

Tartu Ülikool

Sotsiaalteaduste valdkond

Ühiskonnateaduste instituut

Sotsiaaltöö ja sotsiaalpoliitika õppekava

Mari-Liis Mänd

IKT-PÕHISE TEENUSE RAKENDAMINE LASTE ABISTAMISEL:

LASTE JA SPETSIALISTIDE VAADE

Magistritöö

Juhendaja: Merle Linno MSW

Tartu 2019

Käesolevaga kinnitan, et olen koostanud magistritöö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, olulised seisukohad, kirjandusallikad ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

Mari-Liis Mänd

Abstract

IMPLEMENTATION OF THE ICT-BASED SERVICE FOR HELPING CHILDREN: CHILDREN AND SPECIALISTS' VIEW

Children are valuable to the society, as they form the next generation and of whom our future depends on. Every child is important and for that reason it is necessary to value and care for each of them. Every child has a right to grow in an environment, where love and care, attention and development, help and security is guaranteed. Child's parents, family, are the closest people to the child and therefore the most important. In addition, society also plays a great role for a child to grow in a safe environment, for them to be an equal member of society, who is recognised and who has a possibility to stand for their needs.

United Nations Convention on the Rights of the Child (1991) and Estonian Child Protection Act (2014) are two important documents which create a legal framework in Estonia for designing a child's growth environment and basis for child's rights, according to which child's wellbeing has to be guaranteed. Child has a right for their opinion and to express it in matters concerning them, also right to be involved in the decisions concerning them in equal terms with grownups (Convention on the Rights of the Child, 1991). Parents have the obligation to take care of and be responsible for the child. While raising the child, it is important to discuss concerns relating to them with them, guide them to act independently and teach them to take care of themselves, according to the development of the child (Estonian Child Protection Act, 2014). According to the Estonian Child Protection Act (2014), in order to ensure the rights and well-being of the child, the risks threatening the well-being and development of the child must be prevented. Help and measures to assist the child have to be ensured. Integrating information communication technology (ICT) into social system for helping children offers alternatives to traditional methods, making services more approachable, flexible, effective and customer friendly.

I chose this topic because I work as the head of the Child Helpline Service. I sense the growing importance of ICT in social and child protection field. Unfortunately, this field does not have yet many services and possibilities which focus on making receiving help for clients, including children, more efficient, based on primarily client's needs and interest, not conventional solutions.

As I encounter different cases that reach the Child Helpline Service, I am interested in children's own experience with the Child Helpline Service – why they have used it, what do they think of it and how they evaluate the possibilities for children to seek for help. In addition, specialists who work in child care and are partners to Child Helpline Service were involved in the research in order

to know their experience. In this thesis, I analyse the experience with the Child Helpline Service of those involved, investigate what kind of development opportunities they see in the service and how they think Child Helpline Service as an ICT based service helps to assure wellbeing of children.

I applied qualitative method for this research. For gathering data, I used written individual interview form. Five children and eight child protection field specialists participated in the research.

The interviews show that it is necessary to pay more attention to guaranteeing possibilities for children themselves to receive help. Since children are strongly influenced and dependent on grownup's decisions and activities, which may not be consistent with the principles of guaranteeing child's wellbeing, it is important that children have the possibility to ask for help and talk about their problems. From the experience of the participants with Child Helpline Services it can be concluded that ICT can help to offer services and possibilities that increase the possibilities for children to get help and therefore increase their wellbeing.

Keywords: child well-being, child participation, ICT-based services, child helpline

Sisukord

Abstract.....	3
Sissejuhatus	7
1 Lapse käsitlus	9
1.1 Laps ja tema kasvukeskkond: teoreetilised käsitlused.....	9
1.2 Lapsepõlve sotsioloogiline käsitlus	11
1.3 Lapse heaolu ja õigused	13
1.4 Eesti lastekaitseüsteem	15
2 Laps teenuse kasutajana.....	17
2.1 Laste olukord Eestis.....	17
2.2 Lastele suunatud teenused ja probleemid	20
2.3 IKT vahendite kasutamine sotsiaaltöös	22
2.3.1 IKT vahendite kasutamine laste hulgas	24
3 Probleemiseade.....	27
4 Metoodika.....	29
4.1 Uurimismeetodi valik	29
4.2 Uurimuses osalejad, admekogumismeetod	29
4.3 Intervjuude korraldus	31
4.4 Andmeanalüüsimeetod.....	32
5 Analüüs ja arutelu.....	33
5.1 Osalejate kogemused seoses IKT-põhise lasteabiteenusega.....	33
5.1.1 Info lasteabiteenuse kohta ja suhtluskanali valik	33
5.1.2 Lasteabisse pöördumise põhjused	35
5.1.3 Hinnangud lasteabiteenusele	37
5.1.4 Lasteabiteenuse mõju	38

5.2 Laste võimalused saada abi.....	41
5.2.1 Põhjused ja teemad, mille puhul lapsed abi küsivad	41
5.2.2 Lastele pakutavad võimalused abi saada	43
5.2.3 Teadlikkus abi saamise võimaluste kohta	45
5.2.4 Laste kaasamine ja lastega arvestamine	46
5.2.5 Arendusvõimalused laste aitamiseks	48
5.3 IKT-põhise teenuse pakkumise tugevused ja nõrkused lasteabiteenuse näitel.....	51
5.3.1 IKT-põhise teenuse pakkumise tugevused	51
5.3.2 IKT-põhise teenuse pakkumise nõrkused.....	54
Kokkuvõte	56
Kasutatud kirjandus	59
Lisad	63

Sissejuhatus

Lapsed on ühiskonna väärtus, kes kujundavad järgmist põlvkonda ja kellest sõltub meie tulevik. Kuid lisaks tuleviku kujundajate rollile on lapsed ka olevikus inimesed ja ühiskonna liikmed, kes annavad täiskasvanute kõrval panuse nii enda kui ühiskondliku elu loomisele. Iga laps on oluline ning seepärast tuleb väärtustada ja hoida neist igapäev. Igal lapsel on õigus kasvada keskkonnas, kus talle on tagatud hoolitsus ja armastus, tähelepanu ja areng, abi ja turvatunne. Lapse vanemad, perekond, on tavapäraselt lapsele kõige lähemal seisvad inimesed ning seepärast ka kõige olulisemad. Kuid ka teised, lapse ümber olev ühiskond, peab seisma hea selle eest, et lapsel oleks hea ja turvaline kasvada, et ta oleks võrdne ühiskonna liige, kellega arvestatakse ja tal oleks võimalus seista enda vajaduste eest.

Bronfenbrenneri (1979) ökoloogilise süsteemiteooria järgi on laps mõjutatud erinevatest teda ümbritsevatest keskkondadest ehk süsteemidest, mida on kokku viis ning mis mõjutavad last tema arengus igal ajahetkel. Alustades kõige lähemast, perest, lähedastest, sõpradest, kuni kaugemalt tajutavate makro- ja kronosüsteemini. Kõik süsteemid kokku kujundavad last ümbritseva keskkonna, milles ta kasvab ning mis kõik omavahel mõjutavad üksteist (Bronfenbrenner, 1979). Uuringu (Sukk ja Soo, 2018) tulemuste põhjal nähtub, et 97% Eesti lastest kasutavad internetti igapäevaselt olles aktiivsed kommunikatsioonitehnoloogia vahendite (edaspidi: IKT vahendite). IKT vahendid loovad lapse ümber uusi keskkondasid, millega tuleb tema arengu ja heaolu tagamisel arvestada ning mis mõjutavad tema toimetulekut olles seotud teiste last mõjutavate teguritega.

ÜRO lapse õiguste konventsioon (1991) (edaspidi: LÕK) ja Eesti lastekaitseadus (2014) (edaspidi: LasteKS) on kaks olulisemat dokumenti, mis loovad Eestis õigusraami lapse kasvukeskkonna kujundamiseks ja lapse õigustest lähtumiseks, mille järgi tuleb tagada lapse heaolu. Lapse vanematel on kohustus hoolitseda ja vastutada lapse eest, ning lapsel on õigus olla osaline teda puudutavates otsustes ja tema arvamusega tuleb arvestada. LasteKS (2014) kohaselt tuleb lapse õiguste ja heaolu tagamiseks ennetada lapse heaolu ja arengut ohustavaid riske ning pakkuda abi ja meetmeid lapse võimalikuks abistamiseks. IKT vahendite kiire areng loob järjest uusi võimalusi teenuste arenguks ja nende kasutamise integreerimine sotsiaalsüsteemi, laste abistamiseks, pakub alternatiive traditsiooniliste võimaluste kõrval, muutes teenused kättesaadavamaks ja paindlikumaks, efektiivsemaks ja kliendisõbralikumaks.

Eestis on loodud IKT-põhine lasteabiteenus ning magistr töö teema valisin, kuna töötan igapäevaselt lasteabiteenuse juhina ja tunnetan järjest enam IKT vahendite rolli sotsiaal-, eelkõige

lastekaitsevaldkonnas. Kahjuks on selles valdkonnas veel vähe teenused ja võimalusi, mis keskenduks kliendi sh laste abi saamise efektiivsemaks muutmisele lähtudes seejuures eelkõige kliendi vajadustest ja huvidest ning mitte niivõrd harjumuspärastest lahendustest.

Töötades lasteabiteenuse juhina ja puutudes kokku erinevate lasteabisse jõudvate juhtumitega, tekkis sügavam huvi selle kohta, mida räägivad lapsed enda kogemustest seoses lasteabiga. Valdavalt on lasteabisse pöördumised pigem ühekordsed või lühiajalised, kuid on mõned lapsed, kes on lasteabi käest nõuannet küsinud pikema aja jooksul (mõned nädalad kuni aasta). See tekitab huvi ja soovi, uurida laste arvamust põhjalikumalt, miks nad on lasteabiteenust kasutanud, millise hinnangu sellele annavad ja kuidas üldisemalt tunnetavad laste võimalusi abi saada. Et laiendada vaadet ja saada ka spetsialistide kogemusi, kaasasin uuringusse oma töös laste abistamisega kokku puutuvad spetsialistid, kes on ühtlasi partneriteks lasteabile.

LasteKS (2014) sõnastab teenuse definitsioonina lasteabitelefoni 116111. Kuna teenus hõlmab endas lisaks telefoninõustamisele veel ka internetinõustamise võimaluse, kasutan magistritöös teenuse tähistamiseks erinevaid sõnu: lasteabitelefoni 116111, lasteabitelefoni, lasteabiteenus, lasteabi.

Magistritöö eesmärgiks on analüüsida laste ja lastekaitsevaldkonna spetsialistide arvamusi ja kogemusi laste heaolu tagamisel lasteabitelefoni 116111 abil. Töös keskendun osalejate kogemustele seoses lasteabiteenusega, uurin milliseid arendusvõimalusi näevad nad teenuse pakkumise juures ning kuidas lasteabiteenus aitab nende meelet kaasa laste heaolu tagamisele.

Uurimuse läbiviimiseks kasutasin kvalitatiivset uurimismeetodit. Andmekogumise meetodina kasutasin kirjalikku intervjuu vormi. Uurimuses osalesid viis last ja kaheksa lastekaitsevaldkonna spetsialisti. Intervjuud toimusid 2019. aasta märtsi lõpus ja aprilli alguses. Magistritöö koosneb kuuest peatükist. Esimeses peatükis annan ülevaate teoreetilisest lähtekohast lapse kasvukeskkonnale, teises tutvustan Eesti lastekaitseüsteemi abivajaduse märkamiseks. Kolmandas peatükis tutvustan IKT vahendite kasutamist sotsiaaltöös. Järgnevad neljandas peatükis uurimisprobleemi ja viiendas peatükis meetoodika kirjeldused. Kuues peatükk koosneb analüüsist ja arutelust. Magistritöö lõpetab kokkuvõtte, kus on välja toodud ka ettepanekud lasteabiteenuse arendustöödeks.

1 Lapse käsitlus

Eesti õigusruumis defineerivad lapse mõiste Ühinenud Rahvaste Organisatsiooni (edaspidi: ÜRO) lapse õiguste konventsioon (1991), kus mõistetakse lapse all iga alla 18-aastast isikut ning Eesti lastekaitseadus (2014) mis peab lapseks iga alla 18-aastast isikut.

1.1 Laps ja tema kasvukeskkond: teoreetilised käsitlused

Lapse arengut ja kasvamist kujundab kogu elukaare vältel seda ümbritsev keskkond, kus laps viibib ja inimesed, kes teda ümbritsevad. Lapse heaolu hindamise käsiraamat (2017) sõnastab, et laps areneb koostoimes teda ümbritseva keskkonnaga, kus ilmneb palju erinevaid tegureid, mis võivad last ja tema vajadusi mõjutada. Lapse arengut mõjutavad nii tema individuaalsed omadused kui teda ümbritsev kultuur ja sotsiaalmajanduslik keskkond (Lapse heaolu..., 2017). Käsiraamatus tuuakse välja last mõjutavad erinevad tegurid – nt eakaaslased, lasteaed ja kool, vanemate töökoht, ühiskonna struktuur ja normid. Samuti võib lapse enda käitumine mõjutada seda, kuidas vanemad last kasvatavad, mis omakorda võib mõjutada lapse käitumist (Lapse heaolu..., 2017).

Lapse heaolu hindamise käsiraamat (2017) kirjeldab lapse heaolu hindamist läbi lapse heaolu kolmnurga mudeli. Mudeli keskmes on laps ja tema heaolu ning kolmnurga erinevad küljed tähistavad last mõjutavaid tegureid - lapse arenguvajadusi, vanemate suutlikkust, pere ja keskkonda (Lapse heaolu..., 2017). Lapse heaolu kolmnurga mudel toob välja 13 erinevat lapsega seotud valdkonda, mida tuleks üksteise koosmõjus vaadelda (Lapse heaolu..., 2017). S. Pint (2016) toob oma töös välja, et last mõjutavad tegurid jagunevad lapse heaolu püsimist ja paranemist soodustavaks või kahjustavaks ehk riskiteguriteks ja kasuteguriteks. Riskitegur soodustab lapse heaolu vähenemist ja negatiivsete tulemuste võimalust ning kasutegur soodustab lapse heaolu ja arengut ning positiivsete tulemuste võimalust (Pint, 2016). Lerner'i (2006) järgi sõltuvad mitmed olulised lapse arengut mõjutavad valdkonnad üksteisest ja seepärast tuleb lapse heaolu terviklikul hindamisel arvestada ka erinevate süsteemide vastastikkust mõju.

Eelnev lähtub sotsiaalökoloogilisest süsteemiteooriast, mis käsitleb lapse arengut nii individuaalsete, kui ka ümbritsevate tegurite poolt mõjutatuna. Teooria toob ära, et nii indiviidi areng kui teda ümbritsev keskkond, omavad omavahelist mõju üksteisele. Bronfenbrenneri (1979) ökoloogilise süsteemiteooria põhimõtteks on, et keskkond on terviklik ja kõik tasandid on omavahel seotud. Selle teooria järgi mõjutavad last erinevad ökoloogilised süsteemid -

mikrosüsteem, mesosüsteem, eksosüsteem, makrosüsteem. Hiljem lisas Bronfenbrenner juurde ka kronosüsteemi. Muutus ökoloogilise süsteemi mis tahes osas mõjutab süsteemi teisi osi, luues nõnda vajaduse tasakaalu saavutamiseks isiku ja teda ümbritseva keskkonna vahel (Bronfenbrenner, 1979).

Lapse arengu seisukohalt on tema jaoks kõige olulisem lapse lähikeskkond – lapse vahetu, kõige lähem keskkond (näiteks kodu, kool, lasteaiarühm, huviring, mängukaaslased, sõbrad) ning mis kuuluvad ökoloogilise süsteemiteooria järgi mikrosüsteemi (Bronfenbrenner, 1979). Sõltuvalt kuidas erinevad rühmad või organisatsioonid lapsega suhtlevad, mõjutab see lapse arengut, mida julgustavamad ja hoolivamad on need suhted, seda paremini on lapsel võimalik kasvada (Bronfenbrenner, 1979).

Bronfenbrenneri (1979) mesosüsteemi moodustavad mikrosüsteemide vahel kujunevad suhted. Mesosüsteemis lapse kontaktide ulatus laieneb ning indiviid liigub ühest mikrosüsteemist teise ehk toimub ökoloogiline üleminek (Bronfenbrenner, 1979). Sellised üleminekud toimuvad näiteks lapse lasteaeda ja kooli minekul, lapseest noorukiikka jõudmisel, ka tööellu või abiellu astumisel. Seega koosneb mesosüsteem lapse kodukeskkonna, koolikeskkonna, vaba aja veetmise keskkonna jne vahelistest seostest ja see moodustub keskkondade vahelistest sidemetest ja suhetest. Avatud ja otsesed suhtluskanalid mikrosüsteemide vahel on olulised lapse ja noore arengu igakülgeks soodustamiseks (nt vanemate aktiivne suhtlus õpetajatega ja nende kohtumised erinevatel põhjustel, perekonna suhtlus naabritega, lapsevanemate ja laste sõprade omavahelised suhted) (Bronfenbrenner, 1979).

Eksosüsteem viitab laiemale sotsiaalsele süsteemile. Bronfenbrenneri (1977) teooria järgi moodustavad eksosüsteemi keskkonnastruktuurid, mis mõjutavad lapse arengut selles ise otseselt osalemata (haridussüsteem, kohaliku omavalitsuse ametnikud, vanemate töökohad, naabrid) jõudes lapseni tema lähivõrgustiku kaudu.

Bronfenbrenner (1979) iseloomustab makrosüsteemi kui keskkonna kõige kaugemat tasandit, mis ümbritseb mikrosüsteemi, mesosüsteemi ja eksosüsteemi, hõlmates ühiskonnale ja kultuurile omaseid väärtusi, seadusi ja ideoloogiaid. Makrosüsteemis puutub laps kokku peret mõjutavate poliitiliste, majanduslike ja ideoloogiliste süsteemidega (Bronfenbrenner, 1979).

Bronfenbrenneri (1986) ökoloogilises süsteemiteoorias on viimaseks süsteemiks kronosüsteem ajapõhine dimensioon, mis on lapse arengus samuti üheks oluliseks süsteemiks. Kronosüsteem on ökoloogilise süsteemiteooria mudeli oluline komponent, mis keskendub inimese arengu käigus

ilmnevate muutuste ja jätkuvuste mõjule kogu elu vältel, mis võib muuta tegevusi kõigis viies süsteemis (Bronfenbrenneri (1986). Bronfenbrenneri (1986) sõnul keskendub kronosüsteem kõige lihtsamal kujul eluüleminekutele ja uurib kogu eluüleminekute jada kumulatiivset mõju indiviidile pikema perioodi vältel. Aja komponendile inimeste ja keskkonna muutumises viitavad ka Bronfenbrenner ja Cesi (1994).

Kuigi erinevad süsteemid kõik mõjutavad lapse arengut, vaatlen enda töös eelkõige mikrotasandil last ja lapse heaolu mõjutavaid tegureid, lapse vajadusi ja võimalusi saada abi ning kuidas seda on võimalik pakkuda IKT-põhise teenuse kaudu lasteabiteenuse näitel. Makrotasandil vaatlen õigusloomest lähtuvalt loodavaid eeldusi lapse abistamiseks ja toe pakkumiseks.

1.2 Lapsepõlve sotsioloogiline käsitlus

Kaasaegsetes lapsepõlve uuringutes käsitletakse lapsi, kui sotsiaalseid osalejaid ja pööratakse tähelepanu sellele, kuidas lapsed ise aktiivse osalejana on osa ühiskonnast. Lapsepõlve käsitluses püütakse leida arusaamu sellest, kuidas lapsepõlv areneb ja kuidas lapsed sotsiaalse rühma või kollektiivina on võrreldavad teiste põlvkondadega (Qvortrup, Corsaro, Honig, 2009). Varasemates lapsepõlve käsitlustest vaadeldi lapsi ühiskonnas, kui täiskasvanutest sõltuvaid ja passiivseid osalejaid ning uuringutes vaadeldi lapsi valdavalt aspektist, mis kajastas laste mõju täiskasvanute elule (Qvortrup jt 2009). Kaasaegsete lapsepõlve käsitluste järgi mõjutavad lapsed ise enda igapäevast elu tuginedes laste enda kogemustele (Qvortrup jt, 2009) ning lapsed ise on oma ütluste ja arvamustega kaasloojateks nii uuringutes, poliitikas kui tavapärasel tegevuses (Kutsar, Raid, Soo, 2018).

Autorid on seisukohal, et lapsed ise loovad läbi individuaalse osaluse muutusi enda õigustele, otsustele, suhetele, sotsiaalsetele eeldustele ja piirangutele. Qvortrup jt (2009), viitavad oma raamatus Lee (2001) seisukohale, et kuigi lapsi peetakse ebaküpseteks ja täiskasvanutest sõltuvateks, peab ühiskond investeerima nende hoolitsusse, õpetamisse ja kasvatusse, sest lapsed esindavad ühiskonna tulevikku. Prout ja James (1990) (viidatud Qvortrup jt, 2009) sõnastasid lapse, kui ühiskondliku osaleja - lapsed pole vaid passiivsed subjektid vaid lapsi tuleb näha, kui aktiivseid enda elu kujundajaid, kuid samuti neid ümbritseva keskkonna ja ühiskonna kujundajatena. Corsaro (2005) (viidatud Qvortrup jt, 2009) toob välja lapsi mõjutava kahepoolse protsessi, kus ühelt poolt lapsed aktiivselt panustavad ümbritsevasse ühiskonda ja muutustesse, kuid teisalt on nad mõjutatud ja piiratud neid ümbritsevast keskkonnast, mille liikmed nad on. Corsaro (2005) sõnul loovad lapsed ühiselt enda eakaaslastega maailma ja kultuuri eksisteerides

kõrvuti teiste sotsiaalsete struktuuridega. Rahvusvahelises laste heaolu uuringus (2018) toovad autorid välja, et lapsed loovad täiskasvanute ühiskonda juba praegu läbi enda. Kui laste elu on hea lapsepõlves, on ühiskond tõenäoliselt ka tulevikus tugev ja sidus, sest elades turvalises ja hoolivas keskkonnas, kus on tagatud nende arenguvõimalused, taastoodavad nad headust ja ühiskondlikku rikkust ka tulevikus (Kutsar jt, 2018). Praegused lapsed tulevaste täiskasvanutena kujundavad juba praegu järgmise põlvkonna jaoks keskkonda (Kutsar jt, 2018).

Viidates kaasaegsete lapsepõlvekäsitluse uuringutele, mille järgi lapsed on olemas siin ja praegu, kui subjektid ja aktiivsed sotsiaalsed tegutsejad kõrvuti koos täiskasvanutega, toob Kutsar (2008) välja siin-ja-praegu-põhimõttest lähtudes, et lapse heaolu saab vaadata kahest aspektist:

1) lapse heaolu lapsena (nt lapse tervis, hariduse omandamine, oluliste täiskasvanute ja eakaaslaste olemasolu ning suhted nendega, laste suhtes valitsevad hoiakud ja lastega seotud väärtushinnangud, laste ligipääs ühiskonna hüvedele jne ehk lapse heaolu füüsilisest, vaimsest, emotsionaalsest, käitumuslikust ja eetilisest aspektist);

2) lapse heaolu kui ettevalmistus edukaks täiskasvanupõlveks (nt teadmiste ja oskuste ning füüsiliste ja vaimsete ressursside väljaarendamine nii lapse isiklike eesmärgede kui ka ühiskonna jätkusuutlikkust kindlustavaid tegevusi ehk sotsiaalseid eesmärgede silmas pidades) (Kutsar 2008; Kutsar jt, 2018).

Rahvusvahelistest uuringutest on tulnud välja, et laste ja täiskasvanute hinnangud ei saa omavahel ühtida, sest tegemist on eri põlvkondade esindajate vaatepunktidega: seetõttu täidavad lapsed ja täiskasvanud erinevaid rolle nii ühiskonnas kui ka teineteise suhtes (Kutsar jt, 2018). Autorid toovad välja ka, et kuna laste vaade erineb täiskasvanute omast, võivad need olla täiskasvanule ootamatud ja üllatavad. Samuti ei pruugi täiskasvanute hinnangud laste kohta olla alati piisavad ega adekvaatsed (Kutsar jt, 2018).

Lapse heaolu on traditsiooniliselt mõõdetud objektiivsete kriteeriumite, näiteks tervisenäitajate, elamistingimuste, vaesuses elamise jms alusel (Reinomägi jt, 2013). Kuid üha rohkem pööratakse laste heaolu hindamisel lisaks objektiivsetele näitajatele tähelepanu laste enda arvamusele ehk subjektiivsele arvamusele, et saada teada laste seisukohti neid puudutavates küsimustes (Reinomägi jt, 2013). Iga valdkonda uurides tuleb täiskasvanute arusaama kõrval selgitada välja ka lapse arusaam olukorrast ning tema isiklikud vajadused esitades talle küsimusi, vesteldes lapsega ning lasta lapsel väljendada enda mõtteid ja kogemusi (Lapse heaolu..., 2017). Kuidas lapsed ise heaolu mõistavad, kuidas heaolu ja selle eri külgi hindavad, millised tegurid heaolu

toetavad (Kutsar jt, 2018). Uurijad märgivad, et lapsed teavad, kuidas oma elu eri tahke usaldusväärsest hinnata, sest nad lähtuvad isiklikest kogemustest, tunnetest ja tähelepanekutest (Kutsar jt, 2018). Laste subjektiivse heaolu taset ei määra sedavõrd sotsiaal- majanduslikud tunnused, nt ühiskonna vaesuse või rikkuse näitajad, kuivõrd tunnused, mis mõõdavad laste suhteid ja taju, sh kui palju hoolimist, turvalisust ja armastust tunnevad nad lähikeskkonnas (Kutsar jt, 2018). Kvalitatiivseid andmeid aitavad tulemusi paremini tõlgendada just laste seisukohast lähtuvalt (Kutsar jt, 2018). Seepärast on oluline koguda andmeid lastelt endilt, et nende heaolu paremini mõista ja täiskasvanutel aidata edendada laste heaolu (Kutsar jt, 2018). Eesti laste poolt antud vastused näitavad, et nende jaoks tähtsaimad on pereliikmed, sõbrad ja lemmikloomad ning tähtsaim heaolu loov keskkond laste elus on kodu (Kutsar jt, 2018).

1.3 Lapse heaolu ja õigused

LÕK (1991) kohustab kõigis lapsega seotud tegevustes lähtuma alati lapse õigustest ja heaolust ning arvestama lapse arvamusega kaasates teda otsustusprotsessidesse. Heaolu mõistele võib leida mitmesuguseid sünonüüme – õnnelikkus, hüveolu, elukvaliteet jne (Reinomägi, Sinisaar, Toros, Kutsar, 2013). Seda võib määratleda näiteks vajadustest ja ressurssidest lähtuvalt, samuti võib eristada objektiivset ja subjektiivset heaolu, hinnata indiviidi, rühma, kogukonna ja ühiskonna üldist heaolu taset, töötada välja heaolu mõõtvaid näitajaid ja luua ühiskondi iseloomustavaid heaolumudeleid (Reinomägi jt, 2013). LasteKS (2014) sõnastab lapse heaolu mõiste, kui seisundi, mis toetab lapse arengut, milles lapse füüsilised, tervislikud, psühholoogilised, emotsionaalsed, sotsiaalsed, kognitiivsed, hariduslikud ja majanduslikud vajadused on rahuldatud.

LÕK (1991) seisukohad on kõikehõlmavad ja õiguslikult siduvaks aluseks laste olukorra ja võimaluste hindamisel ning see annab suuna laste olukorra parandamisele. LÕK (1991) kohaselt on iga laps võrdse kodanikuna väärtus, tal on õigus areneda oma võimete ja vajaduste järgi ning olla kaitstud tema elu ja arengut takistavate ja ohustavate olukordade ja isikute eest. Seejuures tuleb kõigis lapsi puudutavates ettevõtmistes võtta arvesse järgnevad põhimõtted:

- 1) igal lapsel on sünnipärane õigus elule, ellujäämisele ja arengule;
- 2) igal lapsel on õigus võrdsele kohtlemisele ilma igasuguse diskrimineerimiseta;
- 3) kõigis last puudutavates ettevõtmistes tuleb esikohale seada lapse huvid;
- 4) igal lapsel on õigus iseseisvaks seisukohavõtuks kõigis teda puudutavates küsimustes ning õigus väljendada oma vaateid (LÕK, 1991).

Lapse Õiguste Komitee on tunnistanud lapse parimate huvide esikohale seadmise põhimõtte üheks neljast konventsiooni üldpõhimõtteks, mis omab tähtsust kõigi teiste lapse õiguste tõlgendamisel ja rakendamisel (Aru ja Paron, 2015) ning millega arvestamine tuleb seada lapsega seotud otsuste langetamisel esmatähtsaks (LasteKS, 2014). Põhimõttega püütakse kompenseerida laste oluliselt väiksemaid võimalusi võrreldes täiskasvanutega, mõjutada neid puudutavat poliitikat ja otsuseid (Aru ja Paron, 2015). Aru ja Paron (2015) selgitavad, et lapse parimate huvide esikohale seadmise põhimõtte kohustab otsustajat välja selgitama lapse kõik erinevad huvid ning hindama siis kogumis, mis on lapse jaoks konkreetsel juhul parim lahendus ehk lapse parimates huvides olev lahendus.

LÕK (1991) järgi tuleb lapsega seotud otsuse tegemisel laps ära kuulata ja austada lapse arvamust ning mida vanem ja küpsem on laps, seda rohkem kaalu tuleb teda puudutavas küsimuses tema seisukohale anda. Lapsed on oma ea kohaselt kompetentsed valikuid tegema ja nende nimel tegutsema (Reinomägi jt, 2013). Lapse eest hoolitsemisel ja lapse kasvatamisel tuleb lapse vanusest ja arengust lähtuvalt arutada lapsega tema hooldus- ja kasvatusküsimusi, juhendada ja suunata last iseseisvalt tegutsema ning selgitada lapsele, kuidas hoida oma tervist ja ennast arendada ning kuidas vähendada riske ja ennetada ohtu (LasteKS, 2014). Lapsele tuleb selgitada teda puudutava otsuse sisu ja põhjuseid (LasteKS, 2014). Aru ja Paron (2015) selgitusel on lapse parimate huvide kontseptsioon kompleksne ja selle sisu peab välja selgitama juhtumipõhiselt ning seda tuleb kohandada ja defineerida igal üksikjuhtumil eraldi vastavalt konkreetsele situatsioonile. Kui lapse huvid erinevad lapse arvamusest või muul põhjusel tehakse otsus, mis sellega ei ühti, tuleb selgitada lapsele tema arvamuse arvestamata jätmise põhjuseid (Aru ja Paron, 2015).

Aru ja Paron (2015) on seisukohal, et lapse parimad huvid tuleb eri valikute kaalumisel seada esikohale, kuid need ei pruugi igal juhul olla ainumääravad. Juhul, kui last puudutav otsus või ettevõtmine omab mõju ka teistele isikutele või avalikele huvidele, ei saa lähtuda ainult lapse parimatest huvides, kuid lapse parimaid huve tuleb alati arvestada ja neile huvidele tuleb anda oluline kaal (Aru ja Paron, 2015). Nad selgitavad, et konkreetses olukorras tuleb lapse eri õigusi ja huvisid kaaluda ning leida tasakaalustatud lahendus võttes arvesse nii lapse lühi- kui ka pikaajalisi huve lähtudes kogu LÕK vaimust (Aru ja Paron, 2015).

1.4 Eesti lastekaitseüsteem

Lapse õiguste konventsiooni (1991) järgi tuleb lastele osutada erilist hoolt, pakkudes kaitset ja abi, et igaüks saaks kasvada oma loomulikus kasvukeskkonnas ehk omaenda perekonnas ja tagada seejuures arengut toetav ja sobilik kasvukeskkond. Laste ja pere arengukava 2012-2020 (2011) kohaselt on toimiva lastekaitseüsteemi eesmärgiks luua peresõbralik riik, kus inimesed soovivad hea meelega lapsi saada ja kasvatada ning väärilt vananeda. Veel sündimata laste kõrval on samavõrd oluline hoida ja väärtustada neid lapsi ja peresid, kes on juba olemas, sest väikeses riigis on iga inimene ja tema võimalik panus ühiskonda erakordselt oluline (Laste ja pere..., 2011).

Lapse abivajaduse vältimiseks tuleb hoida ära last kahjustavad olukorrad. Tegevust, mille eesmärk on millegi ärahoidmine, nimetatakse ennetuseks ning ennetustööl on lapse ja pere toetamisel pikaajaline mõju (Siseministeerium, 2019), kuna varakult ja koheselt lapse probleemidele reageerimine ja lapsi ohustavate riskide vähendamine aitavad ennetada erinevate probleemide kulmineerumist (Laste ja pere..., 2011). Tõhusa ennetuse mõju kandub üle ka täiskasvanuikka, suurendades inimese heaolu, parandades toimetulekut ja mõjutades tervisekäitumist elu jooksul (Siseministeerium, 2019). Kinnitust on leidnud, et varane sekkumine on tunduvalt odavam ja tõhusam, kui probleemide hiline lahendamine, kuna vähendab probleemide võimalikku ulatust (Laste ja pere..., 2011). Sama toob välja ka valdkondadeülene ennetuse kontseptsioon (2019) sõnastades, et ennetus on riigile odavam, kui sotsiaal- ja terviseprobleemide tagajärgede kõrvaldamine või leevendamine. Uuringutes on arvestatud välja suurusjärg, et iga tänasel päeval ennetusse investeeritud euroga on tulevikus võimalik hoida kokku keskmiselt kümme eurot tervishoiu-, sotsiaal- ja õiguskaitseasutuste kuludelt, mis ilma õigeaegse sekkumiseta muidu tekiksid (Siseministeerium, 2019).

Ennetustöö valdkondade ülene kontseptsiooni (2019) sõnastusel on ennetustöö oluline inimese elukaare vältel, kuid teaduskirjandusele tuginedes on kõige mõjusam tulemus tööl laste ja noortega. Ennetamine hõlmab last ohustavate olukordade ja sündmuste võimalikult varast märkamist ja neile reageerimist, sealhulgas lapse arengu- ja käitumisprobleemide, kasvukeskkonnas esinevate probleemide ja väärkohtlemise tuvastamist ning lapse heaolu ja arengut soodustavate kaitsetegurite suurendamist (LasteKS, 2014). Probleeme märgates ja operatiivselt tegutsedes on võimalik ennetada lapse haridusteel raskuste tekkimist, terviseprobleemide tekkimist, riskikäitumise avaldumist, noorte täiskasvanute sattumist sotsiaalsüsteemi kliendiks (Laste ja pere..., 2011). Laste ja pere arengukava (2011) näeb ette, et lapse õiguste tagamiseks on vaja kindlustada ennetustöö erinevatel tasanditel. LasteKS (2014)

kohustab riigi ja kohaliku omavalitsuse (edaspidi KOV) üksuste ametiasutusi vastavalt võimalustele arendama välja meetmed lapse abivajaduse ennetamiseks ning olemasolevate probleemide vähendamiseks. Lapse õiguste ja heaolu tagamiseks tuleb teha valdkondade ülest koostööd kõigi lastele suunatud meetmete planeerimisel, rahastamisel ja rakendamisel, kaasates sellesse lapsi, lapsevanemaid, last kasvatavaid isikuid, huvirühmi ja avalikkust (Lapse hindamise..., 2017). Meetmed peavad lähtuma lapse vajadustest, toetama lapse ja teda kasvatavate isikute suhteid ja sotsiaalset toimetulekut ning olema kättesaadavad, õigeaegsed, tulemuslikud ja pikaajalise positiivse mõjuga (LasteKS, 2014).

LasteKS (2014) on määratletud ära lastekaitse korralduse põhimõtted Eestis, et tagada lapse õigused ja heaolu tegevuste, toetuste, teenuste ja muu abi pakkumisel. Eestis lastekaitset korraldavad Vabariigi Valitsus, lastekaitse nõukogu, Sotsiaalministeerium, Sotsiaalkindlustusamet ja kohaliku omavalitsuse üksused (LasteKS, 2014).

Lapse heaolu, kasvamise ja arengu eest vastutab lapse vanem või lapse hooldusõiguslik isik, kuid vajadusel pakub riik ja KOV üksus perekonnale abi ja tuge (LasteKS, 2014). Lapse hindamise käsiraamat (2017) toob välja, et lastekaitsetöö keskmis on laps ning lisaks lapsele teda ümbritsev tugivõrgustik ja perekond. Iga last tuleb näha just selle konkreetse lapse elu kontekstis ja last abistades tuleb arvestada ressursidega, mis on lapse ümber olemas (Lapse hindamise..., 2017). Nii laps ise kui tema tugivõrgustik ja perekond peavad olema teadlikult ja aktiivselt kaasatud kogu lastekaitsealase juhtumi protsessis ning olema informeeritud (Lapse hindamise..., 2017). LasteKS (2014) kohaselt on abivajavate laste juhtumite puhul juhtumikorraldajaks reeglina KOV lastekaitsetöötaja, kes abivajavast lapsest teadasaamisel hindab lapse ja pere abivajadust, pakub lapse olukorra leevendamiseks, lapse abivajaduse ärahoidmiseks või süvenemise vältimiseks lapsele ja tema perele sobivaid meetmeid ja teenuseid. LasteKS (2014) kohaselt peab KOV kümne päeva jooksul abivajavast lapsest teada saamisest tegema otsuse juhtumikorralduse algatamiseks või algatamata jätmiseks, kui lapse abivajadus on võimalik rahuldada ühekordse meetmega.

Lapse abivajaduse hindamine on analüüsiprotsess, mille vältel püütakse mõista juhtumi tähendust ning koondatakse üksikasjad, sündmused ja muud asjaolud loogiliseks tervikuks, et oleks võimalik jõuda sobivate sekkumismeetodite valikuni (Lapse hindamise..., 2017). Abivajadust hinnatakse erinevatest aspektidest lähtuvalt, milleks on lapse arenguvajadused, lapsevanema suutlikkus neid vajadusi täita ning perevõrgustiku ja keskkonnategurite mõju lapsele ja lapsevanema suutlikkusele (Lapse hindamise..., 2017). Hindamise protsess viiakse lastekaitsetöötaja poolt läbi koostöös lapse ja tema vanemaga, samuti kaasatakse teisi lapse jaoks olulisi isikuid (nt vanavanemad, lapse õed

või vennad jt) (Lapse hindamise..., 2017). Abivajaduse ilmnemisel pakutakse lastekaitsetöötaja koordineerimisel lapsele ja perele nende abistamiseks toetavaid tegevusi ja meetmeid, kaasates võrgustikutöös erinevaid spetsialiste ja lähtudes meetmete pakkumisel põhimõttest, et perekond saaks neist maksimaalselt kasu (Lapse hindamise..., 2017). Lapse heaolu hindamine on protsess, kus määratakse ära etapiliselt lapse vajadustest lähtuvad eesmärgid ja soovitatavad tulemused ning oluliste tegurite muutumisel korratakse lapse heaolu hindamist, mille käigus hinnatakse meetmete elluviimise tulemuslikkust ja jätkamise vajalikkust tulevikus (Lapse hindamise..., 2017).

Sotsiaalkindlustusamet aitab vajadusel KOV lastekaitsetöötajatel hinnata lapse abivajadust, leida lapse olukorra leevendamiseks lapsele ja tema perele sobivaid teenuseid ning valida lapse abivajaduse ärahoidmiseks või süvenemiseks tõhusaid meetmeid (Sotsiaalkindlustusamet..., i.a). Kohalikel omavalitsustel on õigus nõustamisteenuse saamiseks pöörduda Sotsiaalkindlustusameti poole edastades sellekohase taotluse ja võttes ühendust oma piirkonna Sotsiaalkindlustusameti lastekaitse osakonna spetsialistidega (Sotsiaalkindlustusamet..., i.a).

2 Laps teenuse kasutajana

2.1 Laste olukord Eestis

Riikliku statistika järgi on aasta-aastalt sotsiaaltöötajateni jõudnud üha enam abi vajanud lapsi: 2015. aasta lõpu seisuga oli abivajavaid lapsi arvel 7924, mis on võrreldes 2010. aastaga (3904 last) kaks korda enam (Sotsiaalministeerium, 2019). 2016. aastal oli lastekaitsealase juhtumitega lapsi Eesti kokku 5797 ning 2017. aastal tehti 2021 pöördumist seoses hooletuses, hädaohus ja väärkoheldud lastega (Sotsiaalministeerium, 2019). Poliitika kujundajad on seisukohal, et abivajavate laste arvu kasvu taga ei tule näha mitte niivõrd abivajaduse kasvu kui abivajanud laste paremat märkamist. 2017. aasta lõpu seisuga oli Eestis keskmiselt ühe KOV lastekaitse spetsialisti kohta 1025 last, mis on ühe töötaja kohta arvuliselt vähem lapsi võrreldes varasemate aastatega ja näitab spetsialistide arvu kasvu. Kuid vaatamata sellele puudus näiteks 13% omavalitsustes lastekaitseülesannetega ametnik, mis näitab, et lastekaitseametnike üle Eesti pole piisavalt (Sotsiaalministeerium, 2019).

2018. aastal läbiviidud „Laste õiguste ja vanemluse uuringu“ (Anniste jt, 2018) kohaselt 85% täiskasvanud elanikest nõustub, et iga inimese kohustus on teatada abivajavast lapsest politseile, sotsiaaltöötajale või mõnele teisele abi andvale asutusele. Uuringus osalenud täiskasvanutest 53%

vastas, et oli viimase aasta jooksul märganud last mõnes olukorras, kus lapsel võib olla abivajadus, kuid sageli esineb teadmatust, kuidas tekkinud olukorras käituda (Anniste jt, 2018). Lastest sekkus ise abivajava lapse märkamisel 70% lastest, kas rääkides, öeldes midagi või muul viisil vahele sekkudes (Anniste jt, 2018). Sama uuringu tulemused näitavad, et ligi veerand (24%) lapsevanematest soovivad laste kasvatamisel enam nõu ja abi, kuid 53% lapsevanematest ei tea kuhu või kelle poole abi saamiseks pöörduda või ei ole söandanud kellegi poole pöörduda (Anniste jt, 2018). Erinevatest uuringutest (Anniste jt, 2018; Soo jt, 2016; Sukk ja Soo, 2018) tuleb välja, et vähesel teadlikkuse ning vähesel võimaluste tõttu abi lasteni ei jõua.

Laste õiguste ja vanemluse uuringu (2018) raames uuriti täiskasvanute ja laste hoiakuid laste füüsilise karistamise suhtes. Kolmandik (33%) täiskasvanutest olid pigem nõus ja kümnendik (9%) täiesti nõus uuringus püstitatud väitega, et teatud olukordades on laste füüsiline karistamine (löömine, tutistamine, näpistamine või mis tahes muul viisil valu või ebameeldivuse tekitamine) vajalik ja mõistetav kasvatusvahend (Anniste jt, 2018). Sealjuures ei erine oluliselt laste vanemate (42%) ja ülejäänud täiskasvanud elanikkonna (41%) hoiakud (Anniste jt, 2018). Täiskasvanute hoiakud näitavad, et füüsiline karistamine kasvatusmeetodi või karistusviisina on ühiskonnas täiskasvanute hulgas endiselt aktsepteeritud ning mis näitab laste füüsilise väärkohtlemise osaks saamise riski. Sama uuringus on välja toodud näitena, et laste füüsilist karistamist aktsepteeritakse enam, kui täiskasvanute vahelist vägivalda, mille kohta tuuakse ära, et täiskasvanute vahelist vägivalda aktsepteerib ligi viiendik (19%) täiskasvanud elanikkonnast (Anniste jt, 2018). Sama uuringu laste seisukohad näitavad, et ligi pooled (48%) lastest on teadlikud, et laste füüsiline karistamine on seadusega keelatud, kui pea sama palju (43%) on ka neid lapsi, kes ei oska selles osas vastata (Anniste jt, 2018). Ligi 2/3 lastest leiab, et laste füüsiline karistamine on vägivald ja pea kolmandik lastest (31%) ei nõustu selle väitega (Anniste jt, 2018). Samuti on viimase aasta jooksul tutistamist, viitsa, rihma või laksu kogenud lapsed sagedamini nõus (43%), et laste füüsiline karistamine võib mõnes olukorras vajalik ja mõistetav olla, kui need lapsed, kes pole viimase aasta jooksul füüsilist karistamist kogenud (25%) (Anniste jt, 2018).

Laste ja noorte seksuaalse väärkohtlemise leviku uuring (Soo jt, 2015) näitas, et ligi 40% noortest on olnud vaimse, iga viies noor füüsilise vägivalla ohver ning 32% 16–18-aastastest noortest on kogenud oma elu jooksul vähemalt ühte seksuaalse väärkohtlemisena käsitletud tegu. Seksuaalvägivalda on kogenud iga kümnes noor ja iga kahekümnendat on sunnitud seksuaalvahekorrale (Soo jt, 2015). Uurijad (Soo jt, 2015) toovad välja, et vägivalla liigid on omavahel seotud, kuna ühte liiki vägivalla esinemisega võivad kaasneda ka teised vägivalla liigid ning seetõttu vaimse, füüsilise ja seksuaalse vägivalla ohvri kogemused on omavahel seotud.

Vägivalla kogemine ühes keskkonnas suurendab inimese haavatavust, mistõttu võib ta kergemini langeda vägivalla ohvriks mõnes teises kohas (Soo jt, 2015). Sama uuringu tulemused näitavad, et vaimne vägivald leiab aset enamasti koolis, seksuaalse vägivalla ohvriks sattumise riski kasvatab ligi kolm korda füüsiline vägivald naabruskonnas ja vanemate vahel. Füüsiline vägivald koolis suurendab kaks korda seksuaalse vägivalla riski (Soo jt, 2015). Valdavalt noored ei teata füüsilisest vägivallast ning põhjendavad seda abivajaduse puudumisega. Uuringu järgi umbes 6% noortest oleks abi siiski vajanud, kuid ei küsinud seda ega pöördunud kuhugi (Soo jt, 2016). Umbes sarnane seis on vaimse vägivalla puhul abi otsimisega, kus 80% noortest ei ole otsinud abi, sest ei ole enda hinnangul seda vajanud. 10% on küll vajanud, aga ei ole otsinud ja vaid kümnendik noortest on palunud abi (Soo jt, 2015). Sama uuringu kohaselt veidi enam kui pooled seksuaalse väärkohtlemise ohvrid räägivad juhtunust kellelegi. Häbitunne ja soov vanemaid mitte kurvastada olid sagedasemad põhjuseks, miks ahistamisest ja vägivallast ei räägitud pereliikmetele (Soo jt, 2016). Mitmed ohvrid aga ei teadnud, kellele juhtunust võiks rääkida. 6% noortest, sõltumata väärkohtlemise kogemisest ütles, et neil ei ole ühtegi sellist isikut, kelle käest nad võiksid isikliku probleemi korral abi küsida (Soo jt, 2016).

Põhikooli õpilaste seas (Strömpl jt, 2007) on vägivalda kogenud noortel oluliselt rohkem emotsionaalseid probleeme. Tuuakse välja, et ohvrite seas on tunduvalt rohkem neid, kes on liigselt muretsenud ja tundnud end õnnetu ja masendununa. Samuti, et suur osa väärkohtlemise ohvritest on tundnud abitust tuleviku suhtes, tõrjutust ning kogenud unehäireid. 35% väärkohtlemist kogenutest on tundnud suuremal või vähemal määral eluisu kadu (Strömpl jt, 2007).

Eesti kooliõpilaste tervisekäitumise uuring (2014) toob välja noorukite seas sagenenud vaimse tervise probleemid, mida peegeldavad sagedane kaebus kurvameelsuse üle ja depressiivsete episoodide esinemine viimase 12 kuu jooksul. Tulemused näitavad, et viimase 12 kuu jooksul oli 11-15-aastastel õpilastel esinenud kurvameelsust 30% tüdrukutest ja 13% poistest ning depressiivseid episoodide oli kogenud ligi kolmandik (30%) sh tüdrukud (37%) tunduvalt rohkem kui poisid (23%) (Tervisekäitumine, 2014). Laste õiguste ja vanemluse uuringu (2018) tulemuste kohaselt tunneb iga kaheksas laps (12%) iga päev, et ta on üksik ning tal pole kellegagi oma murest rääkida (Anniste jt, 2018).

EU Kids Online laste internetikasutus Eestis (2018) toob välja, et internetisuhtlus toob lastele kaasa erinevaid kogemusi sh ka negatiivseid ning 23% küsitluses osalenud lastest on kogenud viimase 12 kuu jooksul kiusamist. Kiusamist esineb rohkem silmast silma kohtudes (77%), kuid

67% lastest on kogenud kiusamist internetis ehk küberkiusamist (Sukk ja Soo, 2018). Küberkiusamine võib avalduda mitmel moel, näiteks vastikute ja solvavate sõnumitena, ähvardustena, suhtlusest kõrvalejätmisena. Lisaks on sama uuringu tulemuste järgi märkimisväärselt suur hulk neid lapsi (40%), kes on viimase 12 kuu jooksul näinud pealt küberkiusamist (Sukk ja Soo, 2018). Internetis kogetud negatiivsed kogemused hoiavad lapsed tihti enda teada (36%) ja ei räägi nendest kellelegi (Sukk ja Soo, 2018). Uuring näitab, et lapsed, kes on kogenud küberkiusamist ja on juhtumitest rääkinud, on eelkõige jaganud seda vanematele (33%) ja sõpradele (32%). Vähene rääkimine ettetulevatest probleemidest näitab ka vanemate vähene teadlikkus (8%) laste kokku puutumusest küberkiusamisega (Sukk ja Soo, 2018). Vaid 1% küberkiusamist kogenud lastest märkis sellest rääkimist kellelegi, kelle töö on lapsi aidata (sotsiaaltöötaja, politsei, prühholoog) (Sukk ja Soo, 2018).

25% lastest ütlevad, et neil pole oma murest kellegagi rääkida ning ühe sagedasema põhjusena, miks näiteks lapsed ahistamisest ja vägivallast ei räägi, tuuakse välja häbitunne ja soov vanemaid mitte kurvastada (Anniste jt, 2018). Eesti põhikooli õpilaste seas on levinud arusaam, et ohvreid ei saa aidata ja et sekkujad sageli alaväärivad ohvreid (Strömpl jt, 2007), mis tuleneb ilmselt paljuski ühiskonnas seni levivast ohvreid süüdistavast ja alaväärivast hoiakust. Enamasti räägivad lapsed toimunust sõbrale või emale, vähesed usaldavad juhtumi rääkimisel spetsialiste (psühholoogi, arsti, sotsiaaltöötajat, õpetajat) (Anniste jt, 2018). Politseisse on teatatud aga väga üksikutest juhtumitest (Soo jt, 2015). Uuringute (Anniste jt, 2018; Soo jt, 2016; Sukk ja Soo, 2018) sellised tulemused võivad viidata vähesele teadlikkusele professionaalse abi võimaluste kohta (Anniste jt, 2018) ning spetsialistide umbusaldamisele.

2.2 Lastele suunatud teenused ja probleemid

ÜRO lapse õiguste konventsiooni kohaselt on kõik lapsed võrdsete õigustega kodanikud ja avalike teenuste saajad (LÕK, 1991). Täpsemalt tuleks silmas pidada, et LÕK (1991) näeb last indiviidina, kellel on oma vaated ja tunded ning kes on samal ajal nii tsiviil- ja kodanikuõiguste kandja kui ka erilist kaitset vajav isik (Aron ja Paron, 2015).

Ühe peamise kvaliteetse lapsele suunatud sotsiaalteenuse tunnuseks on esile toodud individuaalsetest vajadustest lähtuv ja lapse huvisid kaitsev teenus (LÕK, 1991). Laste puhul on tegemist eriti haavatava ja tundliku sihtrühmaga, kellega suheldes ja kellele teenust osutades on

oluline järgida lapsesõbralikku käsitlust ning tagada teenused, mis vastavad nende tegelikele vajadustele.

LasteKS (2014) järgi on KOV-i kohustus rakendada lapse õigusi ja heaolu tagavaid programme oma haldusterritooriumil laste ja tervise edendamiseks, riskide ennetamiseks ning kahjude vähendamiseks. Psühholoogilise nõustamisteenuse ülevaade (Rääk, 2015) kinnitab psühholoogilise abi kättesaadavuse problemaatilisust. Kättesaadavuse probleemide peamiste põhjustena on esile toodud nii psühholoogilist abi pakkuvate spetsialistide erinevat professionaalset ettevalmistust, pikki järjekordi, kui ka teenuse osutajate puudumist eri Eesti piirkondades (Rääk, 2015). Lastekaitse Liidu poolt 2018. aastal läbi viidud lastekaitsetöötajate küsitluses toovad lastekaitsetöötajad lapsesõbraliku lastekaitse teostamiseks välja vajaduse rohkemate teenuste järele, mille kättesaadavuse regionaalset on erinev. Küsitlusest selgus, et teenustele peaks olema regiooniti parem kättesaadavus ja suurem mitmekesisus, parem vastavus pere või lapse vajadustele (Lastekaitse Liit, 2018). Lisaks toodi esile abivajajate jaoks lühemate järjekordadega ja reaalselt tulemusi andvate teenuste vajadus (Lastekaitse Liit, 2018). Füüsilise keskkonna poolest toodi välja ka lapse ja peresõbralike ruumide puudumist lapse ja perega kohtumiseks ning lihtsate ja lastele mänguliste töövahendite vajadust (Lastekaitse Liit, 2018).

Teenuste vähesele paindlikkusele ja ebavõrdsele piirkondlikule kättesaadavusele on juhitud tähelepanu ka vägivalda ennetamise strateegias aastateks 2015-2020 (Justiitsministeerium, 2015). Strateegias nähakse vajadust vähendada teenuste piirkondlikke erinevusi ning erinevate teenuste kättesaadavuse sõltuvust sihtrühmadest ja vägivaldaliikidest. Samuti tuuakse välja, et teenused ei lähtu individuaalsest vajadusest, vaid on pigem üldised (Justiitsministeerium, 2015). Psühholoogide valmisolek nõustada erineva raskusega kliente sh lastele suunatud vägivaldajuhtumeid, sõltub otseselt professionaalsest ettevalmistusest ning klientide rohkusel jäävad sellised juhtumid pigem järjekordade lõppu ootele (Rääk, 2015).

Riigi tasandil on lastekaitse korraldamise rakenduslikud ülesanded lastekaitseadusega antud Sotsiaalkindlustusametile (LasteKS, 2014). LasteKS (2014) § 15 lõike 3 punkti 6 kohaselt rakendab Sotsiaalkindlustusamet lapsi ja peresid toetava ühe riikliku meetmena lasteabitelefoni 116111 pidamise, mille eesmärgiks on pakkuda telefoni ja internetipõhist nõustamist ja võimaldada teatada abivajavast lapsest. Lasteabiteenus on üle-eestiline ööpäevaringne tasuta telefoni ja interneti teel pakutav nõustamisteenus, kuhu saavad pöörduda nii lapsed kui täiskasvanud lastega seotud küsimustes ning anda teada abivajavast lapsest. Kui pöördumisest selgub, et lapsel on abi vaja, tema heaolu ja turvalisus on ohus, tehakse koostööd KOV

lastekaitsetöötaja, lastemaja, politsei, häirekeskusega. Lasteabiteenus on üks väheseid teenuseid Eestis, kuhu laps saab iseseisvalt pöörduda sõltumata vanemast või asukohast või ajast.

2.3 IKT vahendite kasutamine sotsiaaltöös

Infotehnoloogia on muutunud osaks igapäevasest elust olles oluliseks suhtlemise vahendajaks telefonide, arvutite, interneti kaudu. EU Kids Online'i Eesti (2018) uuringu järgi kasutab 95% Eesti lapsevanematest interneti igapäev või peaaegu igapäev. Eesti lapsed on veelgi aktiivsemad, 97% lastest kasutab interneti iga päev (Sukk ja Soo, 2018). OECD 2015. aasta andmetel kasutab tavapärane 15-aastane laps interneti alates 10-aasta vanuselt veetes netis aega rohkem kui kaks tundi igal tööpäeval peale kooli ja rohkem kui kolm tundi igal nädalavahetuse päeval (Gottschalk, 2019). Järjest enam tõstatuvad küsimused, kuidas nutivahendid mõjutavad laste kasvamist ja arengut. Noorte ja lastega töötades on kasulik rakendada uue tehnoloogia potentsiaali luues uusi väljundeid näiteks nõustamiseks, informatsiooni levitamiseks, paindlike teenuste kujundamiseks.

Inimesed tihti ei ole valmis abi küsima. Põhjusteks võivad olla takistused nagu eelarvamused, vähesed finantsvõimalused, energia ja aja kulu, mis abistamisega kaasneb, kuid ka lihtsalt inimeste teadmatus, kust leida teenuseid (Tirel, Rozgonjuk, Purre, Elhai, 2019). Lahendused, mis saavad aidata nendes piirangutes on IKT vahendite integreerimine sotsiaalvaldkonda näiteks telefoni- ja interneti nõustamisena (Tirel jt, 2019).

Rees, Conoley ja Brossart (2002) on kirjeldanud telefoninõustamise efektiivsust ning leiavad, et tehnoloogia areng, kulutõhusus ning ajaressursi kokkuhoid on telefoninõustamisest teinud atraktiivse alternatiivi traditsioonilisele kontaktnõustamisele. Nad toovad välja telefoninõustamise neli tugevust: see on odavam kui kontaktnõustamine, see lubab anonüümsust, annab kontrolli tunde nõustatavale ning see on mugav kiiruse ja kättesaadavuse poolest. Arvatakse, et need tugevused muudavad nõustamise võimalikuks ka neile, kes muidu ise ei pöörduks nõustamisele või kes ei saaks endale nõustamist lubada (Rees, Conoley ja Brossart, 2002).

IKT vahendid hõlmavad endas erinevaid suhtlemisvõimalusi. Lisaks telefoninõustamisele kasutatakse ka interneti nõustamist. Interneti nõustamise kohta on kasutusel mitmeid väljendeid nagu e-teraapia või e-nõustamine, küberteraapia või kübernõustamine, veebinõustamine, e-tervis, veebipõhine teraapia, veebipõhine nõustamine (Tirel jt, 2019). Autorid defineerivad interneti nõustamisena kliendi ja nõustajavahelist informatsiooni vahetamist, mille eesmärgiks on kliendi probleemide lahendamine ja milleks kasutatakse arvutipõhiseid suhtlusvahendeid. Teadlased on

leidnud, et interneti nõustamise efektiivsus on sarnane kontaktnõustamisega, kuid interneti nõustamine ei ole psühhoteraapia, pigem sarnane coaching'le ja juhendamisele (Tirel jt, 2019).

On vaieldud, kas internet võimaldab sotsiaalvaldkonnal jõuda rohkemate inimesteni. Interneti kasutamise kaudu võimaluste ja teenuste osakaal sotsiaaltöös kasvab nagu ka nõudlus rohkemate empiiriliste tõendite järele selle võimaluse kasutajate kohta, samamoodi eeliste ja puuduste kohta ning töötajate rahulolu kohta (Luitgaarden ja Tier, 2016). Interneti nõustamine teeb abi kättesaadavaks neile inimestele, kus spetsialiste pole piisvalt või kui tuleb oodata spetsiaalset teenust. Samuti kui piirangud tulenevalt näiteks ajapuudusest, transpordist, klientide mobiilsusest, nõustamise maksumusest (Tirel jt, 2019). Psühholoogid ja terapeudid pakuvad tihti ka interneti teel nõustamist, samuti pakutakse mõningaid teenuseid väljaõpitud vabatahtlike poolt, mis teeb esmatasandi abisaamise kättesaadavamaks (Tirel jt, 2019).

Interneti nõustamine on tavaliselt tekstipõhine – klient ja nõustaja suhtlevad e-kirja, veebivestluse või foorumi teel, kuid ka video- ja häälkõned on samuti kasutatavad (Tirel jt, 2019). Eelistena toovad mitmed autorid välja tavaliselt interneti nõustamisega kaasneva anonüümsuse, mis aitab kliendil suhelda vabamalt ja ilma hukkamõistuta (Tirel jt, 2019; Luitgaarden ja Tier, 2016). See aitab klientidel tunda ennast turvalisemalt ja vähem haavatavamalt ning millel on soodustav mõju terapeutilise koostöö loomiseks (Tirel jt, 2019). Veebipõhise sotsiaaltöö uuringus (2016) tuuakse välja, et interneti nõustamisel on kasutajad valmis end rohkem avama, kui näost-näku kohtumisel (Luitgaarden ja Tier, 2016). Eriti nõustamise algusfaasis on eneseväljendamine interneti nõustamise puhul lihtsam, kui see oleks olnud näost-näku kohtumisel. Interneti nõustamist on peetud ka kasutajale ohutumaks, samuti kasutaja poolt kontrollitavamaks ja võimestavamaks. (Luitgaarden ja Tier, 2016).

Vaimse tervise valdkonnas tehtud uuringud näitavad, et interneti, kui vahendi kasu ja eelisteks on tasuta või soodsa hinnaga kättesaadavus igal pool ja igal ajal (Tirel jt, 2019). Samuti lisandub veel terapeutilise kirjutamise eelis (Luitgaarden ja Tier, 2016). Uuringute kohaselt puutub interneti nõustamine kokku mitmete väljakutsetega, millest üks olulisemaid on mitteverbaalsete vihjete nagu näoilmete ja žestide puudumine (Tirel jt, 2019), mis edastavad soojust, tuge ja empaatiat ning mille puudumine võib viia ka valesti mõistmisele (Luitgaarden ja Tier, 2016). Samuti tuleb arvestada, et ka anonüümsusel on oma halvem pool, näiteks kliendi tuvastamine kriitilistel hetkedel nagu psühhoos, seksuaalne väärkohtlemine, suitsidaalsus, lähisuhte vägivald (Tirel jt, 2019). Turvalisuse ja privaatsuse aspektiga tuleb samuti arvestada ning eeldab krüpteeritud kanalite kasutamist (Tirel jt, 2019).

Kui nõustamine on teksti-põhine, peavad nii klient kui nõustaja suutma ennast väljendada kirjutades (Tirel jt, 2019). Autorid toovad välja, et interneti nõustamine ei pruugi olla efektiivne kliendi puhul, kes ei tunne ennast kirjutades väljendades hästi (Tirel jt, 2019). Kuna keskkond mõjutab positiivset kliendisuhet, on toodud esile, et nõustaja peaks mõistma interneti vestluse läbiviimise viise ja tagajärgi (Luitgaarden ja Tier, 2016). Uuringud toovad välja, et nõustajatele on oluline olla eelnevalt teadlik interneti nõustamise eripäradega, omada varasemat kogemust tehnoloogia kasutamises, mõista hästi tekstipõhist suhtlemist, olla hea kirjutaja ja olla teadlik interneti keelest professionaalses kontekstis (Luitgaarden ja Tier, 2016). Seepärast soovitatakse ka sotsiaaltööhariiduses selleks vajalike teadmiste ja oskuste omandamist (Luitgaarden ja Tier, 2016).

2.3.1 IKT vahendite kasutamine laste hulgas

Euroopa Nõukogu lapse õiguste strateegia (2016-2021) viiest prioriteetsest suunast kaks, millele strateegia elluviimine keskendub, on lapse õigused digitaalses ühiskonnas ning lapse osalus (Council of Europe, 2017). Internetile ligipääs ja digitaalne kirjaoskus on muutunud järk-järgult lapse õiguste osaks (Council of Europe, 2017). Kõigil lastel peab olema turvaline ligipääs IKT vahenditele ja digitaalmeediale, olles laste jaoks olulised mitmetel erinevatel põhjustel: õppimiseks, mängimiseks, suhtlemiseks ja eneseväljenduseks (Council of Europe, 2016).

EU Kids Online'i Eesti (2018) uuringu kohaselt on interneti kasutamine muutunud Eesti laste igapäevaelu lahutamatuks osaks: 9–17-aastastest lastest 97% kasutab internetti iga päev (Sukk ja Soo, 2018). Võrreldes 2010. aastaga, kui sama näitaja oli 82%, on laste internetikasutamise sagedus kasvanud. Uuringus osalenud lastest 41% veedab koolipäeval internetis umbes 2–3 tundi kasutades seda aega mängimiseks, vestlemiseks ja sotsiaalseks suhtlemiseks (Sukk ja Soo, 2018). Traditsioonilised meediakanalid (nt televisioon, raadio) on asendunud noorte jaoks uute kanalite ja platvormidega (Netflix, Youtube jt) (Gottschalk, 2019).

EU Kids Online'i Eesti (2018) uuringu kohaselt on internet oluline laste jaoks ka õppetöös, mida kasutatakse harjutamiseks, erinevate õppetööde tegemiseks ja info saamiseks. Digitaalse kirjaoskuse suurendamise eesmärgil on üle poole osalenud noortest saanud infot küberturvalisuse, teiste aitamise, internetis isikliku teabe jagamise ja võõrastega suhtlemise kohta (Sukk ja Soo, 2018).

Uuringus toodi välja ka riskid, millega lapsed interneti kasutamisel võivad kokku puutuda. 23% küsitluses osalenud lastest on kogunud kiusamist. 77% nendest juhtumites on olnud silmast silma

kohtudes ja 67% telefoni teel või internetis. Küberkiusamist on pealt näinud 40% lastest. (Sukk ja Soo, 2018). Nagu on tulnud välja ka teistest uuringutes (Anniste jt, 2018) ei räägi lapsed enda muredest. Küberkiusamist kogenud lastest 36% polnud oma kogemusest rääkinud kellelegi. Kõige rohkem ollakse valmis internetiga seotud muredest rääkima sõpradele (41%) ja vanematele (40%). (Sukk ja Soo, 2018).

Laste internetisuhtlust iseloomustab eelkõige uute sõprade ja kontaktide otsimine. Vanemad lapsed käituvad internetis riskialtimalt kui nooremad. Näiteks on 13–17-aastastest lastest 36% vähemalt kord kuus otsinud internetist uusi sõpru ja kontakte, samal ajal kui 9–12-aastastest on seda teinud ainult 14%. (Sukk ja Soo, 2018). OECD raporti kohaselt saavad laste sotsiaalsed suhted tehnoloogia abil positiivselt stimuleeritud ja mõõdukal veebis suhtlemisel on positiivne mõju sõprussuhetele ja sotsiaalsele kapitalile (Gottschalk, 2019). Sotsiaalmeedia kasutamine on seotud äratundmise ja mäletamisega, mis soodustab tugeva lähivõrgustiku tekkimist nii veebis kui reaalses, nii noorukieas kui hilisemas elus (Gottschalk, 2019).

Raamatu „Digiareng ja noorsootöö“ (2019) autorid toovad välja, et on oluline roll toetada noori ja nende võimalusi olla aktiivsed üha digitaalsemaks ja tehnoloogilisemaks muutavas ühiskonnas. Selle saavutamiseks peab olema kursis noorte kogemustega ja tegutsema noortega samas keskkonnas, sh nende digikultuuris ja -keskkonnas (Lauha, Nõlvak, 2019).

2.4 IKT-põhine lasteabiteenus

Tehnika areng ning innovaatiliste võimaluste kättesaadavus järjest suuremale hulga inimestele annab võimaluse laiendada teenuste pakkumist uudsete lahenduste kaudu erinevatele sihtgruppidele. Nii mõjutavad IKT lahendused muuhulgas ligipääsu mitmetele avalikele ja erateenustele ning suuremale osale informatsioonile.

ELi lapse õiguste strateegia alusel otsustas Euroopa Komisjon (Euroopa Komisjon, 2006) 2007. aastal kõikides liikmesriikides reserveerida laste õiguste paremaks tagamiseks telefoninumbreid 116000 ja 116111. Number 116000, et teatada kadunud lastest ja 116111 selleks, et lapsed saaksid vajadusel korral abi paluda (Euroopa Komisjon, 2006). Lasteabitelefoni töötab Eestis alates 2009. aastast Sotsiaalministeeriumi rahastusel ning telefoninumber 116111 on rahvusvaheline, Euroopa Komisjoni poolt kõikide liikmesriikide jaoks reserveeritud telefoninumber laste abitelefoni jaoks (Lasteabi..., i.a), mis peab tagama tasuta kõned liikmesriigis 24 tundi päevas ja 7 päeva nädalas selleks, et lapsed saaksid abi paluda (Euroopa Komisjon, 2006).

LasteKS (2014) § 27 lõige 2 kohaselt tuleb abivajavast lapsest viivitamata teatada KOV üksusele või lasteabitelefoni 116111. LasteKS (2014) defineerib abivajava lapse ja hädaohus oleva lapse mõisted. Abivajav laps on laps, kelle heaolu on ohustatud või kelle puhul on tekkinud kahtlus tema väärkohtlemise, hooletusse jätmise või muu lapse õigusi rikkuva olukorra suhtes, ja laps, kelle käitumine ohustab tema enda või teiste isikute heaolu (LasteKS, 2014). Hädaohus olev laps on laps, kes on oma elu või tervist ohustavas olukorras, ja laps, kelle käitumine ohustab tema enda või teiste isikute elu või tervist (LasteKS, 2014).

Lasteabitelefoni 116111 on üle-eestiline ööpäevaringne tasuta telefoni ja interneti teel pakutav nõustamisteenus, kuhu saavad pöörduda nii lapsed kui täiskasvanud lastega seotud küsimustes ning anda teada abivajavast lapsest (Sotsiaalkindlustusamet, i.a). Teenus pakub võimalust helistada tasuta numbrile 116111, kirjutada interneti teel kas online veebivestluses (chat) või saata e-kiri aadressile info@lasteabi.ee. Teenusel on oma äpp, koduleht www.lasteabi.ee ja sotsiaalmeedia leht „Et ükski laps ei jääks abita, kui ta seda vajab“, kus jagatakse lastega seotud teemadel informatsiooni, kasulikke soovitusi ja lugemismaterjale. Lasteabile saabunud pöördumise käigus jagatakse nõuannet ja juhiseid, kuidas olukorras toimida, samuti kontakte erinevate teenuste ja võimaluste kohta (Lasteabi, i.a). Kui pöördumisest selgub, et lapsel on abi vaja, tema heaolu ja turvalisus on ohus, tehakse koostööd KOV lastekaitsetöötaja, lastemaja, politsei, häirekeskusega. (Lasteabi, i.a; Sotsiaalkindlustusamet, i.a).

Sotsiaalkindlustusamet rakendab läbi lasteabitelefoni 116111 samuti LasteKS (2014) § 15 lõike 3 punkti 3 kehtestatud meetmena spetsialistidele ööpäevaringset nõustamist abivajava või hädaohus oleva lapse abistamiseks töövälisel ajal pakkudes lastekaitsealast nõustamist ja tuge (Sotsiaalkindlustusamet, i.a). Lasteabitelefoni korraldab hädaohus oleva lapse juhtumit seni, kuni KOV üksuse esindaja ei ole kättesaadav, kuid on vajalik kiire lastekaitsetöötaja poolne sekkumine hädaohus oleva lapse abistamiseks ja tema ajutiselt perest eraldamiseks (Sotsiaalkindlustusamet, i.a). Otsuse alusel võib jääda laps perekonnast eraldatuks ja määratakse tema ajutine viibimiskoht ning vajadusel täpsustatakse suhtluskord kuni asjaolude ära langemiseni või kuni 72 tunniks alates lapse perekonnast eraldamisest (LasteKS, 2014).

Lasteabitelefoni 116111 on üks väheseid teenuseid Eestis, kuhu laps saab abi või nõuande saamiseks iseseisvalt pöörduda sõltumata vanemast või asukohast või ajast. Elanikonna teadlikkuse uurimiseks lasteabitelefoni, viiakse igal aastal läbi küsitlusi. 2017. aasta küsitlusest selgus, et lasteabitelefoni 116111 teab 68% küsitluses osalenutest ning teadlikkuse tase oli aasta varasemaga tõusnud, kui sama näitaja oli 2016. aastal 63% (Lasteabi, i.a). Lasteabi statistika

kohaselt (Lasteabi..., i.a) oli 2018. aastal lasteabitefonil kokku 6580 pöördumist, millest kõnesid oli 3542 ja kirjalikke pöördumisi 3038. Kõigist pöördumistest peaaegu pooled, 46% on tehtud laste enda poolt ja nendest juhtumitest 2/3 olid tehtud veebivestluse ja e-kirja teel ning 1/3 korral telefoni teel (Lasteabi..., i.a). Statistikast nähtub (Lasteabi..., i.a), et teemad, millega lapsed kõige enam lasteabi poole pöördusid puudutasid enesehävituslikku käitumist ja vaimset heaolu, suhtlemisega seotud küsimusi ja kiusamise teematikat. Täiskasvanud pöördusid kõige enam lapse väärkohtlemise teemal, mis puudutasid lapse järelevalveta või hooletusse jätmist, füüsilist, seksuaalset või emotsionaalset väärkohtlemist. Järgnesid hooldusõigusega ja lapse kasvatamist puudutavad küsimused (Lasteabi..., i.a).

Lasteabiteenus teeb lastele ja peredele abi pakkumisel tihedat koostööd erinevate partneritega ning kolleegidega Sotsiaalkindlustusametist. Kuna laste ja perede abivajadused tulenevad erinevatest põhjustest, on Sotsiaalkindlustusameti lastekaitse osakonna (edaspidi: LKO) teenuste raames võimalik pakkuda abi ja tuge konkreetse teemavaldkonna spetsialistide poolt. Lasteabitefonile saabunud teemavaldkonna juhtumi osas antakse lasteabi poolt info edasi konkreetsele LKO teenusele, kes korraldab edasise lapsele ja perele abi osutamise. Samuti on lasteabitelefoni kaudu võimalik ööpäevaringselt sh töövälisel ajal saada lastekaitsealast esmast nõustamist ja abi.

3 Probleemiseade

Laste ja perede arengukava 2012-2020 (2011) seab eesmärgiks laste ja perede heaolu suurendavate meetmete kättesaadavuse, kvaliteedi ja adekvaatsuse tagamisele. Tegevused on vajalikud selleks, et tagada laste õigused ja heaolu, toetada perede igapäevast toimetulekut ja luua eeldused ühiskonna jätkusuutlikuks arenguks ja elanikkonna kestmiseks. Bronfenbrenneri (1979) sotsiaalökoloogilisest süsteemiteooria järgi on lapse areng mõjutatud nii individuaalsetest kui ka teda ümbritsevatest teguritest. Laste heaolu mõjutab olulisel määral see, millises keskkonnas laps kasvab, millised on suhted pereliikmete vahel, milline on vanemate vanemlik kompetents ning kuidas on tagatud abivajaduse märkamine ja sellele reageerimine. Vanemate puudulikud teadmised lapse arengust ja kehvad kasvatusalased oskused võivad olla üheks põhjuseks, miks peredes probleeme tekib (Laste ja perede..., 2011). Heade vanemlike oskustega vanemad suudavad pakkuda oma lastele parimat kasvukeskkonda, nende lastel on suurem kognitiivne võimekus, paremad sotsiaalsed oskused ja vähem käitumisprobleeme (Sotsiaalministeerium, 2019).

Laste kaitsmine ja laste heaolu tagamine on ühiskonnas jagatud vastutus – lisaks lapse vanematele, lastekaitsetöötajatele ja politseile lasub oluline roll laste abistamisel ka teistel ühiskonnaliikmetel (kõigil täiskasvanutel ja lastel) (Anniste jt, 2018). Ka LasteKS (2014) tulenevalt on abivajavast lapsest teatamise kohustus igal inimesel. Abivajava lapse märkamine ning abistamine puudutab otseselt lapse õigust olla kaitstud näiteks diskrimineerimise, füüsilise ja seksuaalse väärkohtlemise, ekspluateerimise ja ebaõiglase kohtlemise eest (Anniste jt, 2018).

Erinevad uuringutest (Aasvee jt, 2016; Soo jt, 2016; Sukk ja Soo, 2018) on selgunud, et lapsed tunnetavad enda suhtes ebasobivat käitumist, nende vastu toimepandud väärkohtlemist ning erinevates teguritest mõjutatud tervise probleeme, kuid vähese teadlikkuse ja väheste võimaluste tõttu on laste abi saamise võimalused problemaatilised.

IKT vahendite kasutamist sotsiaaltöös on seni vähe rakendatud. Lastekaitsevaldkonnas on Eestis IKT vahendite kasutamise kogemus olemas lasteabiteenusena, mis pakub telefoni- ja internetinõustamist ning võimaluse anda teada abivajavast lapsest. 2018. aastal moodustasid 47% lasteabiteenuse kõigist pöördumistest laste enda pöördumised ja ligi 10% kõigist pöördumistest olid teated abivajava lapse kohta (Lasteabi..., i.a). Kuna varasemalt pole lasteabiteenuse töös analüüsitud laste ja spetsialistide kogemusi seoses lasteabiteenusega, soovin uurida nende isiklike kogemusi ja arvamusi seoses teenuse kasutamise ja kokkupuutega. Samuti ka arvamusi IKT vahendite kasutamise, kui lapsele abi andmise võimaluse, kohta lasteabiteenuse näitel.

Magistritöö eesmärk on analüüsida laste ja spetsialistide arvamusi ja kogemusi IKT-põhisest lasteabiteenusest laste heaolu tagamisel. Tulenevalt töö eesmärgist sõnastan järgmised uurimisküsimused:

- Mida räägivad uurimuses osalejad oma kogemusest lasteabiteenusega?
- Milliseid eesmärke ja võimalusi näevad uurimuses osalejad lasteabiteenuse kasutamisel laste õiguste ja heaolu tagamisel?
- Milliseid arendusvõimalusi ja/või –vajadusi näevad uurimuses osalejad lasteabiteenuse pakkumise juures?

4 Metoodika

4.1 Uurimismeetodi valik

Magistritöös kasutan uurimismeetodina kvalitatiivset meetodit, mida kasutatakse pigem väikese arvu osalejate puhul, et uurida inimeste isiklike ja sotsiaalseid kogemusi, mõista nende arusaamasi ja tõlgendusi (Laherand, 2008). Kuna magistritöö eesmärgiks on uurida osalejate kogemusi IKT-põhise lasteabiteenuse kasutamisel, annab kvalitatiivne lähenemisviis võimaluse avaldada isiklikku arvamust teenuse kohta. Kvalitatiivne uurimismeetod võimaldab Laherand (2008) järgi uurida osalejate arvamust ja nende poolt antavat tähendust kogemusele ning seepärast on nimetatud meetod sobiv ka praeguse uurimuse läbiviimiseks, kuna põhineb uurimuses osalejate isiklikele kogemustele nende igapäevaelus ettetulnud situatsioonidele.

4.2 Uurimuses osalejad, admekogumismeetod

Lähtuvalt töö eesmärgiks valisin uuringus osalejad kahe sihtgrupi hulgast, kellel on olnud reaalne kokkupuude lasteabiteenusega. Ühe sihtgrupi, keda uuringusse kaasasin, moodustasid noored, kes on lasteabiga abi või nõuande saamiseks varasemalt ühendust võtnud. Teise sihtgrupi moodustasid lastekaitsevaldkonna spetsialistid, kellel enda töös, laste ja perede aitamisel, on kokkupuude lasteabiteenusega.

Lähtudes lasteabiteenuse põhimõttest võimaldada pöörduda nõu ja abi saamiseks anonüümselt, kasutasin laste valimi moodustamisel neid olemasolevaid väheseid laste kontakte, kelle isik koos kontaktidega oli lasteabiteenusele teada ning kellele oli võimalik teha uuringus osalemise ettepanek. Otsustasin valida uurimuses osalema need lapsed, kelle kogemus lasteabiga on laiem, kui ühekordne nõustamine, kes on korduvalt pöördunud ning kellel tänu sellele on suurem kokkupuude lasteabi. Laste intervjuerimise eesmärgiks oli teada saada laste isiklike arvamusi ja hoiakuid lasteabiteenuse osas. Brennen (2013) järgi on intervjuerimine sobiv privaatsemaks, mingile teemale keskenduvale vestluseks. Lapsed, kellega ühendust võtsin, olid kõik teismelised tüdrukud ning lasteabisse olid nad varasemalt pöördunud 2018. aastal küsides nõuannet vaimse heaolu teemadel, milles paaril juhul oli taustal seksuaalse väärkohtlemisega seotud episoodid, laste ja vanemate vahelised suhted ning sõpradega suhted. Kõik lapsed olid lasteabisse pöördunud rohkem kui ühel korral ning omasid seeläbi nõustamiskogemust erinevate lasteabi töötajatega. Lasteabisse pöördumine võib laste poolt olla tehtud iseseisvalt st ilma vanema nõusoleku ja teadmista ning seepärast lähtusin samast põhimõttest ka laste uurimusse kaasamisel pöördudes

küsimusega otse laste mitte nende vanemate poole. Kuna lasteabile polnud teada, kas lapsevanemad on teadlikud oma lapse pöördumisest lasteabisse, välistasin sellega võimaluse laste arvamusele, et lasteabiteenus on nende usaldust kuritarvitanud. Uuringus osalemiseks andis nõusoleku viis teismeeas last, kes kõik ka osalesid intervjuudes.

Spetsialistide valimi moodustasid lastekaitsevaldkonna töötajad, kellel oma töö kaudu on olnud kokkupuude lasteabiteenusega. Spetsialistide kaasamise eesmärgiks oli valdkonna ekspertidelt, kui teatud rühma esindajatelt, koguda käsitlusi antud teema ehk lasteabiga koostöö kohta. Laherand (2018) järgi on intervjuu hea meetod saamaks teada valdkonna spetsialist arvamust ja hoiakut teema kohta. Valikusse kuulusid kohaliku omavalituse (KOV) lastekaitsetöötajad, Sotsiaalkindlustusameti (SKA) lastekaitse osakonna (LKO) lastemaja, LKO põhja ja lõuna piirkonna ning rahvusvaheliste juhtumite spetsialistid. Kõik osalejad olid naissoost. Kuigi spetsialiste ühendab lastekaitsevaldkonnas töötamine, erineb nende tööspetsiifikast tulenevalt lasteabiteenusega kokkupuude. KOV lastekaitsetöötajad puutuvad oma töös lasteabiga kokku eelkõige abivajava või hädaohus oleva lapse kohta lasteabilt informatsiooni saamisega. Lastemajaga, mis on mõeldud seksuaalselt väärkoheldud laste abistamiseks (Sotsiaalkindlustusameti..., i.a), teeb lasteabi tihedat koostööd seksuaalse väärkohtlemise kahtlusega pöördumiste osas, vahendades edasi lasteabile tulnud lastega seotud selle temalised juhtumid ning pakkudes pöördujale esmast teemakohast nõustamist. LKO põhja ja lõuna piirkonna spetsialistid puutuvad oma töös lasteabiga kokku eelkõige abivajava või hädaohus oleva lapse juhtumite kaudu, mis on keerulisemalt lahendatavad (nt lapse perest eraldamised, korduva abivajadusega teated sama lapse või pere kohta) ning millega töötamisel vajab KOV lastekaitsetöötaja SKA LKO-poolset nõustamist ja tuge (Sotsiaalkindlustusameti..., i.a). Rahvusvaheliste juhtumite osas toimub koostöö lasteabiteenuse ja SKA LKO spetsialistide vahel sarnaselt lastemajaga koostööle, kus lasteabile tulnud rahvusvahelise juhtumi puhul pakutakse pöördujale esmast teemakohast nõustamist ning vahendatakse informatsioon edasi vastavale spetsialistile (Sotsiaalkindlustusameti..., i.a).

Uurimuse planeerimisel kavandasin lastega läbi viia poolstruktureeritud individuaalintervjuud ja spetsialistidega kaks fookusgruupiintervjuud. Kuid uurimuse korralduses asjaolude muutumisel viisin spetsialistidega fookusgruupiintervjuude asemel läbi kaheksa individuaalset intervjuud. Intervjuu on mingile teemale keskenduv eesmärgipärane vestlus kahe või enama inimese vahel (Brennen, 2013) ning seega paindlik andmete kogumise viis, mida on sobilik kasutada väheuuritud teemade puhul. Poolstruktureeritud intervjuu kohta toob Laherand (2008) välja, et intervjuu käigus kasutatakse varem koostatud intervjuukava, kuid intervjuu käigus võib muuta küsimuste

järjekorda ja küsida täpsustavaid küsimusi. Smith (2003) järgi hõlmab fookusgrupi intervjuu väikese arvu inimeste mitteformaalses grupis arutelu, milles keskendutakse mingile kindlale teemale ning mille eesmärgiks on koguda grupi liikmete arvamusi ja kogemusi püstitatud teema kohta.

Uurimuse analüüsi osas kasutan osalenute ütlusi anonüümsetena tähistades laste sihtrühma lühenditega LP1 kuni LP5 ning spetsialistide sihtrühma lühenditega LK1 kuni LK8.

4.3 Intervjuude korraldus

Intervjuud viisin läbi 2019. aasta märtsis ja aprillis avatud küsimustega struktureeritud individuaalintervjuudena. Intervjuu kava (Lisa 1 ja Lisa 2) koosnes sissejuhatausest, kolmest peateemast, mis lähtusid püstitatud uurimisküsimustest ning mille alla oli koondatud alaküsimustena intervjuuküsimused. Intervjuukava lõpetas osalejale pakutav võimalus anda lisakommentaar teema kohta ja kokkuvõte. Kokku koosnes intervjuu kolmekümnest avatud küsimusest ning vastavalt elektrooniliste ankeetide andmetele kulus ühele intervjuule aega orienteeruvalt 30 kuni 60 minutit. Laste ja spetsialistide intervjuu kava sõnakasutus veidi erines üksteisest lähtudes sihtgrupist ja lasteabiteenusega seotud kogemusest.

Lastega kontakti loomiseks võtsin nendega ühendust e-kirja teel tutvustades ennast ja kirjeldades minu pöördumise põhjust ning soovi saada tema tagasisidet ja arvamust lasteabi teenuse kohta ning seepärast kaasata teda uurimusse. Kõik valimisse sattunud lapsed olid lasteabi poole pöördumiseks kasutanud kirjutamise võimalust. Et tagada varasema kontakti ja nõustamisega sarnane suhtluskeskkond, olin lastega intervjuude läbiviimise planeerinud algselt samuti sarnaste võimaluse kaudu, kas messengeri või skype teel online vestlusena. Laste arvamus oli, et sellisel meetodil vastamine ei võimaldaks neile minu, kui uurija, ees täielikku anonüümsust. Pakkusin neile alternatiivina võimalust vastata interneti teel kirjaliku intervjuuna, mis neile ka sobis.

Spetsialistidega oli esialgselt planeeritud läbi viia kaks fookusgrupi intervjuud, üks Põhja-Eesti piirkonnas töötavate ja teine Lõuna-Eesti piirkonnas töötavate spetsialistidega. Spetsialistide kaasamiseks uurimusse pöördusin nende poole e-kirja ja telefoni teel tutvustades uurimuse eesmärki ja intervjuukava ning uurides sobilikke intervjuude läbiviimise võimalusi. Kahjuks ei õnnestunud erinevate asutuste spetsialistidega grüpiintervjuuks leida kõigile sobivat ühist aega. Seepärast loobusin fookusgrupiintervjuu formaadist ning tegin kümnele spetsialistidele ettepaneku osaleda uurimuses individuaalse intervjuu kaudu. Spetsialistid said valida, kas soovivad intervjuu

viia läbi kohtumisena, skype vestluse või kirjaliku intervjuu vormis ning sobivaks vormiks hindasid kõik kirjalikku intervjuud. Kokku osales kirjalikus intervjuus kaheksa spetsialisti. Kirjaliku intervjuu läbiviimiseks sisestasin intervjuu küsimused eelnevalt veebipõhisesse Google vormi, mis andis võimaluse vastajatel tutvuda intervjuu kavaga ja anonüümselt intervjuu küsimustele vastused anda. Edastasin uurimuse internetilingi personaalsete e-kirjadega nõusoleku andnud lastele ja spetsialistidele ning kinnitasin omapoolset valmisolekut jagada intervjuu kohta täiendavaid selgitusi. Intervjuu käigus oli osalejatel võimalus vastata etteantud struktuuri põhiselt avatud vastustega küsimustele. Samuti võimaldas intervjuu lõpu osas anda vabavastusena osaleja enda poolse kommentaari teema kohta. Lapsed kasutasid intervjuu ajal võimalust küsida täpsustavaid selgitusi e-kirja ja veebivestluse kaudu, spetsialistidel sellist vajadust ei tekkinud. Lastele mõeldud intervjuukava erines veidi spetsialistide intervjuukavast eelkõige sõnakasutuse osas olles kirjeldatud pehmemas ja lapsesõbralikumas stiilis püüdes vältida liigset ametlikkust ja kantseliitlikku stiili. Intervjuu küsimused olid jaotatud kolme peateema vahel (senised kogemused lasteabiteenusega, ettepanekud ja arvamused lasteabiteenuse arendamiseks, lasteabiteenus lapse õiguste ja heaolu aspektist). Kokku osales intervjuudes viis last ja kaheksa spetsialisti.

4.4 Andmeanalüüsimeetod

Intervjuude käigus kogutud andmeid analüüsisin kvalitatiivse sisuanalüüsi meetodil, mis võimaldab andmete subjektiivset tõlgendamist ja sisu kontekstilise tähenduse uurimist (Laherand, 2008). Interneti keskkonnas salvestunud vastused koondasin andmekogumi tekitamiseks tekstifaili. Laherand (2008) järgi saab kogutud tekstiandmeid analüüsida neile eelnevalt kategooriaid määratlemata kuna kategooriad püütakse leida kogutud andmetest. Sellisel juhul kogutakse esmalt kokku intervjuutekstid, millest tõstetakse esile sõnad, laused või tekstilõigud, mis väljendavad kõige tähtsamaid mõtteid uurimuse jaoks (Laherand, 2008) ning mis võtavad kokku uurimuse seisukohast olulised tähendused (Kalmus, Masso, Linno, 2015) moodustades analüüsi koodid. Tekstimaterjali töötlemiseks kodeerimise eesmärgil kasutasin MAXQDA programmi ning esmalt kasutasin uurimusküsimustest lähtuvalt suunatud kodeerimist (Kalmus jt, 2015) saades esialgsed koodid. Intervjuutekstide mitmekordsel lugemisel lisasin avatud kodeerimise põhimõttel lisa koodid, et tuua välja paremini osalejate mõtteid ja arvamusi (Kalmus jt, 2015). Teksti mitmekordne lugemine ja koodide määramine aitab leida omavahel seostatavad koodid ja luua sarnaste koodide kategooriad ning tekib kodeerimiskeem (Laherand, 2008). Peale intervjuude kodeerimist koondasin sarnased koodid koos tsitaatidega, mis omakorda moodustasid

kategooriad. Kokku tuli kolm kategooriat, millest said analüüsi alapeatükid: osalejate kogemused seoses IKT-põhise lasteabiteenusega, laste võimalused abi saada ning IKT-põhise teenuse pakkumise tugevused ja nõrkused lasteabiteenuse näitel.

5 Analüüs ja arutelu

Järgnevas peatükis esitan analüüsi ja arutelu, peatükk on struktureeritud vastavalt intervjuudest tekkinud kategooriatele. Analüüsi ilmestamiseks kasutan uurimuses osalenute tsitaate intervjuudest, et anda paremini edasi osaleja isiklikku seisukohta.

5.1 Osalejate kogemused seoses IKT-põhise lasteabiteenusega

Antud alapeatükis võtan kokku osalejate kogemused seoses lasteabiteenusega. Laste puhul uurisin nende isiklikku kogemust, mis põhineb nende varasemale pöördumisele lasteabisse ning spetsialistidelt, nende kokkupuudet lasteabiga eelkõige läbi lasteabiga koostöö.

5.1.1 Info lasteabiteenuse kohta ja suhtluskanali valik

Esiteks uurisin osalejatelt, kuidas või kust nad olid saanud infot lasteabi kohta. Lisaks uurisin noortelt, millist kanalit pöördumiseks nad ise olid kasutanud ning spetsialistidelt, mida nad teavad selle kohta, millist kanalit nende kliendid on kasutanud. Info lasteabi kohta oli lasteni jõudnud erinevate kanalite kaudu. Üks lastest kirjeldas, kuidas ta oli internetis ise abi otsinud ja lasteabi oli võimalus, mida otsustas pöördumiseks kasutada.

LP2: „*Otsisin internetist ise abi. Lasteabi oli ainus kuhu oskasin pöörduda, kuna siin ei tea keegi täpselt...kes ma olen ja kust ma tulen*“.

Lapsed on aktiivsed interneti kasutajad saades osa erinevatest võimalustest, mida interneti vahendusel on võimalik rakendada või kasutada. Uuringute tulemustest on teada, et 97% Eesti lastest kasutab igapäevaselt internetti (Sukk ja Soo, 2018), mis näitab, et interneti kasutamine on laste argipäeva lahutamatu osa. Kuna uuringutest on selgunud ka, et 25% lastest ütlevad, et neil pole oma muredest kellelegi rääkida (Anniste jt, 2018), on IKT vahendite kaudu abi leidmine ja küsimine heaks alternatiiviks näost-näku nõustamistele. Eelisenä lisas laps oma vastuses veel, et

keegi ei tea lasteabis, kes ta on. Mis on sama, mida on kirjanduses nimetatud interneti nõustamise ühe olulise tunnuseks: anonüümsus, mis võimaldab kliendil vabamalt suhelda ja ennast väljendada ilma, et peaks kartma hukkamõistu (Tirel jt, 2019; Luitgaarden ja Tier, 2016).

Infokanalitena lasteabiteenusest teada saamiseks, töid lapsed ära veel kooli ja reklaame tänavatel. Spetsialistide hulgas info saamise taust veidi varieerus lähtuvalt osaleja positsioonist lasteabiga koostöös. Kõik spetsialistid nimetasid, et info on neile tulnud läbi töö, kas lasteabiga koostöös Sotsiaalkindlustusametis või läbi koostöö KOV-ga. Huvitava aspektina tõi üks vastajatest välja, et teadmine lasteabiteenusest, kui lastele abi pakkuvast võimalusest on juba pikaajaline, kuid alles hiljem oli lisandunud teadmine, et lasteabiteenus on mõeldud ka vanematele, spetsialistidel jt. Lasteabiteenuse teadlikkuse uuringud näitavad samuti, et lastekaitsevaldkonna spetsialistidel on head teadmised teenusest - 2016. aastal vastas 63% uurimuses osalejatest, et nad teavad lasteabiteenuse võimalusi ja 2017. aastal 68% uurimuses osalejatest (Lasteabi..., i.e).

Lasteabi poole pöördumiseks olid lapsed esimese variandina kõik kasutanud veebivestluse võimalust, hiljem olid kaks last kasutanud veel ka telefoni ja üks laps ka e-kirja võimalust.

LP1: „*Algul chat [veebivestlus], ss [siis] e-mail ja korra telefoni*“.

Võib arvata, et laste poolt toodud suhtluskanalite järjestus näitab lastele meelepärasemate võimaluste eelistamist. Arvestades, et traditsioonilised meediakanalid on asendunud noorte jaoks uute kanalite ja platvormidega (Gottschalk, 2019) ning et, 41% lastest veedab koolipäeval internetis umbes 2–3 tundi mängimiseks, vestlemiseks ja sotsiaalseks suhtlemiseks (Sukk ja Soo, 2018), võib oletada, et intervjuudes osalenud laste poolt nimetatud suhtluskanalite järjestus on sarnane nende igapäevastele harjumustele. Laste eelistus kasutada lasteabiga suhtluseks veebivestluse võimalust, tuleb välja ka lasteabiteenuse statistikast, kust nähtub, et 75% kõikidest veebivestlustest on tehtud laste poolt ning laste kõikidest pöördumistest 74% on tehtud veebivestluse kaudu (Lasteabi..., i.a). Veebivestluse, kui suhtluskanali, järjest suuremat eelistamist ja kasutamist näitab ka veebivestluste arvu kasv, mis suurenes 2018. aastal võrreldes varasema aastaga üle poole võrra (Lasteabi..., i.a).

Spetsialistide kogemus selle küsimuse puhul on nõ vahendatud, kus neilt küsiti, kas nad teavad, millise kanali kaudu nendele edastatud info jõudis lasteabile. Enamusel oli kogemus nii telefoni kui veebivestluse kaudu laekunud infoga. Ühel korral nimetas spetsialist ainult telefoni ja ühel korral ainult veebivestlust. Suhtluskanali valik sõltub paljuski lasteabiteenuse poole pöörduja eelistustest, milles lapsed eelistavad internetipõhist veebivestluse võimalust ning täiskasvanud

helistamise võimalust (Lasteabi..., i.a). Kuna intervjuudes osalenud spetsialistide kogemused lasteabiga koostöös on valdavalt seotud abivajava lapse juhtumitega ning mille edastajaks on pigem täiskasvanud pöördujad, on mõistetav, et spetsialistidel on rohkem kogemusi pigem telefoniteel saabunud pöördumistega.

5.1.2 Lasteabisse pöördumise põhjused

Järgnevalt toon välja laste kirjeldatud põhjused lasteabisse pöördumisel ning juhtumid või teemad, mille kaudu on spetsialistidel lasteabiteenusega kokkupuude.

Laste vastustest selgus, et lasteabiga oldi ühendust võetud sooviga rääkida enda muredest ja seeläbi saada abi nendele lahenduste leidmisel. Laste seisukohad ja soov iseenda heaolusse panustada, kinnitavad kaasaegsete lapsepõlvkäsitlemise põhimõtteid, mille järgi on lapsed ise aktiivsed sotsiaalsed tegutsejad kõrvuti koos täiskasvanutega (Kutsar, 2008). Täiskasvanute arvamuse kõrval on oluline selgitada välja ka lapse arusaam olukorrast ning tema isiklikud vajadused esitades talle küsimusi, vesteldes lapsega ning lasta lapsel väljendada enda mõtteid ja kogemusi (Lapse heaolu..., 2017).

LP2: „*Otsisin internetist ise abi. Lasteabi oli ainus kuhu oskasin pöörduda, kuna siin ei tea keegi täpselt...kes ma olen ja kust ma tulen. Usaldan siinseid töötajaid rohkem kui oma pere ja arste*“.

On tähelepanuväärne, et intervjuus osalenud laps mainis enda vastuses, et usaldab lasteabi töötajaid rohkem, kui oma pere ja arste. Lapse seisukoht, et ta ei usalda enda isiklike muresid enda lähedastele, sarnaneb laste õiguste ja vanemluse uuringu (2018) tulemustele, mille kohaselt tunneb iga kaheksas laps (12%) iga päev, et ta on üksik ning 25% lastest ütleb, et tal pole kellegagi oma murest rääkida. Uuringute kohaselt tuuakse mitte rääkimise põhjustena välja häbitunne ja soov vanemaid mitte kurvastada ning spetsialistide vähene usaldamine (Anniste jt, 2018).

Muredena töid lapsed välja tülid perekonnas, enesevigastamise teema ja enesetapu katse. Sarnased teemad laste pöördumistes tulevad esile ka lasteabiteenuse statistikas, kus 16% pöördumistest on seotud laste vaimse heaolu ja tervisega (Lasteabi..., i.a).

Spetsialistide kokkupuude lasteabitelefoniiga sõltub eelkõige nende töö spetsiifikast, lastemaja spetsialistide kokkupuude lasteabiga põhineb eelkõige nõ ühistele juhtumitele seksuaalse väärkohtlemise kahtluste puhul, mis lasteabitelefon on üle andnud lastemajale ja mille

lahendamise kohta annab lasteamaja hiljem lasteabile tagasisidet. Üks spetsialist nimetas viite sellist juhtumit, millega tema isiklikult on ühe aasta jooksul tegeleud.

LK3: „*Koostöö lasteabiga on suurepärase. Lasteabi edastab regulaarselt infot abivajavast lapsest lastemajale. Lastemaja teavitab lasteabi lastemajas läbiviidud toimingutest. Aasta jooksul on lasteabist lastemajja tulnud 5 juhtumit, millega mina spetsialistina olin seotud*“.

Seksuaalse väärkohtlemise teematika tõsidus laste hulgas on tulnud välja ka uuringu tulemustest, mis näitab, et iga kümnes noor on kogenud seksuaalvägivalda ja ligi kolmandik on kogenud seksuaalse väärkohtlemisena käsitletud tegu (Soo jt, 2016). Konkreetsemalt olid lastemaja spetsialistid kirjeldanud kahte juhtumit, kus mõlemal juhul oli esmase pöördumise lasteabisse veebivestluse kaudu teinud laps. Tänu heale koostööle jõudsid mõlemad juhtumid lapse toetamiseni ja abi andmiseni kohalikul tasandil sh võrgustikutöö KOV-i, kooli jt osapooltega. Mõlema juhtumi korral polnud lapsel varasemalt KOV-i ega teiste toetavate teenustega kokkupuudet olnud, st lapse pöördumised olid esmased tegevused abi saamiseks ning toovad seeläbi esile lapse soovi olla ise aktiivne osaleja teda puudutavastes tegevustes ja enda heaolu tagamisel.

KOV spetsialistid tõid enda kokkupuutes lasteabiteenusega välja eelkõige juhtumid, mille kohta lasteabi on edastanud informatsiooni lapse või pere abivajaduse kohta. LasteKS (2014) kohaselt tuleb abivajavast lapsest viivitamata teatada kohalikule omavalitsusele või lasteabitelefonile 116111. Lapse abivajadust hindab lastekaitsetöötaja (LasteKS, 2014). Lastekaitsetöötajate kogemused koostöö osas lasteabiteenusega erinesid omavahel. Osadel töötajatel oli koostöö kogemus väiksema arvu juhtumitega, näiteks nimetas üks töötaja kolme juhtumit, kuid intervjuus osales ka töötaja, kellel on koostöökogemus umbes saja juhtumiga ühe kalendriaasta kohta.

LK4: „*Väga tihe koostöö- mulle saabuvad kõik lasteabi telefonile tulnud juhtumite teavitused kohaliku omavalitsuse haldusterritooriumil ja seeläbi on mul esmane kontakt lasteabitelefoni konsultantidega. Minu kogemus ulatub seeläbi ca 100 teavituse juurde ühes kalendriaastas*“.

Lasteabiteenuse poole pöördumiste teemadena mainisid KOV töötajad vanemate vahelisi vaidlusi, füüsilise väärkohtlemise kahtlusi lapse suhtes, hooldusõigusega seotud küsimusi, vanema vägivaldsus lapse suhtes. LKO spetsialistid tõid koostöö punktidenägi välja KOV nõustamise lasteabitelefonile saabunud pöördumiste osas ning töövälisel ajal spetsialistide nõustamise nt lapse perest eraldamise juhtumid. Rahvusvaheliste juhtumite spetsialist nimetas enda tööst lähtuvalt

lasteabisse saabunud tema valdkonna juhtumite üle võtmist, menetlemist ja vajadusel KOV lastekaitsetöötajate nõustamist.

5.1.3 Hinnangud lasteabiteenusele

Intervjuus palusin nii lastel kui spetsialistidel anda omapoolne hinnang, mis meeldis ja mis ei meeldinud vastavalt siis, kas lasteabisse pöördumisel või lasteabiga koostöö tegemise osas.

Laste kirjeldused oma kogemustele olid selle küsimuse osas erinevad. Toodi välja, et see tundus nende jaoks tore ja kindlustunnet pakkuv ning et lasteabi aitab kaasa inimeste elu paranemisele. Andis lapsele tunde, et temast hoolitakse ning üks laps ütles: „*Et lõpuks sain mingit abi*“. Suhtlemine lasteabiga annab lapsele võimaluse rääkida talle olulistest teemadest ning vajadusel saada toetust suhtlemisel teiste spetsialistidega, kes saavad last tema kodukohas aidata. Ebameeldiva aspektina tõi üks lastest esile veebivestluse alguses ilmuva automaateksti (*selgituseks: veebivestluse alustamisel kuvatakse pöördujale esimene tervitus „Tere! Kuidas saan Sind aidata“ automatiseeritult*), mis võib esmalt tekitada küsimust, kes vestlusele vastab, kas automaatne robot või inimene. Samas on esmase automaattervituse rakendamine IKT vahendite puhul tavapärane ja levinud moodus veebivestluste keskkondades võimaldades selliselt väga kiiret esmast vastust kliendile, millega antakse signaal, et kliendi pöördumine on kohale jõudnud.

Ühe vastuse puhul tõi laps välja, et lasteabi ei peaks enda küsimustega vestlusele vahele segama.

LP2: „*Nad võiksid mitte vahele segada oma küsimustega...*“.

Veebivestluse keskkonnas puudub osapooltel võimalus jälgida üksteise tegevust pildi või heli kaudu, mis võib tekitada olukorra, kus vestluspartnerid edastavad üksteisele sõnumi samaaegselt. Samuti on äärmiselt oluline tunnetada kliendi kui partneri, vestlusstiili ja -rütmi, et luua võimalikult hea kontakt. Nõustamistehnikates on oluline peegeldada kliendile tagasi tema poolt öeldut, kontrollides sellega kliendi õigesti mõistmist, mis aga lastega vestlustes ei pruugi alati sobida või siis vahendatud vestluse puhul võib mõjuda segadusse ajavalt ja häirivalt.

Hinnangutes lasteabiga koostööle rääkisid spetsialistid enda kogemustest lasteabiteenuse töötajatega, hinnates neid professionaalseteks, hoolivateks ja abivalmiteks nii kolleegidena, kui ka klientide teenindamise ja laste abistamise osas. Toodi välja head koostöövalmidust ning valmisolekut panustada nii paljuga, kui see võimalik on. Samuti head koostööd juhtumite laiema pildi nägemisel ja lahendustele orienteeritust. Lasteabi kui teenuse kohta märgiti ära info ja abi

jagamise kiirus ning lasteabi teadete põhjalikkus. Toon siin kohal ära ühe KOV lastekaitsetöötaja hinnangu:

LK3: „*Ka võimalus, et ma saan vajadusel lasteabi konsultandiga vestelda ja koos arutada, kuidas on kõige efektiivsem sekkuda ning milles saame üksteist aidata. Nt tööaja piiril toimuva juhtumi saabumisel olen võtnud lasteabiga ühendust, teavitanud, et 5 minuti pärast lõpeb minu tööaeg ja nii ei saa ma enam midagi allkirjastada, kuid olen valmis igakülgselt infovahetuseks ja koostööks, teen kogu juhtumipõhise töö, kuid nt lapse eraldamise otsuse koostamise ja allkirjastamiseks vajan SKA abi, sest töövälisel ajal või oma tööülesannete tõttu puudub allkirjaõigus ja haldusotsuse koostamise õigus. Olen selle eest väga tänulik, et lasteabi on tulnud juhtumi üleandmiste 'hallil alal' kohalikule omavalitsusele vastu*“.

Puuduste osa toodi kahel korral välja tehnilisi aspekte, mis mõjutavad koostööd sh sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregistrit (STAR), mida kasutatakse lastekaitsevaldkonna spetsialistide poolt info registreerimiseks ja edastamiseks. Ühe KOV spetsialisti tähelepanekud puudutasid lasteabitelefonid poolt STAR-i sisestatavaid kirjeid ja kirjeldusi, milles tema arvamuse kohaselt peaks olema põhjalikum teate sissejuhatav osa. Rohkem aspekte puuduste kohta koostöö osas spetsialistid ei nimetanud.

5.1.4 Lasteabiteenuse mõju

Intervjuudes uurisin lastelt, kuidas teda mõjutas lasteabiga suhtlemine, kas sellega seotult muutus tema jaoks midagi. Vastamisel kirjeldasid nad enda kogemust, milles ühe lapse puhul tuli välja, et lapsel polnud enne pöördumist väga palju usku lasteabisse. Kuid läbi isikliku abisaamise kogemuse mõistis ta lasteabi vajalikkust.

LP1: „*Varem arvasin, et kes üldse kasutab sellist jama. Aga nüüd saan aru, kui kasulik see on*“.

See tüdruk pöördus lasteabisse seoses enesetapukatsega, kui oli alla neelanud suuremas hulgas tablette ja polnud sellest kellelegi rääkinud. Vestluses lasteabiga, mille jooksul lasteabi konsultant veenis tüdrukut avaldama enda isikut ja asukohta, oli lapse tervislik seisund muutunud eluohtlikuks ning oli hädavajalik teha talle kiirabi väljakutse. Tüdruk paigutati haiglasse ravile ning KOV lastekaitsetöötaja võttis juhtumi üle lapse ja pere abistamiseks. Konkreetne juhtum näitab olukordade muutumisega tekkida võivat reageerimise vajadust ning kuidas abivajav laps võib teatud olukordades muutuda hädaohus olevaks lapseks. Ohu möödudes või kõrvaldamisel

võib lapsel endiselt jätkuda abi vajadus, millele tuleb tähelepanu pöörata ja mida tuleb lastekaitsetöötaja poolt hinnata (LasteKS, 2014).

Intervjuudes osalenud ülejäänud lapsed rääkisid, et tänu lasteabiga suhtlemisele olid nad saanud väljendada enda emotsioone ning viha ja pisarad enda seest välja elada. Samuti andis suhtlemine toe ja abi saamise tunde ning et peale lasteabiga suhtlemist hakkasid toimuma muutused paremuse poole. Enne lasteabisse pöördumist polnud lapsed enda tundeid, mõtteid ja probleeme kellelegi jaganud. Lasteabi andis selleks võimaluse. Rääkimiseks, enda arvamuse avaldamiseks, teatamiseks abi soovist ja vajadusest. Lähtudes lasteabi tööspetsiifikast saab lasteabi olla lisaks kuulamisele ja nõustamisele abiks ka lapse eest info vahendajaks teistele spetsialistidele, pöördudes näiteks lapse eest KOV-i poole ja andes edasi esmase lapsepoolse selgituse või vajaduse. Samuti on lasteabi nõustamine toeks lapsele tõstes seeläbi lapse teadlikkust, enesehinnangut, julgust. Lapsed said intervjuus ka võimaluse anda hinnangut 5-pallilisel skaalal selle kohta, kuidas lasteabiga suhtlemine on teda aidanud. Laste hinnang kokku oli 3,8 ja kuigi lapsed kommentaare hinnangule ei lisanud, võib oletada, et kõrgema hinde on andnud need lapsed, kelle juhtumi osas sai lasteabi väga konkreetsete tegevustega abiks olla ja seeläbi oli ka lasteabi kaudu abi saamise tunnetus kõrgem. Lasted, kelle juhtumite lahendamine on pikemaajalisem ja mille tegevuste üle otsuste tegemise roll pole lasteabi pädevuses, võivad lasteabist kasusaamise osa tunnetada vähem.

Spetsialistidel palusin samuti jagada arvamust, kuidas nende kliente võis lasteabiga suhtlemine aidata. Või kuidas sellest võis kliendile abi olla või kui kasulik see nende hinnangul kliendi jaoks oli. Teenust peetakse kasulikuks nii laste, lapsevanemate, kui spetsialistide jaoks.

LK3: „*Ma arvan, et sellest oli suur abi nii lapsevanemale, kui ka lapsele. Lapsevanem tundis, et ta on toetatud ega ole probleemiga üksi ning lapse abivajadus sai hinnatud ning talle osutati vajalikku abi*“.

Selline arvamus toetab lasteabiteenuse eesmärki mitte piiritleda konkreetset sihtühma, keda pöördumise käigus toetatakse või kes võib lasteabi poole pöörduda. Lasteabiteenuse lõplikuks eesmärgiks on lapse heaolu tagamine ning selle saavutamiseks on oluline kasutada erinevaid võimalusi ja inimesi.

LK3: „*Lasteabitelefoni kaudu on sattunud meie vaatevälja palju kliente ja riskiperesid, kes ei olnud varem meie juurde jõudnud või kohalikul omavalitsusel puudus teave pere abivajadusest.*

Kõrvalseisjate ja julgete pöördujate abil jõuab teave abivajavast lapsest või perest meieni ja seeläbi on teenus äärmiselt vajalik“.

Spetsialistide hinnangul on oluline ka koostöö erinevate osapoolte vahel, mis samuti mõjutab klientide abi saamist, selle mõju ja kasulikkust. Ühe näitena kirjeldati juhtumit, kus laps oli pöördunud lasteabisse ning kust oli informatsioon liikunud edasi teistele vajalikele asutustele (KOV, PPA). Kuigi erinevad spetsialistid tegelesid lapsega, ei jõudnud see juhtum lapse jaoks lahenduseni kuna vastutus tema juhtumiga tegelemiseks hajus erinevate süsteemide vahel. Kuid sama laps pöördus veelkord sama teemaga lasteabi poole, mis võimaldas erinevad osapooled uuesti tema abistamiseks tööle rakendada. Tänapäevaks on teada, et laps ja pere saavad vajalikku abi ja toetust ning teda kahjustav olukord on lõppenud. Kahjuks lapse esmasel abiküsimisel olukorra muutmiseks ja parandamiseks, ta seda ei saanud. Kuid juhtum näitab lapse usaldust lasteabiteenuse osas, kuhu ta pöördus uuesti, leides selles võimaluse anda veelkord teada oma probleemist. Kogu juhtum näitab koostöö tähtsust erinevate lapsi abistavate osapoolte vahel ning usaldusliku suhte rolli kliendi ja abistaja vahel. Kui lapsel poleks esimesest pöördumisest lasteabisse olnud positiivse suhtlemise kogemust, poleks ta ilmselt teisel korral enda probleemi samas kohas jaganud ning tema väärkohtlemine võinuks jätkuda.

LK1: „Kuigi tüdruk oli aasta varem sama probleemiga pöördunud ja ta ei saanud vajalikku abi, kuna kadus erinevate süsteemide vahele ära, siis ei olnud ta kaotanud usku lasteabisse - sinna pöördus ta uuesti. Eks oli ka seekord lapse soov, et keegi siiski sekkuks ja nägi siin võimalust lasteabis“.

Kasulikkuse hinnang sõltub spetsialistide arvates ka sellest, kelle seisukohast lähtuvalt kasu saamist hinnata. Lapse võimalus abi saada võib tugevalt olla mõjutatud tema vanemate suhtumisest abi saamise võimalusse või selle vajalikkusesse. Bronfenbrenneri (1979) järgi mõjutab last kõige olulisemalt tema lähikeskkond, milleks on tema pere ja vanemad. Lastekaitsetöötaja hinnangul lapse ja perega töötamine ning nende toetamine aitab tagada lapse heaolu. Seepärast hindavad lastekaitsetöötajad ka lasteabiga suhtlemist klientidele kasulikuks ja abipakkuvaks võimaluseks. Abi saamise kasulikkuse mõistmine võib aga erineda. Näiteks toob uurimuses osalenud spetsialist välja riskipere vanemate hinnangu, mille kohaselt lastekaitsega koostöö ei pruugi nende vaatest olla kasulik, sest tekitab igapäeva ellu sekkumist ja ebamugavust. Kuid sellistel juhtudel ei hinda vanemad lapse heaolust lähtuvalt olukorda vaid enda igapäevastest tegevustest. Kokkuvõtvalt on spetsialistid arvamusel, et lapsele, kelle abivajaduse kohta liikus info

läbi lasteabiteenuse lastekaitsetöötajale, on abi saajana lasteabiga erineval viisil suhtlemine kindlasti kasulik.

LK3: „*Kogumina leian, et lasteabiga suhtlemine abistas kliendina last, kelle osas infovahetus toimub, olgugi, et sellele järgnevad tegevused (sh järeltegevused) on vanema jaoks igapäevaelu segavad ja pingestavad*“.

Suureks kasuteguriks on spetsialistide arvates lasteabiteenuse ööpäevaringne kättesaadavus ning tänu sellele koheselt ja kiirelt abi saamise pöördumise võimalus.

5.2 Laste võimalused saada abi

Alapeatükk annab ülevaate laste ja spetsialistide kirjeldustest laste abi saamise võimaluste kohta.

5.2.1 Põhjused ja teemad, mille puhul lapsed abi küsivad

Esmalt uurisin lastelt ja spetsialistidelt, milliste põhjuste või teemade osas lapsed soovivad nõuannet ja abi küsida. Milline on nende arvamus üldisemalt, ka teiste laste kohta, millistel põhjustel võib lastel tekkida nõuande soov või abi saamise vajadus. Laste arvamused selle küsimuse juures osaliselt kattusid, osaliselt mitte. Mitmel korral nimetasid lapsed koolikiusamise teemat, samuti koduseid suhteid ja tülisid.

LP5: „*Väga erinevatega... aga tihti ilmselt tülide või peretülidega*“.

Aga ka vaimset tervist ja enesetapumõtteid, üksinduse ja kurbuse teemat toodi välja. Ühel korral nimetati ka ärakasutamist, koduvägivalda ning probleeme alkoholi ja narkootikumidega.

LP2: „*Tülid kodus, koolikiusamine, ärakasutamised, Üksildus*“.

Nimetatud teemad on sarnased uuringute tulemustele, mis näitavad, milliste probleemide või põhjuste osas on lastel soov ja vajadus nõuannet ning abi küsida (Anniste jt, 2018; Soo jt, 2016; Sukk ja Soo, 2018).

Spetsialistide arvamusel võib lastel olla kõige rohkem küsimusi või nõuannet vaja erinevate suhetega seotud küsimustes. Kas peresiseselt vanematega või sõpradega seotult, või koolis, aga ka paarisuhetes.

LK2: „Seoses suhetega oma vanematega ja sõpradega; välimusega lapsed, seoses vanemate lahutusega, lapsed seoses vägivallaga vanemate vahel või enda suunal jne“.

Suhtlemise temaatika suurem esile kerkimine nii laste kui spetsialistide hulgas on ootuspärane, kuna erinevas vormis ja erinevate inimestega suhtlemine moodustab noorte elust väga suure osa ning on seeläbi ka nende tugevaks mõjutajaks ning sellepärast ka suurema võimalusega tekitada murekohti lastele.

Täiskasvanud arvasid veel, et enesehinnangu ja välimusega seotud teemad on noorte jaoks samuti olulised. Ning laste mure enda sõprade pärast, kuidas neid vajadusel aidata või kuhu abi saamiseks pöörduda. Vanematega seotud teemadest võivad spetsialistide arvates lapsi mõjutada vanemate omavahelised suhted ja lahutusega seotud vaidlused.

LP2: „Seoses suhetega oma vanematega ja sõpradega, välimusega lapsed, seoses vanemate lahutusega, lapsed seoses vägivallaga vanemate vahel või enda suunal muud erinevad mured“.

Kui lastest ainult üks nimetas koduvägivalda abi küsimise põhjusena, siis spetsialistide arvamusel võib see teema olla tunduvalt aktuaalsem laste jaoks, tulles põhjusena välja mitmes intervjuus. Põhjuseks võib olla ka laste väiksem teadlikkus võrreldes spetsialistidega, et vägivalla pealt nägemine ja kogemine on samuti väärkohtlemine ning et selliste juhtumite puhul on võimalik abi saada.

LP6: „Kodused suhte probleemid, suhted eakaaslastega, õnnetu armastus, enesehinnangu küsimused (mis viivad kurvameelsuseni), väärkohtlemine“.

Väärkohtlemine laste enda suhtes võib samuti olla spetsialistide hinnangul nõuande ja abi saamise vajaduseks. Kuna laste vastustes toodi enesevigastamine ja vaimse tervise teema mitmel korral välja, on veidi üllatav, et spetsialistid nimetasid neid teemasid vaid ühel korral sellises sõnastuses. Kuid nende teemade haakumine teiste teemade kaasuses oli tuntav. Põhjendada saab seda spetsialistide teadlikkusega, et enesevigastamine, kui tegevus, on teatud murede ja probleemide tulemus, mille algne allikas peitub hoopis mõnes teises põhjuses ja kajastub seega spetsialistide jaoks eelnevalt toodud teemades.

5.2.2 Lastele pakutavad võimalused abi saada

Uurimuses osalejad said rääkida ka võimalustest, kuhu lapsed saavad nende arvates nõuande ja abi saamiseks pöörduda ning kas neid võimalusi on piisavalt.

Laste vastused selles küsimuses olid suhteliselt lühikesed. Spetsialistidest või asutustest, kes lastega töötavad, oskasid nad välja tuua lastekaitsetöötaja, noorsootöötaja, Rajaleidja keskuse ja Vaimse tervise keskuse (LVTK). Intervjuudes osalenud laste arvates võiks ka kogenuid või usaldusväärne inimene olla selline isik, kellele saaks vajadusel enda muredest rääkida.

LP2: *„Ei, kui tahaksid tõesti oma sõbra pärast abi siis siia ma pöörduda ei saaks...“*

Lapsed ei maininud kordagi selles vastuses pereliikmeid või vanemaid. See võib olla seotud konkreetselt nende laste isikliku kogemusega, kus nad pole tunnetanud peresisest toetust ja abi saamise kogemust. Üldiselt hindasid lapsed võimalusi abi küsimiseks mitte piisavaks. Ühel juhul arvati, et abi küsimine võib takistuda ka laste vähese julguse taha abi küsida või sobiva inimese puudumise taha, kellele enda isiklikest temadest rääkida:

LP4: *„Ei ole piisavalt. Pole kellegi poole pöörduda või ei julge või ei taha mõne inimese poole pöörduda“*.

Teise lapse arvamuse kohaselt piirab nõuande või abi saamist laste sõltumine täiskasvanute tegevustest ja nende poolsest mõjust lastele, mis teeb lapsed tundlikuks ja haavatavaks. Selline arvamus ühtib uurijate seisukohtadega, mille kohaselt laste vaade erineb täiskasvanute omast ning need võivad olla täiskasvanule ootamatud ja üllatavad (Kutsar jt, 2018). Samuti ei pruugi täiskasvanute poolt antud hinnangud laste kohta olla alati piisavad ega adekvaatsed, mille tõttu on oluline koguda laste endi arvamusi ja ütlusi, et nende heaolu paremini mõista ja täiskasvanutel aidata edendada laste heaolu (Kutsar jt, 2018).

LP2: *„Suhteliselt kehvad võimalused, sest lapsed on mõjutatavad ja see teeb neid hapraks....vanemad ja töötajad mõjutavad neid oma tehnikaga mille käigus võib laps haiget saada“*.

Laste arvamustest väljendub ka aspekt, et kui abi saamise võimalused isegi on olemas, tuleb lapsel endal nende saamiseks palju pingutada, millest võib järeldada, et laps tunnetab endal suurt vastustust vajaliku abi saamisel.

LP5: *„...peab laps ise abi saamiseks tohutult pingutama“*.

Sarnane oli ühe teise lapse kogemus, kus laps ise oli enda mure pärast Laste Vaimse Tervise Keskusega (LVTK) ühendust võtnud, kuid ei saanud esmasel pöördumisel abi enda vanusest tulenevalt. Kuid kontaktist ei saanud ka toetust või juhendamist selles osas, kuhu või kelle poole edasi pöörduda või kuidas toimida või kes võiks lapsele selles protsessis toeks olla:

LP1: „*Aga, kui ma nt LVTK meilile kirjutasin siis algul öeldi mulle, et 17 on liiga suur vanus enda ravimiseks*“.

Hiljem küll asjaolud selginesid ja laps sai nimetatud asutusest abi, kuid kindlasti pole abivajava, eriti lapse, ühest kohast teise suunamine või signaali andmine, et sul pole võimalik siit abi saada, lapsesõbraliku teenuse tunnuseks.

Spetsialistide kirjeldused võimaluste kohta, kust lastel ja peredel on võimalik vajadusel nõuannet ja abi saada, olid märksa laiemad, mis on ootuspärane, arvestades nende valdkonnas töötamise kogemust. Lisaks lastekaitsespetsialistile nimetati võimalustena kooli ja lasteaia personali, erinevaid nõustamiskeskuseid ja spetsialiste (psühholoog, perenõustaja), Rajaleidja keskusi, politseid. Meditsiinivaldkonnast perearsti ja seksuaaltervise kliinikuid. IKT võimalustega teenustest toodi spetsialistide poolt välja tarkvanem.ee ja amor.ee leheküljed ning kriisitelefoni. Tarkvanem.ee ja amor.ee leheküljed pakuvad sarnaselt lasteabiteenusele samuti internetipõhist nõustamise võimalust. Ning kriisiabitelefoni sarnaneb samuti lasteabiteenusele, pakkudes ööpäevaringset nõustamist telefoni ja interneti teel. Erinedes lasteabiteenusest eelkõige sihtgrupi osas, kelleks kriisiabitelefoni puhul on valdavalt vägivalda kogenud täiskasvanud.

Sarnaselt eelnevalt ära toodud lapse arvamusele, oli ka üks spetsialistidest seisukohal, et lapse võimalused saada abi on sageli sõltuvad täiskasvanutest.

LK1: „*Lapse võimalused saada abi sõltub väga sageli täiskasvanutest ja pere võimalustest. Psühholoogilise abi järjekorrad on pikad ja eravastuvõttud kallid (ja ka suht pikad järjekorrad). Maapiirkondades lisandub transpordi küsimus*“.

Võrreldes laste arvamusega olid spetsialistide hinnangud erinevate abi võimaluste olemasolu kohta positiivsemad. Kuigi kättesaadavus võib nende hinnangul erineda piirkonniti ja olla mõjutatud kindlatest päevadest ning olla sõltuv ka konkreetsetest kellaegadest. Kuid tunduvalt enam toodi spetsialistide poolt välja kahtlust, et abisaamise võimalustest ei olda piisavalt teadlikud, mis ühtib ka uuringutest selgunud tulemustega, mille tulemused näitavad, et ligi veerand (24%) lapsevanematest soovivad laste kasvatamisel enam nõu ja abi, kuid 53% lapsevanematest

ei tea kuhu või kelle poole abi saamiseks pöörduda või ei ole sõandanud kellegi poole pöörduda (Anniste jt, 2018).

5.2.3 Teadlikkus abi saamise võimaluste kohta

Lastele abi pakkuvaid teenuseid tuleks spetsialistide arvates rohkem tutvustada ja nende kohta infot levitada. Kasutada selleks näiteks reklaamikampaaniaid, sotsiaalmeediat ja teisi meediume, kus kajastada nii teenuseid kui nendega seotud teemasid. Samuti teha tihedamat koostööd erinevate asutuse vahel, näiteks koolid ja noorteorganisatsioonid, et informatsioon oleks paremini kättesaadav ning lastega tehtav töö oleks paremini mõistetud ja pakutavad võimalused tutvustatud.

LK4: *„Ikka tuleks. Näiteks läbi sotsiaalmeedia või muude teabe jagamise allikate kaudu (kohaliku omavalitsuse leht, artiklid ajalehes vms). Tutvustada spetsialistide tööd, kes lastega ja peredega töötavad, nende võimalustest, oskustest“.*

Hea praktilise kogemusena jagati partneritega koostöös toimunud piirkondlikuid teenuseid tutvustavaid infopäevasid, kuhu olid oodatud nii piirkonna spetsialistid kui kõik huvilised. Infopäevad andsid hea ülevaate, millised teenused ja tegevused piirkonnas on ning tutvustati laste ja peredega töötavate spetsialistide tööd.

Spetsialistide teadlikkus üksteise tegevusest ja omavahelise koostöö olulisuse tähtsust toetab spetsialisti tähelepanek, milles ta toob välja, et inimestel pole võimalik nõustamist ja abi saada kompaktselt ühest kohast vaid selleks tuleb korduvalt üksikult erinevaid teenuseid läbida. Mis teeb abi saamise inimese jaoks ebameeldivaks ja tülikaks.

LK3: *„Arvan, et abi saamise võimalusi on piisavalt. Keeruliseks teeb olukorra see, et erinevate spetsialistide juurest suunatakse teiste spetsialistide juurde, mistõttu inimesed pigem ei saa kompleksset terviknõustamist, vaid peavad "kulutama" palju uksi ja oma muret korduvalt ja korduvalt rääkima“.*

Positiivse erandina saab siin Eesti kontekstis tuua lastemaja näite, kus lapsele pakutakse erinevate spetsialistide poolt abi ja tuge ühes ja samas kohas, lastemajas. Selline mudeldus hoiab ära niigi traumeeritud lapse koormamise erinevate asutuste ja spetsialistidega.

Lisaks abi saamise võimaluste tutvustamisele peavad spetsialistid oluliseks ka julgust abi saamist kasutada ning julgust abi küsida ning probleemidest rääkimist. Abi küsimist võib vähendada

ühiskonnas ohvreid süüdistav ja alavääristav hoiak, mida näitab põhikooli õpilaste seas läbi viidud uuringu tulemused, mille kohaselt on õpilaste seas levinud arusaam, et ohvreid ei saa aidata ja et sekkujad sageli alavääristavad ohvreid (Strömpl jt, 2007).

LK7: „*Minu arvates tuleks neid võimalusi rohkem lastele ja lastevanematele tutvustada ja julgustada neid abi kasutama.*“

Ka lapsed on arvamusel, et pakutavaid abisaamise võimalusi tuleks rohkem tutvustada ja nendest rohkem rääkida. Vähene teadlikkus abisaamise võimaluste kohta on tulnud välja ka uuringust, mille kohaselt noored, kes on kogunud väärkohtlemist, ei teadnud, kellele juhtunust võiks rääkida ja 6% noortest ütles, et neil ei ole ühtegi sellist isikut, kelle käest nad võiksid isikliku probleemi korral abi küsida (Soo jt, 2016). Laste arvates võiks teavitustööd teha näiteks koolis infoürituste või erinevate tutvustuste kaudu. Ka plakatite varianti soovitati.

LP1: „*Võiks vist jah. Vb [võibolla] käia koolides rääkimas sellest. (Kuigi seda vist juba tehakse, ma ei tea).*“

Ühe lapse arvates ei tohiks teavitamist teha kindlasti depressiivsust rõhutaval viisil, et juhtida tähelepanu näiteks just konkreetset depressiooni teemale. Tema arvamise põhjenduseks oli, et see võib juhtida liialt suure tähelepanu neile, kes seda tegelikult ei soovi ja kelle jaoks oleks selle teema tõstatamine ebamugav.

5.2.4 Laste kaasamine ja lastega arvestamine

Kuna kogu teema on oluline selleks, et lapsed saaksid paremini abi, tuleks kaasata ettevõtmistesse lapsi ennast.

LK7: „*Ja mis kõige tähtsam - lapsi endid kaasates!*“

Lapsed ise arvavad, et neil pole või on väga vähe kaasa rääkimise võimalust ja enda arvamuse avaldamiseks. Tihti saab määravaks ja otsustavaks täiskasvanu arvamus. Lapse kuulamine ja temaga arvestamine sõltub palju lapse julgusest rääkida ning sellest, kellega ta räägib. Ühe lapse kogemus näitas, et spetsialistid võivad enda tähelepanu pöörata enamuses hoopis vanematele ning lapse tunnete ja arvamustega ei arvestata.

LP2: „*Peamiselt surutakse lastele peale täiskasvanute arvamist kui seda mis laste jaoks tõena paistab.*“

Ka spetsialistid arvavad, et lapsi võiks ja tuleks senisest tunduvalt rohkem kaasata ning nende arvamusega arvestada. Tihti on see nende arvates sõltuv täiskasvanutest, kuna lapsed on niivõrd paljus sõltuvad ja sellepärast ka mõjutatavad täiskasvanutest. Samuti võib laste kaasamine olla näiline, kus lapse arvamust küll küsitakse, kuid tehakse seda kas suunatult või pööratakse lapse arvamus täiskasvanule sobilikuks.

LK7: *„Arvan, et ei arvestata veel piisavalt. Vähemalt on see väga "teenuse osutaja põhine" ja oleneb konkreetsest juhtumist.“*

Spetsialistid on arvamusel, et lapse arvamusega arvestamine on hetkel paljuski teenuse osutaja ja konkreetse juhtumi põhine. Nende arvates tuleks laste arvamusega rohkem arvestada haridussüsteemis ning et praegused sotsiaalvaldkonna teenused on pigem ülesehitatud vanemate toetamisele ja abistamisele. Millele tuginemist saab vaadelda lapse kasvu- ja arengukeskkonda mõjutavate süsteemide toetamise kaudu, mis last ümbritsevad (Bronfenbrenner, 1979). Kuid spetsialistid on arvamusel, et lapse abistamine peaks toimuma koostöös lapsega ja tema arvamusega arvestavalt, mis on ka LÕK (1991) kohaselt lapse üks põhiõigustest ning täiskasvanute roll on aidata seda rakendada erinevates süsteemides ja tegevustes.

Intervjuudes kirjeldasid mõned spetsialistid ka enda kogemusi laste arvamuse rakendamisel ning laste kaasamisel.

LK3: *„Laps on minu juhtumipartner, mitte kõrvalseisja“.*

Spetsialistid on arvamusel, et lapsega arvestamine oleneb väga palju sellest, kes lapsega töötab ja milline kontakt lapsega saavutatakse. Kuid nende hinnangul peab spetsialistil olema valmisolek lapse ideede ja mõtete vastuvõtmiseks ning lapse tegevustesse kaasamiseks, kui partnerina, mitte kui kõrvalseisjana. Kui laps pole kaasatud, on keeruline hoida lapsega kontakti ja saada teada lapse arvamust.

LK4: *„Kaasan lapsi tööprotsessi ja üritan nende arvamuse selgeks teha. Peab omama valmisolekut, et lapse ideedega ja mõtetega kaasa minna“.*

Spetsialisti vaatest lähtuvalt tõid osalejad välja, et kui vähegi on võimalik, siis vestlevad nad enda juhtumite puhul igas vanuses lastega, sõltuda võib see lapse arengust ja valmisolekust. Spetsialistil tuleb enda töös näha last laiemas kontekstis ja seoseid teda ümbritsevaga ning olla lapsele vahendajaks ja selgitajaks toimuva osas. Aidata mõista, milline on lapse vajadus erinevate tegevuste osas ja millist kasu see lapsele toob.

LK3: „Püüan oma juhtumites osalevaid lapsi maksimaalselt kaasata, keskendudes rohkem lapse arvamustele, tajudele teda ümbritseva suhtes ja talle selgitades, mis tema ümber toimub või hakkab toimuma ja miks see talle on hea“.

Alati ei pruugi lapse arvamus ja tahe ühtida tema heaolu tagamiseks vajalikuga, kuid siis tuleb lapsele selgitada, miks tema arvamust ei saa arvesse võtta ning lapsele tuleb pakkuda alternatiivseid võimalusi.

LK4: „Lapse arvamuse väljaselgitamine ja leida lahendus, kuidas lapse arvamusega oleks võimalik arvestada. Kui see on ebarealistlik või huvidega vastuolus (nt 16-aastane tahab vanematest eraldi kolida), siis põhjendada, miks see ei ole käesoleval hetkel parim lahendus ning pakkuda välja alternatiive“.

Selline seisukoht ühtib ka töö esimeses osas kirjeldatud LÕK (1991) põhimõtetega ning Aru ja Paron (2015) selgitustega lapse arvamusega arvestamisel tema heaolu tagamisel. Lapsel peab olema võimalus mõista, miks tuleb teha tema soovist erinev otsus ning miks see temale hea ja vajalik on.

5.2.5 Arendusvõimalused laste aitamiseks

Palusin uurimuses osalenutel avaldada arvamust ka teemal, milline võiks olla nende poolt kujundatud teenus laste aitamiseks. Täiskasvanute ettepanekud teenuste kohta olid suunatud lastele läbi vanemate, mis on nende hinnangul heaks võimaluseks lapsi mõjutada nende arengus ja nende loomulikus keskkonnas ning võimaldab vanemal endal olla lapse aitaja. Spetsialistide arvates on sellisteks võimalusteks näiteks vanemlust toetavad koolitused ja teenused, mis peaksid olema laialdasemalt ja paremini kättesaadavamad.

LK5: „Unistuste maailmas võiks kõik noored vanemad läbida lapsekasvatamise kursuse (riskis pered kindlasti).“

Samas näitavad nimetatud spetsialistide ettepanekud, läbi vanemate suurema teadlikkuse abistada last, jällegi suundumust sellele, et lapse mõjutamine, ehk abi pakkumine, toimub läbi täiskasvanute, mitte läbi lapse enda kaasamise või tegevuse. Kuigi lapse kaasamise idee lähtub LÕK (1991) põhimõttest, pole eespool kirjeldatud ülevaate ja ka intervjuude vastuste järgi selle põhimõtte rakendamine praktikas kuigi harjumuspärane. Põhimõte võib jääda kõrvale ka lastega töötavate spetsialistide arvamustes, kui see pole nende jaoks juba harjumuspärane tegevus (näiteks

lapse arvamuse küsimine) ning isegi siis, kui samad spetsialistid intervjuu teiste vastuste raames on toonud laste kaasamise olulise aspektina välja.

Lastele suunatud teenuse ja võimalusena tuleb spetsialistide arvates suuremat rolli pöörata tundeelu ja suhteid mõjutavate oskuste õpetamisele ning teenuste kujundamisele.

LK6: „*Ka kooliprogrammis võiks olla rohkem tundekasvatust ja hiljem ka suhtepeühholoogiat (nii paarisuhete hoidmiseks kui ka oma lapsega suhtlemiseks kasulik)*“.

Erinevate suhetega seotud teemade olulisus on tulnud esile ka uuringutest, mis näitavad, et lapsed ei räägi endaga seotud muredest ja probleemidest. Laste õiguste ja vanemluse uuringust (2018) kohaselt iga kaheksas laps (12%) tunneb iga päev, et ta on üksik ning tal pole kellegagi oma murest rääkida, mis võib olla seotud oskusega enda tundeid jagada ja väljendada, nendest rääkida.

LK7: „*Nii nagu täna kasvatame meie oma lapsi, nii kasvatavad tulevikus nemad oma lapsi!*“.

Spetsialistide seisukoha järgi peaks õpetus algama juba lapseas, kuna omandatud oskused ja teadmised kannab inimene läbi enda elu ning annab edasi ka järgnevatele põlvkondadele. Põhimõtet toetab kaasaegne lapsepõlve käsitus, mille kohaselt lapsed loovad täiskasvanute ühiskonda juba praegu läbi enda (Kutsar jt, 2018). Näiteks arvas üks spetsialist, et lapsevanemad võiksid saada kallistamise õpetust, mis annaks neile teadmisi kallistamise mõjust lapsele ning kuidas ja millistes olukordades või situatsioonides see oluline on. Kuna lastekaitsevaldkond puutub palju kokku hooldusõiguse temaatikaga, mida näitab ka lasteabitelefoni praktika (15% kõigist täiskasvanute pöördumistest 2018. aastal) (Lasteabi..., i.a), on vähe mõeldud võimalustele ja teenustele, mis toetaksid selliste perede lapsi.

LK4: „*Teenus laste jaoks, kelle vanemad on hooldusõiguslike küsimuste pärast pöördunud kohtusse*“.

Vanemate vahelised vaidlused on tihti keerulised ja pikaajalised ning mõjutavad kõiki osapooli sh last ja tema lapse heaolu. Laps peab läbi oma vanemate tegevuse kogema keerulisi protsesse ja valikuid, kuid tänaste võimaluste juures pole lastele pakkuda konkreetselt nendele suunatud teenust, mis aitaks toime tulla emotsionaalselt keerulise olukorraga. Ning nagu juba eespool ka kirjeldatud, sõltub laste võimalus abi saada paljuski vanematest, siis kahjuks jäävad hooldusõiguste vaidlustes lapse igapäevane emotsionaalne toimetulek tihti tähelepanuta.

Uurimuses osalenud laste ja spetsialistide arvamustest tuleb välja, et tuntakse puudust sellisest teenusest, kus laste abi saamine toimuks ühest kohast, ühe teenuse pakkuja juures. Spetsialistid kirjeldasid sellist võimalust kui:

LK5: „...*integreeritud abiteenus, mis siis ühendab erinevad spetsialiste.*“

Ka lapsed arutlesid selle üle, et võiks olla üks keskus, kuhu lapsed ise saaksid pöörduda ja ka kohale minna.

LP5: „*Ma teeksin mingi hoone, kus on 24/7 keegi olemas (igasse suuremasse linna) ja kui on mingi probleem mõnel lapsel, siis ta tulebki sinna inimestega rääkima ja püütakse leida kiireim lahendus.*“

Lapsed seostasid seda vajadust ka lasteabiteenusega, kirjeldades tähtsust saada nõuannet ja abi ühest kohast ning lisaks telefoni- ja internetinõustamisele ka otsekontakti või kohtumisena näiteks lasteabi keskustes.

LP1: „*Ma arvan, et just selline nagu lasteabi on. Vb [võibolla] võiks olla nagu oma keskus. Kuhu saab laps tulla. Mitte ainult telefoni kasutades nõu küsida vaid ka näost näkku.*“

Intervjuudest saadud arvamused toetavad lasteabiteenuse arendusvisioone, kus on kaalumisel integreeritud teenuste loomine koostöös erinevate partneritega, näiteks lastemajaga. Lastemaja teenuse mudeli kaudu on Eestis olemas hea praktiline näide, kus seksuaalselt väärkoheldud laste abistamine viiakse erinevate spetsialistide poolt läbi ühes kohas, lapsesõbralikus keskkonnas, ilma, et laps peaks käima mitmetes erinevates asutustes erinevate spetsialistide juures (Sotsiaalkindlustusamet..., i.e). Kahe teenuse koostöös on kaalumisel arendusvõimalustena koondada teenuste pakkumine näiteks ühtsetesse ruumidesse, mis võimaldaks laiendada lastemaja teenuse kellaajalist kättesaadavust ning lasteabiteenusel lisavõimalusena kontaktnõustamise pakkumist.

Lasteabiteenuse tehnilise võimekuse poolelt tehti laste poolt ettepanek veebikeskkonna täiendamiseks tunnete piltide, kaartide, sümbolite kasutamise võimalusega, et laps saaks valida enda tundele vastava sümboli. Rakendus võimaldaks lastel kergemini enda emotsioone ja tundeid väljendada, mida võib neil suhtluses sõnades raske või keeruline teha olla. Samuti võib selline vahend lihtsustada lastel rasketest juhtumitest, nagu seksuaalne või füüsiline väärkohtlemisest, teada anda.

Lisaks tehti laste poolt lasteabiteenuse tehniliste võimaluste juurde lisada videokõne kasutamine, mis laiendaks suhtluskanalite valikut ning Lasteabi kodulehel võiks olla motivatsiooni nurgake, kust oleks võimalik saada inspiratsiooni positiivsete hoiakute loomiseks.

5.3 IKT-põhise teenuse pakkumise tugevused ja nõrkused lasteabiteenuse näitel

Alapeatükk annab ülevaate laste ja spetsialistide arvamustest IKT-põhise teenuse tugevustest ja nõrkustest

5.3.1 IKT-põhise teenuse pakkumise tugevused

Uuringus osalejate üldine seisukoht IKT vahendite nagu telefon, veebivestluse (chat) ja e-kirja kasutamise suhtes on positiivne ning nad tunnetavad nende võimaluste vajalikkust lastele abi pakkumisel.

LP3: „*Väga oluliseks kuna ükski laps ei peaks ootama ja kannatama, et oma murest rääkida. Seega tal on võimalus pöörduda lasteabi poole*“.

Laste arvates on lastel interneti teel lihtsam teise osapoolega suhelda ja see hõlbustab abi küsimist.

LP1: „*Palju kergem on küsida abi, kui sa ei tea teisel pool ekraani v telefoni toru otsas olevat inimest*“.

Interneti teel abi küsimine võib olla lapse jaoks mugavam füüsilise kontakti puudumise tõttu, mis annab võimaluse suhtlemiseks lapsele temale harjumuspärasemas keskkonnas ja seeläbi luua kergemini kontakti ja usaldust teise osapoolega.

LP2: „*Nad ei soovi füüsilist kontakti, sest nad on elus korra juba haiget saanud*“.

Spetsialistid nimetasid laste jaoks interneti nõustamist sobivaks kuna see on nende hinnangul laste jaoks harjumuspärane ning võimaldab tekitada turvatunde teise osapoolega olles lapse jaoks igapäevasele suhtlusele sarnasem, kui seda võimaldaks kontaktnõustamine.

LK3: „*Lapsed ja noored eelistasid chati, kuna nad on harjunud chatima ning see on nende jaoks turvalisem suhtlemisviis*“.

Spetsialistid leidsid ka, et interneti või telefoniteel nõustamine võib olla võimaluseks, kui laps ei usalda enda mure jagada lähedaste või sõpradega ning leiab selleks võimaluse internetinõustamise

teel. Spetsialistid peavad seda oluliseks, kuna oluline on, et laps saab jagada enda probleemi ning ta saab soovitusi, kuidas olukorras edasi toimida või aidatakse abi temale korraldada.

LK6: „*Lastel/noortel ei ole niisugust suhet ühegi täiskasvanuga ja/või ei julgeta siiski kellegi konkreetse poole murega pöörduda*“.

Spetsialistid on arvamusel, et erinevate IKT vahendite sobivus erinevatele sihtgruppidele ja erinevates olukordades tegutsemise jaoks on põhjenduseks, miks on hea pakkuda ühe teenuse raames mitut erinevat suhtlusvõimalust nagu on võimaldatud lasteabiteenuse puhul (telefon, veebivestlus, e-kiri).

LK3: „*Hea, et kliendil on alati valiku võimalus, mis sõltub paljudest faktoritest (vanus, põlvkond, inimtüüp, emotsionaalne seisund, pöördumise sisu)*“.

Spetsialistide hinnangul kasutavad täiskasvanud pigem helistamise võimalust, kui neile harjumuspärasemat meetodit.

LK3: „*Täiskasvanud kasutasid telefoni ühendust, sest see on harjumuspärane ning rääkimise korral on kontakt isiklikum*“.

IKT vahendite teel suhtlemine võimaldab abi saada piirkondades, kus võimalused puuduvad või abi saamine oleks takistatud näiteks transpordi või rahaliste vahendite tõttu.

LP3: „*Kuna neil pole mujalt võimalik abi küsida*“.

Oluliseks peavad nii lapsed kui täiskasvanud IKT vahendite kasutamise juures pöördumise võimalust igal ajal, kui selleks on vajadust ning seetõttu on abi saamise võimalus kiire.

LK5: „*Kuna oli nädalavahetus, siis oli see kiire võimalus, kust abi/nõu saada*“.

Eelpool kirjeldatud nüansid vastavad kirjanduses toodud IKT teenuste olulistele kriteeriumitele nagu anonüümsus, kulutõhusus, aja säästlikkus, mugavus (Rees, Conoley ja Brossart, 2002).

Lähtuvalt lasteabiteenuse põhimõttest, kus pöördujal on võimalik jääda anonüümseks küsisin uuringus osalejatelt nende kogemuse kohta anonüümsusega. Uuringus osalenud lapsed olid lasteabi poole esmase pöördumise teinud kõik veebivestluse kaudu. Veebivestluse süsteem võimaldab pöördujal valida, kas alustada vestlust enda päris nimega või varjunimega. Intervjuudes küsisin lastelt, millist võimalust nemad kasutasid ja miks. Ning miks nende arvates soovitakse anonüümselt suhelda. Laste vastused on kooskõlas kirjanduse ülevaates toodud seisukohtadega, et

telefoni- ja internetinõustamises on suur roll anonüümsusel, mis võimaldab pöördujal lihtsamini enda probleeme kirjeldada ja ennast avada.

LP5: „*Palju kergem on küsida abi, kui sa ei tea teisel poole ekraani v telefoni toru otsas olevat inimest. Ja chati kasutamises on väga mugav anonüümsus*“.

Samuti aitab anonüümselt pöördumine laste arvates vähendada võimalust saada ebameeldiva kohtlemise osaliseks.

LP2: „*Kõik ei suuda olla julged, nad kardavad et nad saavad kiusatud...või et neile tehakse haiget*“.

Samuti toodi intervjuudes välja, et anonüümne pöördumine võimaldab abi küsida ka neil, kes seda muul viisil ei julgeks teha. Kirjandusest on teada, et sellised tendentsid avalduvad näiteks vaimse tervise probleemide korral, kus abi küsimist võivad takistada muuhulgas valdkonnaga seotud stigmad ja negatiivsed arvamused abi küsimise kohta (Tirel jt, 2019).

Ka spetsialistid hindasid lasteabis pakutavat anonüümsuse võimalust oluliseks. Lisaks eespool toodule tõid nad välja, et anonüümsus loob võimaluse kaitsta ka pöördujat, kes annab teada abivajadusest. Sellised olukorrad võivad tekkida näiteks väiksemates kogukondades, kus nähakse lapsel abivajadust, kuid avalikult enda nimega teatades tunnetatakse ohtu iseendale.

LK4: „*Mõningal juhul olen ise leppinud pöördujaga kokku, et kui teades võimalikku ohtu pöörduja enda perele, ei väljastata tema andmeid, mille eest on inimesed olnud väga tänulikud*“.

Spetsialistid tõid esile ka, et anonüümse teatamise võimalus suurendab kodanikujulgust ja -vastutust abivajadusest märku andmisel ja sellest rääkimisel.

LK5: „*Tundub, et inimestel on lihtsam anonüümselt reageerida ja teavitada, kui teha seda oma päris nimega*“.

Palusin uuringust osalejatel ka võrrelda IKT vahendite kaudu pakutud nõustamist tavaliste nõustamismeetodiga, kontaktnõustamistega, mille poolest need erinevad. Lisaks juba eespool kirjeldatud lapse abi saamise võimaluste laiendamine, annab spetsialistide arvates selline nõustamismeetod lapsele vabama väljendamise võimaluse ning otsustada iseseivalt kontakti võtmise ja vajalikkuse üle.

LK1: „*Neil on olnud võimalus end vabalt väljendada (ilma liigse viisakuseta), sest nad on justkui anonüümsed olnud. Nad on saanud teha seda vanema teadmata*“.

Mis on oluline aspekt lapse õigustest lähtuvalt, et kasvades ning arenedes lapse otsustusõigus ja vabadus enda elu üle suureneb (LÕK, 1991) ning täiskasvanute roll on sellega arvestada.

5.3.2 IKT-põhise teenuse pakkumise nõrkused

Kirjanduse ülevaates on juhitud tähelepanu ka IKT vahendite kasutamisel anonüümsusega seotud riskidele, millest üks on kriitilistes situatsioonides (suitsiidsus, vägivald, psühhoos) reageerimine, kus kliendi tuvastamine on oluline, kuid problemaatiline (Luitgaarden ja Tier, 2016). Sama nüanss toodi välja ka spetsialistide intervjuudes, kus kriitiliste juhtumite puhul võib tekkida lisainfo vajadus, mida on anonüümsuse tõttu keeruline saada. Samuti, kui peale pöördumise lõppemist on vaja infot täpsustada mõne juhtumi osas, aga kontaktid puuduvad.

LK5: „*Puudused on see, et võib-olla see inimene omab veel vajalikku infot juhtumi puhul, mida ta ei osanud välja tuua, kuid kuna ta on jäänud anonüümseks, ei saa edasist koostööd teha*“.

Teatud juhtudel on IKT vahendite kasutamisel füüsilise kontakti puudumine soodustav tegur, kuid võib olla ka puuduseks. Laste vastused intervjuudes olid füüsilise kontakti osas vastuolulised, kuna teatud hetkedel pidasid lapsed kontakti puudumist eeliseks, kuid teatud juhtudel puuduseks.

LP1: „*Isegi kirjutades läbi neti, jagades oma muresid tunneb noor/laps ennast üksikuna. Tugi tuleb ainult ekraani vaadates. Pole inimliku soojust*“.

Ka kirjanduses on interneti nõustamise puudusena toodud ära näoilmete ja žestide puudumine, mis väljendavad soojust, tuge ja empaatiat (Tirel jt, 2019; Luitgaarden ja Tier, 2016). Siinkohal on hea tuua välja ka lapse ettepanek lasteabiteenuse arenduseks, mida lastebi hetkel enda suhtluskanalis ei paku:

LP1: „*Enesetunde väljendamiseks kaardid, mida saaks leheküljelt suhtluse ajal valida*“.

Kuigi IKT vahendite kasutamine loob mitmeid positiivseid võimalusi kiireks pöördumiseks, esmaste tegevussuundade andmiseks ja hetkele reageerimise võimaluse, ei saa lasteabiteenuse võimalusi võrdsustada teraapia või süvitsi pakutava nõustamisega.

LK4: „*Erinevus nõustajate tööst seisneb selles, et lasteabi nõustajate näol ei ole tegemist pöördujate psühholoogilise või tegevuse süvitsi mineva analüüsiga.*“

Ka kirjanduse ülevaade näitab, ei IKT vahenditega pakutavat nõustamist võrdsustatakse küll kontaktnõustamisega, kuid seda ei saa võrdsustada teraapia vormidega (Tirel jt, 2019). Pigem võimaldavad IKT vahendid laiendada esmatasandi nõustamise kättesaadavust, mis on oluline varajase märkamise seisukohast, et laste abivajadus saaks võimalikult varakult tähelepanu ja toetamist.

Kokkuvõte

Magistritöö eesmärk on analüüsida laste ja spetsialistide arvamusi ja kogemusi IKT-põhisest lasteabiteenusest laste heaolu tagamisel. Enda töös analüüsisin osalejate kogemusi seoses lasteabiteenusega, laste võimalusi saada abi ning IKT vahendite kasutamise võimalusi lastele abi pakkumisel. Uurimustöö jaoks viisin läbi viis kirjalikku intervjuud lastega ja kaheksa kirjalikku intervjuud spetsialistidega. Lapsed osalesid uurimuses lasteabiteenuse kasutaja kogemuse esindajatena ning spetsialistid lasteabiteenuse koostöö partneritena.

Uurimusest selgub, et kuigi õigusruumis kehtestatud erinevad õigusaktid juhivad tähelepanu ja kohustavad võtma kasutusele meetmeid laste heaolu tagamiseks ning laste arvamuse kuulamiseks ja laste kaasamiseks, vajab nende praktikas rakendamine suuremat tähelepanu ja laialdasemaid võimalusi. On vaja suurendada arusaama lapse heaolu tagamisel lapsest lähtuvatest aspektidest. Senised teenused ja võimalused lapse või pere aitamiseks lapse heaolu tagamisel, on suuresti keskendunud täiskasvanu toetamise kaudu laste aitamisele ning lapse enda võimalused abi küsida ja iseseisvalt abi saada, on uuringus osalejate hinnangul väikesed. Kuna lapsed on tugevalt mõjutatud ja sõltuvad täiskasvanute otsustest ja tegevustest, mis ei pruugi alati olla kooskõlas lapse heaolu tagamise põhimõtetega, on oluline, et lastel endal on samuti võimalik abi küsida ja enda probleemidest rääkida.

Teemad, mida lapsed soovivad jagada või mille osas abi küsida, on tihti seotud suhetega, kas peresiseselt või sõpruskonnas. Aga ka üldisemalt vaimse tervise, enesevigastamise, enesehinnangu ja välimusega seotud teemad. Lastele võib probleeme tekitada ka kokkupuutumine väärkohtlemise ja vägivallega ning vanemate vahelised tülid ja erimeelsused. Osalejate arvamused ühtivad erinevate uuringu tulemustega, mis näitavad kui paljudel lastel selliste probleemidega kokkupuude on (Soo jt, 2016; Sukk ja Soo, 2018).

Laste abi saamise võimalusi takistab samuti vähene teadlikkus olemasolevate võimaluste kohta, mis näitab teavitustöö suuremat vajadust, et selgitada ja tutvustada abi saamise põhimõtteid ja võimalusi ning levitada informatsiooni nende kohta. Suuremat tähelepanu teavitustöös tuleks pöörata abi küsimise julgustamisele ning positiivsema kuvandi loomisele, kuna uurimuses osalenute hinnangul on need aspektid tihtipeale takistuseks, miks abi ei jõua lasteni.

IKT vahendite (telefon, veebivestlus, e-kiri) kasutamine lastele abi pakkumisel on alternatiiviks traditsioonilistele võimalustele. IKT vahendite kaudu abi küsimine on heaks võimaluseks, kuna ei eelda tingimata personaliseerimist ja võimaldab anonüümsust ning aitab seeläbi lastel luua kergemini kontakti ja usaldust teise osapoolega. Lapsed julgevad ennast rohkem avada ja

probleemidest rääkida, mis aitab neil saada uusi suundasi olukorra muutmiseks. Lisaks soodustab anonüümsus kodanikujulgust ning ühiskonnas laiendada võimalust anda teada lapsest, kellel võib olla abi vaja.

Uuringust selgus, et kiire ja paindlik teenuse kättesaadavus ning erinevate suhtlemisvormide valik, on olulised kasutegurid IKT vahendite kasutamisel. Lasteabiteenuse näite puhul saab pöörduja ja laps ise otsustada, millal ta soovib pöörduda (24/7) ja millist suhtlemisvormi (telefon, veebivestlus, e-kiri) kasutada. Uurimuses osalejate kogemused näitasid, et lapsed kasutavad rohkem veebivestluse (internetinõustamise) võimalust, mis on nendele harjumuspärasem ja igapäevasuhtlusele sarnane võimalus. Täiskasvanud eelistavad turvalise, kiire ja hea isikliku kontakti loomiseks pigem telefonisuhtlust. Suhtluskanali valikut võib mõjutada nii kasutaja sihtgrupp, konkreetne olukord või põhjus, mille pärast pöörduakse ning ka abiküsiija (emotsionaalne) seisund.

Uuringus osalejad on veendunud, et IKT vahendite kasutamine võimaldab laiendada teenuste kättesaadavust erinevates piirkondades ja hinnatundlikes situatsioonides, kus muidu abi saamise võimalused võivad takerduda transpordi või rahaliste võimaluste taha. Need arvamused ühtivad ka kirjandusest teada olevate IKT teenuste põhiliste tunnustega, milleks on anonüümsus, kulutõhusus, ajasäästlikkus ja mugavus (Rees, Conoley ja Brossart, 2002).

Osalejate kogemustest lasteabiteenuse näitel saab järeldada, et IKT vahendite kasutamine võimaldab pakkuda teenuseid ja võimalusi, mis suurendavad lastele abi saamise võimalusi. Sellisel abi pakkumise meetodil võivad olla enda teatud riskid, kuid nagu uurimustööst nähtub, on positiivseid aspekte mitmeid, mis kokkuvõttes võimaldavad parandada lastel abi saamise võimalusi ning suurendada seeläbi laste heaolu.

Järgnevalt toon välja ettepanekud lasteabiteenuse arendamiseks.

Kõige väljakutsuvam ja ilmselt ka kõige mahukam oleks teostada ühtse keskuse rajamise idee, kuhu lapsed saaksid pöörduda sõltumata probleemist või murest või ajast ning lisaks IKT-põhiste teenustele oleks lastele võimalik pakkuda ka kontaktkohtumisi ja - nõustamisi. Keskus võiks asuda lastele mugavalt kättesaadavalt kodulähedal st vähemalt suuremates linnades. On väga positiivne, et idee ja vajaduse tunnetamine on tulnud ka laste poolt, mis annab kinnitust teenuse vajadusele.

Teine ettepanek on IKT-põhise suhtluskeskkonna täiendamine tunnete piltide, kaartide, sümbolite kasutamise võimaluse lisamisega veebivestluse (internetinõustamise) keskkonnas. Pöörduja saaks emotsioonide ja tunnete kirjeldamisel kasutada enda tundele vastavat sümbolit või kaarti.

Rakendus võimaldaks lastel kergemini enda emotsioone ja tundeid väljendada, mida võib neil suhtluses sõnades raske või keeruline teha olla. Samuti võib selline vahend lihtsustada lastel rasketest juhtumitest, nagu seksuaalne või füüsiline väärkohtlemisest, teatamist.

Erinevate suhtluskanalite laiendamiseks tasub teenuse raames kaaluda videokõne kasutamisele võtmist, mis laiendaks lasteabiteenuse suhtlusvahendite valikut. Tehniliste arenduste ettepanekutena lisan veel lasteabi kodulehe lasteabi.ee täiendamine nn motivatsiooni rubriigiga, kust oleks võimalik saada soovitusi ja inspiratsiooni positiivsete hoiakute loomiseks. Samuti täiendada kodulehte interaktiivses vormis õpetlikke lühiloengutega erinevates situatsioonides toimimiseks. Samuti soovitan luua lasteabi praegusele Facebooki lehele lisaks lastele suunatud lastepärasem ala- või lisalehekülge.

Kuna lasteabi telefoninumber 116111 on pikk ja jääb halvasti meelde, võiks numbri paremaks meelde jätmiseks olla väike luuletus või laul, mille väljamõtlemisse tuleks kaasata ka lapsed ise näiteks konkurssi kaudu.

Teenusest parema ettekujutuse ja inimesele lähemale toomiseks on soovitatav kajastada lasteabiteenuse igapäevatööst lugusid ja juhtumeid ning kirjeldada kogemuslugude kaudu erinevaid lastega seotud teemasid.

Kasutatud kirjandus

1. Aasvee, K., Liiv, K., Ehala, M., Oja, L., Härm, T., Streimann, K. (2016). *Eesti kooliõpilaste tervisekäitumine. 2013/2014. õppeaasta raport*. Tallinn: Tervise Arengu Instituut
2. Anniste, K., Biin, H., Osila, L., Koppel, K., Aaben, L. (2018). *Lapse õiguste ja vanemluse uuring*. Uuringu aruanne. Tallinn: Poliitikauuringute Keskus Praxis
3. Aru, A., Paron, K. (2015). Lapse parimad huvid. *Juridica*,(6), 375-386. Kasutatud 23.03.2019, https://www.juridica.ee/article_full.php?uri=2015_6_lapse_parimad_huvid&pdf=1
4. Brennen, B.S. (2013) *Qualitative research methods for media studies*. New York and London: Routledge
5. Bronfenbrenner, U. (1977). Toward an experimental ecology of human development. *American Psychologist*, 32(7), 513-531. doi:10.1037//0003-066x.32.7.513
6. Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development: Experiments by nature and design*. Cambridge - Mass. & London: Harvard University Press.
7. Bronfenbrenner, U. (1986). Ecology of the family as a context for human development: Research perspectives. *Developmental Psychology*,22(6), 723-742. doi:10.1037//0012-1649.22.6.723
8. Bronfenbrenner, U., Ceci, S. J. (1994). Nature-Nurture Reconceptualized in Developmental Perspective: A Bioecological Model. *Psychological Review*, 101(4), 568-586.
9. Council of Europ. (2016). Council of Europe Strategy for the Rights of the Child (2016-2021). Documents and Publications Production Department (SPDP), Council of Europe
10. Council of Europe. (2017). It's Our World: Children's views on how to protect their rights in the digital environment
11. Euroopa Komisjon. (2006). Euroopa Liidu lapse õiguste strateegia väljatöötamine. *KOM(2006) 367 lõplik*. Kasutatud 13.03.2019, <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM%3A2006%3A0367%3AFIN%3AET%3APDF>

12. Gottschalk, F. (2019), "Impacts of technology use on children: Exploring literature on the brain, cognition and well-being", OECD Education Working Papers, No. 195, OECD Publishing, Paris. <https://doi.org/10.1787/8296464e-en>.
13. Janson, S. (2018). Tracking towards non-violent childhoods. Measuring changes in attitudes and behaviours to achieve an end to corporal punishment. Stockholm: Council of the Baltic Sea States Secretariat.
14. Justiitsministeerium. (2015). *Vägivalla ennetamise strateegia aastateks 2015-2020*. Kasutatud 13.04.2019, https://www.valitsus.ee/sites/default/files/content-editors/arengukavad/vagivalla_ennetamise_strateegia_2015-2020_kodulehele.pdf
15. Kalmus, V., Masso, A., Linno, M. (2015). *Kvalitatiivne sisuanalüüs*. <http://samm.ut.ee/kvalitatiivne-sisuanalyys>
16. Kutsar, D. (2008). Lapse heaolu vananevas Eestis. – Uued ajad – uued lapsed. L. Ots (toim), Tallinn: Tallinna Ülikooli kirjastus, lk. 96-111.
17. Kutsar, D., Raid, K., & Soo, K. (2018). Rahvusvaheline laste heaolu uuring – võimalus arendada lastekeskset statistikat. *Eesti Statistika Kvartalikirjandus*, (1), 21-28. Kasutatud 13.04.2019, https://www.stat.ee/valjaanne-2018_eesti-statistika-kvartalikirjandus-1-18
18. Laherand, M. (2008). *Kvalitatiivne uurimisviis*. OÜ Sulesepp
19. *Lapse heaolu hindamise käsiraamat*. (2017). Kasutatud 24.03.2019, https://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/sites/default/files/content-editors/Lastekaitse/Noustamisteenused/lapse_heaolu_hindamise_kasiraamat.pdf
20. Lasteabi kodulehekülg. (i.a). Kasutatud 30.04.2019 <https://www.lasteabi.ee/>
21. Lastekaitse seadus. RT I, 06.12.2014, 1. Kasutatud 01.04.2019, <https://www.riigiteataja.ee/akt/112122018049>
22. Lauha, H., Nõlvak, K. (2019). *Digiarend ja noorsootöö*. Tallinn: Digitaalisen nuorisotyön osaamiskeskus ja Eesti Noorsootöö Keskus
23. Lerner, R. (2006). Handbook of Child Psychology. Theoretical Model of Human Development. John Wiley & Sons, Inc. Hoboken, New Jersey.
24. Luitgaarden, G. V., Tier, M. V. (2016). Establishing working relationships in online social work. *Journal of Social Work*, 18(3), 307-325. <https://doi:10.1177/1468017316654347>

25. MTÜ Lastekaitse Liit. (2018). Lapsesõbralik lastekaitse – lastekaitsetöötaja vaade. Kasutatud 13.04.2019, <https://www.lastekaitseliit.ee/wp-content/uploads/2018/11/Lapses%C3%B5bralik-lastekaitse-lastekaitset%C3%B6%C3%B6tajate-vaade.pdf>
26. Perekonnaseadus. RT I 2009, 60, 395. Kasutatud 01.04.2019, <https://www.riigiteataja.ee/akt/109052017029>
27. Pint, S., (2016). *Lapse abivajaduse hindamine lastekaitseseaduse kontekstis Jõgevamaa näitel*. Magistritöö. Tallinna Ülikool, Ühiskonnateaduste Instituut
28. Qvortrup, J., Corsaro, W. A., Honig, M.S. (2009). *The Palgrave Handbook of Childhood Studies*. Palgrave Macmillan, UK. doi:10.1007/978-0-230-27468-6
29. Rees, R., Conoley, C., Brossart, D. (2002). Effectiveness of Telephone Counseling: A Field-Based Investigation. *Journal of Counseling Psychology*. Vol. 49, No.2, 233-242. doi:10.1037/0022-0167.49.2.233
30. Reinomägi, A., Sinisaar, H., Toros, K., Kutsar, D. (2013). Sissejuhatus: lapse õigused ja heaolu. D. Kutsar, K. Pöder (toim), *Laste heaolu (7-12)*. Tallinn: Statistikaamet.
31. Rääk, R. (2015). *Psühholoogilist nõustamisteenust osutavate psühholoogide koolitus ja töö nõustamisvajadus*. Justiitsministeerium. Kasutatud 13.04.2019, https://www.kriminaalpoliitika.ee/sites/krimipoliitika/files/elfinder/dokumendid/psuhh._noustajate_toonoustamis-_ja_koolitusvajadus.pdf
32. Siseministeerium. (2019). *Eesti valdkondadeülese ennetuse kontseptsioon*. Kasutatud 12.03.2019 <https://www.siseministeerium.ee/et/eesmark-tegevused/ennetustegevus/valdkondadeulene-ennetustegevus>
33. Soo, K., Lukk, M., Ainsaar, M., Beilmann, M., Tamm, G., Espenberg, K., Murakas, R., Arak, T., Aksen, M., Vahaste-Pruul, S., Kutsar, D. (2015). *Laste ja noorte seksuaalse väärkohtlemise leviku uuring*. Tartu: Tartu Ülikool
34. Sotsiaalkindlustusameti kodulehekülj. (i.a). Kasutatud 29.04.2019 <https://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/et>
35. Sotsiaalministeerium, (2011). *Laste ja perede arengukava 2012-2020. Targad vanemad, toredad lapsed, tugev ühiskond*. Kasutatud 13.04.2019,

- https://www.sm.ee/sites/default/files/contenteditors/Ministeerium_kontaktid/Valjaanded/lisa_5.pdf
36. Sotsiaalministeerium, (2019). Laste ja perede programm (PP01). “Sotsiaalministeeriumi 2019–2022 programmide kinnitamine“ Lisa 5. Kasutatud 13.04.2019, https://www.sm.ee/sites/default/files/lisa_5_laste_ja_perede_programm_2019_2022_0.pdf
37. Smith, J.A. (2003). *Qualitative Psychology: A Practical Guide to Research Methods*. London: Sage.
38. Strömpl, J., Selg, M., Soo, K., & Šahverdov-Žarkovski, B. (2007). *Eesti teismeliste vägivaldatõlgendused*. Tallinn: Sotsiaalministeerium.
39. Sukk, M., Soo, K. (2018). EU Kids Online'i Eesti 2018. aasta uuringu esialgsed tulemused. Kalmus, V., Kurvits, R., Siibak, A. (toim). Tartu: Tartu Ülikool, ühiskonnateaduste instituut.
40. Tirel, M., Rozgonjuk, D., Purre, M., Elhai, J. D. (2019). When Do People Seek Internet Counseling? Exploring the Temporal Patterns of Initial Submissions to Online Counseling Services. *Journal of Technology in Human Services*, 1-19. <https://doi:10.1080/15228835.2018.1561348>
41. ÜRO lapse õiguste konventsioon. (RT II 1996, 16, 56). Kasutatud 01.04.2019, <https://www.riigiteataja.ee/akt/24016>

Lisad

LISA 1 Laste intervjuu kava

Hea vastaja!

Mul on hea meel tervitada sind selle küsimustikule vastamisel, mille eesmärgiks on uurida sinu kogemust lasteabiteenuse kasutamisel. Sinu vastused aitavad kaasa uurimuse „IKT-põhise teenuse rakendamine laste abistamisel: laste ja spetsialistide vaade“ läbiviimisele, mille eesmärgiks on analüüsida laste ja spetsialistide arvamusi ja kogemusi laste õiguste tagamisel lasteabiteenuse abil. Intervjuus kasutan teenuse terminitena lasteabi ja lasteabiteenus, mis hõlmab kõiki teenuse raames pakutavaid suhtlusvõimalusi.

Küsimustikule vastamine on anonüümne, st ma ei ütle, et just sina niimoodi vastasid. Küsimused on jaotatud kolme suuremasse gruppi:

1. senised kogemused lasteabiteenuse kasutamisel;
2. ettepanekud ja arvamused lasteabiteenuse arendamiseks;
3. kuidas lasteabiteenus aitab kaasa laste õiguste ja heaolu tagamisele.

Igas grupis on kümnekond alaküsimust teema kohta. Küsimustikule vastamine võtab aega orienteeruvalt pool kuni üks tund. Mul on hea meel, kui saad vastata kõigile küsimustele. Kui soovid küsimuste kohta täpsustavaid selgitusi, siis anna sellest palun koheselt julgelt teada.

Suur aitäh sulle!

Mari-Liis Mänd

Intervjuu kava:

1. Millised on sinu kogemused lasteabiteenuse kasutamisel?

- 1) Milline on olnud sinu kokkupuude lasteabiga? Millise loo või teema kaudu sul on kogemus?
- 2) Kuidas või kust said infot lasteabi kohta?
- 3) Millist võimalust (telefon, chat, e-kiri) kasutasid lasteabiga suhtlemisel?
- 4) Miks eelistasid just seda võimalust?
- 5) Mis sulle meeldis kasutamise juures?

- 6) Mis ei meeldinud selle juures?
- 7) Kas sa kasutasid/kasutad pärisnime või varjunime? Miks sa sellise valiku tegid? Mis sa arvad, miks osad tahavad anonüümselt suhelda ja osad mitte?
- 8) Kuidas sind aitas lasteabiga suhtlemine, kui palju said sellest abi või kui kasulik see oli sinu jaoks?
- 9) Kui peaksid 5-pallisel skaalal hindama, kuidas lasteabiga suhtlemine sind on aidanud, mis hinde sa paneksid? (1 kõige madalam ja 5 kõige kõrgem hinnang)
- 10) Kas sa oled varem või samal ajal käinud veel mõne nõustaja või spetsialisti juures, kelle käest abi või nõuannet saada ja mis põhjusel?
- 11) Mille poolest erineb sinu arvates lasteabiga vestlus tavalisest kohtumisest või vestlusest?

2. Milliseid arendusvõimalusi ja/või –vajadusi näevad uurimuses osalejad lasteabiteenuse pakkumise juures?

- 1) Millised/mis on sinu arvates lasteabiteenuse tugevused?
- 2) Millised/mis on sinu arvates lasteabiteenuse nõrkused?
- 3) Millised on sinu ettepanekud lasteabiteenuse parandamiseks ja arendamiseks:
 - erinevate tehniliste võimaluste poolest (milliseid lahendusi või suhtluskanaleid nt võiks veel kasutada);
 - erinevate teemade, sisu valdamise osas;
 - üldise kvaliteedi osas: nt nõustamise-, suhtlemisoskuste osas;
 - koostöö võimaluste osas (kellega võiks lasteabi nt koostööd teha);
 - kuidas ja kus jagada infot lasteabi kohta?
 - millised võimalused võiksid lasteabil veel olla, millest tundsid puudust?

3. Milliseid eesmärgi ja võimalusi näevad uurimuses osalejad lasteabiteenuse kasutamisel laste õiguste ja heaolu tagamisel?

- 1) Milliste põhjuste või teemadega sinu arvates lapsed soovivad nõuannet ja abi küsida ning lasteabi poole pöörduda?
- 2) Miks sinu arvates kasutavad lapsed ja noored telefoni, chati või e-kirja teel abi või nõuande küsimise võimalust?
- 3) Kui oluliseks selliseid võimalusi pead?
- 4) Millised eelised ja puudused on sinu arvates nendel võimalustel tavapärase vestluse või kohtumisega?

- 5) Milliseid teisi võimalusi lisaks lasteabie tead või kasutaksid veel, kui sul on abi ja nõuannet vaja küsida?
- 6) Kuhu või kelle poole pöördusid ja kas neid võimalusi on sinu arvates piisavalt?
- 7) Kuidas kirjeldad sina laste võimalusi saada abi või nõuannet?
- 8) Kui sina saaksid kujundada sellise teenuse, millega lapsi aidata, siis milline see oleks?
- 9) Kui palju lastel endal on võimalik osaleda või kaasa rääkida neid puudutavates küsimustes abi või nõuande saamisel?
- 10) Kuidas lapse arvamusega arvestatakse?
- 11) Kas erinevaid abi ja nõustamise võimalusi tuleks rohkem tutvustada ja nendest rääkida? Kuidas seda võiks teha?

Kas soovid ehk veel midagi lisada, mida eespool pole küsitud?

Aitäh sulle vastamise eest. Soovin sulle kõik head!

LISA 2 Spetsialistide intervjuu kava

Hea kolleeg!

Mul on hea meel tervitada teid meie vestluses, mille eesmärgiks on uurida teie kogemusi ja kokkupuudet lasteabiteenusega. Teie vastused aitavad kaasa uurimuse „IKT-põhise teenuse rakendamine laste abistamisel: laste ja spetsialistide vaade“ läbiviimisele, mille eesmärgiks on analüüsida laste ja spetsialistide arvamusi ja kogemusi laste õiguste tagamisel lasteabiteenuse abil. Intervjuus kasutan teenuse terminat lasteabi ja lasteabiteenus, mis hõlmab kõiki teenuse raames pakutavaid suhtlusvõimalusi.

Küsimustikule vastamine on anonüümne. Küsimused on jaotatud kolme suuremasse gruppi:

4. senised kogemused lasteteabiga koostöös;
5. ettepanekud ja arvamused lasteabiteenuse arendamiseks;
6. kuidas lasteabiteenus aitab kaasa laste õiguste ja heaolu tagamisele.

Igas grupis on kümnekond alaküsimust teema kohta. Küsimustikule vastamine võtab aega orienteeruvalt pool kuni üks tund. Mul on hea meel, kui saate vastata kõigile küsimustele. Kui soovite küsimuste kohta täpsustavaid selgitusi, siis andke sellest palun koheselt teada.

Suured tänud!

Mari-Liis Mänd

Intervjuu kava:

- 1. Mida räägivad uurimuses osalenud spetsialistid oma kogemusest lasteabiteenusega koostöös.**
 - 12) Kuidas või kust saite infot lasteabi kohta?
 - 13) Milline on olnud teie kokkupuude lasteabiga? Millise loo, teema või juhtumi kaudu teil on kogemus?
 - 14) Kuidas teie klienti aitas lasteabiga suhtlemine, kui palju võis sellest abi olla või kui kasulik see võis kliendi jaoks teie hinnangul olla?

- 15) Kas juhtumiga seotud laps või pere oli varem või samal ajal käinud veel mõne nõustaja või spetsialisti juures, kelle käest abi või nõuannet saada ja mis põhjusel?
- 16) Mille poolest erineb teie arvates lasteabiga vestlus tavalisest kohtumisest või nõustamisest mõne spetsialisti või terapeutiga?
- 17) Kas on teada, millist võimalust (telefon, chat, e-kiri) kasutati lasteabiga suhtlemisel teiega seotud loo puhul?
- 18) Kuidas hindate, miks eelistati just seda võimalust?
- 19) Kuidas hindate lasteabi teisi suhtlusvõimalusi (telefon, chat, e-kiri), ja nende kasutamist?
- 20) Kuidas suhtute võimalusse anonüümselt või enda pärsi nimega pöörduda lasteabi kanalitesse, millised on eelised ja puudused?
- 21) Kuidas hindate koostööd lasteabiga, mis teile meeldis koostöö juures?
- 22) Mis teile ei meeldinud koostöö juures?

2. Milliseid arendusvõimalusi ja/või –vajadusi näevad uurimuses osalejad lasteabiteenuse pakkumise juures?

- 4) Millised/mis on teie arvates lasteabiteenuse tugevused?
- 5) Millised/mis on teie arvates lasteabiteenuse nõrkused?
- 6) Millised on teie ettepanekud lasteabiteenuse parandamiseks ja arendamiseks:
 - erinevate tehniliste võimaluste poolest (milliseid lahendusi või suhtluskanaleid nt võiks veel kasutada);
 - erinevate teemade, sisu valdamise osas;
 - üldise kvaliteedi osas: nt nõustamise-, suhtlemisioskuste osas;
 - koostöö võimaluste osas (kellega võiks lasteabi nt koostööd teha);
 - kuidas ja kus jagada infot lasteabi kohta?
 - millised võimalused võiksid lasteabil veel olla, millest tunnete puudust?

3. Milliseid eesmärke ja võimalusi näevad uurimuses osalejad lasteabi kasutamisel laste õiguste ja heaolu tagamisel?

- 12) Milliste põhjuste või teemadega teie arvates lapsed soovivad nõuannet ja abi küsida ning lasteabi poole pöörduda?
- 13) Miks teie arvates kasutavad lapsed ja noored telefoni, chati või e-kirja teel abi või nõuande küsimise võimalust?
- 14) Kui oluliseks selliseid võimalusi peate?

- 15) Millised eelised ja puudused on teie arvates nendel võimalustel tavapärase vestluse või kohtumisega?
- 16) Milliseid teisi võimalusi lisaks lasteabile teate või soovitaksite veel kasutada, kui lastel/peredel on abi ja nõuannet vaja küsida?
- 17) Kas neid võimalusi on teie arvates piisavalt?
- 18) Kuidas kirjeldate teie laste võimalusi saada abi või nõuannet?
- 19) Kas erinevaid abi ja nõustamise võimalusi tuleks rohkem tutvustada ja nendest rääkida? Kuidas seda võiks teha?
- 20) Kui palju lastel endal on võimalik osaleda või kaasa rääkida neid puudutavates küsimustes abi või nõuande saamisel?
- 21) Kuidas lapse arvamusega arvestatakse?
- 22) Kui teie saaksite kujundada sellise teenuse, millega lapsi aidata, siis milline see oleks?

Kas soovite ehk veel midagi lisada, mida eespool pole küsitud?

Aitäh teile vastamise eest ja kõike head!

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Mari-Liis Mänd,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose „IKT-põhise teenuse rakendamine laste abistamisel: laste ja spetsialistide vaade“,

mille juhendaja on Merle Linno,

reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.

2. 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.
3. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
4. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

Mari-Liis Mänd

27.05.2019