

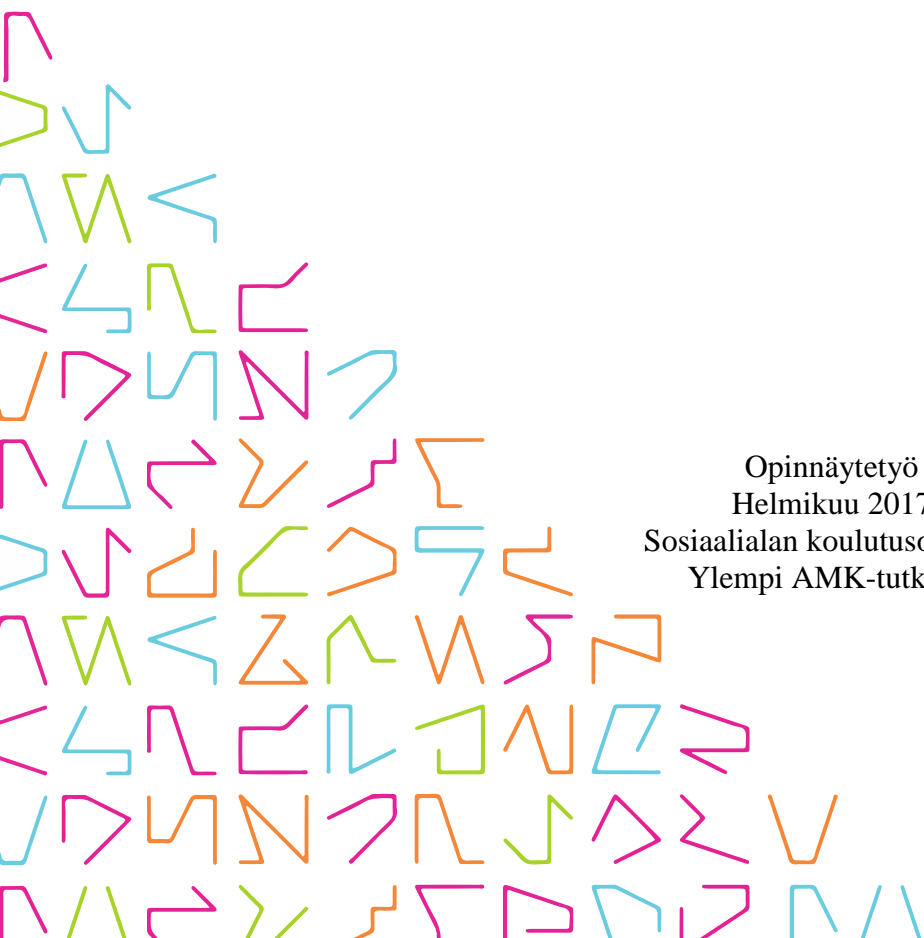


TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

SOSIAALIALAN TYÖNTEKIJÄN TYÖHYVINVOINTI AVOTOIMISTOISSA

Rea Paloheimo

Opinnäytetyö
Helmikuu 2017
Sosiaalialan koulutusohjelma
Ylempi AMK-tutkinto



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Ylempi AMK-tutkinto

PALOHEIMO REA

Sosiaalialan työntekijän työhyvinvointi avotoimistoissa

Opinnäytetyö 48 sivua

Helmikuu 2017

Virtuaaliset teknologiat, organisaatiomuutokset ja tiimityöskentelyn lisääntyminen ovat vaikuttaneet merkittävästi nykyisiin työympäristöihin. Käsitykset työn tekemisestä ovat muuttuneet siten, että työympäristön mitä erilaisimpien ominaisuuksien tiedetään vaikuttavan sekä työntekijän työhyvinvointiin että tuottavuuteen. Tähän kontekstiin asettuu opinnäytetyön aihe: avotoimistojen vaikutus sosiaalialan työntekijän työhyvinvointiin. Tutkimusmetodi on systemaattinen kirjallisuuskatsaus, mutta tutkimusaihetta on lähestytty myös kuvailevan kirjallisuuskatsauksen keinoin. Opinnäytetyön taustateorianä on tutkijoiden, Raewyn Hills ja Deborah Levy, kehittänyt teoreettinen viitekehys eri tekijöistä, jotka vaikuttavat työntekijän kokemukseen hyvinvoinnista ja tuotteliaisuudesta.

Tulokset sekä puoltavat avotoimistoa potentiaalisena osana sosiaalialan työntekijän työhyvinvointia, mutta myös epäsuotuisana tekijänä työhyvinvoinnissa. Avotoimisto voi tarjota sosiaalisen oppimisen ja tiimityöskentelyn hyvät puitteet. Avotoimisto voi myös palvella informaation saatavuutta. Kuitenkin osa uupumusta ja kuormitusta aiheuttavista tekijöistä on estettävissä, jos työntekijöillä on henkilökohtaiset ja rauhalliset työpisteet, etenkin jos työ on kognitiivista ja yksilöllistä työskentelyä vaativaa. Kirjallisuuskatsaus tuotti myös tiedon, että avotoimistojen ja sosiaalialan yhteensopivuutta on tutkittu vähän.

Tulokset toivat esiin myös työntekijän keinot vaikuttaa avotoimistossa työskentelyynsä. Työntekijällä voi olla taitoja ja keinoja poissulkea ja säädellä häiriötekijöitä. Työntekijöillä tulisi olla mahdollisuus vaikuttaa työympäristöönsä. Keskeinen vaikutus työhyvinvointiin on työnkuvien tutkitut sopivuudet työskentely-ympäristöihin sekä tutkimusten mukaiset työtilojen toteutukset. Myös toteutettujen työtilojen muokattavuus erilaisiin työskentelykäytäntöihin voi olla merkityksellistä ja tarkoituksenmukaista.

Sosiaalialan asiakastyön sisältöjen, prosessien sekä erityisen eettisen luonteen vuoksi tietosuojaa, salassapitoa ja vaitiolovelvollisuutta tulee turvata myös kiinnittämällä huomioita työskentelytilojen rakenteisiin ja sopivuuteen.

Avainsanat: sosiaaliala, avotoimistot, työntekijä, työhyvinvointi

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Master's Degree Programme in Social Services

PALOHEIMO, REA

A Social Worker's Work Well-Being in Open Office Surroundings

Masters' thesis 48 pages
February 2017

Significant changes, like new organisational structures and both intense technological and virtual development, have taken place during the last decades. Also the concepts of ideal work performance have changed. It is recognised that various qualities of the work environment have an effect on both worker's work satisfaction and work performance. The thesis is placed in this context: the effects of open office surroundings on a social worker's work satisfaction. The main research method was a systematic literature review. The grounding theory is a theoretical background developed by researchers Raewyn Hills and Deborah Levy. Their model is a framework of different factors, which influence the worker's experience of work well-being and productivity.

The results support open-offices as a potential part of workers' well-being, but also as an influential part of lowering work well-being. As a positive influence, an open office can provide good circumstances for team work and social learning. An open office can also enhance communication and information sharing. However, some factors which cause strain and exhaustion during work can be prevented, if the workers have calm and individual working spaces. This is especially important if the work requires substantial cognitive skills and is performed individually and independently.

The review also revealed that a worker can have skills in externalising and moderating disturbances. A key factor in work well-being are work descriptions which are compatible with the working surroundings. Implementations should be based on research and adequate plans, including the workers with planning. The possibilities to adapt the environments to various working styles are also important. The literature review also revealed that the compatibility of social work descriptions and open offices has not been a vastly researched subject.

Considering the ethical demands of social work in general, should working surroundings foster and secure matters which deal with customer questions. It is an ethical demand for both each social worker and social work community to secure and protect vulnerable customer issues and processes.

Key words: social work, open offices, worker, work well-being

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TUTKIMUSKYSYMYS.....	8
3	OPINNÄYTETYÖN TEOREETTINEN VIITEKEHYS.....	11
	3.1 Tausta teoreettiselle viitekehykselle	11
	3.2 Hills ja Levy'n teoreettinen viitekehys.....	12
4	TUTKIMUSMETODI.....	15
5	TUTKIMUSSELOSTUS.....	17
6	TUTKIMUSTULOKSET.....	23
	6.1 Avotoimistossa työskentelyn yleisiä myönteisiä piirteitä.....	24
	6.2 Avotoimistossa työskentelyn haittatekijöitä.....	28
	6.3 Sosiaalian työntekijän tarpeista tilan suhteen	31
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	34
8	POHDINTA.....	37
	8.1 Tulosten pohdintaa	37
	8.2 Opinnäytetyön prosessin pohdintaa.....	41
	8.3 Sosiaalian tilojen yhteiskunnallista ulottuvuutta	42
	8.4 Ideoita jatkotutkimusta varten	44
9	SUOSITUKSET	45
	LÄHTEET.....	47

1 JOHDANTO

Työskentelyvälineiden nopeutunut tekninen kehitys, virtuaaliympäristöt sekä ryhmätyöskentelyn lisääntyminen ovat vaikuttaneet suuresti tämän päivän työympäristöjen muotoutumiseen. (De Been & Beijer 2014, 142; Zagenczyk et al. 2007, 119). Työympäristön vaikutusta sekä työhyvinvointiin että työntekijöiden tuotteliaisuuteen on tutkittu paljon (esim. Bodin-Danielsson & Bodin 2008).

Tämän päivän asiantuntijuus on yhä enemmän erikoistumista vaativaa. Useat työtehtävät vaativat jatkuvaa perehtymistä ja osaamisen päivittämistä. Monissa työtehtävissä työntekijän ja työtiimien tulee suoriutua myös sosiaalisissa ja viestinnällisissä taidoissaan hyvin, jotta verkostojen ja organisaatiotasojen välinen yhteistyö syntyy, luonnistuu ja pysyy yllä. Suoriutuakseen siis riittävän hyvin työtehtävistään, monen työntekijän on hyvä onnistua riittävästi sekä itsenäisessä työskentelyssä että muitakin ominaisuuksia vaativassa yhteistyössä.

Työ ei ole tänä päivänä ainoastaan sitä mitä tehdään työpaikoilla, vaan myös mitä nk. mobiilissa työssä voidaan harjoittaa miltei missä tahansa, uusien työskentelyvälineiden sekä tieto- ja bittiavaruuksien mahdollistamana. Mahdollisuus joustavuuteen ja liikkuvuuteen ajan ja paikan suhteen on moninaistanut työskentelymuotoja enemmän kuin koskaan. Mobilisoituneet työnkuvat asettavat sekä niin uusia mahdollisuuksia kuin uusia haasteitakin työyhteisöille ja organisaatioille. (Rothe et al. 2011, 82.)

Näkemyks työn tekemisestä ja työntekijyydestä on muuttunut täysin jo viime vuosisadalla. Kun työn tekemistä aloitettiin systemaattisesti mitata 1900-luvun alussa, ensisijainen seikka oli työntekijän tuottavuus. Vanhempaan tutkimukseen viitaten (ref. Stallworth & Kleiner 1996, Duffy 2000), Michael Pitt kuvaa sadan vuoden takaista käsitystä työntekijyydestä potentiaalisena tuotannon osana, jonka välinearvo tuli maksimaalisesti hyödynnettäväksi ja virheet minimoitavia. Virheiden minimoimiseksi työmenetelmät oli hyvä standardisoida, samoin työympäristöt. Tällainen ihmiskuva työntekijästä ei huomioonnut itsenäistä ja yksilöllistä ajattelua, saatikka työntekijän tunteita. (Pitt & Bennett 2008, 291.)

Eri tieteenaloilla onkin tutkittu 1930-luvulta lähtien miten työskentely-ympäristö vaikuttaa työntekijään. Tuolloin jo 1930-luvulla todettiin tieteellisesti, että kiinnittämällä huomiota työhyvinvointikysymyksiin, pystytään vaikuttamaan myös työsuorituksiin. Näin työhyvinvointikysymyksistä tuli myös tuottavuuskysymyksiin paneutuneiden tutkijoiden intressi (esim. Hills & Levy 2014, 415).

Tänä päivänä taasen työstä toiseen siirtyvistä henkilökohtaisista ominaisuuksista on tullut työmarkkinoilla kysyttyä valuuttaa ja työntekijän joustovalmiudesta keskeinen etu (Väänänen & Turtiainen 2014, 273).

Työntekijöiden subjektiviteettien mahdollisimman tehokkaasta hyödyntämisestä on tullut yksi yhteiskunnan johtoajatus samalla, kun emotionaalista, psykologisesta ja sosiaalisesta pääomasta on tullut aiempaa olennaisempi osa yhteiskuntien ja organisaatioiden menestymistä. (Väänänen & Turtiainen 2014, 301.)

Työurallaan menestyvimmat, dynaamisimmat tai uusia haasteita tavoittelevat työntekijät voivat olla pikemminkin uskollisia suoraan koulutuksesta ammentavalle työlleen tai ammatti-identiteetilleen kuin vakituiselle ja pitkäaikaiselle työnantajalle.

Työhyvinvointia voidaan tutkia mitä erilaisimmilla tekijöillä, kuten: tyytyväisyys omaan työhön, yleisesti koettu tyytyväisyys organisaatiota kohtaan sekä miten yksittäinen työntekijä suhtautuu yksilö- tai ryhmätyöskentelyyn. Yksilöllinen kokemus vaihtelee myös liittyen työntekijän kokemaan kuormitukseen sekä myös työntekijän mahdollisesti kokeisiin ristiriitoihin. Yksilöllinen työskentely voi vaatia erityistä keskittymistä, paneutumista sekä syventymistä asiantuntemuksen hyödyntämiseksi, ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi. Itsenäinen ja yksilöllinen työskentely vaatii omanlaiset työskentelyolosuhteet. Vastaavasti myös pari- tai ryhmätyöskentely vaatii kommunikatiivisten ja viestinnällisten taitojen lisäksi työskentelymuodoille sopivat olosuhteet ja tilat. (De Been & Beijer 2014, 150; 153–154; Saarinen et al. 2012, 403; Roper & Juneja 2006, 91.)

Organisaation perustehtävien epäonnistuessa, kustannukset ovat korkeat. Epäonnistumiset tulevat esiin työntekijöiden sairastuvuutena, poissaoloina, alentuneena tuottavuutena, alhaisena työmotivaationa, työmoraalina ja virheiden kasvuna. Työntekijöiden liiallinen vaihtuvuus johtaa myös lisääntyneisiin rekrytointi- ja perehdytyskustannuksiin. (Hills &

Levy 2014, 416.) Mikäli työntekijöitä pidetään organisaation arvokkaimpana ja tärkeimpänä tekijänä, tällöin sekä tietoteknisen että sosiaalisen työskentely-ympäristön suunnittelu, hallinta ja uudistaminen ovat organisaatioille ensiarvoisen tärkeitä alueita. Näin siksi että työntekijät voivat hyvin työssään ja onnistuvat työtehtävissään. (Rothe et al. 2011, 81.) Tähän kontekstiin asettuu opinnäytetyön aihe: avotoimistojen sopivuus sosiaalialan työntekijälle.

Avotoimistotyöskentelyn vaikutusta työntekijän työhyvinvointiin tutkittiin kirjallisen tutkimusmateriaalin pohjalta. Opinnäytetyöhön valikoituneista tutkimuksista ei pääosin noussut esiin, minkä alojen toimistotyöntekijöistä on kyse. Opinnäytetyön lopussa esitetään kootusti, tutkimustulosten pohjalta, käytännön ehdotuksia siitä, miten tutkimustulokset voisivat olla sovellettavissa asiakastyötä tekevän sosiaalialan työntekijän työnkuvaan ja työhyvinvointiin. Opinnäytetyön tarkoitus on tuottaa tietoa avotoimistotyöskentelyn asettamista vaatimuksista, rajoituksista ja mahdollisuuksista työntekijöille ja erityisesti sosiaalialan työntekijöille, siten että kootaan tietoa avotoimistotyöskentelyn vaikutusta työhyvinvointiin.

2 TUTKIMUSKYSYMYS

Sosiaaliohjauksessa ja sosiaalityössä suunnitellaan ja toteutetaan erilaisia asiakastyön prosesseja siten, että työ toteutuu erilaisissa toimintaympäristöissä. Asiakastyöhön vaikuttavia konkreettisia tekijöitä ovat: työskentelytilojen ominaisuudet, aikataulut, toimintakulttuuri, organisaation rakenne, johtamistavat, ohjeet ja säännöt sekä tavoitettavuus asiakas- ja työntekijäryhmien välillä. Nämä tekijät luovat edellytyksiä työntekijöiden väliseen vuorovaikutukseen. (Mönkkönen & Roos 2010, 83–87.)

Avotoimistossa työskentelevän työntekijän ympäristön sopivuutta hänen työtehtäviinsä voidaan lähestyä useasta näkökulmasta. Sopivassa ja toimivassa ympäristössä työ on sujuvaa ja työntekijä voi käyttää taitojaan parhaimmalla tavalla hyvän tuloksen aikaan saamiseksi. Hyvän toimintaympäristön synnyttämiseksi tarvitaan tietoa työnkuvien perusluonteista. Lisäksi tarvitaan keinoja, joilla työn vaatimukset huomioidaan suunnittelun ja kehittämisen eri vaiheissa. Tällaista osaamista kutsutaan ergonomiaksi. Avotoimistotyöskentely liittyy tarkemmin nk. organisatoriseen ergonomiaan: henkilöstön, työprosessien, työkokonaisuuksien ja työaikajärjestelyjen suunnittelu sekä tuotannon, toiminnan laadun ja yhteistyön kehittäminen. (Launis & Lehtelä 2011, 17–18; 20.)

Kehitystyö organisaatioissa on myös järjestelmien ja työtapojen kehittämistä, johtamiseen, tiedottamiseen ja työprosessien kehittämisen lisäksi. Työskentely-ympäristöjen tulee palvella sekä työntekijää että organisaatiossa tehtävää työtä mahdollisimman hyvin. Kun työpisteitä suunnitellaan ja toteutetaan, työnkuviin sovitettuna hyvän ergonomian olisi hyvä toteutua yhteistyössä henkilöstön edustajien ja suunnittelun ammattilaisten kanssa (Launis & Lehtelä 2011, 21). Työskentelytilojen ja asiakastilojen sopivuutta voidaan monitoroida ja linjata organisaation strategian ja prosessien mukaiseksi. Tämän päivän asiantuntijaluonteisen työkentän ollessa hallitsevaa, on työskentely-ympäristöjen tutkimusta ja kehittämistä pidettävä tärkeänä. (Roper & Juneja 2006, 93.)

Kuten muillakin aloilla, myös sosiaalialalla asiantuntijuus on yhä erikoistuneempaa kuin aiemmin. Lisäksi sosiaalialan työntekijät työskentelevät monenlaisilla tehtävänimikkeillä, työnkuvilla ja koulutustaustaan liittyvillä pätevyysvaatimuksilla. Sosiaalialan työntekijä voisi olla tässä opinnäytetyössä sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja, palveluoh-

jaaja, tukihenkilö tai esimerkiksi myös asumisohjaaja; ylipäätään kuka tahansa sosiaalialalle koulutautunut työntekijä, jonka työnkuvaan kuuluu toimistossa työskentely osittain tai kokonaan.

Tutkimusalueeksi tarkentuivat seuraavat kysymysasettelut:

- Mitä huomioitavia seikkoja liittyy avotoimistomuotoiseen työskentelyyn sosiaalialan työntekijän työviihtyvyyden ja työhyvinvoinnin kannalta?
- Miten avotoimistomuotoinen työskentely vaikuttaa avotoimistossa työskentelevälle sosiaalialan ammattilaiseen ja miten avotoimisto voi vaikuttaa sosiaalialan ammattilaisen työhyvinvointiin?

Työhyvinvoinnin käsitettä voidaan lähestyä ns. tasapainomallilla, tarkemmin ilmaistuna: työn vaatimusten ja hallinnan malli. Tässä mallissa työn psykologisten vaatimusten ja työssä päättämisen mahdollisuuksien perusteella syntyy aktiivinen, työhyvinvointia lisäävä tai sitä vastoin passiivinen, voimavaroja kuluttava työ. Tasapainomallissa aktiivisessa työssä on päätöksenteon mahdollisuuksia ja sopivasti psykologista kuormitusta, toisin kuin voimia kuluttavassa passiivisessa työssä. (Manka & Manka, 2016.)

Tasapainomallia on käännetty myös tasapainon saavuttamisen sijaan kohti aktiivista, dynaamista mallia. Tässä työn vaatimukset synnyttävät joko positiivista tai negatiivista painetta, mikä voi antaa yksilölle oppimisen mahdollisuuksia ja vireyttä. Vastoin positiivista mallia, negatiivinen paine puolestaan passivoi ja sairastuttaa. Malliin voidaan liittää myös sosiaalinen tuki, jonka on todettu myös vaikuttavan työhyvinvointiin. Ärsyke-reaktiomallit eivät kuitenkaan kattavasti selitä työntekijöiden yksilöllisiä eroja. Tietynlaiset työn tai työyhteisön piirteet aiheuttavat toisissa enemmän stressireaktioita kuin muissa. Työhyvinvoinnin voidaan käsittää syntyvän erilaisten ympäristötekijöiden ja yksilöllisten tekijöiden vuorovaikutuksesta. (Manka & Manka, 2016.)

Työhyvinvointi on käsitteenä hyvin moniulotteinen, muuttuvainen sekä työnkuvista ja asetetuista tavoitteista riippuvainen. Työhyvinvointia voidaanakin mitata monella eri tekijällä; yhdestä tekijästä useaan tekijään. Esimerkiksi yhteispohjoismainen tutkimus *Liikaa vaadittu? Sosiaalityöntekijöiden kokemukset työnsä kuormittavuudesta ja ristiriittaisuudesta Pohjoismaissa* (Saarinen et al. 2012) lähestyy aihetta fokusoimalla kahta toisiinsa

liittyvään työhyvinvoinnin ulottuvuutta: työntekijän työssä kokemansa kuormitukseen ja työssä kokemiinsa ristiriitoihin. Sosiaalityöntekijöillä onkin vaativat tavoitteet asiakastyössään: asiakkaiden kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistäminen sekä haittatekijöiden lieventäminen tai poistaminen.

Työkuormituksella puolestaan voidaan tarkoittaa kaikenlaisia työolosuhteisiin, työn sisältöön, työjärjestelyihin ja työssä tapahtuvaan vuorovaikutukseen liittyviä tekijöitä, jotka vaikuttavat työtä tekevään ihmiseen. Sosiaalialan työntekijän työnvaativuuteen vaikuttaa lukematon määrä tekijöitä aina sosiaalipoliittisista ratkaisuista eri organisaatioiden työskentelytyyleihin. Lopulta työnvaativuus ja työhyvinvointi henkilöityy jokaisen työntekijän omassa kyvyssä ja mahdollisuudessa säädellä voimavarojaan ja palautumistaan, myös tilannekohtaisesti. (Saarinen et al. 2012, 403; 406.) Tässä opinnäytetyössä fokusoidaan työolosuhteista yhtä tekijää eli työskentelytiloja. Työskentelytiloista tarkastellaan tarkemmin avotoimistoja ja avotoimistoista jo tehtyjä tutkimuksia liittyen työhyvinvointiin.

3 OPINNÄYTETYÖN TEOREETTINEN VIITEKEHYS

3.1 Tausta teoreettiselle viitekehyselle

Työhyvinvointikysymyksiin syventyneitä tieteenaloja edustaa neurologia, ergonomia, arkkitehtuurin tutkimus sekä psykologian eri alat. Tutkimuksia löytyy runsaasti avotöimistöjen erityyppisten auditiivisten tekijöiden kuten metelin, puheen, uutislähetysten ja musiikin vaikutuksesta työntekijöiden työhyvinvointiin, tuotteliaisuuteen ja yleiseen tyytyväisyyteen (Roper & Juneja 2006, 92). Työhyvinvointitutkimuksiin sisältyy paljon laboratorio- ja kenttäkokeita. Useassa lähteessä (esim. Pitt & Bennett 2008, 291) mainittu ensimmäinen työhyvinvointiin paneutunut ja 1920-luvulla suoritettu tutkimus koski valaistuksen merkitystä työhyvinvointiin ja sitä kautta tuotteliaisuuteen; nk. Hawthorne-tutkimus. Samassa Hawthorne-tutkimuksessa havainnoitiin myös työntekijöiden taipumusta käyttäytyä eri lailla, kun he tietävät että heitä tutkitaan. (Pitt & Bennett 2008, 291.)

Vanhempaan tutkimukseen viitaten (ref. Forgas 1979), organisaatiotutkijat Thomas Zagencyck, Audrey Murrell ja Ray Gibney nostavat sellaisten tekijöiden kuin: läheisyys (fyysinen ja psykologinen), istumajärjestelyt, toimistokalusteet ja yleensä tilojen olevan sellaisia tekijöitä, mitkä vaikuttavat hyvinvointiin työpaikoilla. Tähän on tullut tukea myös tuoreimmista tutkimuksista, joiden mukaan myös pienryhmätyöskentely, ystävyyksien muodostuminen, osallistuvuus, aggressio ja vetäytymistyylit sekä keskinäinen avunanto saavat vaikutteita ympäristötekijöistä. (Zagencyk et al. 2007, 121.)

Voidaan ajatella, että työympäristö itsessään on non-verbaalista viestintää, joka antaa työntekijöille ja asiakkaillekin osviittaa, miten ymmärtää ja tulkita organisaatiota. Sosiaalisen pääoman ja yhteistyön muodostumista voidaan tukea ja edistää eri tavoin. Tieteilijöiden mukaan tutkimus on kuitenkin painottunut sosiaalisen pääoman ilmenemismuotoihin, eikä niinkään sosiaalista pääomaa muovaaviin syntytekijöihin. (Zagencyk et al. 2007, 121; 131.)

Työhyvinvointitutkimuksia on tehty paljon siinä vaiheessa kun on koettu organisaatiomuutos. Kuitenkin jo työntekijöitä rekrytoitaessa, perehdytettäessä ja ohjattaessa on hyvä tutustua heidän toiveisiin, odotuksiin ja valmiuksiin. Myös erilaiset kansallisuus- ja kulttuuritaustat vaikuttavat työntekijöiden odotuksiin ja tarpeisiin. Lisäksi työntekijöiden

erilaiset koulutus- ja työkokemustaustat vaikuttavat jo orientaatiovaiheessa uudessa organisaatiossa, mikä puolestaan leimaa kokemusta sekä työtehtävistä että työympäristöstä työsuhteen alkamisesta lähtien. (Rothe et al. 2011, 94; Hills & Levy 2014, 421.)

3.2 Hills ja Levy'n teoreettinen viitekehys

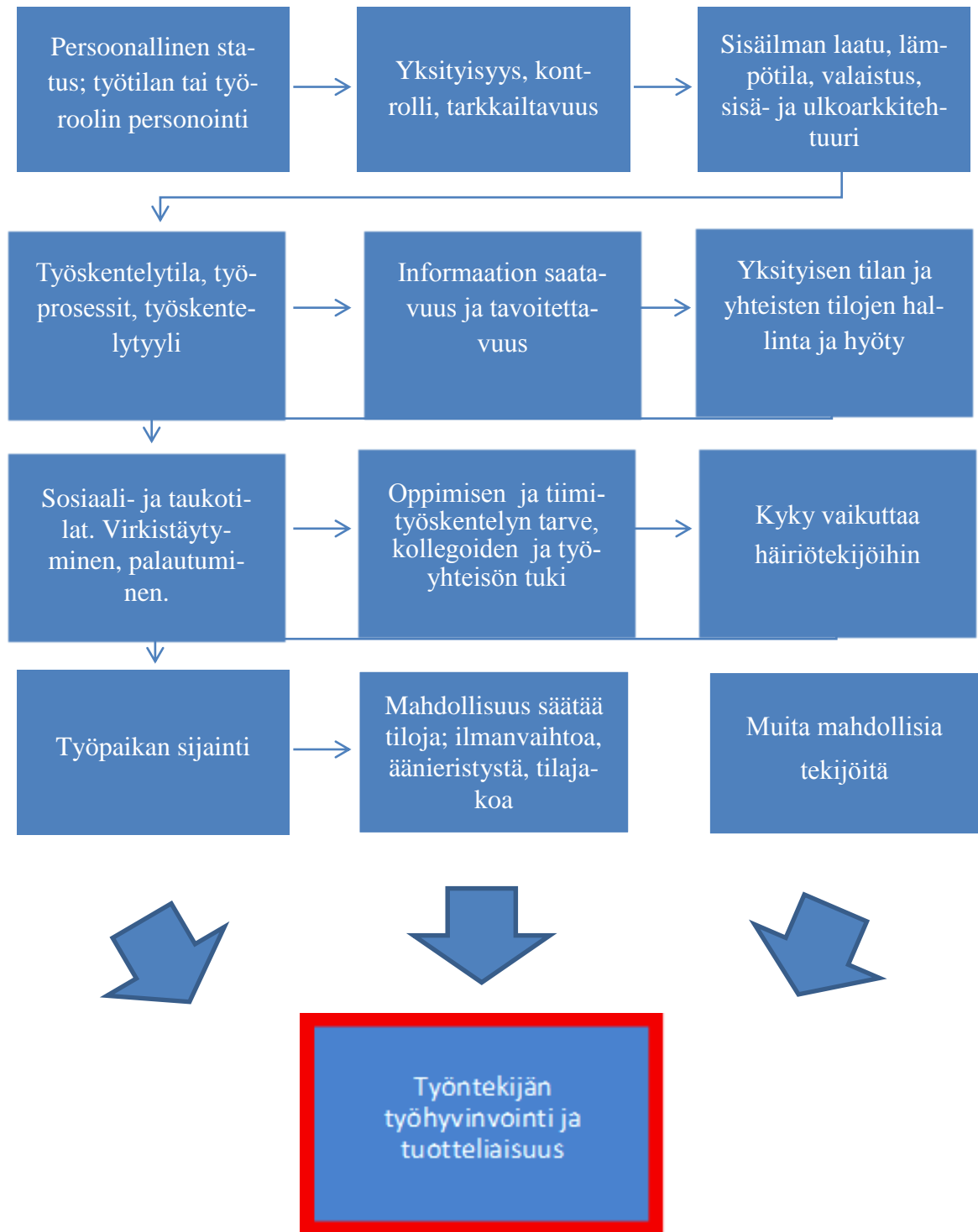
Uusiseelantilaisen Aucklandin yliopiston taloustieteellisen tiedekunnan tutkijat Raewyn Hills ja Deborah Levy ovat tutkimuksissaan kehittäneet teoreettisen viitekehysten erilaisista tekijöistä, jotka kukin osaltaan ja yhdessä vaikuttavat yksittäisen työntekijän kokemukseen työhyvinvoinnista ja tuotteliaisuudesta (Hills & Levy 2014, 420–422; 427). Hills ja Levy (Kuvio 1) katsovat työtilan muodostuvan kahdesta funktionaalisesta elementistä: suhteesta rakennukseen ja työntekijöiden välisistä suhteista. Heidän mukaan työtiloja voidaan arvioida sen mukaan, kuinka hyvin työtilat vastaavat sekä yksilöllisiin tarpeisiin että ryhmämuotoisiin tarpeisiin.



KUVIO 1. Työntekijöiden ominaisuuksien, sosiaalisten suhteiden sekä työnkuvien ja työpaikan fyysisten ominaisuuksien yhteisvaikutus (Hills & Levy 2014, soveltaen)

Työntekijöiden ominaisuudet ja työntekijöiden sosiaalisten suhteiden ominaisuudet vaikuttavat yhdessä työnkuvan sekä työpaikan fyysisten ominaisuuksien kanssa

seuraavan sivun kuviossa esitettyihin kokemuksiin, fyysisiin ominaisuuksiin, tuntemuksiin, reaktioihin, työskentelytyyleihin ja muihin piirteisiin (Kuvio 2).



KUVIO 2. Useat vaikuttavat tekijät liittyen työntekijän työhyvinvointiin ja tuotteliaisuuteen (Hills & Levy 2014, soveltaen)

Kuvion 2 laatikoiden sisällöt muodostuvat tutkijoiden, Hills & Levy'n, mukaisesti 11 kohdasta, joiden perusteella voidaan arvioida työpaikkaa. Kunkin laatikon sisällöt ovat työhön liittyviä olennaisia ominaisuuksia, joista kustakin löytyy omat teoriat liittyen työntekijän tai työntekijöiden kokemuksiin sekä työstä että työpaikasta: Kokemuksiin työpaikasta voidaan liittää kuvion mukaisesti sellaisia attribuutteja kuin läheisyys, etäisyys, yksityisyys, kontrolli, sijainti, muokattavuus. Näitä em. ominaisuuksia on tutkittu ja teoretisoitu kutakin myös erikseen, sillä kaikki muokkaavat erikseen ja toisiinsa vaikuttaen työntekijän kokemusta työhyvinvoinnista ja tuotteliaisuudesta. (Hills & Levy 2014, 420–422; 427.)

Hills ja Levy'n teorettinen viitekehys nousikin esiin käyttökelpoisena opinnäytetyön tutkimuskysymykseen liittyen: Miten avotoimistomuotoiseen työskentely vaikuttaa sosiaalialan työntekijän työhyvinvointiin? Tuotteliaisuutta ei ole sisällytetty tutkimuskysymykseen, vaikka se sisältyykin Hills ja Levy'n kehittämään teorettiseen viitekehukseen.

4 TUTKIMUSMETODI

Tutkimusmetodina on pääosin systemaattinen kirjallisuuskatsaus. Työhyvinvointiin liittyvään kirjallisuuteen on tutustuttu myös vapaamuotoisesti, joskin tähän opinnäytetyöhön sisällytetty lähdeaineisto on suurelta osin tuotettu juurikin systemaattisesta tiedonhakumenetelmää käyttäen. Hallintotieteilijä ja julkista johtamista tutkinut Ari Salminen perustelee kirjallisuuskatsausta tutkimusmetodina yleisellä tasolla tutkijoita Roy Baumeister ja Mark Leary lainaten (ref. Baumeister & Leary 1997), joiden mukaan perusteluja katsauksien tekemiselle on useita (Salminen 2011, 3).

Ensinnäkin, kirjallisuuskatsauksen kunnianhimoisena tavoitteena voi olla vallitsevan teorian kehittäminen tai uuden teorian rakentaminen. Toiseksi, sen avulla voidaan arvioida teoriaa tai teorioita. Kolmanneksi, kirjallisuuskatsauksella voidaan rakentaa kokonaiskuva asiakokonaisuudesta. Neljänneksi, katsauksella voidaan pyrkiä tunnistamaan ongelmia ja viidenneksi, kirjallisuuskatsaus tarjoaa mahdollisuuden kuvata tietyn teorian kehitystä historiallisesti. (Salminen 2011, 3.)

Tässä opinnäytetyössä on valittu kirjallisuuskatsaus tutkimusmetodiksi avotoimistotyöskentelyn kartoittamiseksi sekä tutkimuskysymykseen vastaamiseksi sosiaalialan työntekijän työhyvinvoinnin kannalta. Tutkimuksella on tavoiteltu kokonaiskuva avotoimistoista liittyen sosiaalialan työntekijän työhyvinvointiin. Kirjallisuuskatsauksesta on myös poimittu teoreettinen viitekehys tutkimuskysymykselle, mikä esitettiin myös edellisessä kappaleessa (Hills & Levy 2014, 420–422; 427). Tässä kirjallisuuskatsauksessa on käytetty tiettyä tekniikkaa, jolla lähdeaineisto on hankittu, mikä tekee kirjallisuuskatsauksen luonteesta systemaattisen. Systemaattinen kirjallisuuskatsaus onkin tässä pyrkinyt olemaan tiivistelmä aihepiirin aiempien tutkimusten olennaisesta sisällöstä. (Salminen 2011, 4; 9.)

Salminen (2011, 10–11) selventää systemaattista kirjallisuuskatsausta julkaisussaan *Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyyppeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin* käyttämällä Arlene Finkin (ref. Fink 2005) mallia, mikä tarjoaa seitsenvaiheisen jaottelun katsauksen tekoprosessista. Ensimmäiseksi asetetaan tutkimuskysymys. Tämän jälkeen on edessä tietokantojen ja kirjallisuuden valinnat. Kolmannessa vaiheessa valitaan hakutermit, jotka voivat olla sanoja tai fraaseja.

Hakutermien huolellisella valinnalla pyritään rajaamaan hakutuloksia siten, että jäljelle jäävä materiaali vastaisi tutkimuskysymystä. Systemaattinen tiedonhaku onkin järjestelmällinen ja rajattu tiedonhaun prosessi, joka on uudelleen toistettavissa (Tähtinen 2007, 10). Seuraavat vaiheet koskevat seulontaa. Neljännessä vaiheessa hakutuloksia karsitaan käytännön seulan kautta. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi sitä, mitkä kielet ja vuodet kelpuutetaan rajaaviksi kriteereiksi. Tämän jälkeen hakutuloksia seulotaan. Päämääränä on arvioida artikkeleiden ja tutkimusten tieteellistä laatua, eli valikoida katsaukseen laadukkain mahdollinen materiaali. Kuudes vaihe on itse katsauksen tekeminen. Viimeisenä eli seitsemäntenä vaiheena ja kaikkein vaativimpana vaiheena on tulosten syntetisointi eli yhdistäminen tai yhdisteleminen, johon voi kuulua useita vaiheita. (Salminen 2011, 10–11; Tähtinen 2007, 10–15.)

5 TUTKIMUSSELOSTUS

Ensimmäinen tätä tutkielmaa varten hyödynnetty tietohaku tehtiin 27.4.2016 Tampereen ammattikorkeakoulun Nelli-portaalin etälukuna sosiaalialan kahdesta e-aineistosta: Ebsco Academic Search Premier ja Social Care Online.

Hakukriteerit olivat seuraavat:

- artikkeleiden tuli sijoittua ajalle tammikuu 2006 – toukokuu 2016
- artikkeleiden tuli olla tieteellisesti vertaisarvioituja ja englanninkielisiä
- Hakulauseke oli *open office AND environment*

Ebsco Academic Search Premier -tietokannasta seuloutui esiin 59 artikkelia, joiden abstraktien perusteella poimittiin 18 artikkelia lähempää tutustumista varten. Social Care Online:sta seuloutui esiin kolme artikkelia, joista yksi poimittiin abstraktin perusteella lähilukuun. Social Care Online:n yksi artikkeli oli sama artikkeli kun tietokannassa Ebsco Academic Search Premier. Poimitut artikkelit talletettiin omaan kansioon tietokannassa Ebscon Academic Search Premier. Hakulausekkeita ei taltioitu hakupalvelimelle, mutta kirjattiin muistiinpanoihin. Käytetyt 18 artikkelia talletettiin hakupalvelimelle.

Muita kirjaamattomia tietokantoja käytiin läpi sekä harjoittelu- että kartoitusmielessä. Seuraava ja varsinainen toinen taltioitu haku tehtiin Nelli-portaalin sosiaalialan ProQuest-tietokannasta 6.5.2016. palvelimeen kirjauduttiin sisään ja tällä kertaa hakulausekkeet talletettiin. Talletettuja hakuja tehtiin neljä, joista käytettiin yhtä. Hakulauseke oli samankaltainen kuin edellä Ebscon Academic Search Premier -tietokannasta muutamalla lisäyksellä. Hakulauseke oli *open-plan offices AND work satisfaction OR job satisfaction AND environment*. Hakukriteereinä oli myös tieteellinen vertaisarviointi, englannin kielisyys ja ajallisesti sama ajanjakso kuin edellä tammikuu 2006 – toukokuu 2016. Englannin kielisyys oli kriteerinä siksi, että tieteen valtakieli on nykyisin englanti ja oletuksena että kaikki huomattavat tieteelliset kirjoitukset julkaistaan nykyään alkukielen lisäksi myös englanniksi. Ajanjaksoksi määriteltiin tammikuu 2006 – toukokuu 2016 siksi, koska etsittiin tuoreita ja ajankohtaisia tutkimuksia, eikä opinnäytetyö painottunut kehitykselliseen tai historialliseen näkökulmaan.

Artikkeleita seuloutui esiin 137 kappaletta, joiden abstraktien perusteella seuloutui tarkempaa lukemista varten 10 kpl. Yksi artikkeli pyydettiin onnistuneesti Tampereen

ammattikorkeakoulun kirjastopalveluista tilauksena. Kahden artikkelin kanssa tuli teknisiä ongelmia liittyen e-aineistojen pääsyestoihin (luku- ja tilausoikeudet vain yliopisto-opiskelijalla). Lopullisesti ensimmäisestä tietokannasta, Ebsco Academic Search Premier, valikoitui mukaan neljä artikkelia ja toisesta tietokannasta, ProQuest, valikoitui aineistoon mukaan 10 artikkelia.

Koskien tutkimuskysymystä siltä osin kun tarkasteltiin suomalaisen sosiaalialan työntekijän työhyvinvointia avotoimistossa, pitäydettiin kahdessa tavassa hankkia aineistoa. Ensimmäisessä vaiheessa haettiin julkaisuja Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) e-aineistosta huhtikuussa 2016 hakusanalla *työhyvinvointi* ja aineiston aikaväliksi asetettiin aikaväli tammikuusta 2006 toukokuuhun 2016. Haku antoi 310 viitettä, joista lähilukuun otettiin viisi artikkelia, joista yksi seuloutui pois. Toisessa vaiheessa, toukokuussa 2016, haettiin Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskuksen SOCCAN verkkosivuilta tietoa työympäristöistä ja mukaan seuloutui yksi sosiaalitoimistojen kehittämistä koskeva raportti.

Pääsyyksi artikkeleiden poisseuloutumisessa voi nimetä seuraavat kahdeksan tekijää: tulosten esittäminen ainoastaan matemaattisten mallia avulla, tutkimuksen keskittyminen vain auditiivisiin tekijöihin, tutkimuksen painottuminen johtamisen näkökulmaan, tutkimuksen painottuminen sosiaalisen käytöksen ilmenemismuotoihin, tutkimuksen painotus yleiseen työtyytyväisyyteen, tutkimuksen painottuminen vain virtuaaliympäristöihin, tutkimuksen keskittyminen vain valaistustekijöihin.

Ennen huhtikuussa 2016 alkanutta, tähän opinnäytetyöhön sisällytettyä aineistoa, tiedonhakua opiskeltiin sekä Tampereen ammattikorkeakoulun että Helsingin avoimen yliopiston informaattikkojen yksilöllisessä ja ryhmämuotoisessa ohjauksessa. Suuntaa antavaa tiedonhakua liittyen yleensäkin kirjallisuuskatsaukseen harjoiteltiin itsenäisesti. Oikeanlaisilla hakulausekkeilla, täsmällisesti valittujen tietokantojen lisäksi, on mittaamaton merkitys kerätyn aineiston sisältöön ja tutkimuksen täsmällisyyteen ja tuloksellisuuteen.

Seuraavassa taulukossa (Taulukko 1) ovat tutkimusaineiston lopulliset 19 artikkelia aikajärjestyksessä: vanhimmasta vuonna 2006 ilmestyneestä artikkelista uusimpaan huhtikuussa 2016 ilmestyneeseen artikkeliin.

TAULUKKO 1. Tutkimusaineiston artikkelit (19 kpl)

Tutkijat, tutkimuspaikka, vuosi	Tarkoitus	Aineisto, aineiston keruumetodi	Keskeiset tulokset
Pejtersen, Allermann, Kristensen, Poulsen, Tanska 2006	Tutkia sisäilmaa, psykososiaalista työskentely-ympäristöä ja työntekijöiden oireita	N= 2301 Kyselylomake	Monitilatoimistojen työntekijät oireilevat todennäköisesti enemmän kuin muun kaltaisissa toimistoissa työskentelevät. Assosiaatio psykososiaalisten tekijöiden ja toimiston koon välillä on heikko. Monitilatoimistot eivät välttämättä sovi kaikkiin tehtäväkuviin
Coomer, Englanti 2007	Tutkia työympäristön vaikutusta työterveyteen ja hyvinvointiin	Kirjallisuuskatsaus	Työympäristöt jotka suunnitellaan kulttuurisesti sopiviksi työnkuviin vaikuttavat positiivisesti työhyvinvointiin
Zagenczyk, Murrell, Gibney, USA 2007	Tutkia kuinka toimistoympäristö vaikuttaa sosiaalisten suhteiden kehittymiseen	Kirjallisuuskatsaus teoriaan, empiirinen tutkimus	Avotoimistot tukevat ryhmämuotoisen sosiaalisen pääoman kehittymistä mutta vähentävät yksilöllistä pääomaa
Sulavuori, Suomi 2007	Tutkia kehittämisprojektin avulla ideoita lastensuojeluun ja voimavaroja työssä jaksamiseen	Prosessin arviointitutkimus	Kehittämisprojekti on sovellettavissa oleva
Vataja, Seppänen-Järvelä, Vanhanen, Suomi 2007	Tutkia työyhteisön piirteitä. Aineisto on kuudestatoista suomalaisesta sosiaalitoimistosta	Kirjallisuuskatsaus, kyselytutkimus, kehittämis-hanke	Tarvitaan keinoja oman toiminnan arviointiin, tarve selkeyttää työyhteisön toimintaa ja tavoitteita

Tutkijat, tutkimuspaikka, vuosi	Tarkoitus	Aineisto, aineiston keruumetodi	Keskeiset tulokset
Bodin-Danielsson, Bodin, Ruotsi 2008	Tutkia toimistotyypin vaikutusta työntekijän työterveyteen ja työhyvinvointiin	N=469 Kyselylomake	Työtilamuoto vaikuttaa terveyteen ja työhyvinvointiin. Huonoin terveys löytyy keskikokoisista ja suurista avotoimistoista. Paras terveys omista työhuoneista ja monitilatoimistoista. Huonoin työtyytyväisyys löytyi jaetuista huoneista, seuraavaksi keskikokoisista avotoimistoista
Pitt, Bennett, Englanti 2008	Tutkia, voidaanko optimaalinen tasapaino saavuttaa toimistotilojen kustannustehokkuudessa. Kun samalla varmistetaan, ettei tehdä kompromisseja inhimillisten tarpeiden suhteen	Kirjallisuuskatsaus, uusien työmetodien ja innovatiivisen tilasuunnittelutapojen soveltaminen ja vertailu tutkimuskohteen olleeseen työpaikkaan	Organisaation työkuulttuuri on tärkein tekijä, mikä vaikuttaa siihen, että voiko työvoima omistaa työtilansa vai onko työvoimalla tila jaetussa työympäristössä
Roper, Juneja, USA 2008	Luoda tutkimuksella holistinen ja systemaattinen ymmärrys kahteen avotoimiston keskeiseen ilmiöön: keskittyminen ja yhteistyö	Monialainen metodologia, suuntautuminen erityisesti auditiiviseen puoleen	Kustannusanalyysien vaikutus tieto- ja asiantuntijatyötä tekeviin toimistotyöntekijöihin. Yhteistyö ja keskittyminen ovat kompleksisia käsitteitä joilla maksimoida työntekijän osallisuus ja arvo
Brunia, Hartjes-Gosselink. Hollanti 2009	Tutkia kuinka ja miten personointi ilmenee uudenaikaisissa julkisissa työympäristöissä	Laadullinen tutkimus, jossa yhdistetään kirjallisuuskatsaus, havainnot, havainnot keskusteluista, haastattelut	Personointi on merkittävä tekijä huomioitavaksi avotoimistojen suunnittelussa. Työntekijät omaksuvat erilaisia tapoja muokataksaan työympäristönsä tutuksi ja mukavaksi sekä tuodaan identiteettiään esiin

Tutkijat, tutkimus- paikka, vuosi	Tarkoitus	Aineisto, aineiston keruumenetodi	Keskeiset tulokset
Yliruka, Koivisto, Karvinen- Niinikoski, Suomi 2009	Tutkia mitä on sosi- aalialan työolojen hyvä kehittäminen	Raportti seu- raavista ai- heista: työnoh- jaus, reflekti- viset menetel- mät, esimies- työn työhyvin- vointi, työtur- vallisuus	Tiedon lisääminen sosiaa- lialalle
Rothe, Lindholm, Hyvönen, Nenonen, Suomi 2011	Tutkia toimistotyön- tekijöiden preferens- sejä liittyen käsittei- siin ikä, sukupuoli ja työskentelytyyli	N=1106 Tilastoanalyysi liittyen työnte- kijöiden seu- raaviin muut- tajiin: ikä, su- kupuoli ja työskentely- tyyli. Kyselylomake	Ikä, sukupuoli ja työskentely- tyyli ovat vaikuttavia tekijöitä liittyen työskentelyyn erilai- sissa toimistoympäristöissä
Jahncke, Ruotsi 2012	Tutkia millaiset teh- tävät sopivat avotoi- mistoihin huomioi- den vaativan toimis- töyön ja taustapu- heen esiintyvyyden	Laboratorioko- keet ja psyko- logiset testit	Sellaiset kognitiiviset työsken- telymuodot kuin tiedon han- kinta ja muistaminen eivät sovi työympäristöihin joissa tausta- puhetta
Saarinen, Blomberg, Kroll Pohjoismaat 2012	Sosiaalityöntekijöi- den kokeman työn vaativuuden tutkimi- nen. Kaksi fokusta: työssä koettu kuor- mitus ja koetut risti- riidat	N=2078 Kyselytutki- mus pohjois- maisille sosi- aali työntekijöille	Suomalaiset sosiaalityöntekijät ovat kuormittuneempia ja ko- kevat enemmän ristiriitoja kuin sosiaalityöntekijät muissa Poh- joismaissa
Lovio, Muurinen, Suomi 2013	Tutkia kuinka sosi- aalitoimistosta teh- dään voimaannuttava paikka	Kehittämisoh- jelman raportti	Kirjallinen työväline avuksi tai osviitaksi sosiaalityöntekijöiden kehittämiseen

Tutkijat, tutkimuspaikka, vuosi	Tarkoitus	Aineisto, aineiston keruumetodi	Keskeiset tulokset
De Been, Beijer, Hollanti 2014	Tutkia onko toimistotyypillä vaikutusta toimistoympäristöön liittyvään työtyytyväisyyteen	N=11799 Kyselylomake	Toimistotyyppi vaikuttaa miten työntekijät arvioivat keskittymistä, yksityisyyttä, tuottavuutta ja kommunikaatiota
Hills, Levy, Uusi-Seelanti 2014	Luoda tutkimuksella syvällisempi ymmärrys, kuten arviointikriteerit, siihen kuinka asiantuntija- ja tutkimustehtävissä työskentelevät arvioivat työtilojaan	Kuvaileva kirjallisuustutkimus psykologian ja tilasuunnittelun aloilta, viisi yksilöllistä syvähaastattelua	Arviointikriteerit: käyttökelpoisuus, mukavuus, työntekijöiden läheisyys, yksityisyyden tarve, kontrolli, kollegiaalinen yhteistyö, sijainti, muokattavuus
Meiners, USA 2015	Tapaustutkimuksen esittely kunnallisesta hallinto- ja viestintätoimistosta	Semi-strukturoidut haastattelut	Työntekijät kehittävät kaksi erilaista strategiaa avotilassa työskentelemiseen
Jeyasingham, Englanti 2016	Tutkia liikkuvan työn vaikutusta lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden työhön liittyen työntekijän toimintaan ja kokemuksiin toimistotiloissa	Kahden erilaisen toimistotilan vertaileva tutkimus. Sosiaalityöntekijöiden haastattelut, havainnointi, työskentelytilojen havainnointi sekä toimistotilojen suunnittelijoiden haastattelut	Työskentelytiloissa on laadullisia eroja jotka vaikuttavat liikkuvaan sosiaalityöhön ja vaikuttavat todennäköisesti merkittävästi sosiaalityöntekijän työkokemukseen, vuorovaikutukseen kollegoiden kanssa sekä käytännön kokemuksen kehittymiseen

6 TUTKIMUSTULOKSET

Tulokset esitetään selostamalla tutkimusten myönteisiä vastauksia ja haittatekijöitä yleisenä vastauksena tutkimuskysymykseen. Kolmannessa luvussa selostetaan tuloksia, jotka liittyvät erityisesti sosiaalialan työntekijään avotoimistoympäristössä. Kolmannen luvun tuloksissa tarkennutaan tutkimuskysymykseen: sosiaalialan työntekijän mahdollisuuksista työhyvinvointiin avotoimistossa ja miten avotoimistossa työskentely vaikuttaa, kun kyse on sosiaalialalla työskentelystä.

Lähdeaineisto edustaa useaa tieteenalaa ja on näin luonteeltaan poikkitieteellinen. Tutkimusaloja ovat psykologian eri alat kuten ympäristöpsykologia ja sosiaalipsykologia, ergonomia, viestintä, käyttäytymistieteet, akustiikka. Kun aineisto oli valittu, artikkelit luettiin useasti ja aineisto teemoitettiin. Aineistosta poimittiin myös osioita, jotka viittasivat eri teorioihin tai sitten myöskin historialliseen tai yhteiskunnalliseen kontekstiin.

Tutkimustulokset liittyen avotoimistojen myönteisiin piirteisiin ja sitä vastoin haittatekijöihin jaettiin kahteen luokkaan. Opinnäytetyöhön valikoitunut aineisto käsittelee myös sosiaalialan työntekijöiden työhyvinvointia sekä avotoimistoissa työskentelyyn vaikuttavia tekijöitä, jarruttavia tai edistäviä tekijöitä. Tutkimusalueeksi on rajautunut työhyvinvointia edistävät tai jarruttavat ilmiöt kahdessa kontekstissa: avotoimistot ja sosiaalialan työntekijät.

Tekstien perusteella avotoimisto näyttäytyy monenlaisena ja avotoimistoja kuvaavia sanoja onkin useita: esim. avokonttori, maisemakonttori, avotoimisto, monitilatoimisto, panoptinen tila, joista kukin antaa oman voimakkaan vivahteensa tilaratkaisuille. Avotoimiston suuntaan luotaavina ratkaisuuina voi pitää myös kahden työntekijän jakamaa työhuonetta tai yksittäisten työntekijöiden hallitsemia tiloja, joissa erityyppisiä väliseiniä tai esimerkiksi lasiseinäisiä kuutioita. Englannin kielellä avotoimistoja voidaan kuvata sanoilla: *open office, flex office, flex space, non-territorial office, open-plan office*.

Koska tutkimuskysymyksenä on nimenomaan sosiaalialan työntekijän mahdollinen työhyvinvointi avotoimistossa, niin tähän kohtaan viittaavat tekstit merkittiin omaksi teemaksi. Itsenäiseksi teemaksi merkittiin myös ne osuudet, joissa viitattiin

ryhmätyöskentelyyn ja ne kohdat joissa viitattiin yksilölliseen tai itsenäiseen työskentelyyn tai omaan työhuoneeseen.

6.1 Avotoimistossa työskentelyn yleisiä myönteisiä piirteitä

Avotoimistoa työskentelytilana voidaan puolustaa usealla näkökannalla. Työntekijöitä toisistaan erottavien seinien ja ovien ollessa poissa, on tila työntekijöiden kesken yhteistä konkreettisesti. Työntekijät voivat myös työskennellä sekä yhteisessä että myöskin yhteisyyttä lisäävässä tilassa erikorkuisilla sermeillä toisistaan erotettuina. Työntekijät ovat toistensa läheisyydessä muuallakin kuin kahvihuoneessa, yhteisellä kopiokoneella tai erikseen määrättyissä ja aikataulutetuissa kokouksissa. Tällaisen järjestelyn uskotaan pienentävän budjettia, säästävän tilaa ja stimuloivan sekä spontaania että muodollista kommunikaatiota. (Meiners 2015, 20–21; Zagenczyk et al. 2007, 120.) Myös ryhmätason sosiaalisen pääoman muodostuminen on avotoimistoissa mahdollisempaa kuin yksityisemmissä työtiloissa (Zagenczyk et al. 2007, 120).

Myös Erich B. Meiners, viitaten aikaisempiin tutkimuksiin (ref. Zahn, 1991; Zalesny & Farace, 1987), selvittää että avotoimistossa lisääntynyt non-verbaalinen kommunikointi lisää työntekijöiden välistä sosiaalista tukea, tiedon muodostusta sekä yhteistyötä eri osastojen välillä. (Meiners 2015, 20–21; De Been & Beijer 2014, 142.) Meiners toteaa aikaisempien tutkimusten (esim. ref. Oldham & Brass 1979) osoittaneen, että kiinnittyminen työtehtäviin ja työtyytyväisyys vähenee avotoimistossa, mutta samassa toteaa toisten tutkimusten (esim. ref. McElroy & Morrow 2010) raportoineen työntekijöiden yhteistyön lisääntyneen ja projektien viimeistelyn laadun parantuneen. (Meiners 2015, 21.)

Meinersin tutkimus *Knocking on the Imaginary Door: The Impact of an Open-Floor Office in Municipal Government*. pohjautuu teoreettisesti aikaisempien tutkijoiden luomaan ja käyttämään organisaatioteoriaan *The Negotiated Order Perspective* (ref. Day & Day 1977; Strauss 1978; Brown et al. 2005; Edenius & Yakhlef 2007), jossa organisaatio kuvautuu pikemminkin erilaisia sopimuksina ja merkkeinä toimijoiden välillä kuin staattisena kokonaisuutena.

Tässä yhteydessä tarkemmin esitellyssä teoriassa työntekijöillä on runsaasti epämuodollisia sopimuksia ja merkkejä ts. eräänlaisia inhimillisiä muunnoksia tai tapoja, joiden avulla organisaation imperatiivi toteutettavista työtehtävistä käytännössä kuitenkin voi toteutua. Kuitenkin Meiners kertoo työntekijöiden sääntöjen ja normien muodostuvan tiiviissä kommunikaatiossa. Ajan kuluessa: toiston, kertauksen ja vahvistumisen myötä, tavoista tulee lisääntyvässä määrin kaikille yhä selkeämpiä. Tavoista työskennellä samassa tilassa muodostuu yhteisiä työtapoja. Työntekijät luovat myös henkilökohtaista tilaa avotoimistotiloissa ja merkitsevät sitä sopeutuakseen ja myös suoriutuakseen työroolissaan. Myös sisustus, esillä olevat työvälineet sekä tilan luonne ja mittasuhteet synnyttävät muille (muille työntekijöille, muille osastoille, asiakkaille) käsitystä että tuo tila on varattu tiettyä työntekijää tai tiimiä sekä tehtävää varten. (Meiners 2015, 21.)

Tutkimuksessaan kunnallisen hallintoelimen viestintäosastosta, Meiners totesi muodollisten sääntöjen olevan vähäisessä osassa. Työntekijöiden kesken ilmeni keskinäistä ymmärrystä ja vuorovaikutus oli luontevaa. Tutkimus kuvaa osaston saavan satoja yhteydenottoja sähköpostitse ja puhelimitse ja työtehtäviin sisältyvän myös päivittäisiä täysin yksilöityjä työtehtäviä. Meiners kirjoittaa tutkimuksensa tuloksien vahvistavan teoriaa: *The Negotiated Order Perspective*. Tutkijasta avotoimistotiloissa harjoitettuun päivittäiseen vuorovaikutukseen ei juurikaan ole formaaleja sääntöjä. Hänestä jaksottainen riippuvuus muista työntekijöistä vahvistaa työntekijän sitoutumista työhönsä. Hän kuvaa kahdella luokittelussaan 1) *Tuning in* ja 2) *Temporary Buffers* keinoina, joilla työntekijät tasapainottelevat yhteistyön (välittömästi samassa avotoimistotilassa työskentelevien kollegoiden kanssa) ja itsenäisen työn (*self-focused work*) vaatimusten välillä. (Meiners 2015, 23–26.)

Tuning in on suomeksi soveltaen säätää tai tuunata johonkin sopivaksi. Tällä ilmaisulla Meiners luonnehtii tapoja, jolla työntekijät käyttävät verbaalisia ja non-verbaalisia vihjeitä ja merkkejä säätääkseen omaa tilaa sekä tulkitakseen toisten käytöstä ja reaktioita avotoimistossa. Avotoimistossa työntekijät ovat väistämättä toistensa tarkkailijoita ja tarkkailun kohteena, myös esimiesten taholta. Koska avotoimistossa on voitava keskustella kaksin, keskustella ryhmässä taikka työskenneltävä itsenäisesti, voi työntekijä antaa merkkejä jolloin tilanne on sopiva sellaiseen. Nämä ovat työntekijöille persoonallisia tai myös ryhmälle tunnusomaisia selviytymiskeinoja avotoimistossa.

Näiden keinojen tunnistamisessa ja käyttöön otossa uusilla työntekijöillä voi mennä tutustumisaikaa, riippuen myös perehdytyksen ja työhön ohjauksen luonteesta.

Temporary Buffers viittaa puolestaan ilmiöön jolla työntekijät taas tasaavat avotoimiston vaikutusta siten, että pyrkivät muunlaiseen tilaan, esimerkiksi henkilökohtaista keskustelua varten tai soittaakseen rauhallisessa tilassa puhelun. Työntekijä voi eri keinoin palautua pääasiallisen työskentelytilan rauhattomuudesta, esimerkiksi kävelemällä hetken ulkona ruokatunnin yhteydessä. Työntekijä voi myös hyödyntää itsenäisessä työskentelyssä avotoimiston aamun aikaiset tunnit tai vastaavasti työpäivän viimeiset tunnit, jolloin toimistossa on vähemmän väkeä ja tapahtumaa kuin yleensä päivän mittaan.

Tutkijat Raewyn Hills ja Deborah Levy (2014, 417) kirjoittavat kaupallisten alojen liikkeenjohdon luoneen ensimmäisinä avotoimistot, pääosin kustannustehokkuuden edistämiseksi. He kirjoittavat tutkimansa avotoimiston työntekijöiden pitävän uuden työympäristönsä yleistiloista, tilojen tehokkaasta käytöstä, uutuuden viehätystä, yhteiskeittiöstä, sisätilojen valoisuudesta, kokoushuoneista sekä ikkunoista avautuvasta kaupunkimaisemasta. Vertailukohteena olivat edelliset työtilat, joissa työntekijöillä oli omat työhuoneet. Samassa tutkimuksessa haastatellut kertoivat kollegoiden lisääntyneen läheisyyden tuntuvan sosiaaliselta ja antaen lisää mahdollisuuksia yhteistyöhön, joskin mahdolliset häiriötekijät arveluttivat (Hills & Levy 2014, 424–425). Yksi haastateltu kertoi että he ovat aiempaa tietoisempia toisten tiimijäsenten tavasta käyttäytyä sekä eri persoonallisuuksien yhteenotoista. He kokivat voivansa myös personalisoida työtilaansa, vaikkakin henkilökohtainen työtila, työpöydän koko ja jatkuva tarkkailun alla olo vaikutti heihin. (Hills & Levy 2014, 425–426.)

Kaupalliselle alalle havaittiin eduksi tilojen muunneltavuus organisatorisissa muutoksissa sekä myös positiivisia аспекteja liittyen työntekijöiden vuorovaikutukseen, sosiaalisuuteen sekä työmotivaatioon ja työtyytyväisyyteen. Avotoimistoissa havaittiin myös aiempaa vähemmän konflikteja. (Hills & Levy 2014, 416, ref. Davis et al. 2011). Liittyen työtovereiden positiiviseen läheisyyteen, työntekijät kokivat tiimin positiiviseksi tavaksi oppia lähes huomaamattaan, sillä kaikki tietävät nyt hieman enemmän toistensa tekemisistä ja ”yleensäkin asioista” (Hills & Levy 2014, 425–426).

Tutkimuksissa havaittiin myös että häiriöille kaikkein sietokykyisimmät työntekijät olivat myös muita sosiaalisempia, joustavampia työtehtävissään sekä omasivat suurimman määrän erilaisia työtehtäviä. Vaikuttaa myös siltä, että ekstroverttien työntekijöiden työsuoritukset ovat meluisassa ympäristössä paremmat kuin introverttien työntekijäpersoonien työsuoritukset (De Been & Beijer 2014, 150).

Myöskin uusien työntekijöiden integroituminen työyhteisöön voi olla luontevampaa avotoimistossa kuin erillisissä toimistossa tai jos työntekijöiden vaihtuvuus on suurta. Yleisesti ottaen tiimimuotoisen työskentelyn avotoimistossa koettiin vähentäneen hierarkioita sekä lisänneen työntekijöiden luottamusta johtotasoon ja tämänkin hyödyttävän vähemmän kokeneita tiimijäseniä. Tosin työtovereiden asian vastaanotto vaati aiempaa enemmän suodattamista, mahdollisten häiriötekijöiden vuoksi. (Zagenczyk 2007, 122, ref: Zalesny & Farace 1987, Diesenhouse 2001.)

Työterveyslääkäri Karen Coomer (2007) kirjoittaa avotoimiston soveltuvan tiloihin, missä kognitiivinen tiedon käsittely ei ole tärkeässä osassa. Hänestä sellaiset ympäristöstä tuleva stimulaatiot kuin voimakas valaistus, värikyvyys ja musiikki voivat edistää työhyvinvointia. Samoin työpaikoilla voi olla erillisiä virkistymisalueita, joissa on viherkasveja, solisevaa vettä, akvaarioita ja ikkunanäkymiä. Tällaiset elementit voivat myös edistää palautumista työn aiheuttamasta kuormituksesta. (Coomer 2007, 43.)

Tutkijat Michael Pitt ja James Bennett puolestaan pitävät tutkimustensa perusteella työpisteen personalisaatiota uhkana työpaikan tiimien yhtenäisyydelle (Pitt & Bennett 2008, 296, ref. Wells 2000). Tosin työpisteen personalisaatio, tyypillisesti kasveilla tai kukilla, koriste-esineillä, perheenjäsenten valokuvilla, liittyy kaikenlaisiin toimistomuotoihin. Joissain yrityksissä voi olla ns. *clear desk -policy* tai *hot desk -policy* eli työpöydille ei saa jättää mitään, eikä työtilaan saa jättää henkilökohtaisia kuvia tai esineitä. Tällöin kaikki työtilat ovat kaikkien käytössä. Työntekijät varaavat työtiloja asiakastapaamisille ja kulkevat työvälineet mukanaan ja ovat näin tavallaan itsessään liikkuvia ja liikuteltavia työyksiköjä.

Thomas Zagenczyk hahmottelee työntekijän sosiaalisen roolin muodostuvan siitä asemasta, joka työntekijällä on joka työntekijällä on työyhteisön sosiaalisessa verkostossa, eikä hänen persoonansa attribuuteista. Sosiaalisen roolin vahvistuessa

kasvaa myös luottamus ja työntekijässä kehittyä lisää sosiaalisuuteen ja toisten huomiointiin liittyviä ominaisuuksia. (Zagenczyk et al. 2007, 126–129.)

6.2 Avotoimistossa työskentelyn haittatekijöitä

Tanskalaistutkimus (Pejtersen et al. 2005) kuvaa avotoimistoja moderneina suuri-ikkunaisina tiloina, joissa on koneellinen ilmastointi toisin kuin vielä 1990-luvun toimistotaloissa, joissa saattoivat olla pienet tilat, pienet ikkunat ja luonnollinen ilmanvaihto. Avotoimiston ideana on ollut tukea ja edistää työntekijöiden vuorovaikutusta, tietotaidon leviämistä ja projektiluonteista työskentelyä, siten että tilat ovat muunneltavissa ja tila voi hahmottua kokonaisuudessaan työntekijöitä yhdistäväksi maisemakonttoriksi.

Kuitenkin tanskalaistutkimus osoittaa, etteivät sosiaalinen tuki ja palaute ole riippuvaisia toimistotyöskentelyn muodosta. Tanskalaistutkijat erottivat tutkimuksessaan avotoimistot sellaisista toimistoista joissa ihmiset työskentelevät enemmän erillään toisistaan, seinien tai sermien erottaessa työntekijät toisistaan. Tutkimuksen mukaan avotoimistossa työskentelevät kokevat epämukavuutta johtuen ilmanvaihdosta ja huonelämpötilasta sekä kokevat myöskin keskushermosto-oireita ja limakalvo-oireita enemmän kuin muissa toimistomuodoissa työskentelevät. Mitä enemmän työntekijöitä on samassa tilassa, sitä enemmän on kullakin työntekijällä oireita. Tanskalaistutkimus esittää, ettei monitilatoimisto sovi kaikille työaloille. (Pejtersen et al. 2005, 392–393; 400.)

Tutkijat Zagenczyk et al. (2007) selostivat avotoimiston vaikuttavan positiivisesti ryhmämuotoisen sosiaalisen pääoman kehittymiseen, mutta toivat samalla esiin että yksilötason työskentelyyn avotoimistolla on heikentävä vaikutus ja niissä kysymyksissä joissa nimenomaan edellytetään yksilötason työskentelyä. Nämä tutkijat tähdentävät, että työtilan luonteen vaikutus huomiokykyyn, oppimiseen ja muistamiseen tuottaa toisistaan voimakkaasti poikkeavia tutkimustuloksia, viitaten myös teorioihin sosiaalisesta tiedonmuodostuksesta. Samoin työtila voi vaikuttaa hyvinkin eri tavoin ns. myönteiseen organisaationaaliseen käytökseen kuten työtyytyväisyys, sitoutuminen työhön sekä prososiaalinen käytös. (Zagenczyk et al. 2007, 122; Zagenczyk et al. 2007, 123, ref. Cameron & Caza 1998.)

Työskentely tilassa, jossa on paljon vuorovaikutusta ja rajoitetusti henkilökohtaista tilaa, voi tutkijoiden mukaan aiheuttaa ns. ylistimulaatiota, mikä voi vaikuttaa sekä heikentävästi työsuorituksiin että asenteisiin työnantajaa kohtaan (Coomer 2007: 43). Avotoimistoihin suopeasti suhtautuvassa tutkimuksessaan myös Zagenczyk et al. (2007) korostavat, että avotoimistoja tulee toteuttaa oikeassa kontekstissa, jossa työntekijöiden lisääntynyt vuorovaikutus on tosiasiallisesti työtehtäviä hyödyttävää. Tutkijoista vääranlaiseen työhön liitetty avotoimisto voi lisätä työhön kuulumatonta sosiaalisuutta, mikä vieraannuttaa työtehtävistä tai häiritsee niiden tekemistä. Tällaiset ilmiöt, kuten vieraantuminen ja häiriötilat, ovat tutkijoista todennäköisiä ilmiöitä organisaatiossa, joka on hierarkkinen ja jossa työtehtäviin kuuluu paljon yksilötyöskentelyä, rutiinia ja toistoa. (Zagenczyk et al 2007, 130.)

Vaikka avotoimistojen työntekijät kokivat, etenkin suoristustason työntekijät, hierarkioiden (Pitt & Bennett 2008, 295; Zagenczyk 2007, 122) vähentymisen voimaannuttaneen heitä, kuitenkin tilajako ja ”tyhjän pöytätilan periaatteet” (*hot-desking tai clear desk -policy*) estivät heitä tuomasta identiteettiään esiin personalisaation muodossa työpaikalla. Monet tutkijat kritisoivat kieltoa personalisaatiosta. Toisista tutkijoista liika personalisaatio on merkki ilmiöstä, joka ei työpaikalle kuulu. Osalle työntekijöistä toisten jatkuva personalisaatio oli turhauttavaa. Osalle tutkijoista personalisaatio liittyy selkeästi työntekijän hyvinvointiin, osa pitää sitä mahdollisena sosiaalisena ongelmana työyhteisössä. (Pitt & Bennett 2008, 296; ref. esim. Wells 2000.)

Sandra Brunia ja Anca Hartjes-Gosselink (2009) mieltävät personalisaation kieltämisen epähumaniksi. Valkoiset tyhjät seinät voidaan kokea epäinhimillisiksi ja luotaan työntäviksi. Personalisaatio antaa mahdollisuuden tuoda kodikkuutta työpaikalle tai korostaa omaa identiteettiään. Naisilla korostuu enemmän esteettinen puoli personalisaatiossa, miehillä taas statussymbolien ja tietämyksen esille tuominen. Personalisaatiota voidaan kuvata keinona korostaa identiteettiään, jolla erottautua muista työntekijöistä. Keinoja korostaa identiteettiään ovat tietoisesti persoonallinen työskentelytyyli sekä toisaalta kertomukset työpaikalla työn ulkopuolisesta elämästä, harrastukset ja muut kiinnostukset. (Brunia & Hartjes-Gosselink 2009, 176–177.)

Avotoimisto voi olla myös, etenkin vanhemmalle työntekijäsukupolvelle, enemmän tila yhteistyölle ja ryhmätyötoiminnalle ja muissa työskentelytapoihin, joissa ei tarvita tietokonetta. Työntekijät tarvitsevat myös tiloja päivittäiseen palautumiseen, lepoon ja

keskittymiseen. Osaa avotoimiston häiriötekijöistä voi olla vaikeaa välttää tai sulkea pois, kuten voimakkaat äänet, esim. nauru, puhelinkeskustelun aikana. Avotoimiston piirissä voi muodostua erilaisia sosiaalisia klikkejä riippuen myös suoritettavista työtehtävistä. Eräs tutkimuksen työntekijä luonnehtii tilannetta ”mielikuvitusovella”, mihin eri tavoin elehtimällä ”koputetaan” riippuen siitä kuka on toinen työntekijä tai mihin ryhmään halutaan astua tai integroitua. (Rothe et al 2011, 84, ref. Erlich & Bichard 2008; Meiners 2015, 23.)

Myös Meiners (2015, 26) mainitsee sellaisen työkuulttuurin, jossa vallitsee paljon itsenäisiä työnkuvia, vähän kollegiaalista yhteistyötä ja korostunut yksityisyyden tarve, olevan sopimaton avo- tai monitilatoimistoon istutettavaksi. Itsenäisen työskentelyn osaluista kognitiivisten prosessien häiriintyminen nousee tutkimuksissa esiin haittatekijänä, kun käsitellään asiantuntijaluonteista työskentelyä avotoimistossa. Monimutkaiset tehtävät, kuten analyttinen perustelu ja luetun ymmärtäminen, vaativat työntekijältä erityistä kapasiteettia. Avotoimistotyöskentelyn väitetään verottavan kognitiivisia resursseja, liittyen uhkiin melusta, häiriötekijöistä ja keskeytyksistä. (Jahncke 2012, 315–316; 318–319.)

Kirjallisuuskatsauksen aineistoon sisältyy myös tutkijoiden Robert Sommer ja Sally Augustin tutkimus (2007), *Spatial orientation in the cubicle*, työntekijöistä, jotka työskentelevät ns. kuutioissa avotoimiston yhteisessä tilassa ja erityisesti miten ovat istuvat tietokoneen ääressä suhteessa kuution sisäänkäyntiin. Selin kääntyneinä työntekijät pystyvät välttämään osan häiriötekijöistä paremmin kuin he jotka ovat kasvokkain sisäänkäyntiin, mutta voivat toisaalta tulla äkillisen häiritsevästi keskeytetyiksi olleessaan selin. Myös mikäli ns. kuution työntekijä on kasvokkain sisäänkäyntiin päin, hän voi vähentää mahdollisesti häiritsevän tuntuista tarkkailun kohteena olemisen tunnetta, sillä tietokoneruutu on lähinnä käyttäjän suuntaan. (Sommer & Augustin 2007, 205.)

Eriyisen huomioitavaa on että kognitiivisten resurssien vähentyessä, englanninkielisesti *cognitive short-cuts*, työntekijä voi työskennellä siten, että hän käyttää helposti toistoa ja stereotyyppioita suoriutuakseen työstään, sillä työskentely-ympäristö ei edistä sellaisia kognitiivisia prosesseja kuin analysointi, asioiden yhdistäminen ja järjestely sekä muistinvarainen työskentely. Huomioiden seuraavassa luvussa käsiteltävää sosiaalialan

työntekijän työn vaatimuksia, on erityisen kyseenalaista, eettisestikin, jos sosiaalialan asiakastyössä käytetään asiakastilanteista suoriutumiseksi runsaasti toistoa, pohjautuen stereotyyppiseen tai kaavoihin kangistuneisiin ajatusprosesseihin. Lisäksi avotoimistossa aiheutuneet keskeytykset ovat työntekijälle usein pakollisia, toisin kun omasta tilasta käsin päätetyt keskeytykset. Myöskään avotoimistojen aiheuttama haitta kognitiiviselle työskentelylle ei tutkimusten mukaan helpotu ajan tai oletetun tottumuksen myötä. (Roper & Juneja 2006, 93; 95–96; 102; Meiners 2015, 2; Jahncke 2012, 315–316.)

6.3 Sosiaalialan työntekijän tarpeista tilan suhteen

Sosiaalityön tutkijat Laura Yliruka, Juha Koivisto ja Synnöve Karvinen-Niinikoski (2009, 31–32) ovat suositelleet sosiaalialalle kehittämiskohteita, jotka voisivat lisätä työhyvinvointia ja joihin liittyviä piirteitä tulee huomioida myös työympäristöjen suunnittelussa. Sosiaalialan työn kognitiivisten, emotionaalisten ja käytännöllisten asioiden yhteinen käsittely lisää epävarmuuden sietokykyä ja vahvistaa professionaalisuutta. Sosiaalialan työntekijän tulee saada tietoa ja ohjausta sellaisissa rakenteissa, jotka edistävät arviointia, päätelmien tekoa omasta työstä, jolloin hallittavuuden ja mielekkyyden kokemus lisääntyy. Tutkijoista myös paneutuvan asiakastyön resursseja tulee turvata. (Yliruka et al. 2009, 11.) Myös työyhteisön suojaava vaikutus työuupumusta vastaan nousi esiin tutkijoiden kartoittamassa kirjallisuuskatsausosiossa (esim. Yliruka et al. 2009, 26; 31–32, ref. esim. Acker 2004).

Sosiaalialan työntekijällä työn vaihtelevuus, monipuolisuus sekä autonomisuus lisäävät työtyytyväisyyttä. Myöskin tunne työajan ja työtehtävien hallittavuudesta lisää työtyytyväisyyttä. Työhyvinvointia lisää myös keskustelun ja kanssakäymisen avoimuus. Työuupumukselta suojaava tekijä on myös työntekijän mahdollinen kokemus tehokkuudesta ja saavutuksen tai saavutusten tunne; tunne mikä voi voimistua onnistumiskokemusten, saadun palautteen sekä yleisen työkokemuksen myötä ja ammatillisen vahvistumisen myötä. (Yliruka et al. 2009, 31; Vataja et al. 2007, 366.) Heikentynyt työhyvinvointi on sosiaalialan työntekijällä usein yhteydessä organisatorisiin puitteisiin eli työn ulkoisiin tekijöihin, kuten organisatoriseen kulttuuriin ja resurssien puutteeseen (Yliruka et al. 2009, 31).

Sosiaalialan työntekijän keskeisiksi henkilökohtaisiksi ominaisuuksiksi nostettiin ambivalenssin sietokyky, suhteellisuudentaju, omien rajojen tunteminen ja tunnustaminen, kyky erottaa työ ja yksityinen, huumori, ikä ja kokemus, intuitio ja itseluottamus sekä rehellinen usko työn merkityksellisyyteen. Erityisen tärkeää on työn hallittavuuden kokemus. (Yliruka et al. 2009, 32–33.) Tutkimukseen seuloutuneet artikkelit kaikki nostavat esiin sosiaalityöntekijän työn kuormittavuuden ja uuvuttavuuden (Vataja et al. 2007, 357; Yliruka et al. 2009, 23–24; Saarinen et al. 2012, 403; Jeyasingham 2016, 211–212). Vaikka artikkeleissa eivät nouse esiin muut sosiaalialan ammattinimekkeet, voidaan ajatella että sosiaaliohjaajan, asumisohjaajan, laitoksen vastuuhjaajan tms. työ voi olla samalla tavalla tai samanlaisista tekijöistä johtuen kuormittunutta ja uuvuttavaa.

Erityisen sisällökkääksi osoittautui eräs artikkeli ja myöskin ainoana löytönä liittyen tarkemmin sosiaalialan työntekijän työhön ja myöskin juurikin työskentelytiloihin yhdistettynä. Nimittäin englantilaisen Lancasterin yliopiston tutkijan Dharman Jeyasinghamin artikkeli *Open spaces, supple bodies? Considering the impact of agile working on social office practices* (Jeyasingham 2016, 209–217). (Vapaasti suomentaen: Avoimet tilat, taipuisat kehot? Liikkuvan työn vaikutuksesta sosiaalitoimiston käytäntöihin.) Käytännön tutkimuksessaan Jeyasingham vertasi kahta erilaisiin tiloihin sijoittunutta lastensuojelun tiimiä. Toinen tiimi oli sijoittunut suureen avotoimistoon ja toinen oli sijoittunut pienempään toimistoon, missä työntekijä työskentelivät pysyväisluonteisissa työpisteissään. Jeyasingham keräsi tietoa tutkimukseensa havainnoimalla, analysoimalla tiloja sekä haastatteleamalla sosiaalityöntekijöitä ja tilasuunnittelusta vastaavia henkilöitä. Kirjallisuuskatsaus toi esiin myös tutkimuksellisen vähäisyyden liittyen nimenomaan sosiaalialan ammattilaisten työtiloihin.

Tutkimuksessa tulivat esiin laadulliset erot kahden toimistomuodon välillä liittyen sosiaalityöntekijöiden kokemukseen työstään, vuorovaikutukseen työntekijöiden välillä sekä käytännön tietotaidon kehittymiseen. Tutkimus tuo esiin, että nykyisessä brittiläisessä kontekstissa on ensinnäkin ymmärryksen puutetta liittyen työntekijöiden tilatarpeisiin ja toiseksi ymmärryksen puutetta liittyen avoimen ja yksityisen tilan merkityksestä lastensuojelutyöhön. Tutkimus korostaa yksityisten tilojen tärkeyttä monenlaisissa työn vaiheissa ja myöskin avoimien tilojen alikäytön. Jeyasingham tuo

esiin myös tilojen vaikutuksen sellaisten tunteiden kehittymiseen kuin jännitys, varovaisuus ja ahdistus. (Jeyasingham 2016, 211; 209–217.) Tutkimus käsittelee työntekijöiden kehollisuutta suhteessa avotoimistoon, samoin kuin edellisessä luvussa selostettu tutkimus *Spatial orientation in the cubicle* (Sommer & Augustin 2007, 205).

Jotta siis voidaan tosiasiallisesti tukea myös sosiaalialan työntekijää työssään kaikissa työympäristöissä, on myös tutkittava millä tavoin työntekijän työ on kompleksista ja millaisille häiriötilanteille altis. Yleisesti ottaen toimistotyössä pidetään häiriinnyttävämpänä tekijänä puhetta ja ihmisääniä. (Roper & Juneja 2006, 96; (Jeyasingham 2016: 209–217.)

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Vaikuttaa tutkimuskatsauksen myötä siltä, että olennaisimmat piirteet työhyvinvoinnin toteutumisessa avotoimistotyöskentelyssä ja myöskin kognitiivista, asiantuntijaluonteista työtä tekevän sosiaalialan työntekijän kannalta, ovat valikoituneen aineiston perusteella seuraavat kuusi kohtaa Hills & Levy'n teoriasta:

- 1) Työskentelytila työprosessien ja työskentelytyylien mukaisesti
- 2) Informaation saatavuus ja tavoitettavuus
- 3) Yksityisten tilojen ja yhteisten tilojen hallittavuus ja hyöty
- 4) Sosiaalitilat ja taukotilat, jotka mahdollistavat virkistäytymisen ja palautumisen
- 5) Oppimisen ja tiimityöskentelyn tilat
- 6) Tilaratkaisut, jotka mahdollistavat häiriötekijöiden estämisen.

Käytännössä ns. monitilatoimistoa, eritoten hyvin suunniteltua ja toteutettua, voidaan pitää erilaisista avotoimistoratkaisuista parhaana ratkaisuna sosiaalialan työntekijöiden työhyvinvoinnin kannalta. Nimittäin sellainen monitilatoimisto, jossa on tiloja missä voi työskennellä itsenäisesti sekä puhua ja neuvotella rauhassa ilman häiriötekijöitä, jotka haittaavat keskittymistä, kognitiivisia prosesseja tai vuorovaikutusta. Hyvin toteutetussa monitilatoimistossa on myös pari- ja ryhmätyöskentelyyn varattuja viihtyisiä ja toimivia tiloja. Hyvä monitilatoimisto sisältää myös sosiaalitiloja, jotka itsessään viestivät työntekijöille mahdollisuutta palautumiseen ja virkistäytymiseen. Lepotilat, virkistymistilat sekä palautumistilat ovat tärkeitä työhyvinvoinnin eri ulottuvuuksien kannalta, varsinaisten työskentelytilojen lisäksi. Varsinaiseen tutkimuskysymykseen ei sisältynyt etätyöskentelyn ulottuvuus. Tuloksien pohjalta voidaan päätellä etätyöskentelyn olevan tärkeä vaihtoehto, mikäli työntekijän voidaan antaa työskennellä joustavasti myös etätöiden mahdollisuus annettuna, semminkin jos häiriöttömät työskentelytilat ovat rajalliset.

Mahdolliset työskentelytilojen suhteen tarpeellisiksi todetut muutokset olisi hyvä valmistella, perustella ja toteuttaa huolellisesti ajan kanssa: uusien työtapojen ja uuden työkuulttuurin juurruttamiseksi organisaatioon. Johdon on hyvä olla perillä organisaation kaikkien työntekijöiden tehtävistä, jotta kukin ymmärtää ja voi sisäistää minkälaiseen

käyttöön tilat soveltuvat ja mitä muuntelumahdollisuuksia tilat omaavat (Pitt & Bennett 2008, 291). Työntekijän henkilökohtaisimmat tarpeet ja preferenssit kohtaavat aina organisaation asettamat vaatimukset ja tuota mahdollista kitkaa on syytä tarkastella avoimin mielin. Innovatiivisimmatkin tilaratkaisut ja työskentelytavat voivat kohdata valtavaa kitkaa, jos organisaatiosta puuttuu riittävä myönteinen uudistushenki (Pitt & Bennett 2008, 290).

Tutkijat ovat osoittaneet iän, sukupuolen, työn liikkuvuusluonteen sekä työn yksilö- tai ryhmätyöskentelyluonteen vaikuttavan työntekijän preferensseihin. Stabiilisti työskentelevät arvostavat työpaikan sisäisiä palveluja, virtuaalista ympäristöä ja toimistoympäristön laatua. Liikkuvat työntekijät arvostavat myös työpaikan sisäisiä palveluja ja virtuaalista ympäristöä, mutta kiinnittävät stabiilisti työskenteleviä enemmän huomioita alueen ja rakennuksen imagoon. Kaikille ryhmille liikenneyhteydet työpaikalle ovat tärkeä elementti ja, pois lukien liikkuvat työntekijät, sisäilman laatu on tärkeä tekijä myös. (Rothe et al. 2011, 93.)

Sellainen sosiaalialallekin tuotu työmuoto kuin *'hotdesking'* tai *'flex office'* on erittäinkin sopimaton huomioiden sosiaalialan luonteen. Tällöin, yleensä kustannussäästöihin vedoten, voidaan tehdä paljonkin hallaa sosiaalialan professionaalisuudelle ja asiakastyön erityiselle luonteelle. *Hotdesking*-työympäristössä välttämättä kenelläkään ei ole omaa työpistettä ja näin ollen työpisteitä ei ole lupa personoida. Työntekijä joutuu sopeuttamaan, istuimestaan tai kehonsa asennosta alkaen, henkistä ja fyysistä olotilaansa alituisesti ja kuljettamaan kaikkia työskentelyvälineitä mukanaan. Työntekijän on pakko orientoitua valmiuteen, jossa hänen työnsä keskeytyy tai häiriintyy milloin tahansa, toisinaan jopa miten tahansa.

Avotoimistossa työntekijät opettelevat tunnistamaan ja käyttämään erilaisia merkkejä ja näin luovat epämuodollisia sopimuksia toistensa välille viestiäkseen, tullakseen toimeen, säädelläkseen siirtymiä ja ylipäättään selviytyäkseen avotoimistoympäristöissä. Nimenomaan selviytymiskeinot ovat työhön välillisesti liittyviä sisältöjä, joita työntekijä voi joutua omaksumaan ja myös opettelemaan selviytyäkseen päivittäisen työnsä keskittymistä ja yksityisyyttä vaativista haasteista ja työtehtävistä. (Meiners 2015, 23–26.) Historioitsija Juha Siltala näkee että avotoimistoratkaisut, joista äärimmäisenä ilmentymänä *hotdesking*, voi sopia päivystys- tai uutishuoneluonteiseen työhön, jossa

tiedonkulun, johtamisen ja yhteistyön on oltava tarvittaessa hyvinkin nopeaa sekä yhtaikaisesti suunnattua työntekijöille (Siltala 2004, 401–403).

Työyhteisön menestyminen tavoitteissaan tai tuloksissaan edellyttää yhteisen työnäyn rakentamista, missä hyödynnetään kaikkien osallisten näkemystä ja panostusta. Esimerkiksi kunnallisen sosiaalitoimiston yhteiseen työnäkyyn tarvitaan esimiesten, toimistotyöntekijöiden, vahtimestareiden, sosiaalihoitajien sekä sosiaalityöntekijöiden ja parhaimmillaan myös asiakkaiden kokemuksia, näkökulmia ja jopa innovaatioita. Sosiaalitoimistoja voi ja tulee kehittää mielekkäiksi, toimiviksi ja entistä vetovoimaisimmiksi työympäristöiksi. (Vataja et al. 2007, 367; Lovio & Muurinen 2013, 33.)

8 POHDINTA

8.1 Tulosten pohdintaa

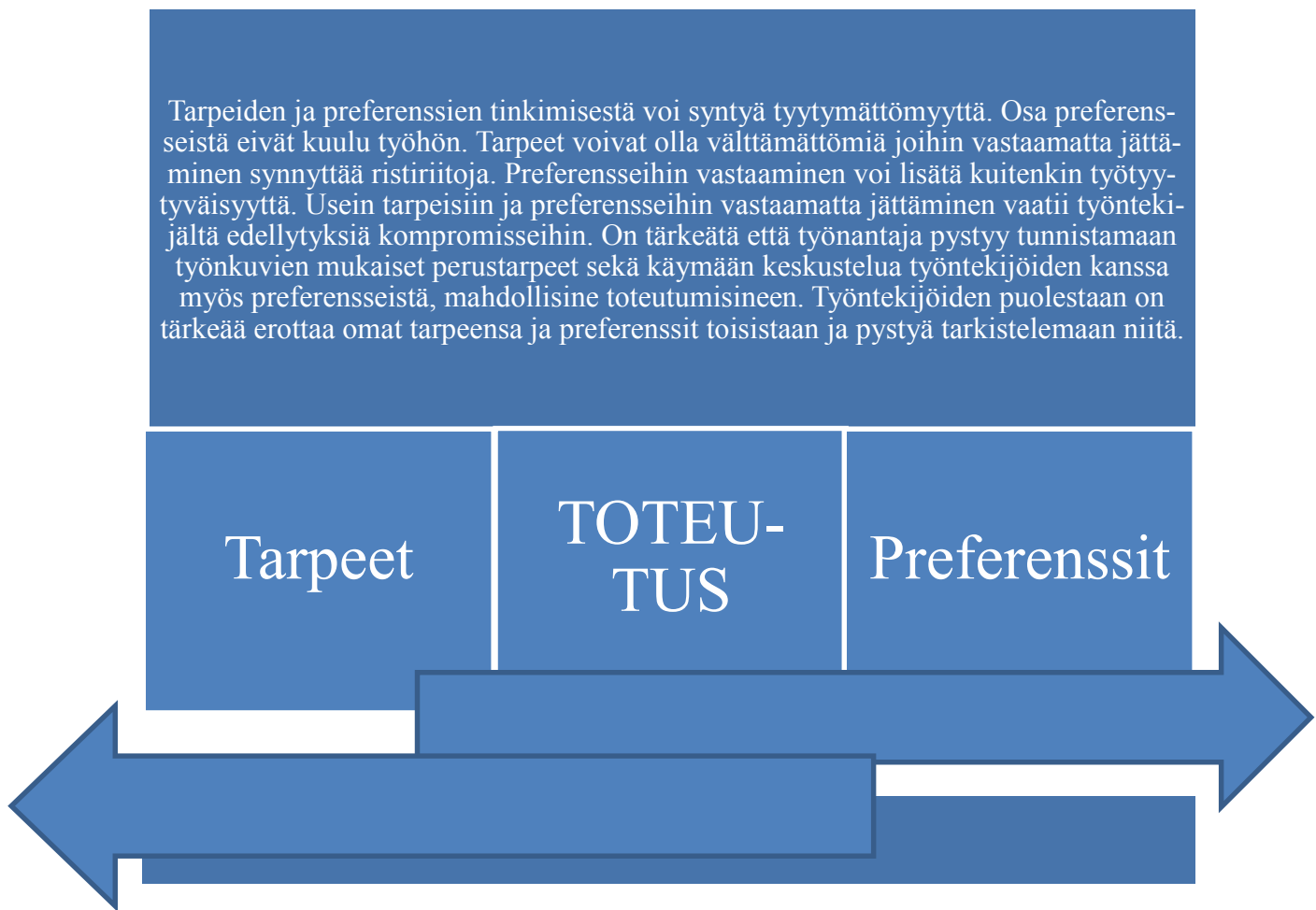
Kuten tutkijat (Rothe et al. 2011, Zagenczyk 2007) esittävät: tutkimukset harvoin huomioivat kokonaisvaltaisesti koko työympäristön vaikutuksen työhyvinvointiin: miten työpaikan sijainti, rakennuksen luonne ja ulkonäkö sekä ympäröivät palvelut ja työmatkojen pituus vaikuttavat yleiseen työtyytyväisyyteen. On hyvä huomioida myös tieto- ja virtuaalitekniisten ratkaisujen vaikutusta työhön. Lisäksi yksittäiset tekijät voivat määrittää muita tekijöitä enemmän työtyytyväisyyttä, niin yksilö- kuin tiimitasollakin. (Rothe et al. 2011, 85; 94.) Zagenczyk et al. (2007) esittävät että verkostotutkimus tässä kontekstissa voi testata työyhteisön verkostoa ja muotoa ennen organisaatiomuutosta, jotta voidaan arvioida fyysisen ympäristön seurausvaikutusta työyhteisön sosiaaliseen rakenteeseen (Zagenczyk et al. 2007, 130). Osa työntekijöistä tarvitsee myös muita enemmän koulutusta tai sopeutumisaikaa uudistuksiin. Ilman muutosvalmennusta tai lisäkoulutusta jopa ennestään tutuista työtehtävistä suoriutuminen voi heikentyä.

Tutkimusotannon artikkeleissa tutkijat (esim. Roper & Juneja 2008, 102) nostavat esiin avotoimistojen konkreettisen ilmiön: lisääntynyt tiedonkulku tiimissä ja myös tiimien välinen yhteistyö. Kuitenkin tutkijat toteavat että kertaalleen luotua, sinänsä helposti muunneltavaa avotoimistojärjestystä, harvoin muutetaan. (Roper & Juneja 2008, 102, ref. Hedge 1982). On myös työnkuvia, joihin liittyen omaa työhuonetta ei pidetä välttämättömänä. Työ voi sisältää paljon ryhmätyötä tai on hyvin liikkuvaa. Työntekijä voi toivoa oman huoneen säilymistä organisaatiomuutoksessa, mutta voi todeta sittemmin suoriutuvansa hyvin työtehtävistään myös avotoimistossa (Rothe et al. 2011, 82).

Työhyvinvointiin liittyy personalisaatio tai personointi, jossa omaa työpistettä ja työympäristöä laajemminkin voi muokata henkilökohtaisesti sopivaksi ja mieleiseksi. Ensimmäiseksi personoidaan usein työtuolin asetukset, mutta personointia ovat myös työpaikalle tuodut esineet ja valokuvat, mitkä viestivät työntekijän persoonasta ja voivat luoda viihtyisyyttä. Toiset tutkijat vierastavat personointia työelämäkontekstissa ja toiset pitävät sitä olennaisena osana työhyvinvointia.

Työntekijät omaavat myös preferenssejä sekä persoonallisia psykologisia tarpeita, jotka vaikuttavat myös työrooliin ja työpaikkaan koskeviin odotuksiin (Rothe et al. 2011, 82).

Aalto-yliopiston tutkijat Peggie Rothe, Anna-Liisa Lindholm, Ari Hyvönen ja Suvi Nenonen kuvaavat työntekijän tarpeita, preferenssejä ja vaatimuksia toisiinsa sekoittuvina ja toisiaan määrittävinä tekijöinä (Kuvio 4). Lisäksi niin työntekijällä kuin työnjohdolla voi olla epärealistisia odotuksia tai epäsuhtaisia vaatimuksia toistensa suhteen. Esimerkiksi työntekijä saattaa vaatia erityiskohtelua verrattuna muihin työntekijöihin tai työtehtävät lisääntyvät hallitsemattomasti tai tietoisestikin, vailla resursoinnin lisäämistä, kannustimia tai lisäpalkkioita kuitenkaan. (Rothe et al. 2011, 83.)



KUVIO 4. Työntekijöiden tarpeet ja preferenssit (Rothe et al. 2011, soveltaen)

Sosiaalialan ammattilainen työskentelee yksilöllisten elinkaarien kiperimpien ja merkittävimpien kysymysten parissa ainutkertaisissa elämänvaiheissa. Liikaksi kuormittuneena ja vailla ratkaisukeinoja, työntekijä voi alkaa tinkiä perustarpeistaan. Ilman toimenpiteitä tämä voi johtaa työntekijän työmotivaation laskuun, henkiseen pahoinvointiin ja sairastuvuuteen. Työskentelytilojen tulisi edistää osaltaan

työhyvinvointia. Mikäli työpaikalla ei voi prosessoida riittävästi työasioita, on vaarana että työasioiden prosessointi jatkuu työntekijän vapaa-aikana ja lepoaikana, jolloin lepo, palautuminen ja virkistäytyminen heikentyvät, jopa vaarantuvat.

Toimistossa toteutuvat kohtaamiset asiakkaiden ja työntekijöiden välillä ovat osa sosiaalihoitajien ja sosiaalityön tapahtumakenttää. Sosiaalialalla jalkaudutaan myös koteihin tai muihin tapaamispaikkoihin, kuten hoitolaitoksiin tai erilaisiin verkostoihin. Enenevässä määrin myös sosiaalialalla hyödynnetään virtuaalisia työskentely-ympäristöjä yhteydenpidossa, viestinnässä, kohtaamisissa sekä myöskin kokouksissa ja neuvotteluissa. Verkostot voivat toteutua muualla kun työntekijän pääasiallisessa työskentely-ympäristössä. Ihanteellista olisi edistää asiakassuhdetta asiakkaalle luontevassa tai käytännöllisesti saavutettavimmassa ympäristössä.

Asiakassuhdetta voidaan hyvinkin edistää asiakkaan tai perheen luokse jalkautumalla tai hänen lähiverkostossa ja asiakkaalle tutussa ympäristössä. Kohtaaminen ja hedelmällinen vuorovaikutus eivät välttämättä parhaiten luonnistui sosiaalitoimistojen tiloissa, jossa lukuisat seinät, suljetut ovet, käytävät sekä ajanvarauskäytännöt linjaavat palvelun henkeä. Kynnyksettömän ja ajanvarauksettoman neuvonta- ja ohjauspalvelun lisääminen voi tehdä palvelujen lähestymisen ja ottamisen vastaan asiakkaalle luontevaksi, kuitenkin huomioiden vastuullisesti myös tietosuoja-, turvallisuus- ja yksityisyysnäkökohtia.

Avonaisissa tiloissa ja avotoimistoissa keskustelut saattavat kuulua toisille työntekijöille ja jopa toisille asiakkaille. Siksi työskentely avotoimistossa sosiaalialalla voi sisältää vakavat eettiset ongelmat. Sosiaalialan työntekijällä on sekä salassapito että vaitiolovelvollisuus asiakkaidensa asioista ja onkin eettisesti erittäin kyseenalaista jos työskentelyolosuhteet eivät tue tietosuoja- ja vaitiolokysymyksiä. Suomen valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENE:n yleissuosituksia voidaan jokaiselta kohdista soveltaa myös kysymyksiin jotka liittyvät työskentelytiloihin: Etenen suositukset ovatkin sosiaali- ja terveysalalle seuraavat: 1) Sosiaali- ja terveysalan toimijat kunnioittavat asiakkaidensa ja potilaidensa ihmisarvoa ja perusoikeuksia, 2) Sosiaali- ja terveydenhuollon lähtökohtana on asiakkaan ja potilaan etu, 3) Sosiaali- ja terveydenhuollossa on kysymys vuorovaikutuksesta, 4) Ammattihenkilöstö vastaa työnsä laadusta, 5) Hyvä hoito ja palvelu edellyttävät vastuullisia päätöksiä ja toimintakulttuuria (Etene, sosiaali- ja terveysministeriö 2016).

Asiakkaiden perusoikeuksiin kuuluu ehdoton luottamus työntekijän vaitiolovelvollisuuteen ja tietosuojan pitävyyteen koskien asiakastyötä. Työskentelytilojen kuuluu tukea vaitiolovelvollisuutta ja tietosuoja. Hyvä palvelu sosiaalialalla liittyy myös vastuulliseen toimintakulttuuriin. Vastuulliseen toimintakulttuuriin puolestaan sisältyvät osaltaan asianmukaiset ja laadukkaan työskentelyn mahdollistavat ja varmistavat työskentelytilat. Vastuullinen toimintakulttuuri voi myös vähentää sosiaalialan työntekijän työstä johtuvaa kuormitusta sekä työstä aiheutuvia ristiriitaisia tunteita.

Sosiaalialalla tilat ovat niin monenlaisissa ja arkaluonteisissakin kysymyksissä käytössä, että myös asiakastilojen tulisi olla helppopääsyiset ja viihtyisät. Hyvinkin herkissä, hauraissa ja vaikeissa tilanteissa tulisi olla tilaa ja aikaa pohdiskelemaan ja mahdollisesti erilaisia vaihtoehtoja hakevaan kanssakäymiseen. Asiakastyö voi työpäivän aikana kuormittaa ja siksikin virkistäytyminen, luovuus ja voimaantuminen voivat olla mahdollista työrupeaman aikana tai työrupeamien välillä, niin yksilö- kuin ryhmätasollakin

Tilojen olisi hyvä olla viihtyisät, vetovoimaiset ja kuitenkin tarpeeksi neutraalit kaikenlaisten asiakkaiden kannalta. Asiakastilat asettavatkin eri vaatimukset kuin työntekijän työskentelytilat. Eri työskentelymuotoja, kuten itsenäistä työtä, parityötä tai ryhmätyötä, voidaan edistää usealla tavalla ja kannatella useilla erilaisilla tilaratkaisuilla ja myös ohjauksella ja koulutuksella.

Kuitenkin vaativaa, kehittyviä kognitiivisia taitoja edellyttävää asiantuntijaluonteista työskentelyä on viisasta tukea, vaalia ja edistää myös työpaikoilla tapahtuvaksi. Työntekijä saattaa siirtyä kohtalaisen sujuvasti asiasta ja kommunikaatiovälineestä toiseen, mutta kuitenkin mahdollisesti harhailleen ja vailla keskittymismahdollisuutta, jolloin asiasisältöihin ei voi tarpeellisessa määrin keskittyä ja paneutua.

Asiakasmäärät ovat kasvaneet rajusti sosiaalialalla: hyvässä mielessä kun eritahoisia ongelmia tunnistetaan ja ns. diagnosoidaan enemmän kuin aiemmin sekä myöskin moniammatillisten työskentelytapojen lisääntymisen vuoksi. Mutta yksilöllinen ja paneutuva työskentely on monelle, erityisesti vanhemmalle työntekijäpolvelle, eilispäivää. Tämän ilmiön seurauksena osa asiakkaista eivät välttämättä tule tarpeellisessa

määrin tai oikea-aikaisesti autetuiksi ja tuetuiksi, jos lainkaan. Keinoina asiakasmääriin vastaamiseksi voivat olla asiakastyypin tehokas tunnistaminen segmentoinnilla, tehokas palveluohjaus sekä lyhyet ja ratkaisukeskeiset työmuodot.

Työntekijöille voidaan tarjota erilaista ohjausta, koulutusta ja muutosvalmennusta työssä jaksamiseen ja stressinsietokyvyn kasvattamiseen ja ylläpitämiseen. Kiireisimmillään asiakastyö saattaa kuitenkin olla vain pintaraapaisuja asiakkaiden elämäntilanteisiin ja hätäistä palveluohjausta, joista vain osa asiakkaista hyötyy vaikuttavasti. Mahdolliset työsuhte-edut tai lisäpalkkiot voivat ilahduttaa, mutta eivät poista varsinaisessa työssä ilmeneviä rakenteellisia ongelmia.

Sosiaalialalla asiakastyö voi tuoda mukanaan käsityskykyä, ymmärrystä ja ammatillisuutta kasvattavia kokemuksia, joiden myöten työntekijä voi voimaantua ja kehittyä ammattitaidossaan. Mutta käänteisenä oheisseurauksena työntekijälle voi syntyä kuormittumista tai ns. myötätuntouupumusta, jopa sijaistraumatisoitumista. On monista tekijöistä riippuvaista miten työntekijä selviää uuvuttavista ja kuormittavista työkokemuksistaan. Tiimin ja koko organisaation toimintakulttuuri, prosessien selkeys, työsuojelun ja työnohjauksen laatu ja oikea-aikaisuus, lähiesimiehen osallisuus, työterveyshuolto ja myöskin työntekijän persoonakohtaiset elpymistavat ja selviytymiskeinot vaikuttavat kaikki työntekijän kokemukseen työnvaativuudesta.

8.2 Opinnäytetyöprosessin pohdintaa

Poisseulontavaiheessa valittiin toisiaan muistuttavista tutkimuksista toisinaan vain yksi mukaan. Tässä seulonnassa olisi pitänyt käyttää suurempaa tarkkuutta ja lukea seulomisvaiheessa ainakin joitakin tutkimuksia pidemmälle kuin vain pitäytymällä abstrakteihin tutustumisessa. Abstraktien laajuus ja taso vaihtelivat suuresti, eivätkä välttämättä esitelleet tutkimuksia riittävän kattavasti tai poimineet tutkimuskysymyksen kannalta kaikkea olennaista sisältöä esiin. Opinnäyteprosessin viimeistelyvaiheessa osa poisseuloutuneiden tutkimusten sisällöistä vaikuttivat oleellisilta. Opinnäytetyötä olisi myös hyödyttänyt syvällisempi tutustuminen lähteisiin sekä joiltakin osin alkuperäislähteisiin tutustuminen. Alkuperäislähteisiin tutustuminen olisi lisännyt myös opinnäytetyön luotettavuutta, tarkkuutta ja tieteellisyyttä.

Opinnäytetyötä olisi myös hyödyttänyt siis yksi vaihe lisää tutkimusaineiston valikoitumisessa, nimittäin aineiston valikoinnin uusiminen ja tarkistaminen. Myös johtopäätöksissä ja tulosten raportoinnissa tutkimuksia olisi voinut integroida keskenään syvällisemmin ja analyttisemmin. Samantapaisia tutkimuksia olisi voinut tutkia tarkemmin, jolloin niiden eroavaisuudetkin olisivat tulleet esiin paneutuvammalla lähiluvulla. Useammilla tai toisenlaisilla hakulausekkeilla olisi voitu myös saada lisää tutkimusaineistoa. Opinnäytetyön luotettavuutta olisi edistänyt aineiston useampi luku- ja analysointikerta. Abstraktien luvun käyttäminen ensisijaisena muotona tutustuttaessa artikkeleihin ei ollut kaikkien artikkeleiden kohdalla riittävää, sillä toisinaan abstraktit olivat kovin suppeita eivätkä välttämättä tuoneet esiin tutkimuskysymyksen kannalta keskeisiä sisältöjä artikkeleista.

Systemaattista tiedonhakua olisi hyödyttänyt myös harjaantuneisuus menetelmän käytössä. Opinnäytetyötä olisi myös elävöittänyt kuvailevan tai integroivan kirjallisuuskatsauksen laajempi liittäminen työhön. Myös tutkimusaineiston ns. kotimaisuusaste olisi voinut tehdä työstä kiinnostavamman, joskin opinnäytetyön esittelyä elävöitettiin valokuvilla kahdesta eteläsuomalaisesta sosiaalitoimistosta, joissa oli siirrytty avotoimistumuotoiseen työskentelyyn. Tuloksissa käsiteltiin myös sosiaalialan työntekijän työhyvinvoinnin yleisiäkin edellytyksiä, eikä pelkästään liittyen työtiloihin, jolloin tutkimuksen fokus hieman hämärtyi. Kerätyn aineiston, tutkimuskysymysten ja tulosten välillä on myös kitkaa johtuen tutkimuskysymysten käsitteellisestä ja tarkentamattomasta epämääräisyydestä ryhdyttäessä keräämään aineistoa. Termin avotoimisto olisi voinut määritellä tarkemmin ja monipuolisemmin. Käsitettä työhyvinvointi olisi voinut myöskin määritellä ja tarkentaa useamman teorian avulla.

Tutkimusluvut eivät olleet tarpeen, siksi koska haastatteluaineiston kerääminen ei ollut toisena tutkimusmetodina opinnäytetyössä, sillä opinnäytetyön tutkimusmetodina oli ainoastaan kirjallisuuskatsaus. Siten tutkimuksen toteutuksen eettinen puoli ei noussut tässä opinnäytetyössä olennaisena kysymyksenä näkyviin.

8.3 Sosiaalialan tilojen yhteiskunnallista ulottuvuutta

Sosiaalialan työntekijän on hyvä pystyä palautumaan myös työpaikalla sekä työskentelemään päivän mittaan halutessaan myös ilman häiriöitä ja keskeytyksiä, työtehtävien luonteen ja vaativuuden vuoksi. Myös työtovereiden tuki on tärkeää ja erityisesti samaan tiimiin kuuluvien työtovereiden kuuluu olla tavoitettavissa, kuten myös lähiesimiehen. Sosiaalialan asiantuntijoiden tekemä työ on vaikeasti mitattavaa eikä vaikuttavuustutkimuksia välttämättä toteuteta systemaattisesti, jotta tavoitettaisiin millaisiin tuloksiin tehty työ voi johtaa, myös nimettävissä olevat erityisryhmät huomioiden.

Olisi asiakastyön vaikuttavuudelle arvokasta, mikäli sosiaalialan työntekijöihin tavallaan pesiytyisi pysyvästi tunteita tehokkuudesta ja saavutuksista pääosin myönteisellä tavalla. Onko tämän päivän hyvinvointiyhteiskunnan loppulasku (tai välitilinpäätös) myös joukko liiaksi kuormittuneita tai lopullisesti uupuneita sosiaalialan ammattilaisia tai yhteisvaikutukseltaan voimattomia työyhteisöjä?

Julkisessa keskustelussa sosiaali- ja terveystoimia käsitellään liiaksi pelkästään menoina, eikä välttämättä tärkeinä investointeina yhteiskunnan hyvinvointiin ja toimivuuteen siinä missä uusi moottoritie tai terveyskeskuksen modernisointiprojekti. Yhä edelleen julkisessa keskustelussa sosiaaliala joutuu puolustamaan tarkoituksenmukaisuuttaan.

Kun uudistetaan työskentelymenetelmiä ja ollaan Suomessa siirtymässä myös Soten myötä uudenlaisiin rakenteisiin, niin myös tässäkin yhteydessä työskentely-ympäristöjen sopivuuteen ja turvallisuuteen olisi hyvä kiinnittää huomioita monin tavoin. Kuten muillekin aloille, sosiaalialallekin kuuluu edistyksellisyys sekä perustellusti tutkitut suunnitelmat liittyen työtilojen toteutuksiin ja seurantaan. Työskentelytilojen monitorointi sekä osana työhyvinvointia että osana asiakastyön vaikuttavuutta tulisi olla osa myös sosiaalista raportointia, mikä puolestaan toimii osana rakenteellista sosiaalityötä.

Nykyajan ja tulevaisuuden vaatimuksia silmällä pitäen suomalaisessa perusopetuksessa lapsia valmennetaan ryhmä- ja projektimuotoiseen työskentelyyn. Onkin nähtävissä että nykyinen polvi on entistä valmiimpi tiimityöskentelyyn kuin nykyiset hallitsevat sukupolvet.

Myöskin vuorovaikutuksen ja opetusmenetelmien ns. sähköistyminen on merkinnyt lisääntyneitä vuorovaikutusta verkossa.

Myöskin suomalaisen perusopetuksen uudessa opetussuunnitelmassa kiinnitetään huomiota että oppilaan kokemukset, tunteet, kiinnostuksen kohteet ja *vuorovaikutus toisten kanssa* luovat pohjaa oppimiselle (Opetushallitus 2016). Vuorovaikutusta ja yksilöllistä työskentelyä voidaan mahdollistaa ja edistää erilaisissa tila- ja virtuaaliratkaisuissa. Verkossa voi esimerkiksi pari- tai ryhmätyöskentelynä muokata ja työstää yhdessä tekstiä. Oppimistyyliä tunnustetaan jo yksilöllisiksi, osana siitä erilaiset työskentelytyylit.

Artikkelikokoelmassa *Hyvinvointihavaintoja. Tutkimustietoa kunta-alalta* (Oksanen 2012, 127) kuvataan miten työntekijöiden työhyvinvointi on yhteydessä asiakkaiden ja potilaiden hyvinvointiin ja toisaalta miten vastaavasti asiakkaiden ja potilaiden hyvinvointi heijastuu työntekijöiden terveyteen. Sairaaloissa ja terveysasemilla ongelmat henkilöstön työhyvinvoinnissa heijastuvat potilaisiin huonontuneina hoitotasapainoina ja lisääntyneinä sairaalainfektioina. Kouluissa taas opettajahuoneen huono työilmapiiri voi lisätä oppilaiden masennusoireita, psykosomaattista vaivoja ja luvattomia poissaoloja. Hyvä ja toimiva työyhteisö koulussa näkyy oppilaiden parempana koulumenestyksenä, koulutyytyväisyytenä ja hyvinvointia. (Oksanen 2012, 127.) Sama korrelaatio voisi päteä sosiaalialan kentällä.

8.4 Ideoita jatkotutkimusta varten

Tämä opinnäytetyö lisäsi kirjoittajan kiinnostusta tutkia mobiilien ja virtuaalisten työskentelymenetelmien vaikutusta sosiaalialan erilaisiin ilmenemismuotoihin, niin asiakaskontekstissa kuin työntekijäkontekstissakin. Sosiaalialalla käytettyjen kaikenlaisten asiakastilojen hyvien piirteiden kartoittaminen tai nimeäminen voisi olla myös kiinnostava kenttä jatkotutkimukselle. Myös työhyvinvoinnin eri muotojen ilmeneminen esimerkiksi aistillisella, kehollisella, emotionaalisella, kognitiivisella tai myös ammatti-identiteetin voimistumisen tasolla voisi tarjota kiinnostavia lähtökohtia erilaisille tutkimuskysymyksille. Myöskin mobiileja tai myös virtuaalisia menetelmiä hyödyntävän työntekijä tai työntekijätiimin suhde pysyväisluonteiseen toimistolähtöiseen työhön voisi olla kiinnostava aihe jatkotutkimuksia varten.

9 SUOSITUKSET

Opinnäytetyön tarkoituksena myös oli tuottaa artikkeliaineiston pohjalta myös käytännön ehdotuksia ja suosituksia liittyen avotoimistojen ja sosiaalialan työnkuvien yhteensopiavuuteen. Artikkeliaineistosta nousi esiin selkeästi neljä aihepiiriä, joita hyvin voi suositella sosiaalialalle kehittämiskohteiksi avotoimistoihin kytkeytyen:

- Työnkuvat ja tehtävien vaativuustasot ja sisällöt tulisi määritellä tarkkaan ja tutkia millaiset työskentely-ympäristöt sopivat erilaisiin työnkuviin ja työnvaativuuksiin
- Suunnittelussa ja toteutuksissa tulisi käyttää myös ergonomian ja työtilojen suunnittelun ammattilaisia
- Avotoimistoratkaisuista ns. monitilatoimisto tai muokattavissa oleva toimisto on suositeltavin, sillä se tukee eri työskentelymuotoja parhaiten
- Toteutetun avotoimistotilan käyttöä tulee monitoroida käytössä tutkien käyttäjien kokemuksia ja seuraten heidän työhyvinvointiaan ja tarvittaessa uudistaa tiloja

Lisäksi, aineistoa sivuten, muutakin aihepiiriä nousi esiin opinnäytetyöprosessin myötä. Liittyen muunneltaviin avotoimistotiloihin, olisi mielekästä ja tarkoituksenmukaista jos tilojen muuntelua seurataan ja kirjataan. Työtilojen vakiokäyttäjien lisäksi myös asiakkaita olisi hyvä kuulla tilojen suunnitteluvaiheissa osallistamisen lisäksi myös tilojen tuottamista vaikutelmista heille.

Myös isommassa organisaatiossa ylipäättään tulisi kiinnittää huomioita että eri toimialoja ja tiimejä pyritään kohtelemaan tasa-arvoisesti ja tasapuolisesti niin työtiloihin kuin sosiaalituloihinkin liittyvästi. Samoin tilojen käyttäjiä, kuten sosiaalitoimen asiakkaita tai terveyskeskusten potilaita, tulisi kohdella yhdenvertaisesti ja tasapuolisesti liittyen asiakastilojen luonteeseen. Niin sosiaali- kuin terveysalallakin tulee erityisesti huomioida tietosuoja-, salassapito- sekä vaitiolovelvollisuudet liittyen tilojen toteutuksiin ja käyttöön.

Työntekijöiden tulisi saada vaikuttaa työskentelytyyleihinsä ja valita työskentelytyylejään, liittyen myös sekä etätyöskentelyyn että lähityöskentelyyn, varsinkin jos itsenäisiä ja rauhallisia työskentelymahdollisuuksia karsitaan. Rakenteellisen sosiaalityön tai sosiaalihoitajien raportointiin tulisi sisällyttää myös työskentely-ympäristöjen ja asiakasympäristöjen vaikuttavuusanalyysit ja kehittämisehdotukset.

LÄHTEET

- Bodin Danielsson, C. & Bodin, L. 2008. *Office Type in Relation to Health, Well-Being and Job Satisfaction among Employees*. Environment and Behaviour 40 (5), 636–668.
- Brunia, S. & Hartjes-Gosselink, A. 2009. *Personalization in non-territorial offices: a study of a human need*. Journal of Corporate Real Estate 11 (3), 169–182.
- Coomer, K. 2007. *This time it's personal*. The Safety & Health Practitioner. 25 (6), 42–44.
- De Been, I. & Beijer, M. 2014. *The influence of office type on satisfaction and perceived productivity support*. Journal of Facilities Management. 12 (2), 142–157.
- Etene 2016. *Valtakunnallinen sosiaali- ja terveystalouden neuvottelukunta*. Sosiaali- ja terveystalouden ministeriö. <http://etene.fi/documents>. Luettu 4.2.2017.
- Hill, R. & Levy, D. 2014. *Workspace design and fit-out: what knowledge workers value*. Property management. 32 (5), 415–432.
- Jahncke, H. 2012. *Open-plan office noise, the susceptibility and suitability of different cognitive tasks for work in the presence of irrelevant speech*. Noise & Health. 14 (61), 315–320.
- Jeyasingham, D. 2016. *Open spaces, supple bodies? Considering the impact of agile working on social office practices*. Child and Family Social Work. 21, 209–217.
- Launis, M. & Lehtelä, J. 2011. *Ergonomian periaatteet ja käyttöalueet*. Teoksessa: M. Launis & J. Lehtelä (toim.): Ergonomia. Tampere: Työterveyslaitos, 17–38.
- Lovio, I. & Muurinen, H. 2013. *Sosiaalitoimisto 2.0. Kuinka teemme sosiaalitoimistosta voimauttavan paikan?* Socca. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus.. http://www.socca.fi/julkaisut/oppaat/sosiaalitoimisto_2.0_kuinka_teenne_sosiaalitoimistosta_voimauttavan_paikan.2987.shtml. Luettu 2.5.2016.
- Manka, M. & Manka, M. 2016. *Työhyvinvointi*. <https://verkkokirjahylly.almatalent.fi.elib.tamk.fi/>. Talentum. E-kirja. Luettu 26.1.2017.
- Meiners, E. B. 2015. *Knocking on the Imaginary Door: The Impact of an Open-Floor Office in Municipal Government*. Qualitative Research Reports in Communication. 16 (1), 20–28.
- Mönkkönen, K. & Roos, S. 2010. *Työyhteisötaitot*. EU: Unipress.
- Oksanen, T. 2012. *Kunta-alan henkilöstön työhyvinvoinnin monet ulottuvuudet*. Teoksessa: T. Oksanen (toim.): Hyvinvointihavainnot. Tutkimustietoa kunta-alalta. Tampere: Työterveyslaitos, 125–129.
- Opetushallitus 2016. *Uudet opetussuunnitelmat pähkinänkuoressa*. http://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/perusopetus/opetussuunnitelma_ja_tuntijako/uudet_opetussuunnitelmat_pahkinankuoressa. Luettu 17.12.2016.

- Pejtersen, J. & Allermann, L. & Kristensen, T. S. & Poulsen, O. M. 2006. *Indoor climate, psychosocial work environment and symptoms in open-plan offices*. *Indoor Air*. 16, 392–401.
- Pitt, M. & Bennett, J. 2008. *Workforce ownership of space in a space sharing environment*. *Journal of Facilities Management*. 6 (4), 290–302.
- Roper, K. O. & Juneja, P. 2008. *Distractions in the workplace revisited*. *Journal of Facilities Management*. 6 (2), 91–109.
- Rothe, P. & Lindholm, A. & Hyvönen, A. & Nenonen, S. 2011. *User preferences of office occupiers: investigating the differences*. *Journal of Corporate Real Estate*. 13 (2), 81–97.
- Saarinen, A. & Blomberg, H. & Kroll, C. 2012. *Liikaa vaadittu? Sosiaalityöntekijöiden kokemukset työnsä kuormittavuudesta ja ristiriitaisuudesta Pohjoismaissa*. *Yhteiskuntapolitiikka*. 77 (4), 403–418.
- Salminen, A. 2011. *Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyypeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin*. Vaasan yliopisto.
- Siltala, J. 2004. *Työelämän huonontumisen lyhyt historia*. Helsinki: Otava.
- Sommer, R. & Augustin, S. 2007. *Spatial orientation in the cubicle*. *Journal of Facilities Management*. 5 (3), 205–214.
- Sulavuori, M. 2007. *Kehittämistyöllä pallo haltuun*. Stakes. Sosiaali- ja terveysalan kehittämiskeskus. Stakesin raportteja 3/ 2007. Helsinki: Stakes.
- Tähtinen, H. 2007. *Systemaattinen tiedonhaku hoitotieteen näkökulmasta*. Teoksessa: Johansson, K. & Axelin, A. & Stolt, M. & Ääri, R. (toim.). *Systemaattinen kirjallisuuskatsaus*. Turun yliopisto: Hoitotieteen laitoksen julkaisuja, 10–45.
- Vataja, K. & Seppänen-Järvelä, R. & Vanhanen, T. 2007. *Sosiaalitoimisto työympäristönä. Sosiaalitoimistojen tarkastelua työyhteisöjen ja työn organisoinnin näkökulmasta*. *Yhteiskuntapolitiikka*. 72 (4), 357–369.
- Väänänen, A. & Turtiainen, J. J. 2014. *Suomalaisen työntekijyyden muutos 1945–2013*. Teoksessa A. Väänänen & J. Turtiainen (toim.): *Suomalainen työntekijä 1945–2013*. Tampere: Vastapaino, 261–302.
- Yliruka, L. & Hänninen, K. 2014. *Sosiaalityön arviointimenetelmän käyttöönotto toimijaverkkona*. *Yhteiskuntapolitiikka*. 79 (3), 278–290.
- Yliruka, L. & Koivisto, J. & Karvinen-Niinikoski, S. 2009. *Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen*. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009: 6. Sosiaali- ja terveysministeriö: Helsinki.
- Zagenczyk, T. J. & Murrell, A. J. & Gibney, R. 2007. *Effects of the physical work environment on the creation of individual- and group-level social capital*. *International Journal of Organizational Analysis*. 15 (2), 119–135.