

TARTU ÜLIKOOL  
Pärnu kolledž  
Sotsiaaltöö korraldus

Roman Gussev  
**VANGLAST VABANENUTE TUGIISIKUTE PSÜHHOOGILINE  
TOIMETULEK**

Lõputöö

Juhendaja: Lektor Kandela Õun

Pärnu 2014

Soovitan suunata kaitsmisele .....  
(juhendaja allkiri)

Kaitsmisele lubatud "...“ ..... a.

TÜ Pärnu kolledži ..... osakonna juhataja

.....  
(osakonna juhataja nimi ja allkiri)

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

.....  
(töö autori allkiri)

# SISUKORD

SISSEJUHATUS .....	4
1. TUGIISIKU TEENUSE PSÜHHOLOOGILISE ASPEKTI TEOREETILINE KÄSITLUS .....	7
1.1. Tugisiku teenuse sisu.....	7
1.2. Tugisikuna tegutsemise motiivid.....	10
1.3. Tugisikute stress ja läbipõlemine .....	13
1.3.1. Stressi ja läbipõlemise mõiste.....	13
1.3.2. Tugisikute tööstressi ja läbipõlemise põhjused .....	15
1.4. Kinnipidamisasutustest vabanenute eripära sihtrühmana .....	18
2. VANGLAST VABANANUTE TUGIISIKU TEENUSE UURING.....	22
2.1. Uuringu meetodika.....	22
2.2. Tugisikuks olemise põhjused, ootused ja pettumused.....	24
2.3. Tugisikute poolt töösse panustatavad ressursid, nende kliendid ja klientide probleemid.....	27
2.4. Tugisikute ettevalmistus ja koostöö erinevate osapooltega .....	30
2.5 Tugisikute läbipõlemine, teenuse puudujäägid ja tulemuslikkus.....	32
2.6. Tulemuste arutelu ja järeldused.....	38
KOKKUVÕTE.....	41
VIIDATUD ALLIKAD .....	44
Lisa 1. Tugisiku küsitluse ankeet.....	47
SUMMARY .....	50

## SISSEJUHATUS

Eestis on oluliseks probleemiks kriminaalkurjategijate kõrge retsidiivsus, mis on eriti suur vangistusega karistatud isikutel. Ligi 40% vangistustest vabanenutest paneb juba ühe aasta möödudes toime uue kuriteo ning oma karistusaja lõpuni kandnud vangidest teeb seda ligi 50%. (Üprus et al 2010: 4) Viimaste puhul on probleemiks, et nad ei ole allutatud kriminaalhooldusele, mistõttu puudub neil nõustaja ja suunaja. Viimane on aga väga oluline, et toetada nende kohanemist eluga vabaduses ja vältida tagasilangust kuritegelikule teele.

Retsidiivsuse probleemi lahendamiseks on kinnipidamisasutustest vabanejatel võimalik kasutada tugiisiku teenust. Erinevalt kriminaalhooldusest on selle puhul tegemist vabatahtliku teenusega. Tugiisikud abistavad vanglast vabanenud isikut jõustamise ja juhendamise kaudu tema kohustuste täitmisel, toetavad ja motiveerivad teda elama õiguskaualekalt ning toetavad tema sotsialiseerumist ja aitavad vältida tagasilangust kuritegelikule teele. (Sotsiaalministeerium 2013)

Kinnipidamisasutustest vabanejad on tugiisikutele kahtlemata väga keeruliseks sihtrühmaks, kellega tegelemine võib põhjustada neile stressi ja läbipõlemist. Sellise sihtrühma puhul on suur risk ebaõnnestumiseks ja tagasilanguseks kuritegelikule teele, mis võib tugiisikutes tekitada pettumuse ja suutmatuse tunnet. Nimetatud probleemide leevendamiseks on tugiisikutele mõeldud koolitused ning piirkonna koordinaatori abi.

Käesoleva töö aktuaalsus tuleneb sellest, et pärast tugiisikute programmi rakendumist on kasulik teada saada, millistel eesmärkidel nad tegutsevad ja mis on peamised nende töös esinevad probleemid. Selle tulemusena on võimalik tulevastel tugiisikutel või selleks saada soovijatel saada ettekujutus oma tulevases tööst ning võimalikest raskustest. Samuti annavad need tulemused informatsiooni tugiisikute süsteemi

koordineerijatele, sest informatsiooni tugiisikute tegevuse motiivide kohta on võimalik kasutada nende motiveerimisel ning informatsiooni tugiisikute töös esinevate probleemide kohta saab kasutada tugiisikute toetamisel ja programmi arendamisel. Käesoleva töö autoril ei ole informatsiooni, et neid teemasid oleks tugiisikute programmi puhul varem uuritud.

Töö eesmärgiks on hinnata kinnipidamisasutustest vabanenutega tegelevate tugiisikute tegevuse motiive, probleeme, läbipõlemist ja seda mõjutavaid tegureid. Eesmärgi saavutamiseks püstitab autor järgmised uurimisülesanded:

- Selgitada tugiisiku teenuse sisu;
- Anda ülevaade tugiisikuna tegutsemise motiivide teoreetilistest käsitlustest;
- Anda ülevaade tugiisikutele esineva stressi ja läbipõlemise teoreetilisest käsitlustest;
- Tuua välja kinnipidamisasutustest vabanenutega seonduvad erisused tugiisiku töös;
- Viia läbi ankeetküsitlus kinnipidamisasutustest vabanenutega tegelevate tugiisikute seas;
- Koostada ankeetküsitluse tulemuste analüüs;
- Seostada ankeetküsitluse tulemused teoreetiliste seisukohtadega ja teha nende põhjal järeldused.

Käesoleva töö autor viis endiste kinnipidamisasutustest vabanenutega tegelevate tugiisikute seas läbi ankeetküsitluse. Valimisse kaasati tugiisikud, kes tegutsesid Balti Kriminaalpreventsiooni ja Sotsiaalse Rehabilitatsiooni Instituudi poolt läbiviidava vanglast vabanenutele suunatud diakoonilise sekkumisstrateegia programmi raames.

Töö sisuline osa koosneb kahest peatükist. Töö esimeses peatükis selgitatakse tugiisiku teenuse sisu, antakse ülevaade tugiisikute tegutsemise motiivide, stressi ja läbipõlemisega seotud teoreetilistest käsitlustest. Sealjuures käsitletakse erinevaid vabatahtliku töö mudeleid, sisemist ja välist motivatsiooni. Samuti kirjeldatakse läbipõlemissündroomi ja selle tunnuseid. Töö sisulise osa esimese peatüki viimases osas tuuakse välja kinnipidamisasutustest vabanenute kui erilise sihtgrupiga tegutsemise erisused tugiisikute kohta. Töö sisulise osa teises peatükis esitatakse ja analüüsitakse

autori poolt läbiviidud empiirilise uuringu tulemusi. Esimesena kirjeldatakse küsitluse metoodikat, seejärel esitatakse teemade kaupa küsitluse tulemused ja viimasena toimub tulemuste seostamine teooriaga ja järelduste tegemine.

# 1. TUGIISIKU TEENUSE PSÜHHOLOOGILISE ASPEKTI TEOREETILINE KÄSITLUS

## 1.1. Tugisiku teenuse sisu

Peters (2010: 3) on määratlenud tugisiku kui omandatud teadmiste ja isiklike kogemuste najal teist inimest toetavat inimest. Sama definitsiooni on Eesti kontekstis oma magistritöös kasutanud ka Kiipli (2012: 9), kes on uurinud perele tugisikuteenuse osutamist. Tugisikute koolitamisega tegelev SA Dharma käsitluse järgi on tugisik inimene, kes ise tuleb oma eluga toime ja soovib oma südames, et ka teistel hästi läheks ning ei pea paljaks oma energiat ja ettevõtlikkust jagada (Tugisik 2013).

Sotsiaalministeeriumi määratluse järgi on tugisiku teenuse sisuks „ühe või mitme kooselava isiku abistamine jõustamise ja juhendamise kaudu tema kohustuste täitmisel, õiguste teostamisel või toimetulekul raske olukorraga isiku igapäevases elukeskkonnas (Mis on .... 2013)“ Siit on näha, et sotsiaalministeerium on kasutanud täpsemat definitsiooni, millises on olulisel kohal mõisted „jõustamine“ ja „juhendamine“. Jõustamine hõlmab endas kliendi motiveerimist, julgustamist ning tema oskustele ja võimetele keskendumist. Jõustamine kuulub tugisiku teenuse hulka kõikide klientide puhul. Osad kliendid võivad vajada juhendamist konkreetsete toimingute läbiviimiseks. Näiteks vajavad nad juhendamist kodustes töödes või asjaajamises. Tugisiku teenuse eesmärgiks on aidata kliendil vastavalt olukorrale tema toimetulekuvõimet säilitada, parandada või takistada selle suurt langust. (Mis on .... 2013) Seega on tugisiku töö väga mitmekülgne ning eeldab tugisikult paindlikku lähenemist. Sõltuvalt kliendist võib tugisik vajada abi väga erinevate ülesannete juures.

Tugisikute töö olemus ja eesmärgid on aja jooksul muutunud. Traditsiooniliselt on need olnud suunatud kliendi puudustele, ebakompetentsusele ja kohanemisraskusele. Nimetatud takistuste kindlakstegemine on olnud varem kesksel kohal. Tänapäeval on

aga suunaks võetud keskendumine klientide tugevustele. Sellisel juhul väärtustakse klientide tugevusi, mis on vastandiks tavapärasele probleemikesksele lähenemisele. Usutakse, et igal kliendil on omad tugevused ja võime areneda. See kehtib ka kõige raskemate ja lootusetumate klientide puhul. Selline lähenemine aitab tõsta klientide enesehinnangut ja ületada väärtusetuse ja läbikukkumise tunnet ning suurendada eneseaustust. (Kiipli 2012: 22) Kui vaadata sotsiaalministeeriumi tugiisiku teenuse määratlust, siis võib väita, et see vastab tänapäevasele klientide tugevustele suunatud mudelile, sest selles on kesksel kohal klientide jõustamine.

Kiipli (2012: 59-60) uuringu tulemuste järgi seisneb tugiisiku teenus Eestis eelkõige perede emotsionaalses toetamises, neile teadmiste ja nõu pakkumises. Need tegevused on suunatud klientide toimetuleku positiivses suunas mõjutamisele ning heaolu tõstmisele. Teenuse positiivseteks mõjudeks on emotsionaalse seisundi stabiliseerumine, majandusliku olukorra paranemine, paremad peresuhted ja vanemlikud oskused, laste heaolu kasv, iseseisvuse tõus. Ratnik ja Kibin (2009: 20) uuringu tulemuste järgi on tugiisikutest kõige enam abi konkreetsete tegevuste läbiviimisel. Näiteks korteri leidmine, maksegraafiku koostamine, lapsega arsti juures käimine, sisseostude sooritamine, tööotsingud jne. Tähtsuset teiseks pidasid küsitletud tugiisikute kliendid tugiisikutelt saadavat moraalset abi. Tugiisikud aitavad neil ületada stressi, kuulavad nende muresid ja on hingeliseks toeks. Kolmandana toodi välja abi laste heaolu parandamisel, näiteks vestlused ja tegevused lastega, konfliktide lahendamine koolis ja lasteaias, lastel õppida aitamine. Neljandaks kasuks oli abi rahamurede lahendamisel.

Tugiisiku töö võib toimuda erinevates kohtades. Tugiisik võib kohtuda kliendiga mistahes temaga kokkulepitud kohas, milleks võib olla näiteks kliendi kodu, töökoht, söögikoht vms. (Mis on .... 2013)

Tugiisiku teenust võivad vajada väga erinevad inimesed. Nendeks võivad olla nii täiskasvanud kui lapsed. Iga inimene, kes tunneb, et vajab tugiisiku teenust, võib seda taotleda. Tugisiku teenuse klientideks võivad näiteks olla (Mis on .... 2013):

- lapsevanemad, kes vajavad abi lapse eest hoolitsemisel ning lapsele turvalise ja toetava kasvukeskkonna loomisel;



- inimesed, kes vajavad abi puude, haiguse või raske olukorra tõttu (õnnetused, lein), mis oluliselt raskendab toimetulekut;
- inimesed, kes vajavad abi kinnipidamiskohast vabanemise järgselt;
- lapsed, kes vajavad abi asenduskoduteenusel, perekonnas hooldamise teenusel või turvakoduteenusel viibides või sealt lahkudes iseseisvalt elama asumisel;
- lapsed, kes vajavad abi seoses eestkostel olemisega ning eestkoste lõppedes iseseisvalt elama asumisel;
- lapsed, kes vajavad abi psüühika- või käitumishäire tõttu;
- lapsed, kelle vanemad on raskustes nende eest hoolitsemisega ning neile turvalise ja toetava kasvukeskkonna loomisega.

**Tabel 1.** Tugiisiku teenuse kasutajad sihtgrupi järgi Eestis 2009-2011

Sihtgrupp (peamine teenuse vajadust põhjustav tegur)	Aasta			
	2009	2010	2011	2012
Last kasvatav isik	86	98	97	354
Haiguse tõttu abi vajav isik	30	25	30	34
Füüsilise puudega isik	75	48	44	61
Vaimupuudega või psüühikahäirega isik	111	118	96	107
Sõltuvusprobleemiga täisealine	91	41	118	14
Raskes olukorras täisealine	224	124	128	98
Vangist vabanenud isik	7	2	-	2
Eestkostel olev laps	2	3	12	7
Eestkostelt ellu astunud noor	-	-	-	-
Perekonnas hooldamisel olev laps	-	2	-	16
Perekonnas hooldamiselt ellu astunud noor	-	-	1	1
Asenduskodus elav laps	32	44	27	30
Asenduskodust ellu astunud noor	-	2	2	-
Turvakodus viibiv laps	-	-	-	3
Käitumisprobleemiga laps	89	83	85	107
Laps, kelle pere on raskustes	145	189	176	350
Muu põhjus	24	19	15	12
<b>Kokku</b>	<b>916</b>	<b>798</b>	<b>831</b>	<b>1296</b>

Allikas: Sotsiaalministeerium

Tabelist 1 on näha, et Eestis on tugiisiku teenust kõige enam kasutanud lapsed, kelle pere on raskustes. Sellele järgnevad sõltuvusprobleemidega ja raskes olukorras täisealised. Kokku on kasutanud tugiisiku teenust aastatel 2009-2011 800-900 inimest aastas. 2012.a. on teenuse kasutajate arv oluliselt kasvanud, ulatudes ligi 1300

inimeseni. Põhiline kasv on toimunud seoses lastega (lapsed, kelle pere on raskustes ja last kasvatavad isikud).

Tugiisiku teenuse korraldamisega tegelevad Eestis kohalikud omavalitsused. Tugiisiku teenuse pakkumine on kohaliku omavalitsuse otsustada ning seetõttu on teenuse pakkumine omavalitsuste lõikes erinev. Kõik kohalikud omavalitsused Eestis seda teenust ei paku. Teenus võib olla tasuta või tasuline vastavalt kohaliku omavalitsuse otsusele. (Mis on .... 2013)

## **1.2. Tugiisikuna tegutsemise motiivid**

Tugiisikuks võib hakata inimene, kes soovib seda tööd teha ning läbib selleks vajaliku koolituse. Seejärel on võimalik hakata kohaliku omavalitsuse juures tugiisikuks. Tegutseda saab nii vabatahtlikult kui tasu eest, osalise või täistööajaga. (Mis on .... 2013) Siiski ühendavad tugiisikuna töötajaid ja üldse laiemalt sotsiaaltöötajana tegutsevaid inimesi teatud väärtused, mis kallutavad inimesi langetama valikut hakkama teiste inimeste aitamisega tegelema.

Kuna tugiisikud töötavad Eestis enamasti osalise tööajaga põhitöö kõrvalt ning tugiisikuna töötamine ei anna neile suurt rahalist sissetulekut, siis saab tugiisikuna töötamise juures paralleelsele tõmmata vabatahtliku tööga. Vabatahtliku töö tegemise motiivide selgitamisel on teadlased kasutanud kahte erinevat lähenemist (Ferreira et al 2012: 139-140):

- Motivatsiooniteoorial põhinevad lähenemised, mille järgi tuleneb vabatahtlik tegevus sisemisest ja välimisest motivatsioonist;
- Mitmefaktorilised käsitlused, mille järgi mõjutab inimese vabatahtlikuna tegutsemist korraga palju erinevaid tegureid.

Motivatsioon jaguneb sisemiseks ja välimiseks motivatsiooniks. Esimene nendest on seotud inimese enda ja tema tahtmisega ning see on suunatud tööle kui protsessile. Sisemine motivatsioon paneb inimest tegutsema, sest tegevus on talle huvitav ja meeldiv. Töö eest saadav väline tasu ei ole sellisel juhul oluline (Mullins 2002: 419). Välimise motivatsiooni puhul ajendavad inimest tegutsema töö tulemused. Näiteks soov aidata tulekahjus kodu leidnud inimesel uus eluase leida põhineb sisemisel

motivatsioonil, tahtmine selle eest kiitust või avalikkuse tunnustust saada iseloomustab välist motivatsiooni. Enamike tööde puhul on kõige tähtsamaks väliseks motivatsiooniallikaks töö eest saadav rahaline tasu, kuid vabatahtlikku töö puhul on väga oluliselt kohal selle eest saadav tunnustus. (Benabou, Tirole 2003: 490)

Vabatahtlikus töös on kesksel kohal altruism. Altruism on tegutsemine teise inimese heaolu suurendamise nimel ilma selle eest ise otsest kasu saamata. Altruismist võib inimene nõus olla teiste heaolu nimel tegusema ka siis kui see tema enda heaolu vähendab. (Batson et al 2009: 417) Varasematel aegadel arvatigi, et altruism on ainuke tegur, mis motiveerib inimesi vabatahtlikult töötama (Ferreira et al 2012: 139).

Mitmefaktoriliste vabatahtliku töö motiivide mudelite juures eeldatakse, et otsus tegutseda vabatahtlikuna on samaaegselt mõjutatud mitmete tegurite poolt. Üheks praktikas kõige enam rakendatud mudeliks on Clay et al (1998: 1517-1518) mudel, mille järgi on vabatahtlikuna töötamine mõjutatud kuue erineva teguri poolt. Nendeks on väärtused (võimalus väljenda altruistlikke väärtuseid), arusaamine (võimalus laiendada oma arusaamist maailmas), sotsiaalsus (võimalus luua uusi suhteid), karjäär (võimalus teha ametialast karjääri), kaitse (võimalus kaitsta ennast negatiivsete tunnete eest) ja enesetunne (võimalus parandada enesetunnet ja tunda ennast väärtuslikuna). Kuigi nimetatud tegurid mõjutavad ühte inimest korraga, siis iga inimese puhul on nende tähtsus erinev. Bussel ja Forbes (2002: 249) väidavad, et väga paljudel juhtudel mõjutab vabatahtlikuks hakkamist üks kriitiline tegur, ilma milleta inimene suure tõenäosusega vabatahtlikuks ei hakkaks. Selle põhjal võib eeldada, et vaatamata sellele, et tugiisikutel võivad olla mitmed tegurid, mis neid motiveerivad tugiisikuks hakkama, võib üks nendest olla domineeriv.

Sotsiaaltöötajatena, sh tugiisikutena tegutsemise motiivide kohta on tehtud empiirilisi uuringuid nii välismaal kui Eestis. Huxley et al (2005: 1071) tulemuste järgi motiveerib Suurbritannia sotsiaaltöötajaid kõige enam võimalus aidata teisi inimesi ja tuua nende ellu muutusi. Motiveeriv on ka vahetu kontakt klientidega, eelistatakse täita ülesandeid, kus puututakse klientidega isiklikult kokku.

Christie ja Kruk (1998) uurisid Suurbritannia ja Kanada sotsiaaltöö üliõpilaste seas põhjuseid, miks nad tahavad sotsiaaltöötajaks saada. Uuringu tulemused näitasid, et

kõige olulisemaks eriala valiku põhjuseks on soov aidata abivajavaid inimesi. Osade üliõpilaste puhul esinesid spetsiifilised sihtrühmad, kellega sooviti tegeleda. Samal ajal peeti ka võimalust töötada sotsiaaltöö erialal erinevat tüüpi inimestega tähtsaks väärtuseks. Soov aidata teisi inimesi oli tähtsaimaks põhjuseks sõltumata üliõpilase riigist, soost, vanusest ja etnilisest kuuluvusest. Karjääriga seotud motiivid on väiksema tähtsusega. See tähendab, et sotsiaaltöö kasuks otsustakse peamiselt altruistlike motiivide põhjal ning soov ametialast karjääri teha ja sissetulekut teenida ei ole nii olulise tähtsusega.

Ratnik ja Kibin (2009: 9) poolt Eestis läbiviidud uuringu tulemuste järgi pidasid tugiisikud ise oma töö juures kõige tähtsamaks sotsiaalse toe pakkumist. Selle all mõeldakse inimsuhetest saadavat emotsionaalset, informatsioonilist ja materiaalist toetust. See aitab inimesel taluda elusündmusi ja nende toime tulla. Seeläbi vähendatakse elusündmuste negatiivset mõju kehalisele ja vaimsele tervisele. Teisena toodi tugiisikute poolt välja klientide õpetamist ja juhendamist ning kolmandana nende abistamist ajutisest raskest olukorrast ülesaamisel.

Motivatsioon on tugiisiku töös väga oluliselt kohal, sest tugiisiku töö sisust olulise osa moodustab klientide motivatsiooni suurendamine. Klientide probleemide üheks põhjuseks on nende vähene motivatsioon, madal enesehinnang ja lootusetuse tunne. Tugiisiku rolliks on süstida klientidesse motivatsiooni ja näidata neile lahendusi parema tuleviku saavutamiseks. Kui tugiisik ei ole ise motiveeritud oma tööd tegema, siis ei õnnestu tal ka klientides motivatsiooni tõsta. Kliendid tajuvad alateadlikult seda, kui tugiisik ei ole motiveeritud. (Sehgal 2005: 298)

Eelnevalt kirjeldatud Sehgal (2005) uuringu tulemuste järgi pidasid tugiisikud kõige suuremaks motivaatoriks tahet inimesi aidata. Teisena toodi välja võimalus teha senisest teistsugust tööd. Selline töö annab uusi kogemusi ja võimaldab saada uusi teadmisi. Motiveerivaks teguriks on ka positiivsetest töötulemustest saadav rõõm. Samuti leiti, et motivatsiooni suurendab võimalus teha koostööd pereliikmete ja võrgustikuga. Motivatsiooni vähendavatest teguritest on kõige peamine ebaedu töös kliendiga. Veel vähendavad motivatsiooni madal töötasu, vähene huvi ja koostöö KOV-ga ning pereliikmete passiivsus. (Ratnik, Kibin 2009: 9) Seega on motivatsioon kõige rohkem seotud töö sisu ja selle edukusega. Kui töö meeldib ja see hästi välja tuleb siis ollakse ka

motiveeritud. Töö meeldivus tuleneb sellest, et esiteks võimaldab see teisi inimesi aidata, olla neile toeks ja teiseks pakub see tugiisikutele vaheldust. Tugiisiku töö on vahelduseks, sest sageli töötavad tugiisikud selle kõrval teisel töökohal. Kuna selgus, et tugiisikutel võivad motivatsiooni vähendada tööandja poolsed tegurid (madal palk, vähene huvi ja koostöö), siis tähendab see ka seda, et tugiisiku teenuse korraldaja peab nendele teguritele tähelepanu pöörama.

### **1.3. Tugiisikute stress ja läbipõlemine**

#### **1.3.1. Stressi ja läbipõlemise mõiste**

Tugiisik puutub oma töö käigus klientidega vahetult kokku. Ühe kliendiga tegeletakse pikka aega ja sealjuures tegeletakse kliendi mitme isiklike probleemidega. On loomulik, et selline tegevus avaldab tugiisikule tugevat psühholoogilist mõju.

Stressi puhul on tegemist organismis tekkinud biokeemiliste, füsioloogilise, kognitiivsete ja käitumuslike muutusega, mida kutsuvad esile tugevad emotsioonid. Stress on organismi reaktsioon väljakutsuvale situatsioonile. Stress tekib, siis kui inimene tajub, et olukord on nõudlikum tema võimest sellega toime tulla. Näiteks kogeb inimene stressi, kui ta tajub, et tööülesanded on talle ülejõu käivad või tal on nende täitmiseks liiga vähe aega. (Kanarik 2004: 1) Inimeste võimed olukordades toime tulla on erinevad. Seega võib üks ja sama situatsioon kutsuda ühel inimesel esile stressiseisundi ja teisel mitte. (Wright 2014: 38)

Stress võib olla seotud inimese tööga. Sellisel juhul nimetakse seda tööstressiks. Tööstressi puhul on selle tekitajateks ehk stressoriteks vastuolu töökeskkonna poolt esitatud väljakutsete ja töötaja toimetulekuvõimaluste vahel. (Tööstress 2013: 2) Stress võib olla põhjustatud ka töövälisest probleemidest. Sotsiaaltöötajate ja eriti tugiisikute puhul võivad need seguneda, kui sotsiaaltöötaja tööasjad hakkavad avaldama negatiivset mõju tema eraelule. (Van Heugten 2011: 65)

Tööstressi võivad põhjustada erinevad tegurid, millest olulisemateks on (Klaassen et al 2010: 101):

- töökoha õhkkond ja töökultuur;
- töötajale esitatavad nõudmised (liiga kõrged või liiga madalad);

- tööga seotud füüsilised ohud;
- kontroll tööprotsessi üle;
- inimsuhted töökohas;
- rollide selgus,
- rollikonfliktid;
- ülemuste toetus;
- koolitused tööga toimetulekuks.

Töölase stressi kujunemist saab kirjeldada nõudmiste-kontrolli-toetuse mudeliga. Selle kohaselt mõjutavad töötaja stressitaset temale esitatavad nõudmised, töötajapoolne kontroll tööprotsessi üle ja töötajale avaldatav toetus. Kõrge stressitase kujuneb siis, kui töötajale esitatakse kõrgeid nõudmisi, töötajal on vähe kontrolli oma tööprotsessi üle ja talle avaldatakse vähe toetust. (Kim, Stoner 2008: 9)

Stress ei ole täielikult negatiivne nähtus. Klaassen et al (2010: 101) väitel, omab stress teatud piirini positiivset mõju. See motiveerib töötajat ja häälestab teda pingutusele. Kui aga stressitase on liiga kõrge ja ületab kriitilise punkti, siis muutub selle mõju negatiivseks. See viib frustratsiooni, vaimse kurnatuse, iseenda ja oma elu üle kontrolli kaotamiseni. Äärmuslikel juhtudel võib tulemuseks olla töövõimetus.

Kõrge stressitase võib põhjustada töötajale mitmeid tõsisid terviseprobleeme (Tööstress 2013: 6):

- südame-veresoonkonnahaigused;
- ärevushäired, depressioon ja posttraumaatiline stressisündroom;
- maohaavandid;
- ainevahetushäired;
- luu- ja lihaskonnaevused.

Pikaajalise tugeva stressi tulemusena tekib inimesel läbipõlemissündroom. See on seisund, mille puhul inimesel esinevad emotsionaalne kurnatus, depersonalisatsioon ja alanenud personaalne suutlikkus. Emotsionaalne kurnatus on läbipõlemise kõige iseloomulikum ja sagedamini esinev tunnusjoon. Selle puhul inimene tunneb, et tema emotsionaalsed ressursid on vähenenud. Depersonalisatsiooni puhul inimene püüab

eemalduda teistest inimestest. Selle all kannatav inimene muutub teiste inimeste suhtes ükskõikseks. Alanenud personaalne suutlikkus tähendab inimese tegutsemisvõime langust. Töölasele ei tule seetõttu läbipõlenud töötaja enam endisel tasemel toime oma tööülesannetega. Kuna töötaja ka ise tunneb seda, siis ei suuda ta ka ennast kokku võtta ülesannete täitmise nimel pingutama. (Maslach et al 2001: 403) Läbipõlenud töötaja ei ole võimeline teisi aitama. Koos läbipõlemisega tekitab negatiivne minapilt ning nõrgeneb ametialane uhkus. (Klaassen et al 2010: 101) Kuna tugiisikute töö seisneb teiste inimeste aitamises, siis järelikult ei ole läbipõlemise all kannatav inimene võimeline edukalt tugiisikuna töötama.

Selleks, et läbipõlemist vältida, peab sotsiaaltöötaja õppima toime tulema stressiga. Kuna läbipõlemine tekib pikaajalise stressiseisundi tulemusena, siis on vajalik jälgida, et stress ei oleks kestev. (Dziegielewski 2003: 456) Seega on selleks, et inimene oleks võimeline pikaajaliselt tugiisikuna töötama, vajalik oskus stressiga toime tulla.

### **1.3.2. Tugiisikute tööstressi ja läbipõlemise põhjused**

Töölase stressi lõpptulemuseks on töötaja töölt lahkumine. Seega juhul, kui töötajatel esineb palju stressi, siis toob see organisatsioonis kaasa personali voolavuse suurenemise. Sotsiaaltöö puhul on see suureks probleemiks, kuna läbi selle kannatab pakutava teenuse kvaliteet. (Kim, Stoner 2008: 6) Käesoleva töö autori arvates on see tugiisikute puhul eriti suureks probleemiks, sest tugiisik on iga kliendi puhul personaalne ning eduka koostöö toimimiseks on vajalik luua pikaajaline ja usalduslik suhe. Kui tugiisik töölt lahkub, siis selline suhe katkeb. Kuna tugiisikute koolitamiseks kulutatakse küllaltki palju ressursse, siis juhul, kui nad lühikese ajavahemiku järel otsustavad tugiisikuna tegutsemisest loobuda, on koolituste puhul tegemist ressursside ebaefektiivse kasutamisega.

Sotsiaaltöötajatel, sh tugiisikutel võivad tööstressi põhjustada mitmed erinevad stressorid. Sotsiaaltöötaja töö kuulub kõrge stressiriskiga ametite hulka selle pärast, et töö käigus puututakse väga palju inimestega kokku. Sarnased riskid esinevad veel näiteks meditsiinitöötajatel, psühholoogidel, õpetajatel. Sotsiaaltöötaja puhul on täiendavaks riskifaktoriks see, et klientide puhul on tegemist abi vajavate inimestega. Selliste inimestega suhtlemise käigus tajutakse palju negatiivseid emotsioone: kurbust,

lootusetust, viha. (Maiste 2005: 11) Käesoleva töö autor arvab, et kinnipidamisasutustest vabanenud on emotsionaalses mõttes väga keerulised kliendid, eriti sellised, kes on alates nooruses suure osas oma elus vanglasüsteemis veetnud ning ei ole kunagi suutnud seaduslikul teel endale elatist teenida.

Aitamistöös, sh tugiisiku töös, on suureks ohuteguriks selle koormavus. Ka juhtudel, kui töö ei ole ajalisel mahukas ja ei ole seotud ka suure füüsilise koormusega, tekitab pingeid tööga seotud emotsionaalne koormus. Üheks põhjuseks on siinkohal liigne vastutuse võtmine kliendi eest. See võib tekitada stressi ja viia läbipõlemiseni. (Klaassen et al 2010: 100) Autori arvates põhjustab stressi, kui tugiisik pidevalt mõtleb vaid kliendi ja tema probleemide peale ning tugiisiku isiklik elu ja isiklikud vajadused hakkavad selle all kannatama.

Vaatamata sellele, et töötajale avaldatav toetus on oluliseks stressi ja läbipõlemise vältimise meetmeks, jääb sellest sotsiaaltöötajate puhul sageli puudu. Levinud on arvamus, et abistaja saab oma probleemidega ise hakkama (või tal neid ei ole), mistõttu ta ise tuge ei vaja. Selline mõtteviis on omane ka paljudele abistajatele endile. Selle pärast ei pöördu nad probleemide puhul abi saamiseks teiste inimeste poole, mis raskendab nende olukorda. (Maiste 2005: 4)

Stressi vältimisel on sotsiaaltöötaja töös oluline vaheldus. Seda on ühelt poolt võimalik saavutada tööülesannete vaheldumisega ja teiselt poolt tööaja vaheldumisega vaba ajaga. Sellest tulenevalt ei tohi stressi vältimiseks olla tööaeg liiga pikk, et vaba aega jääks sotsiaaltöötajal väheks. (Zastrow 2010: 428) Käesoleva töö autori arvates, tugiisikutel, kes töötavad osalise koormusega, pakub vaheldust nende põhitöö. Tugiisiku tööaeg iseenesest on küllaltki lühike, kuid koos põhitööga võib töökoormus osutada ikkagi liiga suureks. Emotsionaalset koormust suurendab seegi, et ka vabal ajal tugiisik pidevalt mõtleb oma kliendi peale.

Zastrow (2010: 432) arvates sõltub negatiivsete sündmuste mõju sotsiaaltöötajale tema isiklikust minapildist. Mida positiivsem see on, seda parem on sotsiaaltöötaja võime selliste sündmustega toime tulla. Seetõttu soovitab ta sotsiaaltöötajatel tegeleda oma identiteedi arendamisega. Oluline on selgusele jõuda, miks sotsiaaltööd tehakse, mida



see inimesele endale ja teistele annab. Samuti soovib ta otsida vastust küsimusele, mida sotsiaaltöötaja üldse oma elust tahab.

Negatiivsete emotsioonide mõju tugiisikule sõltub sotsiaaltöös biomeedilise või tugevustel põhineva lähenemise kasutamisest. Vaatamata tugevustel põhineva lähenemise populaarsuse kasvule, on klientide puudustel põhinev biomeediline mudel siiski paljudel juhtudel praktikas laialt rakendatud. Sellise mudeli kasutamine võrreldes klientide tugevustele orienteeritud lähenemisega võib aga põhjustada tugiisikutel rohkem stressi. Nimelt biomeedilise mudeli korral jääb vastutus tugiisiku käitumise eest põhiliselt tugiisikule, kuid tugevusele orienteeritud lähenemise puhul tugiisik annab vastutuse kliendile. Tugiisik on küll aitajaks, kuid võimalikult suures ulatuses klient teeb oma otsused ise ja ka vastutab nende tagajärgede eest. Sellise mudeli kasutamine vabastab tugiisiku emotsionaalsest koormast, mis tekib sellega, et tema mõtted on pidevalt koormatud murega, kuidas tugiisik hakkama saab. (Sehgal 2005: 276)

Llyod et al (2002: 261-263) on mitmete uuringute tulemuste põhjal kokkuvõtvalt väitnud, et sotsiaaltöö puhul on tegemist kõrget stressitaset põhjustava ametiga, milles töötamisega kaasneb suur oht läbipõlemiseks. Sotsiaaltöö on tugevalt kliendipõhine tegevus, mille puhul tuleb sotsiaaltöötajatel kokku puutuda klientide väga erinevate probleemidega, mis sageli on kompleksed ja raskesti lahendatavad. Stressi suurendavad töös esinevad rollikonfliktid. Sotsiaaltöötajatel tuleb tegutseda neile etteantud võimaluste ja reeglite piires. Sageli tuleb tegeleda paljude klientidega piiratud aja ja materiaalsete ressursside tingimustes. Mitte alati ei ole neil võimalik aidata oma kliente nende enda arvates parimal moel ning rakendada praktikas kõike seda, mida neid on õpetatud tegema.

Kim ja Stoner (2008) on California osariigi sotsiaaltöötajate uuringu tulemusena järeldanud, et kõige enam põhjustavad tööstressi rollikonfliktid, ebaselgus töötajale esitatavate nõuete osas ja vähene toetus. Nendest teguritest põhjustatud stress toob omakorda kaasa töötajate läbipõlemise, mille tulemusena tekib läbipõlenud töötajal soov töölt lahkuda või siis ta ei tule oma tööülesannetega enam toime, mis viib tema vallandamiseni. Sotsiaaltöötaja vähene autonoomia ja kontrolli puudumine tööülesannete üle selle uuringu tulemuste järgi aga läbipõlemist ei põhjusta, kuid vaatamata sellele on need põhjusteks, mis suurendavad töötajate soovi lahkuda.

Huxley et al (2005: 1077) on Suurbritannia andmetel leidnud, et kõige suuremas ulatuses on sotsiaaltöötajate stress seotud töötaja võimlustega omada otsustusõigust ja tööprotsessi kontrollida. Juhul, kui töötajad tajuvad, et nad ei suuda täita tööandja nõudmisi või kui tööandja nõudmised on vastuolus nende tõekspidamisega, siis põhjustab see stressi. Samuti suureneb sellisel juhul töötajal tõenäosus töölt lahkuda. Teiseks olulisemaks tööandjapoolseks mõjuteguriks on sotsiaaltöötaja tunnustamine või selle puudumine. Lisaks tööandja poolt avaldatavale tunnustusele omab mõju ka sotsiaaltöö väärtustamine ja tunnustamine teiste ühiskonnaliikmete poolt.

Ratnik ja Kibin (2009: 12) on uurinud Eesti tugiisikute läbipõlemist selle kolme erineva komponendi, milleks on emotsionaalne kurnatus, depersonalitsioon ja alanenud personaalne suutlikkus, lõikes. Uuringu tulemused näitasid, et pooltel tugiisikutel esines alanenud personaalset suutlikkust ja enam kui kolmandikul depersonalisatsiooni. Otsest emotsionaalset kurnatust ei esinenud, kuid enam kui kolmandikul esines madalat emotsionaalset kurnatust. Samuti selgus, et erinevate läbipõlemise komponentide esinemine on omavahel positiivses korrelatsioonis. See tähendab, et enamasti esineb kas mitu läbipõlemise komponenti korraga või siis ei esine neid üldse. Kuna aga antud uuringus osalenud tugiisikutest enamus tegeleb sellega oma põhitöö kõrvalt, siis on võimalik, et nende läbipõlemine on olulisel määral põhjustatud ka nende põhitööst.

#### **1.4. Kinnipidamisasututest vabanenute eripära sihtrühmana**

Sotsiaaltöö puhul tuleb arvestada selle sihtrühmaga. Igal sihtrühmal on oma spetsiifika. Vanglast vabanenute puhul on tegemist väljakujunenud tüüprobleemidega sihtrühmaga. Enamusel nendest on suured raskused endale töökoha leidmisega. Seda soodustavad vähene haridus, ametioskuste ning tööharjumuse puudumine. Eestis on enam kui pooled vabanevatest vangidest venekeelsed ning halb või olematu riigikeele oskus vähendab samuti töö leidmise võimalusi. Paljudel on sõltuvus alkoholist või narkootikumidest, mis raskendab töökoha leidmist veelgi. Eestis on umbes ühel viiendikul vabanevatest vangidest uimastisõltuvus. Ka tööandjad ei ole väga huvitatud kinnipidamisasutustest vabanenuid tööle võtmisest, eriti problemaatiline on varavastaseid kuritegusid sooritanute ning narko- ja alkoholisõltuvusega isikute töölevõtmine. Selle tulemusena on sihtrühma kuuluvatel inimestel vähe võimalusi endale legaalselt elatist hankida. Sissetuleku puudumisest tulenevad

eluasemeprobleemid. Siiski võib pidada mõnevõrra paremateks töö leidmise võimalusi isikutel, kes on kandnud karistust vanglas vaid ühe korra ning kelle tööoskused ja haridus on kõrgemad. Nende hulka kuuluvad näiteks majanduskuritegude ja joores sõidukijuhtimise eest karistust kandnud isikud. (Ahven et al 2010: 41)

Olulisel kohal on probleemid lähisuhetega, lähedastega kontaktide katkemine või puudumine. Sotsiaalse võrgustiku puudumine on sagedasem probleem inimestel, kes on olnud vangistuses pikka aega. (Ahven et al 2010: 41) Autori arvates on eriti problemaatilised endised kinnipeetavad, kellel puudusid kontaktid lähisugulastega juba enne vangistust ja kelle tutvusringkond koosneb vaid kuritegelike eluviisidega inimestest.

Vanglast vabanenutele pakutava tugiisikuteenuse eesmärgiks on vabatahtliku tugiisiku abil luua vanglast vabaneja ja ühiskonna vahel uusi kontakte või parandada varasemaid kontakte, et vabanemisel võimalikult kiiresti ja valutult taastuksid pere- ja töösuhted ning kogukonnasidemed. Keskendudes vabaneja vajadustele, pakub tugiisik abi sotsiaalsete oskuste omandamisel ja seaduskuulekama käitumismudeli kujundamisel, luues seega soodsad eeldused retsidiivsus vähendamiseks (Sotsiaalministeerium 2013) Seega on teenus suunatud kahe eelpool nimetatud peamise probleemi ehk töö leidmisele ja suhete loomisele, mis koosmõjus peaksid aitama kaasa uue kuriteo sooritamise võimaluse vähenemisele.

Tugiisikuteenuse sihtgrupiks on vanglast vabanevad ja vabanenud isikud (Sotsiaalministeerium 2013):

- kinnipeetavad, kelle vangistustähtaja lõpuni on jäänud kuni 6 kuud ja kes on avaldanud soovi tugiisikuteenuse saamiseks;
- kinnipeetavad, kelle vangistustähtaja lõpuni on jäänud kuni 6 kuud ja keda on tugiisikuteenuse saamiseks suunanud vangla sotsiaaltöötaja, kaplan või kriminaalhooldaja;
- kinnipeetavad, kelle võimaliku ennetähtaegse vabanemise ettevalmistamisel esitab vangla sotsiaaltöötaja või kriminaalhooldaja arvamuse tugiisikuteenuse sobivuse kohta;

- kinnipeetavad, kes on vangistusest enne tähtaja lõppemist kohtu poolt tingimisi vabastatud;
- vanglast vabanenud, kes tugiisikuteenuse saamiseks pöörduvad teenuse osutaja poole või keda suunavad avaliku või valitsusvälise sektori organisatsioonide esindajad.

Oluline on märkida, et erinevalt kriminaalhooldusest, mis on hooldusaluse jaoks sundteenuseks, on tugiisiku teenuse puhul tegemist kliendi jaoks vabatahtliku teenusega.

Tugiisiku ülesanded on (Sotsiaalministeerium 2013):

- abistada vanglast vabanenud isikut jõustamise ja juhendamise kaudu tema kohustuste täitmisel, õiguste teostamisel või toimetulekul igapäevases elukeskkonnas;
- toetada ja motiveerida õigusrikkumisi toime pannud isikut elama õiguskuulekalt, soodustades tema isiksuslikku, sotsiaalset, kutsealast ja hariduslikku arengut;
- toetada endise kinnipeetava sotsialiseerumist ning aidata vältida tagasilangust kuritegelikule teele.

Sotsiaaltöötajate, sh tugiisikute töös esineb mitut liiki konflikte. Konfliktiks nimetakse lahkeli või arusaamatust, mis põhjustab emotsionaalset pinget. See paneb inimesi üksteise vastu tegutsema. Konfliktid tekivad vähemalt kahe osapoole vahel. Konfliktid tekivad inimeste huvide, vajaduste, hoiakute ja eesmärkide lahknevusest. Konfliktid võivad tekkida ka inimeste erinevast informeeritusest või informatsiooni erinevast tõlgendamisest kahe osapoole poolt. Konflikt iseenesest on võimaluseks midagi iseendas või töös parandada, kuid samal ajal võib see põhjustada ka stressi. (Klaassen et al 2010: 103)

Konflikte esineb sotsiaaltöötajatel igasuguste klientidega, kuid võib arvata, et endised kinnipeetavad on kõrgema konfliktiriskiga. Selliste isikutega tegelemise puhul esineb märkimisväärne risk langeda kliendi rünnaku ohvriks. Sellele viitavad ka Ford (2000: 16) tulemused, kelle andmetel moodustavad Suurbritannias meditsiini- ja sotsiaaltöötajate vastu suunatud vägivaldajuhtumid ametite lõikes kõige suurema osa töökohustustega seotud vägivaldajuhtumitest. Sealjuures esineb meditsiini- ja

sotsiaaltöötajatele kallaletunge rohkem kui politseinikel, turvatöötajatel ja vangivalvuritel.

Kuigi füüsilise kallaletungi käigus võib sotsiaaltöötaja saada füüsilisi vigastusi, siis rohkem esineb nende suhtes toimepandud vaimset vägivalda, mis kahjustab sotsiaaltöötajat vaimselt. Vaimse vägivalla alla kuulub ka füüsilise vägivallaga ähvardamine, mis võib mõnikord (eriti kui on tegemist kestvate ähvardustega) põhjustada suuremat kahju kui füüsiline rünnak ise. (Horwitz 1998: 366) Vaimse ja füüsilise vägivalla mõjud on sarnased selles osas, et need põhjustavad psühholoogilist traumat. Psühholoogilise trauma teooria kohaselt on trauma vältimise ja sellest paranemise eelduseks sotsiaaltöötaja turvatunne, selle säilitamine või taastamine. (Horwitz 1998: 369) Käesoleva töö autori arvates vajab endiste kinnipeetavatega töötav tugiisik eriti tugevat tuge nii teenuse koordinaatori kui kolleegide poolt, mis võimaldaks tal kogeda turvatunnet töö juures, kus tal tuleb tegeleda klientidega, kes tema turvatunnet ohustavad.

## **2. VANGLAST VABANANUTE TUGIISIKU TEENUSE UURING**

### **2.1. Uuringu metoodika**

Käesolevas töös viidi läbi ankeetküsitlus Balti Kriminaalpreventsiooni ja Sotsiaalse Rehabilitatsiooni Instituudi poolt läbiviidava vanglast vabanenutele suunatud diakoonilise sekkumisstrateegia tugisikute seas. Tegemist on programmiga, mis on mõeldud vanglast vabanenutele, kus igale vabanenule on määratud personaalne tugisik.

Uurimisküsimuseks on:

- Millised on kinnipidamisasutustest vabanenutega tegelevate tugisikute tegevuse motiivid?
- Millised on kinnipidamisasutustest vabanenutega tegelevate tugisikute probleemid?
- Millises ulatuses esineb kinnipidamisasutustest vabanenutega tegelevatel tugisikute läbipõlemist?
- Milliste teguritega on seotud kinnipidamisasutustest vabanenutega tegelevatel tugisikute läbipõlemise esinemine?

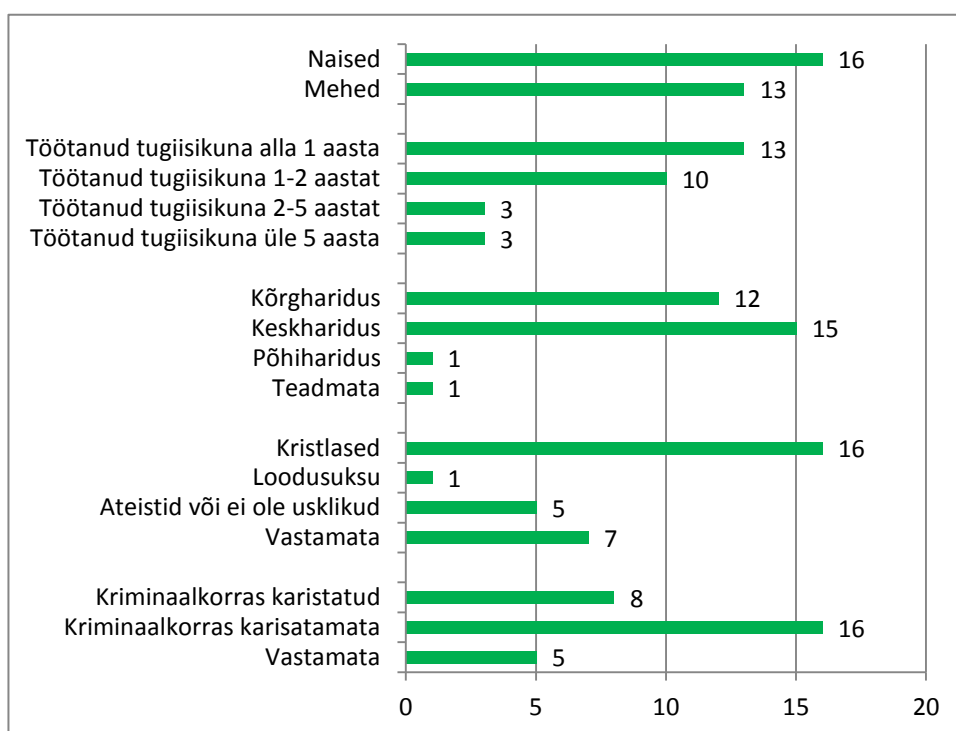
Uuring eesmärgiks on hinnata kinnipidamisasutustest vabanenutega tegelevate tugisikute tegevuse motiive, probleeme, läbipõlemist ja seda mõjutavaid tegureid.

Küsitlus viidi läbi tugisiku programmi Tallinna, Tartu ja Pärnu koordinaatorite kaudu, kes omakorda edastasid küsimustiku oma ringkonna tugisikutele. Küsitlusele vastamine toimus elektrooniliselt e-posti teel.

Küsitluse ankeet on toodud lisas 1. Küsitlusega selgitati esmalt välja tugisikute taustaandmed (sugu, haridus, töökogemus, usklikud veendumused, kriminaalne taust).

Järgmisena olid ankeedis küsimused klientide kohta, sh kui palju neid on olnud, kui palju aega kulub ja kui palju on olnud edukaid kliente. Seejärel küsiti tugiisiku tööga seotud ootuste, eesmärkide ja pettumuste kohta. Järgmisena küsiti, kas ettevalmistus ja koolitus on piisavad ning mis valdkonnas võiks veel koolitusi olla. Sellele järgnesid küsimused üksi või paarilisega koos töötamise kohta ning tööalaste probleemide arutamise kohta. Järgmised küsimused olid klientide vägivaldsuse ning tugiisikute ärakasutamise kohta. Viimasena küsiti stressi, selle maandamise ning tugiisikuna töötamise üldse rahulolu kohta.

Kuna enamike küsimuste puhul on tegemist avatud küsimustega, siis on suurem osa kogutud andmetest kvalitatiivsed. Sellest tulenevalt on ka andmete analüüs peamiselt kvalitatiivne, mis tähendab et lõputöö autor moodustas vastustest sisu järgi koodid ja tõlgendas vastuseid vastavalt nendele. Osad andmed on kvantitatiivsed ning nende analüüsimisel leiti vastuste sagedusjaotused ja keskväärtused.



**Joonis 1.** Küsitlusele vastanute jaotus

Küsitlusele vastanutest 16 ehk 55% olid naised ja 13 ehk 45% mehed. Tugiisikuna töötamise ajalise kestuse järgi oli kõige rohkem neid, kes olid töötanud tugiisikuna alla

1 aasta. (Joonis 1). Sellele järgnesid 1-2 aastat töötanud. Neid, kes omasid enam kui 2 aasta pikkust tugiisikuna töötamise kogemust oli kokku vaid 6.

Oma töökoha avaldas 24 küsitlusele vastanut. Tugiisikute töökohad olid erinevad, sest osa nendest töötas kiriklikes organisatsioonides, näites EELK, teised kinnipidamisasutustes, meditsiini- ja hoolekandeesutustes, kohaliku omavalitsuse asutustes, mittetulundusühingutes ja eraettevõtetes.

Haridustaseme järgi on vastanutest 12 kõrgharidusega, 15 keskharidusega ja 1 põhiharidusega. Vastanutest 1 ei avaldanud oma haridustaset.

17 vastanut (59%) avaldasid, et nad on usklikud, neist 1 oli loodususku ja 16 kristlased (luterlased, õigeusklikud, 7 päeva adventistid). Ülejäänud vastajatest 5 avaldasid, et nad on ateistid või ei ole usklikud ja 7 küsitletut jättis sellele küsimusele vastamata.

Tugiisikutest 8 on varasema kriminaalse taustaga, st karistatud kriminaalkuritegude eest, mitmed nendest aastakümneid tagasi nõukogude ajal. 16 tugiisikut on enda sõnul kriminaalkorras karistamata, 5 tugiisikut jättis sellele küsimusele vastamata.

## **2.2. Tugiisikuks olemise põhjused, ootused ja pettumused**

Kui küsitletavatelt uuriti, mis põhjustel nad tegutsevad tugiisikutena, siis toodi selle puhul välja mitut erinevat tüüpi põhjuseid. Kõige rohkem nimetati põhjusena võimalust teisi inimesi aidata. Kokku nimetas seda motiivi 11 vastanut. Sealjuures mitmed vastajad märkisid, et soovivad rakendada oma kogemusi selleks, et teisi aidata.

*„Minu kogemused ja võimalused lubavad aidata neid, kes on hetkel kehvas olukorras.“ (V10)*

Sealjuures märkisid kaks vastajat seda, et on olnud ise raskes olukorras:

*„Soov aidata inimesi. Olen arusaanud end elukogemuse kaudu, et kriisi perioodil on väga hea kui keegi on nõus sinuga koos minema rasketest aegadest läbi. Üksi on ju väga raske teha õigeid otsuseid.“ (V7);*

*„Sest olen olnud samas olukorras ning tahan neid inimesi aidata.“ (V5).*

Teiste inimeste aitamise juures märgiti veel seda, et soovitakse pakkuda inimestele uut võimalust, aidata lähedasi ja soovi aidata kinnipeetavaid.



Nimetamise sageduselt teiseks motiiviks osutus tugiisiku töö meeldivus, mida nimetas 5 vastajat. Töö meeldivuse juures rõhutati võimalust suhelda ja huvitavaid koolitusi. Ühel vastanul olid väga konkreetsed huvipakkuvad teemad, mille pärast tugiisikuna töötamine talle huvi pakkus:

*„Eelkõige huvitab mind nimetatud sihtgrupp ja nendega seonduvad teemad - kriminaalsus, vangistus, karistuspsühholoogia, ohvri ja kurjategija vahelised suhted. Lisaks meetodid, mis võiksid aidata karistusallusel muutuda ning kuritegudest loobuda. Kuna õpin kunstiteraapiaid, uurin, kuidas on võimalik kunsti kaudu vange toetada, millised probleemid neil on ja kas kunst aitab nende mõttemaailma suunata seaduskuulekama elu suunas.“ (V6)*

Järgmiste põhjustena saab välja tuua usuga seotud põhjused, ühiskonna muutmise ning kohusetunde. Igat nendest motiividest nimetas 3 vastajat. Ühiskonna muutmise juures toodi välja soov vähendada kriminaalset käitumist ja luua paremaid võimalusi.

Ülejäänud põhjustest nimetati veel põhimõtte pärast tegutsemist (*„ma eelistan seda et töövõimelised inimesed ise oma leiva lauale töötaksid ja mitte ei kulutaks seda raha mida saaks kasutada laste, vanurite ja töövõimetute toetamiseks“*(V9)), vajadust raha teenida ning tegutsemist seoses Euroopa Liidu projektiga.

Tugiisikute ootused seoses oma tööga olid peamiselt seotud aitamisega. Selle puhul saab eristada aitamist kliendi tasandil ja ühiskonna tasandil. Kliendi tasandil aitamise tõi oma vastustes välja 13 vastanut. Mitmed tugiisikud lähenesid aitamisele väga üldises plaanis:

*„Inimesi aidata“ (V2);*

*„Päästa ja aidata“ (V8);*

*„Olla hingeline tugi ja abi“ (V12).*

Teised töid välja vabanemisprotsessi sujuvamaks muutmise ja klientide enesehinnangu tõstmise. Aitamise juures ei seadnud mitte kõik tugijuhid kõrgeid eesmärke, vaid on õnnelikud ka vähese üle.

Eelmiste kõrval nägi 9 tugiisikut aitamist laiemas plaanis, eelkõige ühiskonna tasandil. Sooviti muuta maailma turvalisemaks, arendada tugiisikute teenust igas linnas ja seeläbi

aidata meie riigi arengut. Oma töö mõtet nähti resotsialiseerimises ja sooviti, et vähem inimesi läheks tagasi vangi.

3 tugiisiku puhul oli ootuseks iseenda areng:

*„Soovin seda valdkonda tundma õppida. Võimalusel arendada välja ka taastuskeskus, rehabilitatsioon, kus vanglast vabanejad saaksid adapteeruda ning ühiskonnaelu norme järgides elada, töötada ning kus neile antakse koolitust ja õpetust oma eluga toimetulemiseks.“ (V6)*

Üks vastanutest leidis, et soovib saada lihtsalt heaks tugiisikuks.

Järgmisena küsiti tugiisikute käest, mis on olnud töös suurimaks pettumuseks. Kõige rohkem valmis pettumust ebaõnnestumine, kliendiga kontakti katkemine:

*„Tagasilangused, st olukorrad, kui toetatav kaob ära või satub tagasi vanglasse“ (V1);*

*„Üks senine klient on kadunud, ilmselt saab ilma minuta hakkama kuigi ei tea, mida ta teeb ja kas mitte ei valmistu uueks kuriteoks. Loodan kõige paremat“ (V6);*

*„väike pettumus on see, kui teed kõik vajalikku, et inimest aidata, siis mingi hetk on ta kadunud ja keegi ei tea temast midagi“ (V11).*

Ebaõnnestumistega seondub klientide vähene motiveeritus:

*„kui inimene ei taha end aidata kui isegi jumal teda aitab“ (V25);*

*„viivad endas eemale vastutuse“ (V13);*

*„inimeste laiskus, ükskõiksus“ (V29).*

Pettumust põhjustavad ka klientide poolt tugiisiku ära kasutamine ja manipuleerimine. Samuti osad kliendid loodavad, et tugiisik peab nende eest probleemid lahendama.

Ärakasutamise kohta uuriti küsimustikus täpsemalt ja selgus, et kokku 15 tugiisikut, ehk veidi enam kui pooli nendest on üritanud kliendid ära kasutada:

*„ikka on. naised on flirtida püüdnud, raha küsitakse ja lausa anutakse, vanglas proovivad uued vangid nii end kehtestada kui manipuleerida“ (V5);*

*„Ikka on, kuid võtan seda rahulikult. Kõik inimesed mingil moel kasutavad üksteist ära. Kui tunnen, et piir on lähedal, siis ütlen otse, et seda või teist ma ei saa tema jaoks teha. Arvan, et aus olemine nii enda kui kliendi vastu on väga tähtis. Ta respektseb sind, kui*

*oled siiras ja usaldatav. Kindlasti ei tee ma seadusevastaseid tegusid ega aita tal sooritada või varjata kuritegu.*“ (V6).

Üksikutel juhtudel tulenes pettumuse allikas väljas poolt kliendisuhet („*Ametnike tundetus ja ükskõiksus*“). (V17)). Samuti leidis üks tugiisik, et pettumust valmistab kohtusüsteem.

Mõned tugiisikud leidsid, et pettumusi ei ole nende töös veel esinenud:

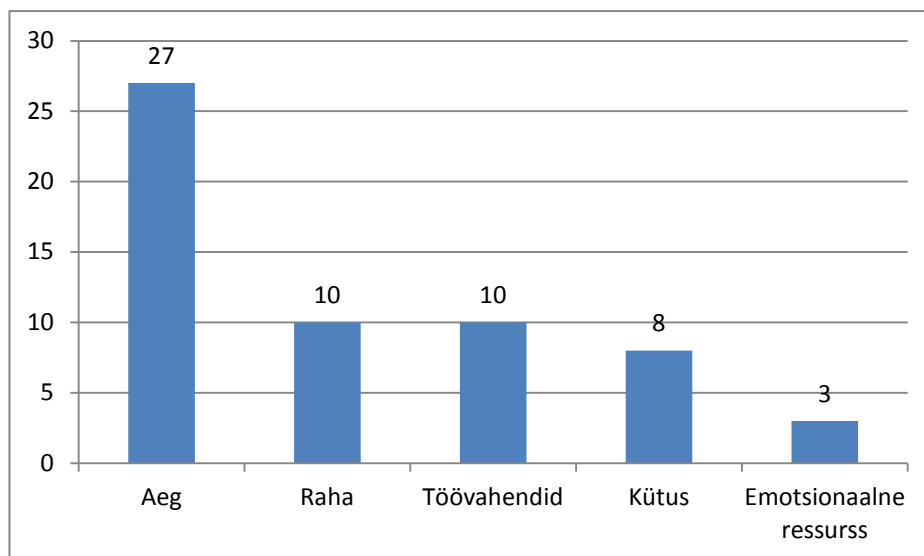
*„Polegi veel olnud, kuid ilmselt oleks see oma elu muutmisel kaugemale jõudnud inimese tagasilangemine.*“ (V5);

*„Pettumusi ei ole. Võiks lugeda pettumuseks ehk seda, et muu töö kõrvalt on jääb liiga vähe aega, et seda tööd paremini teha.*“ (V7)

Seega on teevad tugiisikud seda tööd kõige rohkem selle pärast, et nad soovivad teisi inimesi aidata ja neile meeldib see töö. Ka tugiisikute ootused on seotud kõige rohkem aitamisega. Peamiseks pettumuste põhjuseks on ebaõnnestumised töös

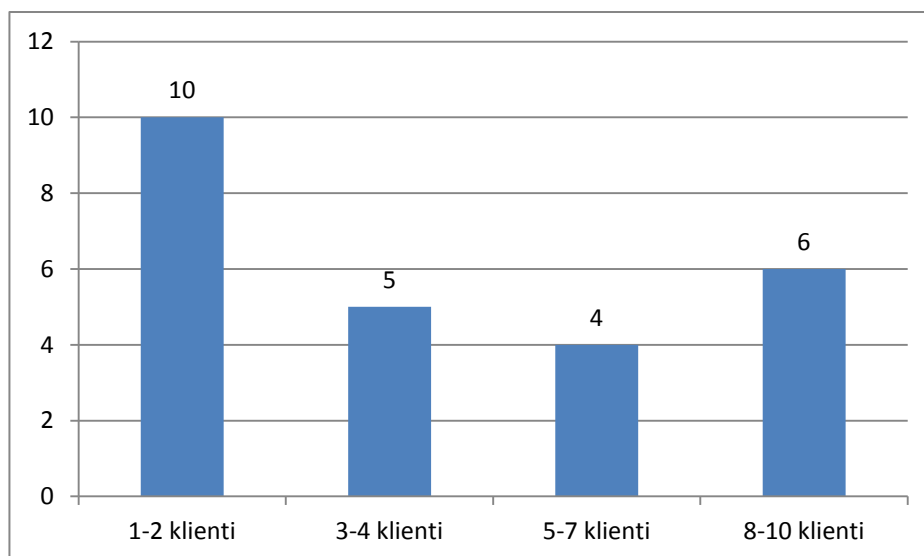
### **2.3. Tugiisikute poolt töösse panustatavad ressursid, nende kliendid ja klientide probleemid**

Kõige põhilisemaks tugiisikute poolt töösse panustatavaks ressursiks osutus aeg. Seda nimetas 27 vastanut, kui arvestada, et 1 vastanutest jättis sellele küsimusele vastamata, siis vaid üks 1 vastanu ei pidanud aega töösse panustatavaks ressursiks (vt ka joonis 2). Tähtsuset järgmisteks osutusid raha ja töövahendid, mida vastasid 10 vastanut. Nendele järgnesid kütus (8 vastanut) ja emotsionaalne ressurss (3 vastanut). Need tulemused näitavad, et oluline osa tugiisikutest panustab oma töösse aja ja emotsioonide kõrval ka materiaalseid ressursse (raha, töövahendeid või kütust).



**Joonis 2.** Tugiisiku poolt töösse panustatavad ressursid

Keskmiselt oli ühel tugiisikul 4,7 klienti. Kõige väiksem klientide arv oli 1 ja kõige suurem oli 10. Kõige rohkem oli kliente, kellel oli 1-2 klienti, selle kõrval oli aga 6 tugiisikul 10 klienti. (Joonis 3)

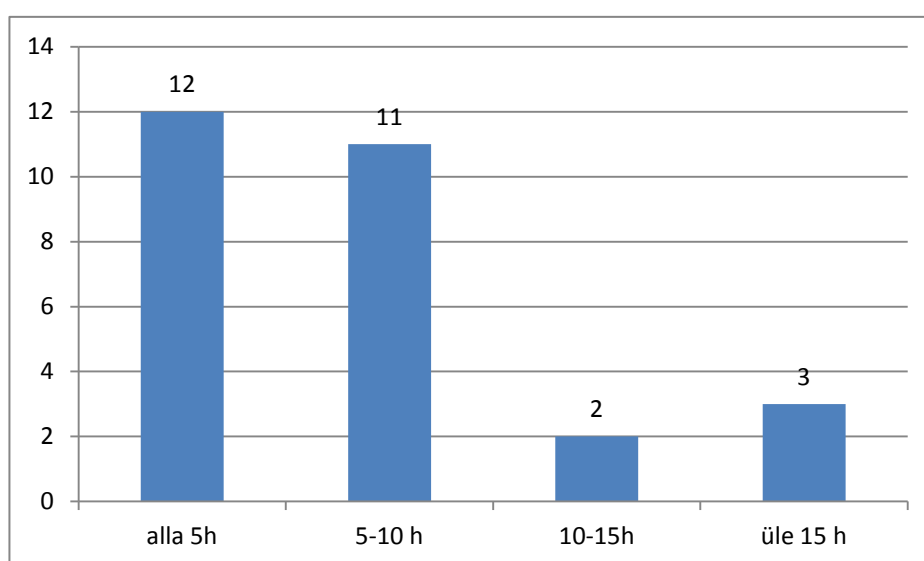


**Joonis 3.** Klientide arv tugiisikul

Rohkem kliente on pikema kogemusega tugiisikutel. Enam kui 2 aastase kogemusega tugiisikutel on keskmiselt 6,6 klienti, 1-2 aastase kogemusega tugiisikutel 5,6 klienti ning alla 1 aastase kogemusega tugiisikutel 3,1 klienti.

Keskmine tugiisikuga kohtumise pikkus oli 1 tund ja 5 minutit. Selle küsimuse vastused kõikusid suures ulatuses, kõige väiksem näitaja oli 10 minutit ja kõige pikem 5 tundi. See näitab, et tugiisikud teevad ma tööd erinevalt, osadel on kohtumised oluliselt pikemad.

Kohtumise pikkuse ja klientide arvu vahel ei ole võimalik seost välja tuua. Tugiisikutel, kellel oli 1-2 klienti oli keskmine kohtumise pikkus 1 tund ja 5 minutit. 3-4 kliendiga tugiisikutel oli see 1 tund ja 4 minutit. 5-7 kliendiga tugiisikutel oli keskmine kohtumise pikkus 51 minutit ja 8 ja enama kliendiga tugiisikutel 1 tund ja 45 minutit.



**Joonis 4.** Keskmine ühele kliendile kuluv aeg kuus.

Valdaval enamusel tugiisikutest kulub ühele kliendile alla 10 tunni kuus, sealjuures 12 tugiisikul alla 5 tunni ja 11 tugiisikul 5-10 tunni kuus. Kokku vaid 5 tugiisikul kulub kliendi kohta rohkem kui 10 tundi kuus. (Joonis 4)

Ilmnes, et ühe kliendi kohta rohkem aega kulutavatel tugiisikutel on kliente rohkem. Tugiisikutel, kes kulutavad kliendi kohta alla 5 tunni kuus on keskmiselt 2,8 klienti, kui ajakuu on 5-10 tundi kuus, siis on keskmiselt 5,1 klienti ja kui ajakulu on üle 10 tunni kuus, siis on keskmiselt 7,4 klienti. Seega näitavad need tulemused, et osad tugiisikud teevad oma tööd tunduvat suuremas mahus, sest neil on rohkem kliente ja nad kulutavad ühe kliendi kohta rohkem aega.

Tugiisikute klientideks on peamiselt mehed. 25 küsitletud tugiisikut vastas, et enamus nende klientidest on mehed. Tugiisikutelt küsiti, millised on nende klientidel kõige sagedamini esinevad probleemid. 10 tugiisikut väitis, et peamiseks probleemiks on elukoht ja selle puudumine. 8 tugiisiku väitel on kõige olulisemad raha ja töökohaga seotud probleemid.

Lisaks toodi välja klientide halbu harjumusi, vanades harjumustes kinni olemist ja kiusatuste paljusust: „*elukoha puudumine, vanas mustris elamine, ei saada aru, miks vanglasse jälle tagasi kukutakse*“ (V3). Üks tugiisikutest väitis, et vanglast vabanenute peamiseks probleemiks on suutmatus oma aega ja elu korraldada:

*„Ei osata oma vaba ajaga midagi peale hakata. Kui kohustusi ja tööd pole, hakatakse sõpradega kas jooma või lihtsalt aega veetma. Keeruline on seniste muustrite muutmine, ise ei taha otsustada ega vastutada. Vanglast tulles on suured ootused ja lootused, kuid nende saavutamiseks puudub potentsiaal. Palju aega on möödunud, siis ühiskonda siirdumine on keerukas. Keeruline on ka suhtlemine vabaduses, sest kehtivad teistsugused käitumisharjumused kui vanglas.“* (V6).

Nende kõrval nimetati tööharjumuse puudumist, toetava võrgustiku puudumist, laiskust, kannatamatust, ebaadekvaatseid ootuseid, ükskõiksust. Üks vastanutest leidis, et probleemiks on klientide äraharjumine tugiisikuga.

## **2.4. Tugiisikute ettevalmistus ja koostöö erinevate osapooltega**

Oma tööks vajalikku ettevalmistust pidas piisavaks 22 tugiisikut ja 5 leidis, et see on ebapiisav. Siiski leidis 17 tugiisikut, et oleks vaja täiendavat koolitust, samal ajal kui 11 arvas, et seda vaja ei ole.

Kuna 1 aastase töökogemusega tugiisikutest pidas oma ettevalmistust piisavaks 85%, pikema töökogemusega tugiisikutest jagas samasugust arvamust 79%. Kuni 1 aastase töökogemusega tugiisikutest arvas, et vajab täiendkoolitust 62%, pikema töökogemusega tugiisikutest jagas samasugust arvamust 60%. Seega ei saa väita, et esineksid suured erinevused oma ettevalmistuse piisavuse ja täiendava koolituse vajalikkuse vahel sõltuvalt kogemusest tugiisikuna töötamisel.

Koolituste puudusena nähti kõige enam praktilise õpetuse vähesust, seda tõi oma vastustes välja 6 tugiisikut:

„peab suurendama praktiliste asjade osakaalu“ (V4);

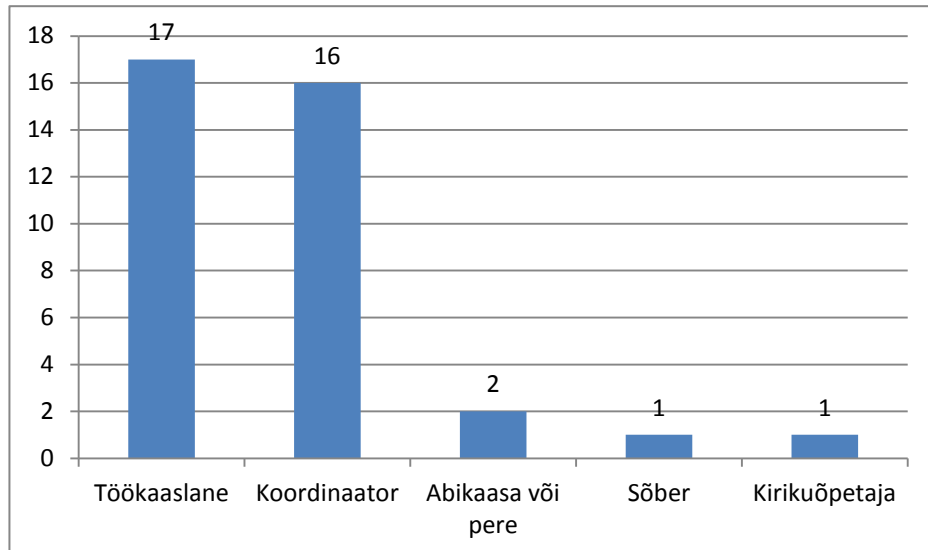
„Praktilisi lähenemisõpetusi on vähe, kuid need tulevad töö käigus“ (V1);

„Praktikute näpunäiteid“ (V10).

Teisena sooviti, et oleks rohkem psühholoogialast koolitust, mida nimetas 3 tugiisikut. 2 tugiisikut leidis, et oleks vaja täiendavat keeleõpet. Veel nimetati, et oleks vaja vanglasüsteemi tutvustamist, klientide motiveerimist. Arvati ka seda, et võiks olla rohkem kordamist.

Enamus tugiisikutest ehk 17 teevad oma tööd üksinda, 6 koos paarilisega ja 3 meeskonnas, 3 tugiisikut töötavad mõnikord üksinda ja mõnikord paarilisega koos.

Kõige rohkem peavad tugiisikud oma töö käigus nõu töökaaslastega (17 vastajat) ja koordinaatoriga (16). Nende kõrval nimetati veel abikaasa või pereliikmetega, sõbra ja kirikuõpetajaga nõupidamist. (Joonis 5)



**Joonis 5.** Isikud, kellega saavad tugiisikud nõu pidada.

Juhtudel, kui tugiisik ei tea mida teha, vastas 15 isikut, et nad üritavad olukorrale iseseisvalt lahendust otsida. 17 tugiisikut pöörduvad kolleegi poole ja 11 pöörduvad koordinaatori poole. Paljud vastanutest nimetasid selles küsimuses mitut

vastusevarianti. Seega kasutatakse kõiki kolme võimalust ligikaudu võrdselt, kuid pigem pöörduakse kolleegi kui koordinaatori poole.

Üksi töötavatest tugiisikutest 9 väitis, et peavad nõu koordinaatoriga poole ja 8 vastas, et kolleegiga. Koostöötavatest tugiisikutest 7 peab nõu koordinaatoriga ja 9 töökaaslastega. Teadmatuse korral hakkab üksi nuputama 9 tugiisikut 17st ehk 53%. Koostöötavatest nuputab üksi 6 tugiisikut 12st. Seega ei näita tulemused, et koos ja üksi töötavate tugiisikute puhul oleks märkimisväärseid erinevusi probleemide lahendamise ja nõu küsimise osas.

Suhete kohta vanglaga ja teiste ametiasutustega leidsid peaaegu kõik tugiisikud, et suhted on olnud head:

*„Suhted on olnud meeldivad nii vanglates (Tallinn ja Viru) kui ametnikega. Kuigi kinnipeetavatele on raske leida tööd ja eluaset, on ametnikud ja tööandjad kõikidele küsimustele vastanud arusaavalt ja toetavalt. Vanglate kontaktisikud on olnud toetavad ja avameelsed ning aidanud kinnipeetavate kohta vajamineva info saamisel“ (V6);*

*„Suhted on üle ootuste head. Politseiga teen koostööd seoses narkoennetusega ning vanglaga tugiisikuna. See, et loa sain, räägib ise enda eest“ (V5).*

Vaid üksikud tugiisikud tõid välja puudujäägid suhetes vanglasüsteemiga:

*„Vangla on paramilitaarne struktuur ja sealsed töötajad tunnevad end sageli jõupositsioonil olevatena ja käituvad vastavalt. Aga on ka asjalikke arutelusid, kuigi meie elufilosoofia enamasti erineb.“ (V4);*

*„Raske teha tööd vangla süsteemidega, see raskendab tööd“ (V13).*

Üks tugiisikuteest märkis probleeme kohaliku omavalitsusega.

## **2.5 Tugiisikute läbipõlemine, teenuse puudujäägid ja tulemuslikkus**

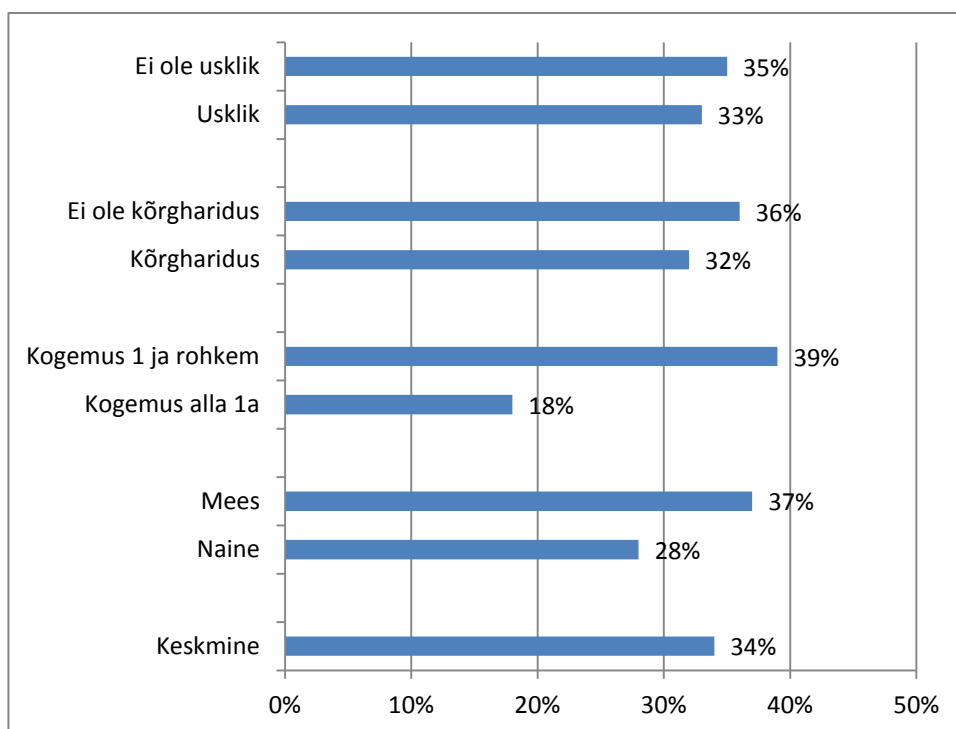
Tugiisikutest on võimaldanud kliendil enda juures elada 9 vastajat. Kõikidel juhtudel on see olnud korraks või mõneks ajaks.

9 tugiisikut vastas, et on kartnud oma klienti. 5 tugiisiku vastu oli klient olnud vägivaldne. Kliendi kartmise ja vägivalduse vahel valitseb tugev seos. 9st juhust 41 kui



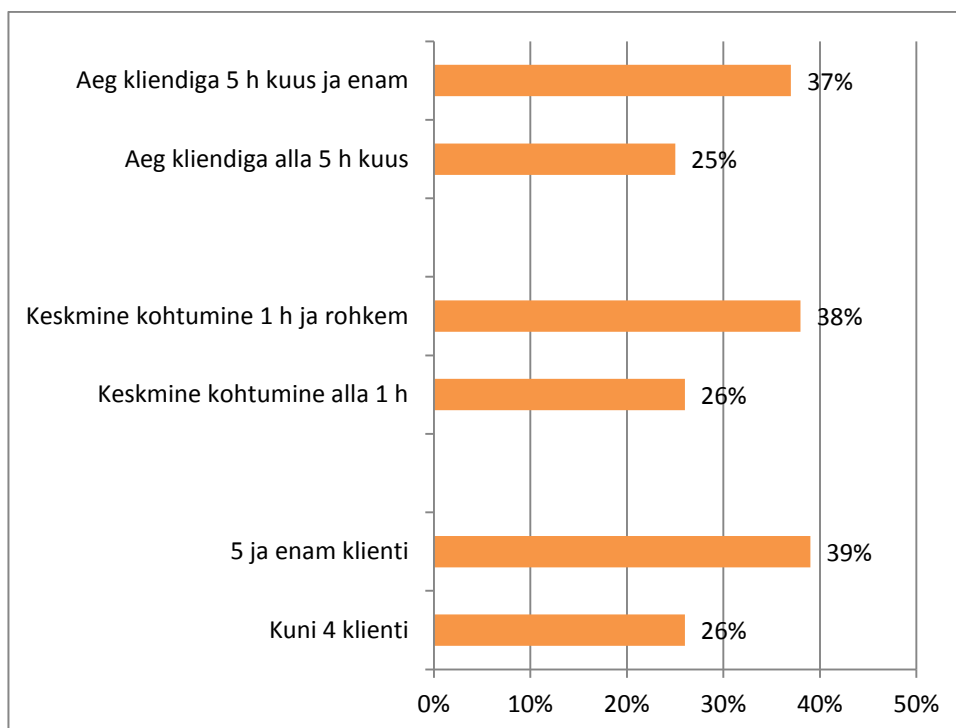
tugiisiku klienti kartis, oli klient olnud vägivaldne. Nende 20 tugiisiku puhul, kes kliente ei ole kartnud, on ainult ühel juhul olnud klient tugiisiku suhtes vägivaldne.

6 tugiisikut väitis, et nad on olnud tugiisikuna läbipõlenud või sellele lähedal. 1 vastanutest on olnud sellises seisus teisel töökohal. Seega enamuse tugiisikutest ei ole kogenud läbipõlemist või sellele lähedast olukorda.



**Joonis 6.** Läbipõlemise või sellele lähedase olukorra esinemine tugiisikul (%)

Läbipõlemist esines keskmiselt 21% tugiisikutest. Naiste seas esines seda oluliselt rohkem. Kõik tugiisikud, kes olid kogenud läbipõlemist olid töötanud vähemalt 1 aasta. See tähendab, et läbipõlemine saab tekkida pikemaajalise tugiisikuna töötamise tulemusena. Läbipõlemist esines rohkem kõrgharidusega tugiisikutele ja usklikele. (Joonis 6)



**Joonis 7.** Läbipõlemise või sellele lähedase olukorra esinemine tugiisikul (%)

Läbipõlemine on seotud klientide arvuga. Mida rohkem on kliente, seda sagedasem on läbipõlemine. Ka lühikesed kohtumised klientidega soodustavad analüüsi tulemuste järgi läbipõlemist. Selle kõrval keskmine kliendile kulutatav aega ei ole seotud läbipõlemise tõenäosusega. Sama kehtib ettevalmistuse piisavuse, üksi töötamise või füüsilise aktiivsuse kasutamisega stressi maandamise vastu. (Joonis 7)

Väga tugevalt on läbipõlemine seotud klientide vägivalduse ja klientide kartmisega. Rohkem kui pooled tugiisikutest, kellel on olnud vägivaldseid kliente või, kes on kliente kartnud on kogunud läbipõlemist. Seevastu on juhtudel, kus tugiisikul ei ole vägivaldseid kliente olnud või tugiisik ei ole kliente kartnud, läbipõlemist esinenud vaid 10% tugiisikutest.

Klientide edukuse ja läbipõlemise vahel suurt erinevust ei esinenud, kuigi juhul, kui kliendid olid edukamad, siis oli läbipõlemise sagedus veidi madalam.

Enda maandamise kohta vastas kõige rohkem tugiisikuid, et nad saavutavad seda läbi füüsilise aktiivsuse (12 vastanut), nimetades sporti, jalutamist, matkamist, tantsimist ja aiatööd. Teise pingete maandamise allikana võib märkida suhtlemist teiste inimestega,

mida märkis 8 tugiisikut. Palvetamise ja jumalaga maandab ennast 3 tugiisikut. Veel märgiti stressi maandamise vahenditena lugemist, kirjutamist, kunsti, muusikat, loodust, kalapüüki ja sauna.

19 tugiisikut märkis, et hoiavad kontakti kliendiga ka pärast tugiisiku töö lõppu. Põhiliselt tehakse seda telefoni teel (17 vastanut) ja 9 tugiisikut kohtub oma endiste klientidega. Üks tugiisikutest ütles, et endised kliendid ise vahel helistavad. Üks tugiisikutest märkis, et on töötanud veel liiga lühikest aega, et klientidega oleks tugiisikuperiood lõppenud.

Tugiisiku teenuste puudujääkide kohta nimetati erinevaid probleeme, milledest ei saa välja tuua ühte peamist puudujääki. Kõige rohkem, 3 tugiisikut, vastas, et probleem on klientide elukohaga:

*„Tugiisikutel on liiga vähe võimalusi just majutamise ja elukohtade suhtes kaasa rääkida. Meie kliendid on igal pool viimases järjekorras“ (V6).*

2 tugiisikut nägi probleemi töö väheses kasuteguris nimetades seda tühja töö tegemiseks või märkides, et kliendid on iseenda jaoks probleemiks.

Üks tugiisik leidis, et paremini võiks olla lahendatud kulude kompenseerimine tugiisikutele:

*„Kulude kompenseerimise protsess on veidi keeruline ja proportsioonid paigast ära. Raske on aruandes kõiki kulusid kajastada nii nagu nad tegelikult on, küll ei sobi üks kulu ühte aruandesse ja teine teise. Liiga väike on transpordikuludeks määratud summad. Tundub nagu rahastajad ei usaldaks meid ega meie tööd ning arvavad, et saame põhjendamatu tasu. Klientide vajadusi ei mõista nad üldse ning seetõttu ei mõista nad ka lihtsalt suhtlemise ja kommunikatsioonide tähtsust, et kliendiga tema elu ümber korraldada.“ (V6).*

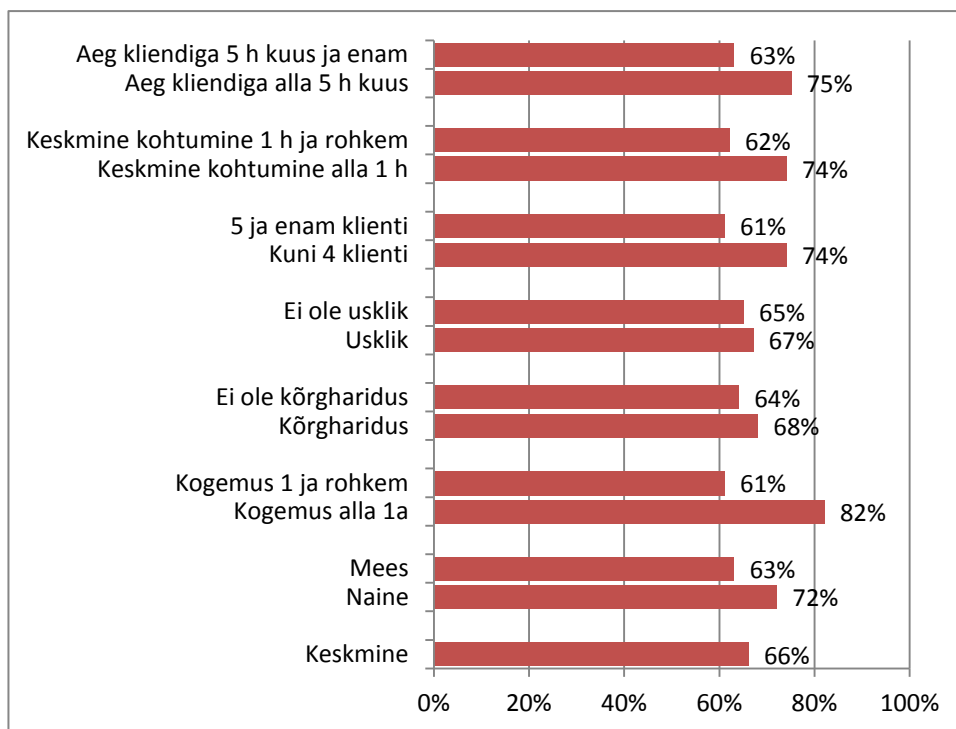
Veel nähti probleemi selles, et tugiisikute pole võimalik endale kliente valida:

*„Eriti pole võimalik kliente valida, sest tugiisikuid on vähe. Panustama peab ka nendele, kes ise ei taha suurt midagi oma elu muutmiseks teha“ (V10).*

Üks tugiisik arvas, et tugiisikud võiksid algusest peale saada kinnipeetavatega tegeleda: „parimad tugiisikud on need, kes ise on sama tee läbi käinud. Kui saaks korraldada nii, et neid lubataks algusest peale kinnipeetavatega tegeleda“ (V9).

Veel toodi probleemidena välja vähest koolitust, keeleoskust ja probleeme ametnikega suhtlemisel.

Tugiisikutel paluti öelda, mitme kliendiga tööd nad peavad edukaks ja mitmeka ebaedukaks. Tugiisikud tõid välja 78 edukat ja 40 ebaedukat tulemust. Seega 66% juhtudest oli olnud tulemus positiivne. Kõik kliendid olid edukad 7 tugiisikul, ühel tugiisikul oli seejuures olnud 10 edukat ja mitte ühtegi ebaedukat klienti. Ainult ebaedukaid kliente oli 3 tugiisikul, kuid kõikidel nendel oli olnud vaid 1 või 2 klienti. Rohkem ebaedukaid kui edukaid kliente oli 3 tugiisikul ja 8 tugiisikul olid olnud vähemalt pooled kliendid edukad, kuid esines ka ebaedukaid kliente. Ühtegi lõpule jõudnud kliendisuhet ei olnud 8 tugiisikul või nad ei soovinud selle kohta infot anda.



**Joonis 8.** Tugiisikute edukuse % erinevate tegurite lõikes

Joonisel 8 on toodud tugiisikute edukuse protsent, mis on saadud edukate klientide suhtena kõikidesse klientidesse. Hariduse ja usu järgi märkimisväärseid erinevusi ei ole. Samal ajal on tabelist näha, et edukamad tugiisikud on naised, kuni 4 kliendiga ning klientide lühemaid kohtumisi tegevad ja kuus vähem aega veetvad kliendid.

Loogiliseks võib pidada tulemust, et edukamad on väiksema klientide arvuga tugiisikud. Kui kliente on vähem, siis on võimalik ühele inimesele rohkem pühenduda ja seetõttu on tulemus parem.

Mitmed nendest tulemustest tunduvad esmapilgul ebaloogilised. Loogiline oleks arvata, et suurema kogemusega tugiisikud on oma töös edukamad. Vastupidisel tulemusel võib olla mitu põhjust. Esiteks tuleb arvestada, et tegemist on tugiisikute endi poolt antud hinnangutega oma tööle. Võimalik, et kogenumad tugiisikud on oma töös enda suhtes rohkem kriitilisemad. Samuti võib juhtuda, et aja möödudes hindavad tugiisikud mõne kliendi õnnestumise ümber. Näiteks esialgu võib tunduda, et kliendil õnnestus hakata elama seadusekuulekat ei elu ning hinnatakse klienti positiivselt. Samas aasta või paar hiljem võib klient ikkagi endiste harjumuste juurde tagasi pöörduda, mis muudab hinnangu tema suhtes negatiivseks. Teiseks on võimalik, et aja jooksul on tugiisiku teenuse kvaliteet paranenud, mistõttu uuemad tugiisikud saavad oma tööga paremini hakkama kui kogenumad mõned aastad tagasi. Kolmandaks on võimalik, et uutele tugiisikutele antakse esialgu „lihtsamaid“ kliente, mis toob kaasa suurema õnnestumise tõenäosuse.

Viimasele võimalusele viitavad tulemused, et edukamad on tugiisikud, kelle kohtumised klientidega on lühemad ja kes kulutavad kuus ühe kliendi kohta vähem aega. Võimalik, et väiksem ajakulu ühe kliendi kohta on põhjustatud sellest, et kliendil on probleeme vähem, millest tulenevalt on selliste klientide puhul suurem võimatus, et nad kokkuvõttes osutuvad edukateks.

Küsitluse lõpus küsiti vastajatelt, kas nad on rahul tugiisiku tööga. Jaatavalt vastas sellele 27 vastanut ehk 93%. Nende kahe tugiisiku kohta, kes oma tööga rahul ei olnud, võib välja tuua, et nad olid mõlemad tegelenud küllaltki väheste klientidega. Mõlemal oli vaid üks lõpule jõudnud kliendisuhe, mis mõlemal juhul osutus ebaedukaks. Seega eduka kliendi kogemus neil puudus. Üks nendest kahest väitis, et teeb seda tööd raha

pärast (samasugust motiivi ei nimetanud ükski teine tugiisik), mis võib olla ka sellega rahulolematuse üheks põhjuseks, sest tegemist ei ole rahaliselt kuigi hästi tasustatud tööga. Mõlemad nendest töötasid üksi. Üks nendest oli kogenud läbipõlemist teisel töökohal, tugiisikuna ei olnud neist kogenud seda kumbki.

## **2.6. Tulemuste arutelu ja järeldused**

Kui käsitleda uuritud tugiisikute tegutsemise põhjuseid sisemise ja välimise motivatsiooni kontekstis, siis võib öelda, et ülekaalukalt tegutsetakse lähtudes sisemisest motivatsioonist. Töö tulemused näitavad, et kõige enam tegutsetakse selleks, et aidata konkreetseid inimesi ja sellele järgneb soov aidata ühiskonda, muuta maailma paremaks. Vaid ühe tugiisiku puhul, kes väitis, et teeb seda tööd raha teenimise eesmärgil, saab rääkida välise motivatsiooni domineerimisest. Mitmed tugiisikud põhjendasid oma tugiisikuna tegutsemist töö meeldivusega, mida võib samuti pidada sisemiseks motivatsiooniks, kuigi osadel juhtudel (tööga kaasnev areng ja koolitused) esines seal ka välise motivatsiooni elemente.

Käesoleva töö tulemused tugiisikuna tegutsemise motiivide kohta langevad kokku Huxley et al (2005) poolt Suurbritannia sotsiaaltöötajate ning Christie ja Kruk (1998) poolt Suurbritannia ja Kanada sotsiaaltöö üliõpilaste seas tehtud uuringu tulemustega, sest osutus, et põhiliselt tegutsetakse tugiisikuna soovist aidata inimesi. Teise sarnasusena Christie ja Kruk (1998) uurimistulemustega võib tuua välja, et ka käesolevas töös selgus, et osasid tugiisikuid motiveerib spetsiifilise sihtrühmaga, antud juhul siis kinnipidamisasutustest vabanenutega, tegelemine. Võimalik, et seda asjaolu võimendas käesolevas töös fakt, et osa tugiisikuid on ka ise minevikus kuritegelikul teel olnud.

Küsitlustulemused väljendavad altruismist ajendatud käitumist. See, et nad panustavad oma töösse aega, on loomulik nagu ka iga teise töö puhul. Aga et nad selle kõrval teevad ka rahalisi kulutusi, mida küll kompenseeritakse, aga nagu uurimistulemused näitavad, millega võib kohati probleeme olla. Lisaks on mitmed tugiisikud võimaldanud klientidel ajutiselt enda juures elada, mida võib kahtlemata pidada väga altruistlikus käitumiseks. Altruismile viitab ka klientidega ühenduse pidamine pärast seda, kui tugiisiku periood on lõppenud.

Pettumust on tugiisikutele põhjustanud kõige enam klientide ebaõnnestumine, nende tagasilangus kuritegelikule teele. Selle kõrval valmistavad pettumust tugiisikute ärakasutamine ja manipuleerimine klientide poolt. Suure osa klientide ebaõnnestumine on antud sihtgrupi põhjal loomulik, sest vastavat Üprus et al (2010: 4) asuvad juba esimese aasta jooksul pärast vanglast vabanemist ligi pooled vabanenud uuesti kuritegelikule teele. Oskuslik tugiisiku teenus võib seda määra küll vähendada, kuid ilmselt ei ole võimalik seda näitajat praktikas väga väikeseks viia.

Läbipõlemist oli esinenud käesoleva töö tulemuste järgi väga vähestel tugiisikutel. Tulemused näitavad, et läbipõlemise sagedus on kõige enam seotud klientide vägivaldsuse ja hirmuga klientide ees. Kuna klientide vägivaldsus on seotud ilmselt klientide ja tugiisikute vahel esinevate konfliktidega, siis langeb see tulemus kokku (Klaassen et al 2010) seisukohaga, et konfliktid võivad põhjustada stressi.

Selle kõrval võib teiseks olulisemaks seoseks tuua välja läbipõlemise seotuse töökoormusega. See langeb kokku (Zastrow 2010) poolt väidetuga, kelle arvates ei tohiks olla tugiisikute tööaeg liiga pikk. Tuleb arvestada, et käesoleva uuringu tulemused näitavad, et tugiisikud, kellel on palju kliente, kulutavad ka ühe kliendi kohta keskmiselt rohkem aega. See tähendab, et mõned tugiisikud töötavad teistest oluliselt suurema koormusega.

Läbipõlemist esines rohkem inimestel, kes olid tugiisikuna töötanud pikemat aega. Arvestades seda, et pikaajalisema staažiga töötavad tugiisikud töötavad suurema koormusega, siis võib see olla üheks põhjuseks, miks suurema staažiga tugiisikutel esineb läbipõlemist rohkem. Samal ajal on läbipõlemine oma olemuselt aja jooksul kujunev seisund, mida pikaajaline tegutsemine stressitekitavas valdkonnas võib soodustada. Kuna tugiisiku teenus on uus ja kasvav meede, mille puhul autor julgeb ennustada selle rakendamise kasvu tulevikus, siis on võimalik, et aja jooksul hakkab tugiisikutel läbipõlemist esinema rohkem. Praegu on tegemist veel suhteliselt uue ja väiksemahulise meetmega, mistõttu ei ole veel kujunenud suurt hulka pika staažiga tugiisikuid.

Peamiste vahenditena stressi maandamisel kasutasid tugiisikud kehalist aktiivsust ja suhtlemist teiste inimestega. Samal ajal ei näita töö tulemused, et kehaliselt aktiivsematel tugiisikutel esineks läbipõlemist vähem.

Maiste (2005) väidab, et probleemide korral ei pöördu sotsiaaltöötajad sageli kolleegide poole, sest on levinud aramus, et nad peavad ise hakkama saama. Käesoleva töö tulemused on aga sellest seisukohast lähtudes positiivsed, sest selgus, et sageli arutatakse asju kaastöötajate ja koordinaatoriga. Mitmed tugiisikud töötavad ka koos. Siiski ei näita uurimistulemused, et koos ja üksi töötavate tugiisikute puhul oleks märkimisväärseid erinevusi probleemide lahendamise ja nõu küsimise osas. Samuti ei ole koos või üksi töötamine seotud läbipõlemise esinemisega tugiisikutel.

Sehgal (2005) väidab, et sotsiaaltöötajatele on vähem stressitekitav tugevustel põhinev lähenemine, mille puhul sotsiaaltöötaja ei võta kogu vastutust tugiisikuga toimuva suhtes enda peale. Käesoleva töö tulemused pigem kinnitavad seda. Esiteks on sellele tugevaks tõestuseks asjaolu, et 93% tugiisikutest on oma tööga rahul. Samal ajal paljud neist nimetasid töös esinevaid probleeme ja ebameeldivusi. Mitmete tugiisikute vastustest nähtus aramus, et paljud kliendid ei soovi ennast muuta. Samuti oli rohkem kui poolte tugiisikute puhul esinenud juhtumeid, kus kliendid olid neid üritanud ära kasutada ning osadel juhtudel olid kliendid olnud vägivaldsed. Vaatamata sellele olid tugiisikud oma tööga rahul.

Tugiisikute töö edukuse osas selgus, et edukamad on väiksema klientide arvuga tugiisikud. See võib viidata nende võimalustele rohkem ühele kliendile pühenduda. Samal ajal näitavad tulemused aga seda, et edukamad on tugiisikud, kelle kohtumised klientidega on lühemad ja kes kulutavad kuus ühe kliendi kohta vähem aega. Need asjaolud näitavad autori arvates pigem seda, et tugiisiku edukus võib sõltuda pigem klientidest. Tugiisikud, kellel on „kergemad“ kliendid saavad nende peale vähem aega kulutada ja vaatamata väiksemale ajakulule osutuvad need kliendid edukamaks. Seda oletust kinnitavad ka tulemused, et väiksema staažiga tugiisikud on edukamad, mis võib olla samuti põhjustatud sellest, et neile antakse „kergemaid“ kliente. Ka vanemate tugiisikute seas esinev suurem läbipõlemine võib olla seotud klientide „raskusega“.



## KOKKUVÕTE

Töö eesmärgiks on hinnata kinnipidamisasutustest vabanenutega tegelevate tugiisikute tegevuse motiive, probleeme, läbipõlemist ja seda mõjutavaid tegureid.

Tugiisikut võib defineerida kui omandatud teadmiste ja isiklike kogemuste najal teist inimest toetavat inimest või inimest, kes ise tuleb oma eluga toime ja soovib oma südames, et ka teistel hästi läheks ning ei pea paljuks oma energiat ja ettevõtlikkust jagada. Tugiisikud tegelevad oma töö käigus isikute abistamisega läbi jõustamise ja juhendamise. Tugiisiku teenuse eesmärgiks on aidata kliendil vastavalt olukorrale tema toimetulekuvõimet säilitada, parandada või takistada selle suurt langust.

Tugiisikud võivad aidata väga erinevaid isikuid. Levinud sihtrühmadeks on lapsevanemad, kes vajavad abi laste kasvatamisel, puudega inimesed, raskustes pered, kes ei suuda oma eluga toime tulla, sõltuvusprobleemidega inimesed, käitumisprobleemidega lapsed. Nende kõrval on sihtrühmaks ka kinnipidamisasutustest vabanenud isikud.

Tugiisikuna tegutsemine sarnaneb vabatahtliku tööga, sest seda tehakse soovist aidata teisi inimesi ning see on sageli tugiisikutele kõrvaltegevuseks. Varasemate uuringute tulemused on näidanud, et tugiisiku motivatsioon kõige rohkem seotud töö sisu ja selle edukusega. Töö meeldivus tuleneb sellest, et esiteks võimaldab see teisi inimesi aidata, olla neile toeks ja teiseks pakub see tugiisikutele vaheldust.

Tugiisikutöö on stressitekitav ja see võib tugiisikutel põhjustada läbipõlemist. Tugiisiku töö on emotsionaalselt koormav ning selle käigus tuleb kokku puutada erinevate inimeste ja nende probleemidega. Kinnipidamiskohtadest vabanenud isikud on eriti keeruliseks sihtrühmaks. Stressi võivad tekitada veel rollikonfliktid ja ebaselgus

tööülesannetes. Stressiga aitavad toime tulla positiivne minapilt ja tegevuse vaheldumine. Oluline on ka tööandja ja kolleegide toetus.

Kinnipidamisasutustest vabanenud on tugiisikute jaoks eriliseks sihtrühmaks. Tüüpiliseks probleemideks on elukoha puudumine, puudulik haridus ja töökogemus, mis tekitab raskusi töö leidmisel. Paljudel vanglast vabanenutel puuduvad kontaktid lähedastega. Täiendavaks probleemiks on konfliktid tugiisiku ja klientide vahel ning kliendi pool tugiisiku vastu suunatud emotsionaalne ja füüsiline vägivald.

Vanglast vabanenutele pakutava tugiisikuteenuse eesmärgiks on vabatahtliku tugiisiku abil luua vanglast vabaneja ja ühiskonna vahel uusi kontakte või parandada varasemaid kontakte, et vabanemisel võimalikult kiiresti ja valutult taastuksid pere- ja töösuhted ning kogukonnasidemed.

Käesolevas töös viidi läbi ankeetküsitlus Balti Kriminaalpreventsiooni ja Sotsiaalse Rehabilitatsiooni Instituudi poolt läbiviidava vanglast vabanenutele suunatud diakoonilise sekkumisstrateegia tugiisikute seas. Küsitlusele vastas 29 nimetatud sihtrühmaga tegelevat tugiisikut.

Küsitluse tulemused näitavad, et kõige enam tegutsetakse selleks, et aidata konkreetseid inimesi ja sellele järgneb soov aidata ühiskonda, muuta maailma paremaks. Mitmed tugiisikud põhjendasid oma tugiisikuna tegutsemist töö meeldivusega. Seega tegutsevad tugiisikud peamiselt ajendatuna sisemisest motivatsioonist. Samuti on tugiisikute käitumine ajendatud altruismist, millele viitavad isikliku aja ja ka rahaliste vahendite panustamine töösse. Selle kõrval on aga mitmed tugiisikud võimaldanud klientidel ajutiselt enda juures elada ning osa tugiisikuid on jäänud klientidega ühenduses olema pärast tugiisiku programmi lõppu.

Töö tulemused näitavad, et läbipõlemist on esinenud vaid vähestel tugiisikutel. Läbipõlemise sagedus on kõige enam seotud klientide vägivaldsuse ja hirmuga klientide ees. Läbipõlemist esines rohkem inimestel, kes olid tugiisikuna töötanud pikemat aega. Arvestades seda, et pikaajalisema staažiga töötavad tugiisikud töötavad suurema koormusega, siis võib see olla üheks põhjuseks, miks suurema staažiga tugiisikutel

esineb läbipõlemist rohkem. Selle põhjal võib arvata, et tulevikus hakkab endiste kinnipeetavatega tegelevatel tugiisikutel esinema läbipõlemist rohkem.

Läbipõlemise asemel valmistab aga töö tugiisikutele mõnikord pettumust. Kõige rohkem põhjustavad seda klientide ebaõnnestumine, nende tagasilangus kuritegelikule teele ja ka tugiisikute ärakasutamine ning manipuleerimine klientide poolt. Mitmete tugiisikute vastustest nähtus arvamus, et paljud kliendid ei soovi ennast muuta, mis samuti põhjustab tugiisikutele negatiivseid tundeid.

Peamiste vahenditena stressi maandamisel kasutasid tugiisikud kehalist aktiivsust ja suhtlemist teiste inimestega. Siiski ei näita töö tulemused, et kehaliselt aktiivsematel tugiisikutel esineks läbipõlemist vähem. Positiivseks võib pidada, et tugiisikud arutavad oma tööalaseid probleeme koordinaatori ja teiste tugiisikutega.

Töö selgus, et edukamad on need tugiisikud, kelle on vähem kliente. See võib viidata nende võimalustele rohkem ühele kliendile pühenduda. Samal ajal näitavad tulemused aga seda, et edukamad on tugiisikud, kelle kohtumised klientidega on lühemad ja kes kulutavad kuus ühe kliendi kohta vähem aega. Selle põhjal võib oletada, et edukamaks osutuvad tugiisikud, kellel on „kergemad“ kliendid, kellega tegelemiseks kulub vähem aega.

## VIIDATUD ALLIKAD

**Ahven, A., Salla, J., Vahtrus, S. 2010.** Retsidiivsus Eestis. Tallinn: Justiitsministeerium.

**Batson, C.D., Ahmad, N., Lishner, D.A. 2009.** Altruism and Empaty. Oxford Handbook of Positive Psychology. Eds. Lopez, S. J., Snyder. C.R. Oxford: Oxford University Press, pp. 417-426.

**Bénabou, R., Tirole, J. 2003** Intrinsic and Extrinsic Motivation. The Review of Economic Studies, Vol. 70, No. 3, pp. 489-520.

**Bussell, H., Forbes, D. 2002** Understanding the volunteer market: the what, where, who and why of volunteering. International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing, Vol. 7, Issue 3, pp. 244–257.

**Christie, A., Kruk, E. 1998.** Choosing to become a social worker: motives, incentives, concerns and disincentives. Social Work Education, Vol. 17, No. 1, pp. 21-34.

**Clary, E., Snyder, M., Ridge, R., Copeland, J., Stukas. A., Haugen, J., Miene, P. 1998.** Understanding and assessing the motivations of volunteers: a functional approach. Journal of Personal Social Psychology, Vol. 74, No.6, pp. 1516–1530.

**Dziegielewski, S. F. 2003.** The Changing Face of Health Care Social Work: Professional Practice in Managed Behavioral Health Care, Second Edition. New York: Springer Publishing Company.

**Ferreira, M. R., Proença, T., Proença, J. F. 2012** Motivation among hospital volunteers: an empirical analysis in Portugal. Internatioal Review of Public Nonprofit Marketing, Vol. 9, pp. 137-152.

**Ford, K.** 2010. Preventing and Reducing Aggression and Violence in Health and Social Care: A Holistic Approach. Cumbria: M&K Update Ltd.

**Horwitz, M.** 1998. Social worker trauma: Building resilience in child protection social workers. *Smith College Studies in Social Work*, Vol. 68, No. 3, pp. 363-377.

**Huxley, P., Evans, S., Gately, C., Webber, M., Mears, A., Pajak, S., Katona, C.** 2005. Stress and pressures in mental health social work: The worker speaks. *British Journal of Social Work*, Vol. 35, No. 7, pp. 1063-1079.

**Lloyd, C., King, R., Chenoweth, L.** 2002. Social work, stress and burnout: A review. *Journal of Mental Health*, Vol. 11. No. 3, pp. 255-265.

**Kanarik, E.** 2004. Stress ja sellega toimetulek.

[[http://www.parkinson.ee/artiklid/ej\\_2004sept\\_stress.pdf](http://www.parkinson.ee/artiklid/ej_2004sept_stress.pdf)] 10.07.2013

**Kiipli, G.** 2012. Pere tugiisiku teenuse osutamine SA Dharma tugiisikute tugikeskuse näitel. Tallinna Ülikool. Sotsiaaltöö instituut (magistritöö).

**Kim, H., Stoner, M.** 2008. Burnout and turnover intention among social workers: Effects of role stress, job autonomy and social support. *Administration in Social Work*, Vol. 32, No. 3, pp. 5-25.

**Klaassen, A., Tiko, A., Mäe, K., Kraiss, M., Salumaa, M., Kokk, P., Agan, S., Arandi, T., Tõnisson, U., Uusküla, U.** 2010. Tegevusjuhendaja käsiraamat. Tallinn: Tervise Arengu Instituut

**Maiste, K.** 2005. Lähipõlemissündroomi hindamine Eestis klienditööd tegevatel inimestel instrumentide CBI ja MBI-D abil. Tartu Ülikool Sotsiaalteaduskond (magistritöö)

**Maslach, C., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P.** (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, Vol. 52, No. 1, pp. 397-422.

Mis on tugiisikuteenus? Sotsiaalministeerium. [<http://www.sm.ee/sinule/puudega-inimesele/sotsiaalteenused-puudega-inimesele/tugiisik.html>] 10.07.2013.

**Mullins, L. J.** 2002 Management and organisational behavior. 6th ed. Harlow: Prentice Hall.

**Peters, P.** 2010. Tugiisiku töö alused ja eetika. Vabatahtliku tugiisiku meelespea. SA Dharma Koolituskeskus, lk 2-10.

**Ratnik, M., Kibin, S.** 2009 (Pere) tugiisiku teenuse efektiivsuse uuring. Tallinn: Perede ja laste nõuandekeskus.

**Sehgal, A.** 2005. Social Work: Psycho-Social Empowerment. New Delhi: Isha Books.

Sotsiaalministeerium. Tugiisikuteenus vanglast vabanenutele.

[<http://www.sm.ee/tegevus/sotsiaalhoolekanne/kohalike-omavalitsuste-sotsiaalteenuste-soovituslikud-juhised/tugiisikuteenus-vanglast-vabanenutele.html>] 10.01.2013

**Zastrow, C.** 2010. The Practice of Social Work: A Comprehensive Worktext. Belmont: Cengage Learning.

Tugiisik. SA Dharma heategevusfond [<http://dharma.ee/?pid=55&lang=2>] 10.07.2013.

Tööstress. Tööinspektsioon. [[http://ti.ee/public/files/Ti\\_Stress\\_EST.pdf](http://ti.ee/public/files/Ti_Stress_EST.pdf)] 10.07.2013.

**Van Heugten, K.** 2011. Social Work Under Pressure: How to Overcome Stress, Fatigue and Burnout in the Workplace. London: Jessica Kingsley Publishers.

**Wright, K.** 2014. Alleviating stress in the workplace: advice for nurses. Nursing Standard – Vol. 28, No. 20, pp. 37-42.

**Üprus, A., Surva, L., Miller, I.** 2010. Diakooniline sekkumisstrateegia: vanglast vabanenute turvavõrgustiku kujundamine. Tallinn: Balti Kriminaalpreventsiooni ja Sotsiaalse Rehabilitatsiooni Instituut.

**Lisa 1.** Tugiisiku küsitluse ankeet

Milline on Teie sugu?

Mees            Naine

Kui kaua olete osutanud tugiisiku teenust?

Alla 1 aasta    1-2 aastat    2-5 aastat    Üle 5 aasta

Teie töökoht?

.....

Teie haridustase?

Põhiharidus    Keskkharidus    Kõrgharidus

Millise on Teie usklikud veendumused?

.....

Miks olete tugiisik?

.....

Mida tuleb Teil panustada oma töösse (võib märkida mitu vastusevarianti)?

Raha    Aeg    Kütus    Töövahendid    Muu

Mitmele inimesele olete tugiisik praegu?

.....

Kui pikk on keskmine kohtumine?

.....

Kui palju kulub Teil aega keskmisele ühe inimese peale kuus?

.....

Kui vanad nad on?

.....

Kas Teie hinnangul on olud rohkem mehi või naisi?

.....

Mis on sagedamini tekkiv mure igapäevaellu siirdumisel?

.....  
Kas ja milline on Teie kriminaalne taust?

.....  
Mis valdkonnas?

.....  
Millised on Teie ootused seoses tugiisiku tööga?

.....  
Millised on olnud suurimad pettumused tugiisiku töös?

.....  
Mitu edukat tulemust on Teil olnud?

.....  
Mitu negatiivset tulemust on Teil olnud?

.....  
Kas Teie ettevalmistus on tööks piisav?

Jah    Ei

Kas vajate täiendavat koolitust?

Jah    Ei

Mida on koolituses puudu?

.....  
Kas töötate üksi või koos paarilisega?

.....  
Kas Teil on kellega töös nõu pidada (võib märkida mitu vastusevarianti)

Koordinaator            Töökaaslane            Muu

Kas hoiate kontakti pärast tugiisiku töö lõppu? Mis viisil? (võib märkida mitu vastusevarianti)

Ei hoia kontakti            Telefoni teel            Saame kokku



Kas olete kartnud oma klienti?

Jah Ei

Kas Teie vastu on oldud vägivaldne?

Jah Ei

Kas olete olnud läbipõlenud või sellele lähedal?

Jah Ei

Mida teete, kui ei tea mida teha (võib märkida mitu vastusevarianti)?

Nuputa ise Pöördun kolleegi poolne Pöördun koordinaatori poole

Kuidas maandate ennast?

.....

Kas Teid on üritatud ära kasutada ja kuidas?

.....

Olete kedagi klientidest enda juurde elama lasknud?

Ei ole Korraks Mõneks ajaks

Mis on Teie arvates tugiisiku teenuse puudujäägid?

.....

Kas olete rahul oma tööga tugiisikuna?

Jah Ei

## SUMMARY

Psychological coping for support persons working with released prisoners

Roman Gussev

High recidivism of criminals is a severe issue in Estonia. About 40-50% released prisoners commit a new criminal offence within one year. In order to fight this problem, a support person service is established in Estonia. Support persons help released criminal to cope with problems after release, such as find a place to live, job, financial matters, relations etc. Working as a support person is a stressful job and released prisoners are an especially difficult customer group. Therefore support persons working with released criminals have high risk of stress and burnout.

The aim of the diploma work is to evaluate motives, problems, burnout and factors affecting it for support persons working with released prisoners. For achieving this aim the following research tasks are set:

- To explain the concept of support person service;
- To give an overview of support person motives;
- To give an overview of stress and burnout for support persons;
- To highlight special features for working with released prisoners for support persons;
- To conduct a questionnaire survey for support persons working with released prisoners;
- To analyze the survey results;
- To link survey results with theory and draw conclusions.

In total, 29 support persons responded to the survey. It came out that main motives for support persons are a wish to help people and make society better. Several support

persons pointed out that they do this job as they find it a pleasure for them. Thus the support persons are driven by intrinsic motivation. In addition their action is based on altruism as support persons devote time and money to their customers. Some of them have allowed customers to live at support person's home and have kept contact after the completion of the program.

Burnout is a relatively rare problem according to the survey results. It is mostly related to anxiety caused by violent customers. Support persons, who have worked for a longer period, have higher probability for burnout. It could be related to the fact that support persons with more experiences tend to have higher workload.

Instead of burnout, the job causes disappointment for support persons. It is mainly caused by customers' failure and falling back to criminal life as well as customers manipulating support persons. Several support persons pointed out that many customers are not willing to change themselves, which causes negative feelings for support persons.

Physical activity and communication with other people were employed as tools to prevent support persons from stress. However, the results of the study do not show that support persons with higher physical activity level have less burnout. It could be regarded positive that support persons discuss their problems with co-coordinators and other support persons.

It came out that support persons with fewer customers tend to be more successful. It could be caused by the possibilities to focus more on their customers. At the same time, the results also indicate that more successful support persons spent less time per customer. It may be caused by the fact that more successful support persons have "easier" customers, who require less time.