

SOSIAALITOIMISTO TILANA

Aliisa Loppi
Kandidaatintutkielma
Sosiaalityö
Yhteiskuntatieteiden ja filo-
sofian laitos
Jyväskylän avoin yliopisto
Kevät 2022

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta Humanistis-yhteiskuntatieteellinen	Laitos Jyväskylän avoin yliopisto
Tekijä Aliisa Loppi	
Työn nimi Sosiaalitoimisto tilana	
Oppiaine Sosiaalityö	Työn laji Kandidaatin tutkielma
Aika Kevät 2022	Sivumäärä 28 + 1
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tässä tutkielmassa tarkastellaan sosiaalitoimistoa tilana. Tiloihin ja paikkoihin liittyy vahvoja normeja sekä odotuksia. Tutkimuksen tavoitteena on ollut kuvata aihetta kokonaisuutena eikä niinkään etsiä yksittäisiä tekijöitä, miten sosiaalitoimiston tilasta saadaan mahdollisimman toimiva tai hyvä. Tutkimuksessa tarkastellaan sosiaalitoimistoa tilana, ei inhimillisten asioiden vaikutusta sekä sitä, mitä tilasuunnittelussa sosiaalitoimistossa tulee ottaa huomioon. Teoreettinen viitekehys koostuu tilasta, paikasta ja sosiaalityöstä. Sosiaalityö antaa tutkimukselle omat erityispiirteet, sillä työssä kohdataan ihmisiä, jotka tarvitsevat apua ja tukea erilaisissa haastavissa elämäntilanteissa. Tutkimuksen taustaoletuksena on, että tilalla on ajateltua suurempi merkitys sosiaalityössä.</p> <p>Tutkimus on toteutettu kuvailevana kirjallisuuskatsauksena, jonka tavoitteena on kuvata sosiaalitoimistoa tilana. Tutkielmassa on tarkasteltu sosiaalitoimistoa tilana, ei inhimillisten tekijöiden merkitystä sekä tilasuunnittelua sosiaalitoimistossa. Aineisto on valikoitu sisällön perusteella, ja sen sopivuudella tutkimuskysymyksiin. Aineistoiksi valikoitui suomen- ja englanninkielisiä aineistoja yhteensä kuusi kappaletta. Aineistoista neljä on tutkimusartikkeliä, yksi hankeraportti ja yksi väitöskirja. Aineistot on julkaistu vuosien 1995 - 2019 välillä. Kaikki aineistot eivät suoraan liittyneet sosiaalialan kontekstiin. Tästä syystä aineisto on monitieteellinen ja ammentaa tutkimustuloksia esimerkiksi hoitotieteistä, joita voi hyödyntää myös sosiaalialaan.</p> <p>Tutkimuksen keskeisiä tuloksia olivat se, että tilalla ja siellä olevilla ei inhimillisillä asioilla ja esineillä on merkitystä meihin. Sosiaalitoimiston erityispiirteenä on se, että valta ja kontrolli ovat läsnä heti sosiaalitoimistoon astuttaessa. Tähän kokemukseen pystytään vaikuttamaan erilaisten ei inhimillisten tekijöiden kautta, kuten tilassa olevilla kasveilla, luonnonvalolla ja erilaisilla materiaaleilla. Toisaalta taas tilan virusomaisuus aiheutti usein negatiivisia tunteita ja ohjasi asiakkaita toimimaan tilassa sen mukaisesti. Kun mietitään sosiaalitoimistojen tilasuunnittelua, tulee ottaa huomioon se, kenelle tila suunnitellaan.</p>	
Asiasanat sosiaalitoimisto, sosiaalitoimisto tilana, sosiaalityö, tila, paikka, ei inhimilliset tekijät	
Säilytyspaikka Jyväskylän yliopisto	
Muita tietoja	

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	AJAN JA PAIKAN MERKITYS SOSIAALITOIMISTOSSA	4
	2.1 Sosiaalitoimisto paikkana	4
	2.2 Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät	7
	2.3 Julkisten tilojen erityispiirteet	8
	2.4 Tila, paikka ja ihmiset.....	10
3	TUTKIMUKSEN METODOLOGISET LÄHTÖKOHDAT.....	12
	3.1 Kuvaileva kirjallisuuskatsaus.....	12
	3.2 Tutkimusetiikka	13
4	TUTKIMUSAINEISTO.....	15
	4.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset.....	15
	4.2 Aineiston valinta	16
	4.3 Aineiston kuvaus	16
5	TUTKIMUSTULOKSET	20
	5.1 Sosiaalitoimiston tilat	20
	5.2 Ei inhimilliset tekijät sosiaalityössä.....	22
	5.3 Tilasuunnittelun merkitys sosiaalitoimistossa	24
6	JOHTOPÄÄTÖKSET.....	26
	LÄHTEET	29

LIITTEET

Liite 1: Tutkielman aineisto taulukkona

1 JOHDANTO

Paikasta, johon joutuu, ihminen tekee itselleen asun mihin verhoutua. Hän pitää sitä omaan, oman itsensä ulkokehänä. Mutta paikka on tuhansien vaate ja se kestää kauemmin kuin kukaan heistä. Siitä riittää jokaiselle, myös niille, joita ei vielä ole. Ne, jotka lähtevät, vievät siitä jotain mukanaan. Ne, jotka tulevat, muuttavat sitä sillä mitä ovat, jopa vain katseellaan. (Krohn 1989, 21.)

Osa paikoista on vain välipysäkkejä, joita emme jää miettimään ohitettuamme ne, toiset paikat taas tekevät meihin vahvan tunnejäljen ja merkityksen omaan historiaamme. Merkitykselliset paikat vaikuttavat siihen, millaisia olemme tänään ja huomenna. Paikkoihin liittyvät kokemukset ja niistä syntyneet käsitykset ja tunteet ovat vahvasti sidoksissa identiteettiimme (af Forselles-Riska 2006, 218).

Astumme sisään tilaan. Tunnemme ja tiedostamme, miltä tilassa tuntuu ja näyttää. Tiloista tulee paikkoja silloin, kun tilalla on ihmisille jokin syvempi merkitys. Tähän vaikuttaa tilan fyysiset-, sosiaaliset-, historialliset- sekä symboliset merkitykset. Tila viestii meille aina jotain ja se ohjaa meitä toimimaan tietyllä tavalla. Tiloihin ja paikkoihin, olivat ne sitten yksityisiä tai julkisia, liittyy aina vahvoja normeja ja käyttäytymistä ohjaavia sääntöjä. Huomaamme tilassa olevat normit monesti vasta silloin, kun joku rikkoo niitä. Tiloihin liittyy lisäksi paljon oletuksia, jotka syntyvät erilaisista tapahtumista ja kokemuksista, joita tilassa on ollut. Alamme pitää tiettyjä asioita, johonkin tiettyyn tilaan sopivana. Erotamme toisistaan helposti kirkon ja ravintolan, sillä meillä on oletuksia siitä, mitä näissä tiloissa on tai miltä nämä paikat näyttävät.

Työskennellessäni sosiaalitoimistossa aloin miettiä tarkemmin tilan sekä sen viestinnän merkitystä sosiaalityössä. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaaminen tapahtuu sosiaalitoimistossa julkisessa tilassa, mille on ominaista se, että asiakkaat eivät voi vaikuttaa tilaan ja siihen mitä siellä on. Asiakkaat eivät voi tehdä paikasta oman näköistä ja oman tuntuista. Personoinnin kieltäminen julkisissa tiloissa merkitsee psykologisesti sitä, että tilaa käyttävät ihmiset eivät voi kontrolloida itse tilaa ja tilannetta.

(Horelli 2007, 11.) Kokemukseen tilasta nivoutuu paljon erilaisia tunteita sekä ajatuksia, sillä ympäristö ja ihmiset ovat koko ajan vuorovaikutuksessa keskenään. Julkisia tiloja säätelee lisäksi erilaiset valta-asetelmat ja normit, jotka ohjaavat käyttäytymistä. Voidaan todeta, että julkisissa tiloissa on aina jokin ulkopuolinen kontrolli ja ohjaava taho, joka määrittää tilan käyttöä ja siellä olevia ihmisiä. Joku tekee aina valintoja siitä, mitä tilassa on tai mitä sieltä jätetään pois. Asiakas ei voi toimia tilassa, miten tahtoo, vaan hänen on jollain tapaa toimittava ulkoa käsin asetettujen normien ja sääntöjen mukaan (ks. esim. Juhila 2018, 16). (Ridell, Kymäläinen & Nyssönen 2009, 14 – 15.)

Sosiaalityössä asiakkaita kohdataan sosiaalitoimistoissa, minkä vuoksi, on tärkeää tarkastella sitä paikkana ja tilana. Sosiaalityön keskeisiä tavoitteita on tukea ja auttaa ihmisiä erilaisissa elämän vaiheissa. Sosiaalityössä kohdataan ihmisiä heidän elämänsä käännekohdissa ja silloin, kun joudutaan tekemään interventioita heidän elämään. On tärkeää pysähtyä tarkastelemaan tilaa suhteessa sosiaalityön tekemiseen, sillä usein kohtaamisissa asiakkaat ovat hyvin haavoittuvassa tilassa. Asiakaslähtöisyys liitetään tyypillisesti konkreettiseen sosiaalityön tekemiseen tai siihen, että palvelut ovat saatavilla tai lähellä. Tilan ja paikan merkitys jää usein tästä keskustelusta ulkopuolelle, vaikka se kytkeytyy asiakaslähtöisyyteen yhtä vahvasti, kuin esimerkiksi palvelujen saatavuus. Tilalla voidaan vaikuttaa palvelukokemukseen, joka koostuu ihmisten ja tilan vuorovaikutuksessa. Tutkimuksessa vastataan kysymyksiin siitä, millainen sosiaalitoimisto on tilana ja millaisia ei inhimillisiä tekijöitä siellä on. Lisäksi tarkastelen sitä, mitä sosiaalitoimiston tilasuunnittelussa tulee ottaa huomioon. Sosiaalityö antaa tutkimukselle omat erityispiirteensä, sillä työ kohdentuu hyvin sensitiiviselle ja yksityiselle elämän osa-alueelle, eli ihmisten omaan elämään. Tutkimus on toteutettu kuvailevana kirjallisuuskatsauksena, sillä tämä on mahdollistanut sen, että aineistoksi on voitu valikoida sellaisia aineistoja, joita ei systemaattisen haun avulla olisi voitu ottaa tutkimukseen mukaan. Aineisto on valikoitu sisällön perusteella, ja sen sopivuudella tutkimuskysymyksiin. Aihetta on jonkin verran käsitelty ja tutkimuksia löytyi enemmän ulkomaisesta tutkimuskirjallisuudesta, kuitenkin suurin osa näistä on maksullisia tai muutoin hankala saada käsiin, mikä on vaikuttanut osaltaan aineiston hankintaa. Aineistoista kolme on suomalaista ja kolme kansainvälistä. Aineisto koostuu tutkimusartikkeleista, hankeraportista sekä yhdestä väitöskirjasta, jotka on julkaistu vuosien 1995 – 2019 välillä. Kaikki aineistot eivät suoraan liittyneet sosiaalialaan ja aineistossa on hyödynnetty lisäksi tutkimustietoa hoitotieteistä, mitä voidaan hyödyntää myös sosiaalialantutkimuksessa.

Sosiaalialalla ei ole tutkittu juurikaan, millainen merkitys tilalla ja ei inhimillisillä tekijöillä on, tai sitä kuinka tätä tietoa voitaisiin hyödyntää sosiaalialan työssä. Tälle tutkimukselle on kuitenkin tarve sekä oma paikkansa. Juhila (2018, 8) on todennut, että ajan ja paikan käsitteiden kautta sosiaalityötä voidaan jäsentää ymmärrettävien sekä kuvaavien käsitteiden kautta. Kun tarkastellaan moninaista sekä osittain

myös pirstaleista sosiaalityötä, ovat aika sekä paikka aina läsnä kohtaamisissa, sillä ne kytkeytyvät ihmisten arkielämään vahvasti. Samoin sosiaalityö tapahtuu tietyssä kellonaikana tietyssä paikassa. Tutkimuksessani tarkastelen paikkaa, ja erityisesti sosiaalitoimiston tilaa. Tilaa ja paikkaa tutkittaessa on havaittava, että tilan konkreettisuus ei tee tutkimuskohteesta yksinkertaista tai yksiselitteistä. Tilojen ja paikkojen syntyyn vaikuttaa se, että joku määrittää juuri kyseisen paikan tai tilan olemassa olevaksi. Mikään tila ei ole tila ennen kuin se määritellään ja rajataan erottuvaksi jostain ympäristöstä, sillä mikään tila ei synny tyhjiössä. (Reijonen 1995, 137.)

2 AJAN JA PAIKAN MERKITYS SOSIAALITOIMISTOSSA

2.1 Sosiaalitoimisto paikkana

Painan ovikelloa, sillä näin edessäni oleva ohjekyltti käskee. Hengitykseni huuruaa ja käteni ovat kohmeessa. Sydämeni lyö hiukan kovemmin, kuin olisi tarve. Yritän hengittää rauhallisesti, vaikka kuulen, kuinka hengitykseni katkeilee samassa tahdissa kuin kehoni tärisee. Auringon ensimmäiset säteet paistavat selkäni takaa ja tuntuu, että pian ilman alkavan taas lämmetä ja ruohikko pilkottaa lumen alta. Kuulen autojen ohikiitävät äänet, haistan pakokaasun hajun ja tunnen muiden ihmisten katseet selästäni. Korkea ja kimeä hälytysääni havahduttaa minut, nyt voin avata oven. Ovi kolahtaa takanani. Tuulikaapissa humisee ja ilma tuoksuu paperilta sekä tulostimen musteelta. Odotustilassa on tuoleja, yksi tietokone sekä sateenkaaren väreissä loistavia lomakkeita. En edes tiedä, mihin kaikkiin tarkoituksiin ne ovat. Tilassa istuu harmaisiin sekä mustiin pukeutuneita ihmisiä, ehkä he odottavat vuoroaan päästä tapaamaan virkailijaa. Edessäni on lasisia koppeja, jotka on peitetty metallisilla sälekaihtimilla. En ole varma mihin minun pitää mennä. Huomaan, että toisen lasiseinän takan istuu työntekijä. Välissämme on lasi, jossa on monta ovaalin muotoista reikää päällekkäin, niistä mahtuu antamaan vastaanottovirkailijalle nipun lomakkeita. Esittelen itseni ja hän päästää minut sisään lukitusta ovesta. Olen käytävässä, jossa näkyy huoneita vierieressä. Tila on kolkko ja väritön. Harmaasta laattalattiasta muodostuu käytäviä eri suuntiin kuin labyrintissä. Minulla tulee tilasta mieleen jostain syystä poliisiasema. En tiedä yhtään ketkä minua on vastassa tai minne minun pitää mennä. Ovatkohan muut kivoja ja mitä asiakkaat minusta ajattelevat? – Olen ensimmäistä päivää töissä sosiaalitoimistossa.

Yllä esittelen tilanteen siitä, kun tulin ensimmäistä kertaa töihin sosiaalitoimistoon. Muistan tunteen siitä, että olisin ollut väärässä paikassa, vaikka olin menossa sinne itse töihin. Kyseessä on hyvin tyypillinen sosiaalitoimiston tila, jossa asiakkaat odottavat erillisessä odotustilassa ja virkailijoiden työtiloihin pääsee ainoastaan lukittujen ovien kautta. Aloin pohtia sitä, miten tila vaikuttaa asiakkaiden näkökulmasta sosiaalitoimistossa asiointiin. Minua oli vastassa useampi erilainen ohjekyltti sekä lukittu ovi. Vasta toimittuani tietyllä tavalla, ohjeita noudattaen, pääsin ovista sisään. Sosiaalitoimistoon itsessään liittyy paljon sosiaalisia sekä kulttuurisia merkityksiä, jotka antavat kehykset asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden kohtaamisille. Sosiaalitoimistossa on olemassa tietyt säännöt sekä normit, joita asiakkaat noudattavat tai ainakin heidän oletetaan noudattavan. (Juhila 2018, 14 - 16.)

Sosiaalitoimisto on hyvin tavanomainen ja perinteinen paikka tehdä sosiaalityötä. Työskentely siellä mielletään tyypillisesti vahvaksi byrokratiatyöksi (ks. esim. Sipilä 1989, 214 - 218), vaikka työ itsessään voi olla hyvin monipuolista ja kohtaamiset hyvin erilaisia riippuen siitä, mihin asioihin tai seikkoihin työskentely painottuu. Tuki voi olla vahvaa tai kevyttä ohjaustyötä. Asiakas ja työntekijä tapaavat sosiaalitoimistossa usein toimistohuoneessa, joka luo kohtaamiselle monesti virastomaiset puitteet. Äkkiseltään voidaan ajatella, että sosiaalitoimistossa tapahtuva kohtaaminen on neutraali eikä anna erityisesti merkityksellisiä raameja työskentelylle. Kuitenkin kun tilaa tarkastellaan lähemmin, voidaan havaita, että tämä käsitys on hyvin vastakkain todellisuuden kanssa. Virastoasiointiin liittyy vahvoja normeja ja opittuja toimintatapoja, kuten se, että sinne on tultava sovittuna aikana toimien tiettyjen ohjeiden mukaan. Kussakin virastossa käsitellään vain sinne kuuluvia asioita, eikä asiakas voi saapua sinne, milloin tahtoo, vaan hänen on varattava aika etukäteen. Virastokäytäntöihin kuuluu lisäksi vahva virastoajankäsitys, eli asiointi on mahdollista aamu kahdeksasta iltapäivä neljään. Ovet ovat lukittuja, aulassa on erillinen ilmoittautumispiste ja odotustila on täynnä tuoleja. (Juhila 2018, 108 - 111.) Saarikangas (2006, 29) toteaa, että nykyaikaiset julkiset laitokset sekä virastot, ovat usein hyvin samankaltaisia: ikkunaton käytävä, jonka varrella on samanlaisia ovia vierivieressä. Tila on hyvin anonyymi ja steriili. Lisäksi virastoille on ominaista se, että on olemassa paikkoja, jotka on tarkoitettu virkailijoille ja paikkoja, jotka on tarkoitettu asiakkaille. Asiakas ohjataan toimimaan tietyllä tavalla oman roolinsa mukaan. Strukturoitu valta näkyy ovissa, ikkunoissa ja toiminnassa tilassa. (Juhila 2018, 111 - 112.)

Paikkaan liitetään erilaisia tunteita ja kokemuksia. Olemassaolomme liittyy aina jossain paikassa oleminen ja maailman ymmärtäminen näiden paikkojen kautta. Paikkoihin liittyy merkityksiä sekä oleellisesti toiset ihmiset. Siitä huolimatta emme pysähdy juuri koskaan miettimään ajan tai paikan merkitystä sosiaalityössä, vaikka näiden suhde elämiseen ja olemiseen on hyvin konkreettista. (Juhila 2018, 10-19.) Sipilä (1989, 61 - 62) toteaa, että sosiaalityössä on kyse arkielämän ymmärryksestä ja

siitä, että elämästä saadaan mahdollisimman sujuvaa ja sitä pyritään sosiaalityön keinon ylläpitämään. Arkea ja elämää pystytään jäsentämään ajan sekä paikan kautta, sillä ne kietoutuvat aina jollain tavoin ihmisten arkielämän kirjoon ja liikkuvat siinä sosiaalityön eri tasoilla. Asiat tapahtuvat tietyssä paikassa, tietyssä aikana (Himanka 2000, 191). Aika ja paikka ovat joka hetki läsnä yksilöiden elämässä sekä toiminnassa. Se voi tarkoittaa sosiaalityöntekijän tapaamista tietyssä kellonaikana, jossain sosiaalityötoimistossa. Vaikka nykypäivänä erilaiset etäyhteydet sekä sähköinen asiointi ovatkin lisääntyneet, on edelleen sosiaalityötoimistossa tapahtuvalle kohtaamiselle tarve sekä oma paikkaansa. Yleisesti sosiaalityötoimistossa tapahtuvalla asiakastyöllä on huono maine ja tästä syystä erilaisia jalkautuvan sosiaalityön toimintatapoja on pyritty kehittämään. Ajatellaan, että asiakkaat tulisi tavata heidän omissa elinympäristöissään, mutta toisaalta virastokäytäntöjen rutiinit sekä selkeät säännöt auttavat monien asioiden hoidossa sekä turvaavat yksityisyyden suojan sekä turvalliset sekä tutut raamit asiakkaiden sekä työntekijöiden kohtaamisille. Sosiaalityötoimisto tilana voi toisaalta olla asiakkaalle mieluisampi paikka tavata sosiaalityöntekijä, kuin esimerkiksi hänen omalla reviiirillään kotona. (Juhila 2018, 10 – 11 & 114 – 115.)

Sosiaalityötoimiston huono maine saattaa johtua useasta eri syystä. Juhila (2018, 112 – 114) on nostanut esiin erilaisia tutkimuksia ja ehdotuksia sille, miksi meillä on usein tällaisia mielikuvia ja ennakko-oletuksia sosiaalityötoimistossa asiointista. Asiakasnäkökulmassa sosiaalityötoimistossa asiointiin liittyy vahva leima sekä kielteisiä mielikuvia. Monella on toisaalta kokemuksia siitä, että heitä pompotellaan virastosta ja luukulta toiselle. Lisäksi virastoasiointin vahvat käytännöt ja toimintatavat, voivat heikentää huono-osaisten ihmisten asemaa entisestään, sillä pitkät jonotusajat sekä ajanvarausjärjestelmät voivat haastaa useita ihmisiä ja heikentää heidän mahdollisuuksiaan päästä palvelujen piiriin. Myös yhteistyötahojen sekä muiden palvelujärjestelmän toimijoiden näkökulmasta sosiaalityötoimistossa tapahtuva sosiaalityö voidaan nähdä kankeana ja jäykkänä byrokratiatyönä, joka toimii kontrolloivana ja määräävänä tahona. Sosiaalityötoimistoosa asiointi nähdään monesti kielteisenä myös niiden toimesta, jotka eivät siellä käy. Pelko siitä, että joutuu sosiaalityötoimiston asiakkaaksi, on vahva ja asiointista sosiaalityötoimistossa kuuluu kulttuurisesti puhua negatiiviseen sävyyn. Positiivisista kokemuksista puhutaan harvemmin eivätkä työntekijät saa julkista kiitosta. Lisäksi lainsäädäntö ja sen luomat raamit luovat oman kehyksensä työskentelylle ja sille, että kielteiset päätökset ja ihmisten elämään puuttuminen, muovaavat myös käsitystä sosiaalityötoimistoista.

2.2 Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät

Sosiaalityössä kohdataan monenlaisia ihmisiä ja kuullaan erilaisia elämäntarinoita. Silloin, kun sosiaalityö ja sosiaalityön asiakkuus on osa ihmisen historiaa, voi sosiaalityöstä tulla osa heidän elämäntarinaansa. Keskeistä sosiaalityössä on ymmärtää näitä tarinoita, kuunnella sekä jäsentää kuulemaansa. (Juhila 2018, 20.) Sosiaalityössä on kyse kokonaisvaltaisesta muutostyöstä, jonka kohteena ovat yksilöt, perheet tai yhteisöt. Sosiaalityö on asiakas- ja asiantuntijatyötä, jonka tavoitteena on vahvistaa erilaisin keinoin yhdessä eri toimijoiden kanssa ihmisisten osallisuutta sekä toimijuutta. Sosiaalityössä tavoitteena on koota asiakkaille heidän tarvitsemat sosiaaliset tuet sekä palvelut, jotka parantavat parhaiten heidän tilannettaan. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 15 §.) Sosiaalityötä tarvitaan silloin, kun ihminen ei itse selviydy omin tai yhteisön voimin elämässään eteenpäin. Sosiaalityö kohdentuu ihmisiin, jotka ovat eriarvoisessa asemassa valtaväestöön. Tavoite on toimia yksilön eduksi ja vaikuttaa sosiaaliseen muutokseen, ja siten edistää ihmisoikeuksien- ja sosiaalisen oikeudenmukaisuuden toteutumista. Sosiaalityön tavoite on arvioida työskentelyn sekä erilaisten yhteiskunnallisten muutosten vaikutuksia yksilöiden elämään. (Pohjola 2015, 18-21.)

Lainsäädäntö sekä yhteiskunta, missä sosiaalityötä tehdään, antaa työskentelylle omat raaminsa. Sosiaalityö rakentuu asiakkaasta, sosiaalityöntekijästä sekä siitä toimintaympäristöstä, missä sosiaalityötä tehdään. Yhteiskunnallisena tehtävänä sosiaalityön tavoitteena on pyrkiä vähentämään huono-osaisuutta ja köyhyyttä sekä ehkäistä syrjäytymistä. Ammatillisuus ei kohdistu pelkästään teoreettisen tiedon ymmärtämiseen, sillä sosiaalityössä ovat läsnä vahva käytännön tason tieto ja osaaminen. Sosiaalityö on profession näkökulmasta monitieteellinen sekä eri tieteenalojen rajoja ylittävää ammatillisuutta (ks. esim. Sipilä 1989, 58). Työskentely eroaa paljolti maallikkoavusta, sillä työlle on usein selkeät tavoitteet ja työskentely on pitkäjänteistä. (Raunio 2009, 31 - 41.)

Sosiaalityötä tarkasteltaessa ei voida unohtaa valtaa ja vallan läsnäoloa asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden välillä. Sosiaalityössä ollaan tekemisissä hyvin intti-meissä ja yksilön elämään vaikuttavissa asioissa ja päätöksissä. Erilaiset valtarakenteet säätelevät asiakkaan roolia palvelujärjestelmässä mahdollistaen sekä rajoittaen osallisuuden muotoja. Asiakas ei voi tehdä, mitä itse haluaa, vaan hänen on toimittava tiettyjen rajojen sisällä ja tehtävä valintansa tarjottujen vaihtoehtojen välillä. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijä suhde on lähtökohtaisesti instituutionaalinen, eli asiakas ja sosiaalityöntekijä tapaavat toisensa omissa rooleissaan. Näihin rooleihin liittyy paljon oikeuksia sekä velvollisuuksia. (Niemi 2013, 31 - 32 & 38.) Valan käyttö, ei ole pelkästään sitä mitä tehdään, vaan myös se, mitä jätetään tekemättä. Sosiaalityössä tehdään valintoja ja päätöksiä, siitä mihin tarpeisiin ja seikkoihin kiinnitetään huomiota ja mi-

hin taas ei. Tulee muistaa, että vaikka sosiaalityöntekijälle vallan käyttö on rutiininomaista, voi se asiakkaan näkökulmasta olla hyvin merkityksellistä ja ainutkertaista. Eettisen toiminnan kulmakivi on toimia asiakaslähtöisesti sekä pyrkiä edistämään asiakkaan etua erilaisin keinoin. (Talentia 2017, 35; Raunio 2009, 102 – 103.)

2.3 Julkisten tilojen erityispiirteet

Sosiaalitoimisto on yksi mielenkiintoisimmista julkisista tiloista, sillä sosiaalityö antaa sille oman erityispiirteensä. Pohjoismaisissa hyvinvointivaltioissa on hyvin tyypillistä, että kaikilla on kokemuksia erilaisista hyvinvointivaltioiden instituutionaalisista paikoista, mutta välttämättä kaikki kansalaiset eivät ole sosiaalityön asiakkaina kertaakaan koko elämänsä aikana. Sosiaalityön asiakkaille on ominaista se, että heillä on ollut usein jo monenlaisia kontakteja ja asiakkuuksia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Tulee kuitenkin muistaa, että vaikka näitä erilaisia kohtaamisia olisikin yksilön elämässä useita, ovat ne vain eräänlaisia elämän juonteita kaiken muun rinnalla. Nämä erilaiset kohtaamiset ja paikat voivat kuitenkin olla merkityksellisiä ja niiden vaikutukset voivat näkyä pitkälle ihmisten elämässä. (Juhila 2018, 42 – 43.)

Julkiseen tilaan kuuluu vahvasti se, että siellä toimii jokin auktoriteetti, jolla on valtaa käyttää tilan hallintavaltaa, ja määrittää tilan toimintaa ja siellä olevia ihmisiä. Erilaisille julkisille tiloille on ominaista se, että ne ovat keskenään poikkeavia ja näyttäytyvät yksilöiden arjessa eri tavalla. Lisäksi näillä tiloilla on käyttäjiensä kannalta tiettyjä erityispiirteitä, jotka vaikuttavat vahvasti siellä olevaan sosiaaliseen kontrolliin. Julkinen tila ei ole ainoastaan muodollisten suhteiden tapahtumapaikka vaan yksilöiden subjektiivisen toimijuuden areena. Julkisissa tiloissa tapahtuva kanssakäyminen on tyypillisesti muodollista ja näennäisen persoonatonta. (Reijonen 1995, 67 & 70.)

Horelli (2007, 12) huomauttaa, että julkista tilaa määrittää yleensä se, että tilaa käyttävät asiakkaat eivät määritä tilan käyttöä, vaan jokin ulkopuolinen taho tai instanssi tekee sen heidän puolestaan. Tällaisissa tilanteissa asiakas on asemassa, jossa asiakas ei ole oikeassa, ei ainakaan tilaa käyttäessään. Julkisissa tiloissa valta ja vallan symbolit ovat selkeästi näkyvissä ja aistittavissa. Julkisia tiloja säätelee erilaiset valtaasetelmat ja normit, jotka ohjaavat käyttäytymistä tilassa. Nämä säännöt on asetettu tilaa hallitsevien toimesta, ei asiakkaiden itsensä määrittäminä. Julkiselle vallalle on hyvin ominaista erilainen säätely sekä kontrolli, ja tästä syystä myös sosiaalitoimistojen tiloissa tämä näyttäytyy suoraan tai epäsuorasti asiakkaille. Toimintaympäristöissä, missä ihmiset toimivat, normit luovat ohjekirjat siitä, miten siellä tulisi toimia. Normit ovat tilassa olevia ohjeita, sääntöjä, määräyksiä sekä odotuksia, joiden mukaan ihmisten oletetaan toimivan. Usein havaitsemme nämä julkista tilaa säätelevät

normit, vasta silloin, kun joku rikkoo niitä omalla toiminnallaan. Olemme myös tottuneita toimimaan tietynlaisissa tiloissa tiettyjen sääntöjen mukaan, emmekä kyseenalaista niitä. Normit voidaan ajatella eri tasoisina ja toiset niistä ovat selkeitä määräyksiä ja toiset taas toivottavaa käytöstä ohjaavia sääntöjä. Normit muodostuvat lainsäädännöstä, asetuksesta, viranomaisten ohjeista, kuntien ohjeistuksesta sekä eri toimijoiden omista ohjeistuksista. Tästä listasta lainsäädäntö määrittää ylhäältä käsin kaikkea muuta toimintaa ja antaa tietyt raamit toiminnalle. Normit voivat olla toisaalta kirjallisia tai suullisia, jonkun yhteisesti hyväksytyjä käytäntöjä ja toimintatapoja. (Kivinen & Pajukoski 2002, 154 – 157; Ridell, Kymäläinen & Nyssönen 2009, 8 – 10 & 14 – 15.) Valta on liitetty aina jollain tapaan julkisiin rakennuksiin sekä tiloihin. Saarikangas (2006, 62) toteaa, että tila on aina osa poliittista sekä vallan kenttää. Tilajäsentelyn avulla voidaan säädellä tilassa olevien välistä vuorovaikutusta, mutta samalla tavalla myös ihmisten ja ympäristön välistä suhdetta.

Sisätiloihin, olivat ne sitten julkisia tai yksityisiä, kytkeytyy toimintamalleja sekä sääntöjä, jotka ohjaavat ihmisten toimintaa. Tilan erilaisilla sisustus- ja tilasuunnittelulla voidaan vaikuttaa tilan luonteeseen sekä ihmisten ohjautuvuuteen. Ihmisillä on aina jokin yhteys ympäröivään tilaan ja paikkaan. Ympäristösuhdetta voidaan kuvata toiminnan ja kokemusten muodostamana vuorovaikutuksena eli silloin, kun julkiset tilat ja virastot keskustelevat ihmisten kanssa. Tilat ja paikat viestivät meille aina jotain ja erotamme helposti toisistaan esimerkiksi aptekin ja ravintolan. Tämä auttaa meitä hahmottamaan sitä, miten tila viestii ja ohjaa meidän käyttäytymistämme. Tilat suunnitellaan käyttäjäryhmän mukaan ja tilan käyttötarkoitus määrittää usein sen, mitä tilassa on. (Horelli 2007, 8 – 9.)

Vaikka visuaalinen aspekti määrittääkin merkittävästi tilaa, myös sitä käyttävät ja siellä olevat ihmiset muokkaavat tilan merkitystä. Tila ja tilan merkitys ovat samanaikaisesti henkilökohtaisia sekä yhteisesti kulttuurisesti jaettuina, materiaalisia, aistimellisia, symbolisia sekä sosiaalisia. Voidaan ajatella, että kyseessä on yksilön minämaailman sekä maailman välisestä vuorovaikutuksesta. (Saarikangas 2006, 31.) Lisäksi erilaisille tiloille on ominaista se, että ne voivat olla luonteeltaan yksityisiä tai julkisia, ja tyypillisesti julkisissa tiloissa nämä ovat helposti määriteltävissä. Esimerkiksi sosiaalitoimistossa yksityisiä tiloja ovat henkilökunnan tilat, puoli yksityisiä työtilat, puolijulkisia vastaanottovirkailijan työpiste ja julkista tilaa on sisääntuloaula. Asiakkailla ei ole omia yksityisiä tiloja toimistossa lainkaan. Toisaalta vessatilat voidaan mieltää tällaisiksi, mutta niitä käyttää useampi asiakas tai työntekijä eikä asiakas voi tehdä tilasta persoonallista tai oman näköistä. Tilan luonteeseen vaikuttaa vahvasti se, kuka säätelee tilaa ja sitä, miten sitä käytetään ja toisaalta se mitä tilaan tuodaan. (Horelli 2007, 10 – 11.)

2.4 Tila, paikka ja ihmiset

Ympäristö ja ihmiset ovat koko ajan vuorovaikutuksessa keskenään. Ympäristö vaikuttaa jokaiseen ja sen avulla voidaan vaikuttaa suoraan yksilöihin sekä ihmisten toimintaa. Tärkeät paikat, kuten koti tai muu merkityksellinen paikka, vaikuttavat meihin - toinen enemmän ja toinen vähemmän. Kokemuksemme tiloista muovaa sitä, mitä pidämme oikeanlaisena ja tietynlaiseen tilaan sopivana. Nämä käsitykset ja tuntemukset vaikuttavat meihin läpi elämän ja antavat merkityksen sille, mitä pidämme hyvänä ja sopivana, johonkin paikkaan. (Tapaninen, Kauppinen & Kivinen 2002, 26 - 27.)

Ympäristöpsykologiassa tarkastellaan ihmisen ja ympäristön välistä suhdetta, ja ihmisen toimintaa suhteessa ympäristöön. Ympäristöpsykologi Liisa Horelli (1981, 12 - 29, 58) painottaa sitä, miten ihmisellä on tarve määrittää, muuttaa sekä muovata ympäristöään. Ihminen hakee ympäristöstä samaistumis pintaa sekä peilaa omaa merkityks maailmaansa ympäröivään tilaan. Jokainen ihminen katsoo maailmaa ja tilaa omien ennakkoluulojen, arvojen sekä symbolisten merkitysten kautta. Fyysistä ympäristöä ei ole olemassa ilman sosiaalista sisältöä ja ympäristön tulkinnat koostuvat ihmisten, materian ja sosiaalisen ympäristön vuorovaikutuksessa. Ympäröivää tilaa voidaan tarkastella hyvin erilaisissa tasoissa ja erilaisilla näyttämöillä sekä sitä voidaan ajatella alueena tai jopa yksittäisenä toimistona. Ympäristön kokeminen on oleellinen osa ympäristön sekä ihmisen välistä vuorovaikutusta eikä sitä voida jättää huomiotta. Ympäristön kokemus perustuu yksilön tekemään tiedonkäsittelyyn, jonka prosessissa yksilö tekee havaintojaan, käsittelee ja arvioi tilaa ja tekee niiden pohjalta päätelmiä paikasta. Elämyksellinen ympäristö tarjoaa meille mahdollisuuden havainnoida ja tutkia ympäröivää tilaa ja se tulee luoda näyttämöksi yksityiskohdille sekä kokemuksille. (Semi, Salmi & Mykkänen 2016, 60 - 61.)

Tila määritellään fyysisesti rajatuksi ja määritellyksi alueeksi. Yksilön koko elinympäristö koostuu erilaisista tiloista, jotka ilmentävät yhteiskunnallista arvomaailmaa sekä elämäntapaa. Sosiaalinen maailma, missä ihminen elää, on lukemattomien eri rakenteiden, hierarkioiden sekä merkityksmaailmojen muodostama kokonaisuus, ja jokainen toiminta ja teko tapahtuu aina jossain tilassa tai paikassa. Mikään tila ei ole tila ennen kuin se määritellään ja rajataan erottuvaksi jostain ympäristöstä. (Reijonen 1995, 7, 45 & 137.) Saarikangas (2006, 45 - 46) huomauttaa, että tiloja arvioidaan monin eri tuntemuksin. Tilaa arvioidaan muunkin, kuin pelkän näköaistin avulla, kuten haju, äänen ja tuntemusten kautta. Tilan merkitykset muodostuvat tietoisesti, mutta myös tiedostamattomasti ja huomaamattamme, ja nämä tuntemukset voivat olla pieniä tai suuria. Huomaamme paremmin muutokset paikkojen välillä, kun siirrymme paikasta toiseen, esimerkiksi loma-asunnosta kaupunkiin tai sisätiloista ulos jalkakäy-

tävälle. Saatamme aistia ilman kosteuden muutoksen, kuulla koneiden äänet tai hiljaisuuden sekä kiinnittää huomion huonekalujen materiaaleihin ja muotoihin. Voimme palata joihinkin paikkoihin muistoissamme, kun näemme, tunnemme tai haistamme jotain tuttua.

Tilasta tulee paikka usein vasta silloin, kun tilalla on ihmisille syvempi merkitys. Tilaa ja paikkaa käytetään usein kuitenkin synonyymeina keskenään, ja niillä kuvataan esimerkiksi jotain rajattua tilaa, jonka erityispiirteet määräytyvät kokemusten sekä merkitysten kautta. Paikalla kuitenkin kuvataan monesti laajemmin, jonkun tilan sijaintia, aluetta tai maisemaa. Toisaalta taas paikaksi kutsutaan tilaa, jolla on meille jokin syvempi merkitys. Paikkojen merkitykset muotoutuvat koetun elämän kautta ja kietoutuvat ihmisten historiaan. Oma paikkamme maailmassa on omien kokemustemme synnyttämä mielikuva ja saatamme esimerkiksi kokea oivalluksia maailmasta silloin, kun olemme jossain merkityksellisessä paikassa. Paikkojen merkitykset ovat siis vahvasti sidoksissa henkilön kokemuksiin sekä erilaisiin kulttuurisiin merkityksiin. (Hakuri 2014, 13 - 14; Syrjämaa & Tunturi 2002, 12.)

Paikka on eletty ympäristö, joka on silmin nähtävissä, korvin kuultavissa, jalkapohjin tunnettavissa; jonkun näköisenä, jonkun kuuloisena sekä jonkun tuntuksena tulkittu. Paikat ovat elettyjä sijainteja, jotka ovat nähtyjä ja koettuja ympäristöjä. Elämäkerrallisia paikkoja ei voi kuvata tai näyttää toiselle, sillä ne ovat uniikkeja ja muistimme sekä muistojemme luomia. Muistot kiinnittyvät elämämme paikkoihin ja kehomme ja mieleemme muistaa nämä paikat, toiset paremmin ja toiset huonommin. Tähän vaikuttaa se, millainen merkitys paikalla on ollut elämässämme. (Karjalainen 2008, 16 - 19) Tila auttaa meitä muistamaan asioita, mutta myös pakottaa meitä unohtamaan (Saarikangas 2006, 62). Paikkamme maailmassa syntyy ei inhimillisistä muistoista sekä maisemista. Ihminen kytkeytyy aina johonkin häntä laajempaan paikkaan, sosiaaliseen ympäristöön sekä yhteiskunnallisiin rakenteisiin. Tiloista ja paikoista syntyy merkityksellisiä tai vähemmän merkityksellisiä paikkoja riippuen siitä, mitä paikassa tapahtuu tai ketä siellä on. Ihminen pyrkii kiinnittymään, johon tärkeään paikkaan, jonka merkitykset koostuvat eletystä elämästä sekä merkityksistä, joita voi joskus olla myös vaikea selittää rationaalisesti empiirisen maailman kuvan rinnalla. Muistomme ja käsityksemme itsestämme muotoutuu kerroksellisesti sekä joskus myös hyvin monimutkaisesti eikä niinkään lineaarisesti tai johdonmukaisesti. (Haapala & Kaukio 2008, 7.)

3 TUTKIMUKSEN METODOLOGISET LÄHTÖKOHDAT

3.1 Kuvaileva kirjallisuuskatsaus

Kirjallisuuskatsaus mahdollistaa laajojen aineistojen käsittelyn sekä tiivistämisen tuottamalla uutta tutkimustietoa erilaisista aiheista. Kyseinen tutkimusmetodi mahdollistaa hyvin erilaisten ilmiöiden sekä tutkimuskysymysten tarkastelun, sillä metodina kirjallisuuskatsaus on hyvin monipuolinen. Kirjallisuuskatsauksen tavoite on kehittää kyseisen tieteenalan käsitteistöä sekä ymmärrystä tutkittavasta aiheesta, sekä täydentää jo olemassa olevaa teoriaa tai tietoa. Kirjallisuuskatsauksia on kolmentyyppisiä: kuvaileva kirjallisuuskatsaus, systemaattinen kirjallisuuskatsaus ja määrällinen meta-analyysi. (Suhonen, Axelin & Stolt 2015, 7 – 8.)

Kuvailevassa kirjallisuuskatsauksessa tutkittavaa aihetta pyritään kuvaamaan mahdollisimman hyvin ja aineiston keruu ei ole niin systemaattinen, kuin muissa kirjallisuuskatsaustyypeissä. Kuvailevassa kirjallisuuskatsauksessa aineiston valintaa ei rajaa metodiset säännöt ja tämän lisäksi aineistot ovat usein myös laajoja. Kuvailevassa kirjallisuuskatsauksessa aineiston valinta on paljon vapaampaa, kun esimerkiksi integroivassa kirjallisuuskatsauksessa, jossa aineiston haussa käytetään systemaattisen haun metodeja. (Suhonen, Axelin & Stolt 2015, 9 & 13.) Kuvailevan kirjallisuuskatsauksen vaiheet ovat tutkimuskysymyksen muodostaminen, aineiston valinta, kuvailun rakentaminen sekä tuotetun tuloksen tarkasteleminen. Metodina kuvaileva kirjallisuuskatsaus voi olla luonteeltaan aineistolähtöinen ja sen tavoite on ymmärtämiseen tähtäävä ilmiön kuvaus. Tutkimusmenetelmän tavoitteena on kuvata ilmiötä teoreettisesta tai kontekstuaalisesta näkökulmasta rajatusti, jäsennetyksi sekä perusteellisesti valitun kirjallisuuden avulla. (Kangasniemi ym. 2013, 291 – 294 & 298.)

Kuvailevaa kirjallisuuskatsausta ohjaa tutkimuskysymys tai -kysymykset, jotka määrittellään ennen aineiston keruuta. Tutkimuskysymys on usein suhteellisen laaja

ja sen tavoite on käsitteellistää tai käsitellä abstrakteja ilmiöitä. Menetelmä sopii hyvin erilaisten aiheiden tutkimiseen, mutta erityisesti silloin, kun tutkittavasta aiheesta tieto on pirstaleista ja hajanaista. Aineiston valintaa määrittää pitkälti tutkimuskysymyksen asettelu ja tarkoituksena on löytää mahdollisimman relevantteja aineistoja. Valintaa ohjaa vahvasti se vastaako aineistot tutkittavaa aiheita, eli voidaankin todeta menetelmänä kuvailevan kirjallisuuskatsauksen olevan vahvasti aineistolähtöinen. Aineistojen valintaa ohjaa alkuperäsitutkimuksen rooli suhteessa tutkimuskysymykseen vastaamiseen. Aineistoa rajataan sen mukaan, miten sen avulla voidaan tarkastella tutkittavaa ilmiötä. Aineiston käsittelyosassa, eli kuvailun rakentamisessa, tavoitteena on tutkimuskysymyksiin vastaaminen laadullisen kuvailun avulla sekä uusia johtopäätöksiä esittämällä. Kuvailussa yhdistetään ja analysoidaan sisältöä kriittisesti. Aineistosta pyritään luomaan jäsentynyt kokonaisuus. Työn ei tule olla referaatti, tiivistelmä, siteeraus tai raportti valitusta aiheesta vaan pyrkimys on vertailla olemassa olevaa tietoa ja arvioida sitä ja tuottaa laajempia päätelmiä valitusta aiheesta. Viimeinen vaihe kuvailevassa kirjallisuuskatsauksessa on tulosten tarkasteleminen, jolloin tehdään sisällöllinen ja menetelmällinen pohdinta ja arvioidaan tutkimuksen etiikka ja luotettavuus. Tulosten tarkastelussa tehdään yhteenveto tutkimuksen tuloksista ja pohdinta tulosten yhteiskunnallisesta kontekstista. (Kangasniemi ym. 2013, 295 – 297.)

3.2 Tutkimusetiikka

Tieteellisen tutkimuksen läpileikkaava teema on eettisyys ja hyvät tieteelliset käytännöt, jotka ohjaavat työskentelyä. Tutkijan tulee pohtia tutkimusvalintoja ja toimia eettisten ohjeiden mukaisesti jokaisessa tutkimusvaiheessa. Tutkimusta tehtäessä tulee noudattaa tiedeyhteisön yhteisiä arvoja sekä toimintatapoja ja kunnioittaa muiden tutkijoiden aikaisempaa työtä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 23 – 27.)

Kuvailevan kirjallisuuskatsauksen eettisiä haasteita ovat tutkimuksen subjektiivisuus ja sattumanvaraisuus, sillä aineiston keruu ei ole systemaattista ja tarkkaan rajattua. Toisaalta taas menetelmän vahvuutena on se, että aineistoksi voidaan valita laajalti eri aineistoja sekä se, että tutkimuksen kohdetta voidaan kohdentaa tiettyyn aiheeseen tai tutkimuskysymykseen. Tutkimuksen luotettavuutta voidaan lisätä kuitenkin vaiheiden jäsentämisellä sekä perustelemalla aineiston valintaa. Kuvailevan kirjallisuuskatsauksen etuna on myös se, että menetelmä mahdollistaa ilmiöiden tutkimisen ilman, että aineistosta pyritään löytämään ilmiön yleisyyttä tai näytön astetta. Tutkimusmenetelmän haasteeksi nousee se, että kuvailevasta kirjallisuuskatsauksesta ei ole juurikaan menetelmäkirjallisuutta ja menetelmästä käytetään useita erilaisia nimityksiä suomenkielisessä kirjallisuudessa. Kirjallisuudessa käytetään esimerkiksi

kuvailevaa-, perinteistä-, laadullista- tai narratiivista kirjallisuuskatsausta. Valitsemassani lähdeaineistossa menetelmästä käytetään termiä kuvailevaa kirjallisuuskatsaus, joten tästä johtuen valitsin sen myös omaan tutkimukseeni. (Kangasniemi ym. 2013, 292 – 293.)

Tutkimuksen eettisyyttä voidaan edistää raportoimalla tutkimusvalinnat sekä pyrkiä avoimesti kuvaamaan tutkimuksen eri vaiheita. Aineiston valinnassa sekä käsitteilyssä on tärkeää kiinnittää huomiota raportoinnin oikeudenmukaisuuteen, tasavertaisuuteen sekä rehellisyyteen. (Kangasniemi ym. 2013, 297.)

4 TUTKIMUSAINEISTO

4.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Sosiaalityön asiakkaat ovat usein marginaaliväestöä, mutta samalla tavalla palveluita käyttäviä ja hyödyntäviä yksilöitä, kuin esimerkiksi pankissa asioivat asiakkaat. Siitä huolimatta harvoin kiinnitetään erityistä huomiota sosiaalityön tekemisen paikkaan, eli tässä tutkimuksessa sosiaalitoimistoon. Tutkimus on toteutettu kuvailevana kirjallisuuskatsauksena, jonka tarkoituksena on kuvata ja tarkastella sosiaalitoimistoa tilana. Tutkimuskysymykset valikoituivat ennen aineiston valintaa ja tavoitteena on valita tutkimuskysymykset, jotka ovat riittävän tarkkoja, mutta mahdollistavat laajemman ilmiön kuvaamisen. Tutkimukset tavoitteena on tutkia ympäristön merkitystä sosiaalityössä ja pyrkiä eri aineistoja hyödyntäen kuvaamaan tätä mahdollisimman hyvin. Teoreettisena viitekehystenä tutkimuksessa on tila, paikka sekä sosiaalityö. Tutkimuskysymyksiksi valikoituivat seuraavat kysymykset:

1. Millaisena sosiaalitoimistoa kuvataan tutkimukseen valikoituneissa aineistoissa?
2. Ei inhimillisten tekijöiden merkitykset sosiaalitoimiston tilassa?
3. Mitä asioita sosiaalitoimiston tilasuunnittelussa tulisi ottaa huomioon?

4.2 Aineiston valinta

Tutkimus on toteutettu kuvailevana kirjallisuuskatsauksena, jossa aineiston haku ei ole niin systemaattista tai tarkkaan rajattua. Kuvailevassa kirjallisuuskatsauksessa aineiston haku on siis vapaampaa ja mahdollistaa monien erilaisten aineistojen hyödyntämisen (ks. 3.1). Päädyin tähän valintaan, sillä aineistoksi valikoitui aineistoa systemaattisen haun ulkopuolelta. Aineiston haku systemaattisesti olisi sulkenut pois useita potentiaalisia lähteitä, jotka löysin sattumalta etsiessäni aineistoa tai teoreettista tietoa aiheesta. Kuvaileva kirjallisuuskatsaus mahdollistaa tällaisten ei systemaattisesti löytyneiden aineistojen hyödyntämisen, kun vain aineiston vastaa sisällöllisesti tutkimuskysymykseen. Näin ollen pystyin huomioimaan myös nämä aineistot, jotka selkeästi käsittelevät tutkittavaa aihetta.

Ensimmäisessä hakuvaiheessa hyödynsin erilaisia tietokantoja ja hain aineistoa hakusanoilla "sosiaalitoimisto", "visuaalinen ympäristö sosiaalitoimisto", "sosiaalitoimisto asiakastilat", "sosiaalitoimisto sisustus", "kohtaaminen sosiaalitoimisto", "fyysinen ympäristö sosiaalitoimisto", "environmental design social office", "interior design social work", sekä "environmental design in well being".

Aineiston kokoamiseen käytin erilaisia hakukoneita ja pyrin etsimään aineistoa, joka käsittelee tilaa sosiaalityössä. Aineistoksi valikoitui vertaisarvioitua tieteellistä aineistoa, joiden kieli oli suomi tai englanti. Lisäksi arvioin jokaisen aineiston sisällön perusteella niiden sopivuuden suhteessa tutkimukseen. Aineistot ovat vuosien 1995 – 2019 väliltä, eli aineistoksi on valikoitua myös vanhempia tutkimuksia, sillä arvioin niiden olevan edelleen relevantteja suhteessa aiheeseen. Aineistoista neljä on tutkimusartikkeleita, yksi hankeraportti ja yksi väitöskirja. Tutkimuksen haasteena on ollut se, että aihetta ei ole sosiaalityön näkökulmasta juurikaan tutkittu Suomessa. Muissa maissa aihetta on tutkittu jonkin verran enemmän, mutta aineistot olivat usein maksullisia. Maksullinen aineisto oli poissulkukriteeri, joten ne eivät valikoituneet tutkimukseen. Aineistot ovat kaikille avoimia ja kaikkien käytössä, ja tämän avulla on pyritty lisäämään myös tutkimuksen luotettavuutta.

4.3 Aineiston kuvaus

Tässä kappaleessa on kuvaus käytetystä aineistosta. Kuvauksessa tutkimus on avattu pääpiirteittäin. Tämä auttaa hahmottamaan aineistoa ja niiden keskeisiä teemoja analysointivaiheessa. Lovio sekä Muurinen (2012, 7 – 14, 28 & 33) ovat Sosiaalitoimisto 2.0 tutkimusraportissaan käsitelleet sosiaalitoimiston tilasuunnittelua asiakasnäkö-

kulmasta. Tutkimuksen keskeisinä käsitteinä ovat palvelumuotoilu sekä aulan tilasuunnittelun merkitys sosiaalityön tekemisessä. Tutkimusraportin keskeinen viesti on se, että tilalla on merkitystä kokemukseemme. Asiakkaat tekevät päätelmiä tilassa työskentelevistä sosiaalityöntekijöistä jo ennen varsinaista tapaamista. Pitkälti aulatiiloja kuvailtiin luotaantyöntäviksi ja etäisiksi. Raportissa esitettiin myös kokeiluja ja erilaisia vaihtoehtoja, joilla pyritään lisäämään aulatilaa viihtyvyyttä. Tutkimuksen tavoite ei ole olla sisustusopas, vaan toimia suuntaviivana sille, miten tärkeää on kiinnittää huomiota myös ei inhimillisiin tekijöihin, kun toimitaan hyvin sensitiivisellä elämän osa-alueella, eli ihmisten yksityisessä ja ainutkertaisessa elämässä, mihin sosiaalityö kohdentuu.

Eräsaari (1995, 6 - 7, 15, 87 - 88 & 183) on tutkinut Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä -väitöskirjassaan vallan merkitystä julkisissa tiloissa 1990-luvun alkupuolella. Leena Eräsaari on sosiaalityöntekijä, ja hän on tehnyt havaintojaan osittain oman työkokemuksensa perusteella ja hyödyntänyt kokemuksiaan, kun on alkanut tutkia valtaa tilassa. Väitöskirja koostuu kolmesta osuudesta, joista jokainen käsittelee tilan suhdetta ihmisiin hiukan eri näkökulmasta. **Avauskertomus: konntausharjoituksia** tutkii katutason byrokratiaa valokuvien sekä videomateriaalin avulla. Eräsaari tarkastelee ja kuvaa tiloja, joissa on läsnä valta ja erilaiset valtasuhteet, kuten sosiaalitoimisto, Kansaneläkelaitos, verotoimisto ja poliisilaitos. **Byrokraattinen tila ja tavarat** käsittelee tilassa olevia tavaroita ja toimintamalleja. Tutkimuksen tässä osassa lähdetään liikkeelle siitä, että byrokraattiset tilat ovat hallinnollisia, ja niissä on aina nähtävissä valta. Tutkimuksessa tarkastellaan sitä, millaisia paikkoja byrokraattiset tilat ovat. Viimeinen osuus **kohtaamisia ja kokoontumisia byrokraatioissa** pohjautuu tutkimukseen työvoimatoimistossa ja sosiaalitoimistossa asiakkaiden sekä työntekijöiden väliseen kohtaamiseen asiakastapaamisen alkumetreiltä lähtien. Omassa tutkimuksessani käytän Eräsaaren väitöskirjan toista osuutta: Byrokraattinen tila ja tavarat. Valintaan vaikutti se, että kyseinen osuus väitöskirjassa käsittelee näkyvää tilaa ja siellä olevia esineitä. Aineisto koostuu useista erilaisista vallan tiloista ja paikoista, mutta kiinnitän erityistä huomiota sosiaalivirastossa havaittuihin seikkoihin, sekä muihin siihen rinnastettavissa oleviin paikkoihin, kuten Te-toimistoon tai Kelaan. Väitöskirjassa on tarkasteltu aihetta pitkälti kuvien sekä teorian kautta. Eräsaarella on ollut käytössä ammattivalokuvaaja, joka on koostanut väitöskirjan kuva-aineiston.

Muurinen (2019, 29 - 30) käsittelee Ei-inhimillinen toimijuus palvelutoiminnan kehittäjänä -tutkimusartikkelissaan hyvinvointipalvelujen tilaratkaisuja. Tutkimus kohdistuu sosiaalityön kentälle ja siinä tarkastellaan kahta sosiaalitoimiston toimitilaa Espoossa, joissa otettiin käyttöön avotoimistot vuonna 2013. Tutkimuksessa tarkasteltiin ei inhimillisten tekijöiden vaikutusta työssä sekä uudenlaisen työympäristön vai-

kutusta käytännön tasolla. Tutkimuksessa on pyritty avaamaan niitä ympäristötekijöitä, jotka vaikuttavat tilaan ja siellä työskentelyyn. Tutkimuksessa haastateltiin sekä asiakkaita että työntekijöitä. Toimistossa työskenteli 60 – 80 henkilöä.

Bank ja Nissen (2016, 2, 6 – 7, 16 & 21) käsittelevät *Beyond Space of Counselling* -tutkimusartikkelissaan kahta erilaista sosiaalitoimiston tilaa Tanskassa. Tilat on suunniteltu nuorten päihdekäyttäjien kohtaamiseen ja asiakastyöhön ja tarkastellaan tilan vaikutusta haastavassa asiakastyössä. Toinen tutkittavista tiloista oli perinteinen toimistohuone, jossa oli perinteiseen toimistoon kuuluvia elementtejä, kuten pöytä, toimistotarvikkeita, puhelin, tietokone sekä muita toimistotarvikkeita. Värimaailma oli hyvin hillitty ja yleisilme minimalistinen. Toinen tarkastelussa ollut tila nimettiin Buddha-huoneeksi, joka oli tarkoitettu asiakastapaamisiin. Tästä syystä kutsun huonetta myös itse tästä eteenpäin Buddha -huoneeksi. Huoneessa oli käytetty väreinä violetta, mustaa sekä punaista, ja huonekalut olivat hyvin erityyppisiä, kuin toimistotiloissa. Huoneessa oli esimerkiksi sohva, useita tyynyjä, vilttejä, luonnon materiaaleja, raheja sekä muita pehmeitä tuovia elementtejä ja tekstiilejä. Lisäksi huoneesta oli luontonäkymä ja suuri Buddha-patsas, jotka rikkoivat perinteisen toimistotilan tunnun. Tutkimuksessa tarkasteltiin tilan merkitystä ja tilasuunnittelua suhteessa sosiaalityön tekemiseen. Rakenteellisten muutosten kautta pyritään vaikuttamaan palvelujen saatavuuteen ja siihen sitoutumiseen. Tutkimus toteutettiin vuosina 2011 – 2014 ja se tehtiin havainnointitutkimuksena. Tutkimuksen keskeisiä tuloksia oli, että tilalla itsellään on merkitystä asiakastyössä.

Heerwagen, Heubach, Montgomery & Weimer (1995, 463, 459 & 463) käsittelevät *Environmental design, work, and well being* -tutkimusartikkelissaan sitä, millaisia vaikutuksia ympäristöllä on työhyvinvoinnin näkökulmasta. Artikkelin on vuodelta 1995 ja tutkimus on toteutettu kirjallisuuskatsauksena. Yhtäkkiseltään voisi kuvitella, että kyseinen tutkimus ei sopisi aiheeseeni, mutta perustelen valintaani sillä, että sosiaalityössä asiakkaita pyritään tukemaan positiiviseen muutokseen. Miten voimme odottaa asiakkailta tuloksia, jos virkailijoiden työskentely-ympäristö ei ole sitä tukevaa? Artikkelissa painotetaan sitä, miten työympäristöllä voidaan vaikuttaa työhön hyvin laajalti. Artikkelin teoriapohjana toimii person – environment fit -teoria, millä tarkoitetaan yksinkertaisuudessaan sitä, miten yksilö ja hänen ympäristönsä ovat yhteensopivia ja tasapainossa keskenään. Tutkimusaineistoon oli valittu ne tutkimukset, joihin sisältyi tässä teoriassa esiintyneet tunnusmerkit, joita ovat fyysinen terveys, psyykkisen- ja henkinen hyvinvointi sekä sosiaaliset tekijät.

Stanley, Larkins, Austerberry, Farrelly, Manthorpe ja Ridley (2016, 88) tarkastelivat *Rethinking place and the social work office in the delivery of children's social work services* -tutkimuksessaan vuosien 2009-2012 aikana viittä erilaista pilottihankeita, joissa tutkimuskohteena oli keskenään hyvin erilaiset sosiaalitoimistot ja niiden tilat. Hankkeet toteutettiin lastensuojelussa Englannissa. Tutkimukset toteutettiin

haastattelemalla työntekijöitä sekä asiakkaita. Tutkimuksessa otettiin huomioon fyysiset tilat sekä ihmisten tunteet ja kokemukset tilasta.

5 TUTKIMUSTULOKSET

5.1 Sosiaalitoimiston tilat

Tässä tutkimuksessa aineistoista viisi käsitteli sosiaalitoimiston tilaa. Sosiaalitoimiston tila viestii sitä, että tila itsessään on siellä toimivien työntekijöiden hallinnassa ja kontrollissa: Lovio ja Muurinen (2013), Eräsaari (1995), Muurinen (2019), Bank ja Nissen (2016) sekä Stanley ym. (2016). Sosiaalityössä sekä sosiaalitoimistoissa oleva valta oli useissa tarkastelemisani aineistoissa esillä suoraan tai epäsuorasti. Valta näkyy itse tilassa ja siinä, miten tilassa toimitaan. Sosiaalitoimistossa kontrolli ja erilaiset ohjeet ja säännöt ovat läsnä ensi hetkistä lähtien ja tila mielletään monesti luotaantyöntäväksi. Paikalla sekä tilalla itsellään nähtiin olevan merkitystä sosiaalitoimistoissa asioinnin kulkuun. (Lovio & Muurinen 2013, 12; Eräsaari 1995, 87; Muurinen 2019, 36; Bank & Nissen 2016, 8 - 9.; Stanley ym. 2016, 87.) Lovio sekä Muurinen (2013, 33) pohjivat raportissaan mitä tehdään, jos viimesijaiseksi palveluksi suunniteltu luukkukin on luotaantyöntävä. Paikkana sosiaalitoimiston tulisi olla asiakkaiden ja työntekijöiden kohtaamista tukevaa, ja kehitettäessä sosiaalipalveluja ei voida unohtaa palveluympäristöä. Usein pelkästään toimistoon saapuminen voi olla työläs ja vaikea prosessi, sillä asiakkaan on selvitettävä ennen sinne tuloa useita erilaisia asioita. Asiakkaan on selvitettävä, mistä löytää toimiston yhteystiedot. Hänen on myös osattava etsiä numero tai osoite kunnan useiden eri hallinnonalojen alta. Näiden tietojen löytäminen ei ole aina helppoa ja asiakkaan tulee usein itse ”keksiä”, mistä löytää tarvitsemat yhteystiedot. (Eräsaari 1995, 101.)

Stanley ym. (2016, 87 & 92) ottivat tutkimuksessaan muista aineistoista poiketen huomioon fyysisen ympäristön lisäksi ihmisten tunteet sekä käyttäytymisen tilassa. Tällä tarkoitettiin esimerkiksi sitä, miten työntekijä tervehti ja kohtasi asiakkaan. Tutkimuksesta haastatelluista lapsista tai nuorista kukaan ei nimittänyt sosiaalitoimistoa

omaksi paikakseen. Samassa tutkimuksessa osa selkeästi tunsi, että sosiaalitoimisto oli toisaalta myös paikka, missä heillä oli identiteetti ja heidät tunnettiin sekä tunnistettiin. Tämä tunne syntyi siitä, että heidät kutsuttiin nimellä ja toivotettiin tervetulleeksi. Jotkut toimistoista antoivat perheille normaaliuden tunteen, joka syntyi siitä, että yksilöt kokivat olevansa tervetulleita tilaan ja tila itsessään oli kutsuva sekä turvallinen. Eräsaari (1995, 150) painottaa sitä, miten asiakas tulisi kohdata virastossa kuten paras ystävä; siten, että hän kokee olevansa toivottu ja kaivattu vieras. Ilmapiirillä ja tavalla kohdata asiakas on äärettömän suuri merkitys. En tutkimuksessani korosta kohtaamisen merkitystä ihmisten välillä, mutta siitä huolimatta tilaa tarkastellessa emme voi täysin sivuttaa tilassa olevia ihmisiä ja heidän välillään tapahtuvaa kohtaamista. Myös tällä on oma vaikutuksensa tilassa. Vaikka työntekijän ja asiakkaan kohtaaminen olisi minuutin mittainen, voi se olla asiakkaalle hyvin merkityksellinen ja tärkeä. (Lovio & Muurinen 2013, 13.) Vaikka Muurisen (2019, 35 – 36) tapaustutkimuksessa paikan merkitystä ei käsitelty tutkimuksessa, aihetta sivuttiin asiakkaiden haastatteluissa. Asiakas ei voi itse määrittää missä ja ketä tapaa, vaan hänen on tyydyttävä toimimaan siinä ympäristössä, mihin hänet ohjataan ja määrätään. Asiakas koki merkitykselliseksi sosiaalitoimiston konkreettisen sijainnin. Aikaisemmin sisääntulo oli sijainnut terveystalouden kanssa samoissa tiloissa, jolloin sosiaalitoimiston tilaan pystyi tulemaan huomaamattomammin kuin nykyisessä uudessa sosiaalitoimistossa. Tällaisessa näkökulmassa paikalla ja sijainnilla voi olla suuri merkitys asiakkaan palvelukokemukseen. Asiakkaalla oli myös vahva tunne siitä, että sosiaalitoimistossa asiointi oli hävettävä ja salattava asia.

Eräsaari (1995, 108, 120 & 178) havaitsi, että julkisten tilojen ovet viestivät tyypillisesti anonyymiutta ja sitä, että sisällä ei ole ketään eikä sinne tulija ole kukaan. Rakennukset ja ulko-ovet ovat hyvin mitättömiä ja sisääntulopaikat huonosti suunniteltuja. Ovet eivät välttämättä ole paraatipaikalla tai kutsu asiakkaita sisään. Ovet ovat piilotettuja tai sijaitsevat rakennusten sivuissa. Sosiaalivirastossa kontrolli on monesti nähtävillä erilaisin opastein ja ohjein. Asiakasta ohjataan soittamaan ovikello tai odottamaan aulassa kutsua. Asiakkaisiin kohdistuu erilaisia käskyjä ja ohjeita, joita heidän oletetaan noudattavan. Kun asiakas saapuu sisään toimistoon, hän kohtaa ensimmäisenä vastaanottovirkailijan. Virkailijan ja asiakkaan välissä on usein lasi, mikä kontrolloi ja asettaa tietyt rajat työntekijän ja asiakkaan välille. Tiski tai neuvontapiste on keskeisellä paikalla tilassa. Tämän mielikuvan tavoite voikin olla, että tila on organisaation ja sen edustajien hallinnassa, ei asiakkaiden. Tilassa olevat valtahierarkiat näkyvät lisäksi siinä, missä kerroksessa asiakas asioi. Hallinto ja ylemmät virkamiehet ovat ylemmissä kerroksissa kuin vastaanotto ja asiakastilat. Toimistossa on tiloja, jonne vain työntekijät pääsevät ja tiloja, minne asiakkaat ohjataan. Lovio ja Muurinen (2013, 12 & 14) nostivat raportissaan esiin sen, miten kontrolli ja tilan tuomat elementit viestivät asiakkaille vahvasti sitä, että heitä määrätään ja ohjataan tilassa. Asiakkailla

oli tunne siitä, että he ovat hukassa ja muiden armoilla. Pelkästään se, että ihminen joutuu sosiaalityön asiakkaaksi asettaa yksilön tilanteeseen, jossa hänen on haettava apua instituutiolta eli vallan hallitsijalta silloin, kun ei itse pärjää.

Bankin ja Nissenin (2016, 16 – 25) tutkimuksessa havainnoitiin, että asiakkaiden kokemukset ja toiminta tilassa oli erilaista, kun tila muuttui. Tila vaikutti niin kontrollin kokemukseen, kuin asiakkaan muutospuheeseen. Perinteisemmässä toimistohuoneessa asiakkaat kokivat tilan valtasuhteet perinteisempänä kurinpitosuhteena, jossa asiakkaan ja työntekijän roolit olivat selkeämmin aistittavissa. Tutkimuksessa havaittiin, että steriilissä ja standardisoidussa tilassa, kurinpidollinen katse oli liian voimakas, mikä aiheutti sen, että tila itsessään sulkee pois enemmän mahdollisuuksia, kuin avaa keskustelua. Tilan kurinpidolliseen valtaan liittyvä mielikuva oli niin vahva, että se syrjäytti pastoraalisen vallan syntymisen, ja aiheutti asiakkaassa huononmuuden tunteen lisääntymisen, vaikenemisen, paheksunnan sekä vastarinnan. Asiakas koki olevansa kiinni menneisyydessä ja puhe keskittyi jo tapahtuneisiin asioihin. Bankin ja Nissenin tutkimuksessa esitellyssä Buddha-huoneessa tavattaessa asiakkaat kokivat sosiaalisen subjektiivisuuden, minkä myös työntekijät tunnustivat tilassa. Vaikka valtasuhdetta ei täysin pystytä tilassa unohtamaan, oli sillä paljon pienempi rooli Buddha-huoneessa, kuin perinteisessä toimistohuoneessa. Keskustelutilanne oli paljon luontevampi sekä asiakkaan puhe itsestään oli positiivisempaa ja tulevaisuus nähtiin myönteisempänä. Tilan muutoksilla ja sillä, mitä tilassa on, voitiin vaikuttaa tunnelman lisäksi palvelukokemukseen.

5.2 Ei inhimilliset tekijät sosiaalityössä

Aineistoista kaikissa kuudessa tarkasteltiin ei inhimillisten tekijöiden vaikutusta sosiaalityössä ja työskentely-ympäristössä: Eräsaari (1995), Muurinen (2019), Lovio ja Muurinen (2013), Bank ja Nissen (2016), Heerwagen ym. (1995) sekä Stanley ym. (2016). Ei inhimillisiksi tekijöiksi luokiteltiin sisustus, tila itsessään, tunnelma sekä esineet, mitä tilassa on. Esineillä ja asioilla on syvempiä merkityksiä sekä symboliikkaa, lisäksi tilalla voidaan vaikuttaa asiakastyöhön ja sen tekemiseen. (Eräsaari 1995, 132 – 133; Lovio & Muurinen 2013, 13; Muurinen 2019, 30 & 37; Bank & Nissen 2016; Heerwagen 1995, 467; Stanley ym. 2016, 92.) Heerwagen ym. (1995, 465 – 466) huomauttavat, että yleensä työn kuormittavuuteen ja siihen suunnatuissa tutkimuksissa on kiinnitetty huomio organisaatiokulttuuriin sekä itse työhön, ja ympäristötekijät on jätetty vähemmälle huomiolle. Ympäristöllä voidaan kuitenkin vaikuttaa hyvinvointiin, stressiin, itsetuntoon sekä käyttäytymiseen. Monesti ajatellaan, että ihminen sopeutuu mihin ympäristöön tahansa ja ajatellaan, että jos ihminen ei kykene siihen, se nähdään heikkoutena. Tätä samaa ajatusta voidaan soveltaa sosiaalityön toimintakentälle.

Lovion ja Muurisen (2013, 13) tutkimuksessa nousi esiin se, miten asiakas tekee kohtaamisesta päätelmiä usein jo ennen työntekijän tapaamista. Tähän vaikuttavat tila ja siellä olevat esineet ja ihmiset. Sosiaalityötä tarvitaan silloin, kun ihminen saattaa olla hyvin haavoittuvassa ja herkässä tilassa. Sosiaalitoimiston ja sosiaalityön tavoite on toimia ponnahduslautana, joka ehkäisee ongelmien kasaantumista entisestään. Juuri tästä syystä on kiinnitettävä huomiota siihen, millainen tunnelma ja kohtaamiskokemus asiakkaalle tulee sosiaalitoimiston tilassa ollessaan. Bank ja Nissen (2016, 10 – 11) huomauttavat, että terapeuttista työtä toteutetaan usein klinikoilla, eli toimistoissa, eikä ihmisen omassa elinympäristössä. Tilan, jossa asiakas kohdataan, tulisi tukea sitä, että ihminen kokee olevansa turvassa ja tilassa, jossa voi avata kipeitä asioita. Muurisen (2019, 35 – 37) tapaustutkimuksessa havaittiin, että erillisellä asiakastilalla oli vaikutusta työskentelyyn ja siihen millainen vuorovaikutustilanne oli.

Esineiden sekä luonnon merkitys nousi useassa katsaukseen valikoituneissa aineistoissa esiin vähintään maininnan tasolla: Lovio ja Muurinen (2013), Muurinen (2019), Bank ja Nissen (2016) sekä Heerwagen ym. (1995). Toistuvina teemoina olivat kasvit ja luonto sekä koriste-esineet ja toimistotarvikkeet. Esineiden avulla pystytään vaikuttamaan monella tavalla ihmisten tunteisiin sekä siihen, miten ihminen kokee tilan. Työntekijöiden huoneet ja asiakastilat ovat paikkoja, joihin asiakkaat pääsevät ja mitkä he näkevät. Ei siis ole täysin yhdentekevää, mitä ja millaisia tavaroita ja asioita näissä tiloissa on esillä. (Lovio & Muurinen 2013, 16; Eräsaari 1995, 132; Bank & Nissen 2016; 24 – 25; Heerwagen ym. 1995, 467.) Bank ja Nissen (2016, 24 – 25) huomauttavat, että tilan visuaalista suunnittelua ei tulisi koskaan unohtaa, kun tarkastellaan suorituskykyä tai spatialisuutta. Tilaan tehtävillä pienillä muutoksilla tai materiaalivalinnoilla, voi olla suuri merkitys kokemukseen tai toimintaan tilassa. Esimerkiksi tekstiilit mielletään kodinomaisuuteen ja rentoon tunnelmaan, kun taas steriili ja pelkistetty ulkonäkö laitospaisuuteen. Erilaisten materiaalien sekä sisustuselementtien tuominen sosiaalitoimistoon voi muokata asiakkaan kokemusta sosiaalitoimistosta merkittävästi. On tärkeä pohtia, miten tilassa olevat esineet vaikuttavat siellä oleviin ihmisiin ja erilaisilla ympäristötekijöillä voidaan vaikuttaa yksilön, niin asiakkaiden, kuin työntekijöiden hyvinvointiin sekä stressitasoon. Tilassa olevat asiat sekä esineet vaikuttavat ihmisen kokemaan stressiin niin negatiivisesti kuin positiivisesti. Se, että emme voi vaikuttaa itse tilaan aiheuttaa ihmisissä negatiivisia tunteita sekä ahdistusta. Positiivisia vaikutuksia saadaan lisäämällä tilaan kasveja, luonnonvaloa ja kiinnittämällä huomiota tilan estetiikkaan. (Heerwagen 1995, 467.)

Eräsaari (1995, 132 & 155) huomauttaa, että usein erilaiset koriste-esineet ja pallokinnot, sijoitetaan johtajan tai esihenkilön työhuoneeseen. Nämä esineet ja niiden paikka ilmentävät valtaa, mutta myös sitä, että näitä esineitä ei ole tarkoitettu asiakkaiden silmille tai nähtäville. Lisäksi työntekijöiden huoneissa, missä asiakkaita otetaan vastaan ei työpöydillä usein ole muuta, kuin työhön liittyviä papereita, tietokone

ja toimistotarvikkeita. Huoneessa on yleensä tiukka järjestys ja tavarat ovat omilla paikoillaan, suljettujen ovien ja kaappien piiloissa. Nämä tekijät merkitsevät sitä, että tilassa tulee käyttäytyä tietyllä tavalla korrektisti ja ohjatusti. Eräsaari nostaa esiin myös sen, että sosiaalitoimistossa työntekijät eivät tuo omaa yksityisyyttään useinkaan esille. Työntekijöiden huoneissa on korkeintaan vaatimattomia ja helppohoitoisia viherkasveja. Huoneita ei voi kuvata kodikkaiksi, vaan sen vastakohdaksi.

Muurisen (2019, 36 – 38) tapaustutkimuksesta on havaittavissa, että ei inhimillisten toimijoiden toimijuutta, olivatpa ne sitten asioita, esineitä tai itse tila, on ääretömän vaikea ennustaa. Tutkimuksessa havaittiin eroja kahden eri toimitilan välillä, vaikka päällisin puolin ne olivatkin hyvin samankaltaisia. Voidaankin todeta, että tilassa vaikuttaa ei inhimillisten tekijöiden lisäksi myös ihmiset ja heidän toimintansa suhteessa ympäristöön.

5.3 Tilasuunnittelun merkitys sosiaalitoimistossa

Tilasuunnittelun merkitys ja tilasuunnittelun tärkeys nousivat esiin kaikissa aineistoista. Tilasuunnittelu voidaan aloittaa jo pohjaratkaisuista ja siitä, miten sen avulla voidaan vaikuttaa tilaan (Eräsaari 1995, 142 – 145). Yleisesti aineistoista nousi vahvasti esille se, että tilaa ja erityisesti sosiaalitoimistoa suunnitteluun tulisi ottaa huomioon sekä asiakkaat että työntekijät. Kolmessa tutkimuksessa nousi selkeästi esiin se, että tilaa käyttävien ihmisten tulee olla suunnittelussa mukana: Lovio ja Muurinen (2013), Bank ja Nissen (2016) sekä Stanley ym. (2016). Lovio ja Muurinen (2013, 24) huomauttavat, että toimipisteiden suunnittelua ei pitäisi aloittaa ideoimalla sisustusta tai pohdimalla sitä, millainen on täydellinen paikka jättää lomakkeita sosiaalitoimistoon. Huomio pitäisi kiinnittää asiakasryhmän arkeen ja kohtaamiskokemukseen palveluista. Palvelujen ja tilojen suunnittelussa pitää ottaa vahvemmin huomioon käyttäjien kokemukset ja tarpeet. Tilasuunnittelulla voidaan vaikuttaa siihen, että toiminnalla pyritään asiakaslähtöisyyteen ja siihen, että asiakkaan ääni pääsee kuuluviin. Näin asiakkaalle mahdollistetaan myös valintoja keskustelutilanteen sisällä. (Bank & Nissen 2016, 15.)

Stanley ym. (2016, 86 & 92) huomauttaa, että niissä hankekokeiluissa, joissa työntekijöillä oli tunne siitä, että he pystyivät vaikuttamaan tilasuunnitteluun, he pystyivät myös omalla toiminnallaan tekemään tilasta paremman paikan kohdata asiakkaat. Ympäristöllä ja ympäristöä suunnittelemalla voidaan vaikuttaa merkittävästi työhön, työhyvinvointiin sekä työn tuottavuuteen (Heerwagen ym. 1995, 467). Tilasuunnittelussa tulee ottaa huomioon niin siellä työskentelevien työntekijöiden kuin asiakkaiden tarpeet. Näin saadaan suunniteltua toimiva ja asiakastyötä parhaiten tukeva tila. Lisäksi tulee ottaa huomioon myös sosiaalitoimiston ympäristö ja sijainti, sillä ne ovat

tärkeitä sekä henkilöstölle, että palvelujen käyttäjille. Kun asiakkaita otetaan mukaan suunnitteluun he pääsevät itse vaikuttamaan ja muovaamaan rakenteita. (Lovio & Muurinen 2013, 24.) Voidaankin pohtia sitä, miten asiakkaiden valtaistuminen ja valtaistaminen toimii, jos heidät otetaan mukaan niin tärkeän asian suunnitteluun, kun itse sosiaalitoimiston.

Muurinen (2019, 29 & 36) toteaa, että tilasuunnittelulla voidaan vaikuttaa laajalti sosiaalityössä palvelukokemukseen, asiakastapaamiseen, monialaiseen yhteistyöhön sekä työntekijöiden jaksamiseen. Tilasuunnittelulla voidaan parantaa asiakaslähtöisyyttä sekä palvelujen saatavuutta. Muurinen tarkastelee tapaustutkimuksessaan avokonttoritoimistoa, mikä eroaakin Eräsaaren (1995) väitöskirjan tutkimuksesta, jossa sosiaalitoimistoja kuvattiin sellikonttoreiksi, mitä pääasiassa 1990-luvulla sosiaalitoimistot olivatkin. Muurisen tapaustutkimuksessa nousi esiin se, että avokonttoreista oli hyvin ristiriitaisia ja monenlaisia kokemuksia, kun käyttöön otettiin uudet erilaiset sosiaalitoimiston tilat. Yhtenevää oli se, että työntekijät pitivät tärkeänä hyviä asiakastiloja, joita tuli olla myös riittävästi. Erilliset asiakastilat koettiin hyväksi, mutta niissä nähtiin myös huonoja puolia. Työntekijöitä kuormitti jatkuva tavaroiden ja työvälineiden siirtely. Toisaalta taas paikan konkreettinen vaihtaminen tuki sitä, että työtilanne muuttui. Myös asiakkaat huomasivat eron siinä, että työntekijä pystyi paremmin keskittymään meneillään olevaan vuorovaikutustilanteeseen, kun työtila vaihtui. Avokonttoreiden hyötynä nähtiin lisäksi se, että asiakasasioista pystyttiin puhumaan paljon enemmän, kun kaikki työntekijät työskentelivät samassa tilassa. Toisaalta tämä lisäsi myös häiriöitä ja aiheutti keskeytyksiä työlle. Kokemukset olivat erilaisia ja ristiriitaisia. Kun tila palvelee toista tarkoitusta, vie se usein toisesta pois.

Luovio ja Muurinen (2013, 16 - 17 & 30 - 31) ovat tehneet erilaisia kokeiluja sosiaalitoimiston aulatilaisissa. He painottavat sitä, että jos ihmisten kokemuksia halutaan muuttaa sosiaalitoimistoissa, on kiinnitettävä huomiota merkittäviin kontaktipisteisiin, joita löytyy ulko-oven sekä asiakashuoneiden väliltä. Harva asiakas näkee sosiaalityöntekijän huonetta, mutta useampi näkee aulan sekä vastaanoton. Hankeen kautta kokeiltiin kiinnittää erityishuomio aulatilaa ja siihen, miten sitä voitaisiin kehittää ja tehdä asiakasystävällisemmäksi. Kokeiltiin esimerkiksi aulakahveja ja huomattiin, että tilassa olevat ihmiset olivat rauhallisempia, palveluneuvonta oli parempaa ja ihmiset alkoivat puhua enemmän keskenään. Myös työntekijät kokivat aulakahvien tuovan enemmän jaksamista työntekoon, kuin vievän sitä. Lisäksi lisäämällä aulaan työntekijöiden kuvat, helpotettiin asiakkaiden jännitystä, kun työntekijä oli entuudestaan tuntematon. Näillä pienillä muutoksilla pystyttiin vaikuttamaan merkittävästi asiakkaiden kokemuksiin sosiaalitoimistoista. Kuten voimme havaita ei suunnittelussa oli aina välttämätöntä lähetä liikkeelle suurin visioin. Kokeilut ja kehittämisen voi alkaa pienestä, mutta muuttaa toimintaa ja kokemuksia suuresti.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kokemuksemme tiloista muovaavat sitä, mitä pidämme tietynlaiseen tilaan sopivana ja sinne kuuluvana. Tilan sekä paikan merkitystä ei tule unohtaa, kun mietitään sosiaalityötä ja sen tekemistä. Kohtaamiset sosiaalitoimistossa ovat edelleen tärkeitä ja merkityksellisiä ja ne antavat turvaa niin asiakkaalle kuin työntekijälle. Sosiaalityön asiakkaaksi ei tulla silloin, kun kaikki on hyvin ja elämä hallinnassa. Sosiaalityö on usein viimesijainen palvelu ja se verkko, joka kantaa, kun muut eivät enää kannu. Lovio ja Muurinen (2013, 33) pohtivat raportissaan mitä tehdään, jos viimesijaiseksi palveluksi suunniteltu luukkukin on luotaantyöntävä. Juuri tästä syystä mielestäni onkin tärkeää kiinnittää huomiota sosiaalityön tekemisen ja käytäntöjen lisäksi myös sosiaalityön paikkoihin ja siihen, millaisessa ympäristössä työtä tehdään.

Kun tarkasteltiin sosiaalitoimistoa tilana, havaittiin, että toimisto itsessään oli usein luotaantyöntävä ja tilassa oli havaittavissa vahva kontrolli sekä valta-aspekti. Valtaa ei ole pelkästään ihmisten välillä, vaan myös tilassa ja tilaa halkovana. Tilan erilaisilla ratkaisuilla ilmennetään kontrollia tai sitä kenen hallinnassa tila on. Tutkimustuloksista on selkeästi havaittavissa, että fyysisen ympäristön merkitystä ei voida sosiaalityössä ohittaa, vaikka sille ei useinkaan anneta painoarvoa. Aineistoista nousi vahvasti esiin se, että erilaisilla tiloilla ja tiloissa olevilla esineillä ja asioilla oli vaikutusta asiakastyössä. On havaittavissa, että tilassa olevilla kasveilla, luonnonvalolla ja erilaisilla materiaaleilla voitiin vaikuttaa positiivisesti ihmisiin. Toisaalta taas tilan vierastomaisuus aiheutti usein negatiivisia tunteita ja toiminta tilassa oli sen mukaista. Toisaalta taas, kun tila oli sisustettu enemmän olohuoneen tai oleskelutilan kaltaiseksi, asiakkaat kokivat helpommaksi avata kipeitä ja vaikeita asioita. Havaittiin, että paikalla on suuri merkitys sosiaalityön tekemisessä. Lisäksi sosiaalitoimistossa normit sekä säännöt olivat hyvin vahvasti esillä ja seinillä sekä ovissa oli usein ohjeita ja opasteita, joiden mukaan asiakkaiden oli toimittava. Paina siitä, pyyhi jalat, odota vuoroasi jne. Aulassa on käyttäytyvä tietyllä tavalla korrektisti, tai paikalle kutsutaan vartija.

Vaikka emme usein ajattele tilassa olevia normeja ja sääntöjä, ne ovat läsnä sekä arkipäiväisissä kohtaamisissa kuin julkisissa tiloissa.

Nykyään toimistoratkaisuja on monimuotoisempia, ja esimerkiksi avokonttoreiden lisäksi hyödynnetään monitoimitilaratkaisuja. Sosiaalitoimistoissa nämä todennäköisesti yleistyvät, sillä jalkautuva sosiaalityö ja etäyhteydet ovat kehittyneet. Edelleen tarvitaan kuitenkin kasvokkain tapahtuvaa sosiaalityötä ja sitä, että asiakkaita voidaan kohdata sosiaalitoimistossa. Sosiaalitoimistoja suunniteltaessa tulisi ottaa huomioon itse tilan lisäksi sijainti sekä ihmiset, jotka tilaa käyttävät. Asiakastilojen tulisi olla sellaisia, mitkä tukevat siinä, että tilassa voi ja pitää pystyä avaamaan niitä kaiken vaikeimpia ja sensitiivisempiä asioita, joita sosiaalityössä käsitellään. Sosiaalitoimistoon tullessaan asiakkaiden tulisi kokea olevansa tervetulleita. Onkin tärkeää miettiä erilaisia tilaratkaisuja ja tilasuunnittelua sosiaalitoimistossa, sillä työssä kohdataan paljon erilaisia asiakkaita ja elämäntarinoita. Ei ole olemassa vain yhdenlaista tilaa ja paikkaa tehdä sosiaalityötä. Tutkimassani aineistossa nousi myös esiin työhyvinvointinäkökulma ja se, kuinka hyvin suunnitellulla työympäristöllä voi olla suotuisa vaikutus tähän. Lisäksi näkisin, että mielekäs ympäristö vaikuttaa lisäksi työn tuottavuuteen sekä tehokkuuteen, ja siten myös asiakkaisiin ja palvelukokemukseen. Olisikin tärkeää, että sosiaalityössä puhuttaisiin enemmän toimitiloista sekä niiden merkityksestä työntekoon. Ympäristö vaikuttaa meihin kaikkiin – olimme sitten itse töissä toimistossa tai siellä asiakkaana. Merkityksellisissä kohtaamisissa myös paikalla on merkitystä.

Ympäristön ja yksilön välinen suhde on kaiken kaikkiaan monimutkainen ja monitahoinen. Yksilö tekee tilasta päätelmiä omien aikaisempien kokemustensa kautta sekä tietojensa ja taitojensa avulla. Peilaamme omia kokemuksiamme ja samankaltaisia tilanteita tietyissä tiloissa. Tilalla voidaan vaikuttaa yksilön käyttäytymiseen sekä siihen, mitä kyseisissä tilassa tapahtuu. Tilaa määrittävät erilaiset normit ja säännöt, joiden mukaan toimimme. Lisäksi tulee muistaa myös ihmisten oma vaikutus tilaan. Ympäristö muuttuu ja muovautuu sen käyttäjien toimesta, halusimme tai emme. Muuttamalla omaa toimintaamme vaikutamme siihen, miten muut tilassa käyttäytyvät tai miten siellä aletaan toimia. Jossain vaiheessa normit ja se, mitä pidämme tiettyyn tilaan sopivana, muuttuu. Muutos voi tapahtua hitaasti, mutta voimme jokainen osallistua siihen. Olemassa olevia paikkoja ja tiloja voidaan edelleen muuttaa ja muovata käyttäjien näköisiksi. Olemassa olevien tilojen muuttaminen ei kuitenkaan tapahdu yhdessä hetkessä ja siihen vaikuttavat, niin me ihmiset, kuin tilan ei inhimilliset tekijät. Tuomalla uutta ja viemällä vanhaa pois teemme vanhasta uutta ja erilaista. Kaiken mihin olemme tottuneet ei tarvitse muuttua, mutta voimme kehittää ja tarkastella tilaa suhteessa sosiaalityöhön ja sen tekemiseen. Sosiaalitoimistojen tulisi olla paikkoja, jotka muuttavat ihmisten elämän suuntaa ja toimivat ponnahduslautana elämässä eteenpäin ja turvaverkkona silloin kun muut eivät enää kannattele.

Kun tarkastellaan paikkoja ja niiden rakentamista, tai suunnittelua, tulisi aina ottaa huomioon se, kenelle tila tai paikka on tehty. Usein haasteeksi muodostuu se, että paikkoja suunnitellaan yhdelle homogeeniselle ryhmälle tai vaihtoehtoisesti ei kenellekään. (Fross 2007, 180.) Sosiaalitoimiston tiloissa käy erilaisia ihmisiä erilaisista syistä. Milloin voidaan todeta, että sosiaalitoimiston tilasta on tullut asiakkaalle paikka? Paikka on jollain tapaa tutumpi ja merkityksellisempi, kuin tila. Ja jos ajatellaan sosiaalityötä, jossa kohdataan ihmisiä erilaisissa elämän käännekohtissa, olisi tärkeää, että asiakkaat kokisivat sosiaalitoimiston merkityksellisenä paikkana heidän elämän varrella. Tavoite on saavuttaa muutoksia ja tukea ihmisiä niissä. Paikalla ja kokemuksillamme näissä paikoissa on merkitystä. Sosiaalitoimisto on tilana monisärkinäinen ja erilaisia kohtaamisia täynnä oleva paikka, jonne jokaisen sinne tulevan tulisi olla tervetullut. Meille tärkeiksi muodostuneista paikoista voi tulla majakoita, jotka ohjaavat elämämme suuntaa.

LÄHTEET

- Bank, M. & Nissen, M. 2016. Beyond Spaces of Counselling. *British Journal of Guidance and Counselling* 17 (1).
https://www.researchgate.net/publication/281238596_Beyond_Spaces_of_Counselling
- Eräsaari, L. 1995. Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä. Helsinki: Gaudeamus.
- af Forselles-Riska, C. 2006. Menneisyyden muuttuvat paikat. Teoksessa: Knuuttila, S., Laaksonen, P., Piela, U. & Aarnipuu, P. T. Paikka: Eletty, kuviteltu, kerrottu. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, 218 – 231.
- Forss, A. 2007. Paikan estetiikka: Eletyn ja koetun ympäristön fenomenologiaa. Helsinki: Yliopistopaino.
- Haapala, A & Kaukio, V. 2008. Ympäristö täynnä tarinoita: Kirjoituksia ympäristön kuvien ja kertomusten kysymyksistä. Kuopio: Unipress.
- Hakuri, M. 2014. Paikka vai tila. Teoksessa: Aalto-yliopiston taiteiden ja suunnittelun korkeakoulu. Hakuri, M. & Lehtinen, E. Paikka vai tila. Helsinki: Aalto yliopiston taiteiden ja suunnittelun korkeakoulu. 12 – 16.
- Heerwagen, J., Heubach, J., Montgomery, J. & Weimer, W. 1995. Environmental design, work, and well being: Managing occupational stress through changes in the workplace environment. *SAGE Journals* 43 (9), 458 – 468.
<https://doi.org/10.1177/216507999504300904>
- Himanka, J. 2000. Oleminen... ja aika: Muuntunut käsitys Aristoteleesta. Teoksessa: Pihlström, S., Siitonen, A. & Vilkkö, R. Aika. Helsinki: Gaudeamus, 191 – 99.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. 13.–14. osin uud. laitos. Helsinki: Tammi.
- Horelli, L. 1981. Ympäristöpsykologia. Espoo: Weilin + Göös.
- Horelli, L. 2007. Julkisen ja yksityisen vuorovaikutus sisätiloissa. Teoksessa: Lounatvuori, A. Käy sisään!: Julkiset sisätilat : offentliga interiörer = Stig in! Helsinki: Suomen kotiseutuliitto, 8 – 12.
- Juhila, K. 2018. Aika, paikka ja sosiaalisuus. [E-kirja] Tampere: Vastapaino.
- Kangasniemi, M., Utriainen, K., Ahonen, S-M., Pietilä, A-M., Jääskeläinen, P. & Liikanen, E. 2013. Kuvaileva kirjallisuuskatsaus: eteneminen tutkimuskysymyksestä jäsennettyyn tietoon. *Hoitotiede* 25 (4), 291–301.
- Karjalainen, P. T. 2008. Paikka, aika ja elämänkuva. Teoksessa: Haapala, A. & Kaukio, V. Ympäristö täynnä tarinoita: Kirjoituksia ympäristön kuvien ja kertomusten kysymyksistä. Kuopio: Unipress, 13 – 31.
- Kivinen, K. & Pajukoski, M. 2002. Toimijat, yhteistyö ja motivaatio. Teoksessa: Haavio-Tapaninen, A. Ympäristö ja hyvinvointi. Helsinki: WSOY : Stakes, 154 – 207.
- Krohn, L. 1989. Rapina ja muita papereita. Porvoo; Helsinki; Juva: WSOY.
- Lovio, I & Muurinen, H. 2013. Sosiaalitoimisto 2.0: Kuinka teemme sosiaalitoimistosta voimauttavan paikan? *Soccan työpapereita 2013: 2*. Helsinki: Socca.

http://www.socca.fi/julkaisut/oppaat/sosiaalitoimisto_2.0_kuinka_temme_sosiaalitoimistosta_voimauttavan_paikan.2987.shtml

- Muurinen, H. 2019. Ei-inhimillinen toimijuus palvelutoiminnan kehittämisessä : Tapaustutkimus kahdesta sosiaalityön avotilatoimistosta. *Yhteiskuntapolitiikka* 2019: 84 (1), 29 – 40. <https://urn.fi/URN:NBN:fife201902144993>
- Niemi, P. 2013. Hyvä, paha valta . Teoksessa : Laitinen, M & Niskala, A. Asiakkaat toimijana sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 31 – 54.
- Pohjola, A. 2015. Rakenteellisen sosiaalityön paikannuksia. Teoksessa: Pohjola, A., Laitinen, M. & Seppänen, M. 2015. Rakenteellinen sosiaalityö. 2. painos. Kustannuspaikka tuntematon: United Press Global, 16 – 36.
- Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.
- Reijonen, M. 1995. Tilan kolmet kasvot: Tutkimus kirjastotilasta. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy.
- Ridell, S., Kymäläinen, P. & Nyssönen, T. 2009. Julkinen tila tänään – kuhinaa lomittuvilla rajapinnoilla. Teoksessa: Ridell, S., Kymäläinen, P. & Nyssönen, T. Julkisen tilan poetiikka ja politiikka: Tieteiden välisiä otteita vallasta kaupunki-, media- ja virtuaalituloissa, 7 – 38.
- Saarikangas, K. 2006. Eletyt tilat ja sukupuoli: Asukkaiden ja ympäristön kulttuurisia kohtaamisia. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Semi, T., Salmi T. Mykkänen, J. 2016. Yötaivaan toivo: Muistiystävällinen ympätistö – tilasta kokemukseen. Espoo: T&J Semi Oy.
- Sipilä, J. 1989. Sosiaalityön jäljillä. Helsinki: Tammi.
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.
- Stanley, N., Larkins, C., Austerberry, H., Farrelly, N., Manthorpe, J. & Rindley, J. 2016. Rethinking place and the social work office in the delivery of children's social work services. *Health and Social Care in the Community* 2016: 24 (1), 86–94. <https://doi.org/10.1111/hsc.12192>
- Suhonen, R., Axelin, A. & Stolt, M. 2015. Erilaiset kirjallisuuskatsaukset. Teoksessa: Suhonen, R., Axelin, A. & Stolt, M. Kirjallisuus katsaus hoitotieteissä. Turku: Turun yliopisto, 7 – 22.
- Syrjämaa, T. & Tunturi, J. 2002. Eletty ja muistettu tila. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.
- Talnetia. 2017. Arki, arvot ja etiikka: Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry.
- Tapaninen, A., Kauppinen, T. & Kivinen, K. 2002. Mitä yhteistä ympäristöllä on hyvinvoinnin kanssa. Teoksessa: Haavio-Tapaninen, A. Ympäristö ja hyvinvointi. Helsinki: WSOY : Stakes, 19 – 37.

LIITTEET

LIITE 1 TUTKIELMAN AINESTO TAULUKKONA

Tekijä, julkaisu aika ja paikka	Työn nimi	Tutkimustapa sekä kuvaus lyhyesti aineiston sisällöstä.
Ilkka Lovio & Heidi Muuri- nen, Socca – Pääkaupunkiseu- dun sosiaalialan osaamis- keskus, 2013.	Sosiaalitoimisto 2.0. Kuinka teemme sosiaali- toimistosta voimaan- nuttavan	Hyvän olon tila -kehittämishjelman (2012– 2013) loppuraportti. Hankkeen aikana on raportoitu erilaisten kokeilujen kautta toimivia tilaratkaisuja sosiaalitoimistoissa palvelumuotoilua hyödyntäen.
Leena Eräsaari, Tampere Gaudeamus, 1995.	Kohtaamisia byrokraat- tisilla näyttämöillä	Väitöskirja, joka pohjautuu havainnointiin erilaisissa byrokraattisissa tiloissa, asiakkaiden kertomuksiin sekä teoreettisen tiedon arvioin- tiin. Tavoite on kuvata erilaisia byrokraattisia tiloja ja niiden erityis- piirteitä sekä tarkastella arkkitehtuurin sekä vallan suhdetta asiakkai- siin.
Heidi Muurinen, Julkkari - sosiaali- ja terveystoimiste- riön hallinnonalan yhtei- nen avoin julkaisuarkisto, 2019.	Ei-inhimillinen toimijuus palvelutoiminnan kehittämisessä: Tapaus- tutkimus kahdesta sosi- aalityön avotilatoimis- tosta	Tapaustutkimus, jonka tavoitteena on ollut arvioida uusien avotoimi- tilojen toimivuutta ja ei inhimillisten tekijöiden vaikutusta Espoossa kahdessa eri sosiaalitoimistossa. Tutkimuksessa on hyödynnetty, niin työntekijöiden kuin asiakkaiden kertomia kokemuksia.
Mads Bank & Morten Nis- sen, Qualitative Social Work, 2017.	Beyond Spaces of Coun- selling	Tapaustutkimus, jossa tarkastellaan kahta tanskalaista sosiaalitoimis- ton asiakastilaa, jossa tavataan nuoria huumeiden käyttäjiä. Tutki- muksen teoreettisena viitekehiksenä on kurinpidollisen ja pastoraali- sen vallan suhde tilassa. Tutkimuksessa kiinnitetään huomiota siihen, miten ympäristö tukee terapialuonteista työtä ja pyritään arvioimaan erilaisten tilojen hyödyntämistä sosiaalialan työssä.
Judith H. Heerwagen, Ja- net G. Heubach, Joseph Montgomery & Wally C. Weimer, SAGE Journals, 1995.	Environmental Design, Work, and Well Being: Managing occupational stress through changes in the workplace enviro- ment	Tutkimusartikkeli, joka pohjautuu teoreettisen tiedon arviointiin. Ar- tikelissa tarkastellaan ympäristön merkitystä työhyvinvointiin ter- veydenhuollon kontekstissa.
Nicky Stanley, Cath Lar- kins, Helen Austerberry, Nicola Farrelly, Jill Mant- horpe & Julie Ridley, Health and Social care in the Community, 2016	Rethinking place and the social work office in the delivery of chil- dren's social work servi- ces	Tutkimusartikkeli ei-inhimillisten tekijöiden merkityksestä sosiaalipal- veluissa lastensuojelutyössä Englannissa vuosien 2009-2012 välillä. Tutkimus on toteutettu haastatteleamalla asiakkaita sekä työnteki- jöitä.