

SELLIKONTTORISTA MONITILATOIMISTOON

Tapaustutkimus tilallisen hallinnan muuttuvista käytännöistä aikuissosiaalityössä

Laura Lager
Pro gradu -tutkielma
Sosiaalityö
Jyväskylän yliopisto
Kokkolan yliopistokeskus Chydenius
Syksy 2018

TIIVISTELMÄ

SELLIKONTTORISTA MONITILATOIMISTOON

Tapaustutkimus tilallisen hallinnan muuttuvista käytännöistä aikuissosiaalityössä

Laura Lager

Pro gradu -tutkielma

Sosiaalityö

Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos

Jyväskylän yliopisto / Kokkolan yliopistokeskus Chydenius

Ohjaaja: yliopistonopettaja Tuomo Kokkonen

Syksy 2018

sivumäärä: 90 sivua

Pro gradu -tutkielmani aiheena on tilallisen hallinnan muutos aikuissosiaalityössä. Tutkimuksen tapauksena on helmikuussa 2018 avattu Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskus Helsingissä. Kalasataman keskus on niin sanottu monitilatoimisto, jossa työntekijöillä ei ole omia työpisteitä. Se on esimerkkitapaus, jolla kaupunki pyrkii sosiaali- ja terveydenhuollon integraatioon. Kalasatamassa tarjotaan monenlaisia aikuisille suunnattuja sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita samassa rakennuksessa. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää keskuksen helmikuussa 2018 muuttaneiden aikuissosiaalityön ja nuorten tiimien työntekijöiden kokemuksia ja ajatuksia tilallisen hallinnan muutoksista työn rutiineissa, työtavoissa, kokemuksissa ja yhteistyössä muiden ammattilaisten sekä asiakkaiden kanssa. Tapauksen voi katsoa kertovan myös laajemmasta ilmiöstä ja ajankohtaisesta muutoksesta aikuissosiaalityön toimintaympäristössä.

Tutkimuksen teoreettisena viitekehyksenä on hallinnan tutkimus ja käsitteistö sekä sosiaalityön keskustelu uusliberalismin ja uuden julkishallinnon vaikutuksista sosiaalityössä. Michel Foucault'ta voi pitää hallinnan tutkimuksen innoittajana. Vallankäyttö ymmärretään tässä tutkimusperinteessä jotakin tuottavana. Keskeistä on myös mahdollisuus toimia toisin, tietynlainen hallinta ei ole ainoa mahdollinen käytäntö. Tutkimuksen aineisto on kerätty pääasiassa fokusryhmähaastatteluina neljässä aikuissosiaalityön ja nuorten palveluiden tiimissä Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksessa. Haastatteluiden lisäksi aineistona on ollut kirjallisia dokumentteja, joissa kerrotaan terveys- ja hyvinvointikeskuksen tavoitteista ja toimintamallista. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala on myöntänyt tutkimukselle tutkimusluvan.

Tutkimuksen tulokset osoittavat, miten tilallisen hallinnan avulla työtapoja ja käytäntöjä on jouduttu muuttamaan Kalasatamaan muuton jälkeen. Toisaalta nähdään, minkälaiset tavoitellut muutokset eivät toteudu vain tilallisen hallinnan kautta. Tarvitaan myös sovitut rakenteita ja käytäntöjä. Tulosten perusteella voi myös pohtia, kuinka paljon uusi tilallinen hallinta heikentää aikuissosiaalityön mahdollisuuksia toimia sosiaalityön omien eettisten periaatteiden ja tavoitteiden mukaan. Työntekijöiden tunteisiin ja keholliseen kokemukseen ulottuva tilallinen hallinta, uuden julkishallinnon työoloihin ja työn tekemisen käytäntöihin tuomat heikennykset ja muutokset voivat haastaa sosiaalityön ammatillaisia puolustamaan sosiaalityön asemaa ja kohottamaan aikuissosiaalityön ääntä.

Avainsanat: hallinnan tutkimus, aikuissosiaalityö, uusi julkishallinto, toimistotila, monitilatoimisto, valta, tapaustutkimus

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	TOIMINTAYMPÄRISTÖ	4
2.1	Aikuissosiaalityö Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksessa	4
2.2	Sosiaalityö uuden julkishallinnon aikakaudella.....	6
3	(SOSIAALI)TOIMISTOT TILAN NÄKÖKULMASTA.....	9
3.1	Sosiaalityötä sellikonttoreissa.....	9
3.2	Monitilatoimisto.....	10
3.3	Toimistotilat ja hallinnan tutkimus	12
3.4	Yhteenvetoa	16
4	KÄSITTEELLISET IKKUNAT	17
4.1	Käytännöt.....	17
4.2	Objektivointi ja subjektivointi	18
4.3	Valtasuhteet ja hallintakäytännöt.....	19
4.4	Diskursiiviset ja ei-diskursiiviset käytännöt	22
4.5	Sosiaalinen tila.....	24
4.6	Luvun lopuksi	25
5	TUTKIMUSKYSYMYKSET	26
6	TUTKIMUKSEN METODOLOGIA, AINEISTO JA TOTEUTUS	27
6.1	Tapaustutkimus	27
6.2	Fokusryhmähaastattelut ja kirjalliset dokumentit	29
6.3	Fokusryhmähaastattelujen analyysi eli kuuden luennan keskustelu.....	33
6.4	Tutkijapositio ja eettiset kysymykset.....	37
7	TULOKSET	40
7.1	Suunniteltu tila ja toimintamalli Kalasatamassa	40
7.2	Käytännöt tilassa.....	43
7.3	Kokemukset tilassa	48
7.3.1	Työrauha avokonttorissa.....	48
7.3.2	Mörrimökyt ilman ikkunoita	50
7.3.3	Tunnekuorma.....	51
7.3.4	Hallinnan tunteen menetys	52
7.3.5	Oman työtavan muokkaaminen	53
7.4	Vuorovaikutus tilassa.....	56
7.4.1	Vuorovaikutus tiimin sisällä.....	56
7.4.2	Moniammatillinen yhteistyö.....	59
7.4.3	Vuorovaikutus asiakkaiden kanssa.....	62

7.5	Suunnittelun ja eletyn tilan jännitteitä	68
7.5.1	Sosiaalityön luonne	70
7.5.2	Uuden mallin markkinointi.....	72
7.5.3	Aikuissosiaalityön näkymättömyys	73
8	KALASATAMA YHTEISKUNNALLISENA ILMIÖNÄ	75
9	LOPUKSI	81
	AINEISTOLÄHTEET	84
	LÄHTEET	86

1 JOHDANTO

Pro gradu- tutkielmassani tutkin miten toimistotilan avulla hallitaan työntekijöiden käytännön toimintaa. Tutkimukseni tapausesimerkki on Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskus Helsingissä ja siellä aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden ja – ohjaajien kokemukset, joita peilaan monitilatoimistoa käsittelevien kirjallisten dokumenttien diskurssiin.

Aikuisille suunnattuja terveys- ja sosiaalipalveluita samassa rakennuksessa tarjoava Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskus avautui Helsingissä 5.2.2018. Keskukseen kerrotaan olevan yksi sosiaali- ja terveydenhuollon integraatioon liittyvistä palveluiden uudistamisen projekteista Helsingissä. Muita kehittämiskohteita ovat asiakasprosessien kehittäminen, ikäihmisille suunnattu monipuolinen palvelukeskus, perhekeskus ja johtamisen kehittäminen. Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskukselle asetettuja tavoitteita kutsutaan nelimaaliksi, jossa osa-alueina on vaikuttavuus, asiakaskokemus ja saatavuus, tuottavuus sekä henkilöstön hyvinvointi (Kalasataman nelimaalimittariluonnos). Kalasataman keskus on yksi esimerkki siitä, miten Helsingin kaupunki pyrkii valmistautumaan sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteen ja palvelujen uudistukseen ja kilpailuun. Uusien tilaratkaisujen kerrotaan tukevan palveluiden uusiutumista (Helsingin kaupunki sosiaali- ja terveystoimiala 22.6.2017). Helsingin sanomien artikkelissa (HS 20.1.2018) kirjoitettiin, että Kalasatama olisi testi soten tulevaisuudesta ja ”tavallaan ennakkotapaus koko Suomen kannalta”. Sote-uudistus on poliitti ajankohtainen poliittis-hallinnollinen ilmiö, joka koskettaa kaikkia kansalaisia. Toisaalta sote-prosessi on myös muutos muutosten joukossa. Siinä on kyse monien asioiden polveutumisesta. Mitkään valinnat eivät ole ainoita mahdollisia eikä polveutumisen lopputulos ole kenellekään selvä.

Teoreettisesti tutkielmani liittyy Michel Foucault´n hallinnallisuuden (*governing*) ja hallinnan mentaliteettien (*governmentality*) tutkimuksen perinteeseen sekä hallinnan käytäntöjen tutkimukseen (esim. Foucault 1991; Miller & Rose 2010; Alhanen 2007). Foucault´n inspiroimassa hallintaan liittyvässä tutkimusperinteessä ollaan kiinnostuneita arkisista käytännöistä, joilla ihmisten toimintaa ja ajattelua hallitaan. Kysytään enemmän, miten kuin miksi jostakin asiasta tulee ongelma tai miten jokin uusi instituutio syntyy tai muuttaa muotoaan. Tämän kaltaisessa hallinnan tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita

historian pienistä, erityisistä ja paikallisista tapahtumista. Voidaan käyttää myös termiä ”tapahtumallistuminen”. Sillä viitataan siihen, että myös toisin olisi voinut tai voisi tapahtua. Tätä kautta lähdetään hahmottelemaan käytäntöjen verkostoja, jotka ilmentävät sitä, miten yksilöiden ja ryhmien elämään ja toimintaan pyritään vaikuttamaan ja vaikutetaan hallinnan muotojen avulla. (Miller & Rose 2010, 14–15.) Foucault’laisessa hallinnan tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita myös subjektiviteetin muotoutumisesta tietyssä kontekstissa ja ajassa. Tällä tarkoitetaan sitä, miten käsitykset esimerkiksi sosiaalityön asiakkaasta muotoutuvat jonain tiettyinä aikana ja toisaalta miten tällaisia käsityksiä kyseenalaistetaan. (Mt., 15–16.) Sosiaalityön nykykontekstissa uusi julkishallinto (New Public Management) on tunnustettu valtavirtaiseksi hallinnon ideologiaksi. Tarkastelen sitä, miten aikuissosiaalityön hallinta muovautuu Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksessa uuden julkishallinnon kontekstissa.

En pyri esittelemään tai tulkitsemaan Foucault’in tai kenenkään muun tutkijan ajatuksia tai tuotantoa kokonaisuudessa vaan hyödynnän tiettyjä käsitteitä yhden tapaustutkimuksen ymmärtämiseksi. Keskeisimpiä teoreettisia taustatutkimuksia tutkielmassani ovat Foucault’in käsitteitä ja ajatuksia hyödyntäneiden, tulkinneiden ja edelleen kehitelleiden sekä omaa panostaan tutkimukseen tuoneiden tutkijoiden teokset. Keskeisimmin tutkimukseni näkökulmaan ovat vaikuttaneet Leena Eräsaari (2014; 2007; 2002; 1995), Kai Alhanen (2007), Michel Foucault (1991; 1984; 1980), Peter Miller ja Nikolas Rose (2010) sekä Henri Lefebvre (1991), jonka tilan tuottamisen jäsentäminen sopii tämän aiheen käsiteapparaattiin. Miller ja Rose ovat tehneet laajaa tutkimusta hallinnallisuudesta. Kai Alhanen (2007) on väitöskirjassaan analysoinut Foucault’in tuotantoa erityisesti käytäntöjen käsitteen avulla. Leena Eräsaari on tutkinut katutason byrokraatioita, rakennuksia ja niissä tapahtuvaa vuorovaikutusta 1995 ilmestyneessä väitöstutkimuksessaan, mikä tarjoaa myös ajallisen vertailukohtaan tutkimalleni tapaukselle. Eräsaari (esim. 2014; 2007; 2002) on kirjoittanut väitöskirjansa jälkeen paljon myös uudesta julkishallinnosta. Eräsaaren tutkimus onkin toiminut minulle vahvana inspiraation lähteenä. Henri Lefebvren (1991) sosiaalisen tilan käsitteistö auttaa jäsentämään sitä, miten sosiaalista toimintaa tilassa voi jäsentää.

Tutkielmani toisessa luvussa esittelen tutkimaani tapausta ja uutta julkishallintoa sosiaalityön laajempina kontekstina. Kolmannessa luvussa käyn läpi aikaisempia

tutkimuksia, joissa käsitellään sosiaalityön toimistotilaa tai joissa muuten on tämän tutkimuksen kannalta kiinnostava tutkimusasetelma. Esittelen myös mitä tarkoitetaan monitilatoimistolla. Neljännessä luvussa esittelen tarkemmin tämän tutkimuksen keskeisiä teoreettisia käsitteitä. Viidennessä luvussa esittelen tutkimuskysymykseni. Kuudennessa luvussa esittelen metodologian, empiirisen aineiston ja sen hankintaprosessin sekä aineiston analyysimenetelmän. Pohdin myös tutkimukseni eettisiä kysymyksiä ja tutkijapositioniani. Olen jakanut tutkimuskysymyksiin vastaamisen kahteen lukuun. Seitsemännessä luvussa kerron tutkimuksen tuloksista ja tarkastelen aineistoa teoreettisen viitekehyksen näkökulmasta. Kahdeksannessa luvussa analysoin tutkimuksen tuloksia suhteessa sosiaalityön laajempaan toimintaympäristöön. Viimeisessä luvussa pohdin tutkimuksta suhteessa aiempiin tutkimuksiin, tutkimuksen onnistumista ja merkitystä.

2 TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Tässä luvussa esittelen tutkimukseni tapauksen, jonka voi ymmärtää tutkimuksen suppeaksi toimintaympäristöksi. Kuvailen myös uutta julkishallintoa (*New Public Management*), jonka voi ymmärtää tutkielman laajana sosiaalityön toteuttamisen poliittis-hallinnollisena toimintaympäristönä.

Kaisa Haapakoski, Sirpa Kannasoja ja Maija Mänttari-van der Kuyp (2014, 340) toteavat, että jokaisessa tutkimuksessa olisi syytä miettiä, miten tutkija ymmärtää tutkimuksen kohteen ja miten sen kontekstin. Konktekstissa voidaan erotella staattisempi ja havaittavampi taso sekä liikkeessä oleva, neuvoteltava taso. Käytän kontekstin sijaan termiä toimintaympäristö, joka soveltuu sosiaalityön tutkimuksessa useissa tapauksissa vastineeksi kontekstin käsitteelle (mt., 351). Tutkimukseni suppea toimintaympäristö määrittyy tutkimuksen tapaukseksi. Siinä voi ajatella olevan melko staattisia piirteitä, kuten rakennuksen arkkitehtuuriset ratkaisut, jossa työtä tehdään. Toisaalta työskentelyn tavoissa on liikettä ja neuvoteltavuutta. Uusi julkishallinto poliittis-hallinnollisena toimintaympäristönä taas voidaan käsittää liikkeessä olevaksi ja myös kiistanalaiseksi ilmiöksi.

2.1 Aikuissosiaalityö Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksessa

Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskus on Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla uusi palvelumalli, jossa yhdistetään aikuisten eri sosiaali- ja terveystoimialalla yhteisen suureen keskuksen. Terveys- ja hyvinvointikeskuksessa on seuraavia palveluita:

- Terveysasemapalveluja
- Psykiatria- ja päihdepalveluja
- Nuorten ja aikuisten sosiaalityön ja sosiaalihoitojen palveluja
- Aikuisten kuntoutuspalveluja (fysio- ja toimintaterapia)
- Suun terveydenhuollon palveluja
- Vammaispalveluja
- Maahanmuuttoyksikön palveluja
- Ikääntyneiden palveluohjausta
- Tukipalveluja (esim. laboratoriopalveluja)
- Ehkäisyneuvonta ja tupakkaklinikka (Helsingin kaupungin verkkosivut.)

Näiden palveluiden lisäksi keskuksessa on avattu Kelan palvelupiste. Asiakkaita on laskettu käyvän enimmillään noin 1500 henkeä päivässä (Kuntalehti 17.4.2018). Kalasatamassa työskentelee yli 500 sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijää, joista 69 työntekijää nuorten palveluissa ja aikuissosiaalityössä (Deloitte 2018).

Kuva 1: Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskus



Kuva: Paju~commonswiki

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimen organisaatiossa nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö kuuluvat perhe- ja sosiaalipalveluiden alle. Nuorten palveluiden ja aikuissosiaalityön tehtävänä on antaa sosiaalineuvonnan, sosiaalityön ja -ohjauksen, etsivän lähityön ja yhdyskuntatyön palveluita (Helsingin kaupungin sisäiset verkkosivut). Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö on jaettu neljään maantieteelliseen alueeseen: etelän, idän, lännen ja pohjoisen aikuissosiaalityöhön sekä toimintojen ja ikärakenteen mukaisiin tiimeihin. Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksessa toimivat kaksi aikuissosiaalityön ja kaksi nuorten palvelujen tiimiä palvelevat etelän alueen asiakkaita. Aikuissosiaalityön tiimien asiakkaat jakautuvat niin, että nuorten palveluissa asiakkaat ovat 16-29 -vuotiaita ja aikuisten tiimissä yli 30-vuotiaita. Aikuissosiaalityötä tehdään yksittäisten asiakkaiden, perheiden ja yhteisöjen parissa (Helsingin kaupungin

verkkosivut/aikuissosiaalityö). Aikuissosiaalityön tiimeissä tehdään suunnitelmallista sosiaalityötä, jossa uusille asiakkaille tehdään Sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi ja palvelusuunnitelma. Aikuissosiaalityön palveluihin kuuluu neuvontaa, ohjaamista, harkinnanvaraisen ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntäminen. Lisäksi käytetään muita sosiaali- ja terveystoimialan palveluita kuten asumisneuvontaa, talous- ja velkaneuvontaa, työkykyselvitystä ja kuntouttavan työtoiminnan palveluita. (Mt.) Nuorille on myös omia palveluita. Lisäksi tehdään yhteistyötä muiden viranomaisten ja monien eri järjestöjen palveluiden kanssa.

2.2 Sosiaalityö uuden julkishallinnon aikakaudella

Sosiaalityön nykyisenä yhteiskuntapoliittisena kontekstina on uusliberalismi, joka ilmenee julkishallinnossa konkreettisesti uutena julkisjohtamisena (New Public Management eli NPM). Uusliberalistinen yksityistäminen, vapaa markkinatalous ja yritteliäisyyden korostaminen sekä uuden julkishallinnon käytännöt ja liikemaailman kieli ovat vallanneet poliittisen hallinnan tilaa ja levinneet julkiselle sektorille 1980–1990 -luvulta alkaen Suomessa ja monissa muissa OECD-maissa. Sen juuret ovat Margaret Thatcherin hallitsemassa 1970-luvun Britanniassa. Uudelle julkishallinnolle luonteenomaista on korostaa tuloksellisuutta, tehokkuutta ja jatkuvaa valvontaa. Siinä painotetaan esimerkiksi mitattavia tuloksia, kustannustehokkuutta, ohjeita ja standardeja ja palveluiden kilpailuttamista. (Eräsaari 2011 181, 189, 191; Hood 1995; Juhila 2009b, 300; Kaartinen, Katisko & Nieminen 2018, 94; Welbourne 2011.) Uuden julkishallinnon soveltamisessa on myös ollut erilaisia painotuksia ja poliittinen tausta eri OECD-maissa (Hood 2015).

Uusliberalismi-käsitteen käyttöä myös kritisoidaan, koska klassinen liberalismi korosti ihmisten vapautta ja oikeuksia, kun taas nykyinen ideologia korostaa markkinoiden vapautta. Vaihtoehtoisia termejä voisivat olla ekonomismi, uskonservatismi tai kapitalismi. (Eräsaari 2011, 189–190.) Ekonomismi voisi olla osuva kuvaamaan sitä valtaa, mikä ekonomisteilla on yhteiskunta- ja sosiaalipoliittisessa keskustelussa. Käytän kuitenkin tässä tutkimuksessa termiä uusliberalismi, joka on yleisesti käytössä sosiaalityön tutkimuksessa.

Uuden julkishallinnon mukaisia uudistuksia toteutetaan Suomessa usein epäpoliittisesti ja pidetään teknisinä. NPM:ssä matkitaan yksityisyriyten retoriikkaa, jossa korostuu toisaalta välttämättömyys ja toisaalta retoriikka on viettelevää. Uutta julkisjohtamista perustellaan byrokratian vähentämisellä (esimerkiksi normien purku). Vallitsevan mielikuvan mukaan yksityiset yritykset ovat tehokkaita ja joustavia, toisin kuin julkinen hallinto. Todellisuudessa byrokratia vain lisääntyy NPM:n aikakaudella. Erilaiset tekniikat mahdollistavat johtamisen ja valvonnan etäältä. Uudella julkishallinnolla kerrotaan edistetävän myös esimerkiksi kuntalaisten osallisuutta, mutta tosiasiasa NPM keskittääkin valtaa esimerkiksi tulosohjauksen ja budjetoinnin keinojen avulla. (Eräsaari 2014, 126–129; 2011, 190, 198–201; 2007, 87, 89–91; 2002, 21–23.) Toisaalta on kritisoitu sitä, että uutta julkisjohtamista on sovellettu liian yksioikoisesti ja pinnallisesti. Käytännöt ovat levinneet nopeasti ilman, että tunnettaisiin kunnolla NPM:n periaatteita. NPM:n ohella julkishallinnossa Suomessa voidaan tunnistaa edelleen myös byrokraattis-legalistinen hallinnon perinne. (Niemi-Kaija & Aaltio 2016, 133.)

Uuden julkishallinnon ja siihen liittyvän sosiaalityön tutkimuksen voi hyvin linkittää sosiaalityön hallinnan ja tilan tutkimukseen, mitä on tehtykin sekä Suomessa että myös brittiläisissä tutkimuksissa, joita esittelen myöhemmin. Monitilatoimistoihin liittyy vahva tavoite vähentää työntekijäkohtaisen toimistoneliöiden tarvetta ja lisätä tehokkuutta. Samoin uusilla toimitilaratkaisuilla pyritään lisäämään tuloksellisuutta ja tehokkuutta työn tekemisen tavoissa. Tilahallintaan liittyy myös keskeisesti tilan käyttöön liittyvä valvonta sääntöjen, uuden teknologian ja ohjelmien, esimerkiksi varausjärjestelmien avulla. Toisaalta monitilatoimistoa markkinoidaan viettelevällä retoriikalla.

Leena Eräsaaren mukaan Suomessa on toteutettu erityisen radikaalisti uusliberalismin oppeja. Tästä yhtenä esimerkkinä on se, että julkisten palveluiden kustannuksiin lasketaan nykyisin myös aito markkinavuokra. Muutos on seurausta rakennushallituksen lakkauttamisesta ja yhtiöittämisestä valtion kiinteistölaitokseksi. Aitojen markkinavuokrien laskeminen on siirtynyt myös kuntien rakennuksiin. Tämä voi Eräsaaren mukaan johtaa palveluiden karsimiseen ja laadun heikentämiseen. Palveluiden siirtäminen sähköisiksi ja työntekijän ja asiakkaan kasvokkaisten tapaamisten vähentäminen on osa tätä ilmiötä. Ilmiöön liittyy myös julkisten rakennusten koon kasvattaminen ja organisaatioiden keskittäminen. (Eräsaari 2007, 96., 2002, 15, 193, 218–221.)

Helsingin kaupunki teki Kalasataman keskuksen suunnittelusta ja toteutuksesta kilpailullisen menettelyn kautta sopimuksen ulkopuolisen yhtiön SRV Yhtiöt Oyj:n kanssa. Sosiaalilautakunta ja terveyslautakunta hyväksyivät vuonna 2009 tarveselvityksen. Terveyslautakunta lisäsi toteutuksen ehtoihin vaatimukset, että tilat pitää toteuttaa kaupungille edullisimmalla tavalla ja rakennuksen pitää olla muuntojoustava. Sopimuksessa on sovittu tilojen vuokraamisesta kaupungille 20 vuodeksi. Vuoden 2009 selvityksessä vuosivuokraksi laskettiin 5,4 miljoonaa euroa. (Helsingin kaupunki 2014, 6, 35–37.)

NPM:ssä tuodaan yksityisen sektorin ideoita ja toimintatapoja julkiselle sektorille. Ajattelutavassa ihannoidaan jatkuvaa muutosta. Tämä voi tarkoittaa myös huonosti valmisteltuja tai keskeneräisten teknologioiden tuomista käytäntöön. Jatkuvassa muutoksessa ei ehkä huomioida, että muutokset vaativat aikaa. Toisaalta julkisen sektorin töissä asiakkaat on hoidettava myös muutosprosessien keskellä. (Eräsaari 2007, 91–92.)

Jari Lindh, Sanna Hautala ja Marjo Romakkaniemi (2018, 41–42) kuvaavat sosiaalityön asiantuntijuuden huolta siitä, että talous ja muut politiikkasektorit syrjäyttävät sosiaalisen käsitettä uusliberalistisessa yhteiskuntapolitiikassa. Toisaalta sosiaalityön ammattitaidolta vaaditaan moniammatillisuutta ja erityisesti sosiaalisen ja terveydenhuollon yhteistyön lisäämistä. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteiden muutoksessa myös ideologia ja sitä kuvaava käsitteistö on muutoksessa, mikä muuttaa sosiaalityön toimintaympäristöä ja asettaa vaatimuksia sosiaalityön toimintatapojen muutokselle.

3 (SOSIAALI)TOIMISTOT TILAN NÄKÖKULMASTA

Esittelen tässä luvussa aihepiiriin liittyviä aiempia tutkimuksia, joissa on tutkittu sosiaalityötä toimistotilan ja hallinnan näkökulmasta. Esittelen myös Suomessa tehtyä tutkimusta, jossa kohteena ei ole sosiaalitoimisto, mutta tutkimuksen teoreettinen viitekehys on kiinnostava oman tutkimukseni kannalta. Lisäksi esittelen tarkemmin nykyajan toimistotilan ideoita ja visioita ja erityisesti monitilatoimiston käsitettä ja siihen liittyviä pyrkimyksiä työn hallinnan muutokseen. Esittelemäni aiempi tutkimus edustaa alueellisesti Suomen lisäksi lähinnä brittiläistä tutkimusta.

3.1 Sosiaalityötä sellikonttoreissa

Leena Eräsaari on tutkinut väitöskirjassaan ”Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä” (1995) katutason byrokraatioita ja toimistotiloja hyvinvointivaltion kontekstissa noin neljännesvuosisata sitten. Tilaratkaisut heijastavat aikaa ja Eräsaaren tutkimuksen analyysi hyvinvointivaltion ajalta on kiinnostava vertailukohta ja peili omalle tutkielmalleni eri ajassa ja yhteiskuntapoliittisessa kontekstissa. Eräsaaren tutkimuksessa sosiaalityötä tehtiin sellikonttoreissa¹. Funktionaalisuus 1960- ja -70-luvuilla rakennetuissa julkisissa rakennuksissa tarkoitti sitä, että eri toiminnoille oli omat paikat, jolloin asiakas liikkui toimistosta toiseen. Rakentamisen tehokkuusajattelussa arkkitehtoniset tavoitteet olivat taka-alalla. Sellikonttorista tuli ylivoimaisen suosittu julkisten virastorakennusten arkkitehtuurissa, vaikka muitakin tilaratkaisuja oli kokeiltu. Orjameri tai maisemakonttori² eivät osoittautuneet suosituiksi, koska niissä melu häiritsi suuresti, avoimessa tilassa työntekoa. Eräsaari ennusti kuitenkin väitöskirjassaan avokonttoreiden yleistyvän, koska melu olisi moderneilla ratkaisuilla poistettavissa. (Eräsaari 1995, 99, 137, 145–146.)

Leena Eräsaaren väitöstutkimuksen aiheena oli etäisyyden säätely katutason byrokraatioissa. Tutkimuksen kohteina olivat byrokraattinen tila sekä asiakkaiden ja työntekijöiden välinen vuorovaikutus. Eräsaari tutki hallinnallisia tilaratkaisuja ja tilan

¹ Sellikonttorin käsite tulee Fredric Bedoirelta ja viittaa 1800-luvulla kehitettyyn vankila-arkkitehtuuriin (Eräsaari 1995, 137).

² Orjameri ja maisemakonttori tarkoittavat suuria, avonaisia konttorisaleja (Mt., 145).

käyttöä hallinnan kohteena. Tutkimus laajeni alkuperäisestä ajatuksesta tutkia vain työntekijöiden työhuoneita tai sellejä. Eräsaaren mukaan byrokratioita koskevassa kirjallisuudessa esitettiin väitteitä byrokratian muuttumisesta asiakkaiden kannalta yhä näkymättömämmäksi ja herkemmäksi, mikä osoittautui tutkimustulosten perusteella paikkansa pitämättömäksi. Eräsaari käytti tutkimuksessaan Raimondo Strassoldon käsitteitä ja tutki katutason byrokratioiden symbolista vallan käyttöä sekä diskurssia tilan koon, mittakaavan, tyyppin ja tilallisten struktuureiden avulla. Tutkimuksen keskeisiä käsitteitä olivat ovi, keskus, ääriviivat ja rajat, ylhäällä/alhaalla, edessä/takana, polku, välimatka, territorio sekä suora. (Eräsaari 1995, 50, 88, 91–94.)

3.2 Monitilatoimisto

2010-luvulla monitilatoimistosta on tullut suosittu. Esittelen tässä luvussa monitilatoimiston ideaa ja siihen liittyviä tavoitteita. Seuraavassa luvussa siirryn esittelemään sosiaalityön kentällä tehtyä tutkimusta, jossa kohteena on työskentely monitilatoimiston kaltaisissa toimistoissa.

Tekesin julkaisun (2011) mukaan työn tilojen on muututtava käyttäjälähtöisiksi ja seurattava työn muutoksia, jotta tilat palvelisivat sitä toimintaa, johon niitä tarvitaan. Työn muutokseen vaikuttavia megatrendejä ovat Tekesin mukaan tieto- ja viestintäteknologia, tietotyö, kestävä kehitys, kustannustehokkuus, monikäyttöisyys ja käyttäjälähtöisyys. Tilaratkaisuilla voi vaikuttaa tuottavuuteen, käyttäjien hyvinvointiin ja hiilijalanjälkeen. Päivi Hietanen, Virpi Mikkonen, Suvi Nenonen ja Sampo Nissinen kirjoittavat Tekesin julkaisussa (2011, 11), että yksilötyön tarpeisiin suunnitellut hierarkiaa korostavat koppikonttorit³ ja toisaalta hallimaiset avokonttorit ovat väistymässä ja niiden tilalle tulee monimuotoisia tiloja.

Valtion toimitilastrategiaehdotuksen mukaan valtion tavoitteena on modernisoida toimistorakennukset monitilatoimistoiksi vuoteen 2020 mennessä. Tilojen on tarkoitus tukea tuloksellista toimintaa. Tilojen kehittämisen kerrotaan edistävän parempia

³ Koppikonttorin voi tulkita sellikonttorin kanssa samaa tarkoittavaksi toimistotyypiksi.

työsuorituksia ja parantavan kustannustehokkuutta. (Valtiovarainministeriö 2014a, 37; 2014b, 2.) Merja Kinnusen, Kirsti Lempiäinen ja Virve Peterin (2017, 110) mukaan valtion toimitilamuutoksia perustellaan yksityissektorilta saadulla kyselyaineistolla, vaikka toiminta julkisissa tiloissa esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollossa on erilaista.

Hietasen ym. (2011, 11) mukaan asenteet ovat suurin haaste työympäristön muutoksessa. Johanna Haapamäki, Suvi Nenonen ja Matti Vartiainen (2011b) kirjoittavat Tekesin julkaisussa, että uusiakin tiloja voidaan pyrkiä käyttämään perinteisellä tavalla. Muutos vaatiikin erilaisten tarpeiden ja työntekijätyyppien sekä työyhteisön monisukupolvisuuden huomioimista johtamisessa. Tiedottamista ja työntekijöiden osallistumista suunnitteluun pidetään myös tärkeänä. Haapamäen ym. mukaan työelämässä on tällä hetkellä neljä eri sukupolvea, joilla on erilainen tapa suhtautua työelämään ja -ympäristöön sekä erilaiset arvot. Hietasen ym. mukaan 1980–90 -luvulla syntyneille diginatiiveille fyysisen ja virtuaalisen läsnäolon ja yhteisön välillä ei ole merkittävää eroa. Tiloihin liittyvän kokemuksellisuuden ja elämyksellisyyden kerrotaan olevan heille yhä tärkeämpää. He eivät ymmärrä kirjoittajien mukaan vanhimman sukupolven kokemuksia esimerkiksi sähkökirjoituskoneen käytöstä työvälineenä. Muutoksessa kuitenkin koko työyhteisön pitää oppia uusia tapoja toimia. Myös muutosvastarinnalle on annettava tilaa. Haapamäki ym. muistuttavat siitä, että työympäristön kehittäminen on jatkuvaa. (Haapamäki ym. 2011b; Hietanen ym. 2011, 9–10.)

Senaatti-kiinteistöjä Tekesin julkaisussa edustava Päivi Hietanen (2011, 36) tuo esille toimintaympäristön jatkuvan muutoksen ja siihen liittyen tarpeen työn joustavuuteen ja henkilöstön ketteryyteen eli jatkuvaan muutosvalmiuteen, minkä Hietanen mainitsee organisaatioiden elinehdoksi. Hietasen (2011, 36) mukaan ”muutosvalmiutta kannattaa ylläpitää jatkuvilla pienillä tilamuutoksilla ja istumajärjestystä säännöllisesti päivittämällä – niin ikään uuden strategian ja organisaatiomuutoksen tulisi aina näkyä myös fyysisessä ympäristössä.” Lisäksi tila- ja kalusteratkaisuilla pitäisi Hietasen mukaan ”aktivoida ihmisiä liikkumaan tilasta toiseen, ylös portaita ja ulos työpäivän aikana. Avainsana on monimuotoisuus, ja ergonomia on myös vaihtelua. Tilalla voidaan tukea myös työntekijöiden vuorovaikutusta ja kohtaamista, osaamisen jakamista ja hiljaisen tiedon siirtymistä: näillä on vaikutusta myös psyykkiseen hyvinvointiin.” Hietanen käyttää käsitettä työympäristöjohtaminen, joka on ”uusi toimintamalli, joka tarkoittaa

tilahallinnon, henkilöstöhallinnon ja tietohallinnon yhteistyön johtamista strategian viitoittamaan suuntaan. Tämän siilorajat ylittävän yhteistyön tavoitteena on kehittää henkilöstön tuottavuutta ja hyvinvointia tukevia ratkaisuja. Osa tätä työtä on kestävä kehitys, jonka tulisi olla viitekehys kaikelle toiminnalle.” Hietanen suuntaa katseen tuleviin diginatiiveihin työntekijäsukupolviin, joiden oletetaan tutkimusten mukaan haluavan työltä joustavuutta ja he ovat myös ympäristötietoisia. (Mt., 36.)

3.3 Toimistotilat ja hallinnan tutkimus

2010-luvulta löytyy tutkimuksia työtilojen muutoksesta hallinnan näkökulmasta. Erityisesti Britanniassa on tutkittu tilaratkaisujen muutoksia myös sosiaalityön kontekstissa. Myös Suomessa on tutkittu monitilatoimistoja. Esittelen seuraavaksi lyhyesti joitain oman tutkielmani kannalta relevantteja tuloksia ja näkökulmia näistä aiemmista tutkimuksista.

Merja Kinnunen, Kirsti Lempiäinen ja Virve Peteri (2017) ovat keränneet etnografisin menetelmin 1980-, 1990- ja 2010 -luvuilta aineistoa toimistoissa. He tutkivat sitä, miten ”tila luo asioita, synnyttää tiettyjä käytäntöjä ja luo mahdollisuuksia ajatella tai toimia.” Heidän tutkimuskysymyksensä ovat: ”Miten työtilat muovaavat työtä ja työntekijöitä” ja ”millaisen työntekijän monitilatoimisto rajaa ulkopuolelle”. (Mt., 111–112.) Kinnusen ym. analyysi perustuu feministiseen tilan tutkimukseen ja Henri Lefebvren sosiaalisen tilan teoriaan. Kapitalistisen yhteiskunnan kritiikki, toimijoiden ruumiillisuus ja tilojen materiaalisuus ovat tässä tutkimuksessa keskiössä. Tutkimuksessa on pitkälti samankaltainen kysymyksen asettelu kuin omassa tutkielmassani. Omassa analyysissäni on suppeampi aineisto ja tarkempi fokus aikuissosiaalityön työn hallinnan muutoksissa. Myös teoreettinen viitekehys on osin erilainen.

Kinnunen ym. tuovat esille sen, miten työntekijöiden on oltava jatkuvassa liikkeessä. Tällä liikkeellä rikotaan näkyvä hierarkia ja työn kontrollointi, mitä Eräsaari kuvasi tutkimuksessaan. Tosin näkyvää erottautumista tapahtuu esimerkiksi sosiaali- ja terveystoimialalla edelleen erillisten tilojen ja esimerkiksi vaatetuksen avulla. Kontrolli ja valvonta toteutuu erilaisten tietojärjestelmien ja rekisterien avulla niin, että työntekijät valvovat itse itseään. Työtilojen uudistukset tuottavat uudenlaisten hallinnan ja vallan

muotojen lisäksi uudentyyppejä vastarinnan mahdollisuuksia ja muotoja. Työntekijöillä on mahdollisuus muokata työtilojen käyttöä itselleen sopivaksi ja poiketa työtiloihin kohdistetuista ennakkosuunnitelmista ja odotuksista. (Kinnunen 2017, 111–112.)

2010-luvun monitilatoimistoissa tilat määrittyvät työprosessien mukaan ja työntekijät ovat jatkuvassa liikkeessä. Näkyvän vallan sijaan valta on ikään kuin ulkoistettu arkkitehdeille ja muille tilan suunnittelijoille ja tilahallinnolle. Työntekijän mahdollisuus valita oma työskentelypaikka kulloisenkin työvaiheen mukaan näyttäytyy valinnan pakkona. Työn prosessoimiseen liittyy myös oman osaamisen rajaamista. Paradoksaalisesti monitilatoimisto voi myös vähentää työntekijöiden kasvokkaista vuorovaikutusta ja lisätä sähköistä viestintää, koska avokonttorissa pyritään kunnioittamaan toisten työrauhaa. Avoin tila tuntuu vaativan ”kohteliasta väistämistä”. (Kinnunen ym. 2017, 116, 119–120, 125.) Monitilatoimistossa korostetaan tilojen tasa-arvoisuutta ja neutraaliutta, mihin liittyen vaihtuva työpiste on siivottava omista tavaroista aina käytön jälkeen. Tämä voi olla ongelmallista erityisesti tunnetyötä tekeville. (Baldry & Hallier 2010, 153–154.)

Kinnunen ym. (2017) analysoivat aineistoaan myös sukupuolen tutkimuksen perinteestä käsin. Monitilatoimistossa korostetaan leikillisyyttä ja pelillisyyttä esimerkiksi värimaailman avulla tai suoranaisilla pelitiloilla. Tutkijoiden mukaan tällainen leikillinen monitilatoimisto on näennäisen hierarkiaton, mutta tosiasiasa tila järjestää ihmisiä uusilla tavoilla. Se suosii nuoria korostaessaan esteettisyyttä ja liikettä. Omaan huoneeseen liittyvä liikkumattomuus näyttäytyy epäterveellisenä. Avonaisissa tiloissa esteettisyys korostuu, kun ollaan koko ajan näytteillä. Työntekijöiltä vaaditaan myös uskallusta toimia uusilla tavoilla. Toisaalta työntekijöiden informaali tila ikään kuin katoaa, koska työ ja vapaa-aika sekoittuvat. Nuorekkaaseen leikillisyyteen sopeutumaton työntekijä voi kokea olevansa vääränlainen. (Kinnunen ym. 2017, 120–123, 125.) Työn ja vapaa-ajan identiteettien sekoittaminen pakotetulla leikkisyyden ja hauskuuden vaatimuksella työpaikalla voi tuottaa ristiriidan identiteettikokemukseen (Baldry & Hallier 2010).

Kinnunen ym. (2017, 124–125) esittävät yhtenä johtopäätöksenä, että nykyisin pyritään muuttamaan ihmisiä ja työntekijöitä niin, että he hallinnoisivat paremmin itseään ja sopisivat markkinaehtoiseen yhteiskuntaan ja työhön. Haastatellessaan työntekijöitä

tutkijat huomasivat kuitenkin visioiden ja eletyn tilan välillä vallitsevan ristiriidan. Brittiläisessä tutkimuksessa on tehty samanlaisia havaintoja.

Dharman Jeyasinghamin (2016) mukaan Britanniassa lastensuojelun sosiaalityössä on viime vuosina tapahtunut muutos siinä, millaisissa toimistoissa työskentely tapahtuu. Melko pienistä toimistoista on muutettu paljon suurempiin avokonttoritiloihin, joissa ei ole omia työpisteitä. Työntekijöiltä odotetaan ketterämpää (*agile*) työtapaa. Muutos koskee työn tekemisen paikkoja, toimistotilan käyttötapoja sekä läheisyyttä työtovereihin ja esimiehiin. Jeyasingham on tehnyt etnografista tutkimusta havainnoimalla ja analysoimalla fyysisiä tiloja sekä haastatteleamalla sosiaalityöntekijöitä ja tilojen suunnittelijoita. Hän on pyrkinyt selvittämään sitä, miten muutokset vaikuttavat sosiaalityöntekijöiden työskentelykokemukseen avokonttoreissa, miten koetaan vaihtuvat työpisteet ja vaatimus kettärään työskentelyyn. Jeyasingham on kiinnostunut siitä, miten tiloja tuotetaan ja miten valta operoi tilassa toimimisen käytännöissä, esittämisessä ja kokemuksena. (Jeyasingham 2016, 209–211.)

Jeyasinghamin (2016) mukaan ketterällä työskentelyllä tarkoitetaan itsenäisempää työtettä ja kykyä toimia muutoksen keskellä silloinkin, kun muutosta ei voi täysin ennakoida. Ketterään työskentelyyn liittyy myös matala hierarkia, jossa päätöksiä tehdään palvelunkäyttäjiä kohdatessa. Ketterien ihmisten, prosessien, teknologian ja ajan käytön yhdessä ajatellaan mahdollistavan tehokas työskentely. Ketterän työskentelyn suosioista huolimatta sen vaikutuksista työntekijöihin ja palvelunkäyttäjiin ei ole tehty juurikaan kriittistä tutkimusta eikä käsitettä ole määritelty kunnolla. Jeyasinghamin mukaan tämä mahdollistaa ketterän työn diskurssin suosion julkisella sektorilla, koska epäselvästi määriteltynä siihen ei liity tarvetta vähentää byrokratiaa tai lisätä työntekijöiden päätösvaltaa. (Jeyasingham 2016, 209–210.) Toisaalta vaikka tila on tärkeä tekijä, tyhjä tila ilman muita työn muutosta tukevia käytäntöjä ei riitä muuttamaan työskentelyä ketteräksi. Jeyasingham mainitsee esimerkiksi sen, ettei luottamusta ole niin, että työntekijöillä olisi lupa tehdä etätyötä. (Mt., 217.)

Donald Gilliesin (2011) mukaan uusliberaali hallinta linkittyy nopeasti muuttuviin markkinoihin eikä sisällä eettistä ulottuvuutta. Niin organisaatioilta kuin työntekijöiltä vaaditaan ketteryyttä. Aiemmin on puhuttu joustavista organisaatioista ja työntekijöistä,

joilla on tarkoitettu esimerkiksi sitä, että on tarvittu kykyä jatkuvaan uuden oppimiseen, tehtävien vaihtamiseen organisaation tarpeiden mukaan, mutta myös esimerkiksi työntekijän kannalta hyviksi koettuja asioita, kuten joustavia työaikoja. Ketteryys vie joustavuutta vielä pitemmälle, koska vastuu muutosten ennakoimisesta ja innovatiivisuudesta on siinä työntekijöillä. Gilliesin mukaan ihmisillä on kuitenkin tarve vakauteen ja turvallisuuteen eikä jatkuvaan muutokseen. (Gillies 2011, 212–213, 216–217.)

Jeyasingham esittelee toisessa artikkelissa (2014) Henri Lefebvren tilan dialektiikan käsitettä (*spatial dialectics*) viitekehyksenä lastensuojelun sosiaalityön tilan etnografisessa tutkimisessa. Lefebvren tilakäsityksessä lähes tiedostamaton, kehollinen tilan käyttö, suunniteltu tilan käyttö ja tila kokemuksellisenä ja elettyinä kietoutuvat yhteen. Tilan käytön sanoittamattomat normit voivat olla itsestään selviä sosiaalityöntekijöille, mutta oudompia palveluiden käyttäjille tai muille asiantuntijoille. Tilallisuus kietoutuu myös ajallisuuden kanssa yhteen. Tässä ajattelussa aikaan liittyvät prosessit kytketään johonkin paikkaan. Toisaalta tilaan liittyvät käsitykset, kokemukset ja itsestänselvytykset muuttuvat eri aikoina. (Jeyasingham 2014, 1880–1885.)

Lastensuojelun sosiaalityön toimistoja Britanniassa tutkineet Nicky Stanley, Cath Larkins, Helen Austerberry, Nicola Farrelly, Jill Manthorpe ja Julie Ridley (2016) ovat olleet kiinnostuneita sekä fyysisen tilan että vuorovaikutuksen tutkimisesta. Fyysisellä tilalla tutkijat tarkoittavat arkkitehtuuria, sisustusta, sijaintia ja tilan kokemusta.

Vuorovaikutuksella tarkoitetaan tunteita ja käytäntöjä, joita muodostuu tilassa sekä sitä, millaisia merkityksiä annetaan fyysiselle tilalle. Tilaan liittyvissä tutkimuksissa on havaittu, että managerialismin ja siihen liittyvä teknologian lisääntyminen sosiaalityön työpaikoilla vaikuttaa työn tekemisen tapoihin. Fyysinen tila vaikuttaa työntekijöiden hyvinvointiin, mikä taas heijastuu asiakaskokemukseen. (Stanley ym. 2016, 87–88.)

Stanleyn ym. tutkimat lastensuojelun monitilatoimistot olivat melko pieniä, erillisiä toimistotiloja verrattuna esimerkiksi Kalasataman suureen terveyst- ja hyvinvointikeskukseen, jossa ideana on tuoda eri ammattilaisia ja palveluja samaan rakennukseen. Lastensuojelun ammattilaiset arvostivat Stanleyn ym. tutkimuksen mukaan monitoimitilaa (*multi-purpose office*), joka muuntautuu esimerkiksi kokoustilaksi,

asiakastapaamisiin ja erilaisten aktiviteettien järjestämiseen asiakkaille. Yhteisen tilan lisäksi tiimin oma tila koettiin tarpeelliseksi. Pienissä paikallisissa monitilatoimistoissa jotkut kaipasivat kuitenkin läheisyyttä muihin sosiaalityön tiimeihin. Tutkimuksessa huomattiin, että tila voidaan saada valjastettua sosiaalityön käytäntöjen muuttamiseen. Tässä brittiläisessä tutkimuksessa kodikkaat ja helposti lähestyttävät tilat edistivät sitoutumista ja myönteistä työskentelyilmapiiriä. (Stanley ym. 2016, 92–93.)

3.4 Yhteenvetoa

Vertailen oman tutkimukseni aineiston tuloksia näihin aiempiin tutkimuksiin niiltä osin kuin vertailu on luontevaa. Tutkimukseni asetelmassa ja metodologiassa on myös eroja aiempiin tutkimuksiin verrattuna. Yksi ero Kalasataman terveysterveys- ja hyvinvointikeskuksessa on moniammatillisuuden korostaminen. Brittiläistä tutkimusta löysin lastensuojelun kontekstista, kun itse tutkin aikuissosiaalityötä hallinnan näkökulmasta. Eräsaaren tutkimus luo taas tutkimukselleni ajallisen vertailukohdan.

Tuoreimmat aiemmat tutkimukset johdattivat minut hyödyntämään ajatuksia tilasta Lefebvren sosiaalisen tilan ajattelun avulla. Esittelen tähän liittyviä käsitteitä vielä erikseen teorialuvussa. Ajallisuuden ja tilan kytkeytyminen yhteen sopii hyvin myös hallinnan muutoksen tutkimiseen. Ketteryys ja jatkuva liike osana monitilatoimiston ideologiaa suuntaa tutkijan katsetta tilan käyttäjiin kehollisina toimijoina ja tilan kehossaan kokevina. Myös vertaileminen Eräsaaren kuvailemaan aikaan ja toimistotiloihin kertoo niin muutoksista tiloista paikkoina kuin muutoksista ajassa ja tilojen ajassa.

4 KÄSITTEELLISET IKKUNAT

Tässä luvussa esittelen tutkielmani käsitteellisen viitekehyksen. En pyri perinpohjaiseen käsitteiden vertailuun tai perinpohjaiseen ontologiseen analyysiin. Pikemminkin hyödynnän valitsemaani käsitteistöä eräänlaisina ikkunoina tai näkökulmina tutkia ja tulkita aineistoa ja tapausta. Sosiaalityö on soveltava tieteenala ja siksi sosiaalityössä on luontevaa soveltaa eri teoreettisia perinteitä rinnan avartamaan tulkinnan näkökulmia (esim. Moilanen 2015, 21). Selitän myös millä tavalla käytän käsitteitä analysoidessani aineistoani.

4.1 Käytännöt

Kai Alhanen esittelee filosofian väitöskirjassaan ”Käytännöt ja ajattelu Michel Foucault’n filosofiassa” (2007) Foucault’n tuotantoa ja ajattelua erityisesti käytännön käsitteen kautta. Tutkielmani kannalta käyttökelpoisia käsitteitä ovat hallinta ja käytännöt, joihin liittyy foucault’lainen ajattelu vallasta ja tiedosta. Alhasen (2007, 12–13) mukaan käytännön käsitteen kautta Foucault’n tuotannosta voi muodostaa ajallisesti jatkuvaa ja metodisesti yhtenäistä ymmärrystä, vaikka Foucault on muuttanut omia käsityksiään tuotantonsa eri vaiheissa. Tutkimuksen kohteena ovat ajallisesti ja paikallisesti rajatut käytännöt tai käytäntöjen kentät, joiden kautta jostain ilmiöstä tulee ajattelun ja toiminnan kohde. (Alhanen 2007, 28–29).

Käytännöt ovat sekä ajattelun että toiminnan muotoja. Foucault oli kiinnostunut tutkimaan sitä, minkälaisen tekniikoihin avulla erilaisissa instituutioissa vaikutetaan yksilöiden ja ryhmien käyttäytymiseen ja muovaamiseen. Näissä prosesseissa yksilöistä tai joistain tietyistä ryhmistä tulee ajattelun kohteita, subjekteista tulee objekteja. (Florence⁴ 2003, 277). Foucault on tutkinut erilaisten normaalistavien instituutioiden hallinnan historioita tai genealogioita, polveutumisia. Juhila (2009, 55) esittää, että Foucault’n metodologia voi käyttää myös nykyisyyden historiallisuuden ja vallitsevien hallinnan diskurssien tutkimuksessa. Tässä tutkimuksessa kohteena on nimenomaan nykyisyyden hallinnan diskurssin tutkiminen paikallisessa tapauksessa.

⁴ Florence on Foucault’n pseudonyymi (Tiisala 2003).

Käytännöt on eräänlainen yleiskäsite, joka linkittyy kiinteästi tutkimukseni keskeisimpään käsitteeseen hallintaan. Käytän näitä kahta käsitettä usein yhdessä eli käytän käsiteparia hallinnan käytännöt. Käytäntöjen käsite kytkee hallinnan myös valitsemaani ajallisesti ja paikallisesti määriteltävään tapaukseen. Määrittelen hallinnan käsitettä tarkemmin myöhemmässä alaluvussa. Sitä ennen esittelen kuitenkin joitain muita käsitteitä. Näistä käsitteistä muodostuu analyysin teoreettinen käsitekartta.

4.2 Objektivointi ja subjektivointi

Objektivointi ja subjektivointi ovat keskeisiä käsitteitä ja analyysin kohteita Foucault'n historiallisissa analyyseissä. Objektivointi tarkoittaa tapoja tehdä jostain asiasta tai ilmiöstä, kuten sairaudesta, hulluudesta, rikollisuudesta tai seksuaalisuudesta ajattelun ja toiminnan kohde. Foucault'n kiinnostus kohdistui erityisesti (ihmis)tieteisiin ja instituutioihin, joissa sovelletaan tieteellistä diskurssia. Ilmiöistä tai asioista objektivoituu sekä tietämisen että toiminnan kohteita. Subjektivoinnilla taas tarkoitetaan sitä, miten määritellään ja muokataan ne ihmiset (subjektit), jotka tuottavat tietoa tai kohdentavat toimintaa (ihmis)objekteihin, esimerkiksi sairaisiin. Kuka vaan ei ole oikeutettu tuottamaan tietoa tai määrittelemään esimerkiksi sairautta. (Alhanen 2007, 21–23.) Esitän vielä esimerkin sosiaalityöhön liittyen. Yhteiskunnassa aletaan kiinnostua ja puhua syrjäytymisestä ja syrjäytyneistä. Syrjäytyneistä ihmisistä tulee siis objekteja, joista voidaan tuottaa tietoa ja joihin aletaan kohdistaa toimia (objektivointi). Joistakin tutkijoista tai ammatinharjoittajista, kuten sosiaalityöntekijöistä, tulee syrjäytymisen asiantuntijoita (subjektivointi). Asiantuntijoilla on myös tietoa syrjäytymisen riskitekijöistä, jolloin tiettyihin riskiryhmiin (objektivointi) aletaan kohdistaa toimia syrjäytymisen ehkäisemiseksi.

Toisaalta subjektivointi tarkoittaa myös käytännön tapoja, joilla pyritään vaikuttamaan ihmisten ajatteluun ja toimintaan niin, että ihminen itse sisäistää tietyn tavan ajatella tai toimia. On kiinnostavaa, miten ihminen tulee objektiksi itselleen ja miten ihmisiä saadaan muuttamaan ajatteluaan ja toimintaansa jonkin tietyn instituution omaksuman tai laajemmalle yhteiskuntaan levittäytyvän ajattelun suuntaiseksi. (Alhanen 2007, 21–23.)

Sosiaalityön teoria ja tutkimus on voinut soveltaa Foucault'n metodia ja käsitteitä, vaikka Foucault itse ei suoraan sosiaalityötä tutkinutkaan.⁵ Foucault'n tutkimuksissa objektivoinnin ja subjektivoinnin käsite liittyy normaalistamisen ja itsereflektiivisyyden käsitteisiin, jotka sosiaalityössä voi ajatella esimerkiksi siten, että normaali pyritään aikaansaamaan pehmeästi, itsereflektion avulla (Juhila 2009a, 54–55).

Ihmistä voi tulla monin eri tavoin ajattelun ja toiminnan kohteita. Ajattelun piirteet ovat mahdollisia, mutta eivät välttämättömiä ja ne ovat historiallisesti muuttuvia. Myös sattumalla on merkitystä. Voi kysyä miten nykyinen ajattelu on muodostunut ja mikä siinä ei ole välttämätöntä. Siten on aina mahdollista ajatella kriittisesti ja toimia toisin. (Alhanen 2007, 23–25, 28.) Esimerkiksi uuden julkishallinnon ja uusliberalistisen talouspolitiikan retoriikassa vedotaan usein välttämättömyyteen. Tutkimukseni kannalta onkin kiinnostava huomioida toisin toimimisen ja toisin ajattelemisen mahdollisuus sosiaalityössä. Sosiaalityössä subjektivoinnin ja objektivoinnin analyysi kohdistunee useimmiten asiakkaisiin. Tässä tutkimuksessa tuotan ennen kaikkea ymmärrystä siitä, miten sosiaalityön ammattilaiset ovat objektivoinnin kohteena työntekijöinä ja miten he sisäistävät muutosta. Toisaalta olen kiinnostunut siitä, millä tavoin nämä haastatteleman sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat harjoittavat itsereflektiota itseensä kohdistuvasta muutoksesta.

4.3 Valtasuhteet ja hallintakäytännöt

Foucault erotti toisistaan käsitteet voima (*force*) ja valta (*pouvoir*). Voiman käsitteellä Foucault viittaa ihmisten kykyyn tehdä ja toteuttaa asioita, kun taas valta tarkoittaa pyrkimystä hallita voimia. Siten valtasuhteilla tarkoitetaan pyrkimyksiä hallita, muokata, ohjata ja vahvistaa voimia. Vallalla ei siis tarkoiteta alistamisesta tai tukahduttamisesta (*dominance*). Valta on tuottavaa ja sitä on kaikkialla ihmisten välisissä suhteissa. Valtaa voidaan käyttää strategisesti esimerkiksi siten, että työvoimasta saadaan mahdollisimman tuottavaa ja uudistuskykyistä. Valtasuhteet myös muuttuvat koko ajan. Foucault ei pyrkinyt

⁵ Foucault on kylläkin käynyt sosiologi Jacques Donzelotin ja arkkitehti Paul Virilion kanssa julkaistun keskustelun, jossa keskustellaan sosiaalityöstä sosiaalisen kontrollin ja normalisaation näkökulmasta (Social Work, Social Control, and Normalization: Roundtable Discussion with Michel Foucault 1999).

muodostamaan valtateoriaa vaan tavan, jolla valtasuhteita voi analysoida. Tällainen analyysi kohdistuu siihen, miten valtasuhteet muodostuvat paikallisissa käytännöissä ja kulkee kohti sitä, miten valtasuhteista muodostuu monimutkaisia hallinnan strategioita. Analyysin suunta on pikemminkin alhaalta ylöspäin kuin toisin päin. (Alhanen 2007, 117–120)

Foucault'n mukaan kukaan ei ole valtasuhteista riippumattoman. Toisaalta valtasuhteet eivät poista ihmisten vapautta. Ihmisten välisissä suhteissa toinen osapuoli pyrkii ohjaamaan toisen toimintaa tiettyjen päämäärien mukaisesti. Kyse on kamppailusta taistelusta, jossa on myös mahdollisuus tehdä vastarintaa. Vallan käyttö ilmenee usein ohjaamisena, taivutteluna ja suostutteluna. Se onnistuu, jos toinen osapuoli ei vastustele liikaa. Foucault erottelee valtasuhteet ja hallinnan toisistaan. Valta tapahtuu suhteissa ja on alati muuttuvaa. Vallankäyttäjän toiminta on riippuvaista vallan kohteen toiminnasta. Hallinta sen sijaan voi olla suunnitelmallista ja suhteellisen pitkäjänteistä vallankäyttöä. Vallankäyttö voi vakiintua hallinnaksi käytäntöjen ja tekniikoiden avulla. Huomion kiinnittäminen hallinnan tekniikoihin on keskeistä. Modernille ajalle on Foucault'n mukaan ominaista nimenomaan vallankäytön teknisyyden ja anonyymius. (Alhanen 2007, 121–122, 128–129, 223–225; Foucault 1991, 102–103.)

Hallinta tarkoittaa väliaikaista alistumista tai vähäistä vastarintaa, mutta vapaus ei siinä katoa. Kun valtasuhteet tulevat hallinnaksi, niistä tulee suhteellisen riippumattomia yksilöiden, esimerkiksi johtajien päämääristä. Yksilöiden päämäärät vaikuttavat käytäntöjen muodostumiseen, mutta eivät määrää millaisia käytännöistä lopulta tulee. (Alhanen 2007, 126–128.) Hallinnan käsitteen avulla voidaan tutkia ihmisten, yhteisöjen ja organisaatioiden toiminnan ohjaamista tiettyjen päämäärien suuntaan erityisesti paikallisissa valtasuhteiden käytännöissä. Toisaalta hallinta voi kohdistua itseensä, esimerkiksi miten sosiaalityöntekijät sisäistävät organisaation tai laajemmat poliittiset hallinnolliset tavoitteet osaksi toimintaansa. Juhilan mukaan on tärkeää tutkia sitä, miten manageriaalinen hallinta toteutuu sosiaalityön käytännöissä. (Juhila 2009a, 57–58.)

Peter Miller ja Nikolas Rose ovat tunnettuja hallinnan tutkijoita, joita kiinnostaa ihmisten käyttäytymisen tai toiminnan ohjaaminen. Hallinta edellyttää, että jokin asia tunnistetaan ongelmalliseksi. Ongelmille muovataan yhteistä kieltä, jotta ongelmasta voidaan

keskustella. Milleriä ja Rosea kiinnostaa se vaihe, jossa ongelma nousee asiantuntijoiden analyysien keskipisteeseen. Ongelmaan voidaan päästä käsiksi ja vaikuttaa käyttämällä erilaisia tekniikoita. Millerin ja Rosen mukaan hallintamentaliteetin (*governmentality*) omaksuminen edellyttääkin ajattelun käymistä tekniseksi. Kyse on arkisista ja konkreettisista keinoista, jotka mahdollistavat hallinnan, kuten arkkitehtuurista ja tilastoinnista. Esimerkiksi arviointien, budjettien, standardien, riskienhallinnan ja aktivoimistekniikoiden avulla on mahdollista hallita ihmisiä ja ihmisryhmiä etäältä. (Miller & Rose 2010, 26–30, 32, 51–52.) Hallinta esimerkiksi uudessa julkishallinnossa on usein nimenomaan teknistä. Silloin ei voida nimetä yksittäisiä ihmisiä, jotka olisivat vastuussa vallan harjoittamisesta. Esimerkiksi sosiaalityössä hallintaa tapahtuu asiakastyön kirjaamiseen liittyvän tilastoinnin avulla. Järjestelmien suunnittelussa, käytössä ja valvonnassa on osallisina monia ihmisiä. Hallinta toteutuu etäältä.

Uudet tavat ajatella ja hallinnan teknologiat eivät kehity evolutionaalisesti vaan usein ilmaantunut jopa sattumanvaraisella tavalla, kun joku jopa mitättömän tai marginaalisen tuntuinen yhteiskunnallinen tai taloudellinen ongelma alkaa saada poliittista painoarvoa. Hallintamentaliteetille on tyypillistä alituinen optimismi. Vaikka esimerkiksi jokin hallinnollinen uudistusohjelma epäonnistuu, uskotaan ja ajatellaan, että aina on mahdollista kehittää jokin uusi ja entistä tehokkaampi uudistusohjelma. Epäonnistumiset kytkeytyvät kehittämiseen. Hallinnan tutkimuksessa ei ole tavoitteena arvioida ohjelmien hyvyttä tai huonoutta. Hallinnan tutkimuksessa analysoidaan yksinkertaisesti sitä, millaisin keinoin esimerkiksi työn maailmaa pyritään muokkaamaan ja säätelemään. (Miller & Rose 2010, 46–48, 282–283.)

Liberaali-demokraattisissa yhteiskunnissa hallinta ei voi olla pakottavaa vaan pikemminkin epäsuoraa. Tavoitteena on saada hallinnanalaisista mahdollisimman tuottavia ja itseohjautuvia. Pakon ja alistamisen sijaan keskeistä on vetoaminen järkeen, tietoon ja tehokkuuteen. Hallinnassa keskeistä on erilaisten asiantuntijoiden valta autonomisten yksilöiden hallitsemisessa. Millerin ja Rosen mukaan yrityskieli on suosittua. Esimerkiksi julkisten palveluiden uudistushankkeissa käytetään valinnan käsitettä. Valinnan käsitteen avulla aiemmin markkinoiden ulkopuolella sijainneita julkisia palveluita on saatu kytkettyä markkinoihin. (Miller & Rose 2010, 53–54, 59, 66–67, 75, 79.) Mitchell Deanin (1999,

173) mukaan uusliberalistisissa hallinnan teknologioissa voi erotella toimijoiden kykyyn ja tehokkuuden mittaamiseen liittyvät ulottuvuudet.

Hallinnan tutkimuksessa puhutaan poliittisista rationaliteeteista. Tutkimuksessani uusliberalismi ja uusi julkishallinto edustavat tällaista poliittista rationaliteettia. Poliittiset rationaliteetit ovat moraalisia ja eräänlaisia ideaaleja, joiden välillä voidaan käydä neuvotteluja ja saada aikaan yhteisiä etuja. Ne eroavat tieteellisestä ja teoreettisesta diskurssista. Samaan aikaan vallalla voi olla keskenään ristiriitaisia ja kilpailevia poliittisia rationaliteetteja. Voidaan tutkia sitä, millä tavoin vallan harjoittamista käsitteellistetään ja millaisella toimintatavoilla autonomisia subjekteja pyritään ohjailemaan ja taivuttelemaan kulloisenkin poliittisen rationaliteetin hallinnan alaiseksi. (Miller & Rose 2010, 83, 86, 88–89, 96–97.) Uusliberalismiin liittyy uhka sosiaalisen jäämisestä muiden hallintakamppailussa vahvempien totuuskäsitysten ja auktoriteettien, kuten talouspolitiikan tai terveydenhuollon, jalkoihin. Kamppailua voidaan käydä siitä, kuka määrittelee sosiaalisia ongelmia ja toimintatapoja, kenen ammatillisuus on tärkeää moniammatillisessa työssä. (Lindh, Hautala & Romakkaniemi 2018, 43, 52–56.) Tutkimuksessani analysoin sitä, millaisilla käsitteellistämisillä ja toimintavoilla aikuissosiaalityön ammattilaisten työtä pyritään ohjailemaan uusliberalistisessa uuden julkishallinnon hengessä.

4.4 Diskursiiviset ja ei-diskursiiviset käytännöt

Alhasen tulkinnan mukaan diskursiiviset käytännöt ovat sosiaalisesti vakiintuneita tapoja, jotka ohjaavat puhumaan asioista tietyllä tavalla. Ei-diskursiiviset käytännöt ovat kaikkea muuta. Kukaan ei ole tuottanut diskursiivisia ja ei-diskursiivisia käytäntöjä tietoista päämäärää ajatellen eivätkä ihmiset usein edes huomaa omaksuneensa tiettyjä ajattelua ja toimintaa ohjaavia käytäntöjä, koska käytännöt tuntuvat niin itsestään selviltä.

Instituutioiden rakenteet, käytännöt ja arkkitehtuuri usein ilmentävät niissä harjoitettuja ajallisesti ja paikallisesti erityisiä ei-diskursiivisia käytäntöjä. Myös työntekijät ilmaisevat käytöksellään ei-diskursiivisia sääntöjä. Objektivointi ja ihmisten muokkaus ikään kuin ruumiillistuu ei-diskursiivisissä käytännöissä. Ei-diskursiiviset käytännöt tuottavat myös uusia objektivoinnin alueita. (Alhanen 2007, 30–32, 59–60, 85–87, 107.)

Diskursiiviset ja ei-diskursiiviset käytännöt vaikuttavat toisiinsa monin eri tavoin. Ne muodostavat verkoston, jossa jotkin paikalliset käytännöt voivat levitä laajalle yhteiskuntaan. Foucault'n kuuluisa esimerkki on kurilaitosten verkosto. (Alhanen 2007, 108, 113, 115.) Kurinpidon teknologia muodostaa verkoston, jota määrittävät ruumiin kouluttaminen ja subjektivointi, tilan kontrolli ja toiminnan standardisointi. Benthamin kehittämä panopticon-vankila on kurinpidon arkkitehtuurin malliesimerkki. Siinä on keskustorni, josta näkee jokaiseen tornin ympärillä olevaan vastavalon valaisemaan yksittäisselliin. Selleistä ei sen sijaan näe tornissa olijaa. Näin selleissä olijat eivät tiedä, onko tornissa valvojaa vai ei. Pelkkä mahdollisuus siihen, että joku on tornissa valvomassa, saa vangit sisäistämään jatkuvan valvonnan alla olemisen. Tämä automatisoi ja epäyksilöllistää vallan. Ei edes tarvita ihmistä toteuttamaan valvontaa konkreettisesti. Toisaalta myös tarkkailijan toimintaa on helppo arvioida. Tarkkailija on kytketty samaan hallinnan järjestelmään. Panopticon hallinnan teknologiana kytkeytyy tehokkuuteen, tuottavuuteen ja normalisaatioon. Se on levinnyt 1800-luvun kurinpidon teknologiasta laajalle yhteiskuntaan. (Foucault 1980, 220–231; Rabinow 1984, 17–21.) Sellikonttori ei-diskursiivisena ja diskursiivisena käytäntönä on esimerkki vankilan rangaistukseksi tarkoitetun sellin siirtymisestä toimistoarkkitehtuuriin, jossa omasta huoneesta onkin tullut statuksen merkki (esim. Eräsaari 1995).

Toisaalta on huomioitava, että tietyt historian polveutumiset eivät ole välttämättömiä, vaan asiat voisivat tapahtua myös toisin (Alhanen 2007, 115–116). Arkkitehtuuri tai rakennus ei sinällään tuota mitään tiettyä käytäntöä hallita, ratkaista sosiaalisia ongelmia. Esimerkiksi avoin tila, läpinäkyvä lasi tai valvontakamera mahdollistaa ihmisten valvonnan, mutta edellyttää sitä, että jotkut ihmiset käyttävät tekniikoita ja tilaa valvoakseen toisia. Foucault'n mukaan arkkitehteillä ei ole samanlaista valta-asemaa kuin esimerkiksi sairaalan lääkäreillä, koska tilaa voidaan helposti muokata tai käyttää toisin kuin miten arkkitehti on suunnitellut tilaa käytettävän. (Foucault 1984, 245–248.)

Zygmunt Bauman kuvailee kiinteän modernin (*solid modernity*) ja panopticonin jälkeistä notkeaa modernia (*liquid modernity*). Notkeassa modernissa ajan ja tilan suhteet ovat muuttuneet. Esimerkiksi työelämä on muuttunut hetkelliseksi ja projektimaiseksi. Notkeassa modernissa yksilöiden sidos paikkaan on heikentynyt. Esimerkkinä Bauman käyttää panopticonin ideaa, jossa valvojat ja valvottavat olivat sidoksissa tiettyyn paikkaan

ja aikatauluihin. Tällainen vallan käyttö oli kallista. Sen sijaan notkeassa modernissa valtaa voidaan käyttää teknisten välineiden avulla kaukaa, nopeasti ja tehokkaasti. (Bauman 2000, 8–11.)

Jos Kalasatamaa ajatellaan instituutiona ja rakennuksena, jossa sanotaan soten konkretisoituvan, voidaan kysyä miten siellä tapahtuvissa diskursiivisissa ja ei-diskursiivisissa käytännöissä muokataan ihmisiä asiakkaina ja työntekijöinä. Tutkielmassani keskityn työntekijöihin. Oma erillinen tutkimuskohteensa olisi asiakaskansalaisten, kuluttaja-asiakkaiden, osallistuja-asiakkaiden tai muiden keskuksessa asioivien muokkaaminen ja muokkautuminen.

4.5 Sosiaalinen tila

Henri Lefebvre korostaa tilan sosiaalisuutta. Sosiaalinen tila ei ole vain abstraktio, vaan tilaa tuotetaan sosiaalisesti. Sosiaalisen tilan tuottamisessa Lefebvrellä on kolme toisiinsa kietoutuvaa käsitteellistä ulottuvuutta: tilalliset käytännöt (*spatial practice*), tilan representaatiot (*representations of space*) ja representaation tila tai esittämisen tila (*representational space*). Lefebvre käyttää myös käsitteitä havaittu (*perceived*), suunniteltu (*conceived*) ja eletty (*lived*). Tilallisilla käytännöillä tarkoitetaan usein tiedostamattomia ja itsestään selvältä tuntuja rutiineja arkisissa paikoissa esimerkiksi työpaikalla ja kotona sekä reittejä esimerkiksi näiden paikkojen välillä, millaisia reittejä ihminen kulkee normaalissa arjessa esimerkiksi kodin, työpaikan ja kaupan välillä. Arjen rutiinien avulla tilaa uusinnetaan. Tilan representaatiot tarkoittavat yhteiskunnassa vallitsevaa tapaa, jolla erilaiset asiantuntijat, kuten suunnittelijat ja ”sosiaaliset insinöörit” käsitteellistävät tilaa. Toiseen ulottuvuuteen liittyy myös hallitsevan tilallisen esittämisen tunnistaminen ja kritiikki. Kolmantena ulottuvuutena on representaation tila eli eletty ja koettu tila, jossa painopiste on tilan ruumiillisissa käyttäjissä ja johon kuuluvat myös erilaiset mielikuvat ja symbolit. Eri ulottuvuudet voivat olla myös ristiriidassa tai konfliktissa keskenään. Tilan käyttäjillä on mahdollisuus toimia ja tuottaa tilaa toisenlaisena kuin asiantuntijat ovat suunnitelleet. Foucault’in tavoin Lefebvre näkee, että tila voi samanaikaisesti sekä mahdollistaa että estää toimintaa. Keskeistä Lefebvrellä on sosiaalisen tilan potentiaali tuottaa uutta toimintaa. (Kinnunen ym. 2017, 113; Lefebvre 1991, 26, 33, 38–40.)

Lefebvren analyysi ja käsitteistö on rikasta ja filosofista enkä pyri muodostamaan Lefebvren sosiaalisen tilan ajattelusta kokonaiskuvaa. Hyödynnän ajatusta sosiaalisen tilan eri ulottuvuuksista pragmaattisesti jäsentämään empiirisen aineistoni analyysia. Sellikonttorista monitilatoimistoon muutettaessa moni aikaisemmin lähes tiedostamaton päivittäinen rutiini voi tulla näkyväksi ja sanoitetuksi. Rutiineita on luotava uudelleen tai vähintään muokattava uudessa tilassa ja uusissa sosiaalisissa suhteissa muiden tilan käyttäjien kanssa. Kiinnostavaa on myös selvittää, millaisia toisin toimimisen tai vastarinnan muotoja uudessa tilassa kehitetään verrattuna ennakoituihin suunnitelmiin ja ohjeistettuun tilan käyttöön. Tilaa voidaan tutkia vallan kautta, mutta työntekijöillä on mahdollisuus myös vastarintaan ja tilojen käyttöön toisin kuin suunnittelijat ovat visioineet (esm. Kinnunen ym. 2017, 114). Sosiaaliseen tilaan liittyy vallan ja vastarinnan käytäntöjä (vrt. Foucault).

4.6 Luvun loppuksi

Tutkimuksessani linkitän hallinnan tutkimukseen ja foucault'laiseen tutkimusperinteeseen liittyvää käsitteistöä ja valta-analyysia sosiaalityön uusliberalistista uutta julkishallintoa kriittisesti tarkastelemaan tutkimusorientaatioon. Hallinnan käytäntöjen tutkiminen ja kiinnostus valtaan sekä vastarintaan ei tarkoita kuitenkaan sitä, että pyrkisin tuottamaan analyysia, joka on lähtökohtaisesti kritisoivaa tai puoltavaa suhteessa julkisiin tavoitteisiin. Pyrin olemaan avoin eletystä tilasta tuotetun keskustelun erilaisten sävyjen tulkinna. Tilan voidaan nähdä tuottavan niin hyviä kuin huonojakin asioita verrattuna aiempaan toimistotilakokemukseen. Yhden tapauksen tarkasteleminen ajallisena ja paikallisena ilmiönä linkittyy myös foucault'laiseen valta-analyysiin olennaisesti kuuluvaan vapauden ja toisin toimimisen mahdollisuuden huomioimiseen.

Sosiaalisen tilan käsitteistön voi nähdä tässä tutkimuksessa myös metodologisena eikä niinkään teoreettiseettisen viitekehyksen palana, vaikka selitin käsitteet tässä teorialuvussa. Sosiaalisen tilan ulottuvuudet ovat vaikuttaneet esimerkiksi haastattelukysymysten muodostamisessa ja aineiston jäsentämisessä, kuten myöhemmin käy ilmi.

5 TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tapaustutkimuksessa on syytä tehdä ero tapauksen ja tutkimuksen kohteen välillä (Haapakoski ym. 2014, 341). Tutkimuksen tapauksen esittelin aiemmin luvussa kaksi. Tutkimuskysymykseni muodostin teoriasidonnaisesti. Ensimmäinen tutkimuskysymykseni viittaa sosiaalisen tilan suunniteltuun ulottuvuuteen. Toisessa kysymyksessä pääpaino on sosiaalityöntekijöiden ja -ohjaajien käytäntöjen ja kokemuksen analyysissä. Kolmas kysymys taas asettaa tapauksen laajempaan yhteiskunnalliseen ja sosiaalityön kontekstiin.

Tutkimuskysymykseni ovat seuraavat:

- Miten Kalasataman monitilatoimiston on suunniteltu muokkaavan työn tekemisen tapoja? (kirjallisesta aineistosta)
- Miten aikuissosiaalityön työntekijät kuvailevat uusia työn käytäntöjä ja rutiineja? (ryhmähaastatteluissa)
- Millaiseen laajempaan yhteiskunnalliseen ilmiöön monitilatoimiston suosio liittyy? (haastattelut ja kirjallinen aineisto teorian ja aiemman tutkimuksen valossa)

Tutkimuksen analyysin kannalta kiinnostavinta on kenties kuitenkin eri tutkimuskysymysten väliset linkitykset ja niistä seuraavat näkökulmat aineiston analyysissä. Työntekijät kommentoivat käytäntöjen, rutiinien ja koetun tilan kuvailemisen lisäksi myös suunniteltua tilaa. Tilan suunnittelijoiden kuvauksissa, tavoitteissa ja julkisissa tiedotteissa taas voi tunnistaa heijastuksia laajemmasta yhteiskunnallisesta hallinnan rationaliteetista ja hallinnan käytännöistä.

6 TUTKIMUKSEN METODOLOGIA, AINEISTO JA TOTEUTUS

Kerron tässä luvussa metodologiasta, aineistosta, aineiston keruusta ja analyysimenetelmästä. Käyn myös läpi tutkimuksen eettisiä kysymyksiä. Kuvailen ensin luvussa 6.1 tutkimuksen metodologiaa. Luvussa 6.2 kuvailen keräämäni ja käyttämäni aineiston, joka koostuu fokusryhmähaastatteluista, kirjallisesta aineistosta ja valokuvista. Luvussa 6.3 kerron aineiston analyysin menetelmästä ja toteutuksesta. Luku 6.4 käsittelee tutkijapositiona ja siihen liittyviä eettisiä kysymyksiä. Sain pro gradu -tutkielmalle tutkimusluvan Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialalta kesäkuussa 2018.

6.1 Tapaustutkimus

Tein Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksen aikuissosiaalityön tiimeissä tapaustutkimusta, jossa sovellan teoriasidonnaista sisällönanalyysiä (esim. Eskola 2018, 182). Tapaustutkimus (englanniksi *case study method*) on tutkimustapa tai -strategia, jonka sisällä voidaan käyttää erilaisia aineistoja ja menetelmiä. Tutkimuksen kohteena on jokin tapahtumakulku tai ilmiö, jota kuvataan tarkasti ja monipuolisesti (*thick description*). Tapaustutkimuksessa ollaan usein kiinnostuneita siitä, mitä tapauksesta voidaan oppia. Tutkijalla on Markus Laineen, Jarkko Bambergin ja Pekka Jokisen (2007, 10) mukaan usein alustava tunne ja ajatus aiheen tärkeydestä. Kiinnostus kohdistuu johonkin tapauksessa ilmenevään jännitteeseen. Tapaus on eri asia kuin tutkimuksen kohde tai aihe. Tutkimuskohde ja tutkimuskysymys kytkee tutkimuksen aiempiin tutkimuksiin ja tieteelliseen keskusteluun. Tutkimuskysymysten valinta onkin erityisen tärkeä tutkimuksen vaihe. (Laine, Bamberg & Jokinen 2007, 9–11; Mamsten 2007, 57.)

Ajattelin ennen Kalasataman keskuksen avautumista, että kyse on kiinnostavasta ja tärkeästä tapauksesta. Tätä ajatusta vahvistivat Helsingin kaupungin tiedotteessa (22.6.2017) ilmaistut näkemykset Kalasataman merkityksestä ja se miten keskusta esiteltiin Helsingin sanomien (20.1.2018) artikkelissa. Kiinnitin huomiota siihen, miten teksteissä tuotiin esille arkkitehtuurin ja tilaratkaisujen sidosta sotessa tavoiteltavaan

toiminnan muutokseen ja ”sote-diskurssiin”. Siitä lähti ajatus hallinnan käytännöistä ja teknologioista tutkimuksen kohteena, mikä ohjasi tietynlaisen teoria- ja tutkimuskäsitteistön pariin. Tämä prosessi tieteellisen keskustelun parissa ja suhteessa empiiriseen aineistoon jatkui koko tutkimusprosessin ajan. (Vrt. Laine, Bamberg & Jokinen 2007, 11–12.)

Tapaustutkimusta voi tehdä teoria- tai aineistolähtöisesti, mutta Laineen, Bambergin ja Jokisen (2007, 11) mukaan yleisintä on toimia näiden välimaastossa teoriasidonnaisesti. Tarkoitukseni on ollut olla mahdollisimman avoin aineistosta havaittaville mahdollisille yllätyksille ja poikkeamille siitä mikä erottautuu omista ennakkokäsityksistäni. Samalla on tiedostettava, että käyttämäni käsitteet ja menetelmät vaikuttavat tulkintaan ja tuloksiin. En analysoi haastattelu- ja kirjallista aineistoani suoraan jonkin tietyn teorian kautta, mutta analyysin taustana käytän tiettyjä käsitteitä ja niiden ympärillä tehtyä aiempaa tutkimusta ja teoriaa. Käytän tätä teoriakehystä avaamaan näkökulmia aineistoni tulkintaan ja ymmärtääkseni valitsemaani tutkimuskohdetta, en todistaakseni jotain tiettyä teoriaa oikeaksi tai vääräksi (Laine, Bamberg & Jokinen 2007, 22). Pysin samalla olemaan avoin aineistossani mahdollisesti nouseville poikkeamille verrattuna aiempiin tutkimuksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 98–99.)

Liisa Häikiön ja Vivi Niemenmaan (2007, 41–42) mukaan tapaustutkimuksessa tehdään valintoja, kuten missä tahansa tutkimusprosessissa. Pyrkimyksenä on kuitenkin tarkastella jotain ilmiötä kokonaisuutena ja ymmärtää ilmiön monimutkaisuutta, erilaisia näkökulmia, yhteiskunnallisia prosesseja ja kontekstia. Poliittisen, taloudellisen, sosiaalisen ja kulttuurisen toimintaympäristön merkitys korostuu tapaustutkimuksessa, jossa pyritään ymmärtämään jotain tiettyä ilmiötä eri näkökulmista (mt., 45–46). Tapauksesta ei voi tehdä suoria yleistyksiä, mutta tapaus asetetaan laajempaan kehykseen. Siten tietyn tapauksen kautta on mahdollista saada välineitä ymmärtää myös laajempia yhteiskunnallisia ilmiöitä. (Mt. 48–49.) Tapaustutkimusta voi myös hyödyntää muutoksen tutkimisessa, vaikka yksi tapaus ei kuitenkaan riitä kuvaamaan laajaa historiallista muutosta. Yhden tapauksen avulla voi kuitenkin saada käsitystä siitä, millaisia tapahtumia, jännitteitä tai olosuhteita on käynnistämässä muutosta tai vaikuttamassa muutokseen. (Laine & Peltonen 2007, 93.)

Pro gradu -tutkielman laajuudessa tutkimuksessa on rajausten tekeminen välttämätöntä. Samalla tapaustutkimuksen hengessä pyrin kuitenkin käyttämään erilaisia aineistoja, jotta saisin moninäkökulmaisuutta ilmiöstä. Olen yrittänyt rajata riittävästi, jotta aineisto ei paisu ja samalla tutustua aiheeseen perinpohjaisesti ja monesta näkökulmasta (ks. Häikiö & Niemenmaa 2007, 49–50). Annukka Malmsten (2007, 72–73) kirjoittaa temaattisesta, ajallisesta ja alueellisesta rajaamisesta. Teoria- ja metodista taustaa voi tapaustutkimuksessa ajatella tutkijan muokkaamana analyttisenä kehyksenä, jolla valittua tapausta tutkitaan. Valinnat eivät kuitenkaan ole ehdottomia vaan empiirinen tutkimus ja aiempiin tutkimuksiin tutustuminen voi muokata alkuperäisiä ideoita. (Häikiö & Niemenmaa 2007, 51–53.)

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida sen perusteella, miten hyvin tutkimusprosessi on toteutettu ja noudattaa tieteellisen tutkimuksen kriteereitä. Pyrin luomaan hyvän haastattelurungon, mutta tiedostan, että ryhmähaastatteluissa tuodaan esille ryhmän tietyssä hetkessä tuottamaa yhteistä näkemystä. Toisessa tilanteessa ja toisessa ryhmässä voi nousta eri asioita. Tein useamman fokusryhmähaastattelun, mikä antoi mahdollisuuden löytää yhteneväisyyksiä ja toisaalta eroja haastatteluista. Samanlaista aineistoa ei kuitenkaan tulisi, jos joku toinen tutkija toteuttaisi haastattelut eri hetkenä. Pyrin tunnistamaan haastateltavien omistami poikkeavia näkökulmia ja kokemuksia. Erilaisten aineistojen yhdistäminen lisää myös tutkimuksen reliabiliteettia. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 184–189; Ruusuvuori ym. 2010, 26–29.)

6.2 Fokusryhmähaastattelut ja kirjalliset dokumentit

Fokusryhmähaastattelut tai -keskustelut on pääasiallinen aineistoni. Tein fokusryhmähaastatteluita Kalasataman terveystiimin ja hyvinvointikeskuksessa aikuissosiaalityön tiimeissä. Kalasatamassa työskentelee kaksi yli 30-vuotiaiden aikuisten sosiaalityön tiimiä ja kaksi 16–29 -vuotiaiden nuorten sosiaalityön tiimiä. Kaikissa tiimeissä työskentelee sekä sosiaalityöntekijöitä että sosiaalihoitajia.

Toteutin neljä fokusryhmähaastattelua, joihin kutsuin osallistujia tiimeittäin. Näin osallistujat tunsivat toisensa. Lähetin tiimien johtaville sosiaalityöntekijöille kutsukirjeen

haastatteluihin ja pyysin heitä välittämään kutsun tiimien työntekijöille. Kävin lisäksi aikuisten tiimeissä vierailemassa tiimikokouksissa ja kertomassa lyhyesti haastatteluista ja tutkielmani aiheesta. Jokaiseen ryhmähaastatteluun toivoin 4–6 osallistujaa (sosiaalityöntekijöitä ja -ohjaajia). Ryhmähaastatteluihin varattiin aikaa 1,5 tuntia / haastattelu. Haastattelut toteutettiin 3.–20.9.2018 välisellä ajalla. Haastatteluihin osallistui yhteensä 16 sosiaalityöntekijää tai -ohjaajaa, siten että yhdessä haastattelussa oli kolme osallistujaa, kahdessa neljä ja yhdessä viisi. Nauhoitettua haastatteluaineistoa kertyi yhteensä neljä tuntia 35 minuuttia ja yhdeksän sekuntia. Pyysin haastatteluun osallistujilta allekirjoitetun luvan haastatteluaineiston käyttöön, mutta siten että haastateltavien nimiä ei mainita. Litteroin haastattelut syyskuun 2019 aikana. Hävitän keräämäni aineiston tutkimuksen valmistuttua.

Pohdin aluksi myös johtavien sosiaalityöntekijöiden ja tilahallintotyöryhmän jäsenten haastattelemista, mutta päätin rajata haastattelut vain työntekijöitä koskeviksi, jolloin fokus on asiakastyötä tekevissä työntekijöissä ja tilan käyttäjissä. Päätin myös kutsua fokusryhmät kokoon tiimeittäin, jotta keskustelussa ei mene aikaa tutustumiseen eikä tuntemattomien kesken puhuminen aiheuta ”vieraskoreutta”.

Tutkimuseettisesti ryhmäkeskustelu vähentää riskiä yksittäisten työntekijöiden äänen tunnistettavuudesta (Tiittula & Ruusuvuori 2005, 17). Ryhmässä syntyy oletettavasti helpommin myös kriittisempää keskustelua (Pietilä 2010, 218), kun kyse on kuitenkin oman työn rakenteista ja toimintatapojen muutoksista sekä vallasta. Toisaalta Pietilän mukaan ryhmäkeskustelussa aiheet ja puhutavat ovat moninaisia ja aineistoa voi tuntua sekavalta analysoida (mt., 219).

Haastattelun runkona oli seuraavat kysymykset:

- Kuvaillaa työn tekemisen paikkoja ja tapoja. Miten työtavat ovat muuttuneet Kalasatamassa verrattuna aiempaan? Missä tiloissa ja miten työpäivän aikana työskennellään ja pidetään taukoja? Millaisia uusia rutiineja on syntynyt? Miten tilassa liikutaan, esim. millainen kulunvalvonta on? Mitä tehdään enemmän, mitä vähemmän? Minkälainen työrauha ja yksityisyys on?
- Miten vuorovaikutus oman tiimin sisällä on muuttunut uusissa tiloissa? Entä muiden sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten kanssa?
- Miten vuorovaikutus asiakkaiden kanssa on muuttunut? Minkälaista palautetta on saatu asiakkailta uudesta keskuksesta?
- Miten muuttoa perusteltiin? Minkälaista tiedottaminen oli ennen muuttoa?

Ajattelin etukäteen, että välttämättä kaikista kysymyksistä ei synny keskustelua. Kerroin heti haastattelujen aluksi, että tarkoitus on keskustella mahdollisimman luontevasti. Menetelmäni oli ennemminkin ryhmäkeskustelu kuin haastattelu, jossa kysyn ja sen jälkeen osallistujat vuorollaan vastaavat. Monissa keskusteluissa haastattelurunkoni mukaisia aiheita käsiteltiin varsin itseohjautuvasti eikä haastattelijan väliintuloja tarvittu kovin paljoa. Seurasin, että aiheet tulee käsiteltyä ja avasin välillä kysymyksillä uusia aihepiirejä, kysyin tarkennuksia tai varmistin, olisiko haastateltavilla vielä jotain sanottavaa jostain tietystä aiheesta.

Olin hyvin tyytyväinen saamaani haastatteluaineistoon ja siihen, miten vaivattomasti keskustelu syntyi ja eteni. Aihe tuntui haastateltavista tärkeältä. Yhdessä tiimissä sanottiin haastattelun lopuksi, että haastattelu oli tuntunut työnohjaukselta. Haastattelussa helppoutta ja luontevaa keskustelumaisuutta lisäsi se, että lähes aina ymmärsin mihin tilaan tai toimintatapaan viitattiin, koska työskentelen itsekin Kalasatamassa.

Lähestymistavassani on etnografisen tutkimuksen piirteitä siinä mielessä, että pyrin kuuntelemaan keskusteluihin osallistuvien näkökulmia. Toisaalta myös oma näkökulmani tuli kirjoittaa auki. Anu Valtonen (2005, 235–236) käyttää termejä vastapuhe ja vastatarinat kuvaamaan osallistujien mahdollisuutta haastaa esitettyjä kysymyksiä ja keskustelun takana olevia oletuksia. Etukäteen suorastaan toivoin, että vastapuhetta tulisi esille. Sensitiiviset hetket voivat myös avata kiinnostavia näkökulmia, herättää tutkimuskysymyksiä ja auttaa havaitsemaan kulttuurisia tai kategorisia luokituksia aineistoa tulkittaessa (mt., 239–240). Varsinaisesti mitään vaikeita hetkiä ei kuitenkaan tullut. Toisinaan haastateltavat kysyivät tarkennuksia tai uudelleenmuotoilua kysymykseen. Joku halusi tarkistaa, onko jonkun asian sanominen korrektia. Joku välillä kommentoi, ettei ehkä puhu ihan haastattelun aiheesta, mutta siitä huolimatta halusi kertoa asiansa. Se oli aivan sallittua. Ilmapiiri oli kaikissa haastatteluissa välitön. Tuntui, että haastattelijana oli helppo hyväksyä ja haastattelun aiheesta oli helppo puhua, jopa tarve puhua.

Valokuvia käytin kuvittaakseni puhetta tilasta. Haastatteluja kuunnellessani mietin, mitä kuvattua tilaa tai sen osaa olisi hyvä esittää myös kuvana, joka visualisoi sitä mihin puheella viitataan. Kuvat ovat kuitenkin kalpea visualisointi tilasta elettyinä, koska niissä näkyy vain jokin kuvakulma, niistä puuttuu ihmiset, äänet ja ”tilan tuntu”. Ilmoitin jo tutkimuslupahakemuksessa, että valokuvissa ei näkyisi ihmisiä. En analysoi valokuvia erikseen. Esimerkiksi Eräsaaren (1995, 69–71) etnografisessa metodologiassa kuvien valintaa ja käyttöä on pohdittu rajauksen ja valinnan näkökulmasta. Olen ottanut valokuvat itse (paitsi yhden kuvan) ja myös rajannut joitain kuvia ennen julkaisuun laittamista. Kuvia olisi voinut ottaa myös toisista kuvakulmista ja erilaisilla rajauksilla, mutta en pitänyt tässä tutkimuksessa tarkoituksenmukaisena käyttää liikaa valokuvia, koska analysoin kuvien sijaan puheessa ja tekstissä ilmaistuja merkityksiä.

Keräsin *kirjallista aineistoa* Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimen helmi-intranetista hakemalla dokumentteja, joissa kuvattiin Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskukselle asetettuja tavoitteita ja ajatuksia monitilatoimistosta ja suunnitellusta muutoksesta. Valitsin dokumentit, joissa selkeimmin tuotiin esille tilaa sosiaali- ja terveystoimen toimintakulttuurin näkökulmasta. Lähetin myös sähköpostitse kyselyn Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksen projektipäällikkö Lars Rosengrenille, jossa kerroin pro gradu -tutkielmani aiheesta ja kysyin, mikä olisi hänen mielestään keskeinen dokumentti tai dokumentit, jossa kuvataan minkälaisia toiminnan ja käytäntöjen muutoksia Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksessa on toivottu. Rosengren vastasi sähköpostiviestillä 17.9.2018, että ei löydy erillistä laajempaa dokumenttia, missä käsiteltäisiin monitilatyöskentelyä Kalasatamassa, mutta lähetti henkilöstölle marraskuussa 2017 pidetyn koulutustilaisuuden dioja, joissa kerrottiin ”kiteytetysti mitä tavoittelemme monitilatyöskentelyllä”.

Lisäksi hain Helsingin kaupungin ulkoisilta verkkosivuilta Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksesta kertovia tiedotteita ja artikkeleita. Tein myös yleisen google-artikkelihaun käyttämällä hakusanoja ”Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskus”. Tutkimukseni kannalta kirjallinen aineisto-otos on riittävä. Keskeinen taustadokumentti on Kiinteistöviraston tilakeskuksen ja Sosiaali- ja terveystoimialan tarveselvitys Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksesta vuodelta 2014. Siinä löytyy hyvin kuvausta projektista

sen suunnitteluvaiheessa. Kirjallinen aineisto löytyy kokonaisuutena lähteistä erikseen lueteltuna.

Analyysivaiheessa rajasin vielä pois osan dokumenteista, joissa ei ollut tutkimuksen näkökulmasta relevanttia tai uutta tietoa. Kirjallisesta aineistosta etsin vastauksia ja näkökulmia ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni suunnitellusta tilasta. Laajemmassa mielessä kirjallinen aineisto heijastaa ajalle tyypillistä poliittista rationaliteettia ja yhteiskunnallista viitekehystä, jossa sosiaalityötä tehdään.

6.3 Fokusryhmähaastattelujen analyysi eli kuuden luennan keskustelu

Ryhmäkeskusteluita on Ilkka Pietilän (2010, 216) mukaan analysoitava ensisijaisesti ryhmän toimintana eikä etsittävä ryhmän mielipidettä tai eriteltävä yksittäisten osallistujien mielipiteitä, jotka olisivat olemassa ryhmätilanteesta erillisinä. On tärkeä muistaa olla sekoittamatta tutkimuksen teemoja ja fokusta ryhmäkeskustelujen teemoihin (mt., 219). Ennen fokusryhmähaastatteluita muodostin haastattelukysymyksiä ryhmissä esitettäväksi, mutta olin varautunut tarkentamaan tutkimuskysymyksiä järjestäessäni ja teemoitellessani aineistoa, keskustellessani aineiston kanssa (ks. Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 10). Aineistoon tutustuttaessa on kysyttävä mistä kaikesta ryhmäläiset puhuvat suhteessa keskustelun teemoihin ja toisaalta mistä ei puhuta (Pietilä 2010, 220).

Johanna Ruusuvuoren, Pirjo Nikanderin ja Matti Hyvärisen (2010, 10–12) mukaan tutkija keskustelee haastatteluaineiston kanssa käyden läpi erilaisia, monesti toisiinsa lomittuvia vaiheita, joihin kuuluu aineistoon tutustumista, järjestämistä ja rajaamista, aineiston luokittelua tai teemoittelua, analyysiä, tulosten tulkintaa sekä dialogia teorian kanssa ja jatkotutkimustarpeiden ideointia. Käytin hyväkseni laadullisen haastatteluaineistojen opaskirjoja ja kävin läpi eri vaiheet sekä hyödynsin mallia analyysitaulukosta. Muodostin näitä apuna käyttäen omanlaisen tulkinta- ja analyysiprosessin, jota kutsun *kuuden luennan keskusteluksi aineiston ja käsitteistön välillä*. Kuuden luennan keskustelulla tarkoitan sitä, että tein kuusi erilaista luentaa haastatteluaineistolle ja näillä jokaisella luennalla otin aineistoa haltuun vähän erilaisella menetelmällä. Tätä voisi ehkä kutsua hermeneuttiseksi

kehäksi, jossa pyrin tutkimaan aineiston eri käsittelykerroilla pikkuhiljaa ja eri tavoin aineiston osien ja kokonaisuuden suhdetta. Se on keskustelua aineiston kanssa.

Haastattelu-aineistoon tutustuminen alkoi jo haastatteluiden tai ryhmäkeskusteluiden aikana (ensimmäinen luenta). Kuten aiemmin kerroin, haastattelut etenivät hyvin luontevasti ja keskustelunomaisesti, jolloin pystyin tutkijana pitkälti seuraamaan ja kuuntelemaan keskustelua sen lisäksi että tarkistin, miten ennakolta määrittelemistäni haastatteluaiheista keskusteltiin. Tässä vaiheessa en tehnyt systemaattisia merkintöjä, vaan pyrin keskittymään kuuntelemiseen, vaikka mielessäni välillä syntyi oivalluksia aineiston luokitteluun liittyen. Kuitenkin jo tässä vaiheessa aineisto tuntui mielekkäältä tutkimuskysymysteni näkökulmasta, vaikka kyse ei vielä mistään systemaattisesta analyysistä tai edes luokittelusta ollutkaan. Jo ensituntumalta kaikissa haastatteluissa tuntui olevan yhteisiä piirteitä, mutta myös eroja. Jokaisessa haastattelussa oli rikkaita hetkiä ja oivaltavia muotoiluja, jotka jäivät mieleen (vrt. Ruusu vuori ym. 2010, 13).

Toteutin ensimmäiset kaksi ryhmähaastattelua samalla viikolla. Aloitin haastattelujen *litteroinnin* pian näiden kahden haastattelun jälkeen ja ennen seuraavia haastatteluita. Siten haastattelu- ja litterointi limittyivät vaiheina osin toisiinsa. Litteroidessa suhteeni haastatteluihin syveni (toinen luenta). Litterointivaiheessa myös puheenvuorot, joissa haettiin sanoituksen muotoa, avautuivat merkityksellisinä selkeämmin kuin varsinaisessa keskustelutilanteessa, jossa huomio kiinnittyi erityisesti ytimekkäisiin sanoituksiin. Litterointi oli työlästä, mutta myös intensiivistä keskittymistä aineiston parissa, ikään kuin käydyn keskustelun ja yksittäisten puheenvuorojen syvempää kuulemistä. Litteroin kaikki haastattelut kokonaan. Litteroitua haastatteluaineistoa kertyi yhteensä 89 sivua.

Litteroinnissa pyrin sanotun tarkkaan kirjaamiseen. En litteroinut tarkkaan haastattelun vuorovaikutuksellisia ja ei-sanallisia elementtejä, esimerkiksi puheen suuntaa tai taukojen pituutta, koska kiinnostukseni kohdistui keskustelun asiasisältöihin (vrt. Ruusu vuori 2010, 424–425). Jätin myös joitakin toistuvia täytesanoja litteroinnista pois. Tutkimuksessani käyttämistä lainauksista olen poistanut vielä muitakin täytesanoja tekstin selkiyttämiseksi. Toisaalta pyrin parhaani mukaan huomioimaan ja tunnistamaan esimerkiksi puheessa esiintyneet sarkastiset sävyt, vaikka en litteroituun tekstiin merkinnyt esimerkiksi äänensävyjä tai puheen nopeutumista. Merkitsin kuitenkin esimerkiksi naurahdukset ja

muiden keskustelijoiden myötäilevät äännähdykset. Litteroitu haastattelu ei tavoita keskustelun kaikkia sävyjä ja vihjeitä. Siitä välittyy vain osa informaatiosta, koska tutkija on tehnyt valintaa kuullun ja nähdyn kirjaamisen suhteen esimerkiksi miettimällä keskustelua sen suhteen, mikä on relevanttia tutkimuskysymysten näkökulmasta (Ruusuvuori 2010, 427–428).

Voikin sanoa, että analysoin haastatteluista ennen kaikkea sitä, mitä puheen nauhoituksista päätyi tekstiaineistoksi. Litteroidessani pohdin, että esimerkiksi etnografisella toiminnan ja käytöksen havainnoimisella olisin saanut toisenlaista aineistoa ja olisin voinut saada eri aineistoluokkia sekä päätyä myös osin erilaisiin tulkintoihin. Tässä tutkimuksessa keskiössä ovatkin haastatteluissa syntyneet haastateltavien ja ryhmien puheeksi tuottamat merkitykset Kalasataman monitilatoimistosta ja siellä työskentelystä.

Alustava teemoittelu- ja analyysivaihe menee tutkimuksessani osittain päällekkäin, koska mielessäni olivat jo tietyt teoreettiset käsitteet ja jonkinlainen analyysikehikko. Tämä näkyy luonnollisesti jo siinä, että haastatteluihin oli suunniteltu kysymysrunko. Kyse ei kuitenkaan ollut jotain tiettyä teoriaa testaavasta eli teorialähtöisestä tutkimuksesta. Haastatteluaineiston analyysia ohjaa kiinnostus työntekijöiden kokemukseen. Samalla analyysissa pyrin käymään haastatteluaineiston systemaattisesti läpi ja saamaan siitä teoreettisten käsitteiden tuomien näkökulmien avulla irti sellaista, mitä ” suorissa lainauksissa ei sellaisenaan ole läsnä” (Ruusuvuori ym. 2010, 19).

Aloitin *aineiston pelkistämisen* eli redusoimisen etsimällä tutkimustehtävääni kuvaavia ilmaisuja (kolmas luenta). Alleviivasin ja merkkasin värikynällä lauseita ja useiden lauseiden kokonaisuuksia (analyysiyksiköt). Lisäksi kirjasin sivuun aineistolähtöisesti pelkistettyjä ilmauksia kuvaavia ”otsakkeita”. Tämän jälkeen jatkoin teemoittelemalla ilmaisuja. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 93, 109–110; Eskola 2018, 188.) Konkreettisesti tein ensin alustavan ryhmittelyn teemoihin kopioimalla edellisessä vaiheessa pelkistämiäni katkelmia (analyysiyksiköitä) haastattelusta erillisiin tiedostoihin (neljäs luenta). Kiinnostukseni kohdistui siihen, mitä ja miten tietyistä teemoista sanottiin. Haastattelun teemat ja kysymykset helpottivat teemoittelua, mutta vapaamuotoisessa keskustelussa yhden puheenvuoron sisällä saatettiin myös siirtyä teemasta toiseen.

Teemoittelun sidos tutkimuskysymyksiin näkyi siinä, että jaottelin teemat kolmeen eri yleisempään kategoriaan. Näistä ensimmäiset perustuivat konkreettisiin tiloihin, tilan käyttöön ja työtapojen muutoksiin. Tähän yläkategoriaan sisällytin myös kokemukset työhyvinvoinnista ja työn sujuvuudesta. Toinen yläkategoria perustui kokemukseen vuorovaikutuksesta tiimin sisällä, muiden sote-ammattilaisten kanssa ja asiakkaiden kanssa. Kolmanneksi erottelin omaksi yläkategoriaksi viittaukset tilan suunnittelijoihin ja suunniteltuun tilaan.

Haastatteluaineiston tarkemmassa *analyysissä* käytin hyväksi Jouni Tuomen ja Anneli Sarajärven (2012, 117–118) esittämää teoriaohjaavan sisällönanalyysin mallia. Ideana oli abstrahoida laadullista aineistoa pelkistämällä ja ryhmittelemällä sekä liittää aineisto teoreettisiin käsitteisiin. Hyödynsin myös Jari Eskolan (2018, 189–196) ohjeista laadullisen aineiston analyysistä. Viidennessä luennassa työskentelin siten, että alaotsikoin ja siirsin tekstipätkiä näiden alaotsikoiden alle kolmen eri tekstitiedoston sisällä ja joskus myös näiden välillä. Kolme eri tekstitiedostoa vastasivat analyysin yläkategorioita. Alaotsikot olivat vastine aineistosta pelkistetyille ilmauksille.

Kuudes luenta oli oikeastaan monta luentaa. Siinä vaiheessa keskustelin pelkistettyjen ilmausten, yläkategorioiden ja teoriasta tulevien käsitteiden kanssa, mutta samalla myös alkuperäisten ilmausten ja alaluokkien/teemojen kanssa. Kokeilin analyysitaulukon (Tuomi & Sarajärvi 2012, 117–118) käyttämistä, mutta hylkäsin taulukon. Keskustelu aineiston ja teorian välillä oli sotkuisempaa ja siksi myös kiehtovampaa kuin tekstipätkien tai hyvin lyhyiden ilmausten taulukoiminen täsmälliseen muotoon.

Teemoittelun sisällä tein myös tyypittelyä, jossa etsin yhteisiä näkemyksiä ja muodostin näistä yhteisesti jaetuista näkemyksistä yleistyksiä tai tyyppiesimerkkejä. Yhteisiä näkemyksiä osoittivat myös esimerkiksi puheenvuoroa myötäilevät välikommentit. Etsin siis teemojen sisältä yhtäläisyyksiä, mutta halusin huomioida myös yleisestä poikkeavat näkemykset ja yllättävät huomiot (Tuomi & Sarajärvi 2012, 93; Eskola 2018, 197).

Oli selvää, että koska itsekkin työskentelen samoissa tiloissa, minulla oli jo oma kokemukseni tilasta. Haastatteluissa tuli jatkuvasti esille kokemuksia ja huomioita tilasta, joita en ollut itse ajatellut tai joista oma kokemukseni saattoi poiketa. Oma kokemukseni

tilasta oli mielessäni ja pyrin sen tiedostamaan, mistä saattoi olla jopa etua siten, että havaitsin näitä eroja ja myös eroja eri työntekijöiden kokemuksissa. (Vrt. Ruusuvuori ym. 2010, 15–16.) Yhteneväisyyksien ja erojen havaitsemisessa ei ole mieltä laskea samoja tai erilaisia mielipiteitä numeerisesti tällaisesta laadullisesta aineistosta, vaan kiinnostukseni kohdistui siihen, millaisia merkityksiä haastateltavat antoivat tilan kokemuksille ja tilallisille käytännöille (vrt. mt., 17). Tässä vaiheessa luetaan ja analyysiin tuli mukaan myös haastatteluaineiston peilaaminen kirjallisten dokumenttien esittämään suunnitellun tilan tavoitteisiin ja ideoihin.

Viimeisessä eli *tulkinnan* vaiheessa pyrin keskustelemaan aineiston analyysin ja teorialuvun käsitteiden kesken sekä vertaamaan omia tuloksiani aiempaan tutkimukseen sosiaalityön toimistoista. Tosin on huomioitava, että keskustelua käsitteiden kanssa tapahtui myös edellisessä vaiheessa. Toivon tarjoavani kiinnostavan näkökulman tarkastella yhden tapauksen kautta aikuissosiaalityötä ja sen jännitteitä ajassa. Toisaalta samalla voi hahmotella vaihtoehtoisia, mahdollisia orientoitumisia aikuissosiaalityön paikasta ja äänestä. (Vrt. Ruusuvuori ym. 2010, 12)

6.4 Tutkijapositio ja eettiset kysymykset

Esittelen tässä luvussa omaa sosiaalityön opiskelijan tutkijapositiotani toisaalta siltä kannalta, millaiset tietoon, tutkimukseen ja elämään liittyneet kokemukset ja ajatukset ovat minua muokanneet ja toisaalta siltä kannalta, millaisia eettisiä kysymyksiä ja haasteita liittyy rooliini työntekijänä ja tutkijana.

Leena Eräsaari määritteli väitöskirjatutkimukselleen kaksi tavoitetta. Ensimmäinen oli kuvata katutason byrokraatioita paikallistasolla Jyväskylässä. Toiseksi tehtäväksi Eräsaari ilmoitti tieteensisäisen, metodisen tehtävän, jossa keskustellaan yhteiskuntatieteellisistä ja/ tai humanistisista teksteistä omana genrenään. Eräsaari halusi rikkoa tieteen tekemisen konventiota feminististä perinnettä hyödyntäen. Eräsaari korosti epätavallisella kirjoittamistyyllillä ja valokuvia käyttämällä tieteellisen tekstin keinotekoista luonnetta. Eräsaari problematisoi tekstin ja todellisuuden välistä suhdetta ja paljasti avoimesti

kyseenalaistavansa oman positionsa ja kuvauksensa katutason byrokraatioista, mitä tutkija kutsui konntausharjoitukseksi. (Eräsaari 1995, 5–6.)

Ymmärrän oman tutkijapositioni ja konntausharjoitukseni siitä näkökulmasta, josta elämää ja tutkimaani tapausta tarkastelen ja analysoin. Olen keski-ikäinen ammatinvaihtaja, jonka näkökulmaan ja valintoihin vaikuttaa monia asioita. Näistä tiedostan osan paremmin ja osan heikommin. Aineiston ja metodin lisäksi valintojani ohjaavat omat käsitykseni todellisuudesta sekä teoreettiset ja tutkimusalakohtaiset valinnat (esim. Häikiö & Niemenmaa 2007, 45). Olen opiskellut ensimmäisen tutkintoni 1980- ja 1990-luvuilla ja valmistunut valtiotieteiden maisteriksi pääaineenani sosiologia. Olin silloin kiinnostunut tiedon ja vallan kysymyksistä. Olen työskennellyt vapaaehtoistyössä Meksikon sademetsässä, jossa opin maya-intiaaneilta aika- ja tietokäsityksestä, joka oli erilaista kuin akateeminen ja minulle tutun maailman tieto. Tapasin äärettömän viisaita ihmisiä, jotka eivät osanneet lukea ja kirjoittaa. Sen sijaan heillä oli käsitystä sellaisista tiedon tasoista ja luonnon lukemisesta, joita länsimainen tiede ei pystynyt ainakaan vielä silloin selittämään. Työelämässä olen pohtinut erilaisia tietämisen tapoja ja tiedon merkitystä. Lisäksi olen opiskellut draamakasvatusta, jossa kehollinen ilmaisu ja vuorovaikutus käsitetään kokonaisvaltaisesti.

Opiskellessani ensimmäistä tutkintoa väittely kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen välillä esimerkiksi tutkimuksen objektiivisuudesta kävi vielä kiivaana. Tätä opinnäytettä teen kielellisen kääntein ja eräällä tavalla postmodernin jälkeisenä aikana. Ainakin sellaisena koen asian verrattuna aiempaan opiskeluaikaani. Oman ymmärrykseni mukaan tutkimus ei ole koskaan arvovapaata. Minulla on omat arvoni ja kiinnostuksen kohteeni tutkielman tekijänä. Ne ohjaavat sitä, mitä näkökulmia valitsen, mitä valitsen lähteiksi ja teorioiksi sekä mikä lähteissä ja teorioissa erityisesti sytyttää. Myös sattumalla on valittujen lähteiden suhteen merkitystä. En pyri enkä pysty kaiken kattavuuteen. Pyrin kuitenkin etsimään näkökulmia ja tutkimuskysymyksiä, jotka ovat ennalta arvaamattomia omille taustaoletuksilleni. Koko konntausharjoitus olisi ollut epäkiinnostava, jos en olisi halunnut tulla yllätetyksi tai löytää uusia avauksia ja polkuja.

Olen pitänyt tutkimuksen aikana mielessä eettisiä kysymyksiä, jotka liittyvät siihen, että tunnen henkilökohtaisesti tutkimustapauksen keskeisiä toimijoita. Sirkka Hirsjärvi ja

Helena Hurme (2011, 62–63) suosittelevat, että haastattelija ei kuuluisi työyhteisöön. Oli siksi mietittävä erityisen tarkkaan sitä eettistä haastetta, etten ole tutkimuskohteessani ulkopuolinen tutkija, vaan työskentelen itse Kalasataman terveyst- ja hyvinvointikeskuksessa sosiaalityöntekijänä. Häikiön ja Niemenmaan (2007, 55) ohjeiden mukaan pohdin haastateltavien tunnistettavuutta, voivatko tutkielman tulokset loukata jotain tahoja, miten suhtaudun mahdolliseen luottamuksellisesti saatuun tietoon sekä samaistunko joidenkin haastateltavien näkökulmiin enemmän kuin toisiin.

Vaikka ryhmähaastattelu menetelmänä häivyttää yksittäisten työntekijöiden tunnistamista, tässä tapaustutkimuksessa on selvää, mistä työyhteisöstä aineisto on saatu. Haastatteluun osallistuvat tiesivät, että haastattelut nauhoitettiin ja niitä käytettäisiin tutkimuksen aineistona. Haastateltavien oli mahdollista päättää mitä puhuivat tai jättivät sanomatta. Sosiaalityön ammattilaisilla on yhteiskuntatieteellinen koulutus, jossa ammatillinen reflektio, rakenteiden kriittinen tarkastelu ja vaikuttaminen kuuluvat ammatitaitoon. Kritiikin esittämistä ei haastatteluissa pelätty. Itselleni oli tärkeää osoittaa arvostusta sosiaalityöntekijöitä kohtaan. Arvostuksen ja kriittisyyden yhdistelmä sekä sellainen nöyryys, jota Eräsaari ilmaisee, pitäisi mielestäni kohdistua myös tutkijan työhön. Olin varautunut käyttämään harkintaa aineiston käyttämisessä, mutta varovaisuutta tarvitsi lopulta hyvin vähän. En käyttänyt lainauksia, joissa viitattiin suoraan joihinkin henkilöihin, esimerkiksi puhujan itseensä tai työkaveriin.

Häikiö ja Niemenmaa (2007, 54) kehottavat pohtimaan omia ennako-oletuksia ja näkemyksiä. Pohdin, oliko minulla jokin alitajuinen käsitys siitä mitä haluan tutkimuksella osoittaa. Tämä oli erityisen tärkeää myös siksi, että Kalasataman tapauksessa olin itse osallinen. Oman myönteiset ja kielteiset ajatukseni, tunteeni ja työn arjessa tekemäni huomiot voisivat vaikuttaa siihen, mitä toivoin empiirisestä aineistosta löytäväni ja miten toivoin sen vahvistavan omia ennako-oletuksiani. Toisaalta Häikiö ja Niemenmaa (mt., 54) toteavat, että tutkittavaan prosessiin osallistuva tutkija voi ulkopuolisia paremmin ymmärtää esimerkiksi sosiaalisissa tilanteissa liikkuvaa hiljaista tietoa. Minun oli ulkopuolista tutkijaa helpompi ymmärtää, kun keskustelussa viitattiin johonkin Kalasataman prosessiin, käytäntöön, tilaan, ohjeistukseen tai muuhun sisäpiiritietoon. Tärkeää oli perehtyä aineistoon tarkasti ja kyetä kyseenalaistamaan myös omia tulkintoja.

7 TULOKSET

Esittelen tässä luvussa tulokset ja tulosten analyysia siten, että pääpaino on haastatteluista saamissani tuloksissa, joita peilaan kirjallisten dokumenttien esittämiin kuvauksiin suunnitellusta tilasta. Luvussa otsikointi ei vastaa suoraan tutkimuskysymyksiä, vaan käsittelen tutkimuskysymyksiä linkittyneinä toisiinsa. Kerron jokaisen alaluvun alussa mitä tutkimuskysymystä tai -kysymyksiä luku käsittelee.

Esitän haastatteluista lainauksia, joissa haastateltavat on merkitty koodeilla. A1 ja A2 tarkoittavat aikuisten tiimejä, N1 ja N2 taas nuorten tiimejä. Haastateltavat sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat on numeroitu, esimerkiksi S1. Tiimin ja haastateltavan koodi on yhdistetty, esimerkiksi A1S1.

7.1 Suunniteltu tila ja toimintamalli Kalasatamassa

Tässä luvussa vastaan ensimmäiseen tutkimuskysymykseen eli miten Kalasataman monitilatoimiston on suunniteltu muokkaavan työn tekemisen tapoja. Lähteinä käytän Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksen suunnitteluvaiheen tarveselvitystä vuodelta 2014 ja julkaisemattomia dioja, joissa on esitelty toimintamallia Kalasatamaan muuttaville työntekijöille.

Helsingin kaupungin Kiinteistöviraston tilakeskuksen ja Sosiaali- ja terveystoimialan tarveselvityksessä vuodelta 2014 kerrotaan Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksen tavoitteista seuraavasti:

”tavoitteena on yhdistää yhteen pisteeseen, Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskukseen, nyt hajallaan olevat aikuisväestön palvelut”
[...] ”Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksessa otetaan käyttöön uusi toimintamalli ja sitä tukevat uudet muuntojoustavat tilaratkaisut.” (Helsingin kaupunki 2014, 4.)

Tavoitteeksi asetetaan siis selkeästi toiminnan muuttaminen. Tilaratkaisut on taas mainittu välineenä, joka tukee toimijoiden eli työntekijöiden toiminnan muokkaamista. Tilaratkaisut voi siten helposti ymmärtää hallinnan teknologiaksi, joka omalta osaltaan tuottaa muutosta tilan käyttäjien eli asiakkaiden ja työntekijöiden toiminnassa.

Toimintamallia kuvataan tarveselvityksessä vielä tarkemmin. Jaottelen kuvauksesta erikseen kohdat, joissa viitataan asiakkaiden käyttäytymisen muuttamiseen ja kohdat, joissa toiminnan muutos kohdistuu työntekijöihin. On selvää, että asiakkaiden toiminnan muokkaus vaikuttaa myös työntekijöiden käytäntöihin ja päinvastoin.

”- Asiakkaiden neuvonta, palvelutarpeen arviointi ja vastaanoton ajanvaraus tehdään pääasiallisesti takaisinsoiton, muun puhelinaluepalvelun tai sähköisen asioinnin kautta.

- Ilman ajanvarausta saapuvien asiakkaiden neuvonta ja palvelutarpeenarviointi tehdään sisäänkäyntikerroksessa.

- Pääosa terveys- ja hyvinvointikeskukseen saapuvista asiakkaista on varannut vastaanottoajan ennakkoon. He käyttävät sisääntulokerroksen itseilmoittautumisautomaatteja ja heidät ohjataan suoraan vastaanottohuoneiden lähiodotustiloihin.” (Mt., 4.)

Edellisissä kolmessa kohdassa kuvataan sitä, miten asiakas saadaan ohjattua toimimaan oikealla tavalla ja mahdollisimman paljon itseohjautuvasti teknologisia ohjelmia ja laitteita käyttämällä. Tämän itseohjautuvuuden näkökulmasta tuntuu vähän ristiriitaiselta se, että uuden toimintamallin kerrotaan kiteyttävän Sosiaali- ja terveystoimialan tunnuslauseen ”Olet tullut juuri oikeaan paikkaan, miten voin auttaa” toteutumista (mt., 7). Seuraavissa kohdissa taas kerrotaan missä ja miten työntekijät liikkuvat ja työskentelevät.

”- Eri vastaanottopalveluja on jokaisessa vastaanottokerroksessa, mikä mahdollistaa sen, että asiakas voi tarvittaessa saada kaikki palvelut samassa kerroksessa ja tarvittaessa ryhmä- ja yhteisvastaanottona.

- Vastaanottohuoneet ovat vain asiakaspalvelukäytössä ja tilojen käyttöä ohjataan toiminnanohjausjärjestelmällä. Muu kuin vastaanottotyö tehdään taustatyöskentelytilassa, jossa on erilaisia, tiimi- ja yksilötyöskentelyyn sopivia työpisteitä eri ammattiryhmille.

-Yhteiset taustatyöskentelytilat mahdollistavat välittömän konsultoinnin kerroksissa.

-Uudet tilat, tietotekniset järjestelmät ja toimintamallit mahdollistavat työtapojen kehittämisen vastaanotossa, moniammatillisessa yhteistyössä ja asiakkaan kokonaisvaltaisessa palvelussa.” (Mt., 5.)

Ensimmäinen ja kolmas kohta viittaavat eri ammattiryhmien yhteistyön muokkaamiseen.

Toisessa kohdassa kerrotaan, missä työntekijät saavat tehdä mitäkin työtehtäviä, esimerkiksi vastaanottohuoneissa ei tehdä muita asioita kuin vastaanottotyötä.

Kolmannessa kohdassa kerrotaan, minkälaista uudenlaista työtappaa taustatyötiloissa voidaan tuottaa (välitön konsultointi). Toisessa ja neljännessä kohdassa nimetään myös hallinnan tekniikoita, joilla toimintaa ohjataan. Erityisesti mainitaan vastaanottohuoneiden käyttöä ohjaava toiminnanohjausjärjestelmä. Kalasatamassa käytössä oleva ohjelma on

nimeltään palveluohjain. Tietojärjestelmien merkitystä hallinnan tekniikkana korostetaan vielä erikseen seuraavassa:

”Uudet käyttöön otettavat tietojärjestelmät ovat keskeinen osa uutta toimintakonseptia tilojen varauksessa, asiakkaiden ohjauksessa, ajanvarauksessa ja mobiileissa työskentelymuodoissa.” (Mt., 5.)

Asiakastapaamishuoneista tai vastaanottohuoneista suunniteltiin monikäyttöisiä ja ”muuntojoustavia”. Tällä on tarkoitettu sitä, että huoneet ovat saman kokoisia ja niihin voidaan tuoda kalusteet sen mukaan, mitä toimintoja huoneessa tehdään. Tarveselvityksen mukaan: ” Uudet toimintamallit ja muuntojoustavat, yleispätevät tilaratkaisut mahdollistavat palvelujen kehittämisen vähäisin tilamuutoksin.”

Asiakastapaamishuoneiden lisäksi ryhmä- ja kokoushuoneet on suunniteltu muuntojoustaviksi. (Helsingin kaupunki 2014, 5, 7.) Voi siis ajatella, että tilaratkaisut on haluttu ”ketteriksi”, jolloin ne tukevat sitä mahdollisuutta, että myös työn tekemistä voi hallita ketterästi (vrt. Kinnunen ym. 2017; Jeyasingham 2016; Gillies 2011). Eri toimintoja voidaan siirtää kerroksesta toiseen ja esimerkiksi joillekin toiminnoille voidaan resursoida helposti enemmän tiloja tai vastaavasti vähentää niin ihmis- kuin tilaresursseja joistain toiminnoista. Tällainen muuntojoustavuus kuvaa hyvin sitä, että tilaratkaisuilla tuetaan mahdollisuutta toiminnan jatkuvaan muuttamiseen ja muuttumiseen. Tilojen ja toimintojen muuntautumiskyky on tärkeää myös tehokkuuden vuoksi. Tilojen tehokasta käyttöä kerrotaan edistettävän toiminnanohjausjärjestelmän avulla. (Helsingin kaupunki 2014, 7–8; Monitilakoulutus 2017.) Toiminnanohjausjärjestelmä ja muut tilan ja työn teknologiset ohjelmat ja järjestelmät ovat hyvä esimerkki hallinnan teknisyydestä ja siitä, että hallintaa voidaan tehdä anonyymisti ja etäältä.

Tarveselvityksessä (mt., 5) kerrotaan myös, että taustatyöskentelytiloissa on erilaisia työpisteitä, joista osa mahdollistaa hiljaisen työn. Taustatyötiloissa kerrotaan otettavan huomioon myös ”tiimityön, konsultaation ja työn tauottamisen tarpeet” (mt., 8).

Suunnitelman teknistä luonnetta kuvaa hyvin lause: ”Henkilökunta- ja tavaraliikenne kulkee taustatyöskentelytilojen kautta” (mt., 5). Henkilökunta kuvataan samalla tavalla liikenteeksi kuin tavarat. Henkilökunnalle ja tavaroille on suunniteltu talossa omat kulkureitit, asiakkaille taas omat kulkureittinsä.

Kalasadaman keskuksen suunnitelmien kirjalliset dokumentit edustavat uuden julkishallinnon oppeja ja optimismia. Niissä näkyy selkeästi hallinnan teknisyys ja hallinta etäältä sekä ei-diskursiivisten hallinnan keinojen käyttö. Tilan käyttäjät pyritään saamaan sisäistämään hallinnan opit ja uudet tavoitteet sekä toimimaan itseohjautuvasti ja tehokkaasti

Henkilökunnalle pidetyssä monitilakoulutuksessa vuonna 2017 painotettiin tarveselvitystä enemmän työskentelykulttuurien muutosta ja siitä saatavaa hyötyä. Monitoimitilojen kerrottiin muun muassa mahdollistavan ammattilaisten kohtaamisen uudella tavalla ja eri ammattiryhmien välittömät konsultaatiot. Lisäksi kerrottiin, että tiimeistä voi kehittyä itseohjautuvampia, kun hahmotetaan yhteistä työtä. Odotuksena oli, että moniammatillisesti toimivissa tiimeissä tapahtuu oppimista ja osaamisen jakamista. Eri ammattilaisten työskentely toisiaan lähellä liitettiin myös tavoitteeseen tuottaa palvelukokonaisuuksia asiakkaille. (Monitilakoulutuksen 2017 julkaisemattomat diat.) Luvussa 7.4 kerron, miten työntekijät kuvailivat haastatteluissa moniammatillisen työn ja eri ammattiryhmien vuorovaikutuksen alkutaivalta Kalasadamassa.

7.2 Käytännöt tilassa

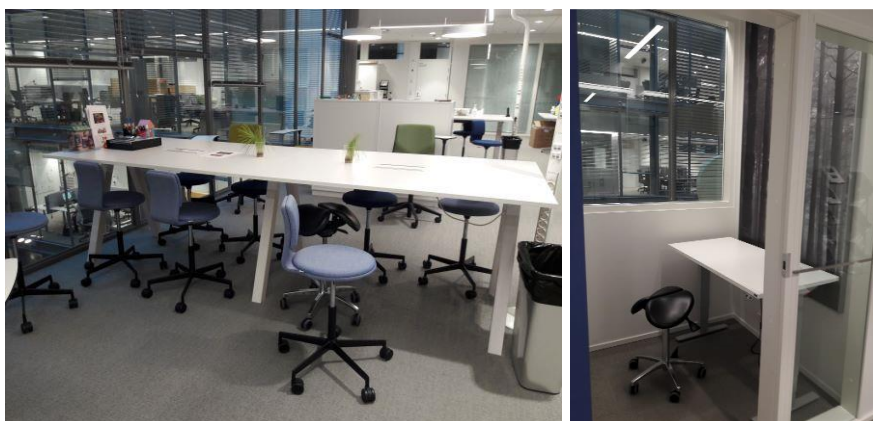
Tässä luvussa käsittelen toista tutkimuskysymystä eli sitä, miten haastattelemani sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat kuvailevat toimintaa, rutiineja ja kokemuksiaan tilassa ja tilasta. Haastattelun aluksi pyysin haastateltavia kertomaan, miten he työskentelevät Kalasadaman keskuksen tiloissa. Aikuissosiaalityön yli 30-vuotiaiden kaksi tiimiä työskentelevät viidennessä kerroksessa ja kaksi nuorten tiimiä kerrosta alempana. Aikuissosiaalityölle on molemmissa kerroksissa varattu tilat samalta kohtaa. Tilat ovat olleet alun perin varsin identtiset. Puolen vuoden ajan käyttökokemuksen jälkeen voi huomata, että työtiloja käytetään osittain samalla tavalla, osittain taas neljännessä ja viidennessä kerroksessa tilojen käytöt ovat muovautuneet hieman erilaisiksi. Tämän lisäksi työntekijöille on muodostunut omanlaisia tapoja toimia, työskennellä ja liikkua erilaisten työtilojen välillä ja myös talon ulkopuolella.

Yleisperiaate on se, että talon ”keskikehän” tapaamishuoneita varataan vain asiakastapaamisille. Muu työskentely tapahtuu ”sisäkehällä” taustatiloissa. Taustatiloihin merkittiin ennen muuttoa alueita, joissa työskentelyn pitäisi olla hiljasta ja toisia alueita, joissa saa puhua. Työskentelypisteitä taustatiloissa on viidenlaisia. Ensinnäkin on työskentelypisteitä, joissa on sähköpöytä, säädettävä tuoli ja joissa on kolmella puolen pöytää kevyet seinämät, jotka nousevat ja laskevat sähköpöydän mukana. Näissä työpisteissä on iso tietokonenäyttö, joihin voi yhdistää ja telakoida oman kannettavan tietokoneen. Näissä työpisteissä kirjaututaan sisään kaupungin omaan verkkoon. Toiseksi on isot yhteisöpöydät, joihin mahtuu useampi työntekijä. Niissä ei ole isoja näyttöjä eikä seinäkkeitä. Niissä ei ole myöskään säädettäviä tuoleja. Nämä pöydät eivät ole aivan oikealla istumakorkeudella eivätkä myöskään seisomakorkeudella. Kolmanneksi on erillisiä pieniä seinämien suojaamia pisteitä, joissa on kiinteä pieni pöytä. Avotilassa on myös liikkuvia tuoleja, joissa on kiinteä pieni pöytä. Viidenneksi on kaksi puhelinkoppia, joissa ei ole isoa näyttöä. Puhelinkopeissa on sähköpöydät.

Kuvat 2 ja 3: Työpisteitä taustatyötilassa.



Kuvat 4 ja 5: Yhteisöpöytä ja puhelinkoppi.



Seuraavista esimerkeistä käy ilmi, miten työntekijöille on muodostunut erilaisia tapoja käyttää tiloja. Puheenvuoroissa kuvaillaan sekä yleisesti sitä, miten tiimissä käytetään tilaa, että kerrotaan omasta henkilökohtaisesti tavasta ja muodostetuista rutiineista.

Eli siis avokonttorissa työskennellään. Aina vaihtelee pöytä, minkä ääres työskennellään, riippuu mihin aamulla kukaki ehtii [ja saako sitä pöytää]. Ni aina ei välttämättä oo omaa pöytää, et sit on jotain noit mitä noi on sivuilla tollasii pikku koppeja. Sitte tavataan asiakkaita varmaan pääsääntöisesti noissa asiakashuoneissa ja paljon ehkä itse ainakin tapaan niinku toimiston ulkopuolella ihan siitä syystä, että toi huoneiden varaaminen voi olla joskus vähän haastavaa plus noi on tosi ankeita noi huoneet, että siel ei oo kovin mielekästä ees tavata asiakkaita nii ei mielellään siellä. Sithän meillä on noi puhelinkopit. Itse en käytä niitä, koen sen jotenki tosi epäkäteväksi aina raahata kaikkii kamoja sinne ja puhelin soi kuitenkin niin usein, et se on semmost eestakasin juoksemista ja toi pelkkä läppärin näyttö ei jotenki passaa mun silmille nii mä tarviin ton isomman näytön ja niitähän ei oo ilmeisesti puhelinkopeissa. [...] Mutta puhun sitte puhelut myös tuolla avokonttorissa, mikä toki sit varmaan häiritsee aika monia, mut niin puhuu kaikki muutkin ja aika kova puheensorinahan siellä sitte on. [Myötäileviä kommentteja] Joka kyllä häiritsee sit työntekoa, mutta ehkä jotain laiskuutta sitte, että ei jaksa käyttää niitä puhelinkoppeja. (A2S1)

Itse henkilökohtaisesti työskentelen taustatilassa tässä mikä tää nyt on yhteisöpöytä [...] ja sitten joskus harvemmin jonkun työpisteen äärellä. Ja sitte jos on se päivystys, sitten oon siinä puhelinkopissa. Ja sitten tietenkin asiakastapaamiset asiakashuoneissa. (N1S1)

Mä käytän varmaan näitä kaikkia. Täs on vähän niinkun kolme, täs on tää hiljanen tila, joka ei oo kyllä aina ollenkaan hiljanen, sitten on näitä työpöytiä ja sitten on tää yhteisöpöytä. Mä oon varmaan niis kaikissa aina vuorotellen pitkin päivää. Sit mä ite kaipaam välillä, et näkis vähän ulos, kun me ollaan tässä rakennuksen sisäkehällä. Ja hetkeks ehkä karkaan joskus tonne missä asiakkaat odottaa, kattelen hetken ulos ikkunasta ja sitte tuun takasin tänne. (N1S3)

Jotkin työpisteet voivat olla suositumpia, minkä voi havaita myös visuaalisesti, kun tulee työtilaan esimerkiksi aamulla. Yksi haastateltava sanoittikin tämän seuraavalla tavalla:

Aika paljon ihmiset kyl menee just samoille paikoille, jos ne on vaan vapaat, et se on aika luonteva. (A1S5)

Aikuisten tiimissä viidennessä kerroksessa tuotiin esille enemmän sitä, miten tiloja valitaan ja miten aina ei pääse sellaiselle paikalle, missä mieluiten työskentelisi. Nuorten tiimeissä tätä ei tuotu erityisesti esille.

Se on välillä vähän haastavaa kyllä ollu [...], että ne jotka tulee aamulla aikasin, saa sen hyvän työpisteen. Ite on näitä aamuvirkkuja, mut sitte huomaa, kun toiset tulee yhdeksältä, se menee sellaseks katteluks onko täällä vapaata paikkaa tai mistä löytyy, että tämmöstä tää on ollu. (A1S2)

Parissa haastattelussa tuotiin esille huomio siitä, että vaikka on siirrytty sellikonttorista monitilatoimistoon, omia vanhoja työskentelytapoja on pyritty ottamaan takaisin käyttöön. Asiakastapaamishuoneisiin mennään työskentelemään silloinkin, kun ei ole asiakastapaamista, jos huoneita on vapaana.

Mä koko ajan yritän hakeutua jonnekki tommoseen asiakastapaamishuoneeseen ja tekemään niinku siellä töitä. Ja ainoastaan jos mulla on lyhyempi pätkä, ni sit mä teen tossa, mut se on vähä niinku jämähomma, jos ei oo huonetta tai jos on jotenkin lyhyt aika, et se on luonnollista. Mutta tavallaan mä ehkä pyrin käyttämään näitä tiloja samalla tavalla kuin, jos mulla olis oma huone, mutta mä oon pakotettu roudaamaan tota ostoskoria paikasta toiseen ja vaihtamaan sitä pistettä paikasta toiseen, mikä tarkoittaa, et se on myös aika sirpaleinen ja rauhaton se päivä tavallaan sen liikkumisenkin kannalta. (N2S3)

Työntekijä siis kuvaili pyrkimänsä käyttämään monitilaa samalla tavalla kuin silloin, kun oli oma huone. Tämän kuten seuraavankin esimerkin voi nähdä kuvaavan vastarintaa oman toiminnan muokkaamisvaatimuksen suhteen. Toinen haastateltava kertoi varaavansa tapaamishuonetta työskentelyä varten asiakastapaamista ennen ja sen jälkeen.

Mulla on ainakin käytäntönä se, että mä pikkusen varaan jo ennen sitä huonetta eli pohjustelen, avaan tietokoneen ja katon vähän näin, plus sitte, jos siel on mahdollista ni vielä varaan lisää elikä käytännös sehän tarkoittaa sitä, et mä haluan olla omas tilassa enemmän, kun sen ajan minkä oon varannu asiakkaalle sen yhen tunnin. (A1S1)

Yksi haastateltava taas kertoi varaavansa kerran viikossa huoneen koko päiväksi myös asiakastapaamisen väliajoille, ” vaikka se ei kauheen sallittua välttämättä oliskaan” (A2S2). Työntekijä siis sanoittaa sen, että toimii virallisten ohjeiden vastaisesti.

Taukotila on ainoa tila, josta puhutaan pääsääntöisesti myönteisesti. Kaikissa tiimeissä kerrotaan uudesta tai vähintään yleistyneestä rutiinista kokoontua yhdessä aamukahville taukotilaan ja usein vielä iltapäiväkahveille. Kuvauksista voi päätellä, että kyse on sekä tilaan liittyvästä mahdollisuudesta ja houkuttelevuudesta että työkuulttuurin ja työtavan muutoksen pehmentämisestä jollain myönteisellä ja voimavaroja lisäävällä kokemuksella. Taukotila on otettu haltuun, kuten seuraavassa lainauksessa kuvataan.

Se on ollu hauskaa, ku aamul tulee niinku töihin, ni jotenki on tullu semmoseksi rutiiniksi se aamukahvit ja sit se kahden aikaan sit se kahvi. Ja sielt kuuluu semmosta niinku nauruu tai puhetta, niinku se on ollu mun mielestä tosi kiva. Et jollaki tavallan must tuntuu, et se tila on otettu haltuun, et ne vedetään välillä ne pöydät yhteen ja se on mun mielestä ihan oo, hauskaa, et mun mielestä se on ollu vähän sellanen kodikkaampi juttu tässä. [yhteen ääneen] Se on niinku silleen, et

tietää tavallaan, et kahdelt siel on ihmisiä ja aamulla siellä on se oma porukka.
(N2S4)

Kuva 6: Taukotila



Kellarikerroksessa sijaitsevat työntekijöiden pukuhuoneet, joissa jokaisella on pieni, lukollinen vaatekaappi. Kellarikerroksessa on myös autotalli ja polkupyörien säilytyspaikka. Työntekijöitä oli opastettu ennen muuttoa kulkemaan kerrosten taustatiloihin kellarikerroksen pukutilojen kautta. Osa kertoi tehneensäkin näin alkuun. Käytäntöä oli kuitenkin muokattu ja työntekijöistä suuri osa oli alkanut kulkea ulkoa suoraan oman kerroksen taustatilaan ja jättää siellä olevaan naulakkoon ulkovaatteet. Myöhemmin Kalasatamassa työt aloittaneista kaikki eivät olleet edes koskaan käyneet kellarin pukuhuoneissa. Osa käyttää kellarikerroksen pukutiloja edelleen, vaikka liikkumiseen menee aikaa.

Mä ajattelin, et sillan kun alussa tultiin tänne, ni sitähän yritti mennä tonne kellariin viemään jotakin vaatteita johonki kaappiin, mihin ei mahtunu ja sit tulla sieltä ja ettii niinku se tie tänne ylös. Ja sit kun oli viikon pois, ni taas semmonen, et missä perkeleessä se kellari oli ja miten sieltä pääsee takasin. Ja sit luovutti sen ja toi kaikki tohon laatikkoon ja ajatteli, et antaa sen kellarin olla, et mul menee puol tuntii aamuin illoin hukkaan, kun mä ettiskelen jotain kellarii. (A1S5)
Mä en oo opetellukkaan sitä kellarii. (A1S2)

Mä taas, mä käytän sitä alakertaa. Mä oon sen joskus laskenu, et mä lähen täältä ja et mä oon ulkona talosta ni se on kymmenen minuuttia se aika, ku sä oottelet hissejä. (N1H2)

Pukutila on mitä ilmeisimmin suunniteltu tehokkaasti neliöitä säästäten kellarikerrokseen. Suuri osa talon sadoista työntekijöistä on terveydenhuollon ammattilaisia, joilla on erilliset työvaatteet. Sosiaalialan ammattilaisilla ei näitä erillisiä työvaatteita ole. Eletyssä tilassa

terveydenhuollon tarpeisiin suunniteltu käytäntö on aikuissosiaalityöntekijöiden rutiineissa hylätty ja otettu aikaa säästävää ja aikaisempaa kulkemista jäljittelevä toimintatapa käyttöön. Toisaalta polkupyörällä kulkeville kellari, jonne voi ajaa suoraan pyörällä alas ramppeja pitkin ja jossa pääsee suoraan pukutilaan suihkuineen, on ollut ”kätevä”.

7.3 Kokemukset tilassa

Keskustelu työskentelystä taustatyötiloissa tai avokonttorissa, kuten moni ilmaisi, polveili erilaisten teemojen ympärillä. Avokonttorista löytyi niin hyviä kuin huonojakin puolia. Sama työntekijä saattoi pitää joistain avokonttorissa muodostuneista käytännöistä, mutta kritisoida joitain muita puolia. Keskusteluissa ei ilmennyt varsinaisesti suuria erimielisyyksiä eri työntekijöiden kesken. Monesti puheenvuorojen aikana ja jälkeen toiset vahvistivat puhujan kertomaa myötäilevillä ilmaisuilla. Vaikka kokemuksissa oli paljon yhtäläisyyksiä, jokaisella työntekijällä tuntui kuitenkin olevan oma erityinen suhteensa Kalasatamaan työn tekemisen ja kokemisen tilana.

7.3.1 Työrauha avokonttorissa

Avokonttori tuo esille eri työntekijöiden persoonalliset erot. Osalle työskentely avoimessa taustatilassa sopii paremmin ja toisille huonommin. Monitilatoimisto vaatii työntekijöiltä joustavuutta ja ketteryyttä liikkumisessa, vuorovaikutuksessa ja sopeutumisessa jatkuvaan muutokseen (Kinnunen ym. 2017; Jeyasingham 2016; Gillies 2011). Työntekijöillä ei ole varmuutta mille työpisteelle kulloinkin pääsee ja mitä oman työpisteen ympärillä tapahtuu. Toisten työntekijöiden työtavat vaikuttavat oman työn tekemiseen eri tavalla kuin sellikonttorissa, jossa jokainen saattoi vetäytyä omaan työhuoneeseen ja panna halutessaan oven kiinni. Joillekin sopeutuminen ja työtapojen muokkaaminen on helpompaa, kun taas toisten on vaikeampi keskittyä oman työn tekemiseen muiden keskellä. Työrauha muodostuu monenlaisista asioista, ulkoisista ja sisäisistä tekijöistä. Avoimessa ja jaetussa työtilassa työrauhan rakentaminen voi olla vaikeaa ja kontrolli työrauhasta heikompaa kuin omassa huoneessa työskennellessä.

Mut kyllä se maisemakonttoris yllätti se levottomuus, et varsinki jos sä oot väsyny ja yrität tehdä jotain keskittymistä vaativaa ni tuntuu, että se yleinen hälinä on kyllä ihan hirveen paljon raskaampaa, kun mitä odotti. (A1S5)

Nii, kyl tääl välillä häiritsee tosi paljon toi melu kyllä silleen, jos yrittää keskittyä johonki. Mä laitan välil ihan kuulokkeet päälle ja kuuntelen jotain omaa musaa. (A1S3)

Edellisestä keskustelun katkelmasta tulee työrauhan heikentymisen lisäksi huomioida sen, että työrauhan rakentamisesta ja ylläpitämisestä tulee työntekijöiden henkilökohtainen ja myös työntekijöiden välinen tehtävä ja ongelma. Uuden julkishallinnon uusliberalistiseen johtamisen ja hallinnan mentaliteettiin kuuluu työntekijöiden itseohjautuvuuden ja vastuuttamisen lisääminen. Työnantajan vastuu työrauhan järjestämisestä ja takaamisesta vähenee. Jotkut työntekijät kertovat saaneensa kokeiluun vastamelukuulokkeita puoli vuotta Kalasatamaan muuton jälkeen. Osalla on omia tai työnantajan tavallisia kuulokkeita, joista kuunnellaan taustamusiikkia keskittymiskyvyn helpottamiseksi. Jatkuva rauhattomuus, liikkuminen ja hälinä tekee työn tekemisen kokemuksesta kaottista.

Sitte tavallaan se, et jos se asiakas on kaaoksessa, että sä et oo ite siinä kaaoksessa, vaan et sä pystyt olemaan se rauhallinen ja lähtee sitä asiaa selvittämään, mut jos sun pitää ite jotain piuhaa miettiä, että missä on piuhat paikallaan ja toimiiko koneet ja nyt tässä soitan ja vieressäki puhutaan ja eihän täst tuu yhtään mitään. (A1S2)

Työntekijöiden hyvinvointi vaikuttaa myös asiakassuhteeseen (ks. myös Stanley ym. 2016, 88). Seuraavassa lainauksessa haastateltava kuvaa osuvasti sitä, miten aikaa menee työntekijän henkisen ja fyysisen tilan hakemiseen, mikä voi heikentää asiakkaan kanssa käytävän vuorovaikutuksen laatua.

Meidän olis tarkoitus auttaa asiakkaita, mutta meillä ittellämme mee aika paljon päivästä aikaa, et me tavotellaan semmosta niinku tilaa itellemme, niinku henkistä tilaa ja fyysistä tilaa, et me pystytään tehdä sitä työtä niinku me halutaan tehdä. Ni me haetaan sitä, sit sitä hetkeks löytää ja sit tulee joku muuttuva tekijä, joku joka tulee just siihen viereen puhumaan puhelua tai joku muu semmonen, et se muuttuu se kuvio. Et me tavotellaan semmost hyvää työtilaa itsellemme, et meidän pitäis auttaa asiakkaita, mut me haetaan sitä omaa hyvää työtilaa ja olosuhteita tässä päivän mittaa tosi paljon. (A1S4)

Tietosuojakysymykset huolettavat myös joitain työntekijöitä, koska puheluita puhutaan muiden kuullen ja selän takana kulkevat näkevät tietokoneen näytölle.

7.3.2 Mörrimöykkyt ilman ikkunoita

Kaikissa haastatteluissa vallitsi yksimielisyys siitä, että ikkunattomuus vaikuttaa työntekijöiden hyvinvointiin. Työntekijät työskentelevät koko päivän tiloissa, joista ei näy ulos. Sisäkehän keskellä on suuri valokuilu, johon tulee päivänvaloa ylhäältä, mutta näkymää ulos ei ole.

Aika äkkiä on huomannu myös sen ikkunattomuuden, että kun sitä luonnon valoo ei oo päivän aikaan, ni sit ku sä lähet iltapäivällä, olo on vähän semmonen mörrimöykkyolo, et hei mistäs mä tuunkaan tänne päivänvaloon. Se on ollu yllättävä, yllättävän paljon vaikuttanu ainaki itteen. (A1S2)

Asiakaskäytävällä eli ulkokehällä sen sijaan on ikkunat, jotka joissain kerroksissa ja alueilla ulottuvat lähes lattiasta kattoon ja joissain kohdin taas ovat pienempiä. Ikkunoiden merkitys korostui vahvasti kaikissa haastattelutilanteissa.

Ja sit et välil menee hakee noita asiakkaita tuolta käytävältä, ni mä olin silleen niinku aidon spontaanin ilahtunu, että oo aurinko [naurua] että ihan tahattomasti sit ehkä tiedostamattaankin sillä lauseella osoitan sille [asiakkaalle], että ihan niinku meitä pidetään täällä jossain vasten tahtoisesti. Ku nyt mä oon aina yhtä ilahtunu, ku näkee sielt käytävältä sen ikkunan tai pilvenhattaran ja on silleen, että voi ei ja jää pariks sekunniks tuijottaa vaan sitä. (N2S1)

Kuvat 8 ja 9: Sisäkehän valokuilu ja asiakaskäytävä.



Työntekijöiden esimerkit osoittavat hyvin myös sen, miten ikkunoiden menettäminen tuo ikkunoiden merkityksen konkreettisesti esille. Vilkaisemiset ikkunasta ulos työpäivän aikana eivät tuskin olisi tulleet mainituksi, jos haastattelu olisi tehty aiemmassa toimistossa, jossa työhuoneissa oli ikkunat. Sen sijaan päivänvalon ja ulos näkemisen menetys saa ikkunoihin liittyvät rutiinit ja merkitykset vahvasti esille.

7.3.3 Tunnekuorma

Kolmessa haastattelussa tuotiin esille työntekijöiden jaksamiseen liittyen myös tunnekuorman kasvaminen monitilatoimistossa tai avokonttorityöskentelyssä. Tunnekuorma lisääntyy, koska omien asiakkaiden huolien lisäksi kuulee jatkuvasti työkavereiden puheluiden läpi muiden asiakkaiden tilanteista.

Sit sä niinku tosiaan käyt ehkä huomaamatta kantamaan huolta myös siitä [toisen työntekijän] asiakkaasta (A1S1)

Ni oikeestaan nää on ihan tarpeeksi rankkoja nää jutut sillai, että joskus on hyvä ihan rauhassa käsitellä niitä, koska siin on se vaara, että jos sä teet töitä koneella, ja sitte joku sun selän takana puhuu jostain hädöstä tai jostain tällasesta, niin se tavallaan se kuormitus niinku leviää, et voi ei ja mitä nyt taas ja tällasta, että se sijaistraumatisoituminen mahdollistuu myös tai et se leviää se asia, et sehän ei oo ollenkaan välttämätöntä. (N2S4)

Seuraavassa puheenvuorossa tuodaan esille sitä, että avokonttorissa voi tarve purkaa omaa tunnekuormaa kohdistua sattumanvaraisesti lähelle osuviin työkavereihin.

Ni onhan siinä se, että kun käsittelee vaikeita asioita ja sit semmosta, ku täytyy miettiä, ja jokasen jutun jälkeen täytys ehkä vähän nollata silleen aivoja, että osais suhtautua siihen seuraavan asiakkaan asiaan jotenkin puhtaalta pöydältä, ni sit se tarvii semmosen pienen tauon ja sit on usein sillain, et käläkäläkälä. Mikä on ehkä, niin laskee työtehoa. (A2S3)

Toisaalta omien työhuoneiden puuttumisen koettiin myös tekevän vaikeiden asiakasasioiden perusteellisemmän käsittelyn ja purkamisen vaikeaksi. Yhteisissä tiloissa yksittäisten asiakasasioiden läpikäymistä ei koeta eettisesti eikä myöskään toisten työrauhan vuoksi sopivana. Sen vuoksi syvällisempien asiakaskeissien pohtimisten ja purkamisten voidaan kokea jäävän liian vähäiseksi.

Mä on taas kokenu, et se tollanen tunnekuohun purkaminen ni se on hyvin minimaalista näissä tiloissa. (N2S1)
Sille ei oo paikkaa tai sitten, jos sä tuut ja otat sen tilas ni se tarkoittaa, et sä tuut tohon nimenomaan yleiseen paikkaan, keskeytät viiden ihmisen työn, puhut asiakkaan asioista ehkä kertoakses omista tunteistas ja se ei oo missään tapauksessa oikee paikka eikä oikee tapa. Mutta tavallaan sä oot ehkä ottaakses sen, et on nyt

aika vaikee sanoo, et anteeks pieni hetki, et kellä teistä olis hetki aikaa siirtyä mun kaa tonne. Tehään huonevaraus, kun minä tarvitsen purkuhetken, joka tarkoittaa, et silloin se purkaminen jää. (N2S3)

Avoin työtila toisaalta voi lisätä työntekijöiden keskinäistä epämuodollista vuorovaikutusta. Toisaalta se voi vaikeuttaa syvempää ammatillista pohdintaa, koska vetäytyminen rauhalliseen tilaan on korkeamman kynnyksen takana.

7.3.4 Hallinnan tunteen menetys

Kaikissa haastatteluissa tuotiin eri näkökulmista esille sitä, miten työntekijöiltä on vaadittu joustamista, mukautumista ja myös kekseliäisyyttä muutoksen keskellä. Eräsaari (2002, 167–169) kysyykin, onko pysyvä muutos mahdollinen ja vastaa siihen, että ei ole. Jatkuvassa muutoksessa voidaan tulla inhimillisten voimavarojen rajoille, jolloin työntekijöistä moni on kokenut uupumusta ja riittämättömyyden tunnetta.

Kun ei voi niinku tehdä sillai ku on tottunu, kun on joutunu opettelemaan uuden työtavan avokonttorissa, ni tää on ollu tosi semmonen vaikee, et edelleen on semmonen, en mä tiedä, uupunu. Ja sit ku niit asiakkaita vaan niitä tulee, niitä tulee, me ei voida rajata lainkaan. Se että kun työtila on ollu myös sellanen, että mitä on pystyny hallitsemaan ja nyt, kun sä et pysty hallitsemaan sitä ympäristöä missä sä oot, ni jotenkin mä koen sen, että kun sen hallinnan tunteen on menettäny, ni se vaikuttaa myös siihen kokemukseen, siihen työn hallintaan, niitten oikeitten töiden hallintaan. (A2S3)

”[...] ne työtehtävät voi olla Kelaan soittoa, kirjausta, selvittelyy, et se on aika semmosta rikkonaista ja hajanaista, mitä sä teet päivän aikana[...]. Jos sä kirjaat palvelutarpeen arvion, se on mul varmaan semmonen niinku pisinkestosin yhtäjaksonen työtehtävä, jos ei nyt oteta et asiakastapaaminen toki, mut muuten se päivä koostuu semmosista lyhyistä pienistä asioista. Ja sit sen lisäksi, kun sä tota hiton koria roudaat pisteeltä toiselle päivän aikana. Asiakkaat voi olla eri huoneissa, et sä vaihdat niitä varten huonetta, sä käyt vähän tekee yleisis tiloissa, vähän kirjaat jossain ja sit jos sä kuulet vielä sen muiden hälyn ja puheen, niin siit päivästä tulee kokonaisuutena tosi levoton ja rikkonainen, mikä taas vie voimavaroja jaksamiselta. (N2S3)

Monitilatoimistossa tavoitellaan työskentelyn ja toiminnan tehokkuutta, mutta haastatteluissa tuotiin lähes poikkeuksetta esille se, että työteho on koettu laskeneen. Yhdessä haastattelussa heti ensimmäinen kommentti oli: ”työteho on laskenu” (N2S1). Moni kertoi, että taustatiloissa on vaikea keskittyä työntekoon hälinän, jatkuvien keskeytysten ja siirtymisten vuoksi. Muutosta kuvaa hyvin ilmaus, että toimiston joutuu perustamaan päivän aikana aina uudelleen.

Ja sit just minuutti ennen, ku asiakas tulee, sä perustat sitä toimistoa siihen huoneeseen [...] Jotenki ennen oli kaikki silleen siis vaan sujuvampaa ja jotenki, et just ku sitä kamojen roudaamista on edestakasin, et sitä piuhojen ja penkkien säätämistä, ja et jotenki ajatus ei pysy kasassa ja koko ajan sellast itsensä ja tavaroiden kokoamista, et ku ennen oli oma huone ni jatkoit siitä mihin sä jäit. (A2S2)

Kuva 7: Työpöydällä vasemmalla näkyy kori, jolla omia työvälineitä kuljetetaan.



Työntekijöiltä odotetaan joustavuutta ja ketteryyttä sopeutua uusiin tiloihin ja toimintatapoihin. Työntekijällä kestää aikaa muokata itseään toimimaan ja käyttäytymään tavoitteiden mukaan oikealla tavalla. Kyse on monista pienistä rutiinien muutoksista, monenlaisesta ”sälästä”, kuten haastatteluissa kuvataan.

Tähän on tullu hirveesti sellasta lisäsälää, mitä on. Noin yksittäin näin kun mä sanon, et palveluohjaimest varata, [...] ni se kuulostaa ihan älyttömän pienelt jutulta, mutta kun yhtäkkiä niitä on tullu kymmenen muuta niin se vie aika ison osan siit työpäivästä. (N2S1)

Kuvauksissa on helppo tunnistaa, miten muokkaus tapahtuu hallinnan teknologioissa pienten, usein teknisten keinojen avulla. Näistä pienistä yksityiskohdista muodostuu päivän aikana yhteensä monien subjektin muokkausten kokoelma.

7.3.5 Oman työtavan muokkaaminen

Seuraavassa lainauksessa voi huomata, miten työntekijä miettii omien työtapojen muokkaamista ja omaa sopeuttamista uusiin tiloihin ja käytäntöihin sopivaksi.

Mutta kyllä itseltäki, et löytäisi itse ne sellaset toimintatavat, millä niinku helpottaa, et ennenku sitä on jonkin aikaa tehny ni tavallaan varmaan voi ruveta miettiin, et mitä mä voisin karsia siitä ja millä tavalla mä helpottaisin sitä omaa arkea ni kyl sitte jonkun aikaa menee siihen. (N1S1)

Monet työntekijät olivatkin kehitelleet uusia tapoja, joilla pyrkivät helpottamaan omaa sopeutumistaan. Useampi haastateltava kertoi kuuntelevansa taustatiloissa kuulokkeilla musiikkia, jotta muiden puhe ei häiritsisi. Kahdessa tiimissä oli kokeilussa vastamelukuulokkeita, joita tosin oli jouduttu odottamaan useita kuukausia. Haastatteluissa tuotiin esille myös tarvetta lisätä etätöiden mahdollisuuksia. Kokonaisuun etätöitä ei ole kuitenkaan annettu lupaa. Jeysinghamin (2016, 209–210, 217) mukaan tämä on esimerkki siitä, ettei työtapojen muutoksia tueta työnantajan puolelta, vaan vain työntekijöiltä odotetaan ketteryyttä ja sopeutumista.

Yhdessä haastattelussa useampi kertoi menevänsä ison avopöydän ääreen, jotta ei tarvitsisi jatkuvasti liikkua tavaroiden kanssa ja toisaalta siksi, että siinä tilassa on lupa puhua puhelimessa ja työkavereiden kanssa.

Siinä saa puhua puhelimeenki, että sun ei tarvi erikseen siirtyä puhumaan jonnekki tai, ja sitte tota ehkä se mua ärsyttää just toi kamojen kanssa kulkeminen ni jotenki sitte ku mä oon siinä ja ku mä meen tapaamiselle ni sitte mä tuun, et se [yhteisöpöytä] on vähän semmonen kotipesä mulle, josta mä lähen. (N1S1)

Mul on kans se, et jos mulle tulee puhelu ni mä voin ottaa sen vastaan eikä tarvi kipasta paikkaan missä voi puhua. (N1S2)

Tähän itselle sopivan paikan valintaan liittyy kuitenkin työtavan ja työasennon muokkaaminen. Tällainen ”ergonominen ketteryys” heikentää hyvinvointia.

Ei oo sitä mahdollisuutta, että vois vetäytyä ja sit tää työtila et täällä vois olla enemmän semmosta niinkö vois istua rennomminkin jossakin sen läppärin kanssa [...] ja toi yhteisöpöytä ni sehän on niin epäergonominen ku vaan voi olla, et sitte hartiat on niin jumissa, että niille ei kohta voi tehdä enää mitään, ku se istuessa on liian korkea ja seisoessa liian matala. (N1S1)

Sopeutuminen uusiin tiloihin ja työtapoihin voi vaatia oman työssä olemisen ja työskentelytavan perusteellista muokkaamista, mihin liittyy surua, luopumisen tuskaa ja kaipuuta entiseen konttoriin ja omaksi koettuun työtapaan. Seuraavassa esimerkissä työntekijä reflektoi omaa luopumistaan.

Mä jotenkin et kylhän ittelleni taoin koko ajan, että tässä muuttuu pahviks, et joku sanoo sulle, et sä oot pahvi. Mä aina mietin sitä, et kyl tähänki sit varmaan tottuu, et pitää vaan olla armollinen, mut tuntuu, et joka päivä vaan lisäänty se armollisuuden määrä, et vielä tämäki, vielä tämäki. [...] järjestelmällisyys, mä oon hukannu sen, et tiiätkö. Mulla työpöytä oli aina sellanen, et mä tiesin mistä alottaa.

Se oli jotenki niin turvallista ja suojattua ja hyvää, ni nyt sä niinku raapaset koko haavan auki, ku sä joudut aina tuon haen tuolta, tuon haen tuolta, ai niin se paikkaki vielä. Niin sä järjestät joka aamu sen sun työpöytä, henkisen ja fyysisen työpöytä niinku uudelleen, ja se rassaa mua ihan helkutusti. (A1S1)

Puheenvuoro kertoo myös työntekijän reflektiosta sen suhteen, että kyse on nimenomaan itsen muokkaamisesta valtasuhteessa, jossa muutoksen tarve on välttämätön.

Myös Baldry ja Hallier (2010, 153–154) huomioivat, että monitilatoimiston työkuulttuuri ja jatkuva paikan vaihtaminen on haastavaa erityisesti tunnetyötä tekeville sosiaalityöntekijöille.

Yksi työntekijä kertoi, että oli itsekin yllätynyt siitä, että on pystynyt omaksumaan uusia työtapoja ennakkopeloistaan huolimatta. Työntekijä toi kuitenkin esille sen, että vaikka hän on kyennyt muokkaamaan toimintaansa ja sopeutumaan uusiin rutiineihin, kyse ei ole ollut positiivisesta muutoksesta, vaan pikemminkin pakotetusta sopeutumisesta.

Mä oikeesti ajattelin, et mä en yhtään, et mua pelotti tosi paljon, et mä en opi tollasta työtapaa. [...] Kyl mä nyt oon ihan sopeutunu tähänki, tänne kuvioon näitten rutiinien puolesta, et yllättäen oon omaksunu ne suhteellisen hyvin. (N2S4)
Ni ei se niin inhottavaa sit ollukkaan. (N2S2)
Inhottavaa se on [nauraa]. (N2S4)

Työntekijät toivat esille eri tavoin oman persoonallisuutensa tunnistamista. Selvästi vähemmistöön kuuluivat kuitenkin työntekijät, jotka eivät kokeneet joutuneensa muuttamaan omia työtapoja kovinkaan paljoa tai joille uuteen työtapaan sopeutuminen oli sujunut ilman suurempaa kipuilua. Seuraavassa lainauksessa työntekijä myös kummastelee sitä, ettei edes ole tehty selväksi, miten työtapoja pitäisi muuttaa.

Koen että rutiinit, et se miten mä teen työtä ni se ei oo hirveesti muuttunut, et mä oon edelleen siellä koneella ja mä vastaan puhelimeen, jos mul tulee puhelu, kirjaan välillä. [...] tää tila ei saanu mua niinkun muuttamaan mun työskentelytapoja. Ja mä vähän mietin, et tehään tällanen tila ja sit työ muuttuis jotenkin, mut ei oo missään vaiheessa keskusteltu just siitä, että miten tavallaan sen työntöön pitäis muuttua, miten sun pitäis hoitaa ne prosessit eri tavalla, et sä pystyisit hyödyntämään tätä tilaa. (N1S2)

Yleisesti työntekijöiden keskusteluista tuli sellainen vaikutelma, että työntekijät kokivat, ettei muutosta toimintatavoissa oltu ainakaan alkuvaiheessa

johdettu tai ohjeistettu selkeästi. Ikään kuin olisi oletettu työtapojen muuttuvan itseksensä. Työntekijät tuntuivatkin kaipaavan enemmän ei-diskursiivisen muutoksen lisäksi diskursiivisia hallinnan muotoja.

7.4 Vuorovaikutus tilassa

Tässä luvussa kerron tuloksista, jotka liittyvät toiseen tutkimuskysymykseeni työntekijöiden kokemuksista tilassa liittyen vuorovaikutuksen käytäntöihin ja kokemukseen. Tulokset linkittyvät ensimmäiseen tutkimuskysymykseen suunnitellusta tilasta eli siihen, miten suunnitelmissa on ilmaistu tilaratkaisujen tukevan työntekijöiden vuorovaikutukseen liittyvien käytäntöjen muutoksia.

7.4.1 Vuorovaikutus tiimin sisällä

Moni työntekijä kertoi vuorovaikutuksen helpottuneen oman tiimin sisällä ja samanlaista työtä tekevän naapuritiimin kanssa. Avokonttorissa on tutustuttu toisiin paremmin, neuvojen kysyminen kollegoilta on helpompaa ja myös joidenkin asiakasasioiden purkaminen välittömästi mahdollistuu.

Mä oon saanut sosiaalisesti tai sosiaalisesti tää on ollut ihan kiva uusi kokemus, että näkee työntekijöitä enemmän ja mä kun itse oon tossa keskipisteellä, ni siin on, jotenkin ei oo niin vaivaannuttavaa kysyäki jotain, jos haluaa vastausta johonkin pikku kysymykseen. Ja tota, tulee ehkä juteltuu vähän enemmän työkavereiden kaa, et siin omas huoneessa on vähä sillee, et sinne voi jäädä jumittaa ja sulkeutuu. (N2S2)

Osa koki löytävänsä työkaverit avokonttorista paremmin kuin toimistosta, jossa kaikki olivat omissa huoneissaan.

Et se että oman tiimin ja naapuritiimin kanssa toki tekee töitäki, niin silloin heidät helpommin löytää täältä, kun niistä huonekäytävistä. Et niihin pitää erikseen mennä ja täällä näkee luonnostaan ihmisii. (A1S5)

Toisaalta taas osa haastateltavista koki, että työkavereita on vaikeampi löytää tai kynnys on korkeampi keskeyttää toisen työnteko. Etsimiseen tarvitaan teknisiä apuvälineitä, kuten skypeä (lync), jos ei työkaveri ole avokonttorissa näköksellä. Vastaavia tuloksia on saatu myös muissa tutkimuksissa (esim. Kinnunen ym. 2017, 120).

N2H4: kun tulee siitä huoneesta, niin on vähän niinku toisessa todellisuudessa. Et ku aikasemmin, kun muillakin oli huoneet, niin sitä saatto mennä, tiesi missä joku on, ni mennä juttelemaan tai kysymään neuvoa tai vaan purkamaan jotain asiakastilannetta, mitä nyt ei voi tehdä.

Kun töitä on tehty pitempään alkavat työntekijöiden persoonalliset tilan käytön rutiinit hahmottua myös kollegoille.

Et tietenki nyt ku on kauemmin ollu niin tietää, et mihin ihmiset hakeutuu, et jokaisella on sellainen kotipesä, et mistä löytää kenetki, et meillä on varmaan jo tullu sellaset rutiinit. (N1S1)

Tiimien lähiesimiehet, johtavat sosiaalityöntekijät työskentelevät samassa avoimessa taustatyötilassa kuin muut työntekijät sillä erotuksella, että esimiehillä on pysyvät työpisteet. Joissain keskusteluissa tuotiin esille, että on hyvä, kun esimiehillä on työntekijöiden kanssa jaettu kokemus avoimen taustatilan haasteista. Jotkut taas miettivät, olisiko reilua, että esimiehillä ei olisi pysyviä työpisteitä, koska muillakaan ei ole. Toisten mielestä taas on luontevaa tai kaikkien etu, että esimiehillä on pysyvät työpisteet. Joku koki, että kynnyks lähestyä omaa esimiestä on madaltunut.

Esimiehelle menee ehkä helpommin kysyyn tai sanoo jostain asiasta, koska jotenki se iso nurkkahuone siel Kallion virastotalossa oli jotenki pelottava. (A2S1)

Toisessa keskustelussa taas tuotiin esille, että haastavista ja salassa pidettävistä asiakasasioista on aiempaa vaikeampi keskustella esimiehen kanssa. Häiritsemisen kynnyks on kasvanut, koska keskustelu vaatisi siirtymistä johonkin erilliseen paikkaan.

Sama on, kun et esimiehillä ei oo sitä huonetta ni ei siihenkään voi mennä puhumaan johonki omaan työhön liittyväst jutusta, ihan jostain tai jostain asiakastilanteesta niin ei voi tai pitää etsiä se tila. (N2S4)

Vuorovaikutuksen piirin kerrottiin varsinkin aikuisten tiimeissä laajentuneen omasta tiimistä myös vastaavaa työtä tekevään naapuritiimiin, koska kaikki jakavat samat työtilat.

Ja yks tosi juttu, et siis ton tiimi ykkösen kanssahan me sitte ollaan, vaik just jostain vaikka epäkohdista mitä me koetaan tääl töissä, ni me keskustellaan niitten kaa ja sit me sillai liittoudutaan [naurua] byrokratiaa vastaan, joka on tosi kivaa, koska must tuntu, et Kavissa mä en tienny puolienkaan tiimi ykkösen tyyppien nimiä edes. Ni silleen nythän me ollaan koko ajan tekemisissä. (A2S1)

Lainaus tuo esille sen, että tutustumisen ja asiakastyöhön liittyvän yhteisen työn jakamisen lisäksi yhteisessä tilassa saatetaan kehittää myös uudenlaisia yhteistyön muotoja, ”liittoutumista burokratiaa vastaan”. Keskustelussa ei tullut tarkemmin ilmi, minkälaisiin asioihin tällä viitattin.

Toisaalta vuorovaikutuksen myönteisten puolien lisäksi tuotiin esille sitä, että avokonttorissa ollaan jatkuvan sosiaalisen paineen alla. Ensimmäinen lainaus tuo hyvin esille sen, että avokonttori pakottaa sosiaalisuuteen myös silloin, kun on itse hiljaa.

Sä oot koko ajan tekemisissä, vaikka sä et oo juttele, et vaikka sä oisit hiljaa, ku täällä on koko ajan sitä ihmismäärää, et sä oot koko ajan ihmisten ympäröimänä, et sä et tavallaan pääse muuta, kun sit jos sä menisit semmoseen huoneeseen, et saisit olla itsekseks. Ni kyllähän sekin, et sun täytyy olla niin sosiaalinen koko ajan niin kyllähän sekin kuormittaa. (N1S1)

Toisessa esimerkissä taas tulee esille se, miten jaetussa työtilassa oma työtapa on paljas ja esillä. Vaikka ei olettaisi toisten arvostelevan omaa työtapaa, tiedostaa olevansa esillä haavoittuvana.

Sitte on vähä ahdistavaa kyllä puhua siinä niinku toistenki edessä. Jotenki siin on myös ehkä semmonen jännitys [myöt], että mitä nyt toiset ajattelee, kun mä nyt sanon asiakkaalle ehkä näin tai noin. (A2S3)

Vaik se on tosi typerää ni silti mä ajattelen ehkä samal lailla. (A2S2) [naurahtelua]
Et mitä jos sanoo jotain väärin. (A2S4)

Kinnusen ym. (2017) tutkimuksessa tuotiin myös esille se, että avoimessa tilassa työntekijä on jatkuvasti näytillä, mikä vaatii uudenlaista uskallusta. Kinnusen ym. mukaan esteettisyys ja liike korostuvat, mikä suosii nuoria. Omassa tutkimuksessani haastatteluihin osallistuneet työntekijät olivat iältään arviolta noin 30-60- vuotiaita. Tekemissäni haastatteluissa ei voinut tehdä johtopäätöstä, että työntekijöiden ”sopeutuminen” olisi riippunut iästä tai siitä, mihin työntekijäsukupolveen he mahdollisesti kuuluivat. Tilan sopivuutta sosiaalityöhön ja omiin työtapoihin kritisoivat niin nuoremmat kuin vanhemmatkin. Esimerkiksi eri ikäiset työntekijät kertoivat pyrkivänsä säilyttämään vanhoja työtapoja, kuten hakeutuvansa työskentelemään tapaamishuoneisiin. Toisaalta niin nuoremmilta kuin vanhemmilta työntekijöiltä tuli myönteisiäkin esimerkkejä. Oman tulkintani mukaan työntekijöiden muut ominaisuudet vaikuttivat sopeutumiseen ikää enemmän. Sosiaalityön alalla ei ehkä ”esteettisyys” tai ”nuorekkuus” ole niin keskeisiä työntekijän ominaisuuksia kuin yritysmaailmassa. Sen sijaan tutkimuksessani voi todeta yhteneväisyyttä Kinnusen ym. ja brittiläisten tutkijoiden johtopäätösten kanssa siinä, että työntekijöitä pyritään muokkaamaan markkinaehtoiseen yhteiskuntaan sopivammiksi, missä itseohjautuvuutta myös korostetaan.

7.4.2 Moniammatillinen yhteistyö

Haastatelluista työntekijöistä joidenkin mielestä yhteistyössä muiden sote-ammattilaisten kanssa ei ollut tapahtunut juuri mitään muutoksia Kalasatamaan muuton seurauksena.

Et enemmän et se [yhteistyö] liittys tähän taloon, ni täl hetkellä ei, vaan enemminki et minne on yksittäisiin työntekijöihin tai yksittäisen asiakkaan keississä onnistunu solmimaan semmosen hyvän yhteistyösuhteen. (N2S3)

Must tuntuu, et se on ihan samanlaista kuin se on ollu aikasemminki. Kyl sitä puhelimen varassa toimii edelleenki niinku paitsi sit jos tosiaan on ollu joku tapaaminen jonku kanssa n isit oppii tuntemaan sillä lailla ihmisiä paremmin. (N2S4)

Yhteistyö oli kaikkien mukaan odotettua vähäisempää, vaikka yksittäisiä myönteisiä yhteistyökokemuksiakin kerrottiin, esimerkiksi asiakkaan kanssa oli voitu käydä varaamassa lääkäriaika terveysasemalle odotusaulan lasikopista. Yksittäisten asiakkaiden kohdalla yhteistyötä on kuitenkin ollut aiemminkin. Jotkut olivat hyödyntäneet Kalasatamassa käytössä olevia eri ammattilaisten konsultaationumeroita. Tästä oli sekä onnistumisen kokemuksia että myös epäonnistumista, jos numeroon ei ollut vastattu. Seuraava työntekijä kertoo esimerkiksi, että edelleen tuntuu helpommalta soittaa kuin lähteä etsimään taustatiloista jotain tietyn alan ammattilaista.

Ja kyl sitä saa itsensä kiinni, et hitsi vie, sitä ajattelee kyl kaks kertaa, et lähenkä ettimään vai soitanko kuitenkin jollekin, koska ajankäytöllisesti nopeutan itteeni. (A1S1)

Marraskuussa vuonna 2017 pidetyssä monitilakoulutuksessa Kalasataman ja Vuosaaren henkilökunnalle (julkaisemattomat diat) monitilatyöskentelyä perusteltiin sillä, että se lisää moniammatillista yhteistyötä asiakkaille annettavissa palveluissa. Terveystieteiden puolella on lähdetty kokeilemaan työskentelyä moniammatillisissa tiimeissä. Aikuissosiaalityön ammattilaiset eivät ole olleet mukana tällaisessa työskentelyssä tai kokeiluissa.

Mutta ei mitään semmosta, että oltais kietouduttu kaikki sen asiakkaan keissin ympärille yhdessä toistaseks. Varmasti siihen on mahdollisuuksia, mutta tällä hetkellä tuntuu, että sitä ei vielä. (N2S3)

Kuitenkin moniammatillisen työskentelyn tavoitteet koskevat myös sosiaalityötä. Sosiaalityön ammattilaisilla on myös toiveita ”pääsemisestä mukaan” konkreettiseen moniammatilliseen työskentelyyn.

Ois kiva, jos pyydettäis enemmän ja sit just varmaan mitä milläki alalla on totuttu. Ne ei oo tottunu tarjoo itteensä vaik lääkäri, et voinks mä tulla sinne teijän

tapaamiselle tai jotain tällast, et tuntuu et se on aika usein, et me niinku tuppaudutaan sinne. (N2S2)

Työntekijät kertoivat myös joitain myönteisiä kokemuksia yhteistyön helpottumisesta esimerkiksi aikuisten tiimi nuorten tiimin kanssa. Psykiatrian ja päihdepoliklinikoiden kanssa kerrottiin olleen jonkin verran yhteistyötä ja konsultointia tai ”aivoriitä”.

Haastattelujen aikaan Kalasataman ala-aulassa avattiin myös Kelan piste, minkä odotettiin helpottavan omaa työtä. Positiiviseksi koettiin myös se, että asiakkaan kanssa voi käydä varaamassa lääkäriajan yhdessä kerroksen ”lasikopista”. Haastatteluissa tuotiin vahvasti esille se, että pelkät tilat eivät riitä yhteistyön kehittymisen toteutumiseen, vaan tarvitaan myös yhteistyötä tukevia ja vahvistavia rakenteita sekä toimintakulttuurin muutoksia.

Ni ei nää tilat sinällään sitä niinku yhtään oo edistäny. Jos se oli niinku se kaunis ajatus, mikä tässä oli, ni eihän pelkät tilat tee mitään. Mä tarkotan sitä, et se lähtee siitä henkilökohtasesta vuorovaikutuksesta. On lähteny aikasemminki, vaikka ne tilat ois erillään. (N2S4)

Ja työkulttuurin muutosesta, et tavallaan ymmärretään se, että mitä kukakin tekee, että voidaan hyödyntää ja mikä on meidän rooli. (N2S3)

Anneli Hujala ja Johanna Lammintakanen (2018, 60) esittävät samanlaisia johtopäätöksiä raportissaan paljon palvelua tarvitsevien ihmisten palveluista sosiaali- ja terveydenhuollon integraatiossa. Tutkijoiden mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisilla on erilaiset ammatilliset viitekehykset. Sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioissa on myös erilaiset toimintakulttuurit. Nämä rajoittavat yhteistyötä. Jotta moniammatillinen yhteistyö jalkautuisi työntekijöiden ja organisaatioiden arkeen, tarvitaan niin ruohonjuuritason työntekijöiden kuin johdon osallistumista. Yhteistyölle tarvitaan rakenteita, mutta lisäksi on huomioitava erilaiset vuorovaikutustavat ja organisaatiokulttuurit. (Hujala & Lammintakanen 2018, 60.)

Moniammatillinen yhteistyö edellyttää, että sosiaalityötä tehdään tunnetuksi ja että sosiaalityössä tunnetaan muiden ammattiryhmien työnkuvia ja työkulttuureita. Työntekijät toivat eri haastatteluissa esille sitä, ettei pelkkä talo muuta työtapoja. Yksi työntekijä kertoi kokemuksiinsa perustuen, että työtapojen muuttaminen ja uusien yhteistyötapojen omaksuminen on hidasta ja tapahtuu työntekijä kerrallaan.

Mulle se on aika luonnollinen työtapa, niinku edellist työpaikkaa ajatellen, tehään yhdessä rinnakkain lääkäreitten, hoitajien ja näitten kanssa. että itse koen sen aika luonnollisena, mutta huomaan että se on silleen aika niinku outo ja uus tapaa suurimmalle osalle, myös lääkäreille ja hoitajille ja muille työntekijöille. Ja mä

luulen, et siihen menee vielä tositositosi pitkä aika, et se on tyyliin yks työntekijä kerrallaan, sit ku ne saa sen yhen positiivisen kokemuksen, ni sit ne ehkä saattaa silleen, et hei no tää oliki ihan ehkä hyvä juttu, mut sit tääl on ne kuussataa muuta. (N2S1)

Yhteistyön vähäisyyttä selitettiin sillä, ettei yhteistyön kehittämiseksi ole luotu kunnollisia rakenteita ja kanavia. Toimintakulttuurin muutos vaatisi aikaa ja panostamista, pelkkä talo ei haastateltujen työntekijöiden mukaan aikaansaa itsestään käytäntöjen ja kulttuurien muutosta.

Vaikka ihmiset laitetaan saman katon alle niin ei siitä sitte automaattisesti **tuu** semmosta yhteisöä, joka toimii yhdessä. Että siihen pitäis käyttää sitä aikaa. (N1S1)

Nii se termi moniammatillinen yhteistyö kuulostaa sairaan hienolta ja siihenhän meidät nyt koko ajan yritetään, mut kukaan ei oikein tiiä, et miten se käytännös toimii. [...] Tietenkin me voidaan tehdä, mut mikä on mahdollista ja miten se on mahdollista ja mitkä ne väylät ja keinot ja puhelinnumerot, kerrokset ja ihmiset on, ni mitä me voidaan tehdä. (A2S1)

Työntekijät kertoivat, että epävirallisempaa tutustumista ei ollut juuri tervehtimistä enempiä syntynyt muiden samassa kerroksessa tai muissa kerroksissa työskentelevien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten kanssa. Toisinaan saatettiin vaihtaa muutama sana samassa taustatyötilassa olevien muiden ammattilaisten kanssa. Yksi työntekijä kertoi juttelevansa muiden ammattilaisten kanssa alimman kerroksen yhteisessä työpaikkaravintolassa. Vuorovaikutuksen vähäisyyttä selitettiin seuraavassa keskustelun katkelmassa.

Kun tekee niin sosiaalisessa ympäristössä, just tossa avokonttorissa töitä ja siin on koko ajan niin paljon ihmisiä ja keskusteluja ja ääntä ja tervehtii tos lukemattomia ihmisiä kuitenkin, noin kahtakymmentä ihmistä, ni sittei jaksu ehkä noiden psykopuolen ihmisten kanssa tutustua. [...] Ni mieluummin vetäytyy jonnekkii rauhaan, ettei puhukkaan (A1S4)

Nii pakkohan sitä on itteensäki suojella. (A1S2)

Vaikka myös suunnitelmissa on huomiotu, että tilat vain tukevat muutosta, on moniammatillisen työskentelyn rakenteiden ja kulttuurin kehittäminen työntekijöiden näkökulmasta jäänyt lähes kokonaan tekemättä. Tämä on tullut esille myös Kalasataman käyttöönoton ulkoisessa arvioinnissa. Sen pohjana oli Kalasataman nelimaalitavoitteet, joista henkilöstökokemuksen osalta painopiste oli moniammatillisen työn toimivuuden arvioinnissa. (Deloitte 2018, 5, 12–13.)

Haastatteluissa kerrottiin myös aloitetuista tai suunnitelluista uusista käytännöistä, joilla moniammatillisuutta pyritään edistämään. Haastatteluissa tuotiin esille myös kehittämistoiveita, esimerkiksi konkreettisia rakenteita ja käytäntöjä moniammatilliseen yhteistyöhön siirtymisessä.

Kyllä täs mahdollisuuksia mun mielestä on, mutta vaatis aika paljon vahvemmat rakenteet sille, et miten se yhteistyö saatais lähteen käyntiin [...] et asiakkaan ympärille sit oikeesti koottais joku moniammatillinen jengi ja täällä on se mahdollista periaatteessa, mut käytännössä se on vielä hyvin kaukana. Et kyllähän täs mahiksii ois, ku päästäis näitten alkuhermostumisten yli rakentamaan tätä eteenpäin. [...] Kyl se asiakkaiden mukaan ottaminen tähän myöskin, et asiakkaat tulis tätä mejän kanssa miettii yhdessä ni ois kuitenkin sit se pointti tai on se pointti. Toivottavasti aika pian, et me ei pelkästään mietitä tätä tääl keskenämme tätä hommaa. (A1S5)

Toisaalta todettiin, että yhteistyötä voitaisiin kehittää yhtä hyvin tai paremmin toisenlaisessa rakennuksessa ja tilassa. Kuten edellä on tullut esille, eri ammattiryhmien työntekijät eivät tule luonnollisesti yhteen suuressa talossa, jossa työskentelee satoja työntekijöitä. Lisäksi yksi haastateltava kertoi muiden myötäillessä, että ehdottaa mieluummin tapaamisia yhteistyökumppanien luokse muualle kuin pyytää yhteistyökumppaneita tulemaan Kalasatamaan. Aikuissosiaalityössä moni yhteistyötaho sijaitsee muualla kuin Kalasataman terveyst- ja hyvinvointikeskuksessa.

7.4.3 Vuorovaikutus asiakkaiden kanssa

Ilkka Lovion ja Heidi Muurisen (2013, 20) mukaan asiakkaiden kokeman kohtaamisen ymmärtäminen ja huomioiminen on vielä vähäistä sosiaalihuollon kehittämisessä Suomessa. Usein palveluympäristöjen ja tilojen suunnittelu tehdään erillisissä tilayksiköissä ilman aitoa yhteissuunnittelua asiakkaiden kanssa. Kohtaamiset ja kokemukset aulassa, odotustiloissa ja asiakastapaamishuoneissa ovat kuitenkin sosiaalityössä olennainen osa työn sisältöä ja sen onnistumisen edellytys. (Mt., 20, 33.) Tässä tutkimuksessa tiloja käyttävien asiakkaiden kokemuksia ei kerätty. Vuorovaikutuksen ja kohtaamisen kokemusta tarkastellaan työntekijöiden näkökulmasta. Työntekijöiden itsensä kokema muutos työtiloissa on tuonut pintaan havaintoja kohtaamiseen liittyvistä ominaisuuksista ja palveluympäristöön liittyvästä konkretiasta.

Asiakastapaamishuoneita kutsuttiin monessa haastattelussa kuulusteluhuoneiksi. Huoneet sijaitsevat talon keskikehällä eikä niistä ole ikkunoita ulos. Niihin tulee valoa käytävältä ja sisäkehältä yläikkunoiden ja läpinäkymättömien lasien kautta. Valaistus on kirkas, mutta sitä voi himmentää. Huoneissa on identtinen sisustus. Tapaamishuoneista ei ollut kenelläkään oikein mitään hyvää sanottavaa.

Ne huoneet on vähän niinku kuulustelukoppeja, että voimakas valaistus ja toi pöytä, niin se tuo sen asetelman. [...] Nää huoneet ei välttämättä oo sillä tavalla kuitenkaan sisustettu, että ne ois niinku ajateltu jotenki, että toivottais tervetulleiksi asiakkaita, että nää vois olla silleen jotenkin vähän persoonallisempia ja silleen lämminhenkisempiä, että se tois semmosen niinku mukavan vuorovaikutustilanteen ja siin ei tuu sitä asetelua asiakas–työntekijä niin voimakkaasti, et se on niinkö, et jotenkin vähän tasa-arvoisemmin voitais istua ja et se tois vähän miellyttävämmän ilmapiirin siihen. (N1S1)

Mul on tullu asiakkailt tosi paljon palautetta siitä, et ne on tosi ahistavat ja niinku, et asiakkaatkaan ei halua tulla tänne. (A2S1)

Ikkunattomista huoneista ei näe ulos ja niissä on tyhjät seinät, mikä lisää huoneiden kuulustelutunnelmaa. Asiakkaille ei ole mitään ”turvallista” kohdetta katseelle tapaamisen aikana, jos käsitellään vaikeita asioita.

Ei siel huonees oo mitään tauluja ja saatikka niit ikkunoita, n isit ei oo mitään sellasta mihin katseensa laittaa. Et pyörittää katsetta niil niinku tyhjillä seinillä, et ei oo mitään mihin katse vois levätä, ku miettii jotain asioita. (A2S2)

Kuva 10: Asiakastapaamishuone.



Huoneiden vaihtumisen joka tapaamiselle kerrottiin vähentävän asiakkaiden kokemaa tuttuuden tunnetta, mikä on joillekin asiakkaille ollut tärkeä ja turvallisuuden tunnetta

lisäävä asia. Kokemukset sosiaalityössä saatavasta palvelun laadusta syntyvät osin myös tiedostamattomista asioista, esimerkiksi siitä, miten tila toivottaa tervetulleeksi (esim. Lovio & Muurinen 2013).

Se oma tila [huone] mahdollistaa semmosen, et sä näyttädyt inhimillisenä, et jos sä teet ihmislähtöstä työtä. et nois huoneis ei oo mitään inhimillistä, ihmisläheistä. Ne on hyvin kylmiä. Et tavallaan se tunnelataus niinku ei oo yhtään pehmeä.
(N2S1)

Työntekijät kertoivat erilaisia tarinoita asiakkaista ja miten asiakkaat olivat kommentoineet tilaa. Jätän pitemmät tarinat tästä tutkimuksesta pois, jotta asiakkaat eivät olisi mitenkään tunnistettavissa. Yhdellä asiakastapaamisella asiakas oli kommentoinut: ” tää on ihan selli, mutta tääl ei oo ees niitä ikkunoita”. Asiakas oli kokenut huoneen ahdistavana ja muistuttavan aiempia traumaattisia kokemuksia. Työntekijä kuvaili vielä tilan mahdollista vaikutusta tapaamisen tunnelataukseen seuraavalla tavalla:

Et hän oli jotenki tosi ahistunu siitä tilasta, mis me jouduttiin oleen ja katteleen siin kuulustelupöydän toisin puolin toisiamme. Ja tää, et musta tuntu, et en tiedä miten se olis voinu toisin mennä, mut tavallaan, että toisenlaiseen tilaan tuleminen olis voinu tehdä siitä kohtaamisesta erilaisen, mut nyt jo suuri osa aikaa meni jo siihen, et tavallaan jotenkin sai hänet asettuun. (N2S2)

Myös Lovio ja Muurinen (2013, 16) ovat kuulleet haastattelemiltaan sosiaalityöntekijöiltä, että ensimmäisellä tapaamisella aika voi mennä suurelta osin asiakkaan rauhoittamiseen.

Kalasadaman terveyst- ja hyvinvointikeskuksessa asiakkaiden liikkumista tilassa hallinnoidaan laitteiden ja teknologian avulla. Asiakkaiden ilmoittautuminen ja ohjaaminen kerrokseen ja tietylle odotusalueelle tapahtuu ”itte”-automaateilla, joita on aulassa ja kerroksissa. Työntekijä näkee asiakkaan ilmoittautuneen saapumisesta itte-ohjelmassa ja painaa ohjelmasta kutsu-komentoa. Tämän jälkeen ulkokehällä käytävän valotaululle tulee näkyviin asiakkaan automaattista saamassa lapussa oleva numerokoodi ja siihen liittyen oikea tapaamishuone. Kaikki asiakkaat eivät taivu tähän teknologiavälitteiseen hallinnan alaisuuteen, eivätkä laitteet aina toimi, kuten niiden pitäisi.

Usein asiakkaat laittaa tekstarin, että missä huoneessa se on, että ne haluaa tietää sen etukäteen, ennakoida sitä saapumista. Vaik sä saat jonkun lapun, missä on, että mene alueelle B, semmonen kauhee niin kuin jossain avaruusaluksessa kulkis täällä. (N1S3)

Sosiaalityön ammatillisuudessa vuorovaikutuksella on keskeinen merkitys. Osittain sosiaalityötä tarvitaan myös tukemaan asiakaskansalaisia palveluiden ja byrokratian verkostoissa. Sosiaalityön vuorovaikutuksellista kohtaamista ja psykososiaalista työskentelyä ei voi korvata digitalisaatiolla, vaikka digitalisaation avulla voidaan kehittää joitain palveluita. Asiakkaan kokemus katutason byrokratiasta alkaa jo ennen varsinaista tapaamista sosiaalityön ammattilaisen kanssa (esim. Lovio & Muurinen 2013, 14–16). Sosiaalitoimistoon tulemista on voitu jännittää pitkään jo etukäteen. Ennen tapaamishuonetta suljetut ovet, aula, paikan löytäminen ja moni muu asia on saattanut vaikuttaa asiakkaan mielentilaan. Seuraavassa työntekijä sanoittaa asiakkaan saapumista tapaamiselle.

Se on varmaan aika sekava tuo alakerta sitte, et jotenkin oli se mikä käytäntö tahansa niin kun tulee tutuksi sä tiedät, että mihin sä on menossa, mut silloin kun sä et vielä tiedä niin tavallaan se on aika kaaos sieltä löytää ja siel ei välttämättä aina hahmota, et keneltä mä voisin kysyä ja sitten nää ilmoittautumisautomaatitkaan ei välttämättä aina toimi. Ja sieltä sä saat sen lapun, mutta kun nää automaatit ei kuitenkaan korvaa sitä ihmistä tai palvelua. [...] et ei se kone, vaikka se Pepper [ala-aulan robotti] sanois, että ”tervetuloa”, niin ei se oo sama kuin että ihminen sit sanois. Et se jollakin tavalla on kuitenkin se mejän käyntikortti, kun ihmiset astuu tonne, et miten lähtee se polku menemään sieltä sille oikeelle henkilölle. (N1S1)

Työntekijä viittaa puheenvuorossaan myös aiempaan toimistoon, jossa oli työntekijä aulassa vastaanottamassa asiakkaita ja ohjaamassa tapaamiselle työntekijän luokse. Yhdessä haastattelussa tuotiin esille myös etäännyminen asiakkaista, kun asiakkaat liikkuvat ulkokehällä ja työntekijät ovat lukkojen takana sisäkehällä. Kohtaamisia asiakastapaamishuoneissa tapahtuu vain omien asiakkaiden kanssa.

Nii ja sit sekin on oikeastaan aika absurdi tämä ympäristö silleen, kun aikasemmin on tehny, et on oma huone ja on sit ne aulatilat ja muuta, ni mä niinku koen sillä tavalla, että asiakkaat on hävinny täältä jonnekki, et ollaan täällä ja sit näkee vaan sen oman asiakkaansa. Että mun mielestä asiakkaat ei näy niinku pitäis näkyä, tai mä oon tottunu siihen, että ne näky, mä oon tottunu, että tuntee vähän muitakin asiakkaita ja moikkailee silleen satunnaisesti, et se on tosi tylsää, tosi steriiliä. (N2S4)

Me ollaan niinkun tällasen talon takia ni hirveen kaukana asiakasta. (N2S3)

Työntekijöiden puheenvuoroissa tuodaan hyvin ilmi etäisyyden säätelyn muuttuminen työntekijöiden ja asiakkaiden välisessä suhteessa sellikonttorista monitilatoimistoon siirtymisen jälkeen. Etäisyyden säätely oli keskeinen tutkimuskohde Eräsaaren väitöskirjassa (Eräsaari 1995, 159–164). Vaikka Eräsaaren kuvaamissa sellikonttoreissa asiakkaiden ja työntekijöiden tilojen välillä oli erottelua, kuvasi Eräsaari tapaamisia työntekijän omassa työhuoneessa varsin demokraattisiksi. Kalasatamassa tapaamistila on

edelleen siinä mielessä demokraattinen, että se on asiakkaalle ja työntekijälle yhteinen. Muuten asiakkaan ja työntekijän käyttämät tilat on erotettu toisistaan aiempaa vahvemmin.

Haastatteluissa tuotiin esille myös sitä, että työntekijöiden liikkumisen, teknisten ohjelmien lisääntymisen ja erilaisen ”sälän” lisääntymisen tuoman rauhattomuuden vuoksi vuorovaikutuksen laatu voi heikentyä asiakaskohtauksissa. Työntekijät toivat esille esimerkkejä sekä kasvokkaisista tapaamisista että puhelinkeskusteluista taustatiloissa.

Ja turhauttaa ja sit se voi näkyä siinä asiakastapaamisellaki, et ei pysty olee ihan läsnä, kun on jotenki kaaosmainen olo välillä. [...] Ja sit se jotenkin tossa asiakastyössä, tosi tärkeätä on kuitenkin asiakkaalle on se, että se työntekijä on rauhallinen, et pystyy jotenkin luomaan sen rauhallisen tilan tai rauhattaan sen tilanteen, mut jos on koko ajan, et tuleeko tänne joku ja mitä mä nyt säädän näitä ja voi ei, tää ei nyt toimi. (A2S4)

On se sitä asiakkaan kunnioittamista, et puhut jostain tosi rankast jutusta ni sit joku kollega siin naapuripöydässä jotain nauraa, ni seki on kunnioittavaa ja tavallaan viestittää myös asiakkaalle, et sä oot ottanu sen ajan ja et sä vaan keskityt nyt tähän puheluun eikä sielt kuulu mitään semmosta, koska se asiakas voi tulkita sitä naurua sitten ihan miten sattuu. (N2S1)

Nuorten tiimeissä tuotiin esille myös työn joustavuuden vähentyminen. Nuorilla toisinaan aikakäsitys on joustavampi ja joillekin on myös vaikea tulla tapaamisille. Työntekijät ovat aikaisemmassa sellikonttorissa tottuneet joustamaan tapaamisajoissa. Kalasatamassa huoneet varataan tietyksi ajaksi ja toisella työntekijällä voi olla varaus huoneeseen heti oman tapaamisen jälkeen. Seuraavassa haastattalun lainauksessa kuvataan tilannetta, jossa tapaamisella keskustellaan jostain vaikeasta elämäntilanteesta tai kriisistä.

Asiakas on siin, itkee räkä poskella ja ihan hajalla ja sit mäki silleen, et niin kolmen minuutin päästä tää huone, et otaksä tästä tätä paperia, et jatketaaks ens kerralla, kun tos joku jo koputtaa tos takana. (N2S1)

Koska työntekijä ei voi enää itse säädellä tapaamisen alku- ja loppuaikaa, se voi aiheuttaa sosiaalityön laatua heikentäviä tilanteita. Psykososiaalisessa työssä tarkka ajan mittaaminen ei aina sovi tilanteeseen. Aiempi työtapa on mahdollistanut myös spontaanit lyhyet tapaamiset ja palvelun, kun työntekijä on hallinnut työpäivää kalenterinsa avulla.

Sitä joutuu sääteleen sitä työtä. Mä en tykkää siitä. Koska se et miten sä teet sitä työtä, et jos sul on tuttuja asiakkaita ni, jos tulee vaikka jollaki hukkakäynti ja joku soitti aikasemmin, ni sä voit sanoa, et sä voit tulla käväsemään tässä ihan puoleks tunniks. Mä oon tykänny siitä.

Sellanen spontaanisuus on ihan täysin kadonnu. (N2S2)

Kysyin haastatteluissa myös suoraan, millaista palautetta asiakkailta on tullut Kalasatamasta. Asiakkailta oli kuultu sekä positiivista että negatiivista palautetta, mutta kielteinen palaute tuntui yleisemmältä. Kalasatamaan liitetty tavoite, että asiakas saa kaikki palvelut samasta paikasta, on tunnustettu hyväksi asiaksi silloin, kun asiakas voi varata ajan sosiaalityöhön esimerkiksi lääkäriajan jälkeen. Yksi työntekijä kertoi esimerkin asiakkaasta, joka oli ensimmäistä kertaa sosiaalityön tapaamisella. Asiakas oli kokenut hyväksi, ettei kynnyksellä tulla sosiaalitoimeen ollut niin suuri, kun voi ikään kuin kadota isossa talossa. Joitakin kohdattuja asiakkaita talon arkkitehtuuri, suuruus ja raikkaus oli miellyttänyt. Osa oli kertonut, että keskukseen on vaikea löytää. Tähän on voinut vaikuttaa se, että rakennus on ollut ensimmäisen puoli vuotta suurten työmaiden ympäröimä ja jalankulku on tapahtunut työmaiden välistä. Huoneita on pidetty karuina, opasteita epäselvinä ja liikkumista vaikeana, koska eri kerrosten käytävät näyttävät samanlaisilta. Yksi työntekijä kertoi käytävien suurten ikkunoiden ahdistavan korkeanpaikankammoista asiakasta. Työntekijät pohtivat haastatteluissa myös sitä, että Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksella on huono maine.

Tää on ihan kauhee tehdas, et tää on ihan pelottava ja kauhee paikka ja en oo käyny enkä tule. Et on maineessa selvästi hiomisen varaa. Et kyl täs mainees on joku, nii et kaikki lääkärihän sielt lähtee. (A1S5)

Monelle asiakkaalle Kalasatama näyttäytyy vain terveydenhuollon palveluiden kautta. Kalasatamaa pidetään terveyskeskuksena. Tämä on tullut esille tilanteissa, joissa asiakasta on neuvottu ensimmäistä kertaa sosiaalityön tapaamiselle Kalasatamaan.

Kolmessa ryhmähaastattelussa kerrottiin, kuinka työntekijät olivat saaneet asiakkailta myötätuntoisia kommentteja, koska joutuvat työskentelemään Kalasataman tiloissa. Yksi työntekijä kommentoi, että on ollut jopa yllättyneitä asiakkaiden osoittamasta säälistä. Erityisesti asiakkaat olivat huomioineet sen, että työntekijät viettävät koko työpäivän ikkunattomissa tiloissa.

Mullaki yks asiakas kommentoi noita ikkunoita, ku se havahtu siihen, et täällä ei oo ikkunoita. Se sano, et ei oo kyllä teillä ajateltu tota työhyvinvointia ollenkaan. (A2S4)

Ja ykski kans sano, että mitä me näil ikkunoilla tehään, ku me ootetaan täs tosi vähän aikaa ja viel selkä sinne ikkunaan päin, ku on ne penkit sillä tavalla. Ni mitä me näil ikkunoilla tehään ja te ootte täs tämmösis kauheissa huoneissa. (A2S2)

Asiakkaiden osoittama myötätunto, jopa sääli työntekijöitä kohtaan on kiinnostava ilmiö. Työntekijät ovat kokeneet rakennuksen eri kehien etäännyttävän työntekijöiden ja asiakkaiden vuorovaikutusta ja heikentävän sen laatua. Asiakkaiden ilmaisema myötätunto työntekijöitä kohtaan voi mahdollistaa myös työntekijän ja asiakkaan välisen epätasapainoisen valtasuhteen vähentymistä asiakkaan silmissä. Suunniteltu rakennus ja pakko toimia sen asettamissa raameissa vaikuttaa myös työntekijöiden asemaan. Foucault'laisin termein työntekijän objektivoiminen hallinnan käytännöissä tulee näkyväksi ja myös asiakkaiden huomioimaksi.

7.5 Suunnitellun ja eletyn tilan jännitteitä

Tässä luvussa käsittelen jännitteitä ja vuoropuhelua kahden ensimmäisen tutkimuskysymyksen välillä. Etsin haastatteluaineistosta puheenvuoroja, joissa kommentoitiin Kalasatamaa suunniteltuna tilana ja toimintaympäristönä. Toki aikaisemmissakin luvuissa on viitattu suunniteltuun tilaan. Tässä luvussa painopiste on analysoida sitä, miten haastatteluissa kommentoidaan suoraan suunnitelmia ja niihin liittyviä tavoitteita.

Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskus on saanut arkkitehtuuripalkintoja. Elokuussa 2018 sosiaali- ja terveystoimialan verkkosivulla kerrottiin jo toisesta kansainvälisestä arkkitehtuuripalkinnosta, joka on myönnetty Helin & Co Arkkitehtien suunnittelemaalle rakennukselle (Helsingin kaupunki 7.8.2018). Tiedotteessa kerrotaan, että German Design Council on myöntänyt Iconic Awards -palkinnon Innovative Architecture -kategoriassa. "Iconic Awardsilla palkitaan visionääriset rakennukset, innovatiiviset tuotteet ja uudet informaatio- ja vuorovaikutusmenetelmät." Verrattuna haastatteluissa esille tulleisiin työntekijöiden kokemuksiin tiedote henkii uuden julkishallinnon retoriikkaa ja optimismia. "Rakennus on suunniteltu siten, että eri ammattiryhmien tiivis yhteistyö käy mahdolliseksi. Asiakas voi saada tarvitsemansa palvelut sujuvasti ilman siirtymistä vastaanottohuoneesta tai paikasta toiseen." (Mt.)

Työntekijöiden kokemus arkkitehtuurista poikkeaa monelta osin tiedotteen kuvauksesta. Taloa kuvattiin esimerkiksi kliiniseksi. Optimismia osoittaa se, miten tiedotteessa on

jätetty huomioimatta talon käyttöönoton jälkeen ilmenneet ongelmat ja työntekijöiden kritiikki. Ristiriita retoriikan ja käytännön välillä ilmaistiin esimerkiksi seuraavassa kommentissa:

Me ollaan tällanen valtakunnallinen lippulaiva tässä, mutta tää ei toimi niinku pitäs. (A1S4)

Seuraava puheenvuoro kohdistuu suoraan suunnittelukulttuurin optimismiin ja epäonnistumisiin.

Niin, musta on aika hauskaa, ku jossain Jenkeissä, missä tehään paljon tutkimuksia, ni siel on jo monta vuotta sitte tajuttu, et avokonttorit ei toimi ja sit siellä on alettu rakentaa avokonttoreista yksittäisiä huoneita. Ni sit Suomi tulee tälleen kymmenen vuotta jälkijunassa ja alkaa tekeen kaikkee. Jotenki tuntuu, et Suomes aina suunnitellaan jotaki hienoo ja aletaan tekeen ja sit tajutaan, et ei hitto tää ei toimi. (A2S1)

Kahdessa haastattelussa esitettiin suora toive, ettei Kalasataman kaltaisia keskuksia rakennettaisi enempää. Samanlaista kritiikkiä, jota tämän tutkimuksen haastatteluissa tuli esille, on esitetty myös julkisuudessa artikkeleissa, joissa on haastateltu Kalasataman työntekijöitä erityisesti terveydenhuollon puolelta sekä Kalasatamasta lähteneitä ”jaloillaan äänestäneitä” entisiä työntekijöitä (esim. Helsingin uutiset 30.5.2018; Iltalehti 19.8.2018 Terveys; Yle uutiset 30.5.2018).

Yksittäisiä myönteisiä kommentteja kerrottiin esimerkiksi siitä, miltä talo näyttää ulkoa päin. Taukotila sai monelta työntekijältä kehuja.

Toi on upeesti suunniteltu ja tilava. Se on hyvä. (A1S2)
Se kutsuu niinku hetkeksi istumaan. (A1S1)

Seuraavassa keskustelun katkelmassa tuodaan esille se, että talon arkkitehtuuria tai ulkomuotoa voidaan pitää esteettisessä mielessä hyvänä, mutta käyttäjälähtöisyys olisi tarkoittanut toisenlaista tilojen sijoittelua ja suunnittelua.

Jos ite jotain sais toivoo, ni kyl mä tästä talosta tykkään, tää talo ja oma huone ja ikkuna ja tää sama tiimi ni mä oisin tosi tyytyväinen. (A2S2)

Kalasataman suunnitelmissa ja tilan esittämisessä korostetaan ”yhden luukun periaatetta” ja ”muuntojoustavia” tiloja. Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveystoimialan tiedotteessa (22.6.2017) kerrotaan, että tarvittavat ammattilaiset tulevat sisäkehältä asiakkaan luokse. Vaikka yleisesti haastatteluissa tuli esille enemmän kritiikkiä kuin myönteisiä asioita Kalasatamasta, ei kaikkien kokemus ollut pelkästään negatiivinen. Seuravassa esimerkissä

tuodaan esille myös Kalasatamaan asetettujen tavoitteiden mukainen asiakkaiden palvelun parantumisen mahdollisuus erityisesti sosiaalityön keskeisimmälle asiakasryhmälle, joilla on tarve monille eri palveluille.

Ehkä sit taas kokisin kuitenkin, et täs on enemmän hyviä puolia täs isos talossa Se, että ihminen voi hoitaa monia asioita ehkä samalla, et just nää paljon palveluita tarvitsevat ihmiset, joita meilläkin on asiakkaina niin se, et he voi mahdollisesti hoitaa samalla täällä käynnillä useita juttuja. (N1S3)

Samassa haastattelussa tuotiin kuitenkin esille sitä, että vaikka asiakas voisikin hoitaa useita asioita Kalasatamassa, yhden luukun periaate toteutuu ehkä vain ilman ajanvarausta tulevien asiakkaiden päivystyksessä.

Helsingin kaupungin tiedotteessa (7.8.2018) kerrottiin myös tilojen suunnittelusta seuraavasti: ”Uuden rakennuksen tiloja suunniteltiin tiiviisti yhdessä Helsingin kaupungin suunnitteluohjausryhmän, sosiaali- ja terveystalouden henkilöstön sekä eri potilasryhmien kanssa. Mukana oli muun muassa vammais- ja vanhusjärjestöjä.” Tästä yhteissuunnittelusta ainakin aikuissosiaalityön työntekijöillä oli hyvin erilainen käsitys ja mielipide. Haastatellut työntekijät eivät kokeneet olleensa osallisia suunnittelussa. Osallistumista kutsuttiin yhdessä haastattelussa näennäiseksi kuulemiseksi, jossa työntekijöiltä kysyttiin jostain yksityiskohdista, mutta niissäkin toteutus oli päinvastainen kuin mitä toivottiin.

Kaikki mitä me toivottiin, saatiin se vastakohta. (N2S1)

Joo, tarkoitan että se on semmosta näennäskuulemista, että mikään niist ei niinku toteutunu. (N2S4)

7.5.1 Sosiaalityön luonne

Moni työntekijä antoi kritiikkiä suunnittelusta tilasta erityisesti siitä näkökulmasta, että tiloissa ei ole huomioitu sitä, millaista sosiaalityö on. Seuraava puheenvuoro kokoo eri puheenvuoroissa esitettyjä asioita ja kuvastaa haastatteluissa yleisesti esille tullutta kritiikkiä.

Mä oon miettinyt paljon sitä, et ku tehään tämmöset uudet hienot tilat ja nyt puhutaan paljon siitä, että tämmösiä pitää olla lisää, et tavallaan minkälaisia työtehtäviä ja tarpeita varten on alun perin tämmöset innovatiiviset ja hienot tilat kehitetty, minkälaiseen työhön. Ja tavallaan sit sitä tuodaan kaikkialle, sitä tuodaan meille ja sit meidän työ joutuu sopeutumaan niihin tiloihin eikä niin päin, et meidän työ saisi olla, mitä se parhaimmillaan on ja ne tilat ois sen mukaset, et tavallaan se menee väärinpäin, et mist se kehikko jotenki tulee. Ja jotenki sit mä ajattelen sitä, et

ei oo jotenki väärin, et jokainen tottuu tiettyyn, niinkun säkin sanoit, et sä oot aina tehny näin ja sä jatkat sitä. Ni siinä mä ajattelen, et kaikki tekee sitä. Se ei oo väärin, et haastetaan aattelemaan uusia tapoja toimia ja miettimään, et onks jotain parempia tapoja tehdä tätä työtä ja näin. Mut jotenkin ehkä se, et miten ihmiset puhuu näistä tiloista täällä ja näistä ongelmista, ni tuntuu, et sellasta pohdintaa ei oo ollu, vaan että ehkä jostain innovatiivisesta yrityksestä, missä jotkut niinkun luovat, hienot ihmiset kahvipöydän ääressä istuu ja luo koko ajan uutta ja kehittää, ni heille se varmasti sopii ja sit sitä on lähetty laajentaa ajattelematta just näit tilanteita. esimerkiksi just sellasia asioita, jotka on just mejän työlle erityisiä ja spesifejä. (N2S3)

Puheenvuorossa tulee hyvin esille kritiikki siitä, ettei tiloja ole suunniteltu sosiaalityön luonteen mukaisista tarpeista käsin, vaan sosiaalityön pitäisi mukautua suunnitellun tilan muottiin. Suunnittelu on siirretty julkiseen sosiaali- ja terveydenhuoltoon yritysmaailmasta, jonka ideoiden oletetaan sopivan kaikkialle. Puheenvuoron voi tulkita viittaavaan uusliberalistiseen uuden julkishallinnon mukaiseen suunnitteluun ja johtamiseen. Toiseksi puheenvuorossa tuodaan esille työntekijöiden hallintaan liittyviä ajatuksia. Suunnittelua ei ole tehty yhdessä työntekijöiden kanssa eikä huomioitu hyviksi koettuja työn tekemisen tapoja. Työn käytäntöjen hallinnan muutosta ei ole tehty yhdessä. Puheenvuorossa tuodaan esille myös se, että muutokseen haastaminen voi olla hyväkin asia. Muutos ei kuitenkaan ole itseisarvo, vaan vaarana on myös toimivien ja erityisesti sosiaalityölle keskeisten työtapojen ja jopa eettisten periaatteiden menetystä, kun ajatukset siirretään sosiaalialalle yritysmaailman toisenlaisesta arvo- ja tavoitemaailmasta. Seuraava lainaus kertoo vielä lisää hallinnan menettämisestä sosiaalityöstä muun alan asiantuntijoille.

Seki on oikeestaan aika jännä, että me ei saada muuttaa näitä tiloja niinku millään tavalla kodikkaammaksi, vaan sen takia että joku arkkitehti on suunnitellu. (N2S4)

Monessa yhteydessä haastattelujen aikana esitettiin myös kritiikkiä siitä, ettei työntekijöiden hyvinvointiin ole panostettu, kun Kalasataman keskusta on suunniteltu. Tiloissa ei ole työntekijöille lepopaikkoja, ikkunallisia tiloja tai esimerkiksi kuntosalia. Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksella todettiin olevan huono maine talon ulkopuolella. Sen todettiin leviävän kriittisten asiakkaiden mukana, mediassa on ollut kriittisiä kirjoituksia Kalasatamasta. Lisäksi käytiin keskustelua siitä, kuinka paljon työntekijöitä on lähtenyt, koska työskentely monitilatoimistossa on koettu liian kuormittavaksi ja ikkunattomuus ahdistavaksi. Keskustelua käytiin myös siitä, ettei Kalasatama on työpaikkana houkutteleva ja uusia työntekijöitä on sen vuoksi vaikea saada.

7.5.2 Uuden mallin markkinointi

Kysyin haastatteluissa työntekijöiltä, muistivatko he, miten muuttoa Kalasatamaan perusteltiin. Tällä kysymyksellä tavoittelin keskustelua työntekijöiden kokemuksen ja suunnitellun tilan ja siihen liitettyjen käytännön muutostavoitteiden välillä. Kaikki haastatteluihin osallistuneet eivät olleet osallistuneet seminaari- ja informaatiotilaisuuksiin, joissa työntekijöitä valmisteltiin muuttoon ja sen vaatimiin muutoksiin. Jokaisessa ryhmähaastattelussa oli kuitenkin vähintään kaksi tilaisuuksiin osallistunutta työntekijää.

Mä muistan kans just sen, että kaikki palvelut saman katon alle ja sit just tää, et se asiakas on siellä huoneessa ja sit se aina menee se asiantuntija, mitä tarvitaan. Ni tällasen mä muistan, et tavallaan sillä asiakaslähtösydellä. (N1H2)

No ainaki mä muistan, et sitä hehkutettiin just, et monitoimijaisuus tai yhteistyö niinku parantuis. (N2S2)

Edellisten esimerkkien ja käydyn keskustelun perusteella työntekijöillä tuntui olevan hyvin selvillä moniammatillisuuteen ja asiakkaan palveluun liittyvät tavoitteet. Työntekijöiden kertoman perusteella etukäteinen valmentaminen muuttoon sai kuitenkin varsin tylyä kritiikkiä. Tutkimuksen kannalta työntekijöiden reaktiot olivat kiinnostavia.

Mul tuli jotenki semmonen, et yrittääks joku aivopestä mua, että mä tosiaan tykkäisin tuosta. Näkykö mun naamasta metrien päähän, että mä just tarviin tuommosta. (A1S1)

Niin oli siinä semmonen maku, et yritettiin myydä sitä, että se on hyvin moderni ja nykyaikaa ja tulevaisuutta ja mahdollisuus ja tottakai, mutta en mä ihan noin negatiivisena ehkä kokenu [hälyä] tai ei ainakaan muistikuva oo noin vahva, mutta kyllä sitä, se nykyaikaistaminen kai oli se juttu jotenki, millä sitä myytiin, et nyt ollaan menossa, ollaan kärjessä menossa kohti tulevaisuutta ja uutta. (A1S5)

Muutos on hyvä ja tää tulee tekeen niin hyvää teille kaikille ja tuli vaan niit positiivisia asioita, mut ei mitään perusteita. Siis se oli maailman hirvein joku kaks tuntia, minkä mä oon varmaan viettäny. [...] Eikä varmasti meidän alan ihmisiä esimerkiksi, jotka olis tehny sosiaalityötä ja ymmärtäis millanen mejän työnkuva on. Ja miten se sit on niin mahtava muutos tämmöses ja ehkä jotain monitoimisuutta just markkinoitiin. (A2S1)

Esimerkkien perusteella työntekijät olivat kokeneet joutuneensa markkinoinnin ja jopa aivopesun kohteiksi. Tulkitsen työntekijöiden tunnustaneen uuden julkishallinnon retoriikkaa ja myös heille ”myydyn” toimistomallin olevan peräisin yksityissektorilta (vrt. luku 2.2). Markkinapuhe ei ollut kuitenkaan reaktioiden perusteella vedonnut

työntekijöihin. He olisivat siinä muutosvaiheessa toivoneet konkreettista tietoa muuttoon ja uusiin työtiloihin liittyen

Hallinnan näkökulmasta voi tunnistaa suunniteltuun tilaan ja siihen liittyviin hallinnan ei-diskursiivisiin teknologioihin liittyvää kriittisyyttä ja myös vastarintaa. Toisaalta Kalasatamaan liittyviä moniammatillisuuden lisääntymiseen liittyviä tavoitteita ei oikeastaan kyseenalaistettu. Pikemmin päinvastoin työntekijöillä oli toiveita ”päästä mukaan” terveydenhuollon kanssa yhteistyöhön ja moniammatilliseen työskentelyyn. Ongelmaksi todettiin pikemmin diskursiivisten hallinnan käytäntöjen puutteet, esimerkiksi yhteistyön rakenteiden ja käytäntöjen sopiminen sekä syvempi ammattikuntien välinen työskentelykulttuurinen muutos.

7.5.3 Aikuissosiaalityön näkymättömyys

Yhdessä haastattelussa puhuttiin sosiaalityön näkymättömyydestä. Näkymättömyys ilmenee paitsi talon nimessä, jossa ei ole sanaa sosiaalinen, myös esimerkiksi hissien opasteissa, joissa ei mainita aikuissosiaalityötä ollenkaan. Tämä herätti pohtimaan sosiaalityön merkitystä, työtapaa ja erityisyyttä yleisemminkin. Muissakin haastatteluissa käytiin keskustelua siitä, ettei terveydenhuollon puolella tiedetä, mitä aikuissosiaalityössä tehdään.

Joo se on myös yks mikä on yllättänyt, et aikuissosiaalityö ei näy edelleenkään. Et terveys- ja hyvinvointikeskus on oikeesti se terveyskeskus [...] Olen sen muutamissa kokouksissa ihan sanonukki tuol ihan terkan porukoille päin näköä, että te jyrätte meijät. Sit ne sieltä kattoo vähän niinku, et miten niin. Että te ootte niin paljon vahvempia. Ja kyl mä oon siis toki avannu ja kertonu [hälyä]. Mut kyllä se on vähän hämmästyttävää, et meidän piti olla joku yhteinen systeemi, ja sit me jäädään tänne marginaaliin. Niinku meidän asiakkaat, et miks me ei osata puolustaa meidän asiakkaita ja ittemme ja meidän työmuotoa, ni se on kyllä mun mielestä yks aika iso kysymys tässä, mikä pitäis meidän ittemme kyllä ratkasta porukkana myös: Onko aikuissosiaalityötä vielä olemassa? (A1S5)

Edellisessä esimerkissä työntekijä on huolissaan aikuissosiaalityön tulevaisuudesta sosiaali- ja terveydenhuollon integraatiossa. Aiemmin tuli esille, että Kalasataman keskus tunnetaan lähinnä terveyskeskuksena. Myös esimerkiksi Projektituutisten (11.3.2017) artikkelissa, jonka otsikkona on ” Kalasatamassa on soten ensimmäinen tulkinta” puhutaan vain terveydenhuollon uudistuvista tavoitteista eikä sosiaalityötä mainita lainkaan.

Artikkelissa kerrotaan myös, että ”arkkitehdin positiivisena haasteena oli suunnitella talo, jossa käynti on ”tervehdyttävä kokemus””.

Yleisemminkin haastatteluissa tuli esille paikallisiin valtasuhteisiin kohdistuvia pohdintoja ja kriittisyyttä. Työntekijät olivat kokeneet, että sosiaalityön katutason työntekijöiden ääntä ei ole kuunneltu Kalasataman tilaratkaisuja ja yhteistyökäytäntöjä suunniteltaessa.

Kalasataman tapaukseen liittyvissä hallinnan teknologioissa ja käytännöissä on siten tullut konkreettisesti ilmi valtasuhteita, joihin sosiaalityössä pitäisi reagoida. Keskustelu tilamuutokseen liittyvistä käytäntöjen ja kokemusten muutoksesta vei keskustelun monella suunnalla pohtimaan valtasuhteita ja hallinnan kohteena olemista, mutta toisaalta myös mahdollisuuksia tai ainakin tarvetta määritellä suhteita omista sosiaalityön lähtökohdista.

8 KALASATAMA YHTEISKUNNALLISENA ILMIÖNÄ

Tässä luvussa pohdin vastauksia kolmanteen tutkimuskysymykseen eli millaiseen laajempaan yhteiskunnalliseen ilmiöön monitilatoimiston suosio liittyy. Vertailen tuloksia aiempien tutkimusten tuloksiin ja esitän tulosten valossa haasteita sosiaalityön tulevaisuudesta. Edellisten lukujen tulokset kertovat työntekijöiden kokevan työn aiempaa rikkonaisemmaksi ja rauhattomammaksi. Tämä aiheuttaa oman hallinnan tunteen menetystä ja lisääntyntä tunnekuormaa. Toisaalta vuorovaikutus omien kollegoiden kesken on voinut lisääntyä. Työntekijät tunnistavat itselleen ja sosiaalityölle tärkeitä asioita menetysten ja itsen muokkauksen vuoksi. Vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa esimerkiksi joustavuuden koetaan vähentyneen, kun työtä ja tilojen käyttöä hallinnoidaan teknisten ohjelmien ja standardien avulla. Tilojen suunnittelussa ei ole huomioitu aikuissosiaalityön luonnetta.

Tutkielmani kannalta kiinnostavaa on verrata millaisia eroja tai samankaltaisuutta voi löytää 1990-luvun toimistojen kuvauksesta (Eräsaari 1995) verrattuna vuonna 2018 avattuun Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskukseen ja sen ideoiden sanoitukseen. Vertailtaessa Leena Eräsaaren tutkimia 1960- ja 70-luvun julkisia virastorakennuksia 2010-luvun Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskukseen, voi havaita eroja rakentamisessa ja tilan esittämisessä (representaatio). 1960- ja 70-luvuilla rakennettiin hyvinvointivaltiota. Sen ajan rakennuksissa ei panostettu arkkitehtuuriin (Eräsaari 1995, 99). Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskukselle taas on tullut mainetta arkkitehtuuripalkintojen saamisella.

1960- ja 70-luvuilla eri toiminnoilla oli omat paikkansa ja asiakas liikkui eri virastoissa (Eräsaari 1995, 99). Eräsaari (1995, 93, 101–136) kirjoittaa vallan esittämisestä julkisissa rakennuksissa, esimerkiksi mitä sisääntulo voi ilmentää tai miten eri työntekijät ja johtajat sijoittuvat rakennuksessa suhteessa toisiinsa. Yhtenä esimerkkinä Eräsaaren kuvaamissa suomalaisissa julkisissa byrokraatioissa jaetaan vähän informaatiota byrokratian toiminnasta ulko-ovella. Tuolloin huomiota herätti ero Ruotsiin, jossa saattoi virastojen ulko-ovella lukea ”tervetuloa” (mt., 112). Kalasataman keskus eroaa Eräsaaren tutkimista byrokraatioista. Terveys- ja hyvinvointikeskuksen nimi näkyy julkisivussa varsin

kookkaana ja myös sisääntulo on merkitty niin, että sen näkee kauempaa. Sisääntuloaula on avara. Rakennuksessa ei ole johtajilla omaa erityistä sijaintiaan. Esimerkiksi johtavat sosiaalityöntekijät työskentelevät samassa avokonttoritilassa työntekijöiden kanssa. Koska omia työhuoneta ei ole, työhuoneiden koolla tai sisustuksella ei voi ilmentää valtaa (vrt. Eräsaari 1995, 127–132). Johtavien sosiaalityöntekijöiden pysyvä oma työpiste avokonttorissa ei symboloi erityisen suurta valtaa tai etäisyyttä työntekijöistä. Kerrokset ovat keskenään myös varsin samanlaisia. Toisaalta esimerkiksi sosiaalitoimessa lähiesimiehiä ylempi johto työskentelee muualla. Voi ajatella, että Kalasatamassa johtamisen näkyvyyttä on häivytetty. Hallinta tapahtuu uuden julkishallinnon opein etäältä. Tilan käyttöä hallitaan teknisten järjestelmien ja ohjelmien avulla. Asiakastyötä hallitaan kirjaamisten koodausten kautta saatavan tilastotiedon avulla.

Eräsaari (1995, 125–126) käyttää tutkimuksessaan dikotomiaa edessä – takana, jossa takana olevat tilat merkitsevät korkeampaa statusta hierarkiassa. Tässä mielessä Kalasatamassa työntekijät sijaitsevat sähkölukkojen takana rakennuksen sisäkehällä erillään asiakkaista, jotka kulkevat talon ulkokehällä ja jotka kutsutaan sisään keskikehälle lukittuihin tapaamishuoneisiin. Työntekijöiden reviiri on selvästi erotettu asiakkaiden reviiristä, mutta työntekijöillä ei ole yhteisissä taustatyötiloissa henkilökohtaisia reviireitä (vrt. Eräsaari 1995, 159–164). Eräsaaren tutkimuksessa etäisyyden käsite työntekijöiden ja asiakkaiden välillä oli keskeinen. Eräsaari toteaa, että sellikonttori on varsin demokraattinen tilaratkaisu, jossa asiakas ja työntekijä ovat samassa huoneessa melko lähekkäin. Erottautumista tapahtuu kuitenkin sillä, että työntekijällä on symbolisesti arvokkaampia työvälineitä käytössään. (Mt., 165–167.) Dikotomista hierarkiaa rikkoo Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksessa se, ettei työntekijöillä ole omaa tilaa. Ikkunoiden puute työntekijöiden tiloissa on toistuvasti esiintuotu heikennys aiempaan. Sen sijaan asiakkaiden tilassa on suuret ikkunat. Tutkimuksessani tuli kiinnostavalla tavalla kolmessa haastattelussa esille se, että asiakkaat ovat ilmaisseet jopa sääliä tapaamisilla sosiaalityön ammattilaisten kanssa, koska työntekijät joutuvat työskentelemään koko päivän sellaisissa tiloissa. Työntekijät toivat myös esille sitä, että asiakkaat on kehämällissä etäännytetty työntekijöistä, mikä koettiin negatiivisena ja vuorovaikutusta heikentävänä asiana. Vaihtuvissa ja klinisissä tapaamishuoneissa työntekijöillä on myös hyvin vähän valtaa tai statusta ilmaisevaa välineistöä muovikorissa mukana tapaamisella, mistä seuraava lainaus toimii esimerkkinä.

Ja joskus sil tapaamisel, ku ei oo tosiaan mun oma huone, et siks on ankeen näkönen ja mun toimisto on nyt täs ostoskorissa, et siinä ne mun kaikki paperit on levällään ja villasukat roikkuu ja kaulahuivit ja muut. Ni monet asiakkaat ihan silmät pyöreinä kattoo, et ihan oikeesti, et miten tämmöst voidaan tehdä. (A2S2)

Haastatteluissa tuli esille esimerkkejä sellaisesta subjektivoimisen käytännöstä, jossa työntekijöitä saadaan muuttamaan sekä omaa ajattelua että toimintaa tilan käytön tehokkuutta ja uusia toimintamalleja edustavan ajattelun suuntaan. Tässä toimintamallissa ja siihen liittyvissä käytännöissä voi helposti tunnistaa uuden julkishallinnon oppeja, uusliberalismin sävyjä ja yritysmaailmasta siirrettyä retoriikkaa. Tähän yhdistyi kuitenkin haastateltavien omaa reflektiota muutoksesta ja tällaisen muutoksen kriittistä tarkastelua. Helsingin kaupungin tavoitteissa ilmaistaan selkeästi pyrkimykset saada työvoimasta mahdollisimman tuottavaa ja uudistuskykyistä. Yksi haastateltavista ilmaisi pyrkimyksen muutokseen kommentoimalla Kalasatamaan muuton perusteluita lauseella: ”Muutos on muutos”. Kyse on NPM-hallintamentaliteetin ikuisesta optimistisuudesta.

NPM:iin liittyvä tehokkuuden tavoittelemisen tuli esille kaikissa haastatteluissa. Haastateltavat tosin enimmäkseen kommentoivat tehokkuuden heikentymistä. Siinä mielessä he eivät kokeneet Kalasataman mallin tuottavan tehokkuutta vaan heikentävän sitä. Kriittisyydessäänkin tehokkuutta kommentoivat puheenvuorot kertoivat siitä, että uuteen julkishallintoon kuuluva tehokkuuden lisäämisen vaatimus on omaksuttu tai vähintään huomioitu. Maija Mänttari-van der Kuip (2015b) on tutkinut sosiaalityöntekijöiden hyvinvointia ja todennut sen heikentyneen NPM:n tehokkuusajatteluun liittyvän niukkuuden aikakaudella. Sosiaalityöntekijöiden hyvinvointia heikentää se, ettei työtä voida tehdä ammattieettisesti ja laadullisesti riittävän hyvin. (Mänttari-van der Kuip 2015a, 331–332; 2015b, 68.) Samanlaisia tuloksia tuli esille tässäkin tutkimuksessa.

Muutosoptimismi oli haastatteluissa kriittisyyttä vähäisempää, vaikka sitäkin haastateltavat toivat esille. Katseen suuntaaminen ratkaisujen etsimiseen ja Kalasataman mallin tarjoamiin mahdollisuuksiin tulevaisuudessa osoittaa uusliberalistiseen hallintamentaliteettiin liittyvää optimismia muutoksesta eteenpäin vievänä, ongelmista ja epäonnistumisista huolimatta, kun kehitetään, muokataan ja säädetään lisää. Osa haastateltavista esittää vetoimuksen, ettei tällaisia keskuksia enää rakennettaisi. Jotkut taas

ovat valmiita etsimään ratkaisuja ja ideoita, jotta tavoitteisiin päästäisiin. Tosin hekin vetoavat siihen, että työntekijät ja asiakkaat kutsuttaisiin mukaan kehittämisen ideointiin ja toiminnan muokkaukseen. Kalasatamassakin tässä tutkimuksessa ja myös muissa yhteyksissä esille tulleet epäonnistumiset tuskin saavat aikaan suurta poliittis-hallinnollista murrosta.

Täytyy muistaa, että tämän kaltaisessa valtakäsityksessä ja hallinnan analyysissä ei ole kyse alistamisesta, vaan hallinnan alaisilla työntekijöillä on vapautta myös silloin, kun paikallisista vallankäytön suhteista on siirrytty kohti pysyvämpiä hallinnan teknologioita. Tämä tuli hyvin esille haastatteluissa. Työntekijät toivat monella tavalla esille tietoisuutta hallinnan alaisuudesta ja kritisoivat sekä sanoitettuja että ei-diskursiivisia hallinnan tekniikoita. Sosiaalityön ammattilaisilla on yhteiskuntatieteellinen koulutus ja yhteiskunnallinen orientaatio, mikä voi lisätä työntekijöiden varsin suoraa kommentointia ja kriittisyyttä Kalasataman infotilaisuuksien vetoamisyhteyksiä tai ”muutoksen markkinapuhetta” kohtaan. Osittain haastattelussa paljastettiin esille poliittisen rationaliteetin ideologiaa ja toisaalta sitä, miten se joutuu törmäyskurssille sosiaalityön ammatillisen eetoksen kanssa.

Foucault’kin toi esille sen, ettei arkkitehtuuri tai jokin rakennus itsessään tuota käytäntöä hallita tai ratkaista sosiaalisia ongelmia. Tarvitaan ihmisiä, jotka käyttävät tilaa ja siihen liittyviä hallinnan tekniikoita tietyllä hallintamentaliteetin edellyttämällä tavalla. Foucault 1984, 245–248.) Tiloja voidaan käyttää myös toisin kuin miten ne on suunniteltu. Myös Kinnusen ym. (2017, 124–125). tutkimuksessa huomattiin työntekijöiden vastarinta sekä eletyn ja suunnitellun tilan välillä ristiriita. Saman suuntaisia esimerkkejä tuli esille tämänkin tutkimuksen haastatteluissa, esimerkiksi miten tiloja pyritään käyttämään kuten aiemmin on työskennelty eikä niin kuin on ohjeistettu. Tämä tosin voi aiheuttaa joitain ristiriitoja, jos osa käytännön toimijoista on halukas muokkaamaan oman toimintansa suunnitellun käyttötavan mukaiseksi.

Toisaalta haastatteluissa tuotiin esille sitä, miten uusi tila ja toimintatavat ovat heikentäneet työn joustavuutta, laatua ja tehokkuutta. Tällöin työntekijät kokevat, että he joutuvat tekemään työtä olosuhteissa, jotka heikentävät työn laatua sekä työntekijöiden omaa ammatillista hyvinvointia. Kalasataman massiivinen keskus, jossa työskentelee erilaisia

rationaliteetteja edustavia ihmisiä, on kuitenkin jäykkä joustamiselle. Työntekijöille jää kokemus vähäisestä mahdollisuudesta vaikuttaa omaan työskentelytapaansa ja hyvinvointiinsa. Riskinä voi olla, että työntekijöiden aika menee siihen, että yksittäisissä asiakastilanteissa pyritään tekemään työ mahdollisimman hyvin eettisesti ja ammatillisesti, luovien järjestelmän ja muun muassa teknisten haasteiden kanssa. Kati Närhi, Tuomo Kokkonen ja Aila-Leena Matthies (2014, 242) ovat todenneet, että aikuissosiaalityössä kaventuva harkintavalta uudessa julkishallinnossa kääntyy kuitenkin itseään vastaan.

Palaan vielä ajatukseen siitä, että tietyissä historiallisissa prosesseissa ja jopa sattuman vuoksi syntyneet ajattelun ja toiminnan piirteet eivät ole ainoita mahdollisia tai välttämättömiä. Foucault'laiseen valtakäsitykseen ja hallinnan tutkimuksen perinteeseen liittyy myös ajatus siitä, että toisin ajattelevien ja toimiminen on mahdollista. Vaikka paikallisista valtasuhteista muokkaantuu pysyvämpiä hallinnan teknologioita ja rationaliteetteja, ei se poista vapautta. (Foucault 1991, 102–103; Alhanen 2007, 23–25, 28; Miller & Rose 2010, 46.) Sosiaalityön muuttuva toimintaympäristö haastaa sosiaalityön asiantuntemuksen tavoitteiden ja toimintatapojen muutokselle. Anneli Pohjola (2018, 280–281) esittää, että on keskeistä, miten sosiaalityössä ymmärretään toimintaympäristön muutosta ja ollaan aktiivisesti itse kehittämässä sosiaalityötä. Moniammatillisessa toimintaympäristössä sosiaalityössä tarvitaan vahvaa omaa ammatillista ääntä, jotta uusliberalistinen talouspolitiikka tai jonkin muun sektorin hallinnan rationaliteetti ei syrjäytä sosiaalista (esim. Lindh, Hautala & Romakkaniemi 2018, 41–42). Myös tilan käytössä voi tulla esille konflikteja, jotka heijastavat ristiriitoja erilaisten hallinnan rationaliteettien välillä, esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon kesken. Toimintakulttuurien eroista ja yhteisten rakenteiden puuttumisesta käytiin haastatteluissa keskustelua, mutta kovin pitkälle meneviä johtopäätöksiä ei tämän aineiston perusteella voi tehdä siitä, mitä eroja mahdollisesti hallinnan rationaliteeteissa voisi olla.

Aikuissosiaalityön tulevaisuuden uhkia ja mahdollisuuksia voi pohtia myös vertaamalla tilannetta esimerkiksi Britanniaan. Penelope Welbournen mukaan Britanniassa aikuissosiaalityö on professiona kriisiytynyt ja aikuissosiaalityön tulevaisuus on näyttäytynyt epäselvänä. Welbourne käyttää esimerkkinä voimaantumisen käsitettä, joka sosiaalityön professiossa ymmärretään laajasti perustuen sosiaalityön kansainvälisiin eettisiin periaatteisiin. Hallinnon kielessä voimaantumisella tarkoitetaan palveluiden

valinnan vapautta. Sosiaalityön on nähty olevan jopa osa ongelmaa aiheuttamalla riippuvuutta hyvinvointivaltiosta. Vaikka itsemääräämisoikeuden lisääntyminen on hyvä asia, siirretään valinnan vapaudessa riskiä valtiolta palveluiden käyttäjille. Sosiaalityön ammattillisuuteen kuuluva laajempi yhteiskunnallisten ongelmien yhteenkietoutumisen ja rakenteiden ymmärtäminen jää vähäiseksi. Sosiaalityön rooli voi muuttua tekniseksi ja poliittisesti heikoksi. Britanniassa tämä on näkynyt esimerkiksi sosiaalityön koulutuksessa. (Welbourne 2011, 404–406.) Anneli Pohjolan mukaan myös Suomessa sote-uudistuksessa tehdään ”ideologista siirtymää”, jossa markkinalogiikka ja talouspoliittiset tavoitteet ovat syrjäyttäneet asiakkaan aseman uudistusten keskellä. Retorisesti asiakaslähtöisyys on korvattu valinnan vapaudella. Pohjola toteaa myös sosiaalisen käsitteenä kadonneen tai muuttuneen viittaamaan vain järjestelmää eikä sosiaalista hyvinvointia. (Pohjola 2015, 173–175.) Myös tässä tutkimuksessa tuotiin esille sosiaalisen näkymättömyyttä.

Welbournen (2011, 415) mukaan sosiaalityön pitäisi määritellä itse, mitä on hyvä sosiaalityö ja käyttää vahvaa ääntä poliittisessa päätönteossa. Myös Mänttari-van der Kuip (2015b, 72) esittää, että sosiaalityöntekijöille pitäisi taata mahdollisuus ja riittävät resurssit tehdä myös rakenteellista sosiaalityötä, mitä ei vielä tapahdu. Tässä tutkimuksessa syntyi keskustelua aikuissosiaalityön toimintaperiaatteista, käytännöistä ja etiikasta. Keskustelua syntyi nostamalla keskustelun aiheiksi tilallisten käytäntöjen avulla toteutettavia hallinnan tekniikoita. Myös aikuissosiaalityön tulevaisuus tuotiin yhdessä haastattelussa esille. Sosiaalityön ammattilaisilla oli halua puolustaa aikuissosiaalityötä sen omista ehdoista ja ammatillisuudesta käsin. Halun lisäksi tarvitaan keinoja ja aikaa. Keskusteluissa oli esillä vastarintapuhetta uusliberalistisille kehityskuluille ja hallinnanalaisuudelle, mutta myös puhetta sopeutumisesta välttämättömyyden alla.

Tutkimuksessa on analysoitu, minkälaisia hallinnan teknologioita kohdistuu aikuissosiaalityön katutason työntekijöihin yhdessä ajallisesti ja paikallisesti määritellyssä tapauksessa ja miten nämä teknologiat vaikuttavat työntekijöihin. Nämä paikalliset ja ajalliset hallinnan välineet ja käytännöt heijastelevat uusliberalistista uuden julkishallinnon retoriikkaa ja ideologiaa. Toisaalta nämä paikalliset käytännöt uusintavat ja muokkaavat käsityksiä ja käytäntöjä uudesta julkishallinnosta. Vaikka uuden julkishallinnon hallintaan liittyy vallan käytön ja valvonnan etäisyys, Kalasatamassa nimenomaan muutoksessa eläminen tekee näitä hallinnan teknologioita ja valtasuhdetta näkyväksi ja puhutuksi.

9 LOPUKSI

Omassa tutkimuksessani päädytään monella tapaa samanlaisiin tuloksiin kuin esittelemissäni aiemmissa tutkimuksissa. Tämän tutkimuksen tapaus eroaa kuitenkin aiemmista tutkimuksista siinä, että Kalasataman keskuksessa ei ole kyse vain sosiaalityön toimistosta, vaan sosiaali- ja terveydenhuollon integraation edistämiseen pyrkivästä uudesta tilaratkaisusta. Kalasatamassa on kyse uudesta suuresta ja keskitetystä toimistorakennuksesta, jossa tavoitteissa on vahvana tehokkuuden lisäksi myös sektorirajat ylittävä integraatio. Kiinnostavan tapauksen Kalasatamasta tekee myös se, että sitä on esitelty uudenaikaisena malliesimerkkinä sosiaali- ja terveydenhuollon muutoksessa.

Aiemmissä tutkimuksissa on usein hyödynnetty etnografista tutkimusotetta. Pohdin itse välillä, olisiko etnografisella tutkimuksella saatu erilaisia tuloksia. Toisaalta monet tulokset olivat saman suuntaisia kuin aiemmissa tutkimuksissa. Tietyllä tavalla omassa tutkimuksessanikin voi ajatella olevan etnografisia piirteitä, koska olen havainnoinut Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskusta sen avaamisesta lähtien omasta työntekijäperspektiivistäni. Olin päättänyt tutkielmani aiheen jo Kalasataman avautuessa. En koe kuitenkaan, että oma kokemukseni olisi ohjannut minua vahvistamaan vain omaa kokemustani työntekijänä. Haastatteluissa tuli esille kokemuksia ja ajatuksia, jotka olivat osittain myös erilaisia kuin miten itse tilan koen tai miten oman työpäiväni organisoin. Huomasin myös, että graduntekijän positio oli ehkä vaikuttanut jossain määrin itseäni tilan käyttäjänä ja kokijana. Ajattelin haastatteluja tehdessäni ja litteroidessani, että olin jollain tapaa etäännyttänyt itseäni tilan suhteen niin, etten muodostaisi kovin voimakkaita tunteita tai ajatuksia Kalasataman ongelmista tai mahdollisuuksista. Olen yrittänyt pitää työntekijänä uteliaan ja hivenen etnografisen mielen.

Kalasataman tapaus kertoo siitä, miten uuden julkishallinnon ei-diskursiivisilla käytännöillä, kuten tilallisella hallinnalla voidaan muokata sosiaalityön tekemisen tapaa ja vaikuttaa työntekijöiden hyvinvointiin. Teknisillä ja tilallisilla ratkaisuilla hallinta voi kääntyä myös tavoitteiden vastaisiksi työn vaikuttavuuden, tehokkuuden ja erityisesti merkityksellisyyden kannalta. Kalasatamaan liitetty tavoite eri ammattiryhmien moniammattillisen yhteistyön lisäämisestä on monen työntekijän kannattama tavoite.

Samoin työn vaikuttavuutta ja tehokkuutta voidaan kannattaa. Silti tekniset ja tilalliset hallinnan käytännöt voivat jopa haavoittaa sosiaalityön toteuttamista, kuten esimerkiksi asiakastyössä kohdatuista vuorovaikutuksen haitoista osoittavat. Toisaalta näitä sosiaalityötä haavoittavia hallinnan käytäntöjä voidaan tunnistaa ja päättää toimia toisin. Haavoittavat käytännöt voivat joissain tapauksissa jopa lähentää aikuissosiaalityössä työskenteleviä ja asiakkaita madaltamalla valtasuhdetta työntekijän ja asiakkaan välillä.

Kirsi Juhilan (2009) mukaan selontekovelvollisuus on aina osa sosiaalityö ammatillisuutta. Se linkittyy ammattietiikkaan ja lainsäädäntöön. Vaihtoehtona uuden julkishallinnon usein tilivelvollisuudeksi kapeutuvalla selontekovelvollisuudelle Juhila esittää kriittisen selontekovelvollisuuden, jossa sosiaalityön tehtävänä on tuoda esille ylhäältä annettujen tehtävien mahdottomuuksia, tunnistaa mittaamisen ongelmia sekä tuoda esille työn merkityksellistä sisältöä ja vaikuttavuutta. Kriittiseen selontekovelvollisuuteen kuuluu myös ammatillinen harkinta ja tilannekohtainen joustavuus. Lisäksi tulisi olla avoin kansalaiskeskustelulle. (Mt., 296–299, 304–306.)

Käytäntöjen muuttaminen sosiaalityön eettiset periaatteet ja työtavat paremmin huomioiviksi edellyttää myös katutason työntekijöiltä aktiivisuutta. Työn reunaehtojen ja työtä vaikeuttavan hallinnan heikentäessä työoloja työntekijät voivat äänestää jaloillaan tai vaihtoehtoisesti aktivoitua toimimaan kriittisen selontekovelvollisuuden hengessä. Haastatteluissa esitettiin ajatuksia asiakkaiden, työntekijöiden ja johdon yhteisestä kehittämistehtävästä. Vähintä mitä tämänkin tutkimuksen perusteella voi toivoa on, että sosiaalityön katutason ammattilaiset ja asiakkaat otettaisiin jatkossa aidosti mukaan toimintatapojen ja tilaratkaisujen kehittämiseen. Työ- ja palveluympäristöjen suunnittelussa olisi syytä huomioida huomattavasti vahvemmin myös tilaan liittyvän kokemuksen ja tunteiden merkitys (esim. Lovio & Muurinen 2013). Epäkohtien lisääntyminen ja niiden tunnistaminen voi edistää myös rakenteellisen sosiaalityön käytäntöjen kehittämistä.

Kalasadaman toimintamallissa nähtiin myös mahdollisuuksia erityisesti moniammatillisen yhteistyön kehittämisen osalta. Siinä kuitenkin suurta keskusta keskeisempänä nähtiin yhteisten rakenteiden ja toimintatapojen sopiminen. Suuruus ja jatkuva sosiaalisuuden pakko voi jopa estää vuorovaikutusta. Haastatteluissa kuvattiin tarvetta saada välillä

vetäytyä tästä sosiaalisuuden pakosta, joka kuormittaa muutenkin sosiaalisesti vaativassa työssä. Sosiaali- ja terveydenhuollon erilaisten toimintakulttuurien muuttaminen moniammatillisemmiksi ei tapahdu nopeasti. Haastatteluissa kuvattiin tämän tapahtuvan myönteisten konkreettisten kokemusten kautta ”työntekijä kerrallaan”.

Tässä tutkimuksessa ei kuultu lainkaan asiakkaiden omaa ääntä, mikä olisi tärkeä tutkimusaihe sosiaalityön toimintaympäristön muuttuessa. Asiakkaiden kokemuksesta sosiaalitoimistossa on tehty ja ollaan tekemässä tutkimusta. Tässä tutkimuksessa näyttäytyi selvänä se, että työntekijöiden kokemus heijastuu asiakastyöhön ja asiakkaiden kokemus vaikuttaa työntekijöiden kokemukseen tilasta.

Lopuksi haluan kiittää kaikkia haastatteluihin osallistuneita rohkeita sosiaalityöntekijöitä ja -ohjaajia. Kiitän myös Helsingin kaupunkia luvasta toteuttaa haastattelut ja käyttää intranetin aineistoa.

AINEISTOLÄHTEET

Helsingin kaupunki, Kiinteistövirasto/tilakeskus & Sosiaali- ja terveystoimiala (2014) Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskus. Tarveselvitys 21.8.2014. Saatavilla <https://docplayer.fi/5322594-Kalasataman-terveys-ja-hyvinvointikeskus-tarveselvitys-21-8-2014.html>, luettu 5.10.2018.

Helsingin kaupunki, Sosiaali- ja terveystoimiala (15.2.2018; alun perin julkaistu 22.6.2017) Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskus aukeaa keväällä. Kirjoittaja: Nina Björklund. Saatavilla <https://www.hel.fi/sote/fi/esittely/julkaisut/uutiskirjeet/kalasataman%20terveys-ja-hyvinvointikeskus-aukeaa-kevaalla> Luettu 27.12.2017.

Helsingin kaupunki, Sosiaali- ja terveystoimiala (7.8.2018): Kalasataman Terveys- ja hyvinvointikeskus palkittiin jälleen. Saatavilla <https://www.hel.fi/uutiset/fi/sosiaali-ja-terveysvirasto/kalasatama-palkittii-jalleen?pd=v>, luettu 30.9.2018.

Helsingin sanomat (20.1.2018 Kaupunki) HS tutustui etukäteen Kalasatamaan avattavaan valtavaan terveysasemaan, joka on iso testi soten tulevaisuudesta – Onko juhlaan aihetta? Kirjoittaja: Maija Aalto. Saatavilla <https://www.hs.fi/kaupunki/art-2000005532090.html>, luettu 26.1.2018.

Helsingin uutiset (30.5.2018) Kalasataman terveysaseman lääkäriltä karu arvio Ylellä: "Kukaan, joka täällä aikoo itse työskennellä, ei olisi suunnitellut taloa näin". Saatavilla <https://www.helsingin uutiset.fi/artikkeli/666608-kalasataman-terveysaseman-laakarilta-karu-arvio-ylella-kukaan-joka-taalla-aikoo>, luettu 12.10.2018.

Iltalehti (19.8.2018 Terveys) Hehkutettu terveysasema robotteineen olikin floppi - Ihmiset eksyvät, lääkärit turhautuvat ja heikot kärsivät. Kirjoittajat: Inka Soveri & Jenni Gästgivar. Saatavilla https://www.iltalehti.fi/terveysuutiset/201808172201143893_we.shtml, luettu 12.10.2018.

Kuntalehti (17.4.2018) So ja te opettelevat kohtaamista Kalasatamassa. Saatavilla <https://kuntalehti.fi/uutiset/sote/so-ja-te-opettelevat-kohtaamista-kalasatamassa/>, luettu 24.10.2018.

Projekti uutiset (11.3.2017) Kalasatamassa on soten ensimmäinen tulkinta. Saatavilla <http://www.projekti uutiset.fi/kalasataman-tehyke/>, luettu

Yle uutiset (30.5.2018) Kalasataman uusi terveyskeskusjätti saa moitteita henkilökunnalta: "Kukaan, joka aikoo itse työskennellä täällä, ei olisi suunnitellut taloa näin". Kirjoittaja: Saija Nironen. Saatavilla <https://yle.fi/uutiset/3-10228668>, luettu 12.10.2018.

Julkaisemattomat aineistolähteet (Helsingin kaupungin Helmi-intranetista)

Deloitte (2018) Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksen toiminnan ulkoinen arviointi. Loppuraportti 21.6.2018. Power point -diat.

Kalasataman nelimaalimittariluonnos. Power point -dia.

Monitilakoulutus Kalasataman ja Vuosaaren henkilökunnalle 2.11. ja 30.11.2017. Power point -diat.

LÄHTEET

- Alhanen, Kai (2007): Käytännöt ja ajattelu Michel Foucault'n filosofiassa. Helsinki: Gaudeamus.
- Baldry, Chris & Hallier, Jerry (2010): Welcome to the House of Fun: Work Space and Social Identity. *Economic and Industrial Democracy* Vol. 31(1), 150–172.
- Bauman, Zygmunt (2000): *Liquid Modernity*. Cambridge: Polity Press.
- Dean, Mitchell (1999): *Governmentality. Power and Rule in Modern Society*. London: Sage Publications.
- Eräsaari, Leena (2002): *Julkinen tila ja valtion yhtiöittäminen*. Helsinki: Gaudeamus.
- Eräsaari, Leena (1995): *Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä*. Helsinki: Gaudeamus.
- Eräsaari, Leena (2007): *New Public Management on julkisen sektorin vääryyksien isä*. Teoksessa Helne, Tuula & Markku Laatu (toim.): *Vääryyskirja*. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 87–101.
- Eräsaari, Leena (2011): *Sosiaalipalvelut käännöksen jälkeen*. Teoksessa Palola, Elina & Vappu Karjalainen (toim.): *Sosiaalipolitiikka – Hukassa vai uuden jäljillä?* Helsinki: Yliopistopaino, 181–203.
- Eräsaari, Leena (2014): *Sosiaalityö markkinoilla*. Teoksessa Haverinen, Riitta, Marjo Kuronen & Tarja Pösö (toim.): *Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus*. Tampere: Vastapaino, 125–140.
- Eskola, Jari (2018): *Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat: Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta*. Teoksessa Valli, Raine (toim.): *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2*. Jyväskylä: PS-kustannus, 180–200.
- Florence, Maurice (2003): Foucault. *Tiede ja edistys* 4/2003, 275–278.
- Foucault, Michel (1991): *Governmentality*. Teoksessa Burchell, Graham, Colin Gordon & Peter Miller (toim.): *The Foucault Effect*. Chicago: The University of Chicago Press, 87–104.
- Foucault, Michel (1984): *Space, Knowledge and Power (haastattelu)*. Teoksessa Rabinow, Paul (toim.) *The Foucault Reader*. New York: Pantheon Books, 239–256.
- Foucault, Michel (1980): *Tarkkailla ja rangaista*. Helsinki: Otava.
- Gillies, Donald (2011): *Agile bodies: a new imperative in neoliberal governance*, *Journal of Education Policy*, 26:2, 207–233.

Haapakoski, Kaisa, Kannasoja, Sirpa & Mänttari-van der Kuip, Maija (2014): Konteksti sosiaalihuollon tutkimuksessa. Teoksessa Haverinen, Riitta, Marjo Kuronen & Tarja Pösö (toim.): Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino, 337–353.

Haapamäki, Johanna, Nenonen, Suvi & Vartiainen, Matti (2011a): Uudet työnteon tavat haastavat kehittämään työympäristöä. Teoksessa: Käyttäjälähtöiset tilat. Uutta ajattelua tilojen suunnitteluun. Helsinki: Tekesin julkaisu 12/2011, 13–18.

Haapamäki, Johanna, Nenonen, Suvi & Vartiainen, Matti (2011b): Uudet tilat vaikuttavat koko organisaation tapaan toimia. Teoksessa: Käyttäjälähtöiset tilat. Uutta ajattelua tilojen suunnitteluun. Helsinki: Tekesin julkaisu 12/2011, 25–28.

Hietanen, Päivi (2011): Kestävä työympäristö ja hiilijalanjälki. Teoksessa: Käyttäjälähtöiset tilat. Uutta ajattelua tilojen suunnitteluun. Helsinki: Tekesin julkaisu 12/2011, 33–36.

Hietanen, Päivi, Mikkonen, Virpi, Nenonen, Suvi & Nissinen, Sampo (2011): Tilojen käyttö muuttuu – uudistuvatko suunnittelu ja toteutus. Teoksessa: Käyttäjälähtöiset tilat. Uutta ajattelua tilojen suunnitteluun. Helsinki: Tekesin julkaisu 12/2011, 7–11.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2011): Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hood, Christopher (1995): The "New Public Management" in the 1980s: Variations on a theme. *Accounting Organizations and Society*, vol. 20 (2/3), pp 93–109.

Hujala, Anneli & Lammintakanen, Johanna (2018): Paljon sote-palveluja tarvitsevat ihmiset keskiöön. Kunnallisan alan kehittämissäätiön julkaisu 12. Saatavilla <https://kaks.fi/wp-content/uploads/2018/01/paljon-sote-palveluja-tarvitsevat-ihmiset-keskioon.pdf>, luettu 30.3.2018.

Häikiö, Liisa & Niemenmaa, Vivi (2007): Valinnan paikat. Teoksessa Laine, Markus, Jarkko Bamberg & Pekka Jokinen (toim.): Tapaustutkimuksen taito. Helsinki: Gaudeamus, 41–56.

Jeyasingham, Dharman (2016): Open spaces, supple bodies? Considering the impact of agile working on social work office practices. *Child & Family Social Work* 2016, 21, pp 209–217.

Jeyasingham, Dharman (2014): The Production of Space in Children's Social Work: Insights from Henri Lefebvre's Spatial Dialectics. *British Journal of Social Work* (201) 44, 1879–1894.

Juhila, Kirsi (2009a): Objektivointi ja subjektivointi sosiaalityön käytännöissä – Michel Foucault'n perintöä tulkitsemassa. Teoksessa Mäntysaari, Mikko, Anneli Pohjola & Tarja Pösö (toim.): Sosiaalityö ja teoria. PS-kustannus, 47–66.

Juhila, Kirsi (2009b): Sosiaalityön selontekovelvollisuus. *Janus* vol. 17(4) 2009, 296–312.

Kaartinen, Minna, Katisko, Marja & Nieminen, Ari (2018): Sosiaalityö maailmanyhteiskunnassa – uudenlaiseen asiantuntijuuteen. Teoksessa Juvonen, Tarja, Jari Lindh, Anneli Pohjola & Marjo Romakkaniemi (toim.): Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2018. UNIpress, 88–103.

Kinnunen, Merja, Lempiäinen, Kirsti & Peteri, Virve (2017): Konttorista monitilatoimistoksi. Työn tilojen etnografinen analyysi. Sosiologia 2/2017.

Laine, Markus & Peltonen, Lasse (2007): Ikkuna muutokseen. Teoksessa Laine, Markus, Jarkko Bamberg & Pekka Jokinen (toim.): Tapaustutkimuksen taito. Helsinki: Gaudeamus, 93–108.

Laine, Markus, Bamberg, Jarkko & Jokinen, Pekka (2007): Tapaustutkimuksen käytäntö ja teoria. Teoksessa Laine, Markus, Jarkko Bamberg & Pekka Jokinen (toim.): Tapaustutkimuksen taito. Helsinki: Gaudeamus, 9–38.

Lefebvre, Henri (1991): The Production of Space. Oxford: Blackwell Publishers Inc.

Lindh, Jari, Hautala, Sanna & Romakkaniemi, Marjo (2018): Sosiaalityön asiantuntijuus heikoimmassa asemassa olevien kanssa tehtävässä työssä. Teoksessa Juvonen, Tarja, Jari Lindh, Anneli Pohjola & Marjo Romakkaniemi (toim.): Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2018. UNIpress, 39–65.

Lovio, Ilkka & Muurinen, Heidi (2013): Sosiaalitoimisto 2.0. Kuinka teemme sosiaalitoimistosta voimauttavan paikan? Socca - Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus, Soccan työpapereita 2013:2. Saatavilla http://www.socca.fi/files/3301/Sosiaalitoimisto_2.0_Kuinka_teemme_sosiaalitoimistosta_voimauttavan_paikan.pdf, luettu 23.10.2018.

Malmsten, Annukka (2007): Rajaaminen. Teoksessa Laine, Markus, Jarkko Bamberg & Pekka Jokinen (toim.): Tapaustutkimuksen taito. Helsinki: Gaudeamus, 57–73.

Miller, Peter & Rose, Nikolas (2010): Miten meitä hallitaan. Tampere: Vastapaino.

Moilanen, Johanna (2015): Tutkimus lastensuojelun tukihenkilötoiminnan muutoksista. Relationaalinen näkökulma. Jyväskylän yliopisto: Jyväskylä studies in education, psychology and social research 533.

Mänttari-van der Kuip, Maija (2015a): Sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointi ja toimintamahdollisuudet niukkuuden aikakaudella. Janus vol. 23 (3) 2015, 329–335.

Mänttari-van der Kuip, Maija (2015b): Work-Related Well-Being among Finnish Frontline Social Workers in an Age of Austerity. Jyväskylän yliopisto: Jyväskylä studies in education, psychology and social research 524.

Niemi-Kaija, Kristiina & Aaltio, Iris (2016): Tehokkuuden subjektiivinen konstruointi julkishallinnon työntekijöiden puheessa – organisaatioestetiikka viitekehyksenä. Hallinnon tutkimus 2/2016, 132–146.

Närhi, Kati, Kokkonen, Tuomo & Matthies Aila-Leena (2014): Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä. *Janus* vol. 22(3), 227–244.

Pietilä, Ilkka (2010): Ryhmä- ja yksilöhaastattelun diskursiivinen analyysi. Kaksi aineistoa erilaisina vuorovaikutuksen kenttinä. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.): *Haastattelun analyysi*. Tampere: Vastapaino, 212–241.

Pohjola, Anneli (2018): Sosiaalityön muuttuvan asiantuntijuuden ydintekijöitä. Teoksessa Juvonen, Tarja, Jari Lindh, Anneli Pohjola & Marjo Romakkaniemi (toim.): *Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2018*. UNIPress, 280–292.

Pohjola, Anneli (2017): Sote-uudistus muuttuvan yhteiskuntapolitiikan puristuksessa. *Janus* vol. 25 (2) 2017, 171–175.

Rabinow, Paul (1984): Introduction. Teoksessa Rabinow, Paul (toim.): *The Foucault Reader*. New York: Pantheon Books, 3–29.

Ruusuvuori, Johanna, Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (2010): Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.): *Haastattelun analyysi*. Tampere: Vastapaino, 9–36.

Ruusuvuori, Johanna (2010): Litteroijan muistilista. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.): *Haastattelun analyysi*. Tampere: Vastapaino, 424–431.

Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.) (2005): *Haastattelu: Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Tampere: Vastapaino.

Social Work, Social Control, and Normalization: Roundtable Discussion with Michel Foucault (1999): Teoksessa Chambon, Adrienne S., Allan Irving & Laura Epstein (toim.): *Reading Foucault for Social Work*. New York: Columbia University Press, 83–97.

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 & Social Care in the Community* January 2016, Vol.24(1), pp.86-94.

Tiisala, Tuomo (2003): Foucault itsestään. *Tiede ja edistys* 4/2003, 273–274.

Tiittula, Liisa & Ruusuvuori, Johanna (2005): Johdanto. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.): *Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Tampere: Vastapaino, 9–21.

Tuomi, Jouni & Sarajarvi, Anneli (2012): *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.

Valtiovarainministeriö (2014a): Ehdotus valtion toimitilastrategiaksi 2020. Valtion toimitilastrategian päivittämistyöryhmän muistio. Valtiovarainministeriön julkaisuja 2/2014.

Valtiovarainministeriö (2014b): Valtioneuvoston periaatepäätös valtion toimitilastrategiaksi. Periaatepäätös 18.12.2014. Saatavilla <http://vm.fi/documents/10623/307565/Valtioneuvoston+periaatep%C3%A4%C3%A4t%C3%B6s+valtion+toimitilastrategiaksi/0a92ff49-8d57-43fe-b49a-ae911c98b59d>, luettu 22.4.2018.

Valtonen, Anu (2005): Ryhmäkeskustelut – millainen metodi? Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.): Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 223–241.

Welbourne, Penelope (2011): Twenty first century social work: the influence of political context on public service provision in social work education and service delivery. *European Journal of Social Work* Vol. 14, No. 3, September 2011, pp. 403–420.