

TARTU ÜLIKOOL
Sotsiaalteaduste valdkond
Ühiskonnateaduste instituut
Sotsiaaltöö ja sotsiaalpoliitika õppekava

Kätlin Sarapuu

**LASTEKAITSESPETSIALISTIDE VAADE OMA
TÖÖKESKKONNALE LÄBI KÜLASTAJATE SILMADE**

Magistritöö

Juhendaja: Marju Selg MSc

Tartu 2021

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töös kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

Kätlin Sarapuu

/allkirjastatud digitaalselt/

19.08.2021

ABSTRACT

The perception of the child protection social workers on how their customers see their physical work environment

The main responsibility of a child protection social worker is to ensure that the rights and wellbeing of the children are met. To do so, collaboration with children, close relatives and experts is crucial. Most meetings are held in the office of the child protection social worker. In Estonia there are no official requirements stipulating on how the physical work environment of the social workers should be, however, these are the specialist that on daily bases interact with both customers and other experts; and their needs should be met.

The aim of this theses is to probe into how child protection social workers reflect their work environment. I was, in particularly, looking into how social workers themselves perceive their work environment by reflecting on what perceptions their customers may have. Qualitative research method was used, and ten semi-structured interviews were conducted with the child protection social workers of local municipalities. Directed content analysis was used to analyse the data. The research stems on descriptive categories and units of meaning that Piret Vöö (2014) outlined based on her phenomenographic analysis and that I elaborated on based on the results of my research. To analyse the physical work environment three dimensions: instrumentality, aesthetics and symbols; described by Anat Rafaeli and Iris Vilnai-Yavetz'í (2004) were used. In addition to the three dimensions, I added a fourth measure, that is time.

To conduct the research, three questions were formulated:

- What is the perception of the child protection social workers on how their customers see their physical work environment?
- What do the child protection social workers consider to be important when it comes to their physical work environment?
- What do the child protection social workers perceive to be an ideal physical work environment?

The theoretical part of this thesis gives an overview of social work and child protection work at the local government level on the example of Estonia. I probe into the physical work environments

of child protection social workers and their wellbeing. Furthermore, I describe the meeting of the child protection social worker and the Customer, investigate the physical work environment and connect the findings with the theory on spatial psychology, proxemics and symbols.

This research reveals that child protection social workers do consider their physical work environment to be important when it comes to interacting with customers. The physical environment has a vast impact on the wellbeing of the social worker, and, in return, it is related to their ability to support and help the children. The research revealed that when the social workers would be able to contribute to the design of their office, they would feel more content. However, the interviewees of this research have not had many opportunities to design their offices and they have had the option to contribute adding small items, such as flowers or accessories. Many of the child protection social workers have felt that the condition of their current work environment has been at times impeding their work. The interviewees said that they don't want that their work environment is perceived merely as an office of a government worker. They also feel more prone towards working alone as this enables privacy and flexibility.

One of the main problems is a lack of office space. This was mentioned by both those specialists who share a room and those who do not. The furniture, for example, is not placed considering the needs, but rather on how it fits the best given the existing space. In most cases the child protection social workers are very aware of the shortcomings of their physical work environment, but they do not have possibilities to improve their current conditions. The interior design should consider the needs of both the social worker and their customers, which would enable to create a supportive work environment. The local governments should focus more on the physical environments of the child protection social workers as so far it has been overlooked.

The thesis ends with suggestions on how to create a work environment that would be supportive of the work of child protection social workers.

SISUKORD

SISSEJUHATUS	6
I TEOREETILINE ÜLEVAADE	9
1.1 Lastekaitse sotsiaaltöö	9
1.1.1 Lastekaitse sotsiaaltöö eesmärgid ja lastekaitse spetsialistide ülesanded	9
1.1.2 Kohaliku omavalitsuse lastekaitsetöö Eestis	11
1.1.3 Lastekaitse spetsialistide töökeskkond ja tööheaolu	13
1.1.4 Kohtumised abivajajate ja koostööpartneritega lastekaitsetöös	18
1.1 Kohtumisruum – lastekaitse spetsialisti kabinet	20
1.2.1 Ruumipsühholoogia	21
1.2.2 Prokseemika	25
1.3 Füüsilise töökeskkonna sümboolsed tähendused	28
PROBLEEMIPÜSTITUS	31
II MEETOD	33
2.1. Uurimismeetodi valik	33
2.2. Uurimuses osalejad	33
2.3. Andmekogumine	34
2.4. Analüüsimeetod	37
2.5. Uurija eetilised dilemmad ja refleksioon	38
III TULEMUSED- ANALÜÜS	39
3.1 Instrumentaalsus	39
3.2 Esteetika	58
3.3 Sümboolsus	62
3.4 Ajamõõde	65
IV ARUTELU	72
KOKKUVÕTE	78
SOOVITUSED	80
KASUTATUD KIRJANDUS	82
LISAD	89
Lisa 1. Intervjuu kava	89

SISSEJUHATUS

Lastekaitseaduse § 18 lähtuvalt on lastekaitsetöötaja kohaliku omavalitsuse üksuse ametnik, kes täidab talle selles seaduses või muus õigusaktis sätestatud ülesandeid lapse õiguste ja heaolu tagamisel. Sama seaduse § 19 sätestab, et lastekaitsetöötajal peab olema erialane ettevalmistus ja kõrgharidus ning hiljemalt kahe aasta möödumisel alates lastekaitsetöötajana teenistusse asumisest peab ta omandama sotsiaaltöötaja kutse spetsialiseerumisega lastekaitsele. Paljude nõuete kõrval, mis lastekaitse spetsialistile on esitatud, on tähelepanuta jäetud töötingimused, milles lastekaitse spetsialistid oma klienditööd teevad. Kuna lastekaitsetöö klientideks on nii lapsed kui täiskasvanud, siis tuleb töökeskkonna loomisel pöörata tähelepanu erinevate klientide vajadustele. Kindlasti ei tohi tähelepanuta jätta ka ruumi omaniku ehk lastekaitse spetsialisti vajadusi, kes igapäevaselt tööruumis oma vastutusrikast tööd teeb.

Magistritöö teemavalik kujunes välja magistriõpingute käigus, kuigi sotsiaalvaldkonna töötajate töötingimuste teema on mind ka varasemalt kõnetanud. Teemavalikul lähtusin isiklikust kogemusest sotsiaaltöö spetsialistina, kuid lastekaitsetööle keskendusin selle tõttu, et õpingute käigus läbisin praktika kohalikus omavalitsuses lastekaitse spetsialisti juures ning leidsin, et nende töö eripära tõttu oleks töötingimuste uurimine ja käsitlemine oluline. Olen sotsiaaltöötajana kohalikus omavalitsuses töötanud erinevates tööruumides ning mõistnud, milline keskkond oleks töötamiseks parim ning klientidega suhtlemist soodustav. Kahjuks füüsiliste töötingimuste olulisust asutuste juhid tihtipeale ei mõista. Minu magistritöö uurimisteemaks on lastekaitse spetsialistide vaade oma töökeskkonnale läbi külastajate silmade. Kuna lastekaitsetöö on eelkõige töö klientidega ning eeldab koostööd teiste spetsialistidega, siis ei piisa lastekaitse spetsialisti tööruumi kujundamisel vaid spetsialisti vajaduste märkamisest. Et kliendid julgeksid lastekaitse spetsialisti poole oma murede ja probleemidega pöörduda, selles saab aidata keskkond ning sealolevad esemed. Lastekaitse spetsialisti tööruumi kujundamisel on vaja arvestada klientidena nii laste kui ka täiskasvanute vajadusi. Klientideks võivad olla eri vanuses, erinevate vajadustega ning haavatavad abivajajad. Lastekaitse spetsialisti poole pöördumine võib olla raske ärevuse või hirmude tõttu, inimesel võib olla raskusi usaldussuhte loomisel ning vajadus privaatsuse järgi. Töötaja peab suutma erinevate probleemidega inimesega luua koostöösuhte ning eripäradega arvestav keskkond loob selleks suhteks võimaluse. Sotsiaaltöötajate ja lastekaitse spetsialistide füüsiline töökeskkond mõjutab nii töötajat ja tema heaolu kui ka klienti.

Keerulise töö tõttu on lastekaitsespetsialistil suur emotsionaalne ja vaimne koormus ning stress. Lisaks klienditööle on vaja tegeleda ka paberitööga, mis nõuab spetsialistilt süvenemist. Kõige eelneva tõttu ongi vaja ruumi, mis oleks samaaegselt mugav, ilus ning toetaks sealviibivate inimeste heaolu, turvalisust ning privaatsust. Et tööl oleks sügavam mõte, soovisin uurida lastekaitsespetsialistide arvamust, kuidas nende arvates kliendid, koostööpartnerid nende töötingimusi näevad ning mis see nende jaoks tähendab. Missuguseid emotsioone erinevate esemete sümboolsed tähendused inimestes tekitavad ning millist mõju see avaldab nende suhtlemisele.

Minu töö eesmärk on teada saada, kuidas lastekaitsespetsialistid reflekteerivad oma füüsilist töökeskkonda külastajate vaatenurgast. Mind huvitab, kuidas kliendid võiksid end lastekaitsespetsialisti arvates tema tööruumis tunda. Mulle teadaolevalt ei ole Eestis ega ka mujal seda teemat sellisest vaatenurgast uuritud. Piret Vöö bakalaureusetöö „Kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja füüsiline töökeskkond“ (2014), on minu teemale kõige lähedasem uurimus. Oma magistritöös toetun tähendusüksustele ja kirjelduskategooriatele, mida Piret töökeskkonna kirjelduste fenomenograafilise analüüsi tulemusena lõi. Täiendan neid enda uurimismaterjalist lähtuvalt. Tööruumi analüüsimisel kasutan Anat Rafaeli ja Iris Vilnai-Yavetz'i (2004) poolt kirjeldatud kolme mõõdet – instrumentaalsus, esteetika ja sümboolsus. Kolmele mõõtmele lisasin omalt poolt juurde ajamõõtme.

Kasutan oma töös kõige levinumat ametinimetust lastekaitsespetsialist. Lastekaitsetöö on sotsiaaltöö valdkond ja lastekaitsespetsialist on sotsiaaltöötaja, kes on spetsialiseerunud lastekaitsele. Sotsiaaltöötaja kutset spetsialiseerumisega lastekaitsele – seda kinnitavad kutsestandardid. Sotsiaaltöötaja, tase 7 – (2020) ja Sotsiaaltöötaja, tase 6 – (2020). See selgitab, miks kasutan lastekaitsetööst kirjutades ka materjale, mis käsitlevad sotsiaaltöötajat ning sotsiaaltööd laiemalt.

Töö koosneb neljast peatükist. Esimeses peatükis annan ülevaate lastekaitsetööst ja tööks vajalikest tingimustest ning tööruumi erinevatest aspektidest, füüsilise töökeskkonna sümbolsetest tähendustest. Teises peatükis kirjeldan uurimismeetodit ning kolmandas esitan tulemused ja analüüsi. Neljandas peatükis arutlen tulemuste üle ning töö lõppeb kokkuvõttega ja ettepanekutega.

Minu uurimuse lisaväärtuseks on, et intervjuudes osalemine aitab töötajatel suurendada teadlikkust oma töökeskkonnast ning annab ideid selle parendamiseks. Kuigi lastekaitse sotsiaaltööl on teatavad erinõuded töökeskkonnale, annab minu magistritöö väärtuslikku teavet ka teiste sotsiaaltöö valdkondade tarbeks. Loodan, et minu töö tulemusi saab kasutada ulatuslikuma sotsiaaltöötajate (sh lastekaitse spetsialistide) töökeskkonna alase küsitlusuuringu läbiviimiseks ning Eesti oludele vastava töökeskkonna hindamise ja kujundamise juhendi väljatöötamiseks.

Soovin siiralt tänada oma magistritöö juhendajat Marju Selga, kelle toetus, abi ja mõtted olid hindamatu väärtusega! Täna retsensent Dagmar Kutsarit, kelle tagasiside oli töö kavandamisel suureks abiks. Olen tänulik oma perele, kes mind teekonnal toetasid ning mõistsid. Suur tänu töökaaslastele, kelle toetus oli raskusetkedel ülimalt vajalik. Suurim tänu lastekaitse spetsialistidele, kes olid nõus uurimuses osalema, intervjuud Teiega olid väga väärtuslikud!

I TEOREETILINE ÜLEVAADE

1.1 Lastekaitse sotsiaaltöö

1.1.1 Lastekaitse sotsiaaltöö eesmärgid ja lastekaitse spetsialistide ülesanded

„Lastekaitse on sotsiaaltöö üks osa, mis on spetsiifiliselt keskendunud tööle lastega ja lastega peredega. Lastekaitsetöö hõlmab eelkõige perede toimetuleku toetamise laste kasvatamisel ja hooldamisel ning laste õiguste kaitse ja heaolu tagamise“ (Viira, 2017). Lähtudes lastekaitse seaduses (RT I, 12.12.2018, 49) sätestatud põhimõtetest, on lastekaitse eesmärgiks tagada lapse õiguste ja heaolu kaitse.

Lastekaitse seaduse (2018) § 18 tulenevalt on lastekaitsetöötaja kohaliku omavalitsuse üksuse ametnik. Lastekaitsetöötaja täidab talle lastekaitse seaduses või muus õigusaktis sätestatud ülesandeid lapse õiguste ja heaolu tagamisel. Lähtuvalt sama seaduse § 19 peab lastekaitse spetsialistil olema erialane ettevalmistus ja kõrgharidus ning hiljemalt kahe aasta möödumisel alates lastekaitse spetsialistina teenistusse asumisest peab ta omandama sotsiaaltöötaja kutse spetsialiseerumisega lastekaitsele. Sotsiaaltöötaja tase 7 (2020) ja tase 6 (2020) kutsestandardite alusel on lastekaitse spetsialisti tööülesanneteks esmase ennetustöö korraldamises osalemine oma piirkonnas; abivajavate ja hädaohus olevate laste märkamine; lapse, tema pereliikmete ärakuulamine; koostöös perega ja toetudes hindamisele vajadusel juhtumiplaani koostamine; võrgustikutöö koordineerimine; laste ja perede kiire abistamine kriisiolukorras; lapse huvide esindamine õigusaktis sätestatud menetlustes; lapse hädaohus oleku ja abivajaduse hindamine.

Lisaks lastekaitse seadusele, lähtub lastekaitse spetsialist oma töös näiteks ka perekonnaseadusest (hooldusõiguse küsimused, suhtlemiskord, lapsendamine, eestkoste), sotsiaalhoolekande seadusest (erinevad teenused lastele) ning kohaliku omavalitsuse sotsiaalvaldkonna määrustest. Samuti peab lastekaitse spetsialist lähtuma isikuandmete kaitse seadusest (2019), sest oma töös puutub ta kokku klientide eriliigiliste ning eraeluliste andmetega, mida tuleb hoida eriti hoolikalt. Antud andmetele on juurdepääsuõigus ainult neil ametnikel, kes vajavad infot tööülesannete täitmiseks.

Kuna lastekaitse sotsiaaltöö tegeleb väga paljude laste ning nende lähedaste inimeste eraeluliste küsimuste lahendamise, siis on väga oluline tähelepanu pöörata lastekaitse spetsialisti töökeskkonnale, eriti füüsilisele töökeskkonnale tema tööruumis. Lastekaitse spetsialist tegeleb erinevas eas klientidega: väikesed lapsed, teismelised, täiskasvanud, erinevate erivajadustega inimestega ning nende lähedastega. Põhjuseid, miks nad lastekaitse spetsialisti poole pöörduvad, on erinevaid, kuid seotud lastega ning vanemlusega. Näiteks on nad on sattunud kriisiolukordadesse, vajavad abi ja toetust, kuid ärevus ja hirm võib segada neid ning nende eneseavamist lastekaitse spetsialisti tööruumis. Klientidel võib olla raskusi usaldussuhte loomisega. Kliendi ja lastekaitse spetsialisti vajadustest lähtuv läbimõeldud paigutuse ja sisustusega ruum toetab kliendiga omavahelist suhtlemist, koostööd ning julgustab klienti enda muredest avatumalt rääkima.

Eelkooliealiste lastega suhtlemisel toetab lapsesõbralik keskkond suhtlemist- ametlik ruum muudab lapsed kinnisemaks. Lapsesõbralikud esemed, sh mänguasjad või lastele mõeldud tegelusasjad aitavad lapsega kiiremini kontakti saavutada ning probleemidest mängulises võtmes rääkida. Täiskasvanud klientide puhul tuleb tähelepanu pöörata näiteks sellele, et tal oleks võimalus valida endale sobiv istumiskoht või ruumis olevad esemed ei mõjuks segavalt. Oluline on mõelda ka erivajadustega inimeste peale - näiteks ratastooliga kabinetti ligipääs annab erivajadusega kliendile teadmise, et ka tema on oluline ja saab vajadusel erialast abi küsida. 2019. aastal loodi Eestis ligipääsetavuse rakkerühm, mille eesmärk on välja selgitada ligipääsetavuse olukord ja probleemid kõikides olulisemates elukeskkonna ja ühiskonna aspektides (Peets, 2021). Tähelepanu all on ka ligipääsetavus ametiasutustesse- see annab võimaluse üle vaadata ning parendada ka ligipääsetavust lastekaitse spetsialisti vastuvõtule.

Lastekaitsetöö tähendab haavatavate klientidega tegelemist ning lastekaitse spetsialisti üheks ülesandeks on klientide ja nende lähedaste nõustamine (Sotsiaaltöötaja tase 7, 2020; Sotsiaaltöötaja tase 6, 2020). Lastekaitsetöös võib paralleeli tuua psühholoog-nõustaja ametiga, kelle tööks on samuti haavatavate klientide nõustamine ja toetamine (Psühholoog- nõustaja, tase 7, 2018). Kui psühholoog-nõustaja kutsestandardis (2018) on töö keskkonna ja eripärana välja toodud, et tema tööks on vajalik privaatne sobivalt sisustatud ruum, siis sotsiaaltöötaja kutsestandardites (2020) spetsialiseerumisega lastekaitsele, ei ole sobiva tööruumi kohta ühtegi kirjeldust.

Lastekaitse spetsialisti töövaldkond on väga lai. Teemad, millega tuleb igapäevaselt tegeleda, on keerulised. Lastekaitse spetsialistide ülesanne on aidata lahendada lastega tekkinud probleeme ja olukordi ning klienditöö keskmes on alati lapse heaolu.

1.1.2 Kohaliku omavalitsuse lastekaitsetöö Eestis

Enamasti on kohalik omavalitsus ning lastekaitse spetsialist esimesed, kelle poole lastekaitsealaste küsimuste ja probleemide korral pöörduetakse. Kohaliku omavalitsuse ülesandeks on korraldada lastekaitset kohalikul tasandil ja luua vajalikud tingimused laste õiguste ja heaolu tagamiseks oma linnas või vallas (Sotsiaalkindlustusamet 2021).

Lastekaitse seaduse (2019) § 17 sätestatakse kohaliku omavalitsuse üksuse ülesanded lastekaitse korraldamisel. Omavalitsuse ülesanneteks on oma haldusterritooriumil last ohustavate riskide ennetamine ja vähendamine, abivajava lapse abivajaduse hindamine ning perekonnast eraldatud lapse ja tema perekonnaga tegelemine. Oluline on laste, lastega perede ja lapsi kasvatavate isikute toimetuleku parandamiseks vajaliku teabe kogumine laste ja perede olukorra ning vajaduste kohta. Kohaliku omavalitsuse ülesandeks on tingimuste loomine lastekaitsetöö tegemiseks.

Kohaliku omavalitsuse lastekaitse spetsialisti ülesanne on lapse õiguste ja heaolu tagamine. Töö on pingeline ning eeldab suhtlemist paljude inimestega- klientidega (vanemad, lapsed), abivajava lapse lähivõrgustikuga, erinevate valdkonnaspetsialistidega, et tagada lapsele kasvamiseks ja arenemiseks vajalikud tingimused ja elukeskkond. Lastekaitsetöö iseloom nõuab spetsialistilt head vaimset ja psühholoogilist vastupidavust, sest juhtumid, millega tegeleda tuleb, on tihti väga keerulised ning on oht läbipõlemisele. Torose (2012) sõnul ei ole lastekaitsetöös oluline „näha“ ainult last, vaid oluline on „näha“ ka spetsialisti. Lapse vajaduste väljaselgitamise ja tagamise kõrval on oluline välja selgitada ka lastekaitse spetsialisti vajadused, sest lastekaitse spetsialisti heaolust sõltub nii abi vajava lapse toetamine ja aitamine kui ka hindamine ja sekkumisotsused.

Sooviga saada ülevaade kohalike omavalitsuste lastekaitsevõimekusest ning kohalikul tasandil kasutatavatest lastekaitse töömeetoditest, tellis sotsiaalministeerium 2016. aastal uuringu (Kohaliku tasandi..., 2016), mis keskendus kohalike omavalitsuste igapäevase lastekaitsetöö praktika väljaselgitamisele. Uuringus olevate teemadering oli lai, kuid ühe läbiva lastekaitsetöö

probleemina nimetasid osalejad spetsialistide tööga ülekoormatust ja ajapuudust. Et toetada ja jõustada lastekaitse spetsialistide nende töös, tuleks neil võimaldada erialatöökohaks sobivad töötingimused, konkurentsivõimeline töötasu ning lisagarantiid, mis aga praegu omavalitsuseti väga erinevad on ning mis võib olla üheks põhjuseks, miks lastekaitse spetsialistid tihti vahetuvad.

Sotsiaalkindlustusameti lastekaitse osakonna nõustamisteenuste talituse juhi Kadi Lauri sõnul oli 2020. aasta septembrikuus lastekaitsetöötajaid omavalitsustes kokku 264. Kuna täitmata ametikohtade kohta Sotsiaalkindlustusamet statistikat ei kogu, siis seda numbrit teada ei ole. Lauri sõnul on lastekaitsetöö stressirohke, kurnav ja kõrgete ootustega töö ning lastekaitsetöötajate nappus on üleriigiline probleem. Suurem puudus võib lastekaitse spetsialistidest olla siiski väiksemates omavalitsustes (Loim, 2020). Ka Saar on aruande Inimõigused Eestis 2020 (2019) peatükis lapse õigused nimetanud suureks probleemiks seda, et lastekaitse spetsialistide arv väheneb ning väga palju vahetatakse töökohta.

Lastekaitsetöötajate nappusest kirjutas 2020. aasta septembrikuus Lõuna-Eesti Postimees, kus kolme omavalitsuse sotsiaaltööhoidjad on kirjeldanud oma kogemusi omavalitsuses lastekaitsetöötajate leidmisel. Lastekaitsetöö läbipõletava iseloomu tõttu on lastekaitsetöötajate leidmine omavalitsustesse keeruline. Valga vallavalitsuse sotsiaalteenistuse juhataja Jüri Kõre sõnul on lastekaitsejatele surve mitmelt poolt, sest eri osapooltel on erinev arvamus, mida peaks ja mida ei tohiks teha ning lastekaitse spetsialist on selle keskel. Põlva vallavalitsuse sotsiaalosakonna juhataja Helen Metsma sõnul sobivad lastekaitsetööd tegema kindlate omadustega inimesed ning tõdeb, et lastekaitsetöötajate töö läheb ajas aina keerulisemaks. Artiklis nenditakse, et kindlasti on teinud lastekaitsetöötajate tööle mainekahju ka mõned meediakajastused, mis lastekaitsejaid negatiivselt näitavad. Võru linna sotsiaaltööosakonna juhataja Eve Ilissoni sõnul on riik pannud lastekaitsejatele liiga suured ülesanded (Loim, 2020).

Kuna lastekaitsetöö kohalikus omavalitsuses nõuab lastekaitse spetsialistidelt erinevaid lastekaitsealaseid tegevusi ja suhtlemist nii laste kui nende vanemate, lähedaste ning koostööpartneritega ning keeruliste olukordade lahendamist, siis selleks, et süsteem toimiks ning spetsialistid jaksaksid oma tööd teha, tuleb nii riiklikul kui kohalikul tasandil tegeleda antud tööks vajalike ja sobivate (füüsiliste) tingimuste loomisega. Lastekaitse spetsialisti tööruumi kujundamisel tuleks ühiselt arvestada nii töötajate, külastajate kui ruumi planeerivate inimeste arvamustega. Ühise arutluse käigus jõutakse ruumikujunduseni, mis on sobiv nii töötajale kui

klientidele. Sotsiaalvaldkonna tööruumid on paljude inimeste jaoks esimesed ruumid, mida nad omavalitsuses külastavad ning sealt saadakse esmamulje, kuidas omavalitsuses töö käib (Kim ja Jung, 2015:317-318).

1.1.3 Lastekaitsespetsialistide töökeskkond ja tööheaolu

Töötajate heaolu olulisust ja selle tagamise võimalust töökohal nimetatakse tööheaoluks. Tööheaolu mõõtmiseks uuritakse, kuidas töötajad ennast tööl tunnevad ning milline on töökeskkond. Tööheaolust sõltub lastekaitsespetsialistide vaimne tervis, tahe tööd teha ning töö tulemuslikkus. Tööheaolu on vajalik, et tagada töötajate ohutus, tervis, rahulolu ja kaasatus ning see keskendub ennetavatele meetmetele, et vähendada stressi, vigastuste ja ülekoormuse esinemist (What is workplace well...?). Kui lastekaitsespetsialist tunneb ennast tööl hästi, siis tema keskendumisvõime töösse on parem ning tema tööalased tegevused on tulemuslikud. Töötajate heaolu ja ohutuse eest hoolitsemine on asutuse nurgakivi (Tervise Arengu Instituut, 2010: 30). Tööheaolu kujundamisel on tähtis roll tööl, meeskonnal, otsesel juhil, organisatsioonil ning töötajal endal. Töötaja on oma tööheaolu kujundamisel aktiivne osapool ning tema hoiakutest ja teadmistest oleneb palju (Piirsalu-Kivihall, 2018). Asutuse juhid peavad sellega arvestama. Tavaliselt tegeletakse töötajate tööheaolu silmas pidades rohkem suhetega töökohal (nt töökiusamine) ning tööohutuse tagamisega. Suurema tähelepanuta jäetakse töökeskkonna füüsiline pool, mis mõjutab lastekaitsespetsialistide igapäevatööd samuti suurel määral. Töötaja on oma tööheaolu kujundamisel aktiivne osapool ning tema hoiakutest ja teadmistest oleneb palju. Tööheaolu sõltub füüsilistest, emotsionaalsetest ja sotsiaalsetest faktoritest (Well - being at work..., 2013). Emotsionaalsed faktorid, millele tähelepanu tuleb pöörata on vaimne tervis ning stressitase, sest sellest sõltub töötaja vaimne tervis. Emotsionaalsed ja sotsiaalsed faktorid koosnevad psühhosotsiaalsetest ohuteguritest, näiteks on sellised töökorralduse, juhtimise ja töökeskkonna sotsiaalse konteksti aspektid, mis võivad tekitada töötajale psühholoogilist või füüsilist kahju. Füüsilisel töökeskkonnal on oluline roll tõhusa ja eetilise praktika toetamisel, sealhulgas näiteks konfidentsiaalseks küsitlemiseks ja konfidentsiaalsete dokumentide säilitamiseks vajalikud füüsilised korraldused ja protseduurid. Töötajate tööheaolu suurendamine

tagab asutusele parema töökliima ning rahulolevad töötajad panustavad ka oma tööülesannetesse rohkem.

Tööelu kvaliteet keskendub töötajate heaolule. Tööelu kvaliteet on seotud töötajate produktiivsusega, kuid on suunatud ka emotsionaalsetele vajadustele olla rahul oma tööga. (Vischer ja Wifi: 2015: 4). Tööelu kvaliteedis on seotud tegurid, nagu töörahulolu, palk, suhted kolleegidega, tööelu korraldus, immateriaalsete ainetega, nagu näiteks üldine rahulolu ja heaolutunne (Danna ja Griffin 1999, viidatud Vischer ja Wifi, 2015: 4 kaudu). Visher ja Wifi (2015:5) järgi tähendab töötajate ja tööruumi omavaheline sobivus paremat töökeskkonna kvaliteeti ja tööheaolu.

Et olla hea sotsiaaltöötaja, ei piisa heast haridusest ja püüdlikkusest, vaja on head töökeskkonda ning ülemuste toetust. Lastekaitsespetsialistide tööheaolu eest vastutavad eelkõige nende juhid ja asutus, kuid ka nad ise peavad oma vajadusi teadvustama ja enda eest seisma. Vöö (2014:41) uurimusest kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajate füüsilise töökeskkonna kohta 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“. Uurimuses vastanud spetsialistid selgitasid, et nende arvates on omavalitsusel prioriteetsemad ja olulisemad kohti, kuhu eelarvest raha eralda ning lepliku ja tagasihoidliku iseloomu tõttu seatakse enda vajadused teiste omadest tagaplaanile. Muutuste algatamise asemel leitakse pigem viise, kuidas erinevate murekohtadega toime tulla ning väiksemaid muutusi viiakse läbi võimaluste piires ning isikliku rahakoti arvelt. Sotsiaaltöötajad peavad paremaid töötingimusi liigseks luksuseks (Vöö, 2014: 37). Uurimus näitas ka seda, et „sotsiaaltöötajate teadlikkus oma töökeskkonnast ja selle mõjust vajab suurendamist“ (Vöö, 2014: 41). Sotsiaalvaldkonna töötajad, sealhulgas lastekaitsespetsialistid, pööravad enamasti suuremat rõhku ja tähelepanu oma klientide heaolule kui enda heaolule. Seetõttu on oluline, et sotsiaaltöö juhid pööraksid oma alluvatele ja nende vajadustele tähelepanu ning toetaksid nende töötamist klientidega.

Lastekaitsespetsialistide klientideks on enamasti inimesed, kes on enda või laste probleemide tõttu sunnitud ametniku poole pöörduma või laskma lastekaitsespetsialistil oma ellu sekkuda (Trotter 2009, viidatud Selg, 2021: 78 kaudu). Eelnevast lähtudes võib öelda, et lastekaitsespetsialistid tegelevad peamiselt mittevabatahtlike klientidega. Ka on lastekaitsespetsialistide töökoormus

suur. Kui napib töö tegemiseks vajalikke ressursse, nt aega, töövahendeid, teenuseid, töökaaslaste või juhtkonna toetust, siis võivad lastekaitsepspecialistidest saada sundsotsiaaltöötajad, kes tunnevad end teiste töötajatega võrreldes tõrjutud seisundis (Rooney 2009, viidatud Selg, 2021: 83 kaudu). See omakorda võib viia suurepärase töötaja haavatavasse olukorda, mis ei võimalda tal oma tööd enam südamega teha või vastupidiselt töötatakse ennastohverdavalt, mille tõttu võib kannatada isiklik elu ning tervis. Sherman ja Wenocur on (1983) leidnud, et sotsiaaltöötajate suhted ülemuste ja kolleegidega peegelduvad nende suhetes oma klientidega ja vastupidi – kui töötaja kogeb töökohal toetust, on ta toetavam ja empaatilisem ka klientide suhtes. Töökoha toetus mõjutab töömoraali ja töö tulemuslikkust. Ka väga professionaalsed ja pühendunud töötajad võivad leida enda jaoks takistusi ja vabandusi, kui puudub üksuse juhi ja kolleegide toetus (Selg, 2021: 84).

Lastekaitsepspecialistidel on tulenevalt oma töö ulatusest ja raskusest suur oht läbipõlemisele, kaastundeväsimusele ning traumaatiliseks stressiks. Asutused, kus nad töötavad, peavad ennetavalt hindama töötajate heaolu ning rakendama vajalikke samme nende heaolu suurendamiseks (Well-Being of the Workforce, i.a). Töölastes küsimuste aruteludes osalemine ja kaasärääkimise võimalus suurendab märgatavalt töötaja rahulolu tööga (Tervise Arengu Instituut, 2010: 31).

2017-2018 aastatel uuriti Suurbritannias sotsiaaltöötajate heaolu. Üle 5000 sotsiaaltöötaja hõlmanud uuringu tulemustest selgus, et on vajalik parendada sotsiaaltöötajate töötingimusi, et nad saaksid end erialaselt rohkem täiendada vältimaks läbipõlemist ning töötajate lahkumist ametikohalt (The professional association for..., i.a). Kanada lastekaitsepspecialistide uuringust (Gladstone, 2014) selgus, et mida suurem on lastekaitsepspecialistide stressitase ja läbipõlemisoht, seda vähem kasutavad nad oma töös ametialaseid oskusi. Kuid positiivselt mõjuvas keskkonnas suudavad nad suurema tähelepanuga kuulata lapsevanemate selgitusi ning probleeme. Sotsiaaltöötajate, sh lastekaitsetöötajate töötingimuste ja tööheaolu kohta võib leida üle maailma erinevaid uurimusi, kuid enamasti on põhifookuses sotsiaalsed ja emotsionaalsed tingimused, näiteks suhted töökaaslastega, suur töökoormus, vähene palk, üleüldine tööga rahulolu jne. Wagner jt (2000) jälgisid 12 kuu jooksul Austraalias kolme erineva lastekaitseteenistuse töötajate igapäevast tööd ning nende rahulolu eesmärgiga töötada välja strateegiaid, mis tõenäoliselt parandaksid tööga rahulolu. Uuringus ei käsitletud töötajate rahulolu oma töö füüsilise

keskkonnaga. Erinevates sotsiaaltöötajaid ja lastekaitsetöötajaid puudutavates uuringutes ei käsitleta töökeskkonna mõistes füüsilist töökeskkonda, spetsialisti töökabinetti. Töökeskkonna puhul tuuakse esile lastekaitse spetsialistide tööd väljaspool kontorit, põhiliselt kodukülastusi, mis võivad spetsialisti jaoks olla vägivaldsete klientide tõttu ohtlikud.

Kõik sotsiaaltöötajad peavad olema teadlikud olukordadest, mis ohustavad nende endi kaitstust ja turvalisust ning peavad tegema neis olukordades arukaid otsuseid. Nad ei ole kohustatud töötama iseennast ohtu seades (Eetikapõhimõtted sotsiaaltöös, 2019). Ohutus töökohal ning korralikud töötingimused peavad töötajale olema tagatud.

Iisraelis läbiviidud uurimuses (Hamama, 2012) küsitleti sotsiaaltöötajaid, muuhulgas ka töökeskkonna tingimuste teemadel: temperatuur, valgus, müra, rahvarohkus, töölaua paigutuse, ruumi asukoha ja võimaluse kohta füüsilise töökeskkonna tingimuste muutmisel kaasa rääkida. Vastajad ise mainisid veel privaatsust, pingevaba õhkkonda ruumis, ligipääsetavust telefonile ning müra. Hamama (2012) uuringust selgus, et läbipõlemise oht on väiksem, kui keskkonna füüsilised tingimused on paremad.

Eestis on sotsiaalvaldkonna eestkõnelejaks Eesti Sotsiaaltöö Assotsiatsioon (ESTA), mis seisab igapäevaselt Eesti sotsiaaltöö, s.h lastekaitse valdkonna edendamise eest. 2020. aasta maikuu juhtis ESTA juhatus ametisse asunud sotsiaalkaitseministri tähelepanu töötajate professionaalset arengut toetavate meetmete jätkusuutliku süsteemi loomisesse ning rahastamise olulisusse. ESTA juhatuse ja ministri kohtumised muutuvad regulaarseks, et järjepidevalt arutada sotsiaalvaldkonna töötajate jaoks olulisi teemasid ja et käegakatsutavaid muudatusi ellu viia (Agu, 2021).

Haavatavus kuulub olemuslikult inimeseks olemise juurde. Inimesed elavad oma elus läbi erinevaid etappe ning on mõjutatud ümbritsevast. Lastekaitse spetsialistidel tuleb lahendada klientide heaolu tagavaid probleeme - klientidel on nende ootused, samas on juhid esitanud lastekaitse spetsialistidele omad ootused. Lisaks on ootused lastekaitse spetsialistidele ühiskonna poolt, mis eeldab ja ootab, et lastekaitsealased probleemid ja valukohad on lahendatud niisama kiirelt kui need ka tekkinud on. Vaga (2018: 46) uurimustulemustest selgus, et Eesti elanikkonna teadmised lastekaitsetööst on vähesed. Seetõttu lähtuvad inimesed meedias vms avaldatud infost ning enamasti leitakse, et lastekaitse spetsialistid ei tee oma tööd piisavalt kiiresti või tõhusalt, teadmata tegelikke tagamaid, kuidas kliendiga koostöös probleemi lahendamine toimub.

Lastekaitsepspecialistide juurde jõudnud kliendid on oma eluteel jõudnud haavatavasse seisu ning spetsialistile jääb olukorra lahti harutamine viisil, mis riivaks kõige vähem osapooli. Haavatavate klientidega töötamiseks, et tagada nende privaatsus ning heaolu ja turvatunne, on vajalik läbimõeldud kohtumisruum, mis toetaks kliendi ja lastekaitsepspecialisti koostööd.

Oma töö iseloomu tõttu on ka lastekaitsepspecialistid eriliselt haavatavad. Haavatavus võib väljenduda väga erinevatel viisidel. Tekkida võib ebakindlus, hirm kergesti haiget saada, mõjutatud või riivatud olema, nõrkuse väljanäitamine. Et lastekaitsepspecialistide ja kliendi koostöö saaks olla maksimaalselt tulemuslik, on oluline, et tööandja- nii asutuse juht kui ka otsene juht märkaksid lastekaitsepspecialisti ja tema klienti ning võimaldaksid koostöötamiseks vajalikud tingimused. Ewijk (2016: 29) sõnul teeb „sotsiaaltöötaja oma tööd palju suurema motivatsiooni ja pühendumusega, kui ta tunneb, et tema otsene ülemus toetab teda“. Oluline on, et töötajaid kaasatakse ning innustatakse kaasa rääkima töökorralduslikes küsimustes ning nende arvamust ka arvestatakse (Selg, 2021: 84). Lastekaitsetööd ei ole võimalik teha üksinda, ilma koostöötajate, võrgustikke kaasamata ega vastastikuse toeta. Lastekaitsetööks vajalikud kogemused kujunevad praktikute, klientide ning juhtide koostöös (Ewijk, 2016: 30). Siinkohal ongi oluline, et juhid küsiksid nii töötajatelt kui klientidelt tagasisidet, kuidas klientitöö olemasolevates tingimustes toimub ning millised on ettepanekud keskkonna parendamiseks. Lastekaitsepspecialistide jaoks peavad toetamine ja hoolitsus olema igapäevased. Siiski ei pruugi hoolimise mõistmine olla juhtide jaoks lihtne ning lastekaitsepspecialistide inimlikud vajadused, ka otseselt tööga seotud, tavatsetakse jätta töövälisesse ellu, sest juhid ei suuda end samastada eesliinitöötajate haavatavusega ning mõista nende vajadusi (Selg 2021: 85). Et hoida ja toetada lastekaitsepspecialiste nende töös, peavad asutused ja juhid olema kriitilised enda suhtes ning mõtlema milles on nende roll juhi ja toetajana ning mida vajavad lastekaitsepspecialistid. Vaja on analüüsida, millised on töökorralduse ja asutuse sisekliima seosed töö tulemuslikkuse, töörahulolu ja ametis püsimisega. Samuti peavad lastekaitsepspecialistid olema valmis pöörama tähelepanu ning välja tooma probleemkohti oma töös ja töökorralduses. Töötingimuste analüüsimine ning probleemkohtade lahendamine toetaks lastekaitsepspecialistide pikemaajalist töötamist antud ametikohal. Näiteks Ühendkuningriigis kestab laste ja peredega tegelevate sotsiaaltöötajate karjäär keskmiselt 9 aastat, seevastu õed püsivad oma ametis keskmiselt 16 aastat ja arstid 25 aastat (Social work reform 2016, viidatud Selg, 2021: 86 kaudu).

1.1.4 Kohtumised abivajajate ja koostööpartneritega lastekaitsetöös

Lastekaitsetöö keskmes on laps ning tema heaolu tagamiseks töötatakse perekonna ja lähendastega ning kaasatakse tugivõrgustik. Lastekaitsetöö tähtis osa on juhtumitöö. Last mõjutavate otsuste tegemisel tuleb eriliselt tähelepanu pöörata lapse huvidele. „Lapse parima huvi väljaselgitamiseks tuleb välja selgitada konkreetse lapse olukord ja arvamus“ (Lapse heaolu hindamise ... 2017: 5). Et teada saada lapse, tema pereliikmete ja teiste asjaosaliste arvamusi ning olukorda ja abivajadust hinnata, on vaja luua usaldussuhe lapse ja perega. Usalduse saavutamisel on muude asjaolude kõrval tähtis suhtlemise keskkond – kohtumisruum, mida käsitlen alapeatükis 1.2.

Eluilmakeskne lähenemine sotsiaaltöös tekkis 1970. aastatel Saksamaal, mis tänaseks on levinud eelkõige Saksamaa ja Mandri-Euroopa sotsiaaltöös. Eluilmakeskse lähenemise sotsiaaltöösse tõi Saksa sotsiaalpedagoogika professor Hans Thiersch (Grunwald ja Thiersch 2009: 131). Lastekaitse spetsialisti kabinet on kohtumisruum, kus kohtuvad kliendi ja lastekaitse spetsialisti argipäevad ja eluilmad. Kohtumisruum ehk kabinet peab toetama lastekaitse spetsialisti ja kliendi vahelist usaldust, sest koostöö alustamiseks peavad nende maailmad leidma ühise koostoimimise punkti.

Lastekaitse spetsialistil tuleb oma klienti suhtuda kui tervikusse, igat juhtumit tulev võtta kui ainulaadset olukorda ning kliendiga arendada suhet, kus mõlemad osapooled, nii lastekaitsetöötaja kui ka tema klient, võtavad sellesse suhtesse kaasa oma lähenemised ja asjatundlikkuse, haavatavuse ning tugevused (Kutsar, 2018:65-70).

Lastekaitse põhiväärtuste hulka kuulub kliendi väärikuse ja tema otsuste ning valikute austamine, sest klient ei ole lahendamist vajav probleem, saavutatav eesmärk või tarbija, kelle vajadusi tuleb rahuldada. Toetamaks sotsiaaltöötajate, sh lastekaitse spetsialistide püüdlusi liikuda klientidega tegeledes võimalikult eetilise praktika poole, on Rahvusvaheline Sotsiaaltöö Kõrgkoolide Assotsiatsioon koostanud dokumendi „Eetika põhimõtted sotsiaaltöös“. Dokumendi läbivaks jooneks on väärtustada neid inimesi, kliente, kellega sotsiaaltöötaja tegeleb.

Lastekaitse spetsialistil on suur vastutus kliendi ja ühiskonna ees ning ühiskonna ootused lastekaitse spetsialistidele on suured. Iga inimene on eriline ning isemoodi. Lastekaitse spetsialist peab austama inimest, kellega koos või kelle jaoks ta töötab. Oluline on kohelda kõiki inimesi nii,

nagu nad seda soovivad ning nagu lastekaitespetsialistid ise soovivad, et neid koheldakse (Eetika põhimõtted..., 2019: 85). Iga inimese loomuomane väärikus ja väärtuslikkus on austamist väärt. Kui klient näeb, et teda austatakse, temaga arvestatakse, siis julgustab see teda avatumalt lastekaitespetsialisti poole pöörduma. Lastekaitespetsialist peab kliendiga suheldes jätma kõrvale oma eelarvamused, hoiakud ning austama tema maailma, milles ta on harjunud elama. Inimese eluilmade muutmine spetsialistile sobivaks ja harjumuspäraseks ei ole õige. See, millised on spetsialisti hoiakud ja arusaamad ja vastupidi ning nende kriitiline reflekteerimine on igapäevase eetilise praktika alus. Siiski peab lastekaitespetsialist kliendiga kohtudes suutma eristada, millised inimese hoiakud, käitumisviisid võivad vajada muutusi. Austuse kõrval tuleb spetsialistil tähelepanu pöörata inimese tegevustele, mis alavääristavad või märgistavad neid endid või teisi inimesi (Eetika põhimõtted..., 2019:86).

Lastekaitseja ja kliendi kohtumine lastekaitespetsialisti tööruumis võib kliendi jaoks olla raskem katsumus kui me oskame ette kujutada. Isik siseneb oma tavapärasest maailmast teise inimese, spetsialisti loodud maailma. Kõik, mis antud maailmas on, on loodud ja seatud ruumi omaniku poolt, kelle jaoks ruum ei tekita pingeid. Kui kliendil ei ole ruumis võimalik end ise sobivalt paigutada ning ta peab leppima etteantud tema maailma jaoks võõraste võimalustega, tekitab see ebavõrdsust spetsialisti ja külastaja vahel. Lastekaitsepetsialist peab mõistma, kuidas ideoloogiad, seadused, poliitilised meetmed, määrused ja eeskirjad, tavad ja toimimisviisid võivad tekitada ebavõrdsust ja takistada teatud gruppide õiglast kohtlemist (Eetika põhimõtted..., 2019: 87). Igal võimalusel tuleb spetsialistil takistada ebavõrdsuse tekkimist ning seista inimeste eest, kes seda ise ei suuda.

Lastekaitsepetsialiste võib pidada eesliinitöötajateks, sest nemad on esimesed, kelle poole abivajajad, nende lähedased või teised erialaspetsialistid lastekaitsealase küsimuse, mure või probleemiga pöörduvad. Lastekaitsepetsialistid näevad kõige täpsemalt klienti, tema vajadusi, probleemkohti, milles isikut abistada, toetada või suunata. Lastekaitsepetsialisti ülesandeks on juhtida oma tööandjate, sotsiaalpoliitika kujundajate, poliitikute ja üldsuse tähelepanu sotsiaal- ja lastekaitsevaldkonnas olevatele olukordadele, mis vajavad muutmist või kohendamist. Lastekaitsepetsialisti ei tohi tema valdkonna probleemkohtadega seotud sõnavõttude eest karistada (Eetika põhimõtted..., 2019: 88). Valdonna juhid, asutuse juhid, poliitikud peaksid rohkem kuulama reaalselt klienditööd tegevaid spetsialiste, sest nende kogemused ja teadmised

aitavad edendada lastekaitsetööd ja klienditööd. Lastekaitse spetsialist tegeleb igapäevaselt lastega seotud pereprobleemidega. Tihti ei ole üks juhtumi osapooltest huvitatud lastekaitse spetsialisti sekkumisest, on häiritud ja võib muutuda vägivaldseks. Lastekaitse spetsialist peab olema teadlik olukordadest, mis võivad ohustada nende enda kaitstust ja turvalisust tehes nendes olukordades arukaid otsuseid. Tööruumi kui kohtumisruumi kujundamisel tuleb selle peale kindlasti mõelda, kuidas on tagatud spetsialistile turvalisus ning ta saaks end hädaolukorra ajal kaitsta või ohust kiiremas korras teavitada. Organisatsioon peab tagama oma töötajale vajalikud tingimused, sest lastekaitsetöötaja ei ole kohustatud töötama iseennast ohtu seades (Eetika põhimõtted..., 2019: 88).

Lastekaitsetöös on väga olulisel kohal konfidentsiaalsus ja privaatsus. Teemad, millest räägitakse on väga isiklikud ning väga oluline on tagada kliendile tema õigus konfidentsiaalsusele ja privaatsusele kui isik või teised ei ole ohus. Spetsialisti ülesanne on kliendile ja koostööpartnerile selgitada ja teavitada konfidentsiaalsusega seotut (Eetika põhimõtted..., 2019: 89). Kliendi õigust privaatsusele ja konfidentsiaalsusele võib rikkuda kabineti jagamine mitme lastekaitse spetsialisti poolt. Kliendi juhtumi arutelu teise töötaja juuresolekul ei ole klientidele meeltnõõda, kuid seda ei juleta ka tunnista ning mille tõttu võivad järgmised pöördumised lastekaitse spetsialisti poole olla keerulisemad. „Sotsiaaltöö eetilise eesmärg on kohelda kõiki inimesi nii, nagu nad seda soovivad ja nagu me ise soovime, et meid koheldaks.“ (Eetikapõhimõtted...2019:85). Lastekaitse spetsialisti juurde tulevad inimesed soovivad, et neid koheldaks empaatilisel ja austusega ning seejuures on tähtis ka kaunis, otstarbekalt sisustatud ja hubane kohtumisruum, kus on tagatud suhtlemise privaatsus.

1.1 Kohtumisruum – lastekaitse spetsialisti kabinet

Lastekaitse spetsialisti töö on liikuv, mis tähendab, et oma tööd ei tee ta ainult kabinetis, vaid vajadusel käib kodukülastustel, koolides, lasteaedades või muudes asutustes. Siiski põhiline töö klientidega ning kokkusaamised koostööpartneritega toimuvad lastekaitse spetsialisti kabinetis. Lastekaitse spetsialisti tööruumil on mitmeid eesmärke. Ühest küljest on ruum spetsialisti töökoht, kus ta täidab dokumente ning teeb arvutitööd. Teisalt on see kohtumisruum abivajajate ja koostööpartneritega. Keskkond, milles ollakse, mõjutab tugevalt inimeste igapäevategevusi,

sotsiaalseid suhteid ning üldist heaolu (Cantor, 1979, viidatud Gutheil, 1992: 391 kaudu). Ruum peab sobima nii keskendumist nõudvaks kontoritööks kui väiksemateks koosviibimisteks, kus arutatakse klientide või koostööpartneritega tööalaseid teemasid. Lisaks lastekaitse spetsialistide peavad kabinetti külastavad isikud end samuti tundma seal hästi.

Lastekaitse spetsialisti tööruum peab võimaldama hoida klientide eraelulisi andmeid nii paberandjal kui ka arvutis nii, et need ei oleks teistele kättesaadavad ning nähtavad. Samuti kui klient pöördub spetsialisti kabinetti ning räägib oma probleemist, peab kliendile olema tagatud privaatsus ja konfidentsiaalsus, et ta julgeks oma olukorrast rääkida. Oluline on, et klient tunneks, et tema jutt ei kostuks kõrvaliste asjasse mittepuutuvate isikute (ka teiste ametnike) kõrvu ning et tal on julgus ennast avada ning oma olukorrast rääkida. Tähtis on, et keskkonnas, kus lastekaitse spetsialist oma klienti vastu võtab, on arvestatud erinevate klientide ja nende vajaduste ja eripäraga. Kui kliendi vajaduste ja heaolu peale on mõeldud ning klient tunneb ennast lastekaitse spetsialisti kabinetis turvaliselt, siis loob see aluse usalduslikuks suhteks ning heaks koostööks spetsialistiga.

Klienti ümbritsevale keskkonnale tähelepanu pööramine on hea sotsiaaltöö kvaliteedi tunnus. Kliente ümbritsev keskkond koosneb nii sotsiaalsetest kui füüsilistest faktoritest, kuid tihti sotsiaaltöötajad ei arvesta kliendiga suheldes kliente ümbritseva füüsilise keskkonnaga (Gutheil, 1992: 391). Kui spetsialist ei tea, kuidas klient erinevates keskkondades tegutseb ning milline on tema vajadus näiteks isikliku ruumi järele, on töötajal raskem hinnata, millistest faktoritest võib kliendi käitumine olla mõjutatud.

1.2.1 Ruumipsühholoogia

Lastekaitse spetsialisti tööruumi kujundades tuleb mõelda ruumi mõjule seda seal viibivatele isikutele ning kuidas ruum saaks kaasa aidata lastekaitse spetsialisti ja klientide, koostööpartnerite koostööle. Ruumipsühholoogia eesmärk on aidata mõista erinevate ruumide mõju inimpsüühikale ning viise, kuidas ruumiliste sekkumiste abil seda mõju muuta. Näiteks on oluline, et lastekaitse spetsialisti kabinetil oleks klienti rahustav toime, mitte, et ruum tekitaks veel olemasolevale ärritusele lisastressi ning pinget. Ruumipsühholoogia tegeleb ruumimõju uurimisega inimpsüühikale. Ruumipsühholoogia on kui inimeste ja ruumide vaheline suhtlus.

Valgustus, värvid, proportsioonid, akustika ning materjalid mõjutavad isiku meeli ning loovad erinevaid tundeid (Harrouk, 2020). Lastekaitse spetsialistide kliendid on tihti tundlikud ja ärevad, mistõttu tuleks mõelda keskkonna loomisel paljudele detailidele, et ruum toetaks nende sealviibimist.

Kuna lastekaitse spetsialistid teavad kõige täpsemalt, milline ruum sobib klientidele enese avamiseks ning milline keskkond toetaks nende töötamist, on oluline ruumi loomisprotsessi kaasata kindlasti ka nemad. Ruumikujundusele eelnevate uuringute tegemine aitab vältida tulemust, millega on rahul ainult disainer, mitte niivõrd ruumi kasutaja (Bond, 2017: 16). Uurimus on vajalik, et mõista keskkondi, stsenaariumeid, inimesi ja traditsioone, milles disainer igapäevaselt ise ei ela. Ruumi loomisel tuleb suurt tähelepanu pöörata ruumi kasutajale. Keskenduda tuleks ruumi kasutaja tugevustele, vajadustele ruumis. Täpsustada tuleks ka eelnevaid kogemusi, mis annavad väärtuslikku infot. Suuremat tähelepanu tuleb pöörata ruumis töötava isiku tervisele ja heaolule (Ruohomäki, Lahtinen ja Reijula, 2015: 4). Tööruumi disainimisel tuleb lähtuda nii asutuse eesmärkidest kui ka ruumi kasutaja(te) vajadustest, samuti on ruumi loojal oluline mõista nõudeid ja tööd, mida antud ruum peab omama. Et seda teha, on vaja süsteemset analüüsi, mille eesmärgid tuleb kaardistada ning arvesse võtta (Ruohomäki, Lahtinen ja Reijula, 2015: 4). Goroško (2020: 68) kirjutab oma isiklike kogemuste põhjal, et disainimisel on äärmiselt oluline lõpp-kasutaja mõistmine ja võimalusel kaasamine. Kuna disainer on haruharva oma töö tegelik sihtgrupp, siis seega ei pruugi ta kasutaja reaalseid vajadusi mõista. Oluline on, et lastekaitse spetsialist saab oma tööruumis keskenduda inimestega suhtlemisele. Ruumi disain peab toetama spetsialisti tema töös. Kui lastekaitse spetsialist peab kliendiga tegelemise asemel tegelema privaatse ruumi leidmisega kohtumiseks või vabandama klientide ees ruumi väiksuse, läbikostvuse ning esemete rohkuse üle, siis võib kaduda töö põhifookus ning pika peale muutub see spetsialisti jaoks koormavaks. Ruohomäki, Lahtinen ja Reijula (2015:11) selgitavad, et hea tööruum peaks edendama töötajate heaolu ning toetama töötaja tööd ja tööülesandeid. Uurimusega on tuvastatud funktsionaalsed, sotsiaalsed ja psühholoogilised mõõtmed, mis edendavad inimese heaolu. Hea tööruum on ka sisekeskkonda, tööülesandeid ja tööprotsessi toetav, ergonoomiline ja isikliku ruumivajadusega arvestav.

Tööruumide kirjeldamisel ja uurimisel on vähe tähelepanu pööratud füüsilisele töökeskkonnale. Lastekaitsetöö puhul on füüsiline töökeskkond aga suure tähtsusega. Gutheil (1992: 391) kirjeldab,

et sotsiaaltöötajad ei pööra klientide füüsilisele keskkonnale nii suurt tähelepanu kui sotsiaalsele keskkonnale. Füüsilise keskkonna, selle mõju kliendi käitumisele mõistmine on sotsiaalvaldkonna töötajatele kasulik tööriist, kuid see on kahjuks jäetud suurema tähelepanuta ja vähekasutatav. Mõistmine, kuidas ruum inimest mõjutab ning suunab suhteid, on lastekaitsespetsialistidele tööks vajalik informatsioon, mis aitab neil kliente paremini mõista ning nendega koostöösuhteid luua. Tihti ei pruugi spetsialist aru saada kabinetis oleva kliendi käitumisest, sest ta ei ole temaga kohtunud kliendi isiklikus keskkonnas. Seetõttu on oluline, et kabinetis oleks mõeldud erinevate olukordade peale, mis klienti võivad ruumis häirida ning mida oleks võimalik ruumi kujunduse ja mööbli paigutusega vältida. Näiteks võib häirida ärevuses klienti tooli paigutus ruumis kui see on seljaga ukse poole – see tekitab temas ohutunde.

Füüsiline töökeskkond tähendab mööbli paigutust ja ergonoomilisust, muutuvaid keskkondlikke tingimusi nagu temperatuur või valgus ning töö protsessi puudutavaid külgi nagu osalus oma tööruumi kujundamises ning töötaja ja asutuse eesmärkide kokkulangevust (Vischer 2008: 98). Füüsiline töökeskkond peab vastama kolmele kasutaja vajadusele: tervis ja ohutus, funktsionaalsus ja ülesannete täitmise võimalus ning psühholoogiline mugavus ((Vischer ja Wifi: 2015: 5). Lastekaitsespetsialisti tööruumi loomisel tuleb tähelepanu pöörata nii klientide kui töötaja vajadustele.

Tööruumi on soovitatav valida värvid, mis soodustavad keskendumist ning aktiveerivad mõtletegevust (Tammert, 2006, 140). Uuringutest on selgunud, et meid ümbritsevad värvid mõjutavad meie tööefektiivsust, emotsioone ning käitumist. Seega on ruumi värvil väga suur mõju seal töötavale inimesele. Näiteks kollane värv suurendab produktiivsust, loominguilist, tähelepanuvõimet ja mõtteselgust (Kondor, 2021: 50). Kollane tõrjub masendust ning aitab kaasa meeleolu tõusule. Samuti aitab kollane värv inimestel kergemini kontakteeruda (Tammert, 2006:142). Roheline värv vähendab väsimust ning sinine suurendab rahulikkust, stabiilsust, usaldust ja lojaalsust, suurendades samal ajal ka keskendumisvõimet (Kondor, 2021: 50). Valge värv avardab ruumi ning seda tooni on kõige lihtsam teistega kokku sobitada. Suurtel pindadel võib lumivalge teinekord mõjuda ka väsitavalt ja steriilselt, mistõttu soovitatakse seda kasutada pigem tagasihoidlikult toonituna (Leiner; 2004, 23). Siiski on paljud kontorid ja kabinetid enamasti hallides toonides. Must, pruun, hall tekitavad loidust ja väsimust. Tööruumidesse kõige paremini sobivad toonid on sinised, mis alandavad vererõhku ja soodustavad ratsionaalset mõtlemist (Vain

ja Alver, 2003: 221-222). Heleda mööbli valimine kabinetti tekitab tunde, et ruum on visuaalselt suurem (Kondor, 2021: 50). Psühholoogide soovitus on kabinetti tuua võimalikult palju rohelisi taimi, sest loodus mõjub inimestele reeglina rahustavalt (Kondor, 2021: 51). Taimed, eriti lilled, lisavad ruumis töötavatele isikutele hingerahu ning sisemist tasakaalutunnet. Mida rohkem on kabinetis taimi ning mida suuremad ja elujõulisemad nad on, seda rohkem mõjutavad nad ka ruumis viibivaid isikuid (Vain ja Alver, 2003: 227).

Lastekaitsepspetsialisti tööruumi puhul on oluline, milline on kabineti kliima. Kuna spetsialist töötab ruumis pidevalt ning kliente võib päeva jooksul käia mitmeid, on oluline, et ruumi oleks võimalik õhutada. Samas peab temperatuur olema töötamiseks sobiv ning eriti hea on kui on võimalik temperatuuri ise reguleerida. Tokyo Waseda Ülikooli uuringust on selgunud, et kui temperatuur ruumis on kõrge ja pidevalt on palav, siis seda väsinumad ja uimasemad inimesed on. Katse näitas, et inimesed, kes töötavad palavas ja õhutamata kontoris, peavad oluliselt rohkem panustama väsimist energiast tööülesannete sooritamisse kui need inimesed, kes töötasid pigem jahedates tingimustes. Ka tuleks tähelepanu pöörata sellele, et õhuniiskus oleks piisavalt kõrge ning tingimused stabiilsed (Kondor, 2021: 51).

Mööbli paigutus ruumis on väga oluline. Sisekujundus tegeleb siseruumile keskkonna loomisega, väljendades ruumi identiteeti ja atmosfääri teatud detailide, näiteks mööbli paigutamise ning pindade käsitlemise kaudu (Brooker ja Stone, 2018: 14). Töölaud tuleks paigutada nii, et töötajal on võimalik näha, kes ruumi siseneb, uks ei tohiks jääda töötaja selja taha. Ka segab töötamist kui kolleeg töötab teise selja taga või on sunnitud kaaslasest kogu aeg mööda kõndima. Üks levinud vigadest on kahe töölaua vastakuti asetsemine ja töötajate teineteise vastu istuma paigutamine. Sellisel juhul on tegu energeetilise otselööbiga, mis nõrgendab mõlemat töötajat (Vain ja Alver, 2003, 218-219). Mööbli paigutamisel tuleb kasuks, kui ruumi sisenemine ning seal viibimine on „läbi mängitud“ töötaja poolt, siis ta suudab paremini ette kujutada, kuidas ruumi küllastaja end ruumis viibides tunda võib.

1.2.2 Prokseemika

Lastekaitsepspialistide kabinet on kohtumisruum klientide ja teiste koostööpartneritega. Ruumil on suur mõju vestluste toimumiseks ning koostöö sujumiseks. Prokseemika ehk ruumi semiootika on teadusharu, mis uurib ruumisuhete mõju inimeste omavahelisele suhtlemisele. Olulisel kohal on sotsiaalne ja isiklik ruum ja inimese arusaam sellest. Prokseemika mõiste tuli kasutusele 1960. aastate alguses Edward T. Halli poolt (Danesi, 2006: 241-243). Tänapäeval on prokseemika väga tihedalt seotud mitteverbaalse suhtlemise uurimisega. Esimestel kümnenditel pöörati peatähelepanu suhtlejate omavahelise distantsi ja personaalse ruumi uurimisele, viimasel ajal tuntakse enam huvi selle vastu, kuidas erinevad arhitektuurised ja sisekujunduslikud lahendused inimeste käitumist mõjutavad.

Ruum on tähenduslik üksus, mille tähendusele, nt kasutuslikule ehk funktsionaalsele, annab kommentaari selle ruumi kasutaja(skond). Tagasiside klientidelt, kuidas nad tunnevad end lastekaitsepspialisti tööruumis, annab väärtuslikku informatsiooni, mis on hästi ja mida tuleks ruumis muuta, et külastajad end seal paremini tunneksid. Ruum ja ruumi tähendustamine on omavahel tihedas seoses (Randviir, 2010: 316). Ei tohi ära unustada, et ruumi mõju on sügavam kui esmapilgul tunduda võib. Sotsiaaltöötajad peavad arvestama, et kliendil on isikliku ruumi vajadus ning vajadused on seotud isiku soo, vanuse ja kultuurilise taustaga (Evans & Howard, 1973, viidatud Gutheil 1992: 393 kaudu). Sotsiaaltöö, mida inimesed näevad ja kogevad, mõjutab nende arusaamist sellest (Payne, 2014: 18). Kui kliendid tunnevad end kabinetis näiteks häirituna, sest puudub privaatsus ning on kitsas, siis võib tal tekkidagi arusaam, et lastekaitsepspialisti poole pöördumine on ebameeldiv ning ta püüab sinna sattumist vältida.

Üheks olulisemaks mõisteks, millega prokseemika tegeleb, on distantsi mõiste. Edward T. Halli loodud prokseemika teooria järgi sõltub inimese distantsihoidmise vajadus tema sotsiaalsest ja kultuurilisest taustast (Brown, 2001). Hall analüüsis põhjalikult erinevaid vahemaasid, et mõista, mis osa on meelel nende loomisel ning mis tähendus on erinevatel vahemaadel üksikisiku jaoks (Seabury, 1971: 45) Lastekaitsepspialisti poole pöörduvad inimesed on väga erineva sotsiaalse ja kultuurilise taustaga. Nende eluilm, oskused ja teadmised, kuidas elus hakkama saada on väga erinevad ja isikliku ruumi vajadus on väga erinev. Hall eristab inimsuhtlemises nelja eri distantsi, millest igaühel on suhtlemispartnerite jaoks erinev tähendus:

- Avalik distants – (näiteks suhtlemises esineja-auditoorium). Avalikku distantsi hoitakse tihti ka suhtlemisel eriti väljapaistavate isikutega (riigijuhid jt.) Sellel kaugusel tuleb rääkida valjemini, et teid kuulda oleks ja kuna otsest silmsidet on raskem hoida, seega on kahe inimese vaheline side minimaalne. (Hall, 1966: 116-123), (Wework Ideas., 2021).

Seda distantsi võivad enamasti hoida inimesed, kes on olude sunnil sattunud lastekaitespetsialisti kliendiks. Klient ei soovi spetsialistiga koostööd teha, tahab seda spetsialistile selgeks teha ning vestluseks sobib kõige paremini maksimaalne kaugus. Samuti võivad antud distantsi vahemaad kasutada kliendid, kes pelgavad lastekaitespetsialisti ning neil on aukartus või isegi hirm koostöö ees.

- Sotsiaalne distants - kasutatakse läbirääkimistel, ärikohtumistel ruumides, kus inimesed tunnevad end ebanugavalt rutiinse sotsiaalse suhtluse läbiviimisel nii tuttavate kui ka võõrastega. Sellisel distantsil on näiteks asetatud istmed kabinetis (jutuajamiseks ametniku ja külastaja vahel). Suhtlus sõltub ühenduse loomisel visuaalsetest ja kuuldavatest vihjetest, inimene on keha soojuse puudutamiseks või tajumiseks endiselt liiga kaugel.

Kuna enamast on lastekaitespetsialisti juurde pöördumine seotud mõne perekonnas tekkinud probleemiga, siis ei ole spetsialisti kabinetti sisenemine alati meeldiv ning inimene soovib töötajaga hoida maksimaalset vahet, et kindlustada endale kaitsev ümbrus. Antud distants on kliendisuhte loomiseks kõige parem, sest klient on lastekaitespetsialistist piisavalt kaugel. Klient tunneb ennast kindlalt, spetsialist ei ole nõ tunginud tema maailma ning klient tunneb, et tal on õigus ise oma mõtete üle otsustada.

- Personaalne distants - Suheldes oma sõprade või kaaslastega hoiab iga inimene enda ja vestluspartneri vahel teatud vahemaad, nn. personaalset distantsi. Suhtlus sõltub ühenduse loomisel visuaalsetest ja kuuldavatest vihjetest, inimene on keha soojuse puudutamiseks või tajumiseks endiselt liiga kaugel. Seda kaugust hoitakse sõpradega suheldes. Siin on nägemine selge, silmside tugev ja vestlus sujub hõlpsalt (Hall, 1966: 116).

Kui klient tunneb, et ta on spetsialistiga saavutanud kontakti ning ta usaldab spetsialisti, siis võib liikuda ta käesolevasse distantsi. Siin suhtlemine on kliendi jaoks juba lihtsam, ta mõistab koostöökokkuleppeid ning on avatud neid täitma.

- Intiimne distants – Suhtlemispartnerid on teineteisele väga lähedal. See distants ehk ruum on vastuvõetav ainult lähimatele sõpradele ja lähedastele. Võõra inimese „sisenemine“ sellesse ruumi võib tunduda ebameeldiv. Realiseerub armastust väljendades, paitades, kaitstes. Sellel kaugusel moodustab inimese aura tugevama sidetunde kui visuaalsed või kuuldavahed vihjed (Hall, 1966: 116).

Intiimne vahemaa lastekaitsetöötaja ja kliendi vahel võib sobida siis kui klient tunneb, et tal on spetsialistiga saavutatud head suhted ning ta usaldab teda. Kui inimesel on lähedusvajadus ning ta tunneb, et lastekaitse spetsialisti näol on ta leidnud endale toetava ja abipakkuva inimese, siis soovib ta vestluse ajal olla talle ka lähemal. Antud distants on tihti kasutusel ka lastega suhtlemisel.

Ka Sommer (1962) uuris asutuste ruumide mööbli paigutust ning inimeste vahelise suhtluse mõju ning leidis, et see on olemas. Mööbli paigutusest oleneb, kas kliendil on võimalik valida endale ise sobiv kaugus vestluse alustamiseks. Kuigi sotsiaaltöötajatel ei ole võimalik muuta keskkonnas liigutatuid komponente nagu näiteks hooned ise, siis saavad nad määrata ruumis oleva mööbli paigutust ning kuidas ruum on sisustatud (Gutheil, 1992: 392). Siiski on olemas keskkonna loomine ka konkreetsest lastekaitse spetsialistist ja tema nägemusest.

Nelja erineva distantsi mõiste puhul ei ole kindlasti konkreetseid otsuseid, millal keegi millises distantsis teatud ajahetkel olema peaks. Kõik oleneb kliendist ja tema vajadustest. Samuti võib distantsi vajadus olla erinev lastekaitse spetsialistidel- kui üks soovib klientidega hoida kindlat vahemaad ning viibida ainult sotsiaalses distantsis, siis teise jaoks ei ole probleemiks liikuda nii personaalse kui intiimse distantsi juurde. Füüsilise töökeskkonna loomisel on oluline arvestada, et igal inimesel on personaalse ruumi vajadus erinev ning kliendil peab olema võimalus endale valida sobiv koht istumiseks kabinetis. Igal distantsil on suhtlemispartnerite jaoks erinev tähendus. Kui lastekaitse spetsialisti tööruumis ei ole kliendil võimalik valida endale oma personaalse ruumi vajadusest lähtuvat asukohta, võib temaga kontakti saavutamine olla keeruline, sest distants spetsialistiga ei toeta tema heaolu ja avanemist.

1.3 Füüsilise töökeskkonna sümbolised tähendused

Mitmed uuringud on kinnitanud füüsilise töökeskkonna mõju töötajate ja klientide käitumisele, hoiakutele ja emotsioonidele ning omavahelisele suhtlusele (Rafaeli ja Viljnai-Yavetz, 2004:92) ning töötajate töörahulolule, tulemuslikkusele ja motivatsioonile (Bitner, 1992, Kim ja Jung 2015). Mõju võib olla otsene, näiteks otstarbekalt paigutatud ja mugav mööbel ning sobiv valgus soodustab head tööd. Märkamata ei tohi jätta ka ruumi kui terviku ja üksikute sisustuselementide sümbolseid tähendusi ja nende mõju nii töötajale endile kui ka klientidele ja teistele tööruumi külastavatele inimestele.

Kas töötajal on omaette tööruum või ta jagab seda kolleegidega – see näitab tema staatust võrreldes sama organisatsiooni teiste töötajatega (Davis, 1984, Kin ja Joung, 2015: 307 kaudu). Samuti võivad kabinet olla sisustatud töötaja staatuse järgi, mitte lähtuvalt tööülesannetes täitmise või töötaja vajadusest (Bell, 200, Kin ja Joung, 2015: 308 kaudu). Ei ole üllatav kui ülemuse kabinet on kujundatud paremate sisustuselementidega kui tema alluvate tööruumid. Mööbli kvaliteet ruumis näitab samuti töötaja staatust teiste töötajatega võrreldes (Bitner, 1992, Kin ja Joung, 2015: 310 kaudu). Mööbli paigutusel on kabinetis väga suur mõju nii ruumi omanikule kui külastajale. Näiteks toolide asetus ringselt annab võimaldab klientidel töötajaga kergemini suhelda, võimaldab suuremat koostööd ning tekitab ühtekuuluvustunde (Ornstein, 1992: 87, 104).

Võimalus teha töötamisest paus ning vaadata kabineti aknast välja on töötaja jaoks vajalik psühholoogiliselt, samas võib aknast paistev vaade sümboliseerida ka töötaja staatust (Goodrich, 1990, Kin ja Joung, 2015:309 kaudu). Ka õhu kvaliteet on tavaliselt parem kõrgema staatusega töötaja kabinetis (Rashid ja Zimring, 2008, Kin ja Joung, 2015: 309 kaudu), sest neile peetakse vajalikuks luua paremad võimalused, kuigi otseselt kliente teenindava töötaja kabinetis on hea ventilatsiooni olemasolu tähtsam.

Fotod, mälestusesemed, nipsasjad tööruumis näitavad, milline inimene on kabineti omanik. Millised on tema huvid või hobid- et töötaja ei ole pelgalt ametnik, vaid inimene, kellel on ka isiklik elu. Isiklikud esemed aitavad töökaaslastes tekitada ühtsustunnet ning võimaldab töötajal olla tema ise. Isiklikud esemed kappidel või riiulitel annavad hea võimaluse alustada vestlust kliendiga ja luua häid suhteid ning viia esialgu raskeskese probleemilt ära (Byron ja Laurence, 2015: 306-308). Diplomid aitavad töötajal määrata oma kohta asutuses (Byron ja Laurence, 2015:

309) ning tõestavad tema kompetentsi kaastöötajate ning klientide ees. Kui ruumis on esemeid, mis viitavad asutusele, nt asutuse embleemiga pastakad, kalender, tassid vms, siis aitavad need esemed tekitada meeskonnatunnet, et töötajatel on ühtsed väärtused, normid ja reeglid (Byron ja Laurence, 2015: 308).

Ka Vöö (2014) intervjuudes tõid sotsiaaltöötajad välja mitmeid sümbolseid tähendusi. Sotsiaaltöötajate sõnul loob loomulik valgus hea meeleolu ning annab energiat, nipsasjad vähendavad kabineti ametlikkust. Taimede ja lillede olemasolu tekitab kodusema tunde ning mõjutavad positiivselt emotsionaalset enesetunnet. Kabineti värvilahenduses eelistatakse heledaid, sooje toone, mis loovad samuti positiivse õhkkonna. Nendele tähendustele osutades mainisid sotsiaaltöötajad, et need on tähtsad nii töötaja enda kui ka kliendi jaoks (Vöö, 2014).

Tuleb olla teadlik, millised on töökeskkonna sümbolised tähendused, mis toetavad või segavad tööruumis viibimist ning töötamise efektiivsust. Näiteks liiga avar ning silmapaistva mööbliga kabinet võib mõjuda klientidele liiga luksuslikult (Hardy jt, 2008, Kin ja Joung, 2015: 317 kaudu) ning kohatuna, abivajaja võib näiteks mõelda, et raha on kulutatud tööruumidele ja seepärast ongi toetused väikesed või ei jätku teenuseid. Seepärast tuleb luua keskkond, kus arvestatakse nii töötaja kui ka kliendi vaatenurka.

Teenuste osutamisel peab töökeskkond vastama teenuse standarditele (Solomon, 1985, Bitner, 1992:76 kaudu). Ehk kui lastekaitse spetsialistidelt oodatakse, et nad teeksid oma tööd hästi ja kvaliteetselt, on selle juures oluline see keskkond, kus nad klientidega suhtlevad. Esmamulje lastekaitse spetsialistist, lastekaitsetööst ning laiemalt ka asutusest loob lastekaitse spetsialisti töökabinet. Esemete paigutus ruumis võib olla ruumi kasutavate inimeste jaoks kas abistavaks või takistavaks teguriks, mis mõjutab nende igapäevaseid tegevusi. Läbimõeldud ruumikujundus, erinevate esemete paigutus ning töökohtade asukoht muudab igapäevase töö sujuvamaks. Keskkonda luues on vaja teada, millise sihtgrupi jaoks seda tehakse, st kes seal töötama hakkavad ja milliseid kliente nad teenindavad. Otstarbekalt kujundatud ruum annab võimaluse tegevusi suunata (Bitner, 1992: 67). Kindlasti on oluline lähtuda teenuse sihtgrupi soovidest ja vajadustest. Seega on vaja ruumi kavandades teada, mida tuleb just konkreetse sihtgrupi puhul arvesse võtta, et teenuse pakkumine oleks edukas (Bitner, 1992: 67). Kliendi maailmapildi mõistmine ja sellest lähtuvalt ruumi loomine annab võimaluse tulemuslikumaks koostööks.

Ruumide sümboolsete tähenduste tõlgendamine on subjektiivne ning tähendused erinevad sõltuvalt vaataja (näiteks kliendi) sotsiaalset positsioonist (Kim ja Jung, 2015). Seda enam on vaja tööruumide sisustus läbi mõelda, pidades silmas nii selle kasutajate kui ka küllastajate võimalikke tõlgendusi.

PROBLEEMIPÜSTITUS

Lastekaitsetöö on emotsionaalselt väga raske, keerukas, stressirohke ja vastutusrikas. Erinevaid ülesandeid on palju, vastutus teiste ees ja eest on suur. Lastekaitsetöötajad tegelevad laste heaolu nimel nii laste, emade, isade ja vajadusel ka lähisugulastega ning koostööd tehakse erinevate spetsialistidega (Lapse heaolu hindamise ..., 2017: 6).

Lastekaitsetöö on tihti seotud kas emotsionaalselt või eetilisel keeruliste juhtumitega. Seega nõuab lastekaitsetöö lastega töötavalt spetsialistidelt laialdasi oskusi ja teadmisi, pidevat enesetäiendamist ja õppimist. Abivajava lapse aitamine ning toetamine sõltub ka lastekaitse spetsialisti heaolust (MTÜ Lastekaitse Liit, 2018).

Et lastekaitse spetsialistid saaksid oma tööd hästi teha, on vaja tööülesannetele vastavat ning toetavat, mugavat ja ilusat töökeskkonda. Töökeskkond peab olema kooskõlas spetsialisti ja tema sihtrühma vajadustega. Lastekaitse spetsialisti ülesandeks on klientide ja nende heaoluprobleemidega tegelemine ning see, kuidas kliendid jt külastajad end lastekaitse spetsialisti vastuvõtule tulles tunnevad, määrab suuresti ära ka tema ja kliendi vahelise koostöö alguse. Lastekaitse spetsialisti vastuvõtule tulevad ka lapsed, mistõttu tuleb lastekaitse spetsialisti töökeskkonda luues rõhku panna ka lapse vajadustele, mis aitaksid lapsel võõras keskkonnas end vabamalt tunda (Pensa, 2017: 14; Saar, 2018).

Lastekaitse spetsialistide töötingimused on paiguti väga erinevad. Keskkonnal, kuhu lapsed, vanemad tulevad ja lastekaitse spetsialistiga vestlevad, on väga oluline roll. Oluline on ruumi suurus, ruumi helikindlus, valgustus, värvilahendused, mööbli paigutus, temperatuur ja ventilatsioon.

Eestis puuduvad lastekaitse spetsialistide tööruumidele esitatavad nõuded. Sotsiaaltöötaja kutsestandardid (2020) nõuavad, et sotsiaaltöötaja, sealhulgas lastekaitsele spetsialiseerunud töötaja töökeskkond ei tohi sisaldada riske tervisele ja heaolule. Enamasti on tööruum enne töötaja tööle asumist kujundatud ja sisustatud lähtuvalt asutuse võimalustest, mõtlemata töötaja soovidele ja vajadustele ning arvestamata klientide heaoluga antud kabinetis. Teadmata on, kui võrd on töökeskkonna loomisel arvestatud riskidega töötaja tervisele ja heaolule ning kas ja mida on asutused riskide ärahoidmiseks ette võtnud.

On oluline, et spetsialist, kes igapäevaselt tegeleb klientide vastuvõtuga, oskaks vaadata oma tööruumi nende pilguga saamaks aru, kuidas kliendid ennast lastekaitespetsialisti vastuvõtul ruumis tunda võivad, sest see määrab minu arvates suuresti ära ka töötaja ja kliendi vahelise koostöö alguse.

Minu uurimuse eesmärk on teada saada, kuidas lastekaitespetsialistid reflekteerivad klientide vaadet oma füüsilisele töökeskkonnale.

Uurimisküsimused

- Kuidas lastekaitespetsialistid reflekteerivad klientide, koostööpartnerite jt külastajate vaadet oma füüsilisele töökeskkonnale?
- Milliseid töökeskkonna aspekte lastekaitespetsialistid tähtsustavad?
- Milline on lastekaitespetsialistide meelest ideaalne ruum klienditööks ja tööalasteks kohtumiseks?

II MEETOD

2.1. Uurimismeetodi valik

Oma uurimuses kasutan kvalitatiivset uurimisviisi, sest soovin mõista lastekaitsespetsialistide tõlgendust oma töökeskkonnale läbi klientide silmade. Kvalitatiivne uurimisviis on suunatud inimeste kogemuste, arusaamade ja tõlgenduste mõistmisele ning viiakse läbi uuritavate loomulikus keskkonnas (Laherand, 2008: 24).

2.2. Uurimuses osalejad

Otsustasin intervjuuerida 10 lastekaitsespetsialisti Eesti erinevatest piirkondadest ja erineva suurusega omavalitsustest. Kavatsesin intervjuud läbi viia silmast-silma, kuid COVID-19 pandeemiast tingitud piirangute tõttu oli võimalik vaid esimene intervjuu teha otsekontaktis. Üheksa intervjuud toimusid veebi vahendusel erinevaid suhtluskanaleid (Messenger, Skype ja MsTeams) kasutades.

Nelja intervjueeritava leidmisel kasutasin tutvusi, kuus intervjueeritavat leidsin kohalike omavalitsuste kodulehtedel olevate lastekaitsespetsialistide hulgast. Lastekaitsespetsialistide poole pöördusin esialgu telefoni teel, tutvustasin oma uurimuse teemat ja eesmärki ning pakkusin võimalust uurimuses osaleda. Pärast nõusoleku saamist ja intervjuu aja kokkuleppimist saatsin lastekaitsespetsialistidele ka e-kirja, kus tutvustasin lühidalt uuesti oma töö eesmärki ning meie kokkulepitud veebiintervjuu aega. Kuna kokkulepete sõlmimise ja intervjuude vahepeale jäi mõnel juhul kolm nädalat, siis mõned päevad enne intervjuud saatsin meeldetuletusena veelkord kokkulepitud aja ning küsisin üle, kas meie kohtumine on jõus. Kõik lastekaitsespetsialistid, kellega õnnestus kontakti saada, olid nõus intervjuus osalema.

Uurimuses osalenud lastekaitsespetsialistid on erineva lastekaitsetöö staažiga, alates 7 kuust kuni 16 aastani.

2.3. Andmekogumine

Andmekogumismeetodina kasutasin poolstruktureeritud intervjuud. Sellise intervjuu suureks eeliseks teiste andmekogumismeetodite ees on paindlikkus ja võimalus kohandada küsimuste esitamist vastavalt olukorrale ning vastajale (Laherand, 2008:177). Küsimused valmistatakse ette, kuid küsimuste sõnastust ja järjekorda saab muuta. Minu uurimuses võimaldab see meetod lastekaitsespetsialistidel rääkida iga teema juures talle kõige olulisematest aspektidest töökeskkonna juures, samas on võimalus esitada täpsustavaid küsimusi.

Enne intervjuude tegemist lastekaitsespetsialistidega, tegin prooviintervjuu sotsiaaltöötajaga, et näha, kas ja mida peaksin lastekaitsespetsialiste intervjuerides oma meetodis muutma. Prooviintervjuud tehes, mõistsin, et tahan intervjueritavale oma küsimused väga ära põhjendada, et ta ikka saaks aru, mida ma tahan ning võib juhtuda, et sellega ma alateadlikult suunan teda mõtlema nii, nagu mina seda teen. Liiga palju oli suunavaid ja täpsustavaid küsimusi ning vahelesegamist minu poolt ning kiirustasin talle näiteid ja selgitusi tooma, mida mina arvan. Valmistasin intervjuu kava märksõnadega, et mõte küsimusi esitades uitama ei hakkaks ning oleks võimalik linnuke juurde panna teemale, mida lastekaitsetöötaja on juba ise oma jutus maininud, et vältida kordamist. Minu sooviks oli, et intervjuud sujusid sõbralikus jutustavas vormis, mitte konkreetsetes küsimus- vastuse stiilis.

Juhendajaga leidsime, et valimiks võiks olla kümme lastekaitsespetsialisti. Riigis valitseva koroonaviiruse tõttu oli mõistlik alustada oma lõputööd intervjuerimisest, sest olukord ja piirangud võisid iga hetk süveneda. Lastekaitsespetsialistid on valitud üle Eesti. Nelja lastekaitsespetsialisti kontaktid on tutvuste kaudu, kuue lastekaitsespetsialisti kontaktid valisin juhuslikkuse alusel omavalitsuste kodulehtedelt. Kindlasti ei soovinud ma teha intervjuusid ainult ühe piirkonna spetsialistidega, vaid minu soov oli saada tööks mõtteid ja arvamusi erinevatest Eesti piirkondadest. Valiku puhul arvestasin esialgu variandiga, et mul on võimalik uurimuses osalejaga teha intervjuu silmast-silma, mistõttu välistasin enda jaoks ajaliselt pikema kui kahe ja poole tunnise autosõidu teekonna omavalitsuseni. Üks intervjuu õnnestus teha silmast silma, teised üheksa läbi veebi erinevaid veebilahendusi kasutades. Enne lastekaitsespetsialistidele helistamist pabistasin veidi, kas neil on aega mind ära kuulata ning kas minu töö teema neid kõnetab ning kas nad mõistavad minu töö eesmärki - miks ma antud küsimusi küsin ja milleks need olulised on.

Nelja esimese intervjuueeritavaga oli lihtsam kokkuleppele saada, sest kasutasin tutvuseid. Kui järgmise viie intervjuueeritava leidmise eel olin ärev, siis minu suureks rõõmuks pärast minu lühitutvustust oma töö eesmärgist, olid nad lahkesti nõus intervjuueeritavaks olema. Motivatsiooni andis juurde ka paari lastekaitse spetsialisti tagasiside, et minu teema on huvitav.

Intervjuude alguses pabistasin, kas kõik varasemad kokkulepped, ikka kehtivad, sest vahepealsel ajal oli riigis seoses koroonaviiruse levikuga kehtestatud piiranguid, mis võisid mõjutada ka lastekaitsetöötajate tööd ning nende võimalikku ajaressurssi. Minu õnneks siiski oli kõigil võimalik kokkulepitud ajal intervjuus osaleda. Minu sooviks oli, et intervjuud sujusid sõbralikus jutustavas vormis, mitte konkreetse küsimus- vastuse stiilis.

Esimene intervjuu oli proovikiviks, kuidas lastekaitse spetsialist mu küsimustest aru saab ning neid mõistab. Olin enda jaoks küsimused ja punktid ette valmistanud, kuid ei olnud neid enda jaoks korrektselt välja kirjutanud ühele lehele kokku- selle tõttu oli veidi raske jälgida, kas olen kõiki soovitud teemasid intervjuus puudutanud või kas intervjuueeritav on kõiki mind huvitanud teemasid puudutanud. Olin küll saanud prooviintervjuust sotsiaaltöötajaga aru, et vajan endale lihtsat ja selget märksõnadega lehte, kuid olin selle siiski suutnud enne intervjuud endale lisaselgitustega keeruliseks teha. Esimese intervjuu põhjal sain paika panna ka ajakulu, mis järgmistele intervjuueeritavatele intervjuuga seoses täpsustavaks infoks sai ette antud, et nad saaksid oma aega planeerida.

Teine intervjuu toimus läbi Messengeri ning ühel hetkel olin ma rohkem närvis selle pärast, kas internet toimib korralikult kui intervjuu enda pärast. Kuna ühendus korduvalt katkes, segas see intervjuu läbiviimist. Kuid saime siiski küsimused küsitud ja vastatud. Pärast esimese intervjuu läbiviimist töötasin enda jaoks välja korrektse paberilehe küsimuste ja teemade plokkidega ning iga intervjuu ajal sain siis paberi pealt jooksvalt jälgida ning linnukese juurde kirjutada teema juurde, mida intervjuueeritav oli juba ise puudutanud ja sellest rääkinud ning et mul oleks meeles seda teemat enam mitte korrata. Lehtedele lisasin intervjuu käigus ka märksõnu, mis tundusid minu jaoks järgmiste intervjuude läbiviimiseks olulised, millele rohkem tähelepanu pöörata. Iga intervjuu järel analüüsisin ja mõtlesin tagasi intervjuule, kuidas ja mida järgmises intervjuus paremini küsida.

Järgmised intervjuud toimusid vaheldumisi nii MS Teamsi kui ka Skype vahendusel ning enamasti ilma tehniliste viperusteta. Intervjuude tegemisele eelnevalt pabistasingi enim arvatavasti selle

pärast, kas saan intervjuueeritavaga ühenduse ning kas meil intervjuu sujub tõrgeteta. Poolte intervjuude läbiviimise ajal olid intervjuueeritavad oma kabinetis, mis andis mulle ka võimaluse kohe nende ruumi arvuti vahendusel näha. Pooltel kordadel olid lastekaitse spetsialistid eriolukorra tõttu kodukontoris.

Iga intervjuu ees oli ärevus, kuidas on hetkel internetiühendusega nii minul kui ka intervjuueeritaval. Küsisin iga intervjuu alguses üle, kas võime sinatada, mis kõigile intervjuueeritavatele sobis ning mis minu arvates võttis ära ka sellise ametlikuma poole ning mõlemad tundsin end teine- teisel pool ekraani kodusemalt. Kui ma umbes poolte intervjuude tegemise käigus intervjuu lõpus mainisin, et olen tööalaselt samuti kohaliku omavalitsuse taustaga, st olen varem töötanud sotsiaaltöös spetsialistina ning rohkem kui kümme aastat tagasi ka põgusalt täitnud lastekaitse spetsialisti tööülesandeid, siis hilisemate intervjuude tegemise ajal mainisin ma seda nüanssi intervjuu alguses. Ma arvan, et see info aitas mul saada veelgi kiiremini intervjuueeritavaga kontakti, sest ta teadis, et intervjuu läbiviija on teadlik kohaliku omavalitsuse sotsiaalvaldkonna tööga.

Veebiintervjuude käigus sain nende lastekaitse spetsialistide tööruumidest, kes viibisid intervjuude hetkel oma kabinetis, läbi kaamera ettekujutuse. Pandeemia tõttu töötatakse ka kodukontorites- sel juhul ma kabinetti ei näinud. Palusin kõigilt uurimuses osalenutelt saata mulle võimalusel oma tööruumist pilt, et andmeanalüüsi ajal oleks mul nende kabinettidest olemas reaalne vaade. Kahjuks kõigilt intervjuueeritavatelt ma pilte ei saanud.

Intervjuude alguses selgitasin uurimuse põhiteemat ning palusin luba intervjuud helisalvestada, et need hiljem analüüsimise jaoks transkribeerida. Intervjuu kava koosnes märksõnadest, et seda oleks hea pilguga haarata ja jälgida. Palusin intervjuueeritaval rääkida oma tööruumist ning esitasin vastavalt kavale täpsustavaid küsimusi, et kõik teemad saaksid kaetud. Püüdsin vältida suunavaid küsimusi. Salvestatud helifailid kustutasin pärast transkribeerimist. Selgitasin intervjuueeritavatele, et uurimuses osalemine on konfidentsiaalne ning andmeid ei käsitleta kindlast omavalitsusest lähtuvalt. Intervjuud viisin läbi 2021. aasta veebruari- ja märtsikuus.

2.4. Analüüsimeetod

Kasutasin oma uurimustöös suunatud sisuanalüüsi. Seda meetodit kasutatakse kui uuritava nähtuse kohta on olemas teooriaid ja uurimusi, kuid need on ebatäielikud ning vajavad edasiarendamist (Hsieh ja Shannon, 2005: 1281). Olemasolev teooria või senised uurimused lihtsustavad uurimisküsimuse fokuseerimist. Need aitavad teha oletusi huvipakkuvate muutujate ja nendevaheliste suhete kohta ning see omakorda võimaldab määrata esialgse kodeerimisskeemi või koodidevahelised suhted (Hsieh ja Shannon, 2005: 1281).

Oma uurimustööd kavandades lähtusin tähendusüksustest ja kirjelduskategoriatest, mis olid Vöö (2014) fenomenograafilise uurimustöö tulemuseks ning täiendasin neid, lähtudes kirjandusest ja oma kogemustest. Nii kujunesid peamised teemad, millele toetudes koostasintervjuu kava ja alustasin suunatud sisuanalüüsi. Analüüsi käigus lõin uusi koode ja täpsustasin kategooriate sisu, nii nagu seda lubab Hsieh ja Shannoni (2005: 1283) poolt kirjeldatud meetod, seeläbi laiendades ja täpsustades teadmisi uuritavast fenomenist.

Kui olin juba esmase analüüsi teostanud, leidsin Anat Rafaeli ja Iris Vilnai-Yavetz'i artikli (2004: 92-93), milles nad tutvustavad oma uurimistöö tulemusena loodud kolme töökeskkonna mõõdet. Need kolm mõõdet on instrumentaalsus, esteetika ning sümboolika (Rafaeli ja Vilnai-Yavetz, 2004: 92-93). Seda analüüsimeetodit on katsetatud nii kvalitatiivset kui kvantitatiivset uurimustehes ning tulemused on kinnitanud, et nende kolme mõõtme abil on võimalik tähelepanu pöörata kõigile füüsilise keskkonna aspektidele, mida nii kontorikeskkonna planeerimisel kui hindamisel arvesse võtta (Rafaeli, Vilnai-Yavetz, Schneider Yaakov, 2005: 546). Enne analüüsi algust peamiselt Vöö (2014) tulemuste põhjal loodud ning töö käigus täiendatud kategooriad sobitusid hästi nendesse mõõtmetesse. Kuid analüüsi käigus selgus, et kolmele eelmainitud mõõtmele – instrumentaalsus, esteetika ning sümboolsus – on vaja lisada veel ajamõõde. Ajamõõde on oluline, sest selle kaudu saab näidata kuidas on lastekaitse spetsialisti füüsiline töökeskkond ajas muutunud ja millised on intervjuudes osalejate arvates tulevikuväljavaated.

2.5. Uurija eetilised dilemmad ja refleksioon

Esiialgu olid mul küll kõhklused, kas minu teemakäsitus lastekaitse spetsialistide kõnetab. Ma ei olnud kindel, kas nad soovivad oma mõtteid töökeskkonnast minuga avalikult jagada. Enda kogemusest tean, et tööruumi teema on sotsiaalvaldkonna spetsialistide jaoks oluline ning soovitakse töötamiseks sobivaid ruume, kuid võimalused selleks puuduvad. Olen väga tänulik, et uurimuses osalenud lastekaitse spetsialistid mind usaldasid ning olid nõus intervjueritavad olema. Uurimusega tungisin nende poolprivaatsesse ruumi. See ruum on küll avatud klientidele ja koostööpartneritele, aga nendega suhtlemisel on kindlad piirid ja reeglid. Kliendid ei esita küsimusi, vaid lepivad sellega, mis on. Minu esitatud küsimused andsid võimaluse töötajatel mõelda oma põhjenduste peale ja neid analüüsida ning teha järeldusi oma töökeskkonna kohta.

Minu jaoks oli väga oluline antud töö puhul vastajate konfidentsiaalsuse tagamine. Töös on illustreeriva materjalina toodud fotod lastekaitse spetsialistide tööruumidest, kuid nende järjekord ei ole sama tekstisisiselt ära toodud lastekaitse spetsialistide järjekorranumbriga.

Intervjuerijaks olemine õpetas, kuidas olla aktiivne kuulaja. Olen tajunud, et kuulan meedias olevaid intervjuusid teisiti. Jälgin, kuidas intervjuerija ehitab ülesse küsimuse, kuidas ta liigub ühe vastuse juurest järgmise küsimuse juurde ning mõtlen, kuidas mina oleksin küsimust esitanud. Erinevates ametiasutustes käies jälgin ruumi paigutust- mis on olemas, miks miski on nii nagu ta on ja mida see endaga kaasa toob. Oma teadmisi ja kogemusi tööruumi planeerimisel jagan hea meelega ka teistega, et nad oskaksid oma töökeskkonda vaadata, hinnata ning vajadusel muuta.

Intervjuusid transkribeerides sain aru kui palju väärt informatsiooni meil igapäevaselt teistega vesteldes kaduma läheb ja jutust meelde ei jää. Oskan olla tähelepanelikum kuulaja ning väärtuslikku informatsiooni paremini eristada.

III TULEMUSED- ANALÜÜS

Käesolevas peatükis annan ülevaate olulisematest uurimustulemustest, mis minu magistritöö eesmärgist lähtuvalt järelid. Minu magistritöö eesmärgiks on teada saada, kuidas lastekaitsepspecialistid reflekteerivad klientide vaadet oma füüsilisele töökeskkonnale. Eesmärgi saavutamiseks püstitasin järgmised uurimisküsimused: kuidas lastekaitsepspecialistid reflekteerivad klientide, koostööpartnerite ja külastajate vaadet oma füüsilisele töökeskkonnale; milliseid töökeskkonna aspekte lastekaitsetöötajad tähtsustavad ning milline on lastekaitsetöötajate meelest ideaalne ruum klienditööks ja tööalasteks kohtumiseks. Järgnevalt analüüsin 10 uurimuses osalenud lastekaitsepspecialisti arvamusi seoses töökeskkonna mugavuse ja turvalisusega. Intervjueeritavatest seitse töötavad kabinetis üksinda, kaks jagavad kabinetti kolleegiga ning üks töötab kolme töökohaga kabinetis.

Tulemuste analüüsis kasutan teksti illustreerimiseks jutumärkides ja kaldkirjas esitatud intervjueeritavate tsitaate. Intervjueeritavad on märgitud koodidega vastavalt LK1...LK10. Tsitaatidest välja jäetud tekstiosade märkimiseks olen kasutanud /.../ märget.

3.1 Instrumentaalsus

Lastekaitsepspecialisti tööruumi asukoht hoones. Lastekaitsepspecialisti vastuvõtul käib võrreldes teiste eriala ametnikega rohkem kliente. Enamuste uurimuses osalenud lastekaitsepspecialistide kabinet asub hoone 1. korrusel. Paaril juhul on võimalik sotsiaalosakonda pääseda eraldi välisuksest, mida spetsialistid peavad väga heaks võimaluseks, sest kliendil on võimalik lastekaitsepspecialisti juurde jõuda privaatsemalt. Üldiselt peavad vastanud lastekaitsepspecialistid ligipääsu oma kabinetini heaks ja kergesti leitavaks, kabinetid on nummerdatud ning majajuhid olemas. Kui maja sissepääsu juures on infosekretär, suunatakse klient edasi tema poolt. Ühes intervjuus ilmnes, et kabineti asukoht ei ole majas kergesti leitav, sest puuduvad peaukse juures olevad viidad. „*See [ligipääs kabinetini] on väga vilets. ... et ikkagi ma praegu lähen, et kui vanem esimest korda tuleb, siis ma pean ikkagi vastu minema.*“ (LK2).

Ratastoolis kliendil on lastekaitsespetsialisti juurde pöördumine keerulisem. Uurimusest selgus, et ratastooliga pöördujaid on vähe, paari vastaja sõnul ratastoolis klienti nende vastuvõtul käinud ei olegi. Mõnel juhul on välisukse juures olemas kaldtee või võimalus asetada uksest sisse saamiseks maha liiprid. Ühe teisel korral töötava spetsialisti sõnul on neil majas trepironija, mida saaks vajadusel kasutada, kuid alati on võimalik klient vastu võtta ka esimese korruse ruumides.

Tööruumi üldilme ja suurus. Intervjuudest selgus, et rohkem kui pooled vastanutest ei ole rahul oma tööruumi suurusega. Nende sõnul on kabinet väike ja kitsas. Ruumis asuvat mööblit ei ole võimalik enda ja kliendi vajadustele sobivamalt ümber sättida. Klientide toolid on väga lähedal lastekaitsespetsialistidele, mis jätab nende vahele väga vähe ruumi. Näiteks hooldusõiguse vaidluse lahendamise ajal on kabinetis pingeid ja õhkkond on emotsionaalselt raske. Sellised olukorrad on keerulised lastekaitsespetsialisti jaoks, sest ta tunneb ja näeb, et neil on ebameeldiv ning tal ei ole võimalik seda olukorda kuidagi muuta.

LK10: *„No selles mõttes tahaks siukest nii-öelda hingamis- ja liikumisruumi juurde, et ongi see, et kui inimene seal istub- ükskõik, kelle laua juures ta istub, siis temast möödaminek on, üsna vähe ruumi on seal.“*

LK1: *„Nii kitsas on, nii vähe ruumi on ja siis on mingid asjad seal ees ja, kuidagi mõtled, et see on ametiasutus ja niimoodi, et siis ja kuidagi nagu piinlik, et sellistes tingimustes peame inimesi nagu vastu võtma.“/.../„Iseenesest on see kabinet juba väga väike, et kahele inimesele töö tegemiseks, et see võiks vabalt olla ühe inimese kabinet“.*

LK7: *„Aga jah, ütleme, see ruum on, on jah, nagu ee kitsas on. Ja ei ole, noh, ühesõnaga ma ei ole tegelikult rahul selle, selle paigutuse ja kõige sellega, mis siin sees on.“*

Vastajate sõnul on kliente, kes kabinetis sisenedes märkavad ümbrust ning seda ka väljendavad, kuid on kliente, kes tulevad spetsialisti juurde ning kabinetis olevat ümbrust ei märka. Paari vastaja sõnul ei ole kliendid neile andnud tagasisidet selle kohta, et neil oleks nende kabinetis ebamugav olnud, samas ei ole nad kliendi käest ka küsinud, kuidas nad end ruumis tunnevad.

LK4: *„No ega nad lasevad küll silmadega seal ringi. Nad vaatavad, mis seal ümberringi nagu on. /.../.*

Lastekaitsespetsialistid rääkisid, et nad on püüdnud võimaluste piires sättida oma tööruumi klientide jaoks sõbralikumaks. „No iseenesest kui inimesed tulevad vallavalitsusse või linnavalitsusse või no üldse kohalikku omavalitsusse ametnikuga rääkima, et see iseenesest võib olla juba hirmutav, aga samas, et kui sa lood sellised mõnusad tingimused, et see võib nagu ka inimestel nagu pinget maha võtta, et sul ongi mõnus seal vestelda.“ (LK1).

Lastekaitsespetsialistide sõnul satub lapsi nende kabinetti vähem kui täiskasvanud kliente. Poolte vastajate sõnul on nende kabinetid ametliku keskkonnaga ning lapsel ei teki kabinetis olles lapsesõbralikku meeleolu, sest seal olevad esemed seda enamasti ei toeta. Suuresti mõjutab seda see, et kabinetid on väikesed ning ei ole võimalik muudatusi teha ning enne mänguasjakasti nägemist on ruum tema jaoks tühi ja ebamugav. Mitu vastajat selgitasid, et kohtuvad vajadusel lastega hoopiski neile sobivamas keskkonnas, näiteks koolimajas või lasteaias, sest siis tunnevad lapsed end igapäevases turvalises keskkonnas ning vestluse läbiviimine sujub paremini, sest lapsed julgevad olla avatumad kui ametlikus keskkonnas.

LK1: „Praegu on nagu suhteliselt, suhteliselt kehva, ruumi ei ole ja kuidas sa seal nagu lastega räägid, see ongi siuke hästi ametniku ja kliendi selline positsioon, et sa ei saa lapsega nagu hästi suhestuda, selles kabinetis, väiksema lapsega.“

Kuna paljudes kabinettides on ruumipuudus, siis võib ametniku ja lapse vahelise kontakti loomist takistada ka ametniku töölaud. Ühe spetsialisti sõnul kui ta teab, et laps on tema juurde tulemas, sätib ta tooli juba enne nii, et lapse ja tema vahel tekiks parema õhkkonnaga ruum. Segada võib kindlasti ka suur arvutiekraan. Kuna väikeseid laudu-toole kabinetis ei ole, siis peab laps joonistama ametilaua taga, kus tal väga mugav ei ole, sest ei saa jalgadega minna laua alla vaid peab küljega istuma. Ühe spetsialisti sõnul võivad last häirida kabineti hallid seinad, sest need häirivad ka teda.

Lastekaitsespetsialistide kabinettides, kus on rohkem ruumi ning võimalusi õhkkonna loomiseks, tunnevad ka lapsed end paremini. Kabinetid, kus on ruumi, värve ja valgust, meeldivad lastele. „Nad [lapsed] on öelnud just seda, et sul on nii ilus siin.“ (LK5).

Küsitluse käigus selgus, et lastekaitsespetsialistide kabinetid ei toeta kuidagi lapse sealviibimist. Lastekaitsespetsialistidel on laste jaoks olemas tegelusasjad, mida nad saavad lapsele pakkuda, et tal oleks tegevust. Mitu intervjuueeritavat kohtuvad lastega väljaspool kabinetti lastele

harjumuspärasemas kohas. Uurimuses selgus, et ametlikus ruumis on lapsega kontakti saavutamine raskem.

Lastekaitespetsialistide tööruumides viibivad tihti koostööpartnerid, kolleegid kui toimuvad juhtumikoosolekud või kokkusaamised. Intervjuudest selgus, et spetsialistide sõnul väga suurt tagasisidet nad koostööpartnerite või töökaaslaste poolt oma tööruumi kohta saanud ei ole. Intervjuudes mainiti, et kolleegid, kes töötavad samas asutuses, on teadlikud nende töötingimustest.

Intervjuudes selgitati, et tööruumide keskkond oleneb lisaks füüsilisele ruumile ka ruumis töötavatest inimestest. Iga kabinet on seal igapäevaselt töötava spetsialisti „nägu“. *„Ja kui ma praegu mõtlen meie, näiteks erinevate spetsialistide kabinetidele ja sisustusele, siis need on väga erinevad.“* (LK4). Silma paistavad need kabinetid, mis eristuvad teistest. *„Aga mul on hästi ilus kollane kabinet- see meeldib meie majas kõigile, kes seal käinud on. Kõik ütlevad, et väga ilus on.“* (LK9).

Intervjuudest selgus, et spetsialistidele, kelle tööruumid on väikesed, on öeldud, et nende ruumis on nii kitsas ja töötajad peavad seal nii koos olema. Vestlustes ilmnis, et *„pigem on nagu see, et on olnud- jess, teil on oma kabinet. Et järelikult see toob selle sõnumi mulle, et paljudes kohtades ei pruugi olla nii-öelda klienditööks oma kabinetti.“* (LK8). Siit võib teha järelduse, et lastekaitespetsialistide töötingimusi ja töökeskkonda pannakse tähele. Mõistetakse, et väikesed ruumid ei ole lastekaitsetöö jaoks sobivad.

Koostööpartnerite poolt lastekaitespetsialistide tööruumile suurt tagasisidet ei ole olnud, selgitavad uurimuses osalenud. Tagasisidena on mainitud väikest ruumi ning mitmekesi ühes kabinetis töötamist. Sellest võib järeldada, et nähakse privaatsuse tagamise ja konfidentsiaalsuse puudumises probleemi.

Lastekaitespetsialisti tööheaolu mõjutab, milline on tema tööruum ning mis ja kuidas on tema tööruumi paigutatud. Uurimuses tuli välja, et kõige rohkem segab lastekaitespetsialiste nende töös väike kabinet, mille tõttu on keeruline mööblipaigutus. Ruumis on kesksel kohal laua paigutus, mis enamasti asetseb võimalustest ja vajadustest tingitult ruumi suhtes ja töötaja vajadusi arvestades valesi. Kõige rohkem peab laua paigutamisel sõltuma aknast, et külm tuul ja õhk ruumis töötavale spetsialistile peale ei puhuks.

Mitmekesi ruumis töötamine. Kümnest intervjuueeritud lastekaitsespetsialistist seitse töötavad ruumis üksinda, kaks lastekaitsespetsialisti töötavad kahekesi kabinetis ning üks vastaja jagab kabinetti kolme spetsialisti peale (vt pilt 1). Üks hetkel üksi kabinetis olev vastaja asub pärast uue vallamaja valmimist jagama töökabinetti teise lastekaitsespetsialistiga. Teine üksinda kabinetis olev vastaja sai omaette kabineti alles mõni kuu tagasi.

Intervjuudes osales lastekaitsespetsialiste, kes on töötanud kabinetis nii üksinda kui ka kolleegiga ning toodi välja, et isiklikku kabinetti omada on nii töötaja enda kui ka klientide seisukohalt kõige õigem. Üksinda kabinetis töötaval lastekaitsespetsialistil jääb rohkem aega sisulise töö tegemiseks, sest ta ei pea tegelema nii palju töötaja planeerimisega ning arvestama teise töötaja ja kliendi vaheliste kokkulepete ja kohtumistega. Kabineti jagamine on uurimuses osalenud lastekaitsespetsialistide sõnul nende töö korraldamisel suurimaks probleemiks. „*Et ee, väga suureks ja selliseks nii-öelda, ma ei tea, negatiivseks faktoriks ongi täpselt see kui lastekaitse jagab nagu, jagab nagu kabinetti*“ (LK5). Näiteks on kirjatöösse väga raske süveneda kui paratamatult kuuled teise spetsialisti vestlust kliendiga. „*Ja siis no väga keeruline on koostada mõnda arvamust või üldse kirjatööd teha kui kõrval mitu inimest ju räägivad. Et need inimesed räägivad minust ühe ja kahe meetri kaugusel, sest rohkem ruumi ei ole lihtsalt. ... ja see keskendumine, minu keskendumine on häiritud sellega seoses.*“ (LK3).

Spetsialistid, kes jagavad kabinetti, peavad lisaks igapäevasele erialasele tööle arvestama suurema planeerimisvajadusega. Klientide konfidentsiaalsuse tagamiseks, ei saa mitmekesi ühes toas olevad lastekaitsespetsialistid endale samal ajal kutsuda kliente: „*...et me alati siis küsime, et kuule, ega sul sellel päeval selleks kellaajaks ei ole kutsutud kedagi ja siis me lepime niiviisi kokku, et samale ajale ei satuks inimesi.*“ (LK3). Lastekaitsespetsialisti töö nõuab palju telefoniga helistamist ning vahetult kliente kohale kutsuma.

LK1: „*Ja ka see, et me oleme kahekesi kabinetis, klientidele paljudele see ei meeldi. On olnud kliente, kes ütlevad, et ma ei taha nagu rääkida teise inimese juuresolekul, et siis peabki teine inimene [spetsialist] otsima endale muud tegevust ja ei olegi parata midagi, peadki sealt siis ära minema, et ka see juba*“.

Spetsialistidel tuleb iga kohtumise eel kliendile selgitada, et ruumis viibiv teine kolleeg on samuti sotsiaalvaldkonna töötaja ning ruumis räägitu jääb sinna, „*...aga mõni soovib ikkagi ka privaatse*

rääkida. *Et alati ei taheta kahe inimese juuresolekul asjadest rääkida.*“ (LK3). On juhtumeid, kus klient näeb, et spetsialist ei ole toas üksi ning loobub vastuvõtule tulemast.



Pilt 1. Ühes kabinetis töötab kolm lastekaitsespetsialisti.

Keerulised olukorrad tekivad kabinetti jagavate vastanute sõnul siis kui ühel on klient ning teine peab telefoniga rääkima või mõlemal on telefonikõne. Enamasti välditakse telefonikõne tegemist kui teine töötaja juba räägib oma telefoniga või on tal kabinetis klient, sest siis võib tekkida ebameeldivaid olukordi kui telefonis rääkivale kliendile kostuvad kabinetist hääled.

Kui kolleegil on klient, siis peab lastekaitsespetsialist leidma tegevused väljaspool kabinetti. Teinekord aga ei ole võimalik ette planeerida tegevusi ning kui tuleb kabinetist lahkuda, võivad jääda ka enda planeeritud tegevused tegemata või lükkuda edasi. Samal ajal tööd teha ei saa. Samuti on raske kui on vaja tegeleda mõttetööga ning kolleegil on klient. Kabineti jagamine nõuab lastekaitsespetsialistilt suuremat ajaplaneerimist, sest teise töötajaga on vaja kooskõlastada, millal kummalgi on võimalus kabinetis oma kliente privaatselt vastu võtta.

LK10: „*Kõige rohkem, mida ma olengi mõelnud, on see, et kuidas nad nagu tunnevad, et kui me seal kõik, kõik koos istume, et ee, et see on küll selline nii-öelda igapäevane, igapäevane mõte.*“

Mainiti, et mitmekesi kabinetis töötamine on töötaja seisukohalt hea siis kui ta on alles tööle asunud. Siis on oluline, et juhendaja oleks kohe olemas ning on võimalus küsida. Tööpraktika suhtes on oluline, et uuel töötajal on võimalus õppida kogunud lastekaitsepspetsialistilt.

Ka selgus, et lastekaitsepspetsialistide arvates võib lapsi kõigepealt häirida ka see, et kabinetis on mitu võõrast inimest korraga ning kuna üldjuhul on kabinetid väikesed, siis pole seal nende jaoks ringiliikumiseks piisavalt ruumi.

Mööbel; laud ja toolid. Kahel intervjueeritaval on ergonoomiline töölaud, mis võimaldab töötada nii püsti kui istudes. Vastanute sõnul on see suureks plussiks kabinetitööl. Praeguse laua vahetust ergonoomilise vastu sooviti veel. Üks intervjueeritav on väga rahul enda valitud kontoritooliga, mis on piisavalt ergonoomiline ning mugav. Enamus intervjueeritavatest ergonoomilise mööbli vajadust ei maininud. Küll mainiti, et töölaud väike ning kuna väga paljud lastekaitsepspetsialistid töötavad mitme arvutikuvariga, on laua tööpinda vähe. Seetõttu on raskendatud lastekaitsepspetsialisti vestlus oma kliendiga, millele kliendid on tähelepanu pööranud ning öelnud, et kuvari tõttu ei näe spetsialisti ning on raske suhelda. Intervjuudest selgus, et need olukorrad häirivad lastekaitsepspetsialiste, sest on takistuseks kliendiga suhtlemisel ja kontakti loomisel. Väikestesse ruumidesse ei mahu korralik suur töölaud, mistõttu jääbki lauapinda väheks. Kõige suuremaks probleemiks on olnud töölaua paigutamine ruumis. Mitu vastajat on laua paigutamisel lähtunud sellest, et istudes ei puhuks aknast tuul peale.

Oli kabinette, kus töölaud on piisavalt suur, et mahutada ära tööks vajalikud esemed ning ka kliendil võimalik teispool lauda avaldust kirjutada. Vähene lauapind on raskendanud kliendil nt avalduse kirjutamist, klient peab teinekord olema küljega ning see võib tekitada temas ebamugavust.

Intervjuudest selgus, et ruumis olevate esemete paigutus on lastekaitsepspetsialistide jaoks oluline. Enamus intervjueeritavatest peavad ruumi paigutusel lähtuma olemasolevatest võimalustest ning mööblit ümber paigutada ei ole võimalik, kuid seda võimalust peeti väga oluliseks. Kõik intervjueeritavad sõnasid, et töötingimused/töökeskond mõjutab töö tegemist. „*Et spetsialistina no, ma arvan, et ma oleks ise ka palju sellisem rõõmsam ja motiveeritum ja rahulolevam kui mul on mõnusad, kaasaegsed, head töötingimused. Et, et see annab palju juurde,*“ (LK1). Siiski

selgus, et uurimuses osalenud lastekaitsepspecialistid on pigem vähenõudlikud ning leplikud oma töötingimuste suhtes.

LK8: „Aga, ma ei tea, ma arvan, et ma olen nagu inimesena ise nagu nii vähe, vähenõudlik ikkagi... Pigem nagu lepin, lepin mingite vähesemate asjadega.“

Uurimuse käigus selgus, et enamus vastanutest ei ole rahul oma töölaua asetusega ruumis. Peamiselt on see tingitud küll sellest, et väikeses kitsas ruumis ei ole väga palju võimalusi laua paigutamiseks. Laua paigutus laua sõltub muuhulgas akna asukohast ning sellest, et laua taga istudes aknast tulev tuul ja külm peale ei puhuks (vt pilt 2). Laua asukoha paigutusel ei ole saanud arvestada võimalusega, et hädaolukorra ajal on võimalik kiirelt ruumist lahkuda.



Pilt 2. Tööruumis asuv laud on paigutatud nii, et aknast tulev tuul lastekaitsepspecialistile peale ei puhuks. Ruumist väljasaamiseks tuleb töötajal mööduda kliendist.

Intervjuudest selgus, et lastekaitsepspecialistid, kellel on võimalus oma töölaua asukohta ise määrata, on sellega väga rahul. Laud on paigutatud arvestades nii enda kui klientide vajadustega.

LK9: „Ja, ja ma olen nagu hästi rahul, et ma sain ise valida, et ma ei oleks seljaga ukse poole ega seljaga akna poole vaid niimoodi külili, et ma näen otse kõiki, kes tulevad ja ma näen tegelikult ka neid, kes aknast mööda lähevad, sest meil on akna taga kaldtee.“

Uurimuse käigus selgus, et pooltel vastajatel ei ole võimalik oma töölaua tagant ruumist välja pääseda, kui peaks tekkima füüsiline oht. Põhjuseks on väike ruum ning lauda ei ole võimalik asetada nii, et lastekaitsepspetsialistil tekiks võimalus vajadusel enne klienti kabineti uksest välja pääseda.

Lastekaitsepspetsialisti tööheaolu mõjutab, milline on tema tööruum ning mis ja kuidas on tema tööruumi paigutatud. Uurimuses tuli välja, et kõige rohkem segab lastekaitsepspetsialiste nende töös väike kabinet, mille tõttu on keeruline mööblipaigutus. Ruumis on kesksel kohal laua paigutus, mis enamasti asetseb võimalustest ja vajadustest tingitult ruumi suhtes ja töötaja vajadusi arvestades valesi. Kõige rohkem peab laua paigutamisel sõltuma aknast, et külm tuul ja õhk ruumis töötavale spetsialistile peale ei puhuks. Mitme töötajaga ruumis on töölauad paigutatud vastakuti.

Privaatsus ja konfidentsiaalsus. Vestlustes ilmnas, et lastekaitsepspetsialistid tunnevad, et neil on kitsastes töötingimustes keeruline töötada kui ei suuda tagada klienti privaatsust ja konfidentsiaalsust. Toodi välja, et kaasaegseid ja sotsiaaltööks sobivad tööruumid ja töötingimused aitavad kaasa hea töö tegemisele. Samuti tuli intervjuudes välja, et suureks probleemiks lastekaitsepspetsialistide kabinettide puhul on heli läbikostvus. Enamus kabinettide seinad, ukseid on õhukesed, läbi ventilatsiooniavade kandub edasi jutukõma. Ning kui räägitakse kõrgendatud hääletoonil, on kõik väga hästi teise ruumi kosta. Kliendid on tundlikud ja teemad, mida nad räägivad, on väga isiklikud. Kui kliendid teavad, et kabinet kostub läbi, siis nad tihti ei julgegi end avada. Vestlustes ilmnas, et vaja on ruumi, mis soodustaks klienti avanemist, et spetsialistil oleks võimalik jõuda probleemi põhjuse tuumani, mida siis lahendama hakata.

Üks intervjuueeritavatest vastab, et ta ei ole kunagi ukse taga istunud ja ta ei tea kui hästi sealt läbi kostub, kuid siis arutlemise käigus jõuab ta ikkagi selleni, et uksest kostub hääl läbi. Samas nendib ta, et sotsiaalkabinetid on veidi teistest vallavalitsuse ruumidest eraldatud.

Oli ka kabinet, kus on siseuks, mis viib teise kabinetti, kuid mida ei kasutata. Et püüda summutada kabinettidest kostvat jutukõminat, on mõlemale poole ust ette lükatud kapp, mis siiski mürasummutajana ei tööta. Vastaja sõnul kostub kõrval kabinettides räägitav nende ruumi, millest ta järeldab nende hääle kostmist teistesse kabinettidesse ka, „*et see heli levib ju mõlemat pidi.*”

(0,8) Jah, et see ei ole kindlasti nüüd klientide seisukohalt küll õige“ (LK3). Vestlusruumi, mis on helikindel ja kuhu saaks kliendiga vestlemiseks minna enamikes omavalitsustes ei ole.

Uuritav tõi näite, et lastekaitsealane nõustamine on sarnane psühholoogilise nõustamisega-mõlemad on privaatsed, kuid nõuded ruumidele erinevad. Spetsialisti sõnul kui klient kuuleb, et kõrvalkabinetis räägitav kostab nendeni, mõistab ta, et ka tema hääl levib teistesse kabinettidesse ning ei räägi ega ava end enam lastekaitse spetsialistile. Või hakkab klient sosistama, mis on lastekaitse spetsialisti sõnul samuti väga ebamugav.

Üks vastaja toob välja, et tal on kabinetil uks, millel oli läbipaistev klaas. Lastekaitse spetsialisti sõnul *„oli väga häiriv see kui oli nagu klaasist näha, kes käib või kes kabinetis on... Aga nüüd, pärast seda kui see matt [kile] on ees, on tunduvalt rahulikum“ (LK2). Lastekaitse spetsialisti sõnul tundis ta varem, kui klaasuksel puudus matistav kile, et klientidel oli ebameeldiv.*

Teisel vastajal on kabineti üks sein klaasist. Lastekaitse spetsialisti sõnul on klaasile kleebitud peenikesed ribad, et hajutada läbinähtavust, kuid spetsialist ütleb, et *„mul ei ole võimalik nagu nii-öelda privaatsust, täisprivaatsust tagada. ... Et, sest minu kabinet on ka esimene nii-öeldes välisusest tulles, et siis kõik nagu mööduvad sellest“ (LK8). Spetsialisti sõnul klaasseinad häirivad kliente ning kui keegi mööda kõnnib, siis klient pöörab end vaatama.*

Vastajad pööravad tähelepanu ka kabineti asukohale vallamajas, mis tähendab, et mõningatel juhtudel on lastekaitse spetsialist tunnetanud, et see võib privaatsuse ja konfidentsiaalsuse koha pealt olla klientide jaoks oluline.

Selgitati, et kabinetid ei ole helikindlad ning veidigi kõvem hääletoon on kõrvalolevasse kabinetti või koridori kosta. Kabinetti jagavate lastekaitse spetsialistide sõnul on klientide jaoks probleemiks see, et ei ole võimalik privaatelt oma probleemidest rääkida. Spetsialistide sõnul on kliendid väljendanud seda mitmeti – näiteks on küsitud, miks ollakse kahekesi kabinetis. On soovitud spetsialistiga rääkida nelja silma all, ilma, et teine töötaja juures oleks.

LK1: *„Ja ka see, et me oleme kahekesi kabinetis, ee, klientidele paljudele see ei meeldi, on olnud kliente, kes ütlevad, et ma ei taha nagu rääkida teise inimese juuresolekul.“*

LK3: *„Et nii väike, ja ongi öeldud, et kahekesti, oi, et niiviisi, et kahekesti nii väikeses toas.“*

Varasemalt üksinda kabinetis töötanud spetsialisti sõnul on kliendid öelnud, et pärast teise töötajaga kabineti jagama asumist ei saa nad temaga enam nii põhjalikult rääkida, sest nad ei tunne ennast üldse turvaliselt. Uks on selja taga – see häirib neid. Kõrval kabinetis räägitud jutt kostub nendeni. Samas võib mõnele kliendile hoopiski sobida see, et ruumis on rohkem ametnikke: „*Ee, no eks inimesed on erinevad, et osadele, osadele kindlasti tegelikult sobib see, et neid kuulajaid on rohkem seal. Ja jaa vahest on ka see, et, et ta siis pigem – ta ei oskagi nagu võtta sihikule, et kellele ta nüüd seda kõike räägib. Et ta tuleb näiteks minu vastuvõtule, aga, aga siis ta pingsalt otsib teiste, teiste huvi ka.*“ (LK10).

Aga spetsialistide sõnul on ka kliente, kes ei julge öelda, et nad ei taha rääkida kui teine töötaja samal ajal kabinetis on. Siis on juhtunud, et klient ei ole saanud oma muret või juttu lõpuni detailideni ära rääkida ning lahkub. Hiljem aga helistab või kirjutab e-kirja. Kliendi jaoks võib selline olukord olla väga raske, sest teinekord nõuab pelgalt lastekaitsetöötaja poole pöördumine väga suurt tahtejõudu ning kui võimalus enda murest spetsialistile rääkida ebaõnnestub, ei pruugi ta soovida enam ka pöörduda.

Kabinettides, kus on vähe ruumi kliendi jaoks, tunnevad spetsialistide sõnul kliendid end rusutuna, reserveerituna. „*Aga ma näen küll, et kui inimene tuleb alguses pinges ja lõpuks hakkab avanema, rahulikumalt rääkima, et seda ma küll näen.*“ (LK4). Lisaks tekib õhupuuduse probleem - ka sellele on kliendid viidanud. Paari lastekaitsetöötaja sõnul on keeruline siis kui kabinetti tulevad suhtluskorra üle arutama lahku läinud ema ja isa. Ruumis on kitsas, et kuigi nad omavahel läbi ei saa, peavad nad istuma lähestikku. Siis on näha, et vanematel on halb ruumis olla.

LK1: „*Et selline- ma arvan, et see kabinet tekitab üsnagi ebamugavust seal istuda. Et ei ole nagu seda ruumi enda ümber, seda isiklikku ruumi*“.

Oli ka juhtumeid, kus lastekaitse spetsialist ei ole tundnud, et kliendid end tema tööruumis halvasti tunnevad.

Turvalisus: füüsiline, psühholoogiline. Väga olulisel kohal on turvalisus. Oluline on teada ja kaardistada, millised ohud võivad töötajat tabada tema tööruumis. Kuna lastekaitse spetsialistid tegelevad keeruliste pereprobleemidega, siis on oluline teada, kuidas on võimalik spetsialistil end oma kabinetis ohuolukordade eest kaitsta.

Uurimuse käigus selgus, et pooltel vastajatel ei ole võimalik oma töölaua tagant ruumist välja pääseda, kui peaks tekkima füüsiline oht. Põhjuseks on väike ruum ning lauda ei ole võimalik asetada nii, et lastekaitsepspetsialistil tekiks võimalus vajadusel enne klienti kabineti uksest välja pääseda.

LK6: „*Ee, no ütleme nii, et tegelikult ee, klient jääb minu ja ukse vahele. Et selles suhtes ei ole [turvaline]*“.

Lisaks eelnevale tekitab intervjueeritavate sõnul väike ruum ebamugavust ka siis kui kliendi toole ei ole võimalik asetada muud moodi kui lastekaitsetöötaja ette. Et kui oleks tarvis toast väljuda, siis seda lastekaitsepspetsialist teha ei saa. Sellest tulenevalt on ka teine probleemkoht – töötaja ohutuse tagamine. Kui kabinetis töötab korraga mitu spetsialisti, on liikumise ja ukseni saamise probleem veelgi suurem.

LK3: „*Kui peaks tulema mõni niisugune inimene, kes ärritub ja ja muutub äkki kurjaks, ähvardavaks, et no siis tunnen- sellisel juhul tunnen ennast mina ohustatuna kindlasti.*“

LK10: „*See [väljapääs] on ilmvõimatu. Kui klient ikkagi selles mõttes toas on, siis, siis mina sealt välja ei pääse kui ta ikkagi tahab teha selleks kõik, et ma sealt välja ei saaks.*“ Käesolevas uurimistöös selgus, et laua asetus on takistuseks ka võimaliku ohu korral. Enamus intervjueeritutest peavad füüsilise ohu korral saama mööda kliendist enne ukse juurde jõudmist. Intervjuudes mainiti küll, et õnneks ei ole keerulisi olukordi väga tihti ette tulnud.

Pooled vastanutest mainisid, et neil ei ole tööruumis häirenuppu, kuid selle olemasolu annaks kindlustunde. Ühe vastaja sõnul on neil küll häirenupud olemas, „...*aga me ei ole väga kindlad, et keegi sellele reageerib kui me vastama, sest see peaks minema kuskile meie maja peale, kellegi kolleegile telefonile, aga kui me oleme teinekord niisama nagu katsetanud, siis ega keegi ei reageeri sellele.*“ (LK6). Kui on teada, et on tulemas klient, kellega võib probleeme tekkida, lepitakse kõrvalkabinetis kokku, et sekkutakse kui kostub kõvemat lärmi.

Ohutuse tagamise teema on lastekaitsepspetsialistide jaoks oluline ning selle peale on mõeldud korduvalt. Põhiline, mille peale mõeldakse, et oma töölaua tagant ei ole võimalik kliendi ruumis viibimise ajal lahkuda ning puudub häirenupu kasutamise võimalus. Ka lisas uurimuses osaleja, et tema töövahendid (käärid jne) laua peal ei ole kliendile otseselt kättesaadavad.

Lisaks spetsialisti enda heaolule ja turvalisusele mainis üks vastanutest, et ta ei ole teadlikult lastekaitsepspetsialistina töötades pannud oma töölauale perepilti, privaatsuse tagamise pärast.

Küsimus lastekaitsepspetsialisti turvalisuse kohta pani mitmed vastajad pikalt mõtlema, et mis siis saab kui peaks tekkima olukord, mis võib neile ohtlikuks muutuda. Mulle tundub, et antud teema ning reageerimine konkreetse ohu korral on omavalitsustes läbi arutamata.

Uurimuses osaleja selgitas, et on hiljuti oma laua tõstnud rohkem kabineti keskele, et kliendil, kes uksest tuleb, oleks lühem maa tema lauani tulla. Samuti tunnevad lastekaitsepspetsialistid, kellel on kabinetis rohkem ruumi toolide paigutamiseks, et klientide seisukohalt on see hea ja lausa vajalik, sest siis saab klient vastavalt oma soovile istuda just selle tooli peale just talle sobiva distantssi loomiseks (vt pilt 3). „*Et kui ma praegu hakkam mõtlema, siis tegelikult nemad valivadki selle niioelda teise tooli, nagu tagumise tooli. Mitte selle esimese, et jah.*“ (LK4). Ning spetsialistid tõdevad, et klient, kes enne istus ametnikust võimalikult kaugel, on korduvate pöördumiste ajal hakanud lastekaitsepspetsialisti usaldama ning liikunud lähemal olevale toolile. Selline valikuvõimalus lubab kliendil tema enda valitud tempos lastekaitsetöötajaga usalduslik side luua.



Pilt 3. Kabinetis on ruumi ja õhku, kliendil on võimalus valida millise tooli peale ta istub.

Lastekaitespetsialistide sõnul võib klientide jaoks häiriv olla kui nende vestluse ajal keegi kabineti uksest sisse astub. Selline olukord katkestab kliendi ja lastekaitespetsialisti vahelist vestlust.

Spetsialist, kelle kabinetil on klaassein, on tähele pannud, et „*see kabinetist mööda kõndimine, see häirib, et ee, noh nad ikkagi pööravad ennast siis, minu kabineti klient ikka pöörab vaatama, ekssole.*“ (LK8). Kõige rohkem võib kliendi seisukohast ebamugav olla seljaga ukse poole istumine. Niimoodi istumine ei sisenda turvatunnet, segab keskendumist. Veelgi häirivam on see kui tool on ruumipuuduse tõttu praktiliselt ukse ees.

LK4: „... *et meil ju noh, klientide seas on ju neid lsv [lähisuhtevägivalla] inimesi, kes noh, jah – et see võib nagu tekitada seda lisaärevust küll.*“

Intervjuudest tuli välja, et kui kabinetis on rohkem klienditooli, mis on eri kaugusel lauast, saab klient valida sobiva distantsiga istekoha. Valitud istekohast lähtuvalt on ka aru saada, kuidas klient end sellel hetkel tunneb. Enamasti on kabinetis kaks klienditooli, ühel juhul kolm tooli ning kahel juhul neli tooli. Lastekaitseametniku jaoks on oluline, et kliendid tunneksid end ruumis mugavalt. Üks spetsialist toob näite, et on istunud kabinetis kliendi toolil, et vaadata, mida klient näeb tema toas. Eesmärgiks on aru saada, mida muuta, et klient end paremini tunneks.

Aknad, valgustid, päevavalgus/tehisvalgus. Intervjuus osalenud lastekaitespetsialistid on oma kabinetide päevavalgusega üldiselt rahul. Enamik vastanutest istub tööruumis akna suhtes küljega. Enamikel uurimuses osalejatel on kabinetis üks aken, oli ka kahe aknaga tööruume ning ühel intervjuueeritaval oli nelja aknaga tööruum. Loomuliku valguse olemasolu peetakse väga oluliseks.

LK2: „*Mul on kabinetis hästi suur aken, hästi -hästi suur aken on tegelikult ühes küljes ongi. Praktiliselt, et üks sein, vastassein ongi nagu kõik aken. Loomulikku valgust on palju, väga palju, sest aken on ikkagi suur.*“

Intervjuudest selgus, et kui tööruumi aken on maja päikesepoolisel küljel, siis muudab ere päike ruumis töötamise keeruliseks ning kasutatakse kardinaid ja ruloosid. „*See kabinet on nagu selles mõttes halva koha peal, et ee kui on päike, siis see paistab mulle täpselt silma. Nii, et ega ma neid ribisid seal nagu väga lahti teha nagu ei saagi.* „ (LK4).

Oli tööruume, kuhu päevavalgust väga palju ei jõudnud, sest erinevatel põhjustel hoiavad uurimuses osalejad kardinaid akna ees. Ühe vastaja tööruumi aknast on parklast võimalik sisse näha, „...kogu aeg on nii-öelda see kardin ees ja teisel on siis, teisel on pool ees, mõnikord on täiesti ees, et olenevalt nagu nii-öelda päevast.“ (LK8). Teise vastaja sõnul on neil tööruumis vähe päevavalgust, sest „seda [loomulikku valgust] peaaegu ei ole. ... see aken on nagu nii paksu müüri vahel, et ega seal väga valgust ei tule ja kohe vastas on ju ka majad ja seal on hästi kitsas tänav.“ (LK1). Ning viimasel ajal on ta turvalisuse kaalutlustel jätnud kardinaid akna eest hoopiski tõmbamata.

Kabinetis oleva tehisvalgusega olid intervjuudes osalejad rahul. Kohtvalgustuse võimsust on käidud mõõtnud mitme vastaja tööruumis ning see on alati olnud korras. Peeti oluliseks võimalust kasutada erinevaid valgustusi.

LK5: „Et need lambid on nagu väga-väga tasemel, et. Et üldjuhul, kuna siin on kaks rida neid lampe, siis talvel, pimedal ajal on ka, mul ainult üks töötab, et sellest piisab täiesti, see üks rida“.

Ventilatsioon, õhutamise, temperatuur. Enamikel uurimuses osalejatel on väikesed kabinetid, mistõttu on arusaadav, et kui kabinetis viibivad veel kliendid, teised isikud, saab õhk ruumist kiirelt otsa. Intervjuude käigus selgus, et ventilatsioon on väga vähestes lastekaitsespetsialistide kabinetides ning ka need ei tööta soovitud ning õhutamiseks kasutatakse põhiliselt akent, ühel juhul mainiti ka ust. „/.../ See, see ventilatsioon- ma saan aru, et mingi, mingi ventilatsioonilaadne toode seal majas on, aga ma ei ole väga kindel [naerab], et see väga seal töötab.“ (LK8).

LK3: „Ventilatsiooniga on küll niisugune lugu, et ee, see ei ole kindlasti piisav. Just eriti nendel juhtudel kui ee- me ju peame oma kabinetti kutsuma inimesi, noh, lisaks endile, et ee, kellega mingit teemat vaja arutada on. et siis saab õhk otsa pikapeale kindlasti. Ja seda minu meelest on ka mõõdetud, et meie kabinetides õhku ei ole alati piisavalt.“

Kuna põhiline õhutamise käib akna kaudu, on paljudes kabinetides aknad tuulutuse peal või avatud päevas mitmeid kordi. Kuid aknaid saab lahti teha ja õhutada ainult siis kui töötaja ei ole kabinetis või ei vestle kliendiga, sest ruumis räägitav on tänavale kosta ning seda ei tohi ära unustada kui on delikaatsete andmetega tegemist. „/.../ alati pead nagu meeles, et sa ei unustaks ära, et aken on lahti, enne kui sa hakkad siin midagi delikaatset rääkima.“ (LK6). Probleem tekib

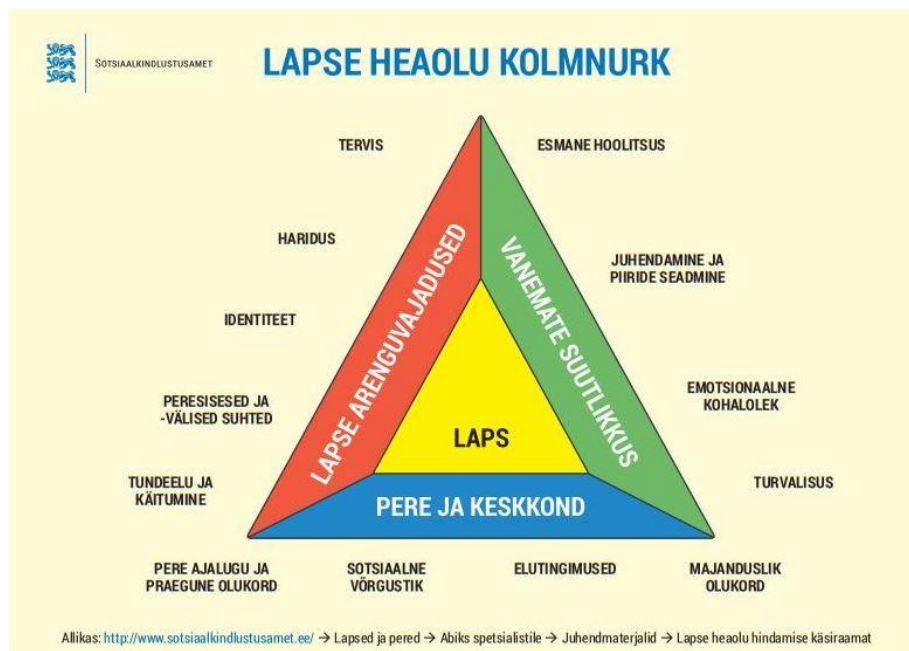
ka siis kui kabineti aken on suure liiklusega tänava poole – siis liiklusrüüa segab klientitööd, mistöüta jällegi ei ole võimalik lahtise aknaga tööd teha.

Osade kabinetide puhul on probleemiks ebahüütlane soojuse tagamine. Intervjuudest selgus, et mitme lastekaitsepspetsialisti tööruum on talviti jahe. Kasutatakse käepäraseid vahendeid sooja saamiseks ja temperatuuri stabiilsena hoidmiseks, näiteks puhurit. Kuid kui klient tuleb kabinetti, paneb ta selle kinni, sest see teeb segavat häält. „/.../Kui siin ikkagi need külmad olid ja kõike ja kui nädalavahetuse ti tööl ei olnud ja esmaspäeval tulid, siis ütleme, et selline kolmteist kraadi oli toas ja kuna ta on väga suur tuba, et need radikad ära ei küita.“ (LK5). Mõne vastanu sõnul on tööruum talviti jälle väga palav. Samas mainis mitu lastekaitsepspetsialisti, et suviti on nende tööruum väga palav, mis mõjutab ka töö tegemist. Vähem kui pooled vastanud on kabineti õhutemperatuuriga rahul, sest vajadusel on võimalus neil endal tööruumi sooja juurde või maha keerata.

Erialased teabematerjalid ja töövahendid, lastele mõeldud mängud, mänguasjad, joonistusvahendid; esemed täiskasvanutele. Kõige rohkem mainiti erialase töövahendina lapse heaolu kolmnurka (Lapse heaolu kolmnurk, i.a), mis oli olemas enamikes lastekaitsepspetsialistide tööruumides (vt joonis 1). Lastekaitsepspetsialistid pidasid oluliseks, et kabinetis viibiv lapsevanem seda näeks ning sellele tähelepanu pööraks. Kolmnurga joonis on lastekaitsepspetsialistide töövahend. Vanematega analüüsitakse selle abil, millest koosneb laste heaolu ning millised vajadused on lapsel täidetud või täitmata.

LK3: „Aa, ühe kapi peal on siis see laste heaolu kolmnurk, mille ma ise ära raamisin ja sinna panin. Mõtlesin, et las vanemad näevad, et millest lapse heaolu koosneb. Et see on nagu ka teadlik tegu, et see seal on.“

LK9: „No tegelikult, kes loevad, loevad seda laste arengu kolmnurka silmadega siiski. Sest enamasti nad ei ole seda näinud kusagil.“



Joonis 1. Lapse heaolu kolmnurk

Väga paljudes intervjuudes mainiti, et kabinettide seintel on erinevad lastekaitsealased plakatid, nt ohvriabi, lasteabi. Esimese põhjusena on plakatid seintel teavitustöö eesmärgil, kuid erinevad plakatid on samuti ruumi kujunduslikud elemendid, mis ilmestavad kabinetti. Seinte peal leidub plakateid, mida lastekaitse spetsialistid kliendikohtumistel klientidega suhtlemisel kasutada saavad.

Et laste olemist oma tööruumis lapsesõbralikumaks teha, on lastekaitse spetsialistidel nende jaoks kabinettides erinevad tegelussasjad (vt pilt 4). Intervjuudest selgus, et kõige rohkem külastab koos vanemaga lastekaitse spetsialisti tööruumi laps vanuses 3-5. Kabinettides on võimalik kasutada värvipliiatseid, vildikad, ka rasvakriite ja templeid ning nendega prinditud pilte värvida.

Kõigil spetsialistidel on laste jaoks olemas mänguasjakastid/karbid, kus nad hoiavad mänguasju – nukke, palle, autosid, väiksemaid puslesid, raamatuid, ka legosid, pisematele lastele mängukõrsteid. Mänguasjad on jõudnud lastekaitsetöötajateni enamasti läbi inimeste, kes neid enam ei vaja. Tihti on ka nii, et kui mõni mänguasi lapsele väga meeldima hakkab, siis on tal võimalus see koju kaasa saada. „Et neid mänguasju, et neid ikka liigub.“ (LK8).



Pilt 4. Lastekaitsepspetsialisti ruumis on erinevad tegelussajjad klientidest lastele ja teismelistele. Seintel on erinevad plakatid, mida spetsialist kasutab ka vestlustes lastevanematega.

Üks lastekaitsepspetsialist on mõelnud ka tema kabinetti külastavate teismeliste peale ning tema kabinetis leidub erinevaid stressi ja ärevust leevendavaid esemeid. Veel on mitmel spetsialistil lastele jagamiseks lastemaja käevõrusid, lasteabi telefoni käevõrusid, kleepse, magneteid ja ristsõnu. Kaks vastajat tõid välja, et neil on täiskasvanud kliendi jaoks olemas stressipall. Ühes kabinetis mängib meeleoluks muusika - lastekaitsepspetsialist alati küsib kliendi käest, kas ta soovib, et muusika mängib. Ka on ühes kabinetis difuuser, mis ruumi rahustavaid aroome kannab.

Peaaegu kõigil vastanutel oli kabinetis olemas taskurätikukarp, mida klient saab kasutada. Enamusel vastanutest oli see ka laua peal kohe võtmiseks olemas. Vesi kliendile on kabinetis olemas ühel intervjuueeritaval, kes pakub seda klaasist. Teiste vastajate sõnul on võimalus vett võtta koridoris, kuhu on paigutatud veeautomaadid. Paarist intervjuust ilmnas, et kabinetis puudus vee

võimalus, kuid üks vastanutest arvas, et tal võiks ruumis olla mõni kinnine veepudel kliendi jaoks. Praeguses olukorras on kabinettides olemas ka desovahendid ning maskikarp klientidele.

Ühes omavalitsuses on lastekaitsetöö klientide jaoks varutud erinevaid erialaseid raamatuid, mida saab välja laenutada. Enamikes kabinettides on erinevaid brošüüre – osades ruumides on need nähtaval kohal, teistes pigem tagaplaanil. Infomaterjale printitakse spetsiaalselt vajaduse korral ka konkreetsele kliendile või saadetakse meilile.

Uurimuse käigus soovisin teada saada, kas klientidel on võimalik oma üleriideid lastekaitse spetsialisti tööruumis kuhugi riputada. Mitmel juhul on võimalus klientidel üleriided jätta fuajeesse, kus on selleks spetsiaalsed riidenagid.

LK6: „*[Riided] saab panna fuajeesse või siis lihtsalt paneb kabinetti teise tooli peale, et kui ta üksi on . (.) Et see võimalus on olemas*“.

Intervjuudest selgus, et kuigi paaris kabinetis on võimalik oma riided nagisse riputada, seda võimalust tihti klientide poolt ei kasutata: „*...Pakkunud ma seda olen ja kui on noh, soovib, siis alati saavad sinna panna jah.*“ (LK8). Tihti jätavad kliendid omale üleriided selga või hoiavad süles või kõrvalasuval toolil.

Oli vastuseid, et lastekaitse spetsialisti ruumis puudub nagi, kuhu kliendid oma riideid saaksid jätta. „*Mul ei ole nagi (.) Üldjuhul on nad saanud praegu jätta tooli peale, sest see nagiga on jälle täpselt see, et ee mul ei ole olnud ruumi siin*“ (LK5). Mõned intervjuueeritavad tõid välja, et sooviksid, et nende ja klientide nagid oleksid eraldi. Ruumipuuduse tõttu ei ole seda võimalust, et panna ruumi kaks nagi või siis lisada kapp isiklike üleriiete jaoks.

Üleliigsed asjad ruumis, mis segavad tööd. Intervjuudes mainiti, et tihti on kabinetis esemeid, kotte erinevate asjadega, toiduabi jm abipakke, mis on toodud kellegi poolt, et need siis abivajajatele edasi anda. Kuna asutustes ei ole panipaikasad, kuhu selliseid asju panna, siis näebki neid tihti lastekaitse spetsialistide ruumides. Mõned vastajad lausuvad, et neil ei ole võimalik ruumipuudusel midagi enda kabinetis hoiustada. Mõningatel juhtudel on siiski leitud võimalusi esemete ära paigutamiseks, nt töötajate wc-sse või siis spetsiaalsed hoiuruumid, kus on võimalik ka külmikukaupa hoiustada.

Üks uurimuses osaleja sõnas, et tema tööruumis on maja peawifi ruuteri võrk lae all, mis aeg-ajalt undab- sellega peab ta arvestama.

Paaris kabinetis asusid mõned üleliigsed mööbliesemed, mis ühel juhul ei häirinud lastekaitespetsialisti, teisel juhul jälle häiris, sest selle arvelt oleks saanud väike kabinet ruumi juurde. Üleliigsete mööbliesemete puhul ei olnud intervjuueeritavad nende ruumist äraviimisega tegelenud, sest ei pidanud seda esmatähtsaks.

Sotsiaalvaldkonnas üldisemalt ja lastekaitsetöös, on igapäevane, et abivajajatele jagatakse vajaminevaid esemeid või toitu. Tihti soovivad heasüdamlikud inimesed asju annetada ning edastavad need lastekaitespetsialistidele. Sotsiaalvaldkonna tööruumide planeerimisel tuleks kindlasti arvestada lisaruumiga, kus saab neid hoiustada. Igapäevane töökeskkond ei tohiks olla ladu, sest üleliigsete asjade sees olemine väsitab.

3.2 Esteetika

Uurimuse käigus soovisin teada, milliseid kaunistuselemente või iluasju on vastajate kabinetides. Uuris, kas tööruumis on isiklike esemeid, mis võiksid mõjuda meeleolu tekitajatena või sümboliseerida vastaja jaoks midagi. Kuna suuremaid muudatusi kabinetides lastekaitespetsialistide soovide järgi läbi viia ei ole võimalik, on kaunistuselementide lisamine kõige kiirem ja lihtsam võimalus tööruumile isiklikuma tunde andmiseks. Intervjuudes selgus, et kõik vastajad on oma tööruumi enda jaoks meeldivaid sisustuselemente lisanud.

LK1: „...ikka tahad luua nagu sellist mõnusamat õhkkonda ja olemist. Endal ka, sa ju iga päev pead seal olema, et oleks nagu hea tulla ja hea olla“.

Intervjuudes mainiti, et ruumide sisustamisele pööratakse tähelepanu ning jälgitakse ka teiste asutuste tööruume. Oskus vaadelda erinevaid töökeskkondi tuleb kasuks, sest nende kõrvutamine enda kabinetiga annab värskaid ideid, mida muuta ja paremaks teha.

LK1: „Varem ma nagu ise selle peale üldse tähelepanu ei pööranud, aga nüüd kui sa näed, vahest käid mõnes teises asutuses, mitte omavalitsuses, vaid pigem ongi selline no siis tegelikult need igasugused detailid, kaunistusajakesed- need loovad ju ka seda õhkkonda. Et meil nagu väga ei ole.“

Värvilahendus. Intervjuude käigus selgus, et põhiliselt oli lastekaitsepspetsialistide tööruumis olev mööbel heledates toonides - heledat puiduvärvi, lisaks ka beeži. Oli kabinette, kus leidis ka erksamat värvi mööblidetaile. Enamasti sooviti, et tööruumis olev mööbel oleks heledates toonides ning sobituks omavahel kokku, et tekiks omavaheline harmoonia.

Enamuste intervjuueeritavate kabinettide seinad olid hallikas-pruunid, beežikad, valged, helehallid või hallid. Kolm intervjuueeritavat ütlesid, et nemad on saanud oma töökabineti seinte värvi ise valida. Intervjuudest selgus, et kui on olnud võimalus valida, on valitud erksaid ja rõõmsaid seinavärve, nt kollast, elevandiluu ja erkrohelist tooni. Vastati ka, et lastekaitsepspetsialist on saanud ruumi värvivaliku toonis küll kaasa rääkida, kuid otseselt värvi nad ise valida ei saanud ning oleksid võimalusel teinud teistsuguse valiku kui hetkel kabinetis on. Ühest intervjuust selgus, et kabinetivahetuse tõttu ei ole tööruumis enam spetsialisti enda valitud seinavärv, mistõttu ei tunne ta end uues tööruumis nii hästi kui varem.

Uurimuse käigus selgus, et intervjuueeritavad sooviksid oma tööruumis näha pigem erksamaid ja värvilisemaid värve, mõnel juhul isegi tapeeti. Lastekaitsepspetsialistid, kes said oma ruumi värvi ise valida, on sellega siia maani väga rahul ning ka nende üldine rahulolu oma kabinetis on suurem.

Kunstiteosed. Üks lastekaitsepspetsialist on lasknud oma kabinetis jaoks teha spetsiaalsed fotod - tühja seina peale tulevad perede ja lastega pildid. *“Et need tulevad mu enda vahenditest (.). No sellised muud asjad ka, need vaasid ja veekann ja et need ma olen nagu ise toonu siia, et selle jaoks ma ei ole kasutanud valla raha.”* (LK5).

Mitu uurimuses osalejat sõnasid, et neil võiks kabinetis olla mõni looduspilt -või maal, mida vaadata ning mis looks hubasema keskkonna ja sisendaks positiivset meeleolu. Samas ei ole seda mõtet realiseeritud.

Lilled ja toataimed. Enamikes minu uurimuses osalenud lastekaitsepspetsialistide kabinettides on olemas vähemalt kaks toalille. Vastanute jaoks on potililled olulised: *„Et nad [taimed] on seal, et oleks hubasem ja ilusam.”* (LK1). Taimed loovad head meeleolu ja hubasust, mida vastajad peavad oluliseks. Mõned intervjuueeritavad mainisid, et neil on vaasis ka lõikelilli. Lilli kasutatakse kabinetis ka tähelepanu eemale juhtimiseks – näiteks asetaski lastekaitsepspetsialist kahe arvuti

vahele teadlikult suure lille, et uksest siseneja ei näeks esimesena arvutite juhtmete pundart (vt pilt 5).



Pilt 5. Ruumis töötab kaks lastekaitsespetsialisti, klienditoolid on seljaga vastamisi, kahe laua keskel on suur lill, et peita arvutite juhtmeid.

Ühes kabinetis ei olnud ühtegi potilille, kuid samas lausus intervjuueeritav, et kui neil oleks vallamajas olemas vestlusruum, siis üheks sisustuselemendiks võiks olla seal ka mõni taim. Siit võib järeldada, et kuigi kabinetis ei pruugi hetkel lilli olla, on see siiski ruumi loomisel tähtis element.

Muud iluasjad. Enamus kaunistuselemente, mis lastekaitsespetsialistide tööruumides leidub, on vastajad ostnud oma rahaliste vahenditega, millest järeldub, et töötajad peavad oma tööruumi kaunistamist väga oluliseks ning on valmis panustama sellesse isiklike rahaliste vahenditega.

Mitme kabineti sein peal on laste joonistatud pilte. Ühes tööruumis on mitmeid inglaid. Pooltel vastanutest on sein peal looduspilt. Üks uurimuses osaleja kasutab kabinetis difuuserit. Pooltel vastanutest on sein peal kalender, mida peetakse tähtsaks. Ühe laua peal on heategude kalender. Seinakellasid igas kabinetis ei ole. Ühe intervjuueeritava kabineti sein peal on Ilmar Trulli naljakas luuletus lastekaitsest. „*Et ma olen ikka mõelnud, et ee, võib-olla kui mõni vanem loeb, et äkki ta läbi huumoriprisma mõistab meie tööd äkki paremini.*“ (LK3).

Siiski mõned intervjuueeritavatest ei ole näinud mõtet kabinetti erinevaid meeleoluesemeid, kaunistusi tuua. Vastanud selgitavad, et ei tahagi midagi kabinetti panna, sest lihtsalt ruumi ei ole. Kabinetis olevate sisustuselementide valik on seotud ka intervjuueeritava isiklike soovidega. „*(Naerab) Ma ütlen niimoodi, et kuna ma ise (.) ei ole eriti nipsasjade armastaja, siis minu kabinetis praktiliselt ühtegi üleliigset asja ei ole, et ee, dokumendikapi peale koristaja pani omavoliliselt ühe lille, potilille...*“ (LK2).

Osad lastekaitse spetsialistid lisavad tähtpäevade puhul ruumi vastavaid kaunistusi. Näiteks jõulude ajal on kabinetis jõulukaunistused ja päkapikud, põletatakse küünlaid, lihavõtete ajal aga teised kaunistused. Eesmärgiks on luua teistsugust meeleolu. Üks uurimuses osaleja tõi välja ka selle, et kasutab oma kabinetis väga palju taustamuusika, mida peab rahustavaks. „*/.../nagu meditatsioonimuusikat või mingit sellist mängima ka. /.../ Sest keegi ütles mulle kunagi, et sinu juurde tulek on nagu spaasse tulek- et siin lõhnab nii hästi ja, et siin saab nagu rahulikult istuda ja ma olen alati nii rahulik kui ma siit ära lähen.*“ (LK9).

Üleliigsed asjad, mis rikuvad ruumi ilmet. Intervjuudes mainiti, et sellised ruumipuudusest tingitud ebamugavused häirivad nii töötajat kui klienti, kes on sellest ka teada andnud. Ka lisaesemed, mis ei ole vajalikud lastekaitsetöök, võivad tekitada kliendis ebamugavust. Ühes intervjuus ilmes, et kabinetis olev peawifi ruuteri võrk, mis aeg- ajalt undab, võib segada klienti. „*...üks meie valla eestkostel olev laps on autistlike joontega, siis tema näiteks sinna kabinetti mul sisse ei tule. Et teda see häirib*“ (LK2).

Üldilme ja sisustuse esteetiline külg. Enamik uurimuses osalenud lastekaitse spetsialistidest on oma kabineti sisustust püüdnud sättida ja lisada sinna iluelemente, et endal ning külastajal oleks hea kabinetti siseneda ning seal olla. „*...no ikka tahad luua nagu sellist mõnusamat õhkkonda ja olemist. Endal ka, sa ju iga päev pead seal olema, et oleks nagu hea tulla ja hea olla.*“ (LK1).

LK5: „ Et selles suhtes ma olen nagu väga teadlikult alati teinud nii, et kui inimene sisse tuleb, ta tunneks ennast mugavalt. Et see peab olema nagu paigas. Mina tahan, et inimesel on hea, et tal ongi mugav, et kui ta tuleb, et, et ta saab nagu tunda ennast siin hästi ja see keskkond ongi selline, et ta, ta saabki rääkida ja avada ennast ja et ta tunneks ennast võimalikult hästi.“

3.3 Sümboolsus

Ruumi üldilme ja sisustuse sümboolsed tähendused. Enamike uurimuses osalenud lastekaitsepspetsialistide kabinetid olid väiksed, kitsad. Seetõttu on probleemne ka mööbli paigutus, sh klientide toolide paigutus. Tihti tuleb klientidel toolile istudes seda ise sobivalt nihutada, et ta ei jääks teistele ruumis viibijatele ette või et tal oleks töötajaga võimalik paremat silmsidet hoida. Selline olukord võib kliendis tekitada tunde, et ta ei ole sinna oodatud. Klient tunneb end üleliigsena ning võib arvata, et tema abistamisega ei soovita tegeleda. Kui kabinetis on piisavalt ruumi, on toolid võimalik paigutada nii, et need on kogu aeg sobivas kohas ning valmis klienti vastu võtma- ruum edastab sõnumi, et külastaja on oodatud. Kuna ühiskonnas ei ole lastekaitsepspetsialisti kuvand kõige parem ning tihti pöörduvad inimesed tema poole eelarvamustega, siis ruum, kus ei ole tunda, et klient oleks oodatud, rõhutab seda kuvandit veelgi.

Lastekaitsepspetsialistide kabinetid on tavaliselt asutuses esimesel korrusel ning võimalikult välisukse juures. Üheks põhjuseks, on kindlasti see, et lastekaitsepspetsialisti juures käib rohkem- erineva taustaga kliente- kui teiste spetsialistide juures ning sotsiaalvaldkonna kliente soovitakse hoida teistest valla- või linnavalitsuse külastajatest eraldi. Lastekaitsepspetsialisti ukse taga ootavad kliendid võivad tunda, et möödujad suhtuvad neisse negatiivselt. Kabinetid, kuhu on võimalik siseneda privaatsemalt, annavad kliendile julgust ka järgmisel korral lastekaitsepspetsialisti poole pöörduda, ilma, et keegi tema külastusest kabinetti teada saaks.

Sageli on lastekaitsepspetsialistide kabinetid sisustatud mööbliga, mis on kokku sobitatud näiteks omavalitsuste ühinemise järgselt teistest kabinetidest pärit mööbliesemetest, on vana ja silmnähtavalt vajaks väljavahetamist. Ruumi sisustuse kaudu näevad külastajad, kuidas suhtutakse ruumi omanikku ning kaudselt ka klienti, keda ruumi omanik vastu võtab. Ka selgus, et mõnes

kabinetis on esemeid, mis ei ole kuidagi seotud ega vajalikud lastekaitsetöökõks – näiteks ühe lastekaitsepspetsialisti ruumis on terve maja wifi pearuuter, mis aegajalt undab ja segab tööd. Esiteks näitab see, et lastekaitsepspetsialisti heaolust ei peeta lugu ning tema kabinetti peetakse pigem hoiuruumiks. Samuti näitab see suhtumist lastekaitsepspetsialisti klienti, sest tihti võib lastekaitsepspetsialisti tööruumi sattuda inimene, kellel on näiteks ärevushäire või muu tervisest tingitud probleem ja ta ei talu undamist.

Uuringust selgus, et parema sisustuse ja erksamate värvilahendustega kabinettides on lastekaitsepspetsialistid olnud järjekindlamad oma soovides ning saanud lõpuks võimaluse oma töökabineti kujundamisel ise otsustada. Paraku on uutes omavalitsushoonetes või remondi järgselt ruumikujunduse teinud arhitekt, kes eelkõige lähtub asutuse üldisest sisekujundusest ja välisest kuvandist ega konsulteerib ruumis tööle asuva lastekaitsepspetsialistiga. See aga näitab, et ülemuste jaoks on oluline väline esteetiline kuvand, mitte lastekaitsepspetsialisti ja tema kliendi heaolu. Kuna sotsiaalvaldkonna kliente käib omavalitsuse ruume külastamas kõige rohkem, mõjutavad sotsiaaltöötajate ja lastekaitsepspetsialistide tööruumid suuresti kogu omavalitsuse kuvandit kohalike inimeste silmis.

Ruumi instrumentaalsete omaduste sümbolised tähendused. Kuigi on teada, et lastekaitsetöötaja suhtleb kabinetis klientidega ja see nõuab privaatsust, töötab ühes ruumis mõnikord kaks või isegi kolm spetsialisti, samas kui kliente harva vastu võtvatel spetsialistidel on omaette kabinetid, See selline tiheli olek sümboliseerib lastekaitsepspetsialisti ja tema töö madalat staatust – tema ja ta klientide vajadustest võib mitte hoolida. Uurimusest selgus, et ka klientide jaoks on lastekaitsepspetsialistide ühine ruumijagamine probleemiks, sest nad ei tunne end turvaliselt. Kui hetkel pööratakse riigis suurt tähelepanu isikuandmete kaitsele, siis ei ole seda täidetud lastekaitsepspetsialisti tööruumis, mil klient peab oma isiklikest muredest rääkima mitme inimese ees. Klient võib sellisest olukorrast järeldada, et kui ametiasutus ei täida andmekaitse seadust, siis ei ole neil õigust nõuda ka temalt seadustest või kokkulepetest kinnipidamist.

„/.../ seal on nii kitsas, seal on igasugust muud trini-träni, mingid kotid riietega /.../ et seda kraami on seal nii palju, et oledki seal nagu kottide ja igasugu asjade otsas, et noh, see ei ole nagu väga,

selline mõnus ja ei tekita sellist tunnet, et sa tahaksid siin väga nagu olla ja istuda ja arutada ja rääkida“ (LK1). Väike ruum ja üleliigsed esemed tekitavad lastekaitsepspecialistis piinlikkust klientide ees ja ebameeldivustunnet. Tihti on lastekaitsepspecialistide kabinettides esemeid, mis on sinna toodud, et need edasi anda abivajajatele. Esemed jäävad kabinetti, sest puudub panipaik nende hoiustamiseks. Kotid ja kastid võtavad ruumi ja jätavad ruumist kolikambri mulje. See ei tekita austust töötaja vastu.

Ühe lastekaitsepspecialisti sõnul tõstab ta oma kabinetis olevat mööblit mitu korda aastas ringi. Vastaja sõnul soovib ta luua kabinetti hubasust, et kliendil oleks mugav ja ta saaks tunda end hästi. Tema kolleegid on teinud nalja, nagu kujundaks ta hotellituba. See näitab, et- inimestel võib ühes asjast olla väga erinev ettekujutus.

Kaunistuste sümboolsed tähendused. Ruumi kaunistavad esemed- pildid, kujukesed, vaasid, muud nipsasjad või lilled näitavad kliendile, et kabineti omanik on soovinud ruumi luua hubasemaks ning meeldivamaks. Ühelt poolt on töötaja teinud seda enda meeleolu parandamiseks, teisalt annab see kliendile signaali, et on soovitud tekitada sõbralikum õhkkond ning ta on oodatud. Kaunistuste järgi on võimalik aru saada, milline ruumi omanik inimesena on ning seetõttu ka kliendi jaoks vastuvõetavam olla, sest klient ei näe spetsialistis pelgalt ametnikku.

Ühe lastekaitsepspecialisti kabinetis on difuuser, mida ta kasutab erinevate lõhnadega, et tekitada kabinetti rahustavat energiat. *„Sest keegi ütles mulle kunagi, et sinu juurde tulek on nagu spaasse tulek- et siin lõhnab nii hästi ja , et siin saab nagu nii rahulikult istuda ja ma olen alati nii rahulik kui ma siit ära lähen“ (LK9).* Kasutades erinevaid vahendeid klientidega töötamiseks, loob lastekaitsepspecialist oma professionist positiivse kuvandi.

Klientide jaoks on ühes kabinetis olemas veekann ja klaasid vee jaoks. Plastiktopside asemel kasutuses olevad klaasid näitavad kui põhjalikult on klientide teenindamiseks detailid läbi mõeldud. See sümboliseerib austust kliendi vastu.

Diplomid, tunnustuskirjad. Uurides lastekaitsepspecialistide käest, kas nende kabinettides on nähtavale kohale paigutatud tänukirju, diplomeid või tunnustusi, sain enamusele vastuse, et ei ole.

Intervjuude käigus selgus, et lastekaitse spetsialistid ei pea oluliseks neid kabinetis näidata, pigem on need sahtlis või isiklikus portfoolios. „*Mina ei presenteerin neid. ... Need on minu enda jaoks! See ei näita kui tubli töötaja ma olen, vaid see on minu enda jaoks.*“ (LK2). Mõnel juhul tuli välja, et terves asutuses ükski spetsialist taolisi tunnustusi avalikult ei esitle. Siiski taolised tunnustused näitavad, et töötajat ja tema panust töösse on märgatud ning see annab ka kliendile turvalise tunde, et spetsialist, kes temaga tegeleb, on kompetentne ning hea töötaja, keda väärtustatakse ning seeläbi väärtustatakse ka teda kliendina. Lastekaitse spetsialistid, kelle kabinetis oli nähtavale kohale paigutatud tunnustus sotsiaaltöötaja kutse omandamise kohta spetsialiseerumisega lastekaitsele, tundusid enesekindlamad ning olid ka julgemalt väljendanud soove oma kabinetti vastavalt enda soovidele ja kliendi heaolust lähtudes muuta. Seetõttu tuleb ülemustel oma alluvaid rohkem tunnustada ning julgustada neid oma professionaalsust avalikult näidata, et kliendid samuti teaksid, et nende lastekaitse spetsialist on igati koolitatud ning oskuslik töötaja.

Kaks vastajat tunnistasid, et nad ei ole mõelnudki selle peale, et tunnustusi või tänukaarte kabinetti välja panna. Ühe vastaja sõnul tal isiklike tänukirju ei olegi. See näitab, et lastekaitse spetsialistide tunnustamine on pigem üldiselt vähene ning kui seda ka tehakse, siis see vastukaaluks negatiivsetele lastekaitsele suhtes suuremat kõlapinda ei saa. Üks uurimuses osalejatest tunnistas, et on soovinud tänukirju omal kabinetis välja panna, kuid kuna tuleb jälgida ka isikukaitse seadust, jäid need tänukirjad sahtlisse, mis viitab sellele, et väljastpoolt valdkonda ei mõisteta töö keerukust ja sellega kaasnevat kitsendusi.

3.4 Ajamõõde

Ruumi sisustamine ja kujundamine - enne ja praegu. Intervjuudest selgus, et mitme lastekaitse spetsialisti kabinetti on omavalitsuste ühinemise järgselt ehitatud väiksemaks ning tuleb hakkama saada kitsamates tingimustes. On räägitud uute vallamajade ehitusest, kuid siiani ei ole nende plaanidega edasi mindud. Samas, kuna uue maja ehitus on plaanis, ei peeta vajalikuks ka vanu ruume korralikult remontida ning oodataksegi kannatlikult, millal omavalitsusjuhid ja volikogu mõistab, et hetkel kasutusel olevad ruumid ei ole sobilikud. Kuni otsustajal endal ei ole

vaja sotsiaalosakonna poole pöörduda, ei mõista ta lastekaitsetöök sobiva ruumi vajalikkust ning muutused on rasked tulema.

Lastekaitse spetsialistide kabinettide sisustus lähtub kas terve maja üldisest kujundusest või on kabinetis mööbel, mis on siit-sealt kokku saadud. Mitu vastajat on saanud tööruumis mööblit vahetada tänu omavalitsuste liitumisele, mille tagajärjel on osad vallamajad jäänud tühjaks. Samas on selle tõttu mööbel kabinetis ka erinev. Intervjuudest selgus, et lastekaitse spetsialistid ei saa oma kabineti kohalikul ning sisustamisel palju kaasa rääkida – üldiselt nad lepivad ruumiga, sest teavad, et ruumipuuduse tõttu ei ole võimalik majas ümberkorraldusi teha. *„Et tööd saab teha, seal on kõik vajalik olemas, ta ei ole üldsegi ebameeldiv ega ebamugav kuidagimoodi, et jah.“* (LK4). See omakorda ei toeta lastekaitse spetsialistide tööheaolu. Lastekaitse spetsialistidele töötingimusi luues ei ole omavalitsuste juhid arvestanud lastekaitsetöö eripära ja vajadustega ning töötaja töökeskkonna heaoluga.

LK6: *„Ja põhimõtteliselt nagu valla arhitekt, siis ee nagu võiks öelda, et ta kujundas, aga meie saime siis nagu ikkagi mööbli osas kaasa rääkida, et millist meil nagu vaja oleks. ... Aga kuna need on üsna väikesed ruumid... Noh, pidi läbi mõtlema, kuidas need asjad on, ja paigutada ja mismoodi kõik. [Mööbel ja värvilahendus] meil on kõikidel osakonnas nagu ühesugused.“*

Oli ka juhtumeid, kus lastekaitse spetsialist ei ole saanud kaasa rääkida oma kabineti sisustamisel, sest nähtavat remondivajadust ruumil ei olnud. Mainiti ära, et oluline on ühes ruumis koos töötavate kolleegidega ühtne arusaam ruumi sisustuse ümberkujundamisel. Teises intervjuus selgitas lastekaitse spetsialist, et ei soovinud ametikohale asudes oma tööruumis midagi muuta, sest oli teada, et varsti saavad vallaametnikud kolida uutesse tööruumidesse. *„See oli juba sisustatud. Et ma ei ole seal väga suuri muudatusi teinud, ma vist ei olegi väga, lihtsalt sellist heakorda natukene sättinud.“* (LK4). Uue ruumi sisustuse kujundamisel sai ta kaasa rääkida. Rohkem kui pooled intervjuueeritavatest on saanud mingil määral kaasa rääkida oma praeguse kabineti sisustamisel ja kujundamisel. Kaasa on räägitud erinevate elementide puhul ning see on uurimuses osalejate jaoks olnud oluline ning aidanud kaasa „oma ruumi“ tunde tekkele. Nad tunnevad end oma kabinetis mugavalt ning töökeskkond soodustab töö tegemist. Lastekaitse spetsialisti kaasamine oma töökeskkonna loomisesse või sisustuse valikusse tõstab töötaja heaolu tunnet.

Selgus, et mitmed lastekaitsespetsialistid on varasemalt töötanud suuremates tööruumides, kuid ruumipuuduse tõttu pidid nad kolima väiksematesse kabinetidesse või ehitati nende kabinetist mitu väiksemat kabinetti. Väiksemas kabinetis on töökeskkonna loomiseks vähem võimalusi: „*see on oluliselt kitsam, sinna pidi hoolega mõtlema, kuidas see laud ära mahutada nii, nagu mina tahtsin.*“ (LK9).

Lastekaitsespetsialistid töötavad kitsastes oludes. Kabinetides olev mööbel on tihti vana ning ruumid vajaksid remonti. Loodetakse uute vallamajade ehitamiste peale, et saada paremad tööruumid.

Mulle väga meeldisid ühe lastekaitsespetsialisti sõnad: „*Aga võib-olla oleks nagu huvitav lisada seda, et mina nagu omas töös olen tegelikult igas kabinetis istunud selles mõttes kliendi tooli peal nagu , nagu füüsiliselt, mitte ma ei ole ise olnud klient. Vaid lihtsalt, ma olen ise füüsiliselt kliendi tooli peal istunud ja vaadanud, et mida see klient näeb minu toas. Nagu tõsiselt! Igas kabinetis olen ma niiviisi istunud ja ma olen ikkagi mõelnud selle peale, et kas kuidagimoodi, et mida ma teen, et klient nagu või noh ennast tunneks paremini või et ta loeks midagi, mis mu selja taga on, näiteks.*“ (LK3). See ilmestab, kuidas lastekaitsespetsialist ruumi sisustamisel ja kujundamisel kui tal seda võimalik teha on, kindlasti mõtleb kliendi heaolu peale.

Haldusreformi mõju tööruumidele. 2017. aasta haldusreformi käigus toimunud omavalitsuste liitumisega seoses on lastekaitsespetsialistide sõnul tekkinud kabinetides ruumipuudus. „*Aga, aga see ruumipuudus on peale liitumisi ikka meeletu tegelikult.*“ (LK10). Varasemalt suurema tööruumiga spetsialistid jagavad oma ruumi teise töötajaga või on kolinud väiksemasse kabinetti. Ruume on ehitatud väiksemaks või on uute ehitatud kabinetide asukoht majas ebasobiv. Vajalikud tingimused heaks klienditööks puuduvad, mis muudab lastekaitsespetsialistide töö aeganõudvamaks.

LK9: „*Siis kui tuli see omavalitsuste ühinemine, siis peale seda meil tuli nii palju spetsialiste, piirkondadest tuli nagu meie majja. Et meil tehti ümberehitus, mille jooksul siis korrastati ka minu kabinetti, ehitati üks sein vahele – mu kabinet läks peaaegu poole väiksemaks.*“

Uurimuses osalejad mainisid, et pärast viimaseid kohalikke valimisi ning omavalitsuste ühinemisi kasutatakse kabinetides erinevate endiste vallamajade mööblit. On olnud võimalus valida oma tööruumi sobivad mööbliesemed, mis tähendab tegelikult aga seda, et esemed on erinevad ning

neid on paigutatud kabinetti võimaluste ja sobivuse piires. Uut mööblit soetada ei ole võimalik, sest vajalikud mööblitükid on seetõttu olemas.

LK1: „/.../ ja erinev mööbel, mis ei ole, vaata, arvestatud, et sa kujundadki ühte kabinetti, vaid et sa saad midagi siit, saad midagi sealt, üks asi läheb katki, teine tellitakse juurde, enam-vähem, et oleks nagu, sobituks sinna kabinetti, et siis nagu, noh tahaks siis nagu üldse kõike uueks teha ja valida“.

Haldusreformiga seoses on mitmes omavalitsuses tõusnud teemaks uue valla- või linnavalituse maja ehitus. Ühes intervjuus ilmnes, et kuu-paari pärast kolivad nad uude majja, kus saavad olema paremad töötingimused. Mitu intervjuueeritavat tõid välja, et on räägitud uue vallamaja ehitamisest, kuid kas ja millal see teoks võiks saada, ei tea. Senikaua aga ei ole võimalik ka olemasolevaid ruume väga muuta, sest leitakse, et ei ole mõtet. Kuna majade, ruumide ehitamine ja remontimine on poliitilise tasandi otsustada, siis võib sellest lähtuvalt vajaliku töökeskkonna saamine venida pikalt. „Ja muidugi suured, suured plaanid ja mõtted on, et kunagi võiks tekkida uus vallamaja ehk siis tekib ka ruumi rohkem, aga noh, see on selles mõttes ilmselt väga kaugel tulevik.“ (LK10).

LK3: „... sest me oleme sellest olukorrast pikalt tegelt rääkinud ka ju, et oleks vaja teisi ruume. Me kõik teame, et meil on teisi ruume vaja, aga me lihtsalt ei ole neid siiani veel saanud.“

Uuringu tulemusena ilmnes, et lastekaitse spetsialistid töötavad ruumipuuduses. Vähe ruumi on nii üksi kabinetis töötavatel kui mitmekesi kabinetti jagavatel spetsialistidel. Kohalike omavalitsuste liitumine 2017. aastal suurendas seda probleemi. Mitmed omavalitsused plaanivad vallamajade ehitust, kuid senikaua tuleb töötada ruumikitsikuses, mis suuresti määrabki ära tööruumiga seonduvate probleemide alguse. Väikese ruumi tõttu ei ole enamikes kabinettides võimalik paigutada töötajale ning kliendile sobivalt mööblit, mis toetaks mõlema võimalusi end kabinetis turvaliselt tunda.

Tulevikuplaanid ja unistused. Intervjuudest selgus, et töötajad sooviksid kabinetti nii ametlikku nurka, kus saab külastajaga rääkida konkreetsemaid teemasid ja hubasemat, eraldatud nurka, kus saab arendada vestlust, mis eeldaks natukene vabamat õhkkonda.

Mängunurga, lapsele sobiva tooli ning laua vajadusest kabinetis rõhutasid enamus vastanud lastekaitespetsialistidest. Leiti, et mängunurgas saaks laps toimetada ja mängimise käigus laps avaneks ning spetsialistil on temaga lihtsam kontakti saada. Ühel spetsialistil on kogemus kabinetis oleva laste mängunurgaga: „Aga see nurk oli, oli selline, noh, vajalik, ma ütlesin. Kui ma rääkisin seal nagu vanemaga, siis kui see laps oli seal kolme-nelja aastane või viiene, siis oli nagu, et kui mul temaga oli vaja rääkida, siis tema sai seal mängida.“ (LK7). Kuna kabinetiruum jäi kitsaks, siis praegu seda enam ei ole. Siiski on selline koht lastekaitespetsialisti tööruumis vajalik, sest võimaldab vanemal ametnikuga rahulikult vestelda. Spetsialistid, kellel on kogemus taolise ruumi osaga, kiitsid antud lahendust.

Muudatuste võimalikkus. Uurisin lastekaitespetsialistidelt, kas ja milliseid muudatusi on võimalik nende tööruumis ette võtta. Kui palju on võimalik neil kaasa rääkida lastekaitsetöök vajalike tingimuste loomisel enda tööruumis. Intervjuu käigus tekkis uurimuses osalejatel mõtteid ja ideid, mida on võimalik neil oma kabinetis lihtsama vaevaga muuta. Meie vestluse käigus tekkis lastekaitespetsialistidel võimalus analüüsida oma tööruumi ning mõelda tööruumi peale ka teisest vaatenurgast kui nad seda varem on teinud.

LK10: „No tegelikult me oleme arutanud seda, et natukene võiks tuba ümber tõsta. Et just sellepärast, kuna üks kolleeg on täpselt nagu seljaga ukse poole ja kui sealt keegi tuleb ootamatult, siis on, noh kõik näha, mis ekraanide peal on. Et, ee, et see on meil plaanis.“

Uurimistöös osalejate sõnul on töökeskkonnas võimalik läbi viia väiksemaid muudatusi, mis ei vaja kulutusi, kuid mõjutavad tema ja kliendi heaolu kabinetis. Samas annavad need muutused ruumi ilmele juurde. Mõned vastanutest sõnasid, et nad on mõelnud mõne eseme soetamise peale juba varem ning saanud ülemustelt selle ostuks ka nõusoleku, kuid viiruse leviku ajal ei ole jõutud sellega tegeleda.

LK4: „Ma just jäin selle peale mõtlema, et tegelikult võiks seal [kabinetis] mõni kinnine veepudel mul küll täitsa olla, mida pakkuda, et ee, et selle peale võiks täitsa isegi mõelda.“

LK2: „Ma praegu, täiesti uitmõttena praegu tuli, et mul ei ole pandud kuskile niimoodi, et – ta peab ikkagi minu käest küsima, et palun pastakat, et samas see võiks olla elementaarselt seal laua peal kuskil olemas, et ta... aga noh, ta peab minu käest küsima kui ta tahab.“

Üks intervjuueeritavatest toonitas oma otsese juhi soove ja püüdlust sotsiaalalaspetsialistide, sh lastekaitsepetsialistide töötingimuste parandamiseks, aga suuremate ruumide vajadust juhtkonnas ei märgata. „Aga et võib-olla lihtsalt oleks hea teada seda, et meie ameti juhataja tegelikult seisab meie eest väga tublilt ja on väga palju kordi nagu linna juhtkonnale põhjendanud, et meil on väga keeruline. No, et meil endil on niiviisi keeruline töötada ja et kliendi seisukohast me ei suuda tagada kliendi privaatsust ja konfidentsiaalsust ja sellepärast on meil tarvis kaasaegseid ja no selliseid sotsiaaltöök sobivaid tööruume, aga meie ülemust ei ole mitte kunagi kuulda võetud. Seda lihtsalt ei peeta tähtsaks.“ (LK3).

Mitu uurimuses osalejat sooviksid vestlusteks eraldi ruumi, kuhu kliendiga minna saaks. Hea oleks ka kui klientitöö toimukski vestlusruumis ning ülejäänud töö kabinetis. Ühe vastaja sõnul tema ja ta kolleegid küll saavad vestlusruumi, kuid „kindlasti ei saa ta olema selline, nagu ma enne rääkisin.“ (LK10).

Mõned vastajad mainisid, et sooviksid oma tööruumis teha muudatusi kas seinte tooni osas, mööbli vahetusega seoses või uute detailide näol. Enamus neist aga arvasid, et võimalused puuduvad ning ei ole võimalik soovitud teoks teha.

LK1: „Ma ei ole nagu küsinud ülemuste käest, et kas kabineti sisustamiseks või kaunistamiseks meil mingeid vahendeid on nagu ette nähtud, ma ei ole selle peale tulnud, et seda küsida.“

Pooled intervjuueeritavatest tunnevad, et nad töötavad väikeses ruumis, mis on häiriv. Hingamis- ja liikumisruumi võiks kabinetis olla rohkem. Näiteks, et klient ei peaks ennast tundma häiritult kui kolleeg temast mööduda soovib. Kuna tööruumis on vähe vaba pinda, ei ole võimalik sinna tekitada ka laste mänguala või laua-tooli kohta, mida enamus intervjuueeritavatest lastekaitsepetsialistid sooviksid. Mängunurk või lauake-toolike annaks võimaluse vanemaga rahulikult vestelda või dokumente täita, samal ajal kui laps saab omaette tegeleda. Ka annaks lapsesõbralikum ruum lastekaitsepetsialistile võimaluse lapsega kergemini kontakti saavutada.

LK9: „Kui mul oleks rohkem ruumi, siis ma paneks küll selle nagi kliendi jopele.“

Mitu uurimuses osalejat sooviksid oma kabinetti suuremat töölauda. Ka kliendil ei ole võimalik laua taga korralikult avaldust kirjutada, sest vaba lauapinda on vähe.

Ühe lastekaitsespetsialisti ruumis on suur remondivajadus. Lisaks tõdesid mitmed, et mööbel vajaks väljavahetamist või uuendamist, sest on vana või siis valdade ühinemise käigus erinevatest vallamajadest kokku toodud.

Ka kabineti seinte tooni vahetaksid pooled vastanutest võimalusel endale sobivamat värvi: „*Aga no praegust halli värvi ma ei ole saanud ise värvida. Ja ma kahtlemata võõpaks need mingi rõõmsama tooniga üle. Aga pole minu teha ju...*“ (LK3). Probleemiks on ruumi läbikostvus ning see, et kabineti asukohta majas on selline, et aknaid lahti hoides ei saa samal ajal klientitööle pühenduda, sest kõik on kosta.

IV ARUTELU

Ka Grunwald, Thiersch (2009) väidavad eluilmakeskses lähenemises, et rolli mängivad inimeste isiklikud kogemused ja teadmised, millest lähtuvalt on iga inimese eluilm ainulaadne. Uurimuses selgus, et enamus vastanutest on oma kabinetti erinevate kaunistuselementidega sisustanud, sest see on võimalus tööruumi meeldivamaks muuta. Vastanute sõnul aitavad erinevad kaunistuselemendid kabinetti muuta isiklikumaks.

Arutelu peatükis annan ülevaate magistr töö uurimustulemustest lastekaitse spetsialisti füüsilisest töökeskkonnast. Lastekaitse spetsialisti tööruumil on täita erinevaid eesmärke. Töötaja jaoks on kabinet koht, kus ta tegeleb sisulise tööga, täidab vajalikke dokumente, koostab kokkuvõtteid, tegevusplaanid jm. Samas on lastekaitse spetsialisti tööruum vastuvõturuum, kus vesteldakse erinevas vanuses erineva abivajadusega klientidega või viiakse läbi koostöökohtumisi teiste erialaspetsialistidega. Lastekaitse spetsialisti tööruumil on seega täita mitmeid olulisi ülesandeid. Uurimuses osalenud lastekaitse spetsialistid tunnetavad, et füüsilisel töökeskkonnal on nende tööle, motivatsioonile ning koostööle klientide ja koostööpartneritega suur mõju. Ka mitmed uuringud on kinnitanud füüsilise töökeskkonna mõju töötajate ja klientide käitumisele, hoiakutele ja emotsioonidele ning omavahelisele suhtlusele (Rafaeli ja Viljnai-Yavetz, 2004:92). Samuti on uuringud kinnitanud füüsilise keskkonna mõju töötajate töörahulolule, tulemuslikkusele ja motivatsioonile (Bitner, 1992, Kim ja Jung 2015).

Uurimusest selgus, et lastekaitsetöö tööruumi loomisel on oluline kaasata sisustuse planeerimisse lastekaitse spetsialist. Ruum peab töö eripärast lähtuvalt täitma mitut erinevat funktsiooni. Oluline on, et töökeskkonnas töötamine oleks lihtne ja meeldiv ning klientidega suhtlemiseks sobiv. Kabinettisisustuse puhul on lisaks eelnevale ka tähtis, et lastekaitse spetsialist saaks ise mööbli paigutamisel ja ruumi kujundamisel kaasa rääkida, sest mis ühe jaoks võib sujuva töö tegemise jaoks olla oluline, võib teise jaoks olla üleliigne.

Vöö (2014: 10) kirjeldab, et mööblit võib pidada üheks tähtsaimaks disainielemendiks, mis kujundab kogu kabineti olemuse. Vain ja Alver (2003) toovad välja, et töölaud tuleks paigutada nii, et töötajal on võimalik näha, kes ruumi siseneb. Lastekaitse spetsialisti tööruum ja selle sisustus annab sealviibivatele isikutele sisustuselementide sümbolsete tähenduste kaudu edasi võimaluse tõlgendada ruumi mõju. Nagu ka Csikszentmihalyi and Rochberg-Halton (1981, viidatud Vilnai-

Yavetz, Rafaeli, Schneider Yaccov 2005:536 kaudu) on selgitanud, on isegi lihtsatel ja igapäevastel esemetel, nagu näiteks toolid ja lauad, sümboolne tähendus. Tulemustest selgus, et näiteks klientide toolide asukoht kabinetis on ruumi väiksuse tõttu raskesti paigutatav ning klient peab tihti istuma kas väga lähedal spetsialistile, ukse ees või seljaga ukse poole ning olema valmis end liigutama, kui kõrval olev isik soovib temast mööduda. See võib anda kliendile mõista, et ta ei ole ruumi oodatud ning tema peale ei ole mõeldud. Samuti ei ole see õige kliendi isiklikule privaatsusele ja turvalisusele mõeldes.

Uurimused, mis on läbi viidud ülikooli teaduskondade tööruumi kujunduse kohta tõestavad, et laua asetus, seintel asetsevad diplomid ja kontori korrasolek võib mõjutada õpilaste uskumusi ruumis töötava isiku suhtes (Campbell 1979; Morrow and McElroy 1981, viidatud Bitner, M. J. 1992:66 kaudu). Siin võib tuua paralleeli lastekaitsetöötaja tööruumiga, kus tuleks tõsiselt tähele panna ruumis olevate ülearuste, enamasti inimeste poolt annetatud esemete või näiteks toiduabi, hoiustamise teemat – millise kuvandi jätab lastekaitespetsialisti töökabinet ruumi külastajatele ning kui oluline on lisaruumi olemasolu vastavate asjade jaoks. Intervjuudest selgus, et oli lastekaitespetsialiste, kes ei hoidnud kabinetis ühtegi üleliigset asja, sest see tekitas raskustunnet ning samuti oli ruumis siis veel kitsam. Samas oli kabinette, kus hoiti esemeid, mida klientidele saaks jagada, sest nad pidasid klientide vajadusi, kellel neid asju vaja on, enda omast olulisemaks.

Privaatsuse ja konfidentsiaalsuse tagamine on lastekaitsetöös väga tähtis. Lastekaitespetsialistidelt nõutakse erinevate seaduste (Lastekaitseadus, 2018; isikuandmete kaitse seadus, 2019) täitmist. Eetika põhimõtetest sotsiaaloos (2019) on selgitatud, et sotsiaaltöötajad peavad austama inimeste õigust konfidentsiaalsusele ja privaatsusele ning töötama vastavalt sellele – uurimusest selgus, et lastekaitespetsialistid püüavad kliendile tagada privaatsuse ja konfidentsiaalsuse, kuid kahjuks ei ole töökeskkonnast tulenevalt alati võimalik seda täielikult teha. Uurimusest selgus, et kõige suuremaks probleemiks klientide privaatsuse tagamisel on mitme spetsialisti töötamine ühes kabinetis ja et kliendid ei satuks kabinetti üheaegselt, peavad nad omavahel vastuvõtu ajad väga täpselt paika panema ning teisega arvestama, millal on kolleegil vastuvõtt. Vastajate sõnul on kliendid loobunud spetsialisti vastuvõtule tulemast kui näevad, et ruumis on veel inimesi, sest nad ei soovi oma probleemidest teiste ees rääkida. Kliendi jaoks ei tekita väike mitme töötajaga ruum kindlustunnet. Intervjuudest tuleb välja, et kliendi jaoks on segav ka see kui lastekaitespetsialisti kabinet on nõ avatud ruum, mis tähendab, et kabinetil on

klaasseinad ja- ukсед. Selline ruum ei tekita kliendis turvalisust ja segab vestluse läbiviimist. Klient jälgib pidevalt, kes ruumist möödub ja teda ruumis näha võib.

Ka Vöö (2014) tõi oma töös välja, et üheks probleemkohaks sotsiaaltöötajate jaoks on, et nende tööruum ei ole helikindel ning ei taga privaatsust. Klientide lood on erinevad ning enamasti vajab lastekaitespetsialisti poole pöördumine ja oma probleemi rääkimine suurt julgust. Teadmine, et sinu jutt võib kostuda veel kellegi kõrva, ei tekita usaldust ja julgust end avada. Mitu lastekaitespetsialisti tõi ka välja selle, et kliendid on jätnud nende poole pöördumata ning öelnud, et ruum kostub läbi ja see ei meeldi neile. Ruumide läbikostvusest probleemist on lastekaitespetsialistid rääkinud lootuses, et olukord muutuks, kuid kahjuks ei ole kõikides omavalitsustes sellega siiski tegeletud. Antud olukord võib jätta kliendile mulje, et tema heaolust ning privaatsusest ei hoolita ning talle ei ole pöördumiseks tagatud võimalused, mistõttu võib ta otsustada lastekaitespetsialisti poole mitte pöörduda või loobuda koostööst.

Ruumi mugavuse ja turvalisuse osas selgus, et lastekaitespetsialistidel on vähe võimalusi oma töökeskkonna loomisel kaasa rääkida. Niisamuti väidab ka Sommer (1969, viidatud Vilnai-Yavetz, Rafaeli, Schneider Yaccov 2005:534-535 kaudu), et kontorite arhitektid kipuvad rõhutama esteetilisust ning eiravad kontorites tööle hakkavate töötajate vajadusi. Ka Mike Bond (2017) ning Sandra Gorška (2020) selgitavad, et sisekujundajad ei pruugi ruumi kasutaja reaalseid vajadusi mõista, mistõttu on oluline uurida, milline antud töökeskkond peaks välja nägema, et kasutaja vajadused oleksid täidetud. Lastekaitespetsialisti vajadustele tähelepanu pööramise olulisust näeb ka Toros (2012).

Samuti on kabinetis olevatel värvidel sealviibijatele erinev mõju. Värvipsühholoogia väidab, et inimest ümbritsevad värvid mõjutavad nii tema füüsilist kui ka vaimset heaolu (Pegrum 2003, ref. Callahan 2008: 30, viidatud Vöö, 2014: 13). Kondor (2021) selgitab, et ümbritsevad värvid mõjutavad meie tööefektiivsust, emotsioone ning käitumist. Käesolevas uurimuses selgus, et enamasti lastekaitespetsialiste sooviks oma töökeskkonnas kasutatavaid värvitoone ise valida. Need uurimuses osalejad, kes on saanud seinte tooni ise valida, on valinud erksamad värvid. Värvilistete ruumide omanike sõnul on värvidel positiivne mõju ka küllastajatele. Ühe lastekaitespetsialisti sõnul on tema kollane kabinet rõõmus ja positiivse energiaga- see meeldib kõigile kolleegidele, kes tema ruumis käinud on. Enamustes kabinetides on aga heledad ja külmad toonid, mis ei ole olnud töötaja valik. Intervjuudest lähtudes tahavad lastekaitespetsialistid end

oma tööruumis tunda mugavalt, nad soovivad, et töökeskkond oleks vähem ametlik, mis aitaks kaasa klientidega suhtlemisel. Mitteametlik ruum annab kliendile rohkem julgust ennast avada, mitte ei tekita hirmu ja aukartust. Heaolutunnet loob valikuvabadus, nõuetele vastavad tingimused (nt ventilatsioon, temperatuur). Ühtne stiil nii mööbli kui ka värvide osas kabineti sisustuses tekitab rahulikuma tunde ning soodustab töö tegemist. Uurimusest selgus, et enamasti on lastekaitsepspetsialistide tööruumides vananenud mööbel või eriilmeline mööbel, mis on pärit erinevatest kabinetidest. Ruumide uuendamist ei võeta mitmel juhul ette selle tõttu, et omavalitsuste juhid peavad plaani uute vallamajade ehituseks. Millal aga plaanist reaalsete tegudeni jõutakse, ei tea. Siit võib järeldada, et lastekaitsepspetsialisti tööd ning tema kliente ei väärtustata, sest ei nähta vajadust tingimuste parendamiseks. Vöö (2014) kokkuvõte oli, et sotsiaaltöötajad sooviksid oma töökeskkonnas läbi viia muutusi, et töökeskkonda parandada, „aga samas on nad leplikud ja nõus säilitama olemasolevaid tingimusi, ise nendega kohanedes”. Minu intervjuudest selgus, et lastekaitsepspetsialistid soovivad oma töökeskkonna loomisel ja muutmisel rohkem võimalusi kaasa rääkimiseks. Lastekaitsepspetsialistid, kellel on olnud võimalus oma tööruumi kujundamisel ja sisustamisel mingil määral kaasa rääkida, on oma töökeskkonnaga rahulolevamad ja rõõmsamad.

Lastekaitsetöötaja peab suutma töötada igasuguste muutuste ja piirangute kiuste. Ennekõike mõeldakse kliendi peale ning püütakse tema viibimist olemasolevate võimalustega kabinetis muuta selliseks, et klient julgeks oma muredest rääkida. Lastekaitsepspetsialistid ei ole rahul füüsiliste töötingimustega, kuid on leppinud nendega. Tihti panustavad nad ka oma isikliku aja ning vahenditega, et töökeskkonda muuta enda ja kliendi jaoks hubasemaks, et keeruliste ja raskete olukordade lahendamiseks oleks olemas ruum, kus inimene saaks, julgeks ja tahaks oma mõtteid ja probleeme jagada. Silma jäi, et enamus lastekaitsepspetsialiste sooviksid, et nende kabinet ei oleks pelgalt ametniku kabinet, vaid, et sinna tulek oleks positiivne kogemus nii lastele, vanematele kui ka teistele koostööpartneritele. Ruumi kaunistamiseks ja personifitseerimiseks on panustatud isiklike vahenditega. Tööruumi kaunistatakse nii lillede, piltide, joonistuste kui ka nipsasjadega, millel on ka töötaja jaoks mingisugune tähendus. Näiteks on paljudes lastekaitsetöötajate kabinetides seinte peal lastekaitseteemalised plakatid või muu info, mida lastekaitsepspetsialist soovib, et vanem märkaks. Töötaja valitud esemed ruumis annavad külastajale aimu ruumi omanikust kui isiksusest, kellega ta hakkab oma probleeme jagama.

Lastekaitsetöötaja töökabineti sisustus oleneb palju ka sellest, milline on lastekaitsetöötaja ise inimesena, milliseid väärtusi ta peab oluliseks. Kui näiteks lilled või muud iluasjad ei ole lastekaitsepspetsialisti jaoks olulised ka tema isiklikus elus, siis ei näe ta vajadust neid ka oma tööruumis presenteerida. Siiski võiks lastekaitsepspetsialist mõelda, millist mõju need esemed võiksid pakkuda klientidele ning kas need toetaksid kliendi viibimist ruumis.

Intervjuudest jäi kõlama ruumipuudus kabinetides, mille tõttu ei ole võimalik paljusid mõtteid töökeskkonna muutmiseks ette võtta. Lastekaitsepspetsialistid soovivad ruumi, kus on võimalik tekitada erinevaid alasid, kus on nt ametlikum ala, vestlusala ning lastele mänguala. Ka täiskasvanud kliente võib uurimuses osalenud lastekaitsepspetsialistide sõnul häirida see, et kabinetis on vähe ruumi. Selgitati, et kliendid tunnevad end reserveerituna ja rusutuna, sest enamikes kabinetides ei saa valida istumiseks neile sobivat kohta ning enamasti peavad nad istuma spetsialistile liiga lähedale. Brown (2001) selgitab prokseemika teooriale viidates, et inimese sotsiaalsest ja kultuurilisest taustast sõltub inimese distantsihoidmise vajadus. Seetõttu on oluline anda kliendile võimalus pöördumisele tülles ise valida lastekaitsepspetsialistiga suhtlemiseks nendevaheline vahemaa. Kabinetides, kus see võimalus on kliendil olemas, kasutatakse seda.

Väga palju mõjutab see, et mitmekesi ollakse ühes kabinetis, sest ruumikitsikus ning konfidentsiaalsuse tagamine tekitab ametnikes lisaülesandeid, võib-olla ka stressi, mistõttu peavad nad hoolikalt planeerima oma kohtumisi ning vastuvõtte, samas ka olema valmis katkestama oma töö kui kolleegi juurde tuleb klient, kes soovib silmast- silma vestlust. Minu arvamus on, et mitmekesi võib kabinetis töötada kui on olemas nõ vestlusruum, mida spetsialist saab kliendiga kohtumiseks kasutada. Paberi- ja muu arvutialase töö tegemiseks on teinekord isegi hea kui ollakse mitmekesi ühes ruumis, sest see annab võimaluse koheselt keerulisemate juhtumite puhul nõ küsida. Ruumi jagamine teise ametnikuga on tihti ka õnnemäng – oluline on omavaheline sobivus. Minu arvamus on, et spetsialistid, kes töötavad üksinda kabinetis, saavad oma tööd teha süvenenumalt, sest ei pea mõtlema nii palju kõrvalistele segavatele faktoritele.

Uurimusest selgus, et mõned lastekaitsepspetsialistid võrdlevad oma tööruume samas asutuses töötavate töökaaslaste omadega, teiste lastekaitsepspetsialistide omadega ning muude asutustega, kus tegeletakse lastega. Mitmed vastajad kasutavad lastega suhtlemiseks lasteaia või kooli ruume, sest need on lapsesõbralikud. Vastanute sõnul ei toeta nende kabinetide sisustus kuidagi lastega

suhtlemist. Laste jaoks on nende ruumid enamasti mitte midagi ütlevad, ebahuvitavad ametlikud ruumid, kus laua taga istub tädi. Kui ruumis on tegelusaasju lastele, siis muutuvad lapsed ka avatumaks. Oma tööruumi võrdlemisel oli neid, kes leidsid, et nende tööruum on teiste lastekaitse spetsialistide omast paremas seisus ning nad ei tohiks olla rahulolematud. Samas ülevaade ruumist näitab, et kabinetis on palju puudujääke. Ning oli ka neid, kes teiste tööruume nähes tundsid, et nende kabinet vajaks uuendust. Võrdluses teiste asutustega mainiti enim, et nende kabinetites jääb puudu hubasusest, mida oli võrreldavate asutuste ruumides tekitatud tapeedi, vaiba ning kardinatega. Oskus vaadelda erinevaid töökeskkondi tuleb kasuks, sest nende kõrvutamise enda kabinetiga annab värskeid ideid, mida muuta ja paremaks teha.

Intervjuude lõpus küsisin lastekaitse spetsialistidelt, mis mõtteid seoses oma töökeskkonnaga neil pärast meie vestlust tekkis. Mul oli hea meel kuulda, et minu teemapüstitus tekitas ideid, kuidas töökeskkonda enda ja klientide jaoks mugavamaks teha ning spetsialistid arutlesid, kuidas kliendid end nende tööruumis tunda võiksid. LK4: *“Et võib-olla ma peaksin natukene ümber mõtlema, kuhu ja kuidas ma selle kliendi saaksin paigutada nii, et ta ka ennast hästi tunneb.”* Mitu lastekaitse spetsialisti sõnasid, et plaanivad oma klientidelt küsida, kuidas nad kabinetis end tunnevad ning mida võiks sisustuses muuta, et nad end paremini tunda võiksid.

Intervjuusid tehes tundsin, et võimalus lastekaitse spetsialistidel rääkida oma tööst, töötajimustest, iseendast selle töö tegijana oli nende jaoks oluline, sest tegelikult on neil vähe võimalusi sellest kõnelemiseks. Need spetsialistid, kellel oli olnud võimalus oma tööruumi kujundamisel ja sisustamisel rohkem kaasa rääkida, olid optimistlikumad. Lastekaitse spetsialistid, kes on oma kabineti puudustele tähelepanu juhtinud, kuid mis ei ole olukorda muutnud, on leppinud olukorraga ning loodavad, et ühel päeval siiski leitakse raha, et parandada tingimusi olemasolevates kabinetites või ehitatakse uus maja.

Lastekaitse spetsialisti tööruum ei tohiks olla pelgalt kabinet, kus on vaid hädavajalik sisustus, vaid see peab olema läbimõeldud ning kindla eesmärgiga loodud keskkond, kus tunneksid end hästi nii töötaja kui ka ruumi külastajad, et ruum täidaks maksimaalselt oma ülesannet olla keskkonnaks, kus toetatakse abivajajat.

KOKKUVÕTE

Minu magistritöö eesmärgiks oli anda ülevaade lastekaitsespetsialistide nägemusest oma töökeskkonnale läbi nende enda kogemuste ning reflekteerides kliente. Lähtuvalt töö eesmärgist püstitasin kolm uurimisküsimust: kuidas lastekaitsespetsialistid reflekteerivad klientide, koostööpartnerite jt külastajate vaadet oma füüsilisele töökeskkonnale; milliseid töökeskkonna aspekte lastekaitsespetsialistid tähtsustavad; milline on lastekaitsetöötajate meelest ideaalne ruum klienditööks ja tööalasteks kohtumiseks. Uurimuses osalesid kümme lastekaitsespetsialisti üle Eesti, keda küsitlesin poolstruktureeritud intervjuu vormis.

Lastekaitsespetsialist on kohaliku omavalitsuse üksuse ametnik, kelle ülesandeks on täita talle lastekaitseasutuses või muus õigusaktis sätestatud ülesandeid lapse õiguste ja heaolu tagamisel. Lastekaitsespetsialisti klientideks on lapsed, nende vanemad ning teised lastega seotud isikud. Lastekaitse all mõistetakse riigis kehtivaid üldpõhimõtteid, standardeid, norme ja sekkumisi laste õiguste kaitseks ning laste heaolu tagamiseks. Lastekaitsespetsialistil tuleb igapäevaselt tegeleda laste ja perede probleemidega. Et lastekaitsespetsialistid saaksid oma tööd hästi teha, on vaja sobivat töökeskkonda, mis toetab laste ja peredega tööd. Töökeskkonna loomisel tuleb arvestada nii spetsialisti, lapskliendi kui täiskasvanud kliendi vajadustega.

Uurimuse põhjal selgus, et lastekaitsespetsialistid peavad oma tööruumi mõju klientidega suhtlemisel oluliseks. Ruumil on suur mõju lastekaitsespetsialistide töö heaolule, millest omakorda sõltub abivajava lapse aitamine ja toetamine. Selgus, et võimalus oma tööruumi kujundamisel ja sisustamisel kaasa rääkida suurendab lastekaitsespetsialistide tööheaolu ning oma kabinetis tuntakse end mugavamalt. Uurimuses osalenud lastekaitsespetsialistide sõnul ei soovi nad, et nende kabinet tunduks klientidele pelgalt ametniku ruumina. Pigem soovitakse ruumi, kus oleks võimalik luua kaks erinevat keskkonda – üks ametlikum ning teine, vestlusruumi pool, kus saaks klientidega vabamat suhtlust arendada. Spetsialistide sõnul annaks see suurema võimaluse kliendil end vabamalt tunda ning oma probleemidest julgemalt rääkida ja lastekaitsespetsialistiga paremat kontakti saavutada. Samuti tõusis esile soov, et tööruumis oleks rohkem ruumi nii mööbli paremaks paigutamiseks kui ka laste mängunurga loomiseks.

Tulemuste põhjal võib öelda, et pigem soovivad lastekaitsespetsialistid töötada üksinda kabinetis. Üksinda kabinetis töötamine võimaldab töötajal oma tööd efektiivsemalt planeerida, paremini

süveneda ning keskenduda kirjatööle. Kindlasti on individuaalne kabinet ka kliendi seisukohalt privaatsem. Lastekaitsepspetsialisti poole pööratakse isiklike teemadega, mida ei taheta mitme inimese ees rääkida.

Positiivne on, et enamik vastanud lastekaitsepspetsialistidest soovivad oma tööruumi käepäraste võimalustega endale ja kliendile mugavamaks teha. Palju on tööruumides (loodus)pilte seintel ning poti- ja lõikelilli. Teaduslikult on tõestatud, taimed tekitavad hingerahu ning sisemist tasakaalutunnet. Lisaks on erinevate kaunistuselementidega proovitud kabinetti muuta sõbralikumaks.

Uurimistulemuste põhjal võib öelda, et on vaja pöörata suuremat tähelepanu lastekaitsepspetsialistide töötingimustele, sest hetkel ei ole sellega omavalitsustes palju tegeletud. Erinevate kohustuste ja tingimuste kõrval, mis lastekaitsepspetsialistidele on seatud, on vähe pööratud tähelepanu, kuidas spetsialistid oma tööd saavad teha, millised võimalused on neile loodud. Oluline on, et lastekaitsepspetsialist mõistaks ruumi sümbolseid tähendusi ning kuidas need võivad lastekaitsetööd kahjustada. Kuigi lastekaitsepspetsialistide soove ning nende „häält“ ei võeta tihti kuulda, ei tohi nad loobuda oma mõtete ja soovide edastamisest. Lastekaitsepspetsialist teab kõige täpsemalt, millised tingimused antud tööks on vajalikud ning nagu ka uurimusest selgus, siis mida rohkem sellest rääkida, seda tõenäolisem on, et ühel hetkel on võimalus muutuseks.

Lastekaitsetöö on keeruline ja äärmiselt vastutusrikas töö, mistõttu on Eestis raske leida lastekaitsepspetsialiste. On viidatud, et suureks probleemiks on lastekaitsepspetsialistide vähenemine, suur voolavus ja töö läbipõletav iseloom ning stress. Siit tulenevalt teen ettepaneku järgmistel uurimustööde läbiviijatel uurida läbipõlemisohu ja stressitaseme seotust töökeskkonnaga. Kas töötingimuste parendamine toetaks lastekaitsepspetsialistide tööd ja vähendaks spetsialistide töölt lahkumist.

Uurimusest lähtuvalt esitan järgnevalt soovitusel, mis aitaksid kaasa lastekaitsepspetsialistide töötingimuste parandamisele.

SOOVITUSED

Lähtudes uurimuses osalenud lastekaitsespetsialistide intervjuudes kõlama jäänud tähelepanekutest töös klientidega, sõnastan järgmised soovitused lastekaitsespetsialistide töökeskkonna muutmiseks.

Teravalt tuli esile ruumipuuduse ja mööblipaigutuse probleem, mis mõjutab nii kabinetis töötavaid lastekaitsespetsialiste kui ka nende kliente. Ruumikitsikusest ja vales mööblipaigutusest ning mööblivalikust tekivad mitmed puudused.

Lastekaitsespetsialistil peab olema omaette tööruum. Uurimusest tuli selgelt välja, et lastekaitsespetsialistide töö on mitmekesi ühes ruumis töötades häiritud. Omaette tööruum tagab klientidele ja töötajale privaatsuse ja konfidentsiaalsuse, soodustab kliendi avanemist, võimaldab töötajal töötada efektiivsemalt ja süveneda kirjatööde koostamisse. Kui lastekaitsespetsialistile ei ole võimalik tagada individuaalset tööruumi, peab kliendikohtumiste jaoks olema vestlusruum. Vestlusruumid peavad olema sisustatud lastekaitse klienditööks vajalike sisustuselementidega.

Enamasti on probleemiks mööbli vale paigutus, ebasobiv mööbel, ülearded mööbliesemed. Uurimusest selgus, et klientide jaoks on oluline privaattsooni olemasolu, klienditool peab olema võimalik ruumi asetada mitmesse kohta, et kliendil oleks võimalik valida, kuhu ta soovib istuda. Suurt tähelepanu tuleb pöörata lastekaitsespetsialistide turvalisusele. Enamasti asetsevad töölaudad ning klienditoolid kabinetis nii, et ohu korral ei ole võimalik lastekaitsespetsialistil kliendist möödumata kabinetist väljuda. Kõikides ruumides peab olema häirenupp.

Mugav vestlusnurg kabinetis aitab spetsialistide sõnul kaasa parema kontakti loomisele. Võimalus oleks laiemalt uurida Eesti ja teiste riikide praktikat ja kujundada lastekaitsespetsialistide ruum vastavalt headele näidetele. Kerged toolid ja lauake kabinetis võimaldaksid vestlust läbi viia vähemametlikus vormis, mis omakorda looks sõbralikuma õhkkonna ning soodustaks tööd klientidega. Mängunurk koos lapsele sobiva laua ja tooliga on kabinetis vajalik vanematega kaasas olevatele lastele. Ka lapsega vestlemine on mängulises keskkonnas kergem ja tulemuslikum. Ruumis võiks olla ka kott-tool, mis võiks näiteks väikelastele ja teismelistele anda turvalisema tunde kui kontorilaua taga istumine. Lastekaitsespetsialisti ruumi loomisel soovitan ruumikujundus koos töötajaga läbi arutada ning kaasata nt töötervishoiu spetsialist, disainer, psühholoog jt asjatundjad.

Erilist tähelepanu tuleb pöörata kabinetide helikindlusele, mis on suureks probleemiks nii lastekaitsepspecialistide kui klientide jaoks. Sobilikud ei ole klaasist ukсед ega seinad. Kliendid ei soovi oma muredest rääkida, sest nad kardavad, et nende jutt on kosta ning neid on näha. Kliendi privaatsuse ja konfidentsiaalsuse tagamise seisukohast on see ülioluline. Kabinetis töötavale isikule ja klientidele peab olema tagatud normaalne ruumi temperatuur. Peab olema võimalus seda ise ka soovide kohaselt reguleerida. Talvel ei tohi olla kabinetis külm ega suvel palav või vastupidi.

Kliente käib lastekaitsepspecialisti kabinetis rohkem kui teiste valdkondade spetsialistide juures. Seetõttu tekib kiiremini õhupuudus ning vajadus ruumi õhutamiseks. Õhutusvõimalus ja konditsioneer tagavad lastekaitsepspecialistide tööruumis õhuringluse, mis vähendaks kabinetide tihedat õhutamisevajadust ning võimaldaks spetsialistil rohkem tööle keskenduda.

Lastekaitsepspecialistid peavad suutma vaadata oma töökeskkonda kriitiliselt, läbi oma klientide silmade ning tegema kliendile heaolu tagamiseks ruumis muudatusi. Omavalitsuste juhid peavad tagama finantsilised võimalused muudatuste läbiviimiseks. Ka väiksemate sisustuselementide, heaolu loovate elementide jaoks peaksid olema rahalised vahendid ja võimalused.

Omavalitsuste rahulolu küsitlused annavad võimaluse uurida klientide tagasiside kohta. Kõige parem tagasiside tööruumile tuleb klientidelt. Oluline on klientidelt küsida, kuidas nad ennast kabinetis tundsid- kas neid häiris või segas miski, millega nad rahul olid ning tulemustest lähtuvalt ka muudatusi planeerida.

Lastekaitsepspecialistide töötingimused on paiguti väga erinevad. Tööruumidele esitatavad nõuded puuduvad. Minu soovitused on suunatud nii Sotsiaalministeeriumile, Sotsiaalkindlustusametile, kohalike omavalitsuste juhtidele kui lastekaitsepspecialistidele.

KASUTATUD KIRJANDUS

Agu, M.-E. (2021). *ESTA juhatus kohtus sotsiaalkaitseminister Signe Riisaloga*. Kasutatud 21.05.2021, <https://www.eswa.ee/esta-juhatus-kohtus-sotsiaalkaitseminister-signe-riisaloga/>

Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees. *The Journal of Marketing*, 56 (2), 57-71, <https://doi.org/10.2307/1252042>

Bond, M. (2017). Design is about understanding. J.&K. Visocky O'Grady (toim), *A Designer's Research Manual* (16). Beverly: Rockport Publishers.

Brooker, G., Stone, S. (2018). Vorm ja konstruktsioon sisearhitektuuris. Eesti Kunstiakadeemia kirjastus: Tallinn.

Brown, N. (2001). *Edward T. Hall: Proxemic Theory, 1966*. Kasutatud 02.05.2021, <https://escholarship.org/uc/item/4774h1rm#main>

Byron, C., Laurence, G. A. (2015). *Diplomas, photos, and tchotchkes as symbolic self-representations: understanding employees' individual use of symbols*. *Academy of Management Journal*, 58 (1), 298–323. <https://dx.doi.org/10.5465/amj.2012.0932>

Danesi, M. (2006). Proxemics. *Encyclopedia of Language & Linguistics (Second Edition)*. 241-243. <https://doi.org/10.1016/B0-08-044854-2/01441-3>

Eesti keele seletav sõnaraamat. (2009). Kasutatud 20.05.2021, <https://www.eki.ee/dict/ekss/index.cgi?Q=esteetika>

Eetikapõhimõtted sotsiaaltöös (2020). *Sotsiaaltöö*, 4, 84-91.

Effective and ethical working environments for social work: The responsibilities of employers of social workers. (2012). Kasutatud 01.05.2021, <https://www.ifsw.org/effective-and-ethical-working-environments-for-social-work-the-responsibilities-of-employers-of-social-workers/>

Gladstone, J., Dumbrill, G., Leslie, B., Koster, A., Young, M. & Ismaila, A. (2014). Understanding worker- parent engagement in child protection casework. *Children and Youth Services Review*, Volume 44, 56-64, <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2014.06.002>

Goroško, S. (2020). *Kodu ja karistusasutuse piiril – rehabilitatsiooni toetav keskkond noortele*. Magistritöö. Eesti Kunstiakadeemia, arhitektuuriteaduskond.

Gutheil, Irene A. (1992). Considering the Physical Environment: An Essential Component of Good Practice. *Social Work*, vol 37, No 5; 391-396. Oxford University Press, <https://www.jstor.org/stable/23716845>

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. <https://doi.org/10.1080/02650530902923643>

Hall, E., T. (1966). *The Hidden Dimension*. USA: Anchor Books Doubleday.

Hamama, L. (2012). Burnout in Social Workers Treating Children as Related to Demographic Characteristics, Work Environment, and Social Support. *Social Work Research*, Volume 36, Issue 2, 113-125. <https://doi.org/10.1093/swr/svs003>

Harrouk, C. (2020). Psychology of Space: How Interiors Impact our Behavior? Kasutatud 31.07.2021, <https://www.archdaily.com/936027/psychology-of-space-how-interiors-impact-our-behavior>

Hsieh, A.-F., Shannon, S.E. (2005). Three Approaches to Qualitative Content Analysis. *Qualitative Health Research* vol 15, 1281-1283. Kasutatud 27.04.2021, <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1049732305276687>

Inimõigused Eestis 2020. Kasutatud 25.04.2021. <https://humanrights.ee/materjalid/inimoigused-eestis-2020/lapse-oigused/>

Isikuandmete kaitse seadus (15.01.2019). *Riigi Teataja I*. Kasutatud 22.05.2021, <https://www.riigiteataja.ee/akt/104012019011>

Kim, S.E., Jung, C. S. (2015). The Effects of Status Symbols in the Office on Employee Attitudes in a Human Service Agency, *Human Service Organizations: Management, Leadership and Governance*, 39(4), 306-322. <https://doi-org.ezproxy.utlib.ut.ee/10.1080/23303131.2015.1046008>

Kondor, A. (2021). Kaugtöö kodukontoris. Mondo.

Kutsar, D. (2018). Sotsiaaltöö praktika kui intersubjektiivne protsess. *Sotsiaaltöö*, 2, 65-70.

Laherand, M-L. (2008). Kvalitatiivne uurimisviis. Tallinn: Infotrükk OÜ.

Lapse heaolu hindamise küsimustik (2017). Kasutatud 02.05.2021, https://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/sites/default/files/content-editors/Lastekaitse/Noustamisteenused/lapse_heaolu_hindamise_kasiraamat.pdf

Lapse heaolu kolmnurk. (i.a). *Sotsiaalkindlustusameti kodulehekülg*. Kasutatud, 09.05.2021, https://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/sites/default/files/content-editors/Lastekaitse/Noustamisteenused/lapse_heaolu_kolmnurk_plakat_web.pdf

Lastekaitseadus (12.12.2018). *Riigi Teataja I*. Kasutatud 30.03.2021, <https://www.riigiteataja.ee/akt/112122018049?leiaKehtiv>

Leiner, I. (2004). *Iga värvitoon toob isemoodi meeleolu*. Meie kontor (toim Anu Jõgi). Tallinn: Äripäeva Kirjastuse AS.

Loim, T. (2020). Kurnav töö teeb lastekaitsetest defitsiidi. *Lõuna-Eesti Postimees*, 23. september 2020, LK5.

MTÜ Lastekaitse Liit (2018). *LAPSESÕBRALIK LASTEKAITSE- lastekaitsetöötajate vaade*. Kasutatud 20.11.2020 <https://www.lastekaitseliit.ee/wp-content/uploads/2018/11/Lapses%C3%B5bralik-lastekaitse-lastekaitset%C3%B6%C3%B6tajate-vaade.pdf>

Ornstein, S. (1992). *First Impressions of the Symbolic Meanings Connoted by Reception Area Design*. *Environment and behavior*, 24(1), 85-110. <https://doi.org/10.1177/0013916592241004>

Payne, M. (2014). *Modern social work theory*. New York: Palgrave Macmillan.

Peets, S. (2021). *Sotsiaalministeerium kutsub üles märkama ligipäasetavust*. Kasutatud 16.07.2021, <https://www.sm.ee/et/uudised/sotsiaalministeerium-kutsub-ules-markama-ligipaasetavust>

Pensa, T. (2017). Laps lastekaitsetöö kliendina lastekaitsetöötajate käsituses. Bakalaureusetöö. Tartu Ülikool, ühiskonnateaduste instituut. Kasutatud 02.05.2021, https://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/56730/pensa_tuule_ba_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Piirsalu-Kivihall, K. (2018). *Miks mõnes töökohas on hea töötada, aga teises mitte?* Tööelu.ee. Kasutatud 28.07.2021, <https://www.terviseinfo.ee/et/blogi/4969-miks-mones-toeekohas-on-hea-toeetada-aga-teises-mitte>

Psühholoog-nõustaja, tase 7. (2018). Sihtasutus Kutsekoda. Kasutatud 14.07.2021, <https://www.kutsereregister.ee/ctrl/et/Standardid/vaata/10720640>

Rafaeli, A., Vilnai-Yavetz, I. (2004). *Instrumentality, aesthetics and symbolism of physical artifacts as triggers of emotion*. Theoretical Issues in Ergonomics Science, 5:1, 91-112. <https://doi.org/10.1080/1463922031000086735>

Rafaeli, A., Vilnai-Yavetz, I., Schneider Yaacov, C. (2005). *Instrumentality, aesthetics and symbolism of office design*. ENVIRONMENT AND BEHAVIOR, Vol. 37 No. 4, 533-551. <https://doi.org/10.1177/0013916504270695>

Rahandusministeeriumi kodulehekülg. Kasutatud 26.04.2021, <https://www.rahandusministeerium.ee/et/kov/haldusreform>

Randviir, A. (2010). Ruumisemiootika: tähendusliku maailma kaardistamine. *Tartu Ülikooli kirjastus*, 316-320.

Ruohomäki, V., Lahtinen, M., Reijula, K. (2015). Kasutatud 21.05.2021, <https://doi.org/10.1080/17508975.2015.1007911>

Saar, H.(2018). *Lapsesõbralik lastekaitse – lastekaitsetöötajate vaade*. Kasutatud 28.04.2021, <https://www.lastekaitseliit.ee/wp-content/uploads/2018/11/Lapses%C3%B5bralik-lastekaitse-lastekaitset%C3%B6%C3%B6tajate-vaade.pdf>

Saar, H.(2019). Lapsesõbralik lastekaitse – lastekaitsetöötajate vaade. *Sotsiaaltöö*, 3, 36-41. Kasutatud 26.04.2021, https://tai.ee/sites/default/files/2021-03/160855576158_ST3_2019_veeb_.pdf

Selg, M. (2015). Eluilmakesksus aitab mõista sotsiaaltöö väärtust. *Sotsiaaltöö*, 3, 55-60.

Selg, M. (2021). Hea sotsiaaltöötaja on hästi hoitud. *Sotsiaaltöö*, 1, 78-86.

Sotsiaalkindlustusameti kodulehekülg. (2021). Kasutatud 25.04.2021, <https://sotsiaalkindlustusamet.ee/et/lapsed-ja-pere/lastekaitse>

Sotsiaalkindlustusameti kodulehekülg. (2021). *Riikliku sotsiaalkindlustuse statistika ja aruanded (kord kvartalis). Riiklik sotsiaalkindlustus 2021 3 kuud*. Kasutatud 30.04.2021, <https://sotsiaalkindlustusamet.ee/et/organisatsioon-kontaktid/statistika-ja-aruanalus>

Sotsiaalkindlustusameti kodulehekülg. (i.a). *Sotsiaalkaitse statistika kohalike omavalitsuste lõikes*. Rahvastik. Kasutatud 30.04.2021, <https://sotsiaalkindlustusamet.ee/et/organisatsioon-kontaktid/statistika-ja-aruanalus>

Sotsiaaltöötaja, tase 6. (2020). *Eesti Sotsiaaltöö Assotsiatsioon*. Kasutatud 02.05.2021, <https://www.eswa.ee/wp-content/uploads/2020/06/Sotsiaalt%C3%B6%C3%B6taja-tase-6-kutsestandard.pdf>

Sotsiaaltöötaja, tase 7. (2020). *Eesti Sotsiaaltöö Assotsiatsioon*. Kasutatud 02.05.2021, <https://www.eswa.ee/wp-content/uploads/2020/06/Sotsiaalt%C3%B6%C3%B6taja-tase-7-kutsestandard.pdf>

Statistikaameti kodulehekülg (2021). Kasutatud 25.04.2021, <https://www.stat.ee/et/avasta-statistikat/valdkonnad/heaolu/lapsed>

Tammert, M. (2006). *Värviõpetus*. OÜ Aimwell: Tallinn.

Tervise Arengu Instituut. (2010) *Tervist edendavad töökohad*. Ecoprint, Tallinn.

The professional association for social work and social workers kodulehekülg. (i.a). Kasutatud 20.01.2021, <https://www.basw.co.uk/introduction-and-background>

Toros, K. (2012). Lapse heaolu hindamisest Eesti lastekaitsetöö praktikas. *Sotsiaaltöö*, 24-28.

Töötervishoiu ja tööohutuse seadus. *Riigi Teataja I*. Kasutatud 19.04.2021, <https://www.riigiteataja.ee/akt/129122020014?leiaKehtiv>

Vaga, T.-B. (2018). *Meedia roll lastekaitsetöö kuvandi kujunemisel Eesti elanike arvates*. Tartu Ülikool, Pärnu Kolledž.

Vain, J., Alver, A.-M. (2003). *Büroo- kontor või kummut?* Estada kirjastus.

Viira, A. (2017). *Kohaliku tasandi lastekaitsetöö tulemuslikkuse suurendamine ja jätkusuutlik arendamine*. Sotsiaalministeerium. Kasutatud 30.03.2021, https://www.sm.ee/sites/default/files/content-editors/Ministeerium_kontaktid/Uuringu_ja_analuusid/Sotsiaalvaldkond/kohaliku_tasandi_lastekaitsetoo_tulemuslikkuse_suurendamine_ja_jatkusuutlik_arendamine.pdf

Vischer, J.C. (2008). *Towards an Enviromental Psychology of Workspace: How People are Affected by Enviroments for Work*. *Architectural Science Review*. 51, 2: 97-108.

Vischer, J.C., Wifi, M. (2015). *The effect of workplace design on quality of life at work*.

Kasutatud 17.05.2021, https://internationalwim.org/wp-content/uploads/2020/06/Effect-of-Workplace-Design-on-Quality-of-Life_2015.pdf

Wagner, R., Van Reyk, P., Spence, N. (2000). Improving the working environment for workers in children´s welfare agencies. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2206.2001.00199.x>

Well-being at work: creating a positive work environment. (2013). European Agency for Safety and Health at Work. Kasutatud 18.05.2021, <https://osha.europa.eu/en/publications/well-being-work-creating-positive-work-environment>

Well-Being of the Workforce. (i.a). Child Welfare Information Gateway. Kasutatud 18.05.2021, <https://www.childwelfare.gov/topics/management/workforce/workforcewellbeing/>

What is workplace wellbeing? Kasutatud 21.07.2021, <https://hunterlink.org.au/workplace-wellbeing/what-is-workplace-wellbeing/>

Vöö, P. (2014). *Kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja füüsiline töökeskkond.* Tartu Ülikool.

Navigating the new rules of personal space in the workplace. (2020). Wework Ideas. Kasutatud 22.05.2021, <https://www.wework.com/ideas/research-insights/expert-insights/navigating-the-new-rules-of-personal-space-in-the-workplace>

LISAD

Lisa 1. Intervjuu kava

Intervjuu toimub võimalusel lastekaitsetöötaja kabinetis, vajadusel toimub intervjuu lastekaitsetöötajaga läbi veebikeskkonna. Silmast-silma intervjuu tegemisel on mul lisaks intervjuueerijana olemisele võimalus olla ka vaateleja rollis.

Tutvustan ennast, uurimuse ja intervjuu eesmärki intervjuueeritavale. Küsin luba diktofoni kasutamiseks/videokõne salvestamiseks. Tutvun intervjuueeritavaga. Uurin, kas intervjuueeritaval on endal küsimusi või soove enne intervjuu algust. Täpsustan, kas võime Sinatada?

Sissejuhatusena soovin teada, millal vastaja praeguse kabineti sai ning missuguses seisus? Kas osales ise sisustamises?

Palun kirjelda mulle oma tööruumi täpsemalt. Lihtsalt räägi, mõtle oma tööruumi peale, mis seal on, mis tähendus nendel esemetel on (meeldib, ei meeldi, rahulolu, soodustab või häirib tööd, mõjutab töömotivatsiooni, loob hea enesetunde, on hingele hea, äratab mälestusi, tekitab lisakoormust- raskust, on oluline/mitteoluline)?

Asukoht majas, ligipääsetavus

Valgustus

Mööbel ja selle paigutus

Värvid (seinad ja mööbel)

Privaatsus (sh helikindlus)

Ventilatsioon ja temperatuur

Töötajale vajalikud esemed

Tegelusasjad kliendist lapsele

Esemed kliendile kasutamiseks

Esemed, mis olude sunnil ruumis

Kaunistused

Aukiri, tunnistus, tänukiri

Kujutle, et keegi tuleb sinu tööruumi esimest korda, laps, vanem, koostööpartner – mida ta näeb? Kuidas ta tunneb end ruumis, mis talle meeldib, mis häirib/segab, millele võiks tema pilk seisma jääda, millele kõige enam tähelepanu pöörab, mis tundega ruumist lahkub?

Kirjelda mõnda olukorda, kus oled tundnud, et kliendid tunnevad end sinu tööruumis halvasti.

Kirjelda mõnda olukorda, kus sa ise tunned, et keskkond segab klientide ja teistega suhtlemist.

Millest sa tundsid seda, mismoodi käitus klient, kas klient andis oma ebamugavusest märku, kuidas olukorra lahendasite?

Kui vaatad erinevate külastajate silmadega, mida oma tööruumis muudaksid? Miks?

Mis soodustaks kontakti loomist, mis meeldiks klientidele? Kuidas ruumi klientidele mugavamaks, kliendisõbralikumaks teha, et nad julgeksid ja tahaksid lastekaitsespetsialisti poole oma murega pöörduda?

Milline oleks lastekaitsespetsialisti ideaalne tööruum? Töötaja vaade ja kliendi vaade.

Kui kaua oled siin asutuses lastekaitsespetsialistina töötanud? Kui palju lastekaitsespetsialiste on teie omavalitsuses?

Küsin lõpetuseks, milliseid mõtteid, uusi vaateid, plaane, soove sul tekkis nendele küsimustele vastates?

Aitäh!

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Kätlin Sarapuu,

annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose „Lastekaitsepetsialistide vaade oma töökeskkonnale läbi küllastajate silmade“, mille juhendaja on Marju Selg, reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.

Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 3.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.

Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.

Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

Kätlin Sarapuu

/allkirjastatud digitaalselt/

19.08.2021