

TARTU ÜLIKOOL

Sotsiaal- ja haridusteaduskond

Ühiskonnateaduste instituut

Piret Vöö

**Kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja füüsiline töökeskkond**

Bakalaureusetöö

Juhendaja: Marju Selg (MSW)

Tartu 2014

## **Abstract**

The physical work environment of social workers has not been directly researched yet in Estonia, but on the international level the work environment is the subject of many studies. According to different researches made on this field, environment affects job performance, interaction between employees and work satisfaction; however it is often overlooked in the daily work. A number of approaches in the social work practice, for example social constructionism and life-world orientation, emphasize the environmental impact on human perception and behavior. This knowledge is rather used concerning clients, but social workers themselves are overlooked. Therefore, I believe that knowledge about social workers' physical work environment can help to raise their awareness of the importance of the matter and if necessary, also improve their work environment.

My work aims to create awareness of physical work environment among social workers and help them understand, how the environment affects social workers, their clients and their daily work. The thesis consists of a theoretical and a empirical part. In the theoretical part I will give an overview of life-world orientation, which is theoretical background to my work. Next I define the concept of the work environment, give an overview of different rooms in social workers work environment and describe the effects of the physical work environment on the basis of the materials listed in the literature. In the chapter of research method I describe collection of data and analysis of it by phenomenographic analysis through three levels. Next I introduce the findings. At the end of the work there are findings, recommendations and summary.

The analysis shows, that social workers ascribe to the aspects of physical work environment the ordinary, professional and symbolic meanings. These meanings are important to consider by discussing and creating social workers' offices. Besides of that social workers also ascribe meanings to people who are somehow involved with the work environment, like managers, colleagues and clients. It appeared that social workers are on one hand discontented with their environment and want some changes to be made there but on the other hand they are quite acquiescent and come to terms with the existing work environment.

## Sisukord

Sissejuhatus.....	4
1. UURIMUSE TAUST .....	6
1.1. Eluilmakeskne lähenemine .....	6
1.2. Töökeskkond.....	7
1.3. Töökeskkonna mõju.....	7
1.3.1. Ruumide ülevaade ja funktsioonid.....	8
1.3.2. Füüsiline töökeskkond .....	9
1.4. Probleemi seade .....	14
2. METOODIKA.....	16
2.1. Teoreetiline lähtekoht .....	16
2.2. Uurimuses osalejad ja andmete kogumine.....	17
2.3. Analüüsimeetod: fenomenograafiline analüüs.....	17
2.4. Uurija refleksiivsus .....	18
3. ANALÜÜS JA ARUTELU.....	19
3.1. Täendusüksuste analüüs.....	19
3.2. Arutelu kirjelduskategooriate kaupa.....	31
3.3. Kirjelduskategooriate süsteem.....	38
Kokkuvõte ja järeldused .....	41
Kasutatud kirjandus .....	42
LISA 1. Intervjuu kava .....	44

## Sissejuhatus

Minu bakalaureuse töö teemaks on „Kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja füüsiline töökeskkond“, mida minule teada olevalt Eestis varem uuritud ei ole. Ka välismaist kirjandust sotsiaaltöötaja töökabineti kohta leidub vähe ning seetõttu on minu töö teoreetiline osa üles ehitatud materjalile, mis käsitleb nõustavate ja abistavate erialade töötajate kabinette.

Sotsiaaltöötaja füüsiline töökeskkond on oluline uurimisteema, sest paljudest erinevatest teooriatest lähtudes avaldab keskkond märgatavat mõju selles tegutsevale indiviidile. Sotsiaaltöös on konteksti arvestamine kriitilise tähtsusega, sest see määrab ära tööviisid ja meetodid. Seetõttu ongi oluline, et sotsiaaltöötaja arvestaks igapäevatoos ka oma töökeskkonnaga, sest suure osa ajast veedab ta oma kabinetis. Kabinetis käivad vastuvõtul kliendid, mistõttu on oluline arvestada ka kliendi heaoluga.

Näen oma töös praktilist väljundit ning eelkõige loodan, et minu töö tekitab huvi omavalitsustes töötavate sotsiaaltöötajate seas ja leiab kajastamist ka sotsiaaltöö õppeprogrammis. Samuti on bakalaureuse töö heaks sissejuhatuseks magistritööle, kus saab sotsiaaltöötajate töökeskkonda juba põhjalikumalt uurida.

Minu töö eesmärgiks on välja selgitada, kuidas maapiirkonna sotsiaaltöötajad tõlgendavad oma töökeskkonda, mis tähendusi nad erinevatele ruumielementidele omistavad ning millist mõju nad näevad töökeskkonda avaldavat neile endile, klientidele ja oma igapäevasele tööle. Soovin oma tööga luua teadmisi, millele toetudes saab sotsiaaltöötaja oma töökeskkonda reflekteerida, et vajaduse korral astuda samme, et oma töökeskkonda muuta.

Töö koosneb teoreetilisest ja empiirilisest osast. Töö teoreetilises osas annan ülevaate eluilmakesksest lähenemisest, määratlen töökeskkonna mõiste, annan ülevaate sotsiaaltöötaja töökeskkonnas olevatest ruumidest ning kirjeldan füüsilise töökeskkonna erinevate aspektide mõju toetudes kirjanduses loetletud materjalidele. Töö empiirilises osas kirjeldan uurimise läbiviimise teoreetilist lähtekohta, milleks on fenomenograafiline uurimus. Samuti annan ülevaate valimist, analüüsimeetodist ja uurija reflektiivsusest. Analüüsi osas kirjeldan uurimistulemusi kolmel tasandil: tähendusüksuste kaupa, kategooriatest lähtudes ja abstraktsemal tasandil. Töö lõpetan omapoolsete järelduste ja kokkuvõttega.

Soovin tänada kõiki intervjuudes osalenud sotsiaaltöötajaid, kes kiirel perioodil leidsid aega oma töökeskkonnast rääkida. Lisaks oma juhendajat Marju Selga, kes oli suureks abiks ja toeks kogu uurimistöö kirjutamise vältel.

# 1. UURIMUSE TAUST

## 1.1. Eluilmakeskne lähenemine

Eluilmakeskse lähenemise kontseptsioon loodi 1970. aastatel Saksamaal ning sellest ajast alates on see üheks levinumaks sotsiaaltöö mudeliks Mandri-Euroopas (Grunwald, Thiersch 2009: 131). Eluilmakeskses sotsiaaltöös kujunevad ja arenevad teoreetilised teadmised praktika käigus. See tähendab sotsiaaltöötaja hinnangutevaba ja avatud lähenemist argipäeva olukordadele. Eluilmakeskne lähenemine toetub argipäeva vältimatuse põhimõttele, mille alusel pole argipäevast võimalik välja astuda, kuid on võimalik muuta selle struktuure ja toimemehhanisme, mis inimesi kammitsevad. Kesksel kohal on indiviidi otsesed kogemused, elamise kontekst, eluoskused ja vastutusvõime. (Grunwald, Thiersch 2009: 131-133)

Inimese eluilma ja argipäeva on käsitletud erinevates sotsiaalteaduslikes lähenemistes. Sotsiaalpedagoogikas valitseva hermaneutilis-pragmaatilise suuna järgi ei piisa inimese mõistmiseks ainult välisest vaatlusest, vaid arvesse tuleb võtta ka inimese mina-kontseptsiooni ja enesetaju koos harjumuspäraste käitumismustrite ja arusaamadega (Grunwald, Thiersch 2009: 135). Sotsioloogiline lähenemine ja sümboliline interaktsionism rõhutavad, et inimese subjektiivsed teadmised on kujunenud interaktsiooni tulemusel ning on sotsiaalselt konstrueeritud (Grunwald, Thiersch 2009: 135; Overgaard, Zahavi 2009: 1). Fenomenoloogiline sotsioloogia uurib inimeste mõtlemismustrite seoseid argielu struktuuridega ja kriitilise teooria pooldajad rõhutavad, et argielu on sõltuv sotsiaalsetest jõududest (Grunwald, Thiersch 2009: 135). Nende diskursuste ühisel mõjul moodustub eluilma kontseptsioon kui teoreetiline konstrukt, mis võimaldab luua raamid eluilmakesksele lähenemisele.

Lähtun oma töös põhimõttest, et inimese tegelikkus ja reaalsus on ühendatud eluilma kaudu. „Tegelikkus“ on inimese subjektiivne konstrukt ja „reaalsus“ mingi teatud fenomeni kindel ja tajutud olemasolu, näiteks töökeskkond. Inimese arusaam ja teadmine mingist fenomenist kujuneb läbielatud aja, kogemuste ja interaktsiooni tulemusel ning on otseselt mõjutatud isiklikust argipäevast. Seetõttu tõlgendavad inimesed nähtusi, situatsiooni ja ka teisi inimesi subjektiivselt. Oluline on mõista, kuidas fenomeni kogunud inimesed seda tajuvad ja mõtestavad ning sellest räägivad. Fenomenide kogemine hõlmab taju (kuulmine, nägemine jne), tunnetusprotsesse (uskumine, meenutamine, liigitamine, tundmine, hindamine) ja kõiki

kehalisi kogemusi (Selg 2013a). Fenomenide kogemist saab uurida peamiselt kahel viisil, milleks on intervjuud või avatud küsimustega küsimustikud (Laherand 2008: 88).

## **1.2. Töökeskkond**

Töökeskkonna mõiste hõlmab töökoha füüsilisi aspekte (temperatuur, valgustus), töö iseloomu (töökoormus, ülesande keerukus), laiemat organisatsioonilist tausta (kultuur, ajalugu) ja isegi organisatsiooni väliseid tegureid (kohaliku tööturu tingimused) (Briner 2000: 299). Füüsiline töökeskkond, mis on minu töö uurimisobjektiks, hõlmab mööbli paigutus ja ergonoomilisust, muutuvaid keskkondlikke tingimusi nagu valgus ja temperatuur ning töö protsessi puudutavaid külgi nagu osalus oma tööruumi kujundamises ning töötaja ja organisatsiooni eesmärkide kokkulangevust (Vischer 2008: 98). Eestis võib töökeskkonna mõistet lähtuvalt töötervishoiu ja tööhutuse seadusest (1999) nimetada ümbruseks, milles inimene töötab.

## **1.3. Töökeskkonna mõju**

Kuna Eestis puudub kirjandus, mis käsitleks sotsiaaltöötajate füüsilist töökeskkonda ning võrkeelset materjali antud teema kohta on samuti vähe, lähtun oma töö teoreetilises osas välismaistest allikatest, mis põhinevad nõustavate ja abistavate (psühholoog, nõustaja) erialade töökeskkonda puudutavatel uuringutel.

Töökeskkond on paljude uuringute (Nasar, Devlin 2011; Vischer 2008; Miwa, Hanyu 2006; Morrow, McElroy 1981) põhjal töö tulemuslikkuse, interaktsiooni ja töötaja rahulolu koha pealt ülioluline, kuid tihti jääb see igapäevatoos vajaliku tähelepanuta. Kuigi mitmed sotsiaaltöö lähenemisviisid nagu ökosüsteemne, kriitiline, sotsiaalkonstruksionistlik, narratiivne ja eluilmakeskne, rõhutavad keskkonna mõju inimese arusaamade ja käitumismallide ning loomulikult ka eluga toimetuleku kujunemisele, kasutatakse seda teadmist pigem töös klientidega ning enda töökeskkonna (kabineti) mõju jääb sotsiaaltöötajale teadvustamatuks. Seepärast arvan, et sotsiaaltöötajate töökeskkonna uurimine aitab tõsta nende teadlikkust selle teema olulisusest, et vajaduse korral oma töökeskkonda parandada.

Kuigi sotsiaaltöötaja töökabinet on igapäevatoos tema jaoks kõige olulisem ruum, kuuluvad töökeskkonna alla lisaks sellele veel kolleegide kabinetid, ooteruum, puhkeruum ja tualetid. Järgnevas kahes peatükis teen kirjandusele toetudes esmalt ülevaate ruumidest ning kirjeldan

nende funktsioone ja selle järel käsitlen töökeskkonna erinevate füüsiliste aspektide mõju nii töötajale, kliendile kui kogu koostööprotsessile.

### **1.3.1. Ruumide ülevaade ja funktsioonid**

#### ***Töökabinet***

Töökabinet on ruum, kus leiab aset administratiivne töö ja klientide vastuvõtt. Toetav töökabinet on kujundatud nii töötaja kui ka klientide vajadusi arvesse võttes. Kliendid tunnevad end sellises kabinetis turvaliselt ning on enam tulemustele orienteeritud ning töötaja saab tuge teda ümbritsevast keskkonnast. Tulemusliku töökeskkonna loomisel on põhjalikult tarvis läbi mõelda ja valida töökeskkonda sinna sobivad elemendid. Füüsiliste elementide alla kuuluvad mööbel, kaunistused, värvid, valgus, aga ka heli, temperatuur ja lõhnad ehk kõik, mida inimene on võimeline oma meeltega tajuma (Callahan 2008: 30). Kõige enam empiiriliselt uuritud töökeskkonna füüsilised elemendid on mööbel, isikupärased sisustuselemendid, värvid ja valgustus (Miwa, Hanyu 2006; Nasar, Devlin 2011; Pressly, Heesacker 2001).

#### ***Puhkeruum***

Sotsiaaltöötaja töökeskkonda võiks kuuluda ka puhkeruum, mis võimaldaks tööpäeva käigus mõneks hetkeks oma tööülesannetest eemalduda ilma majast väljumata. Puhkeruumil on positiivne mõju töötaja töö produktiivsusele, sest see võimaldab tal hetkeks oma tavapärasest töörutiinist välja astuda ja lõõgastuda (Jenson 2013). Samuti on puhkeruum kohaks, kus kolleegid saavad kohtuda ja suhelda, mis parandab kollektiivi sisekliimat ja suhteid (Corrigan 2013). Puhkeruumis võiks olla mikrolaineahi, kus sööki soojendada, kohvimasin või veekeetja, võimaluse korral külmutuskapp ja kindlasti laud ja toolid.

#### ***Ooteruum***

Sotsiaaltöötaja töökeskkonna hulka kuulub lisaks tema töökabinetile ka ooteruum, kus kliendid juhul kui ametnik hõivatud on, vastuvõttu oodata saavad. Eräsaari (1994: 201) järgi tekkisid 1960.-1970. aastatel avalikke teenuseid pakkuvate asutuste juurde ooteruumid eesmärgiga pakkuda vastuvõttu ootavatele klientidel mugavat paika istumiseks ja aja sisustamiseks. Ooteruum peaks olema kujundatud teatud sisekeskkonna aspekte silmas



pidades. Näiteks võiksid seinad olla teist värvi võrreldes ülejäänud ruumidega, samuti peaksid seintel olema sildid teadvustamiseks klientidele, millisest ruumist võivad nad leida otsitava ametniku (Pennachio 2003). Valgustus võiks olla hõõgav, mitte helendav, et tekitada kodusemat tunnet, kuid mitte liiga hämar, et klient lugeda ei saaks (Pennachio 2003). Ooteruumis peavad olema ka toolid juhaks kui ooteaeg pikaks venib. Vajalikud oleksid ka lugemismaterjalid, nii meelelahutuslikud nagu ajakirjad või lasteraamatud, kui ka erialased nagu näiteks infolehed ja brožüürid võimalikke teenuste ja toetuste kohta, samuti informatsioon vastuvõtuaegade ja oluliste kontaktide kohta.

## **WC**

Töökeskonnas peaks töötajatel ja klientidel olema eraldi tualettruumid, seda nii hügieenikaalutlustel kui ka tööohutuse mõttes, sest mõni klient võib levitada parasiite või haigusi. WC'd võiksid olla konstrueeritud puuetega inimeste erivajadusi arvesse võttes, see tähendab, et see oleks ligipääsetav ka ratastoolis külastajatele ja töötajatele. Leena Eräsaari (1994: 201) arvates aga distantseerib töötaja ja klientide erinev tualettruumide olemasolu sümboliliselt klienti sotsiaaltöötajast kõige enam. Töökohale esitatavad töötervishoiu ja tööohutuse nõuded (2007) sätestavad, et tualettruumis peab olema võimalus käsi pesta ja kuivatada. Samuti peaks töötajad või selleks palgatud personal pidevalt tualettide korrasolekul silma peal hoidma.

### **1.3.2. Füüsiline töökeskond**

#### ***Mõju töötajale***

Viis, kuidas töökeskond on korraldatud, mõjutab seda, kuidas inimesed ennast seal tunnevad, kuid ka töö tulemuslikkust ja lojaalsust tööandjale (Vischer 2008: 99). Teooria ja uuringute kohaselt võib keskkonna füüsiliste elementidega tõsta töötaja emotsionaalset heaolu ja informatiivset interaktsiooni ning tööprotsessi tulemuslikkust (Bakker 2003, ref. Callahan 200: 30). Töötaja heaolu tunnet tõstab ka kaasamine oma töökeskonna loomisse, see tähendab võimalust iseseisvalt ja aktiivselt kujundada oma töökabinetti enda ja kliendi vajadusi silmas pidades (Vischer 2005, ref. Vischer 2008: 101). Kui sotsiaaltöötajal pole võimalik teha olemasolevas töökabinetis suuremaid muudatusi nagu mööbli ümberpaigutus ja ostmine või ei eraldata eelarvest piisavalt raha, et kabinetti vajaminevaid elemente lisada, on tal võimalik siiski oma töökabinetti isikupärasemaks muuta, mis samuti uuringute alusel

töötaja rahulolu suurendab (Vischer 2008: 99). On leitud ka, et laste joonitused või maalid seintel, toataimed kabineti nurgas tõstavad töötaja rahulolu oma töökabinetiga (Sullivan 2007, ref. Callahan 2008: 30).

### ***Mõju kliendile***

Klient saab esmajärgus sotsiaaltöötaja töökeskkonna mõjusid tunda juba enne ametniku töökabinetti sisenemist ooteruumis. Ooteruumi väljanägemine on oluline, sest kliendid formuleerivad tihti oma arvamuse eelseisva kohtumise osas tuginedes sellele, mida nad oodates näevad, kuulevad ja tunnevad (Pennachio 2003). On oluline, et kabineti uks oleks helikindel, mis on vajalik privaatsuse tagamiseks, kuid ka seetõttu, et kabinetist kostvad hääled ootavat klienti mingil viisil ei hirmutaks ega heidutaks. Samuti mõjutab ootesaal eelseisva visiidi kulgemist, see tähendab, et kui klient tunneb end ebamugavalt, võib ärevus kanduda edasi sotsiaaltöötaja kabinetti (Pennachio 2003). Kliendi tunded avaldavad mõju ka sotsiaaltöötajale ning ühtlasi kogu koostööprotsessile. Settõttu peaksid nii sotsiaaltöötaja kui tööandja ühiselt ooteruumi eest hoolt kandma ning muutma selle kliendile mugavaks ja turvaliseks. Isegi kui sotsiaaltöötaja töökabineti sisustus pole kellegi poolt teadlikult kujundatud, annab töötaja vastuvõtule tulnud kliendile läbi kabineti kujunduse edasi mitte-verbaalseid sõnumeid (Morrow, McElroy 1981:650). Näiteks see, kuhu on kabinetis paigutatud tool kliendile, määrab, kuhu ta soovitavalt istuma peaks, ja laud töötaja ja kliendi vahel annab talle mõista, kummale poole ta jääma peaks. Esimese külastuse mulje on oluline, sest see mõjutab, kas klient soovib sotsiaaltöötajat uuesti külastada ning milliseks kujuneb omavaheline interaktsioon (Nasar, Devlin 2011: 311). Füüsiline töökeskkond mõjutab ka vestlusele kuluvat aega ehk mida meeldivam on keskkond klientide jaoks, seda enam soovivad nad oma elust rääkida ning avaldavad enda probleemi olemuse kohta rohkem informatsiooni (Miwa, Hanyu 2006: 497). See soodustab probleemide lahendamist: mida enam spetsialist teab oma kliendi kohta, seda tulemuslikum on abi. On leitud, et mida meeldivam on töökabinet kliendi jaoks ja mida kodusem see näib, seda enam hõlbustab see suhtlust sotsiaaltöötaja ja kliendi vahel (Chaikin, Derlega 1974, ref. Miwa, Hanyu 2006: 497).

### ***Mööbel ja distants***

Mööblit võib pidada üheks tähtsaimaks disainielemendiks, mis kujundab kogu kabineti olemuse. Seetõttu on oluline luua nii töötajale kui kliendile meeldiv mööblipaigutus, mis on

suhtlemist soodustav ning koostööd võimaldav. Laua paigutus avatult (laud vastu seinat) või suletult (laud töötaja ja kliendi vahel) on andnud erinevaid tulemusi. Zweigenhaft (1976, ref. Morrow, McElroy 1981: 646) leidis, et suletud laua asetus on seotud madala töötaja-kliendi vahelise interaktsiooniga, kuigi Campell (1979, ref. Morrow, McElroy 1981: 646) ei märganud praktiliselt ühtki erinevust klientide reaktsioonides, mis oli seotud töölaua paigutusega. Töölaua paigutus säilitab sotsiaaltöötaja ja kliendivahelist distantsi, hoides neid erinevatel pooltel. Selline mööblipaigutus konstrueerib otseselt töötaja ja kliendi rolli, mis distantseerib kaht osapoolt üksteisest (Eräsaari 1994: 201). Ka toolid ja teised mööbliesemed, mis on mõeldud klientide jaoks, erinevad nendest, mida kasutavad ametnikud ja on paigutatud sobivasse kaugusesse töötajast (Eräsaari 1994: 201). Kõige mugavamalt tunnevad end kliendid, kui töötaja ja kliendi vaheline distants on 120-150 cm (Callahan 2008: 30). Töötaja ja kliendi vahelist distantsi tõstab ka sotsiaaltöötaja tubaste riide kandmine samal ajal, kui klient on välisrõivastes (Eräsaari 1994: 199). Seetõttu on oluline, et töökabinetis oleks nagi, kuhu klient saaks oma üleriided riputada. Viisakusavaldusena võiks töökabinetis olla veel väike lauakse ja lisatool, et klient ei peaks kabinetti sisenedes end ebamugavalt tundma ning mõtlema, kuhu panna kott, müts või vihmavari. Soome töötukassa bürokraatliku miljööd uurinud Eräsaari (1994: 205) leidis oma uurimuses, et kliendid võtavad ruumilist kontrolli iseenesest mõistetavalt, nad ei kahtle selle õigsuses, ei teadvusta seda enesele ja võtavad omaks oma kliendi rolli. Ruumilise kontrolli all peab Eräsaari (1994) silmas, kuidas erinevate ruumielementidega ja nende paigutusega töökeskkonnas konstrueeritakse otseselt töötaja ja kliendi rolli.

### ***Ametlikud tunnistused ja muud kujunduselemendid***

Tulemusliku töö eest antavad diplomid ja aukirjad, samuti kutsetunnistused, mis on töökabinetti paigutatud kliendile märgatavasse kohta, mõjutavad ja kujundavad klientide usaldust töötaja kompetentsi suhtes koostööprotsessi algusjärgus (Heppner, Pew 1997, ref. Nasar, Devlin 2011: 311). Klientide seas läbi viidud uurimusest selgus, et töötajat, kelle ametialased tunnistused olid töökabinetis välja pandud, hindasid kliendid paremaks spetsialistiks ning enam oma elukutsele orienteeritaks ja tööst huvitatuks (Morrow, McElroy 1981: 647). Töötaja usaldusväarsust on uurinud ka Amira ja Ambramowitz (1979, ref. Nasar, Devlin 2011: 311) töökabineti kontekstis, täpsemalt kui suur on formaalsuse tase, mida näitab diplomite olemasolu kabinetis. Uuringust selgus, et kliendid hindasid töötaja kompetentsust

kõrgemalt kabinetis, kus diplomid olid seintel olemas (Amira, Ambramowitz 1979, ref. Nasar, Devlin, 2011: 311). Formaalne sisutsustiil võib viidata inimese soovile olla korras ja puhtas keskkonnas (Kaplan, Kaplan 1989, ref. Nasar, Devlin 2011: 311). Koostööprotsessile mõjuvad positiivselt looduslikud esemed töökabinetis nagu näiteks toataimed, mis sümboliseerivad arengut, uuendust ja elu ning neid võib pidada paranemisprotsessi metafooriks (Callahan 2008: 30). Uurimusest selgus, et toataimed võivad parandada õhu kvaliteeti ning reguleerida temperatuuri ja niiskuse astet siseruumis (Whatley 2005, ref. Callahan 2008: 30). On leitud, et loodusliku teemavalikuga kunstiteosed ja maalid mõjuvad klientidele rahustavalt (Pressly, Heesacker 2001). Kuigi Nasar ja Devlin (2011: 317) leidsid, et klientide arvamus töötaja sõbralikkusest paranes, kui töökabinet oli isikupäraselt kujundatud, ei ole siiski sobiv, kui tööruumis on nähtaval ka töötaja perepildid. Perepiltide olemasolu ei taga töötajale ja ta lähedastele vajalikku anonüümsust ning mõjub negatiivselt tööturvalisusele. Töökabinetis olevaid lisaesemeid tuleb regulaarselt korrastada, et vältida tolmu ja segaduse teket, sest uuringud on näidanud, et korratus mõjub negatiivselt klientide tunnete, nad ei tunne end ametniku töökabinetis mugavalt ja oodatult (Morrow, McElroy 1981: 648). Lisaaksesuaare tuleks aja jooksul vahetada vastavalt töötaja ja kliendi muutuvatele vajadustele ja soovidele (Callahan 2008: 30).

### ***Valgustus***

Töökabineti valgustust peetakse oluliseks töökeskkonna elemendiks, mis erinevate uuringute põhjal avaldab mõju kogu koostööprotsessile. Valgustuse võib jagada kaheks: loomulik ja tehnilik. Loomulik valgus ehk päevavalgus võib tõsta aktiivsust ja vaimset erksust (Callahan 2008: 30) ning vähendada stressi, depressiooni, väsimust ja ärritust (Pressly, Heesacker 2001). Loomuliku päevavalguse positiivset mõju on toetanud mitmed uuringud (Vischer 2008; Miwa, Hanyu 2006). Ka töökohale esitatavad töötervishoiu ja tööohutuse nõuded (2007) sätestavad, et töökohad peavad olema piisavalt valgustatud ning valgustuse projekteerimisel tuleb eelistada loomulikku päevavalgust. Sotsiaaltöötaja peaks siiski tähele panema, et ei aken ega lamp ei jääks tema selja taha, sest vastasel korral võib tekkida olukord, et vastuvõtul mõjub valgus kliendile pimestavalt ning jätab sotsiaaltöötaja varju. Samuti loob see ülekuulamiseleolu, mis ei võimalda koostööl tekkida. Vastupidiselt eredale loomulikule valgusele peaks tehnilik valgus olema pigem mahedam ning kooskõlas mööbli paigutusega, et ei tekiks liigselt pimedaid nurki või mõni ruumiosa poleks liialt eredalt

valgustatud (Pressly, Heesacker 2001). Mahe kaudne valgustus on uuringute põhjal andnud kliendi ja töötaja kohtumisele positiivsemaid tulemusi kui otsene ere lambivalgus (Nasar, Devlin 2011: 311). Kliendid hindasid ka hämarama valgusega töökabinetti meeldivamaks ja pidasid nõustajat sellistes tingimustes hoolivamaks, meeldivamaks ja humoorikamaks (Miwa, Hanyu 2006: 496). See on oluline, sest uurimustulemused näitasid, et kliendid avaldavad endast enam informatsiooni töötajale, keda peetakse meeldivaks (Wada 1986, ref. Miwa, Hanyu 2006: 497). On ka võimalik, et töötajad ise tundisid end sellise valgusega töökeskkonnas paremini ja suhtusid klienti ja kogu tööprotsessi positiivsemalt (Miwa, Hanyu 2006: 496).

### ***Värvilahendus***

Töökeskkonnas on oluline silmas pidada ka kabineti värvispektrit, sest värvipsühholoogia väidab, et inimest ümbritsevad värvid mõjutavad nii tema füüsilist kui ka vaimset heaolu. Soojad toonid (punane, oranž ja kollane) on jõustavad ja muudavad ruumi õdusaks, külmad toonid (sinine, roheline ja hall) on rahustavad ja muudavad ruumi visuaalselt suuremaks ning neutraalsed toonid (beež, must ja valge) seovad omavahel erinevad ruumi elemendid (Pegrum 2003, ref. Callahan 2008: 30). Ruumi värvivalikut analüüsivast uuringust selgus, et heledad toonid on seotud positiivsete emotsioonidega ja tumedad negatiivsetega (Pressly, Heesacker 2001). Samast uuringust selgus veel, et enamus inimesi eelistab töötada kabinetis, kus domineeriv värv on valge, kuid populaarne oli ka sinine värv (Pressly, Heesacker 2001). Teatud värvikombinatsioonid (punane-roheline, kollane-lilla) võivad üksteist täiendada mõjudes inimese enesetundele hästi, kuid mõnel kombinatsioonil võib olla inimese tunnete ka negatiivne mõju (Callahan 2008: 30). Näiteks uuringud sinise-lilla kombinatsiooni osas näitavad, et inimestel võib seda värvi nähes vererõhk langeda, kuid stressi ja väsimuse tunded tõusta (Pressly, Heesacker 2001). Samamoodi on oluline, kui mitut erinevat värvi ruumis on kasutatud, sest disaini teooriast lähtudes on väikses ruumis sobiv kasutada vähem erinevaid värve, et ruum ei mõjuks liiga intensiivselt (Whatley 2005, ref. Callahan 2008: 30).

### ***Tööturvalisus***

Tööturvalisus on oluline aspekt, mida silmas pidada kabineti kujundamisel. Tööturvalisuse riskid võib üldjoontes jagada kaheks: haigused ja parasiidid ning vägivallast tulenevad ohutegurid. Ilves (2003) toob oma bakalaureusetöös välja ühe nimetatud ohutegurina haigused

ja parasiidid, mida kliendid tahtmatult ja teadmatult levitada võivad. Töökabinetis on töötajal võimalik end mööblipaigutusega mingil määral haiguste eest kaitsta ehk paigutades kliendi tooli enda omast piisavasse kaugusesse teisele poole lauda. Hiljem peaks ametnikul olema võimalus kabineti tuulutamiseks või vahendid (nt salvrätikud), et puhastada määrdunud ukselink või kirjutusvahend. Parasiite nagu kirpe või täisid saab vältida võimaldades kliendile eraldi nagi üleriie riiputamiseks, tänu millele ei puutu töötaja riided kliendi omadega kokku. Samuti võiks töötajatel ja klientidel olla eraldi tualettruum. Klientide poolse vägivallaga puututakse uuringu kohaselt enim kokku just nimelt sotsiaaltöötaja enda töökeskkonnas, nimelt väidavad uuringus osalenud sotsiaaltöötajatest 93%, et on kogenud varavastast vägivalda, 72% sotsiaaltöötajatest on klientide poolt ähvardatud ning 66% on füüsiliselt rünnatud või seda teha proovitud (Newhill 1996, ref. Newhill 2003). Sotsiaaltöötaja enda turvalisuse huvides on oluline hinnata oma tööruumi võimaliku vägivalla ilmnemise korral. Newhill (2003) on välja toonud, et sotsiaaltöötaja peaks tähelepanu pöörama töökabineti mööblile, mis peaks olema kindel ja raske, et seda ei oleks võimalik liigutada või visata. Töötaja peaks arvestama mööbli paigutusega, et ohu korral kõige turvalisemal viisil kabinetist põgeneda. Töölaual ei tohiks olla raskeid esemeid nagu vaas või dekoratiivne klaaskuul, mida vägivaldne klient võib töötaja poole visata, samuti teravaid esemeid nagu käärid või ümbrikunuga, mida klient võib relvana kasutada (Newhill 2003). Samuti peaks töötajal olema võimalus vägivaldse kliendi teadmata abi kutsuda, see tähendab, et tööruumis peaks olema häirenupp, mis teatab, et sotsiaaltöötaja on ohus. Oma töökabinetis on sotsiaaltöötaja vägivaldse kliendi ees mõnes mõttes eelisseisus, kui tal on võimalik kujundada oma tööruum teadlikult eelnevaid punkte arvesse võttes.

#### **1.4. Probleemi seade**

Eestis puuduvad sotsiaaltöötaja töökabinetile esitatavad nõuded ning enamasti ootab tulevane tööruum sotsiaaltöötajat valmis kujul juba enne tööle asumist. See tähendab, et töökeskkond on juba varasemalt kujundatud eelmise töötaja poolt või korraldatud kohalike linna- ja vallajuhtide äranägemise järgi olemasolevaid võimalusi ja prioriteete silmas pidades. Seega võivad erinevate kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajate töökabinetid märgatavalt erineda. Suuremates linnades on sotsiaaltöötajad spetsialiseerunud teatud sihtgruppidele ja probleemidele, mis võimaldab töötajatel enam tähelepanu pöörata just oma valdkonna vajadustele ning sisustada tööruum sihtgrupile meelepäraseks. Näiteks lastekaitsetöötaja

kujundab oma töökabineti lapsele meeldivaks: vastav mööbel, värvilahendus, värvipliiaitsid ja mänguasjad, et lapsel oleks tegevust, kui vanem spetsialistiga vestleb, ja füüsiliste erivajadustega inimestega tegeleval sotsiaaltöötajal on kabinet, mis on ligipääsetav ka ratastooliga kliendi jaoks. Väiksemates linnades või valdades peab üks sotsiaaltöötaja tihti tegelema erinevate kliendigruppidega, mistõttu peab tööruum olema teatud mõttes universaalne, sobimaks kõikidele vastuvõtule tulevatele inimestele. Samuti ei tohiks sotsiaaltöötaja unustada ka iseenda vajadusi, sest suur osa tööajast kulub individuaalsele paberitööle ning telefoni- ja internetisuhtlusele. Kuigi pole ühtselt kindlaks määratud, kui palju oma tööajast peaks sotsiaaltöötaja tegelema kabinetisiseste asjatoimetustega, selgub erinevate valdade infolehtedest, et sotsiaaltöötaja veedab umbkaudu poole oma tööajast enda kabinetis. Seetõttu peavad sotsiaaltöötajad enam tähelepanu pöörama neid ümbritsevale igapäevasele töökeskkonnale, sest tahes-tahtmata mõjutab see nende suhtlust klientidega ja töö efektiivsust. Sotsiaaltöötajal on oluline mõista, et ta on oma töökeskkonnas aktiivne toimija, kellel on võimalus osaleda nende kontekstide loomises, milles ta töötab. Paraku võib juhtuda, et sotsiaaltöötaja harjub ja kohandub olemasoleva töökeskkonnaga, kuid on ka tõenäoline, et sotsiaaltöötaja polegi töökeskkonna mõju oma tööle sügavamalt teadvustanud või on ajapikku kadunud kriitikameel ning sotsiaaltöötaja ei oska märgata keskkonna eeliseid ja puuduseid ega osale oma töökeskkonna kujundamises. Sellest tulenevalt ongi antud töö eesmärgiks luua teadmisi, millele toetudes on võimalik kujundada sotsiaaltöötaja teadlikkust oma töökeskkonna suhtes ja aidata tal mõista, kuidas töökeskkond mõjutab teda ennast, kliente ja tema tööd. Iseennast oma töökeskkonnas reflekteerides on sotsiaaltöötaja võimeline teadvustama keskkonna mõju oma töö tulemuslikkusele ning vajadusel astuma samme oma töökeskkonna muutmiseks.

Püstitasin kaks uurimisküsimust:

1. Kuidas tõlgendavad kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajad oma füüsilist töökeskkonda?
2. Kuidas tõlgendavad sotsiaaltöötajad kabineti sisustuse ja välimuse mõju iseendale, vastuvõtule tulnud klientidele ja töö tulemuslikkusele.

## 2. METOODIKA

### 2.1. Teoreetiline lähtekoht

Uurimuse aluseks on eluilmakeskse sotsiaaltöö (Grunwald, Thiersch 2009) põhimõtted. Sotsiaaltöötaja töökeskkond ei mõjuta üksnes teda ennast, vaid ka vastuvõtule tulnud klienti. Sotsiaaltöötaja argipäev ja kliendi argipäev ning selle mõtestamise viisid kohtuvad, kui sotsiaaltöötaja töökeskkond saab kliendi argipäeva osaks. Töökeskkonnast saadud muljed avaldavad mõju vastuvõtule tulnud kliendile ning kogu koostööprotsessile. Uurimuse fookuses on sotsiaaltöötaja kogemuste ja tõlgenduste maailm-see, kuidas tema näeb oma füüsilise töökeskkonna rolli oma igapäevases töös. Intervjuu käigus suureneb sotsiaaltöötaja teadlikkus, ta teadvustab oma töökeskkonda ning ka iseennast oma töökeskkonnas selgemini ning püüab vaadata töökeskkonda ka kliendi silmadega. Tänu suuremale teadlikkusele on ta võimeline algamata muutusi oma tööruumi parandamiseks, mis omakorda aitab suurendada töö tulemuslikkust ja kliendi heaolu.

Üks eluilmakeskse lähenemise alusteooriaid on fenomenoloogia, mille järgi on inimeste eluilm täidetud paljude fenomenidega, mida nad subjektiivsel viisil kogevad ning neile tähendusi omistavad. Üks võimalik viis fenomenide mõistmist uurida on fenomenograafia, mis tähendabki „fenomenist kirjutamist“. Fenomenograafiline uurimismeetod võimaldab uurida sotsiaaltöötajate kogemusi seoses oma töökeskkonnaga ning seda, kuidas nad neid kogemusi mõtestavad ning mis tähendused nad neile omistavad. Töö uurimusliku osa koostan fenomenograafilise uurimuse põhimõtteid silmas pidades. Marton (1981) tutvustab fenomenograafiat kui uurimissuunda, mille eesmärgiks on inimeste kogemuste kirjeldamine, analüüsimine ja mõistmine, samuti püütakse leida ja süstematiseerida mõtlemisviise, mille abil inimesed reaalsuse erinevaid aspekte tõlgendavad. Fenomenograafia tegeleb empiiriliste andmete (nt intervjuu) tõlgendamise, tänu millele leitakse andmetes peituvad tähendused ja käsitused (Selg 2013b). Oluline on luua tingimused teadusliku (uurija) arusaama ja argimõtlemisele omase spontaanse arusaama kohtumiseks, ilma, et uurija tõlgendus uuritava käsitusi varjutaks. Fenomenograafia põhineb induktiivsusel, see tähendab uurimuse teoreetilise tausta välja sulgemist andmete kogumise ja analüüsi faasis, et säilitada avatus kliendi arusaamast uuritava fenomeni kohta (Selg 2013b). Siiski peavad uurijal eelteadmised olema, et uurimust kavandada ja uurimisobjekti määratleda. Eelteadmised on vajalikud ka



intervjuuküsimuste väljamõtlemisel, sest intervjuu käigus küsin neid asju, mis mind huvitavad. Huvi tekib aga eelteadmistest.

## **2.2. Uurimuses osalejad ja andmete kogumine**

Uurimuses osales kolm sotsiaaltöötajat, kes töötavad erinevates maapiirkonna kohalikes omavalitsustes. Andmeid kogusin poolstruktureeritud intervjuude käigus. See meetod võimaldas sotsiaaltöötajatel rääkida iga teema juures just neile olulistest aspektidest töökeskkonnas ning esitada täpsustavaid küsimusi töökeskkonna oluliste aspektide kohta. Intervjuud salvestasin diktofonile. Kuna intervjuud toimusid sotsiaaltöötaja kabinetis, olin lisaks intervjuueerijana ka vaatleja. Palusin sotsiaaltöötajatelt luba nende töökabinetti pildistada ja näha ka teisi ruume, mis on sotsiaaltöötaja töökeskkonna osaks. Fotod on bakalaureuse tööd illustreerivad ning need on lisatud töö analüüsi osasse. Samuti võimaldas töökeskkonna vaatlus juhtida vastajate tähelepanu kabinetis olevatele erinevatele ruumielementidele ning on abiks analüüsi osas töökeskkonna kirjeldamisel. Helisalvestised transkribeerisin hiljem, nii et tekkis sõna-sõnaline protokoll.

## **2.3. Analüüsimeetod: fenomenograafiline analüüs**

Fenomenograafiline analüüs koosneb kolmest osast. Huusko ja Paloniemi (2006, ref. Laherand 2008) kirjeldavad analüüsi etappe järgmiselt: alustatakse tähenduslike üksuste leidmisega tekstist uurimisküsimusi silmas pidades ning tekst jagatakse tähendusüksusteks, teises etapis rühmitab uurija tähendusüksused kategooriatesse ning keskendub tähendusüksuste võrdlemisele kogu andmestiku tähenduste kogumiga, kolmandas etapis jätkub analüüs kategooriate kirjeldamisega abstraktsemal tasandil, mis on aluseks tulemuste ruumi ehk kirjelduskategooriate süsteemi loomiseks.

Uurimistulemuste esitus järgib kolme analüüsitasandit, kusjuures iga järgnev tasand on tuletatud eelnevast. Analüüs algas intervjuuprotokollide mitmekordsest läbilugemisest, mis võimaldas saada andmetest terviklikku ülevaadet ning leida andmetes peituvate käsituste ühisjooni ja variatiivsust.

## 2.4. Uurija refleksiivsus

Uurija refleksiivsus on kogu fenomenograafilise uurimuse läbiviimisel kesksel kohal. See tähendab, et uurija peab kogu protsessi vältel oma rolli, tegevuse eesmärki ja selle aluseks olevaid arusaamu kriitiliselt mõtestama, et näha enda mõju uurimisprotsessile. Andmete kogumise ja analüüsi protsessis tuleb uurimuse teoreetilised lähtekohad välja sulgeda, et mitte varjutada uuritavate tõlgendustemaailma. Teisisõnu, andmekogumisdialog nõuab, et uurija oleks avatud uuritava kogemustele ja nende tõlgendusviisidele ega laseks end mõjutada oma arusaamadest (Marton 1981: 177). Ka andmete analüüsi etapis reguleerib uurija reflektiivsus erinevaid tõlgendusvõimalusi. Seepärast ongi oluline uurija kriitiline eneseteadlikkus, mis võimaldab tal nii uuritavate kui enda arusaamadel kindlat vahet teha ning oma kõhklosti ja kaalutlusi töös ausalt kirjeldada.

Intervjuusid läbi viies arvestasin pidevalt uurija refleksiivsuse nõudega. Küsimusi esitades pidin silmas pidama, et minu küsimused teatud ruumielementide osas ei oleks liialt suunavad ning et töötaja räägiks oma töökeskkonnast enda kogemusi ja arusaamasid silmas pidades. Pidasin oluliseks, et intervjuude käigus ei räägiks ma vastajatele kirjandusest leitud uurimistulemustest töökeskkonna kohta, mis oleks võinud mingil viisil vastajat mõjutada. Vahetult peale intervjuude toimumist rääkisime siiski sotsiaaltöötajatega nende töökeskkonnast ja arutasime, milline on soodne töökabinet sotsiaaltöötajatele igapäevase töö tegemiseks. Ka andmete analüüsi esimeses etapis pidin enda ja uuritavate tähendustel selgelt vahet tegema, et minu tõlgendused töökeskkonna osas ei hakkaks sotsiaaltöötajate omasid varjutama.

### 3. ANALÜÜS JA ARUTELU

Analüüsi esimesel tasandil keskendun tekstist leitud tähendusüksustele – sellele, kuidas sotsiaaltöötajad neid kirjeldavad ja mõtestavad. Tähendusüksusteks osutusid sotsiaaltöötaja töökeskkonda kuuluvad ruumid, ruumide sisustuselemendid jm tunnused. Analüüsile on lisatud tsitaadid intervjuudest, mille juures on väljamõeldud nimed Anna, Merle ja Riina. Nimede lisamine muudab analüüsi elavamaks ning lugejale kergemini haaratavaks. Samuti on analüüsi lisatud pildid uurimuses osalenud sotsiaaltöötajate kabinettidest.

Analüüsi teisel tasandil toon välja üldised kategooriad, mis kerkisid esile esimese tasandi tähendusüksusi analüüsides. Kategooriateks kujunesid kliendi heaolu ja mugavus, privaatsus ja konfidentsiaalsus, turvalisus, sümboolsed ja esteetilised artefaktid, sotsiaaltöötaja rahulolu töökeskkonnaga ja muutuste algatamine.

Analüüsi kolmandal tasandil jätkan kategooriate kirjeldamist abstraktsemal tasandil, tänu millele tekib üldine kirjelduskategooriate süsteem. Kirjelduskategooriate süsteem näitab olulisemaid tulemusi, mis uurimusest ilmses.

#### 3.1. Tähendusüksuste analüüs

##### *Maja*

Kõik uurimuse käigus külastatud vallamajad asuvad valla keskses, mistõttu on ümberkaudsetes küldes elavatel inimestel neid lihtne külastada. Uurimuses osalenud sotsiaaltöötajad pidasid maja ümbrust meeldivaks. Üks vallamaja asub pargis ja teine järve ääres ning sotsiaaltöötajad rääkisid, et juba ainuüksi koht loob hea meeleolu. Üks vallamaja on üsna uus ning ehitati alles neli aastat tagasi.

*Anna: „Et ei ole ühegi kliendigrupi käest tulnud tagasisidet, et teil on seal halb või pigem on just öeldud, et pigem olete seal uhkes vallamajas.“*

Kahe teise omavalitsuse vallamaja on mitukümmend aastat vana, mis võib olla ka põhjus, miks sotsiaaltöötajad maja juures enam puudusi leidsid.

*Merle: „Noh see maja on selline, nii väike nagu ta on, et loomulikult maja on nii mitmeski mõttes kitsas.“*

Vanemates vallamajades puuduvad kaldteed, mistõttu ei ole maja ligipääsetav liikumispuuetega inimestele.

*Merle: „(...) tuli noormees ratastoolis, et tuua toetusavaldus ja siis ta pidi helistama, et keegi tuleks välja ja võtaks selle, et tema sisse ei saa. Jutt jumala õige, muidugi ei saa. See loomulikult peaks olema.“*

Kõik vallamajad on kahekordsed, kuid neis puuduvad liftid, kuigi mitmete ametnike kabinetid asuvad teisel korrusel. Ühes omavalitsuses mainis sotsiaaltöötaja, et temal on kabinetis ainsana vana mööbel, samas kui teised ametnikud vallamajas olid endale kaasaegse mööbli saanud. Uus maja on disainitud erinevaid ametikohti ja nõudeid silmas pidades, samal ajal kui vanemad vallamajad olid valmis kujul juba enne sotsiaaltöötaja ametisse asumist olemas. Seetõttu pidid ka sotsiaaltöötajad ise majaga kohanema, samal ajal kui uues vallamajas oli maja kujundamisel arvestatud inimeste arvu ja ametkonna soovidega.

### **Töökabinet**

Kõik vastajad kinnitasid kogu intervjuu vältel, et on oma töökoha tingimustega rahul.

*Anna: „Olen rahul oma töökeskkonnaga, mulle meeldib see, see ruum siin .(...) Ma arvan, et see kabineti kujundus on täpselt selline nagu mul vaja on.“*

*Riina: „Ses suhtes olen töötingimustega mina väga rahul.“*

Intervjuude käigus aga selgus, et kabinettidel on siiski ka mitmeid puudusi.

*Anna: „Et me peame üksteisele väga lähedale minema, et üksteisega rääkida, sest kõik kajab. Siis [majas] on väga halb kuuldavus.“*

*Riina: „Muidugi saaks siin ette heita, et võiks olla kaasaegsem, aga seda lihtsalt piiravad meie rahalised võimalused. Me oleme küll püüdnud aasta-aastalt majasiseselt remontida, aga alumine korrus on nagu ta on.“*

Olulise teemana kerkis üles privaatsus. Ilmnes, et üks töötaja jagas oma kabinetti (vt joonis 1) teise valdkonna spetsialistiga, ühe vastaja kabinet (vt joonis 2) oli kolleegi omaga ühendatud ukse kaudu, mis oli enamasti lahti, ja kolmanda sotsiaaltöötaja kabineti (vt joonis 3) uks ei olnud helikindel, mistõttu olid vestlused kuuldavad ooteruumis oma järjekorda ootavatele klientidele. Sotsiaaltöötajad rääkisid võimalikest lahendustest, näiteks töökabinetti teise ametnikuga jagav töötaja oli kolleegiga arutanud võimaluse üle ehitada ruumi poolitav vahesein ning teine töötaja soovis remondi käigus ukse helikindla vastu vahetada. Kaks vastajat kasutasid töös klientidega võimalust minna teise ruumi, kus kliendiga privaatselt

vestelda. Ühes omavalitsuses oli selleks ruumiks vallavanema kabinet ja teises suur saal, mida tavaliselt kasutati koosolekute või mõne valla ürituse pidamiseks. Seetõttu ei pidanud näiteks kabinetti jagav töötaja oma isikliku kabineti olemasolu vajalikuks.

*Anna: „Ja ka eraldi kabinet on olnud kõneaineks, aga me ei pea seda hetkel vajalikuks, kuna meie töö haridusnõunikuga on tihe ja see probleemiderägastik on omavahel seotud ja see kui me oleks maja erinevates otsades, siis see väga raskendaks ja praegusel hetkel on meil väga hea koostöö ja probleemid lahenevad ja inimesi ei ole see seganud.“*

Kaks teist vastajat kinnitasid, et peavad sotsiaaltöötaja isiklikku kabinetti sotsiaaltöös ülioluliseks.

*Merle: „Ma arvan, et seal [sotsiaaltöötaja kabinetis] ei tohiks ikkagi olla rohkem kui ühe inimese töölaud ja kindlasti mitte teise valdkonna inimeste töölaud. Sest kohe kui keegi on juures, inimesed muutuvad kohe kinnisemaks.“*

Ka mööbli kohta ütlesid kõik kolm uurimuses osalejat intervjuu alguses, et see on tööks sobiv, aga intervjuude edenedes selgus kahe vastaja jutust, et nende arvates on mööbel iganenud ja vana (vt joonis 2, 3). Mööbli vahetamisest olid sotsiaaltöötajad vallavanemaga korduvalt rääkinud. Siiski leidsid vastajad, et teised valla vajadused on prioriteetsemad kui nende kabineti mööbli vahetus. Aastate pikkuse ootamise tõttu olid sotsiaaltöötajad aga oma vana mööbliga harjunud ja kohanenud.

Kabineti puudustele vaatamata leidsid kõik kolm intervjuueeritavat, et kabineti kujundus ja välimus avaldab positiivset mõju neile endile, see loob tööle tulles hea meeleolu ning toetab töö tegemist. Oma kabinetti pidasid sotsiaaltöötajad minu küsimuse peale ka vastuvõtule tulevate klientide jaoks kohaseks, sest see loob meeldiva õhkkonna vestlemiseks, tänu millele tunnevad kliendid end töötaja kabinetis vabalt. Samas selgus intervjuude käigus, et sotsiaaltöötajad on nii mõnelgi korral märganud, et klient on vastuvõtul kohmetu või ebalev, kuid seda ei osatud selgitada.



Joonis 1. Anna kabinet.



Joonis 2. Merle kabinet.



Joonis 3. Riina kabinet.

### ***Valgustus***

Töoruumi valgustuse saab üldises plaanis jagada kaheks: loomulik päiksevalgus ja kunstlik valgustus. Tehisliku laevalgusega olid kõik vastanud üldjoontes rahul, üks sotsiaaltöötaja mainis, et see katab tema jaoks täielikult ruumi valgusvajaduse ning kahe vastanu töökabineti valgustust olid hinnanud tervisekaitse ametnikud kohaseks.

*Anna: „(...) ma arvan küll [et sobib], kui tähtsad ja targad mehed käisid seda [valgustust] mõõtnas ja ütlesid, et kõik on normi piires ja kõik pidi väga hästi olema. (...) et mul on päris hea valgustus siin küll.*

Siiski lähevad tervisekaitse hinnang ja sotsiaaltöötaja kogemus ühes vallamajas lahku, sest vastaja mainis, et tema silmadele on pikaajaline päevavalguslambi all töötamine väsitav, mistõttu kasutas ta selle asemel laualampi.

*Anna: „(...) kuigi tegelikult see päevavalgus ärritab ja ei ole hea, et me üritame seda vältida.“*

Loomulikku päiksevalgust pidas üks vastaja enda jaoks ülioluliseks, sest lisaks valgusallikale loob see hea meeleolu, annab energiat ja soojendab ruumi. Kuna nägin, et aken paiknes kõikides töökabinettides töötajate selja taga, siis küsisin, kas päike ei kipu vastuvõtul klienti pimestama? Kaks töötajat vastasid, et olid sellele probleemile mõelnud ning selgitasid, et kui päike pimestama hakkab, varjutavad nad selle ruloodega.

### **Värvid**

Oma kabineti värvivaliku kohta, mis oli kõikides vallavalitsustes pigem külmemast spektrist, ütlesid sotsiaaltöötajad esmalt, et see on töökeskkonnale kohane. Ühes vallas rääkis sotsiaaltöötaja, et hall toon on tema meelest ilmetu, kuid töökeskkonda (vt joonis 1) sobiv, sest ei tekita ülemääraseid emotsioone. Intervjuu käigus tunnistasid siiski kõik vastajad, et isiklikult eelistavad nad soojemaid toone.

*Anna: „Minule isiklikult see hall ja oranž ei ole mingid lemmiktoonid, aga no ütleme nii, et natuke ilmetud tunduvad mulle need seinad“*

*Merle: „See sinakas toon mulle täitsa meeldib. Ma ise poleks osanud sellist tõenäoliselt valida, ma ise oleksin valinud midagi kollakamat, oranžikamat, aga see on ka täitsa okei toon.“*

Üks sotsiaaltöötaja ütles, et talle ei meeldi tema töökabineti „koltunud lillakas“ värv, kuid et aja jooksul on ta sellega harjunud ning see ei häiri teda enam. Samuti rääkis ta, et helgemad toonid loovad parema õhkkonna klientide jaoks.

### **Temperatuur/ventilatsioon**

Ventilatsioon oli olemas ainult ühe sotsiaaltöötaja tööruumides. Kõik kolm töötajat kasutasid tuulutamiseks akent. Akna avamise võimalus oli kõikide sotsiaaltöötajate meelest oluline, kui vastuvõtule juhtub tulema klient, kelle lahkudes jääb ruumi ebameeldiv lõhn. Sellistel puhkudel avati risttuulutuseks nii aken kui ka uks. Akna avamine pole siiski probleemitu:

*Anna: „Ja, meil on võimalus ka akent avada, mida me ka suveperioodil teeme, aga siis kipub kärbseid ja sääski sisse lendama, et aga vahest ikka, et kui õhk läheb ikkagi paksuks, siis saame akna lahti teha.“*

Kaks töötajat pidasid tööruumi temperatuuri endale sobivaks, ühes kabinetis oli põrandaküte ja teises radiاتور, mida sai töötaja vastavalt soovile ise reguleerida. Üks sotsiaaltöötaja mainis, et kui kabineti uks on vastuvõtu ajal kinni, siis muutub väike ruum (vt joonis 2) üsna kiiresti umbseks.



### ***Kaunistused***

Kõikides kabinettides võis märgata isikupäraseid kaunistuselemente, intervjuueeritavad rääkisid kõige enam toataimedest ja lastejoonistustest. Toataimed olid kabinetti toodud töötajate endi poolt või saadud kingitusena kas kolleegidelt või klientidelt. Taimede olemasolu pidasid kõik vastajad endale oluliseks. Taimedele anti erinevaid sümboolseid tähendusi: lilled loovad ruumi hea meeleolu, neid on nii töötajal kui klientidel hea vaadata ning need tekitavad kodusema tunde.

*Riina: „Ja kui ma näiteks inimesega suhtlen telefoni teel, mingit mõttearendust pean, siis need objektid [taimed, postkaardid], mis on minu toas, on küllalt olulised ikkagi, et minu pilk on suunatud sinna ja need mõjutavad kuidagi minu emotsionaalset olekut. Teeb olemise kuidagi heaks.“*

Üks vastaja mainis, et toataimed on seepärast olulised, et annavad talle võimaluse kellegi eest hoolitseda.

Kahes kabinetis olid nähtavale kohale pandud laste joonistused: selgus, et nende autoriks on kas klientide või nende endi lapsed. Üks sotsiaaltöötaja mainis, et tema tütar kingib talle iga aasta alguses algavat aastat sümboliseeriva looma joonistuse, mis on juba mitmeaastane traditsioon. Teine sotsiaaltöötaja rääkis, et palub klientide lastel vanematega vestlemise ajal talle pildi joonistada ning hiljem paneb selle oma kabineti seinale. Lastele pidavat väga meeldima, et nende joonistatud pilt jääb kabineti seinale. Ühes kabinetis oli sotsiaaltöötaja töölaual postkaardid kohtadest, mida ta puhkuse ajal külastanud on. Seletusena rääkis ta, et need on tema jaoks head kohad ja pildid tuletavad talle häid hetki meelde.

### ***Erialased aukirjad ja tunnistused***

Üheski külastatud vallavalitsuses ei olnud sotsiaaltöötaja kabinetis välja pandud aukirju ega erialaseid tunnistusi. Intervjuu käigus selgus, et uurimuses osalenud sotsiaaltöötajad polnud selle teema üle varem mõelnud, mistõttu oli teema käsitus nende jaoks uudne. Üks vastaja rääkis, et riputaks kabineti seinale hea meelega kollektiivile omistatud tänukirja, kuid tagasihoidliku iseloomu tõttu ta personaalsete tunnistuste näitamist vajalikuks ei pea. Üks sotsiaaltöötaja arvas, et erialased aukirjad ei ole töökabinetis vajalikud ei töötaja ega kliendi jaoks:

*Merle: „Ma arvan, et see [erialased aukirjad kabinetis] ei ole absoluutselt vajalik. Ma ausalt öeldes ei ole ühelgi sotsiaaltöötajal vist näinudki neid, aga ma ei ole selle*

*pilguga vaadanud ka, ma ei tea. Mis see inimesele juurde annaks, kui ta näeks, et ma olen ei tea mis. Vaevalt.“*

Teine vastaja aga leidis peale lühikest arutelu, et autoriteetse ja tuntud inimese poolt antud aukirja võiks seinale panna küll:

*Riina: „(...) võib-olla ikkagi mõjub [inimesele positiivselt], kui näiteks maavanem või president või keegi autoriteetne inimene on andnud töötajale tänutäheks või tema silmapaistva töö eest aukirja, et kui see on tõesti ülev või austusväärne paber, siis ta võiks olla, et see tekitab inimeses usaldust ja ikkagi, ma ei oska nüüd öelda, kas usaldust, vaid pigem head fooni inimesele. Aga mul sellist panna ei ole ja seepärast on mul sein ka tühi.“*

Sama vastaja nõustus, et erialased tunnistused töökabinetis näitavad töötaja vastavust oma ametikohale: ta harib end ja on hea töötaja.

### **Laud**

Kõigis kolmes kabinetis oli sotsiaaltöötaja töölaud ruumi paigutatud viisil, mis lubas luua siseneva kliendiga silmside. Sotsiaaltöötajad rääkisid, et ruumi sisenedes peab klient märkama esimese asjana sotsiaaltöötajat, mis loob hea kontakti kohe vastuvõtu alguses. Ühes kabinetis (vt joonis 2) oli laud ruumi paigutatud avatult (vastu seina), mis töötaja arvamusel aitas luua õhkkonna isiklikuma vestluse soodustamiseks. Teises sotsiaaltöötaja kabinetis (vt joonis 1) oli laud paigutatud suletult (töötaja ja kliendi vahel). Sotsiaaltöötaja mainis, et kasutab vahetevahel võimalust istuda kliendiga kabinetis oleva ümarlaua taha, sest tõsisemate vestluste korral võib töölauda paigutus suhtluse barjäärina mõjuda.

Kõigis kolmes vallavalitsuses oli töölaud paigutatud viisil, et füüsilise rünnaku korral jääks agressiivne klient töötaja ja väljapääsu vahele. Ühes vallamajas ei võimaldanud kabineti mõõtmed lauda teisiti paigutada, teises aga ei olnud töötaja ohtu teadvustanud, sest kuigi ta oli oma kabinetis agressiivsete klientidega kokku puutunud, õnnestus töötajal klient siiski maha rahustada enne, kui keegi teda rünnata võis. Töötajad leidsid olemasolevale mööblipaigutusele kergesti põhjendusi, et muudatusi vältida.

*Anna: „Ei ma ei ole isegi mõelnud sellele, et järelikult mul pole olnud põhjust seda mõelda, et ta nagu ja ma ei usu, et ta [laud] blokib [väljapääsu]. Mind ei häiri, minule meeldib nii nagu praegu on. (...) mööbliesemetest me turvalisust küll ei hangi.“*

Ohtlikud esemed (käärid, paberinuga) olid ühes kabinetis kliendi haardeulatusest väljas töötaja poolsel lauaserval, kuid vestlusest selgus, et mitte tööohutuse, vaid enda mugavuse tõttu.

## *Uks*

Vallavalitsusi külastades ilmnes, et kõik sotsiaaltöötajad hoiavad oma kabineti ust avatuna, kui kedagi vastuvõtul pole. See annab kõikide vastajate meelest klientidele signaali, et nad on oodatud ja töötaja on nende jaoks olemas. Kui klient on aga vastuvõtul, suleti enamikel juhtudel ka kabineti uks, kuid see võis oleneda ka probleemi tõsidusest: kui vastuvõtule tuleb klient, kes soovib avaldust kirjutada, jäätakse uks lahti, kuid kui klient soovib sotsiaaltöötajaga rääkida tõsisemast probleemist, pannakse uks kinni. Uks hoiti avatuna ka juhul, kui vastuvõtule tuli mõni ettearvamatu käitumisega klient.

*Anna: „Ja tegelikult on see uks ka hea siin, vahel väga harva, ütleme paar korda siin töötamise aja jooksul, ma olen natuke hirmu tundnud mõne kliendi suhtes ja siis on hea, kui keegi saab jälgida siit kõrvalt“*

Ühes vallavalitsuses tõi sotsiaaltöötaja negatiivse aspektina esile, et tema kabineti uks ei ole helikindel ning ta peab vaiksemalt rääkima, et keegi kabinetist väljaspool tema vestlusi ei kuuleks.

## *Toolid*

Kõik vastajad pidasid oma töötoole mugavaks ja funktsionaalseks. Kahes vallavalitsuses jäi kõlama, et klientidele mõeldud toolid on vanad ja ülejäänud mööblist eristuvad. Kuna need olid riidest kattega, siis pidi neid aja jooksul vahetama, sest need määrdusid ja kulusid kiiresti. Seda mainis üks sotsiaaltöötaja, kes ei pidanud õigeks, et kliendile mõeldud tool on riidest kattega. Ühes vallas oli sotsiaaltöötaja kliendile mõeldud kõvapinnalise tooli ümber vahetanud pehmema vastu, mis tähendab, et ta teadvustas enda jaoks kliendi mugavuse aspekti, kuid hügieenifaktor jäi tahaplaanile. Üks vastanu mainis, et mõni klient ei istugi, vaid jääb vastuvõtu ajal seisma, hoides kinni tooli seljatoest.

*Riina: „Ütleme nii, et rohkem kliente julgeb ise istuda või minu suunitlusel istuda, et mõned üksikud, kes enesekaitseks tahavad püsti jääda, aga seda on vähe. Tavaliselt on ikkagi istumine, et siis me oleme samal tasandil ja see suhtlemine on silmast silma nagu soojem.“*

Seda pidas ta kliendi sooviks distantsi hoida. Ta soovis kliendi tooli välja vahetada, sest see oli ratastega ja seetõttu eakatele klientidele ohtlik.

## *Nagi*

Kahes vallavalitsuses oli sotsiaaltöötaja kabinetis (vt joonis 1, 3) riidenagi, mis oli ühine nii klientide kui töötajate jaoks. Sellest tulenevalt tõstatasin taaskord tööturvalisuse küsimuse, sest kokkupuutes klientide rõivastega võivad levida ohtlikud parasiidid.

*Anna: „Ja loomulikult kui ma tajun ohtu, siis ei lase ma tal riideid siia panna, siis on ka muud võimalused, saab toolileenile riputada näiteks.“*

Siiski rääkisid sotsiaaltöötajad, et kliendid kasutavad riidenagi harva ning üks vastajatest mainis, et mõned kliendid jätavad vastuvõtu ajaks jope selga, kuid sall ja müts võetakse ära. Seda pidas ta omamoodi kaitsekäitumiseks-jope on justki kaitsekilbiks. Mainiti, et enamasti panevad kliendid oma üleriided toolileenile.

Riidenagi kasutasid aga lisaks sotsiaaltöötajatele teised ametnikud, kes kabinetti koosolekuid või võrgustikukohtumisi pidama tulid.

## *Muud esemed ruumis*

Mainimist väärib ühe omavalitsuse sotsiaaltöötaja tõlgendus oma dokumendikapile: kapp on tervituseks, kui klient kabinetti siseneb.

*Riina: „(...) kui inimene tuleb, siis mul on meelespeaks, et näiteks inimesel on vaja mõnele toimingule allkiri anda, siis ma kasutan seda kappi niiöelda tema tervituseks. Nii kui tema tuleb, siis ma võtan sammud kapi poole ja võtan tema toimiku.“*

Vallavalitsuses, kus sotsiaaltöötajal oli maja kõige väiksem kabinet, oli sotsiaaltöötaja ruumis vaatamata selle väikestele mõõtmetele, mitmeid kaste, mille sees olid mänguasjad või rõivad, mida vastuvõtule tulnud kliendile kaasa anda.

*Anna: „Nendes kastides on käterätte, linasid ja ka paar ülikonda, kui keegi peaks ära surema, kellel ülikonda pole selga panna, siis siit saab kohe anda. Need [kastid] ei häiri, aga need, mis siin laua all on, häirib mind küll natukene. Aga mujale ka panna ei ole, et las nad olla siis juba siin.“*

Intervjuust selgus, et varem olid humanitaarabi riided koridoris trepi all hunnikus, aga päästeamet keelas selle tuleohtlikkuse tõttu ära. Jõulueelne aeg, mil intervjuusid läbi viisin, olid kahes töökabinetis veel ka valla jõulupakid lasterikastele peredele, kuid need olid seal ajutiselt ja ei võtnud palju ruumi.

## ***Puhkeruum***

Kõigis kolmes vallamajas oli olemas puhkeruum, mida kasutasid kõik vallavalitsuse töötajad. Puhkeruumi olemasolu pidasid kõik vastajad igapäevatoos oluliseks.

*Anna: „Jah, on küll [oluline igapäevatoos], kui ma tõesti tahan enda sooja tee ära juua või kohvi juua, siis ma ei tahaks seda kindlasti teha siin laua taga, kus iga hetk võib mõni klient sisse tulla ja et ma siis tõesti läheksin selleks viieks minutiks ja eralduksin. Teinekord on vaja ka mõnikord üksinda olla ja oma mõtteid koguda ja natuke mõelda.“*

Sotsiaaltöötajad rääkisid, et lõunapausid ja asutuse sisesed sünnipäevad peetakse puhkeruumis. Seal on olemas kodutehnika (veekeetja, mikrolaineahi, külmkapp jm), samuti on puhkeruum piisavalt suur, et mahutada enamiku vallavalitsuses töötavatest inimestest. Puhkeruumi peeti oluliseks, sest see andis sotsiaaltöötajatele võimaluse tööpäeva jooksul oma tavapärasest keskkonnast (kabinet) mõneks ajaks välja astuda. Mainiti, et puhkeruum võimaldab hetkeks töömuredest puhata, üksi olla ning lõõgastuda. Kahe vastaja jaoks oli puhkeruum oluline ka tööalase suhtluse poolest, sest puhkeruumis arutati tihti tööd puudutavaid küsimusi ning oli võimalus kolleegidelt nõu küsida. Ühes vallavalitsuses olid töötajad omavahelise kokkuleppe sõlminud, et nad puhkeruumis tööalaseid küsimusi ei arutata, sest see ruum on siiski mõeldud kohaks, kus puhata.

## ***Ooteruum***

Ooteruum või ootamiseks mõeldud ala oli kõigis kolme sotsiaaltöötaja töökohas olemas. Üldiselt kirjeldati ooteruumina ala sotsiaaltöötaja kabineti ees, kuhu oli paigutatud paar tooli klientide jaoks juhuks, kui sotsiaaltöötaja hõivatud on. Sellist ruumikorraldust pidasid töötajad sobivaks, sest ooteruumi kasutati harva, kuna sotsiaaltöötaja sai kliendi enamasti kohe vastu võtta. Ühe vallavalitsuse ooteruum, mis asetses pikas tupikkoridoris, oli seal töötava sotsiaaltöötaja meelest ilmetu ja igav ning võimaluse korral muudaks ta ruumi värvilahendust helgemaks, et kliendil oleks seal hea oodata. Ta mainis, et klientidele mõeldud riidest kattega toolid ooteruumis olid hügieenilisuse kaalutlustel hiljuti kõvade vastu välja vahetatud, sest riidest kattega toolid määrdusid ja kulusid kiiremini.

Informatsioon pakutavate toetuste ja teenuste kohta puudus ooteruumidest. Töötajad mainisid, et enamasti annavad nad vajaliku info inimesele vastuvõtul.

*Riina: „Meil kunagi oli selline väike lauake ja siis olid sellised brožüürid, aga kuna koridor on nii kitsas ja me ise nagu ei näinud, et neid oleks kasutatud (...). Et selleks ongi need siin mu selja taga ja ma jagan neid ise inimestele. Kuigi tõesti, et see tähelepanek on õige, et need peaksid olema vabalt võtta, et võib-olla ma ei märka neid igale ühele pihku pista.*

Ühe vallamaja infostendidel oli teave vallaürituste ja sündmuste kohta, teises said kliendid vallalehte lugeda.

## **WC**

Tualettruumide teemat käsitledes võtsin eelkõige kõne alla turvalisuse küsimuse. Nimelt oli kõigis kolmes vallamajas töötajatel ja klientidel ühine WC. Küsisin, kas see võiks töötajate arvates olla probleemiks. Selgus, et võimalikku terviseriski olid teadvustanud ühe valla sotsiaaltöötaja ja ka teised ametnikud, kes olid WCde korrasoleku teravdatud tähelepanu alla võtnud ning palunud koristajal neid hoolsamini koristada. Kaks sotsiaaltöötajat mainis, et pakilist vajadust eraldi WC jaoks ei ole, sest kliendid kasutavad seda harva ja eraldi WCd ehitada ei võimalda ruumipuudus.

*Merle: „Noh see maja on selline, nii väike nagu ta on, et ideaalis oleks loomulikult hea, et oleks eraldi, aga samas siamaani ei ole sellest ka miskit hullu olnud. Pakilist vajadust selle järgi küll pole olnud ja tegelikult väike vald, siin käib suhteliselt vähe inimesi“*

*Riina: „Ei ole [eraldi WCd], meil on niimoodi, et alumisel korrusel on kasutada kõigile ja üleval korrusel on samamoodi, et on meeste ja naiste oma eraldi. Et nii meil ei ole, et üks on personalile ja üks on kliendile, et nad on avalikud kõigile.“*

Kuigi ruumipuudust toodi põhjenduseks, miks klientidel ja töötajatel eraldi WCd pole, selgus siiski, et kõigis vallavalitsuse majades on olemas rohkem kui üks WC. Vajaduse korral on võimalus töötajatel kasutada teise korruse WCd, nii et esimese korruse oma jääks klientide kasutada.

## 3.2. Arutelu kirjelduskategooriate kaupa

Eelmises peatükis olevaid tähendusüksusi analüüsid esile üldised kategooriad, mida järgnevalt käsitlen. Kategooriateks kujunesid kliendi heaolu ja mugavus, privaatsus ja konfidentsiaalsus, turvalisus, sümboolsed ja esteetilised artefaktid, sotsiaaltöötaja rahulolu töökeskkonnaga ja muutuste algatamine.

### *Kliendi heaolu ja mugavus*

Kliendi heaolu on sotsiaaltöös olulisel kohal, seetõttu peavad sotsiaaltöötajad ja nende töö korraldajad töökeskkonda planeerides arvestama nii kliendi kui sotsiaaltöötaja huvidega. Sotsiaaltöö eetikakoodeks (Sotsiaalala...2005) nõuab, et sotsiaalala töötaja toetab inimese õigust healule ja väarikale kohtlemisele. See tähendab, et töökeskkonda kujundades tuleb arvesse võtta ka klientide vaatenurka ja vajadusi.

Maapiirkonna sotsiaaltöötajad puutuvad oma töös kokku erinevate kliendigruppidega, millest üks sihtrühm on erivajadustega või liikumispuuetega inimesed. Seetõttu on oluline, et majas, kus sotsiaaltöötaja kabinet asub, on kaldteed ja invaWC. Sellised võimalused puudusid kahes külastatud vallamajas. Kaldteede puudumise probleemi ei olnud tõstatanud ka kliendid, kes sotsiaaltöötaja kabinetti ei pääsenud.

Klientidele mõeldud ooteruumid olid külastatud vallamajades olemas, kuid nende sisustus koosnes vaid paarist toolist. Informatsioon teenuste ja toetuste kohta stendidel puudus. Ooteruum on klientide jaoks paigaks, kus nad saavad enne vastuvõttu või peale seda olulist infot koguda, seetõttu on kohane, et ooteruumis on sotsiaaltöö alast teavet.

Klientide vastuvõtuks mõeldud kabinetis on esemed, mis on mõeldud spetsiaalselt klientide jaoks, näiteks mänguasjad ja joonistustarbed klientide lastele, et vanem saaks segamatult sotsiaaltöötajaga vestelda, kui laps mängudega hõivatud on. Ka joogivesi klientidele, mida on kohane pakkuda pikkade vestluste käigus või taskurätikud juhaks kui kliendid nutma hakkavad või talvisel ajal nina nuusata tahavad. Küsisin sotsiaaltöötajatelt, mis on nende kabinetis spetsiaalselt klientide jaoks ning selgus, et kuigi mänguasjad olid kabinettides olemas, siis taskurätikud ja joogivesi puudus: „*Joogiaparaat on meil külaliste kabinetis olemas, kui kellelgi näiteks hakkab paha, siis me oleme ta sinna juhendanud, salvrätikud ka.*“ Kuigi sotsiaaltöötajad rääkisid, et vajadusel saavad nad vett klientidele tuua, on kohasem, kui

joogivesi on kannuga juba kabinetis olemas. Nii ei teki olukorda, kus klient jääb töötaja kabinetti üksinda, kui sotsiaaltöötaja teisele korrusele või koridori vett tooma läheb. Selliste asjade olemasolu kabinetis on tähtis, sest see näitab kliendile, et tema peale on mõeldud.

Intervjuudest selgus, et kuigi riidenagi oli olemas kahes sotsiaaltöötaja kabinetis, kasutasid kliendid harva võimalust oma üleriided nagisse riputada: „*Kui ta peab seda vajalikuks, siis ta teeb seda. Mõni istub kogu vestluse vältel oma mantlis toolil ja ei võta seda ära, et see on tema enda valik.*“. See võib olla tingitud sellest, et kliendid arvavad, et nagi on mõeldud töötajatele, nähes, et seal juba ripuvad töötajate riided. Kui sotsiaaltöötaja palub kliendil oma üleriided nagisse riputada, annab see kliendile signaali, et töötajal on tema jaoks piisavalt aega. Sellised asjad võivad tunduda tühised, kuid mõjuvad hästi kliendi heaolule ja toetavad tema väärikut.

### ***Privaatsus ja konfidentsiaalsus***

Kõik sotsiaaltöötajad pidasid privaatsuse olemasolu sotsiaaltöös ülioluliseks. Privaatsus ei olnud ühes kabinetis tagatud helikindla ukse puudumise tõttu ja teises vallavalitsuses pidi sotsiaaltöötaja oma kabinetti kolleegiga jagama. Privaatsus on sotsiaaltöös eelõige professionaalsuse küsimus, seetõttu olid kõik töötajad sellest oma tööandjaga rääkinud: „*Jah, meil on ka sellest juttu tulnud, et vahesein ehitada siia vahele (...) Ja ka eraldi kabinet on olnud kõneaineks.*“. Vastajad väitsid, et tööandja on pakkunud privaatsuse tagamiseks omad lahendused (remondi käigus helikindel uks, võimalus kasutada teisi ruume). Muutuseid ei olnud aga aastate jooksul ilmnenu, mistõttu võib tegemist olla lihtsalt töötaja fantaasiaga, et soovi korral täidetakse tema nõudmised. Siiski ei olnud töötajad esitanud konkreetseid nõudmisi, vaid leidsid probleemile teisi lahendusi. Üks sotsiaaltöötaja rääkis vastuvõttudel vaiksema häälega, teine kasutas võimalust minna kliendiga teise ruumi, kus kliendiga privaatselt vestelda.

Sotsiaaltöötajad puutuvad oma igapäevatoos sagedasti kokku informatsiooniga, mida peab hoidma konfidentsiaalsuse piirides: „*Et kui ma siia tööle tulin, siis oli arvuti selle koha peal [akna all, kuvar kliendile näha] ja mina, sotsiaaltöötaja, oleks siis olnud seljaga kliendi poole ja arvutist oli kõik ka kliendile nähtav.*“. See tähendab, et delikaatsed andmed, millega sotsiaaltöötaja tegeleb, jääksid ametkonna siseseks. Konfidentsiaalsust aitab tagada helikindel uks, et sotsiaaltöötaja ja kliendi vestlused kabinetist välja ei kostuks. Samuti on oluline, et



klienditöös kasutatavad toimikud oleksid kindlalt dokumendikapis luku taga, sest kabinetti pääseb peale tööpäeva lõppu ka koristaja.

Selline sotsiaaltöötaja kabinet, kus spetsialist on üks, uks on helikindel ja kliendi andmed on kindlalt luku taga, külastatud vallavalitsustes puudus.

### ***Turvalisus***

Sotsiaaltöös on tööturvalisus väga oluline teema. Sotsiaaltöötajad tegelevad klientidega, kelle käitumine võib olla ettearvatu või kes enesele teadmatult levitavad nakkusi ja parasiite. Oma töökeskkonnas on sotsiaaltöötajad mõnes mõttes eelisseisundis, sest neil on suurem kontroll oma ümbruse üle. Sotsiaaltöötajatel on oluline olla teadlik erinevate ohutegurite ilmnemise võimaluste kohta.

Kõik sotsiaaltöötajad hoidsid ohtlike esemeid (kääre, paberinuga) kas lauasahtlis või kliendi haardeulatusest väljas teisel pool lauda. Seda siiski mitte võimaliku rünnaku kartuses, vaid enda mugavuse tõttu. Kõik intervjuus osalenud sotsiaaltöötajad olid agressiivselt käituvate klientidega kokku puutunud, kuid mitte kogunud otsest vägivalda: „*Jah olen küll [tööturvalisusele mõelnud], aga me oleme suutnud nad [agressiivsed kliendid] maha rahustada.*“. See võib olla vabanduseks, miks sotsiaaltöötajad ei olnud oma tööruumi mööblipaigutust turvalisemaks muutunud nii, et klientide agressiivse käitumise korral saaks töötajad ümber laua väljapääsu poole minna või et mööbliesemed on piisavalt rasked, et kliendid ei saa midagi sotsiaaltöötajate pihta visata. Kui töötajad teadsid, et vastuvõtule tuleb ettearvatu käitumisega klient, kasutasid nad võimalust minna teise kabinetti, kus ruumipaigutus oli kohasem või sotsiaaltöötajad said kliendi kolleegiga koos vastu võtta. Sotsiaaltöötajad jätsid ka kabineti ukse lahti, et kolleegidel oleks parem ülevaade vastuvõtu kulgemise üle: „*Kui ma tean, et ettearvatu käitumisega klient tuleb, siis ma ütlen ka siia uste taha, et nad ikka jälgiksid, et kui siit väga mürglit hakkab kostma, siis nad mulle appi tuleksid.*“.

Ohtu parasiitide ja haiguste levikuks teadvustas endale vaid üks sotsiaaltöötaja. Teemana käsitlesin seda enim töötajate ja klientide ühiste WCde juures. Kaks sotsiaaltöötajat rääkis, et maja mõõtmed ei võimalda ehitada eraldi WCsid, mille nad tõid vabanduseks, miks nad selle sooviga tööandja poole pöördunud ei olnud. Klientide harv WC kasutatavus võib olla aga kinnitus enda jaoks, et ohu ilmnemise võimalus on väike. Kõik töötajad mainisid, et

vastuvõttudel on käinud selliseid kliente, peale kelle külastust on tarvis aken avada ja ruum tuulutada. Kaks sotsiaaltöötajat aga ei teadvustanud võimalust, et mustem klient võib oma üleriietega määrida tooli või töötajaga sama nagi kasutades levitada parasiite: „*Et riidetäid ronivad ühtedelt riidetelt teistele? Ei muretse, sest need inimesed, kelle pärast ma muretsema peaks, siia pikki ja sisukaid vestluseid pidama ei tule*“.

Kõikide külastatud vallavalitsuste sotsiaaltöötajate kabinetid asuvad esimesel korrusel. Üks sotsiaaltöötaja rääkis, et juhul kui ta kabinetist lahkub, ei jäta ta kunagi akent ega ust avatuks: „*Julgeoleku mõttes ma [akent] päris lahti ei julge kunagi jätta, et ma olen esimesel korrusel ja tule ja astu sisse ja isegi kui ma WCsse lähen või ülesse kohvituppa, siis ma lukustan ukse, et ma ei jäta kunagi pikemaks ajaks oma ruumi lukustamata*“. Kaks teist sotsiaaltöötajat seda jutuks ei võtnud, mis võis tuleneda sellest, et sotsiaaltöötajate arvates on kolleegidel nende kabinetist hea ülevaade.

### ***Sümboolsed ja esteetilised artefaktid***

Kõikide sotsiaaltöötajate töökabinettides võis märgata töötaja poolt sinna toodud kaunistuselemente nagu toataimed, joonistused, postkaardid ja nipsasjad. Need pole tööks otseselt olulised, kuid töötajaile tähtsad, sest annavad kabinetile töötaja näo ning ruum muutub personaalsemaks. Samuti vähendavad need kabineti ametlikkust. Sotsiaaltöötajad leidsid, et isiklikud esemed mõjuvad hästi ka klientidele: „*Ja mõnes mõttes ma arvan, et need on ka inimesele vaatamiseks huvitavad*“.

Kaks sotsiaaltöötajat rääkisid, et nii mõnigi kaunistuselement (toataim, tikkudest tehtud maja) oli kingitus klientide poolt.

Kõik kaunistuselemendid olid seotud mõne töötaja jaoks isikliku looga. Sotsiaaltöötajatel on võimalus päeva jooksul korduvalt neid kaunistusi ja mälestusesemeid silmitseda ning meenutada esemega seotud isiklike lugusid: „*Isiklikud on need kaardid, kus ma olen käinud oma puhkustel, mis ma olen mälestuseks ostnud. Üks on Portugalis, teine on Norras käik, et need on minule heaks kohaks ja siis tuletavad need mulle neid häid hetki meelde*“. Neid esemeid silmitsedes on sotsiaaltöötajatel võimalus hetkeks igapäevased töömured unustada.

Kabineti kaunistamist personaalsete esemetega pidasid kõik sotsiaaltöötajad oluliseks. Nii mõnegi toataime ja joonistuse tõid sotsiaaltöötajad oma kabinetti kodust. Teatud mõttes

muudavad nad sel viisil oma kabinetti kodusemaks: „*Elus loodus peab olema, neid on hea vaadata. (...) ma saan ise lilledega hästi läbi. Kuidagi kodusem minu enda jaoks*“.

Kuigi erialaste aukirjade olemasolu ei peetud sotsiaaltöötajate töökeskkonnale sobivaks, rääkis üks töötaja, et aukiri, mille on välja andnud autoriteetne isik, mõjub töökeskkonnas inimesele hästi: „*Kui näiteks maavanem või president või keegi autoriteetne inimene on andnud töötajale tänutäheks või tema silmapaistva töö eest aukirja, et kui see on tõesti ülev või austusväärne paber, siis ta võiks olla*“. Ka mainis ta, et temal sellist seinale panna ei ole, mistõttu on seinad ka tühjad. Sellest järeldub, et sotsiaaltöötajad siiski ootavad, et neid märgataks ja hea töö eest tunnustataks.

### ***Sotsiaaltöötajate rahulolu oma töökeskkonnaga ja muutuste algatamine***

Kõik uurimuses osalenud sotsiaaltöötajad väitsid, et nad on oma töötingimustega rahul, kuid intervjuude käigus mainisid nad siiski paljusid töökeskkonna aspekte, millega nad rahul ei ole. Vallavalitsuse maja, kus asus nende kabinet, oli kõikide uurimuses osalenute arvates meeldivas asukohas. Samuti pidasid sotsiaaltöötajad vallavalitsuse maja sümpaatseks: „*Kui ma hommikul esimene olen, esimesena tulen, siis ma hüüan majale „tere maja“ ja see on mõnus maja, asub mõnuses kohas siin pargis. Ma ei oska midagi halba öelda*“. Kõik sotsiaaltöötajad ütlesid, et on rahul puhkeruumiga, mida nad pidasid igapäevatoos väga oluliseks. Sotsiaaltöötajad ütlesid veel, et on rahul kabineti korraldusega, valgustusega, temperatuuriga, mööbliga, kabineti värvilahendusega- ühesõnaga kõigega, mis nende töökeskkonnas on.

Asjadest, millega töökeskkonna juures rahul ei oldud, rääkisid sotsiaaltöötajad teatud ettevaatlikkusega ning püüdsid näidata töökeskkonna juures eelkõige seda, mis hästi on. Näitena võib tuua ühe sotsiaaltöötaja, kelle kabineti valgustust oli kontrollimas käinud tööinspeksioon ning hinnanud selle sobivaks. Sotsiaaltöötaja jaoks oli valgustus aga häiriv. Selle asemel, et paluda tööandjal päevavalguslamp ära vahetada, oli ta kabinetti toonud laualambi. Töökeskkonna puudused ilmnisid ka teiste sotsiaaltöötajate intervjuudest: „*võiks olla kaasaegsem*“, „*[ooteruum on] kitsas, monotoonselt igav*“, „*päiksevalgus kipub pimestama*“, „*[toimikutekapp] ei vasta nõuetele*“, „*[toolid] vajaksid puhastamist või teatud aja jooksul välja vahetamist*“, „*[aknast] kipub kärbseid ja sääski sisse lendama*“, „*ei ole ühtset möbleeritust*“, „*[ruum] läheb hästi kiiresti palavaks ja umbseks*“ jne.

Kui küsisin, milline on uurimuses osalejate meelest ideaalne sotsiaaltöötaja kabinet, siis vaatamata oma kabineti puudustele peeti seda enda jaoks ideaalseks: „*Ma arvan , et palju paremat ma ei oskagi soovida nagu minu praegune töökabinet ja töökeskkond*“, „*Eks ta [ideaalne töökabinet] selline ongi vist*“. Seetõttu oli sotsiaaltöötajate jutt intervjuude vältel pidevalt vastuoluline.

Kahest intervjuust selgus, et sotsiaaltöötajad on töökeskkonnaga aastate jooksul harjunud: „*(...) aga ma olen sellega nii ära harjunud, et enam ta isegi ei häiri mind mitte*“. Kui sotsiaaltöötaja ei tegele teadlikult iseenda reflekteerimisega oma töökeskkonnas, võib aja jooksul kaduda ka kriitikameel. Tänu sellele kaob sotsiaaltöötajal ka soov ja algatus oma töökeskkonna muutmiseks.

Küsimusele kabineti sisustuse ja välimuse mõju kohta vastasid kõik kolm sotsiaaltöötajat, et mõju nii sotsiaaltöötaja igapäevatoole kui ka meeleolule on olemas. Samuti leidsid kõik uurimuses osalejad vaatamata mõnele puudusele, et nende kabinetid toetavad nende tööd. Füüsiline keskkond, mis eelkõige avaldab mõju töötaja füüsilisele heaolule, on holistliku heaolu tähtis osa. Üks sotsiaaltöötaja rääkis, et peab sobivate töökeskkonna elementide „sümbioosi“ igapäevatoos ülioluliseks: „*Töötingimused määravad suuresti selle, milline on minu klienditöö, milline on minu enda isiklik töö arvutis, oma mõtetega, et see on väga oluline. (...) aga on see siis sobiva laua olemasolu, see tekitab meile sellise suhtlusringi või on see lillede olemasolu, sobiva valguse olemasolu, et see kõik kokku on sümbioos*“. Ühtlasi peab sotsiaaltöötaja end oma kabinetis mugavalt tundma, sest tema meeleolu mõjutab oluliselt ka seda, kuidas kliendid end temaga suheldes tunnevad. Kui töötaja on rahulolematu või ärritab teda mõni töökeskkonna aspekt (nt mittesobiv valgustus), takistavad need tunded kliendi ja töötaja tulemusliku koostööd.

Intervjuude jooksul tõid sotsiaaltöötajad korduvalt välja vabandusi („*maja mõõtmed ei võimalda*“, „*pole varasemalt ohuga kokku puutunud*“ jne), miks nad ei ole algatanud muutusi, et puudulike aspekte töökeskkonna juures parandada või muuta. Vabandused on kui strateegia, mis võimaldab end ühest küljest näidata professionaalina, kes teab, kuidas töökeskkond peaks korraldatud olema, ja teisest küljest leplikku ja tagasihoidlikku inimesena, kes ei suru oma tahtmist peale.

Intervjuudes osalejad esitasid veel mitmeid põhjendusi ja vabandusi. Esiteks leiti, et vallas on olulisemaid ja prioriteetsemaid kohti, kuhu eelarvest raha eraldada kui sotsiaaltöötaja kabinet: „(...) teistpidi see ei häiri mind ja alati on pakilisemaid kohti, kuhu raha panna“. Sellest väitest ilmneb sotsiaaltöötaja leplik ja tagasihoidlik iseloom, mis oma vajadused teiste omadest tagaplaanile seab. Ühtlasi on sotsiaaltöötajate ülesandeks võidelda oma klientide õiguste eest, kuid enda õiguseid või soove taga ei nõuta. Kaks sotsiaaltöötajat võrdlesid oma töötingimusi nii kolleegide kui ka teiste valdade sotsiaaltöötajate omadega, mistõttu pidasid nad enda kabinette üsna heaks: „Siin kõrvalvaldades on sotsiaaltöötaja pandud olude sunnil teiste spetsialistidega kokku ja see ei ole hea. Selles suhtes mina olen rahul, julgen öelda“. Sotsiaaltöötajad mainisid samuti, et keegi teine, ei kolleeg ega klient, ole nende töökeskkonna kohta midagi halba öelnud: „Kliendid, kes on siin käinud, ütlevad ka, et siin on hea olla, hea rääkida. (...) Töökaaslased on positiivselt suhtunud.“. Sotsiaaltöötajad võivad paremate tingimuste nõudmist tööandjalt kohatuks või liigse luksuse nõudmiseks pidada.

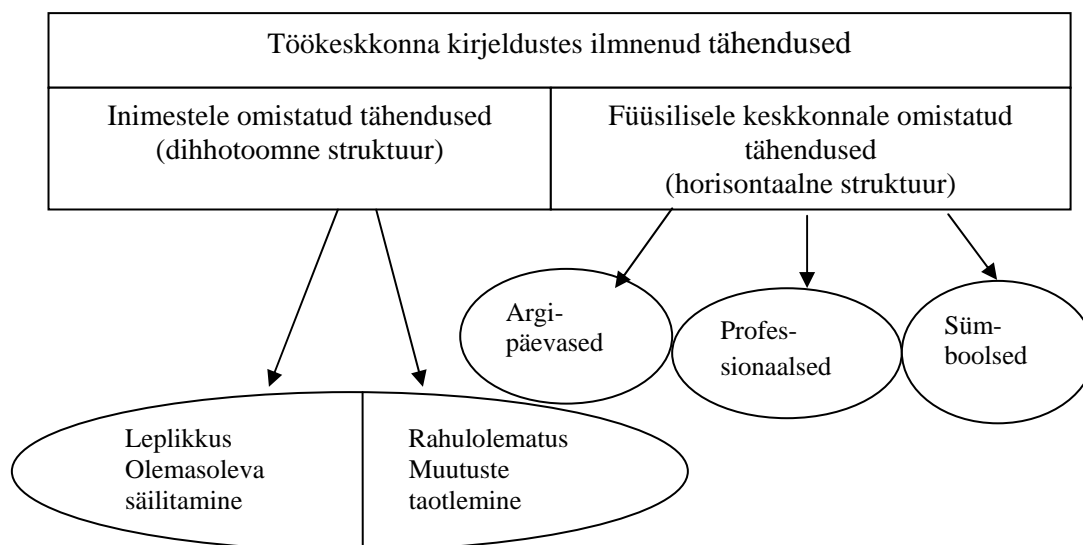
Siiski olid sotsiaaltöötajad omaalgatuslikult töökabinetis muutusi teinud. Ühes vallavalitsuses muretses sotsiaaltöötaja endale laualambi, sest laevalgusti mõjus tema silmadele häirivalt. Samas vallavalitsuses vahetas sotsiaaltöötaja kliendile mõeldud kõvapinnalise tooli mugavuse tõttu pehmema vastu välja. Tool oli siiski juba varasemalt töökeskkonnas olemas ja ta ei palunud seda tööandjal muretseda. Üks sotsiaaltöötaja rääkis, et vallavalitsuses tööd alustades, tõstis ta arvuti kõrvallauale, et ekraan kliendile nähtav poleks. Samuti olid kõik sotsiaaltöötajad oma tööruumi toonud isiklike esemeid nagu toataimed, joonistused jm kaunistuselemendid. Need on muutused, mida oli töökeskkonnas võimalik iseseisvalt läbi viia, ilma, et selleks tööandjat paluma pidi. Muutused viidi läbi ilma suuremate ressursikuludeta ja peamiselt enda rahakoti arvelt. Sellest järeldub, et uurimuses osalejad peavad töökeskkonda piisavalt oluliseks, et sellesse raha investeerida ja seda meeldivamaks muuta.

Intervjuudest ilmnes, et sotsiaaltöötajad on oma töökeskkonna suhtes äärmiselt leplikud ja ennastsalgavad. Kuigi sotsiaaltöötajad leidsid oma töökeskkonna juures mitmeid vigu, siis selle asemel, et muutusi algatada, leidsid nad pigem viise, kuidas erinevate murekohtadega toime tulla. Järeldusele, et maapiirkonna sotsiaaltöötajad on leplikud ja seavad sageli enda heaolu teiste omast tagaplaanile, leidis ka Gutmann (2010) oma magistritöös.

### 3.3. Kirjelduskategooriate süsteem

Analüüsi kolmandal tasandil jätkan kategooriate kirjeldamist abstraktsemal tasandil, tänu millele tekib üldine kirjelduskategooriate süsteem. Kirjelduskategooriate süsteem (vt joonis 4) näitab olulisemaid tulemusi, mis uurimusest ilmnis. Kolmanda tasandi eesmärgiks on näidata uurimuses osalejate poolt omistatud erinevaid tähendusi oma töökeskkonnale. Analüüsist ilmneb, et lisaks töökeskkonnale omistatud tähendustele, tuleb esile ka olulist infot inimeste kohta, kes töökeskkonnaga seotud on. Seon tulemused eluilmakeskse lähenemisega, mis on töö teoreetiliseks taustaks.

Teises tasandis olevad kategooriad (kliendi heaolu ja mugavus, privaatsus ja konfidentsiaalsus, turvalisus, sümbolised ja esteetilised artefaktid, sotsiaaltöötaja rahulolu töökeskkonnaga ja muutuste algatamine) jagunevad esmalt horisontaalselt kaheks: töötajale omistatud tähendused ja töökeskkonnale omistatud tähendused. Horisontaalne struktuur tähendab, et kategooriad on võrdsel tasandil ja võrdse tähtsusega. Teine jaotumine toimub eelmiste kategooriate arvelt. Inimestele omistatud tähendused jaotuvad dihhotoomselt leplikkuse ja olemasoleva säilitamise ning rahulolematuse ja muutuste taotlemise kategooriateks. Töökeskkonnale omistatud tähendused jaotuvad horisontaalselt argipäevasteks, professionaalseteks ja sümbolseteks tähendusteks, mida sotsiaaltöötajad oma töökeskkonnale omistavad.



Joonis 4. Kirjelduskategooriate süsteem.

### ***Inimestele omistatud tähendused***

Sotsiaaltöötajatega nende töökeskkonnast vesteldes ilmnes olulisi tulemusi ka sotsiaaltöötajate ja nende töökeskkonnaga kokku puutuvate inimeste kohta. Eelnevalt analüüsisist selgus, et ühelt poolt on sotsiaaltöötajad oma töökeskkonnaga rahulolematud, tuues välja erinevaid aspekte, mida nad muuta sooviksid. Vastajad mainisid, et on tööandjaga soovitatavatest muutustest rääkinud ning tööandja on väga vastutulelik ja võimaldab sotsiaaltöötajatele kõik tööks vajaliku. Siiski ei olnud suuri muutusi, mis sotsiaaltöötajate poolt mainitud puudused kõrvaldaks, töökeskkonnas toimunud. Tööandja oli pakkunud lahendusi töökeskkonna siseselt (nt oma kabineti kasutamise võimalus), millega töötajad ise nõus olid. Teiselt poolt ilmnebki, et sotsiaaltöötajad on oma töökeskkonna suhtes äärmiselt leplikud ning leiavad võimalusi negatiivsete aspektidega toime tulemiseks olemasolevaid tingimusi säilitades. Sotsiaaltöötajate juttudest ilmnes, et leplikud on ka kliendid, kes vaatamata sotsiaaltöötaja töökeskkonna puudustele (nt kaldtee puudumine) seda töötajaga jutuks ei võta. Selle asemel on nad nõus töötaja poolt pakutud lahendustega (nt töötaja läheb õue, et võtta maja ees ootavalt ratastooliga kliendilt toetusavaldus). Ka vallamajas töötavad kolleegid ei olnud sotsiaaltöötaja kabineti kohta olulisi puudusi välja toonud.

Sellest ilmneb, et sotsiaaltöötajad on teadlikud oma töökeskkonna puuduste kohta, kuid nad on liialt leplikud, et muutusi tööandjalt nõuda. Seetõttu on tarvis sotsiaaltöötajat võimustada, et nad oma heaolu eest seisaksid ja nõuaksid tungivamalt tööandjalt muutusi, mis parandaksid oluliselt töötaja ja klientide rahulolu sotsiaaltöötaja töökeskkonnaga. Samuti on tarvis sotsiaaltöötajat harida, et ta oleks teadlikum oma töökeskkonna erinevate aspektide mõjust endale, oma tööle ja suhtlusele klientidega. Tänu teadlikkusele on töötajad võimelised iseennast oma töökeskkonnas paremini reflekteerima.

### ***Töökeskkonnale (ruumile) omistatud tähendused***

Töökeskkonnale omistasid sotsiaaltöötajad nii argipäevaseid, professionaalseid kui ka sümboolseid tähendusi.

Argipäevane tähendus on sotsiaaltöötaja tavatõlgendus oma töökeskkonna erinevate aspektide kohta. Need on üldinimlikud arvamused ja tähendused, mida inimesed teatud ruumielementidele omistavad. Näiteks on päiksevalgus oluline, sest see soojendab töötaja meelest tuba ja ruumis peavad olema toataimed, sest siis on töötajal, kelle eest hoolitseda.

Professionaalsed tähendused on töötaja tähendused ruumi erinevatele aspektidele spetsialisti vaatepunktist. Eelkõige mõjutab nende tähenduste loomist arvestamine kliendi heaoluga ja sotsiaaltöö professionaalse praktika olulised nõuded. Näiteks on helikindel uks vajalik, sest see tagab klienditööks vajaliku privaatsuse. Laua paigutus avatult (vastu seinale) soodustab koostööd ja interaktiivset vestlust. Sotsiaaltöötaja ei jäta oma kabinetti lukustamata, sest kabinetis on konfidentsiaalsed toimikud.

Sotsiaaltöötajad omistasid töökeskkonna erinevatele aspektidele ka sümboolseid tähendusi. Üks vastaja rääkis, et loomulik valgus loob hea meeleolu ja annab energiat, kabineti värvilahenduse kohta rääkisid kaks sotsiaaltöötajat, et heledad ja soojad toonid loovad positiivse õhkkonna. Erialased aukirjad loovad head fooni ja tekitavad usaldust. Sümboolse tähenduse omistasid sotsiaaltöötajad ka kabineti uksele: kui uks on avatud, siis klient näeb, et töötaja on majas ja ta on oodatud. Kui klient on vastuvõtul, siis töötajad sulgevad ukse. Sellest järeldeb, et uks on justkui eraldaja, mis loob piiri sotsiaaltöötaja ja kliendi vahelise vestluse ja muu maailma vahele.

Need on vaid mõned tähendused, mis intervjuudest selgusid. Argipäevaseid, professionaalseid ja sümboolseid tähendusi, mida sotsiaaltöötajad oma töökeskkonnale ja selle erinevatele aspektidele omistasid, tuleb silmas pidada sotsiaaltöötaja töökeskkonda kujundades. Argipäevased ja sümboolsed tähendused on olulised eelkõige töötaja enda heaolu jaoks, sest need on asjad, mis on tema jaoks tähtsad, et ta end igapäevaselt hästi tunneks. Professionaalsed tähendused on olulised, et oleks tagatud võimalused professionaalse sotsiaaltöö praktiseerimiseks.

### ***Eluilmakeskne lähenemine***

Analüüsi tulemustest ilmneb selge seos uurimuse teoreetiliseks taustaks oleva eluilmakeskse lähenemisega. Selgus, et sotsiaaltöötajad tõlgendavad oma töökeskkonda subjektiivselt ning nendest subjektiivsetest käsitlustest ilmnevad tähenduste ühisjooned ja variatiivsus. Sotsiaaltöötaja arusaam oma töökeskkonnast on kujunenud läbielatud aja (nt aastatepikkune sotsiaaltöö praktiseerimise kogemus), kogemuste (nt erinevate töökabinettide nägemine) ja interaktsiooni (nt vestlused kolleegidega, klientidega) tulemusel, samas mõjutab arusaama tekkimist ka isiklik argipäev.



## Kokkuvõte ja järeldused

Minu uurimistöö eesmärgiks oli välja selgitada, kuidas maapiirkonna sotsiaaltöötajad tõlgendavad oma töökeskkonda, mis tähendusi nad erinevatele ruumielementidele omistavad ning millist mõju nad näevad töökeskkonda avaldavat neile endile, klientidele ja oma igapäevasele tööle.

Töö teoreetilises osas tõin välja peamised uurimistulemused ja seisukohad, mis selgusid nõustavate ja abistavate erialade spetsialistide töökeskkonda käsitlevast kirjandusest. Viisin läbi kolm intervjuud valla sotsiaaltöötajatega. Intervjuude kolme tasandilise fenomenogfaafilise analüüsi tulemusel selgus, et sotsiaaltöötajad omistavad oma töökeskkonnale argipäevaseid, professionaalseid ja sümboolseid tähendusi. Kõik need tähendused on olulised, sest need aitavad mõista, mis mõjutab sotsiaaltöötaja rahulolu oma töökeskkonnaga, tema heaolu ja töö tulemuslikkust. Erinevaid tähenduste teadmine aitab sotsiaaltöötajatega nende töökeskkonna üle arutleda ja kujundada seda igale töötajale meeldivaks ja sobivaks. Teiseks oluliseks tulemuseks olid tähendused, mida sotsiaaltöötajad omistasid asjasse puutuvatele inimestele: tööandjale, kolleegidele, klientidele ja iseendale. Selgus, et sotsiaaltöötajad on oma töökeskkonnaga ühtaegu nii rahul kui ka rahulolematud. Nad sooviksid läbi viia muutusi, et töökeskkonda parandada, aga samas on nad leplikud ja nõus säilitama olemasolevaid tingimusi, ise nendega kohanedes. Ka kliendid leppisid olemasolevate tingimustega vaikselt ning pigem leppisid ebamugavustega. Kaastöötajad loobusid pigem oma mugavustest (avatud ukSED jms) kui nõudsid tööandajalt töökeskkonna parandamist.

Uurimus näitas ka seda, et sotsiaaltöötajate teadlikkus oma töökeskkonnast ja selle mõjust vajab suurendamist. Selleks toon välja kaks üldist soovitusi:

1. Käsitleda sotsiaaltöötaja füüsilist töökeskkonda sotsiaaltöö õppeprogrammis ja vastavatel koolitustel.
2. Sätestada riigi tasandil sotsiaaltöötaja kabinetile üldised nõuded (privaatsus, kohane mööbel ja valgustus jms).

Loodan antud teemat käsitleda lähemalt ja põhjalikumalt oma tulevases magistritöös.

## Kasutatud kirjandus

- Briner, Rob (2000). Relationship Between Work Environments, Psychological Environments and Psychological Well-being. *Occupational Medicine*, 50, 5: 299-303.
- Callahan, Ann (2008). Work Space as Sacred Space. *Social Work Today*, 8, 3:30.
- Corrigan, Lori. Positive Effects of Having a Work Break Room. *Chron*, URL (kasutatud november 2013) <http://work.chron.com/positive-effects-having-work-break-room-2843.html>
- Eräsaari, Leena (1994). A Story of Toilets in Street-level Bureaucracies. *Scandinavian Journal of Management*, 10, 2: 193-206.
- Grunwald, Klaus; Thiersch, Hans (2009). The Concept of The „Lifeworld Orientation“ for Social Work and Social Care. *Journal of Social Work Practice*, 23, 2: 131-146.
- Gutmann, Marge (2010). *Eesti maasotsiaaltöö eripära*. Magistritöö. Tartu Ülikool, sotsioloogia ja sotsiaalpoliitika instituut.
- Ilves, Kadi (2003). *Spetsialisti turvalisuse probleem sotsiaaltöös*. Bakalaureusetöö. Tartu Ülikool, eripedagoogika osakond.
- Jenson, Neal (2013). The Truth About Break Rooms. *Huffington Post*, 7. september, URL (kasutatud november 2013) [http://www.huffingtonpost.com/neal-jenson/the-truth-about-break-roo\\_b\\_3563119.html](http://www.huffingtonpost.com/neal-jenson/the-truth-about-break-roo_b_3563119.html)
- Laherand, Meri-Liis (2008). Kvalitatiivne uurimisviis. Tallinn: Infotrükk OÜ.
- Marton, Ference (1981). Phenomenography – describing conceptions of the world around us. *Instructional Science*, 10: 177-200.
- Miwa, Yoshiko; Hanyu, Kazunori (2006). The Effects of Interior Design on Communication and Impressions of a Counselor in a Counseling Room. *Environment and Behavior*, 38, 4: 484-502.
- Morrow, Paula; McElroy, James (1981). Interior Office Design and Visitor Response: a Constructive Replication. *Journal of Applied Psychology*, 66, 5: 646-650.
- Nasar, Jack. L.; Devlin, Ann Sloan (2011). Impressions of Psychotherapists`Office, *Journal of Counseling Psychology*, 58, 3: 310-320.
- Newhill, Christina (2003). Client Violence in Social Work Practice: Prevention, Intervention, and Research. New York, London: The Guilford Press.

- Overgaard, Soren; Zahavi, Dan (2009). Phenomenological Sociology: The Subjectivity of Everyday Life. H. Jacobsen (toim.) *Encountering the Everyday: An Introduction to the Sociologies of the Unnoticed*. Basingstoke, 93-115.
- Pennachio, Dorothy (2003). Practice Pointers: Your Waiting Room - Create a First-rate Impression. *Medical Economics*, 07.10, URL (kasutatud november 2013) <http://medicaleconomics.modernmedicine.com/medical-economics/news/practice-pointersyour-waiting-room-create-first-rate-impression>
- Pressly, Page; Heesacker, Martin,(2001). The Physical Environment and Counseling: a Review of Theory and Research. *Journal of Counseling and Development*. 79, 2: 148-160.
- Vischer, Jaqueline (2008). Towards an Environmental Psychology of Workspace: How People are Affected by Environments for Work. *Architectural Science Review*. 51, 2: 97-108.
- Töökohale esitatavad tervishoiu ja tööohutuse nõuded – *Riigi Teataja I*, 2007, 42, 305.
- Tervishoiu ja tööohutuse seadus –*Riigi Teataja I*, 1999, 60, 616.
- Selg, Marju (2013a). Eluilmakeskne sotsiaalne töö – raamistik sotsiaaltöötaja kogemuste uurimiseks. Käsikirjaline loengukonspekt. Tartu Ülikool, sotsioloogia ja sotsiaalpoliitika instituut.
- Selg, Marju (2013b). Fenomenograafiline uurimus. Käsikirjaline loengukonspekt. Tartu Ülikool, sotsioloogia ja sotsiaalpoliitika instituut.
- Sotsiaalala töötaja eetikakoodeks (2005). Eesti Sotsiaaltöö Assotsiatsioon, URL (kasutatud november 2013) <http://www.eswa.ee/index.php?go=Dokumendid>

## LISA 1. Intervjuu kava

Intervjuu toimub kliendi kabinetis, niisiis olen intervjuueerijana ühtlasi ka vaatleja. Võimaluse korral palun intervjuueeritavatel näidata ka teisi töökeskkonnas olevaid ruume. Palun intervjuueeritaval rääkida nii nendest esemetest ja omadustest, mida me mõlemad kogeme, kui ka jagada oma mõtteid ja tähelepanekuid töökeskkonna rollist argipäevatöös, mida ma ei saa jälgida.

1. Palun rääkige oma töökeskkonnast (kabinet, ooteruum, puhketuba, tualetid, kolleegide kabinetid)?

- Valgustus (loomulik: päiksepaiste, kardinad, akna paigutus; tehislik: lae- ja lauavalgus)
- Mööbliesemed (laua paigutus; töötaja ja kliendi tool; nagid)
- Staatuse sümbolid (diplomid, aukirjad nähtavatel kohtadel)
- Kaunistused (toataimed, lõikelilled; isiklikud asjad nt perepildid, laste joonistused, suveniirid, nipsasjakesed, kalender, maalid, linikud jne)
- Töötajale vajalik (riidekapp; vajaminevad töövahendid nt arvuti, printer, internet)
- Temperatuur ja ventilatsioon (konditsioneer, radiaator, ahi, akna avamise võimalus)
- Värvid (seintel, mööblil)
- Privaatsus (üksik või mitmekesi kabinetis, heli summutus, klaasuks või –sein)
- Ooteruum (selle olemasolu, infolehed, ajakirjad, istumisvõimalus, kabinetide märgistused)
- WC (töötajate, klientide)
- Puhkeruum (mikrolaineahi, külmkapp, laud, toolid, veekeetja, riidekapp või –nagid)

2. Kuidas mõjutab kabinet (selle välimus ja sisustus) Teie tööd?

- Kuidas mõjutab Teie meeleolu? Mis meeleolu loob kabinet hommikul tööle tulles?
- Püüdke vaadata kabinetti kliendi silmadega- kuidas see temale paisab? Kuidas tema meeleolu ja käitumist mõjutab? Kuidas kliendid Teie kabinetti sisenedes käituvad ning kas see käitumine võib olla seotud kabineti ilme ja sisustusega?
- Kuidas mõjutab kabineti kujundus ja seal olevad asjad suhtlemist klientidega? Millist mõju olete märganud?

- Mis on kabinetis olemas spetsiaalselt klientide jaoks (nt mänguasjad ja joonistusvahendid lastele, joogivesi klientidele, pabertaskurätikud)?
- Mis on öelnud Teie kabineti kohta teised: töökaaslased, kolleegid, sõbrad, perekonnaliikmed jne?

### 3. Millist kabinetti endale soovite?

- Milline oleks Teie meelest ideaalne sotsiaaltöötaja töökabinet? Milline see ei tohiks olla? Kirjeldage, põhjendage.
- Mida olete teinud oma töökeskkonna parandamiseks? Ise midagi muutnud, taotlenud tööandjalt muutusi? Mis on õnnestunud, mis mitte?
- Mida kavatsete teha edaspidi oma töökeskkonna parandamiseks?

## **Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks**

Mina, Piret Vöö (09.08.1991),

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose

Kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja füüsiline töökeskkond,

mille juhendaja on Marju Selg,

1.1.reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;

1.2.üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.

2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.

3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Tartus, 22.01.2014