

TARTU ÜLIKOOL

Sotsiaalteaduste valdkond

Ühiskonnateaduste instituut

Infoühiskond ja sotsiaalne heaolu

Sotsiaaltöö ja sotsiaalpoliitika eriala

Piia Karoliina Laurend

IKT-põhine laste nõustamine sotsiaalalal: sissejuhatav kirjandusülevaade

Bakalaureusetöö

Juhendaja: Merle Linno, MSW

Tartu 2023

AUTORIDEKLARATSIOON

Käesolevaga kinnitan, et olen koostanud bakalaureusetöö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

Piia Karoliina Laurend

22.01.2023

ABSTRACT

ICT-based counseling with children in the social field: scoping review

Richards and Viganó (2012: 699) define online counseling as “the delivery of therapeutic interventions in cyberspace where communication between a trained professional counselor and client(s) is facilitated using computer-mediated communication (CMC) technologies.” Online counseling has proven to be generally effective as it is accessible, convenient, and cost effective (Richards ja Viganó, 2012; Huang jt, 2020). Current empirical knowledge is mostly about adults so researching the suitability of online counseling for children is relevant as the introduction of different technologies in the social field is on the rise. The goal of this paper was to research the experiences of using ICT-based counseling with children by a scoping review. Two research questions were formed: (1) how ICT-based counseling is used with children according to scientific literature and (2) what some good practices and problem areas in ICT-based counseling with children are according to scientific literature. Eight relevant studies were selected from Australia, Singapore, Denmark, and the Netherlands.

Results illustrate that online counselling with children is generally effective. Most counseling platforms in the selected studies were local Child Helpline homepages but in Singapore’s example counseling was offered through an online game portal and in Australia’s example a customized social network platform was created. Children’s preferred type of communication is text-based such as SMS or live chat. It allows them greater privacy, anonymity, and therefore a heightened sense of psychological safety. Children expressed that a negative side of online counseling can be related to longer wait times that cause frustration and demotivation. Still, children experienced emotional relief and found solutions to their problems through online counseling. Online text-based counselling works best with a balanced approach between child-centred focus and focused problem-centred strategy. If the child is looking for emotional support, the counsellor should listen more and if the child wants instrumental support, the counsellor should provide information.

Keywords: children, online counseling, SMS counseling, live chat counseling, child helpline, emotional support, solution-focused approach

SISUKORD

SISSEJUHATUS	5
1. TEOREETILINE ÜLEVAADE IKT-PÕHISEST NÕUSTAMISEST SOTSIAALALAL ..	7
1.1 Tehnoloogiate kasutus sotsiaaltöös	7
1.2 Veebipõhine nõustamine	7
1.3 Veebis nõustamise eelised	8
1.4 Veebis nõustamise väljakutsed	9
1.5 Noorte inimeste motivatsioon veebis abi otsimiseks	10
1.6 Veebipõhise nõustamise sobilikkus nõustajatele ja klientidele	12
1.7 Eesti laste tehnoloogiakasutuse, vaimse tervise ja abivõimaluste kontekst	12
1.8 Probleemiseade	14
2. METOODIKA	15
2.1 Asjakohase kirjanduse otsimine	15
2.2 Allikate valimine, andmete kaardistamine, materjalide läbitöötamine, kokkuvõtete tegemine, tulemuste esitlemine	16
3. ANALÜÜS JA ARUTELU	18
3.1 Nõustamise keskkonnad	18
3.2 Tekstipõhise nõustamise positiivsed omadused	20
3.3 Veebipõhise nõustamise probleemkohad	21
3.4 Nõustamisstrateegia valik	23
3.5 Head praktikad veebipõhises nõustamises	24
KOKKUVÕTE	25
KASUTATUD KIRJANDUS	27
LISAD	31
Lisa 1. Andmete kaardistamise vorm	31

SISSEJUHATUS

Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (IKT) kiire arenguga on veebipõhisel nõustamisel üha kasvav roll ning eriti oluliseks said IKT-põhised teenused pandeemia tingimustes. Ühiskonnas laiemalt toimuv digitaliseerumine mõjutab sotsiaaltööd, sotsiaaltöö praktikat, institutsioone, professionaale ja kliendigruppe ning on selge, et digitaalsed tehnoloogiad muudavad sotsiaaltöö nägu 21. sajandil (Steiner, 2021). IKT vahendite kasutamine sotsiaaltöös loob nii uued võimalused ja potentsiaali kui uued väljakutsed ja probleemid ning seega saab sotsiaaltöö ülesanne koostöös teiste valdkondadega olla IKT potentsiaali leidmine ja süstemaatiline kasutamine, endiselt hoides fookuses väärtusi nagu suhtlus, suhted, kogukondade ehitamine, mõistmine, narratiivsus, osalemine ja kaasamine (Steiner, 2021). Eriti palju potentsiaali nähakse IKT vahendite kasutamisel sellistes valdkondades nagu suhtlus klientidega, nõustamine, töö kogukondadega, avalikud suhted ning vaimse ja füüsilise erivajadusega klientide toetamine ja kaasamine, kuid samas on sotsiaaltöö digitaliseerimine sattunud ka suure kriitika alla ning digitehnoloogiate potentsiaalset räägitakse oluliselt vähem kui ohukohtadest (Steiner, 2021). Seega on oluline uurida erinevaid kogemusi IKT kasutamisega sotsiaalvaldkonnas.

Sotsiaalvaldkond on lai ning selles töös keskendun spetsiifilisemalt IKT vahendite kasutamise võimalustele töös lastega. Maailma Terviseorganisatsiooni andmetel avalduvad pool ehk 50% vaimse tervise probleemidest enne 14. eluaastat ning kolm neljandikku ehk 75% 24-eluaastaks (Kessler jt, 2005). See näitab selgelt, kui oluline on, et lastel oleksid võimalikult kättesaadavad võimalused abi leidmiseks, kuna mitmed probleemid on ennetatavad ja ravitavad ning varajane sekkumine võib peatada hiljem avalduvad häired (Vaimse tervise roheline raamat, 2020). Lihtsa kättesaadavuse ja kasutusmugavuse tõttu võivad veebipõhised sekkumisviisid siin heaks lahenduseks olla.

Eestis on kasutusel mitmeid veebipõhiseid nõustamisteenuseid, millest lastele suunatud on näiteks Lasteabi ja Sova *chat*. Sova on SOS Lasteküla hallatav vestlusplatvorm 7-16-aastastele lastele, mis avati 2022. aasta märtsikuus ning seal läbisin oma osaluspraktika. Praktika käigus sain olla nii nõustaja rollis kui näha kõrvalt, kuidas käivitatakse uut sotsiaalala teenust. Sellest kogemusest tekkis idee uurida, millised on teiste riikide kogemused, praktikad ja arengud

seoses veebipõhiste nõustamisvõimaluste pakkumisega lastele, kuna see on kasulik ka Eestis vastavate teenuste arendamiseks.

Seega on minu bakalaureusetöö eesmärk on uurida teaduskirjanduse põhjal IKT kasutuse kogemust nõustamise töös lastega. Eesmärgi saavutamiseks püstitasin järgmised uurimisküsimused: (1) kuidas kasutatakse teaduskirjanduse põhjal IKT-põhist nõustamist töös lastega ja (2) millised on head praktikad ja probleemkohad IKT-põhises laste nõustamises teaduskirjanduse põhjal. Uurimisküsimustele vastamiseks viisin läbi sissejuhatava kirjanduse ülevaate ehk *scoping review*. Minu töö koosneb kolmest sisulisest peatükist. Esimene on teoreetiline ülevaade IKT-põhisest nõustamisest sotsiaalalal, teine tutvustab metoodikat ning kolmas on tulemuste analüüs ja arutelu. Töö lõpeb kokkuvõttega.

1. TEOREETILINE ÜLEVAADE IKT-PÕHISEST NÕUSTAMISEST SOTSIAALALAL

1.1 Tehnoloogiate kasutus sotsiaaltöös

Digitehnoloogiate kasutuselevõtt sotsiaaltöös ei ole olnud lihtne ega sujuv ning pigem on suhtunud sellesse ettevaatlikkusega. Eesti esimene sotsiaalala töötaja eetikakoodeks võeti vastu aastal 2005 ning selles dokumendis tehnoloogiaid veel ei käsitletud. Uus eetikakoodeks sotsiaalvaldkonna töötajatele koostati aastal 2022 ning rahvusvahelisele eeskujule vastavalt on selles digitehnoloogiate ja sotsiaalmeedia eetiline kasutamine välja toodud. Tehnoloogiate laiapõhjalise kasutuselevõtu ohuna nähakse, et see taandab inimelu numbriteks, kaovad seejuurest tähenduslikud narratiivid ning spetsialiseerunud professionaalide asemel teevad otsuseid algoritmid (Steiner, 2021). Veel nähakse, et üles võivad kerkida tõsised probleemid andmete kogumise ning kaitsmisega (Steiner, 2021).

Need on märkimisväärsed probleemid, millega tuleb tegeleda, kuid seejuures tuleb tähelepanu pöörata ka tehnoloogiate kasutamise potentsiaalsele kasule. Näiteks võib tuua Hong Kongi sotsiaaltöötajate kogemuse, kes erinevate sotsiaalmeediaplatvormide kaudu said kontakti NEET-noorte sihtgrupiga, kelleni jõudmine traditsiooniliste meetodite kaudu on väga keeruline (Chan ja Ngai, 2019). Facebooki ja Instagrami kasutamine sotsiaaltöötaja töövahenditena tõstatab küll uusi küsimusi professionaalsete piiride seadmisest ja privaatsuse kaitsest, kuid antud näites kogeti, et sellisest tööst on unikaalne kasu, mida muude meetoditega ei olnud võimalik saavutada (Chan ja Ngai, 2019; Steiner, 2021). Ala, kus veel digitehnoloogiate kasu nähakse, on nõustamine (Steiner, 2021). Veebipõhist nõustamist tutvustan täpsemalt järgmises alapeatükis.

1.2 Veebipõhine nõustamine

Richardsi ja Viganó (2012) definitsiooni kohaselt tähendab *online* ehk veebipõhine nõustamine terapeutilist sekkumist küberruumis, kus kommunikatsioon koolitatud spetsialisti ja kliendi või

klientide vahel toimub arvuti vahendatud suhtluse tehnoloogiate abil. Suhtlus võib olla nii sünkroonne kui asünkroonne. Sünkroonsed viisid veebis suhtlemiseks on näiteks videokõne või *chat* ehk veebivestlus ning asünkroonne on e-kirjade või SMS-ide vahetus. Veebipõhist nõustamist on vaadatud väga erinevatest perspektiividest. Castelnovo ja teised (2003) on väitnud, et veebinõustamine on näost näkku nõustamise ülevõtmine veebi, kus tehnoloogia vahendab terapeutilist suhtlust, mõjutab kliendi ja terapeudi vahelist suhet, kuid ei ole eristuv sekkumisviis, mis vajaks teistsugust teoreetilist raamistikku kui näost näkku nõustamine. Vastupidiselt on argumenteeritud, et veebipõhist nõustamist peaks käsitlema kui fundamentaalselt erinevate omadustega uut tüüpi terapeutilist sekkumisviisi, mis ei ole asendus näost näkku nõustamisele vaid pigem mitmekülgne ja paindlik lisaressurss (Richards ja Viganó, 2013). Veebipõhise nõustamise peamistest eelistest ja puudustest kirjutan täpsemalt järgmistes alapeatükkides.

1.3 Veebis nõustamise eelised

Veebipõhisel nõustamisel on näost näkku nõustamise ees unikaalseid eeliseid, mida järgnevalt kirjeldan. Veebipõhine nõustamine annab võimaluse abi saada ka neil inimestel, kelle jaoks on tavanõustamisele pöördumine erinevatel põhjustel keeruline (Barnett, 2005). Barnett (2005) väidab, et tehnoloogiliste edusammudega suureneb ligipääs abile. Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia abil saavad nõustamisele pöörduda ja nõustamise teenust pakkuda inimesed, kes elavad kaugemates piirkodades, kus vastavad struktuurid muidu puuduvad või puudub piirkonnast just spetsiifilisema teemaga tegelev inimene (Barnett, 2005). Lisaks geograafiliste takistuste ületamisele on veebipõhistest teenustest kasu inimestele, kelle jaoks pole liikumisega seotud probleemide tõttu nõustamisele minemine variant (Barnett, 2005). See hõlmab liikumispuude või muu füüsilise haigusega inimesi, vaimse tervisega seotud raskustes inimesi või neid, kellel puudub sobilik transpordivahend (Barnett, 2005). Veebipõhise nõustamise kasuks otsustavad ka ilma otseste takistusteta kliendid üldise mugavuse ja paindlikkuse tõttu (Richards ja Viganó, 2013).

Nõustamisele pöördumine on tihtipeale seotud erinevate stigmadega, kuid privaatsetl veebi teel pöördumine aitab sellest probleemist üle (Richards ja Viganó, 2012). See on lihtsam ka neile, kes kogevad näost näkku nõustamise ees hirmu või ärevust ja on tähele pandud, et alguses

anonüümselt veebist abi, julgust ja enesekindlust saanud inimesed jõuavad hiljem ka näost näkku nõustamiseni (Richards ja Viganó, 2012). Anonüümselt veebis abi otsimine sobib eriti hästi introvertsematele inimestele (Leibert jt, 2006).

Veebipõhisest nõustamisest on kasu erakorralistes olukordades, kus on tähtis viivitamatu sekkumine ja aega kuhugi füüsiliselt kohale minna pole, samuti mängisid veebipõhised lahendused eriti olulist rolli pandeemia tingimustes (Huang jt, 2020). Lisaks on internetis nõustamine sageli kulutõhusam, säästes nii klientide kui nõustajate aega ja muud majanduslikku kulu (Huang jt, 2020).

Laste nõustamise teema puhul on oluline märkida, et Eestis veebipõhise ennetus- või nõustamisteenuse kasutamiseks ei ole vaja eelnevat lapsevanema või eestkostja nõusolekut (Andmekaitse inspeksioon, 2019). See tähendab, et laps saab pöörduda ka iseseisvalt ning vajadusel vanemate teadmata. Seega on veebipõhisel nõustamisel mitmeid olulisi kasutegureid nagu lihtsustatud ligipääs nii füüsiliselt kui emotsionaalselt, kuid tuleb arvestada ka teatud väljakutsetega, millest kirjutan järgmisena.

1.4 Veebis nõustamise väljakutsed

Traditsioonilisel näost näkku nõustamisel saab nõustaja toetuda nii verbaalsetele kui mitteverbaalsetele vihjetele nagu hääletoon, kehakeel ja muu visuaalselt eristatav, kuid veebivestluses jääb see nägemata ning see võib põhjustada mõlema poole jaoks arusaamatusi (Harris ja Birnbaum, 2015). Kirjutamise teel võib olla keeruline väljendada arusaadavalt empaatiat ja soojust, eriti kui sõnumite vahele jäävad pikemad pausid (Huang jt, 2020). Nende tegurite koosmõju võib viia olukorrani, kus emotsionaalne lähedus on madal, pikaajalist nõustamist on keeruline hoida ning nõustaja teeb kliendi identiteedi kohta valesid järeldusi (Harris ja Birnbaum, 2015; Huang jt, 2020).

Igasuguste verbaalsete ja mitteverbaalsete vihjete puudumist tuuakse välja põhilise kriitikana IKT-põhise nõustamise kohta, kuid samas võib seda vastupidi ka positiivse omadusena vaadata, kuna see loob kliendi jaoks psühholoogiliselt turvalise ruumi, kus võib rääkida ka piinlikest teemadest ilma hukkamõistu kogemata (Richards ja Viganó, 2012). Tekstipõhises

nõustamises on klient justkui nähtamatu ja see annab talle suurema kontrolli selle üle, mida ja kuidas ta jagab, näiteks saab klient ise valida, kas ütleb nõustajale, et ta puhkes nutma või mitte (Richards ja Viganó, 2012).

IKT-põhisus ühelt poolt suurendab ligipääsu teenusele, kui vähenevad näiteks geograafilised takistused, kuid samas loob uusi väljakutseid neile, kellel puudub ligipääs tehnoloogiale, võimekus või piisav digipädevus nende kasutamiseks või kes üldiselt tunnevad end tehnoloogia kasutamisel ebamugavalt (Harris ja Birnbaum, 2015). Paratamatult tekivad arvuti kasutamisega või internetiühendusega probleemid ning see takistab oluliselt nõustamise protsessi (Harris ja Birnbaum, 2015).

Veebipõhise nõustamise väljakutsed on seotud ka privaatsuse, andmekaitse, konfidentsiaalsuse hoidmise ja informeeritud nõusoleku andmisega (Harris ja Birnbaum, 2015; Richards ja Viganó, 2013). Interneti kaudu info vahetamisel on alati võimalus, et see lekib ning pidev tehnoloogia uuendamine ning turvariskide maandamine on seejuures olulised (Harris ja Birnbaum, 2015). Anonüümsus on kliendi jaoks mitmetes olukordades kasulik, kuid teatud juhtudel ka probleemne, kui nõustamise käigus tulevad välja teemad nagu seksuaalne väärkohtlemine, suitsiid, lähisuhtevägivald või muu, kus nõustajal on eetiline kohustus juhtunust teada anda, et klient kohast abi saaks, kuid kliendi identiteedi kindlaks tegemine veebikeskkonnas võib olla keeruline (Harris ja Birnbaum, 2015). Seega on peamised väljakutsed veebipõhisel nõustamisel seotud mitteverbaalsete vihjete puudumise ja tehnoloogiliste vahendite kasutamisega, kuid järgnevalt kirjeldan, miks noored inimesed siiski veebi teel pöörduda otsustavad.

1.5 Noorte inimeste motivatsioon veebis abi otsimiseks

Vaimse tervise raskustes noored toovad välja, et üks peamisi põhjuseid, miks just veebis pöörduda, on privaatsus (Gatti jt, 2016; Pretorius jt, 2019). Tihti ei soovita vanematele oma vaimse tervise muredest jagada, kuna kardetakse hukkamõistu või ei taheta, et vanemad muresema hakkaksid ja seeläbi veel suuremat koormat kannaks (Gatti jt, 2016). Tunnetuslikult on noorte jaoks veebikeskkond vähem hinnanguline, sildistav ja stigmatiseeriv (Pretorius jt, 2019). Levinud on olukorrad, kus noor üritab oma probleeme avada, kuid lapsevanem ei

mõista, ei võta lugu piisavalt tõsiselt või ei saa vanemaga rääkida, kuna vanem ise on probleemi osa (Gatti jt, 2016). Psühhiaatri või psühholoogi vastuvõtule jõudmine on raskendatud ka olukordades, kus noor vajab, et vanemad tasuksid visiidi eest või aitaksid korraldada sinna kohale jõudmise (Gatti jt, 2016).

Oluline motivaator veebis pöördumiseks noorte inimeste jaoks on anonüümsus, mis võimaldab rääkida teemadest nii, et sellele ei järgne mittesoovitud sekkumine autoriteetsete täiskasvanute poolt nagu vanemad, õpetajad või politsei, kui soovitakse rääkida näiteks kanepi või muude narkootiliste ainete tarvitamisest või seksuaalsetest suhetest ebasobivates kontekstides (Gatti jt, 2016). See vähendab noorte inimeste hirmu hukkamõistu kogemise eest, suurendab kontrolli nõustamise protsessi käigu, sisu, sügavuse ja kestuse üle, võimaldab saada tagasisidet ja uut perspektiivi inimeselt, kes asub väljaspool teemaks olevat situatsiooni (Gatti jt, 2016). Kui noored on proovinud enda jaoks keerulistest teemadest eakaaslastele rääkida ja kogenud, et neile ei osata nõu anda või räägitakse lugu edasi, on usaldusväärse professionaaliga rääkimise võimalus noorte sõnul väga tähtis (Gatti jt, 2016).

Lisaks motiveerib vaimse tervise raskustes noori veebi teel abi otsima võimalus seda sõnumeid kirjutades teha, kuna see on nende jaoks kõige meeldivam ja harjumuspärasem viis suhelda (Chan, 2020; Gatti jt, 2016). Samuti annab see kliendi rollis inimesele võimaluse vestlust salvestada, seda uuesti läbi lugeda ning selle kaudu ennast uuesti julgustada (Chan, 2020). Noored toovad välja, et neile meeldib, kuidas kirjutades on rohkem aega järele mõelda, reageerida ja reflekteerida (Chan, 2020). Interneti kasutamine koduses keskkonnas on noorte jaoks tuttav, mugav ja rahulik ning see vähendab ärevust ja stressi, mis muidu näost näkku nõustamisele minnes ja nõustajat nähes tekiks (Chan, 2020). Veebi teel pöördumine on kutsuvam noorte jaoks, kes otsivad abi esimest korda ning üldiselt pöördutakse veebis varem (Rickwood jt, 2016). Vaimse tervise probleemide puhul tähendab see, et abini jõutakse varasemas staadiumis ning see vähendab tõsisemate probleemide välja arenemise tõenäosust (Rickwood jt, 2016). Seega peamised põhjused, miks noored inimesed nõustamisteenuseid veebikeskkonnas kasutada soovivad, on privaatsus, anonüümsus ja võimalus seda kirjutamise teel teha. Järgmises alapeatükis analüüsin, millised eeldused peavad olema täidetud, et veebipõhine nõustamine sihtgrupile sobiks.

1.6 Veebipõhise nõustamise sobilikkus nõustajatele ja klientidele

Veebipõhisel nõustamisel on mitmeid olulisi kasutegureid, kuid siiski tuuakse välja, et see pole sobilik lähenemisviis kõigile (Barnett, 2005; Fenichel jt, 2002; Richards ja Viganó, 2012). Fenichel ja teised (2002) toovad välja individuaalseid faktoreid, mis määravad kui edukas on veebipõhine nõustamine. See hõlmab nii praktilisi oskusi nagu arvuti kasutamine, kirjalik eneseväljendus ja loetu mõistmine kui üldine avatus IKT-põhisele nõustamisele ja usk, et teraapia ka tehnoloogia vahendusel efekti annab (Fenichel jt, 2002).

Tekstipõhiseks nõustamiseks peavad nõustajal lisaks erialasele väljaõppele ja nõustamisoskustele olema näiteks oskus kiirelt trükkida, huvi ja julgus arvuti erinevaid funktsioone kasutada ja seadistada, teadmised privaatsuse ja andmekaitse tagamiseks, valmisolek nii kiiresti vastata kui viivitusi taluda ning võimekus ilmekalt kirjutada (Fenichel jt, 2002). Tulemuslikuks nõustamiseks peab nõustaja end tehnoloogilisi vahendeid kasutades enesekindlalt ja mugavalt tundma, tolereerima ka ette tulevaid tõrkeid ning nautima kirjutamise kaudu suhtlemist ja klientidega suhete loomist (Fenichel jt, 2002).

Veebipõhiseks nõustamiseks sobilikule kliendile on eelduseks arvuti omamine, valmisolek seda kasutada ja motiveeritus (Fenichel jt, 2002). Nõustaja roll on tulla vastu iga kliendi individuaalsele digipädevuste tasemele ning tehnoloogilisi ressursse kasutusele võttes mitte ületada kliendi taset (Harris ja Birnbaum, 2015). See aga tähendab ka, et ebapiisaval tasemel või puuduvate digipädevustega klientide jaoks tuleb leida alternatiivsed lähenemisviisid (Harris ja Birnbaum, 2015).

1.7 Eesti laste tehnoloogiakasutuse, vaimse tervise ja abivõimaluste kontekst

Statistikaameti andmetel on 2022. aasta seisuga internetiühendusega leibkondade osatähtsus Eestis 92%. 9-17-aastastest lastest kasutab iga päev internetti 97% ning endi hinnangul on nende digitaalne kirjaoskus hea ning internetis tuntakse ennast enesekindlalt (Sukk ja Soo, 2018). Kõige populaarsemad tegevused internetis on seotud meelelahutusega, lapsed vaatavad aktiivselt videoid, kuulavad muusikat ja mängivad *online*-mänge, kuid olulised on ka suhtlus ja sotsiaalsõrgustikud (Sukk ja Soo, 2018). Kõige rohkem kasutatakse internetti mobiil- või

nutitelefonis (Sukk ja Soo, 2018). Selle põhjal võib eeldada, et arvuti kasutamisega seotud probleemid ei saa enamasti takistuseks Eesti kontekstis ja põhilised eeldused veebipõhise nõustamise kasutamiseks on olemas.

Eesti laste vaimse tervise konteksti arvestades on olemas ka nõustamise vajadus. Lapse õiguste ja vanemluse uuringu tulemuste põhjal tunneb suurem osa Eesti lapsi, et on elu, iseenda ja sõpradega üldiselt rahul, kuid 41% lastest tunneb igapäevaselt väsimust ning 12% ehk iga kaheksas laps tunneb, et ta on üksik ning kellegagi oma muredest rääkida pole (Anniste jt, 2018). Vene ja muu koduse keelega laste hulgast tunneb seda iga viies laps ehk 19% (Anniste jt, 2018). 16% ehk kuuendik lastest väljendab, et neil pole koolis mitte kunagi tore (Anniste jt, 2018). Eesti kooliõpilaste tervisekäitumise uuringust on selgunud, et ajavahemikus 2010-2018 kasvas tüdrukute kurvameelsuse ja depressiivsete episoodide sagedus 8% võrra (Oja jt, 2019). 40% uuringus osalenud tüdrukutest esinesid depressiooni sümptomid ning 26% tüdrukutest olid kogenud suitsiidimõtteid (Oja jt, 2019). Poiste hulgas tõusis kaheksa aastaga kurvameelsuse episoodide sagedus 6% võrra ning depressiivsete episoodide sagedus 8% võrra (Oja jt, 2019). 26% poistest esinesid depressiooni sümptomid ning 13% esinesid suitsiidimõtted (Oja jt, 2019). Need kasvutrendis näitajad on murettekitavad ning illustreerivad abipakkumise olulisust.

Eestis pakuvad lastele veebipõhise nõustamise teenuseid näiteks Sotsiaalkindlustusameti alla kuuluv Lasteabi ja SOS Lasteküla Eesti Ühingu hallatav *Sova.ee* keskkond. Lasteabi pakub lastele ja lastega seotud isikutele esmast sotsiaalset nõustamist ja vajadusel kriisinõustamist Lasteabitelefoni 116 111, veebivestluse ja e-kirja teel ööpäevaringselt eesti, vene ja inglise keeles (Lasteabi..., i.a). Lapsed ise eelistavad kõige enam pöörduda veebivestluse teel (Sotsiaalkindlustusamet, 2022). Kõige enam pöörduakse Lasteabi poole teemadega nagu väärkohtlemine, suhted, lapse vaimne tervis ja heaolu (Sotsiaalkindlustusamet, 2022). *Sova chat* töötab igapäevaselt kell 14.00-22.00 eesti, vene ja ukraina keeles ning lastega suhtlevad lisaks Lasteküla töötajatele ka vabatahtlikud, populaarseimad teemad on konfliktid sõpradega, kiusamine, ärevus ning hirmud (Sova..., i.a).

1.8 Probleemiseade

Veebipõhine nõustamine on hea variant neile, kellel puudub piisav julgus või enesekindlus näost näkku nõustamisele minna; kes elavad keskustest kaugemal või kellel puudub transpordivõimalus (Barnett, 2005; Richards ja Viganó, 2012). Veebipõhine nõustamine ei sobi aga kõigile ega ole ka asendus näost näkku teenustele, vaid pigem alternatiiv, mis tõmbab teistsugust sihtgruppi, kes suuresti muidu kunagi näost näkku nõustamisele ei tuleks (Harris ja Birnbaum, 2015). Seetõttu on vajalik jätkuvalt uurida, missuguste sihtgruppide jaoks veebipõhine nõustamine sobib (Barnett, 2005).

On leitud, et inimesed, kes veedavad rohkem aega internetis, kasutavad tõenäolisemalt veebipõhist nõustamist (Leibert jt, 2006). Kui see ka Eesti kontekstis ja lastega nii on, siis on oluline jätkuvalt veebipõhiseid teenuseid pakkuda, kuna Eesti lapsed veedavad Sukk ja Soo (2018) järgi igapäevaselt mitmeid tunde internetis ning tunnevad ennast seda tehes hästi.

Seejuures on oluline uurida, kuidas veebipõhist nõustamist lastega mujal maailmas kasutatakse, millele on oluline tähelepanu pöörata ning kuidas saavutada veebis tulemuslikku nõustamist. Käesoleva bakalaureusetöö eesmärk on uurida teaduskirjanduse põhjal IKT kasutuse kogemust nõustamise töös lastega. Eesmärgi saavutamiseks püstitan järgmised uurimisküsimused: (1) kuidas kasutatakse teaduskirjanduse põhjal IKT-põhist nõustamist töös lastega ja (2) millised on head praktikad ja probleemkohad IKT-põhises laste nõustamises teaduskirjanduse põhjal. Need küsimused on piisavalt laiad, et uurida erinevaid kogemusi IKT-põhisel laste nõustamisel, kuid samas konkreetsed, et jääda valitud kitsama teema juurde ning uurida nii positiivseid kui negatiivseid külgi.

2. METOODIKA

Käesolevas bakalaureusetöös kasutasin metoodikana sissejuhatavat kirjanduseülevaadet ehk *scoping review*'d. Lähtusin Arksey ja O'Malley (2005) sõnastatud põhimõtetest, mille kohaselt tuleb esmalt sõnastada uurimisküsimused, siis otsida asjakohast kirjandust, valida allikad, kaardistada andmed, töötada läbi materjalid, teha kokkuvõtted ning esitleda tulemused. Arksey ja O'Malley (2005) toovad kuuenda punktina ka konsultatsiooni huvirühmade seas, kuid selle uurimustöö raames konsultatsiooni läbi ei viidud.

2.1 Asjakohase kirjanduse otsimine

Asjakohase kirjanduse otsimisel keskendusin nõustamisele, mis hõlmab lastekaitsetööd või nõustamist sotsiaalalal ning seetõttu jätsin kõrvale psühholoogilise nõustamise ja teraapia. Teaduskirjanduse otsimiseks kasutasin Tartu Ülikooli Raamatukogu vahendusel elektroonilist andmebaasi *EBSCO Discovery*. Otsingute tegemiseks kõige sobivamate märksõnade leidmiseks kasutasin Arksey ja O'Malley (2005) soovitusel prooviotsingute tegemist, kuna pealkirjade, kokkuvõtete ja võtmesõnade lugemine täpsustab ja annab märksõnu juurde. Prooviotsingute tegemine oli selles teemas eriti oluline, kuna tehnoloogia vahendatud suhtluse väljendamiseks kasutatakse väga palju erinevaid mõisteid. Lisaks kasutasin *Boole*'i loogikaoperaatoreid *OR* ja *AND*, millega vastavalt otsingut laiendada või piirata. Otsingud tegin inglise keeles. Peale erinevate katsetuste tegemist kasutasin lõpliku päringu tegemiseks liitotsingus sõnu „*online OR chat OR webchat OR sms OR messenger OR e-mail OR helpline AND counsel* AND kid* OR child**“. Täрни kasutamine lubab sõnale erinevaid lõppe, kirjaviise või mitmust. See on oluline näiteks sõna *counseling* või *counselling* puhul, kuna erinevates riikides kasutatakse erinevat kirjaipilti. See päring tõi 16 558 tulemust enne piirangute seadmist.

2.2 Allikate valimine, andmete kaardistamine, materjalide läbitöötamine, kokkuvõtete tegemine, tulemuste esitlemine

Allikate valimiseks seadsin kaasamiskriteeriumid, mis aitasid otsustada, milliseid allikaid valida. Allikate kaasamise kriteeriumid on järgnevad: otsingusõnad esinevad allika pealkirjas, allika täistekst on kättesaadav, allikas on ilmunud ajavahemikus 2015-2022, allikas on kirjutatud inglise keeles, allikas käsitleb IKT-põhist laste nõustamist sotsiaalvaldkonnas. Väljastavad kriteeriumid on: otsingusõnad ei esine allika pealkirjas, allika täistekst ei ole kättesaadav, allikas on ilmunud enne 2015 või pärast päringute tegemist, allikas ei ole kirjutatud inglise keeles, allikas ei käsitle IKT-põhist laste nõustamist või käsitleb sotsiaalvaldkonna asemel mõnda muud valdkonda nagu psühholoogia või meditsiin. Seega tegin esmased valikud juba pealkirjade ja siis sisukokkuvõtete järgi. Kriteeriumitele vastavaid teadusartikleid jäi kaheksa.

Piirangute seadmine on oluline, et tulemused võimaldaksid vastata uurimisküsimustele ning nende hulk oleks hoomatav. Ajavahemikuks valisin aastad alates 2015, kuna tehnoloogiad uuenevad pidevalt ning vanemad artiklid ei pruugi enam nii relevantssed olla. Keele osas panin piiranguks inglise keele, kuna see on keel, millest saan piisavalt hästi aru ning milles teaduskirjandust üldiselt palju on. Seejuures mõistan, et seatud kriteeriumitega võis ka relevantseid allikaid uurimusest välja jääda.

Andmete kaardistamiseks kasutasin andmete kaardistamise vormi, milles on teadusartikli pealkiri, autorid, artikli avaldamise aasta, teadusajakiri, kus see ilmus ja riik, kus uurimus läbi viidi (vt Lisa 1). Riik, kus uurimus läbi viidi ei pruugi olla sama, kus uurimus avaldati. Allikate analüüsimisel kasutasin kvalitatiivse sisuanalüüsi meetodit. Valimis on kaheksa teadusartiklit, millest kolme uurimused on läbi viidud Taanis, kahe Austraalias, kahe Singapuris ja ühe Hollandis. Seatud ajalised kriteeriumid olid laiemad, kuid varaseim artikkel ilmus aastal 2017 ning kõige uuem aastal 2021.

Kaheksast teadusartiklist ühes uuriti nõustajate kogemusi (Kit jt, 2017), kuues laste kogemusi ning ühes üldisemalt Lasteabi kasutust (Batchelor jt, 2021). Nõustajate kogemusi uuriti kvalitatiivselt kuue nõustajaga poolstruktureeritud intervjuu läbi viies (Kit jt, 2017). Laste kogemused koguti viies uurimuses küsimustike abil, mida lapsed peale nõustamissessiooni

lõppu täita said (Bechmann Jensen jt, 2020; Campbell jt, 2019; Sindahl jt, 2020; Sindahl ja van Dolen, 2020; van Dolen ja Weinberg, 2019). Ühes uurimuses viidi 23 lapsega läbi poolstruktureeritud intervjuud (Kit jt, 2019). Batchelor ja teised (2021) analüüsisid oma uuringus Lasteabi süsteemis automaatselt kogunevaid andmeid selle kasutuse kohta. Enamik uurimustes osalejatest olid tüdrukud, vastavalt 92% osalejatest Sindahli ja teiste (2020) uurimuses, 90% Sindahli ja van Doleni (2020) uurimuses, 88% Bechmann Jenseni ja teiste (2020) uurimuses, 84% van Doleni ja Weinbergi (2019) uurimuses ja 82% Campbelli ja teiste (2019) uurimuses.

Kaheksat teadusartiklit lugedes ja analüüsid tekkisid läbivad teemad nagu tekstipõhise *online* nõustamise positiivsed ja negatiivsed omadused, nõustamise strateegiad ja nõustaja käitumine, mis häid tulemusi toovad, millest järgnevas peatükis põhjalikumalt kirjutan.

3. ANALÜÜS JA ARUTELU

3.1 Nõustamise keskkonnad

Valitud kirjanduses käsitleti IKT-põhist laste nõustamist kolme tüüpi keskkondades, milleks on mänguportaal, sotsiaalsõrgustik ja lasteabi keskkond. Esimene näide neist on pärit Singapurist, kus lastele pakuti nõustamise võimalust läbi iZ Hero Challenge kodulehekülje, mis on Singapuri valitsuse poolt toetatud mänguportaal küberturvalisuse õpetamiseks algkoolilastele, õpetajatele ja lapsevanematele (Kit jt, 2017). Seda keskkonda puudutavad Kiti ja teiste 2017. aastal ilmunud artikkel, mis keskendub nõustajate kogemusele ja 2019. aastal ilmunud artikkel, mis põhineb laste kogemusel. Teine nõustamise keskkond oli kasutusel Austraalias, kus kohaliku lasteabi telefoni kõrvale loodi spetsiaalne sotsiaalsõrgustiku platvorm Kids Helpline Circles, mis pakkus nõustamist lastele, kellel oli perekonnas probleeme (Campbell, 2019). Sellest kirjutavad Campbell ja teised 2019. aasta artiklis. Kolmas ja kõige levinum võimalus IKT-põhiseks laste abistamiseks on lasteabi liinid, mis töötavad üle maailma paljudes riikides ja pakuvad nõustamist läbi erinevate vahendite. Lasteabiliine puudutavad Batchelor jt, 2021; Bechmann Jensen jt, 2020; Sindahl ja van Dolen, 2020; Sindahl jt 2020; van Dolen ja Weinberg, 2019.

iZ Hero Challenge mänguportaal käivitati üleriigiliselt Singapuris 2013. aastal eesmärgiga õpetada algkooli õpilastele rohkem turvalise internetikasutuse, potentsiaalsete ohtude ja küberheaolu kohta (Kit jt, 2019). Üks põhisooneid oli, et lapsed võiks usaldusväärselt täiskasvanutelt nagu vanemad või õpetajad abi otsida (Kit jt, 2019). iZ Hero Challenge lehel sai mängida erinevaid mänge ning 2015. aastal lisandus nõustamise pakkumine, kus lapsed said endale ise valida nõustajate graafikust sobiva aja ning viisi, kas nõustamine toimub veebivestluse, e-kirja, Skype'i audiokõne või Skype'i videokõne teel (Kit jt, 2019). Kõik peale e-kirja vestluse toimusid reaalajas ning üheks sessiooniks oli ette nähtud umbes 30 minutit (Kit, 2017). Kõige rohkem kasutati veebivestluse varianti (Kit, 2017). Sellise platvormi loomine oli Singapuri kontekstis väga oluline samm, kuna näost näkku nõustamise võimalused koolis olid piiratud ning lastele suunatud nõustamise teenuseid internetis ei pakutud (Kit, 2017). Samas oli aga Singapur üks suurima küberkiusamisega riike maailmas ning kiusamine interneti teel oli isegi levinum, kui vahetu kiusamine koolis või mujal keskkondades (Kit, 2017).

Campbelli ja teiste artikli autorite (2019) sõnul oli Austraalias suur vajadus rohkemate nõustamisvõimaluste järele, eriti just peresuhete ja emotsionaalse heaolu teemadel ning pikemalt, kui üks nõustamise sessioon võimaldas. Veebipõhine grupinõustamine sotsiaalvõrgustiku platvormil on kulutõhus viis, kuidas rahuldada suurt nõudlust, kui sihtgrupp on hea tehnilise taibuga (Campbell jt, 2019). Seega loodi Kids Helpline Circles, mis pakkus ööpäevaringset grupinõustamise teenust perekonnaga seotud teemadel, kus jagati teaduspõhist ning kontrollitud informatsiooni ning tuge sai sarnases olukorras olevatelt eakaaslastelt ning professionaalse väljaõppega nõustajalt (Campbell jt, 2019). Praktiliselt nägi see välja, et moodustati umbes 10-liikmelised või umbes 30-liikmelised grupid, kuhu nõustaja postitas regulaarselt teemasid ja infomaterjale, mille üle osalejad vabalt valitud ajal arutleda said (Campbell jt, 2019). Põhifunktsioonid sarnanesid teistele sotsiaalvõrgustikele nagu Facebook, kuna oli võimalik tekstide, piltide ja videote postitamine, teiste postituste meeldivaks märkimine ja kommenteerimine, kuid käsitleti vaid pereprobleeme ning kõik toimus nõustaja jälgimise all (Campbell jt, 2019). Privaatseid sõnumeid said lapsed vahetada nõustajaga, kuid mitte omavahel (Campbell jt, 2019). Teemad, millest nõustaja postitas, olid seotud peresuhete, emotsioonide, vaimse tervise, abi otsimise, peresisese kommunikatsiooni ja läbirääkimisoskuste, konfliktide lahendamise ja enesehoiuga (Campbell jt, 2019). Samuti said lapsed oma teemadega alustada ning panustada päeva laulu valimisse (Campbell jt, 2019).

Lasteabi liinid pakuvad üldiselt nõustamist nii telefoni, e-kirja kui SMS-i või veebivestluse teel, kusjuures lapsed ise eelistavad selgelt helistamise asemel kirjutada (Batchelor jt, 2021). Ka Eesti Lasteabi kogemusel eelistavad lapsed telefonikõnele veebivestlust (Sotsiaalkindlustusamet, 2022). Lasteabi on võimalus saada abi tasuta, privaatset, anonüümselt, ilma stigma ja hukkamõistuta (Batchelor jt, 2021). Lasteabile on lihtne ligipääs ning selleks pole vaja lapsel kaasata vanemaid, samuti ei saa takistavaks geograafilised piirangud (Batchelor jt, 2021). COVID-19 pandeemia ajal sai lasteabi edasi töötada ning Austraalia kogemuse põhjal kasvas vajadus selle teenuse järele nii esimese kui teise laine tulekuga ning kahanes väiksema nakatumisega perioodide ajal (Batchelor jt, 2021). Enim võeti ühendust vaimse tervisega seotud murede ja eakaaslastega suhtlemisel tekkinud probleemide tõttu (Batchelor jt, 2021; Bechmann Jensen, 2020; Sindahl jt, 2020). Seega kasutatakse analüüsitud artiklites nõustamiskeskonnadena mänguportaali, sotsiaalmeedia platvormi ja lasteabi kodulehekülgi ning järgnevalt analüüsin veebinõustamises kogetud positiivseid ja negatiivseid külgi.

3.2 Tekstipõhise nõustamise positiivsed omadused

Peamised tekstipõhise nõustamise variandid, mida analüüsitud artiklites kirjeldati, on SMS ja veebivestlus. Lapsed ja noored eelistavad üha enam tekstipõhist nõustamist, kuna see annab parimad võimalused privaatsuseks ja anonüümsuseks (Batchelor jt, 2021; Bechmann Jensen jt, 2020). Sarnasele tulemusele on jõudnud ka Gatti jt, (2016) ning Pretorius jt, (2019), kes rõhutavad, et privaatsus ja anonüümsus on nooremate inimeste jaoks peamised põhjused, miks veebipõhise nõustamise kasuks otsustatakse. Tekstipõhine nõustamine oli eriti hea võimalus pandeemia tingimustes, kus kodus võis olla keeruline leida privaatset kohta telefoniga rääkimiseks (Batchelor jt, 2021). Bechmann Jenseni ja teiste (2020) uurimuses hindasid lapsed võimalust just kirjutada ja mitte rääkida oma probleemidest, üks laps selgitas, et see on justkui päevik, kellele võib kõigest rääkida ja tulevad ka vastused. See tulemus täiendab kirjanduse osas välja toodud noorte eelistust kirjutada, kuna see on nende jaoks kõige harjumuspärasem ja meeldivam suhtlusviis (Chan, 2020; Gatti jt, 2016). Kuna Bechmann Jenseni ja teiste (2020) uurimuses väljendasid lapsed, et rääkida võib kõikidel teemadel, võib järeldada, et lapsed tundsid ennast veebikeskkonnas piisavalt vabalt ja turvaliselt, et seda teha.

SMS-nõustamise eelis veebivestluse ees on, et sõnumid jäävad alles ning lastele meeldis võimalus vestlust hiljem uuesti läbi lugeda (Bechmann Jensen jt, 2020). Ka varasemates uuringutes on välja toodud, et sama vestluse hiljem uuesti lugemine julgustab uuesti (Gatti jt, 2016). Lisaks annab SMS-suhtluse asünkroonsus võimaluse valida, millal ja kuidas vastata ning vahepeal reflekteerida (Sindahl ja van Dolen, 2020).

Nõustajad nägid, et veebikeskkonnas on laste psühholoogilise turvalisuse tunne kõrgem, kuna füüsiliselt ei näe laps enda vastas autoriteetset tegelast, kes võib lapse öeldu või tehtu peale pahandada (Kit jt, 2017). Ka lapsed ise tõid positiivsena välja, et rääkida saab anonüümselt ja võõra inimesega (Bechmann Jensen jt, 2020). Lapsed uskusid, et konfidentsiaalsus on tagatud ning erinevalt eakaaslastest ja sõpradest ei räägi nõustaja lapse lugusid edasi (Kit jt, 2019). See kinnitab teooria osas välja toodud veebikeskkonnas tekkiva psühholoogiliselt turvalise ruumi olulisust, kus saab rääkida ilma hukkamõistu või ebasoovitud tagajärgi kartmata (Gatti jt, 2016; Richards ja Viganó, 2012).

Nõustajad tõid positiivsena välja, et ligipääs nõustamisele on sel viisil laste jaoks lihtsam, vajaduse tekkimisel saab kohe pöörduda ning usuti, et see võimaldab rohkematel lastel abi saada (Kit jt, 2017). Nõustamine on kättesaadavam, kui laps saab mugavalt oma valitud kohas ja ajal pöörduda (Sindahl ja van Dolen, 2020). Kirjanduse osas on sarnasele järeldusele jõudnud Chan (2020), kes toob välja, et kliendi valitud ajal ja kohas pöördumise mugavus on kliendi jaoks rahulikum ning vähendab ärevust ja stressi, mis muidu abi otsimist takistada võiks. Nõustajad tundsid, et veebipõhine nõustamine on ka nende enda jaoks kasulikum, kuna see on paindlik ning saab isegi näiteks nutitelefoni kaudu nõustada (Kit jt, 2017).

Pereteemadega tegeleva Austraalia platvormi Kids Helpline Circles kasutajad leidsid, et üldine kogemus selle liikmeks olemisest toetas neid probleemidega toimetulekul ning samalaadete kogemustega eakaaslastega suhtlemine on kasulik (Campbell jt, 2019). Laste jaoks oli oluline leida teisi, kes sarnaste temadega oma elus kokku puutuvad ning seeläbi üksteist paremini mõistavad ning lisaks õppisid nad käsitletud temade kohta enda sõnul palju (Campbell jt, 2019).

3.3 Veebipõhise nõustamise probleemkohad

Enne veebis nõustamisega alustamist arvasid mitmed nõustajad, et mitteverbaalsete vihjete puudumine tekitab nõustamisprotsessis probleeme, kuid on märkimisväärne, et reaalselt tekkinud probleemid polnud sellega seotud (Kit jt, 2017). Teaduskirjanduses tuuakse välja, et hääletooni, kehakeele ja muude vihjete mitte nägemine võib põhjustada arusaamatusi ning takistada nõustamise protsessi, kuid analüüsitud artiklites sellega probleeme polnud (Harris ja Birnbaum, 2015; Huang jt, 2020). Sellest võib jäeldada, et nii nõustajad kui lapsed oskasid ennast veebis kirjutamise teel piisavalt selgelt ja arusaadavalt väljendada.

Probleemkohana tõid nõustajad välja soovi saada klientidelt rohkem tagasisidet, mida üldiselt ühekordselt veebivestluses nõustamiselt on keeruline saada, veel keerulisem on see e-kirja teel nõustamisel, kuna klient ei pruugi sellele üldse vastata ning nõustaja seega ei tea, kas klient soovitud abi sai (Kit jt, 2017). Kuna Singapuri uurimuses pakuti nõustamise teenust läbi mänguportaali, siis tekkis nõustajate jaoks probleemseid olukordi, kus isiklike temade asemel tuldi küsima hoopis mängu mängimise kohta ning see võttis ära aega emotsionaalset tuge vajavate klientidega tegelemiselt (Kit jt, 2017). Veel oli nõustajate jaoks negatiivne kohati

madal teenuse kasutus, kui nõustajad olid valmis, kuid kliente, kellega tööd teha parasjagu polnud (Kit jt, 2017). Veebinõustaja rollis oleva inimese jaoks on üks eeldusi, mida ka kirjanduse osas välja toodi, valmisolek taluda viivitusi (Fenichel jt, 2002).

Singapuri uurimustest selgus, et 30 minutit ei ole nõustajate hinnangul alati veebivestluses nõustamise sessiooni jaoks piisav (Kit jt, 2017). Nõustajad tundsid pinget keskenduda vaid kõige olulisemale ning keerulised olid olukorrad, kus laps soovis edasi rääkida, kuid aeg sai otsa (Kit jt, 2017). Mõnede klientide jaoks tähendas see, et sessioon lõppes liiga järsult (Kit jt, 2017). Lapsed tõid SMS-nõustamise kriitikana välja liiga pika ooteaja vastuse saamiseni, mis nende jaoks on frustreeriv ning võtab ära motivatsiooni edasi kirjutada (Bechmann Jensen jt, 2020). Ooteaeg põhjustab igavust, ärritust, ärevust, pinget ning abituse tunnet ja mõjutab nõustamise tulemust negatiivselt (Sindahl ja van Dolen, 2020).

Kids Helpline Circles platvormi kasutajad tõid negatiivsena välja platvormi enda, kuna seda ei olnud lihtne ega mugav kasutada ning see jäi tehniliste võimaluste poolest muudele populaarsetele sotsiaalvõrgustiku platvormidele oluliselt alla (Campbell jt, 2019). Paljude osalejate jaoks oleks platvorm olnud kaasahaaravam, kui see oleks sarnanenud rohkem näiteks Facebookile, millega nad juba varasemalt tuttavad on (Campbell jt, 2019). Kids Helpline Circles platvormi probleemkohad olid kohmakas kerimine, piltide suuruse muutmise funktsiooni puudumine, manuaalne piltide ja videote linkimine, automaatsete ajatemplite puudumine postitustelt ja postituste arhiveerimise võimaluse puudumine (Campbell jt, 2019). Kasutajate jaoks oli keeruline postituste vahel navigeerida ning nõustaja vastuseid leida, lisaks tunti puudust emotikonide kasutamise võimalusest, mängudest, mobiilirakenduse teadetest ning üldiselt paremast telefoniäpist (Campbell jt, 2019). Platvormi kvaliteedi olulisust illustreerib, et kui alustati 105 osalejaga siis kaheksa nädala möödudes oli osalejaid alles vaid kaheksa (Campbell jt, 2019). Kasutuse langus võib osaliselt olla ka põhjustatud sellest, et sisuliselt keskenduti vaid perekonnaga seotud teemadele ning kui huvi selle teema vastu langes, ei olnud ka motivatsiooni platvormi edasi kasutada (Campbell jt, 2019).

3.4 Nõustamisstrateegia valik

Van Dolen ja Weinberg (2019) eristavad veebipõhisel nõustamisel kahte toetuse pakkumise tüüpi, milleks on emotsionaalne toetus ja praktiline toetus. Emotsionaalne toetus keskendub ära kuulamisele, mõistmisele ja julgustamisele emotsionaalse mure ja ahastuse olukorras ning praktiline toetus hõlmab nõu ja informatsiooni andmist konkreetse probleemi lahendamiseks (van Dolen ja Weinberg, 2019). Sindahl ja teised (2020) sõnastavad seda kui probleemikeskset nõustaja käitumist ja kliendi- või lapsekeskset nõustaja käitumist, kus esimene tähendab probleemi lahendamist või stressori kõrvaldamist ning teine keskendub emotsionaalse toe pakkumisele.

Praktilise probleemilahenduse ja emotsionaalse toe pakkumise vahelise tasakaalu leidmine on oluline, kuna pettumust valmistav on olukord, kus laps tunneb, et nõustaja tahab võimalikult kiiresti jõuda probleemini, see lahendada ja siis järgmise kliendi juurde edasi minna (Bechmann Jensen jt, 2020). Laste jaoks on oluline, et nõustaja võtaks neid tõsiselt ja võtaks aega, et kuulata ning kaastunnet ja mõistmist näidata (Bechmann Jensen jt, 2020). Samas tulevad lapsed nõustamisele ootusega saada nõu ja juhatus ning hinnatakse ka direktiivsemat lähenemist, kusjuures direktiivsus ei pea tähendama, et lapsele öeldakse ette, mida tegema peab, vaid antakse mitmeid valikuid ja uusi perspektiive, mille vahel laps ise valida saab ning koos nõustajaga otsustada edasise tegevuskäigu üle (Bechmann Jensen jt, 2020).

Seega kõige positiivsemaid tulemusi annab lapsekeskne, emotsionaalselt toetav nõustamine selge probleemilahendusliku fookusega (Sindahl jt, 2020). Kui keskenduda vaid emotsionaalsele poolele või ainult probleemi lahendamisele, on laste kogemusel nõustamise mõju väiksem (Sindahl jt, 2020). Van Dolen ja Weinberg (2019) leidsid aga, et nõustaja võiks vestluse alguses võimalikult vara aru saada, kas otsitakse emotsionaalset või praktilist toetust ning vastavalt sellele, ise rohkem kuulata või kirjutada. Kui laps soovib emotsionaalset toetust, peaks nõustaja kuulama ning jätma ruumi, et laps saaks jagada ning kirjutamise terapeutilist efekti kogeda, kuid kui otsitakse konkreetset informatsiooni või nõu, siis peaks laps selle võimalikult kiiresti kätte saama (van Dolen ja Weinberg, 2019). Seega peaks nõustaja roll varieeruma vastavalt, millist tüüpi abi otsitakse (van Dolen ja Weinberg, 2019).

Sellega on kooskõlas ka Singapuri uurimus, kus lapsed nägid *online* nõustajat kui oma probleemidele lahenduse andjat, enamik isegi nägi veebipõhist nõustamist kui ainsat kohta, kuhu oma murega pöörduda on (Kit jt, 2019). Lapsed, kes said oma probleemidele lahenduse ja kogesid emotsionaalset kergendust, leidsid, et nõustamine on kasulik (Kit jt, 2019).

3.5 Head praktikad veebipõhises nõustamises

Laste perspektiivist on hea nõustaja hooliv, julgustav ja usaldusväärne (Kit jt, 2019). Kuna füüsiliselt laps ja nõustaja teineteist ei näe, on eriti oluline mõistmist, empaatiat ja kaastunnet väljendada sõnadega (Bechmann Jensen jt, 2020). Lapsed toovad välja, et nõustaja sõnumid peavad olema piisavalt pikad ja sisukad, kuna see näitab neile, kui tõsiselt nõustaja teemat võtab (Bechmann Jensen jt, 2020). See on kooskõlas Hollandis läbi viidud uuringuga, kus Sindahl ja van Dolen (2020) leidsid, et arvuliselt vähem, kuid pikemad, läbimõeldud ja väljendusrikkad sõnumid annavad SMS-suhtlusel positiivset mõju. Nõustaja poolt võiksid sõnumid tulla kiiresti, kuna see on ehk ainus mitteverbaalne viis, kuidas hoolimist ja olemasolu veebikeskkonnas väljendada (Sindahl ja van Dolen, 2020). Need tulemused on vastavuses teooria osas välja toodud hea veebinõustaja oskustega kirjutada ilmekalt ja vastata kiiresti (Fenichel jt, 2002).

Nõustaja peab end kohandama lapse vanust ja kognitiivsete oskuste taset arvesse võttes, kirjutades mitte liiga keeruliselt, kuid ka mitte liiga lihtsalt, kus laps tunneb, et ei saa vestlusest midagi (Bechmann Jensen jt, 2020). Nõustajad tõid välja, et kasutasid palju aktiivset kuulamist, et näha justkui kliendi sõnade taha ja tihti palusid lapsel veel rääkida või täpsustada (Kit jt, 2017). Veel peeti oluliseks lastele omast keelt peegeldada ja sihtgrupile sobivat suhtlusstiili kasutada, et vestlus oleks kaasahaarav ning täiskasvanud professionaali ning lapsest kliendi vahel barjääre ei tekitaks (Kit jt, 2017).

Vestluste pikkus sõltub lapse vajadustest ning nõustaja hinnangust antud olukorrale, kuid pikem vestlus siinkohal ei tähenda paremat tulemust või suuremat heaolu (van Dolen ja Weinberg, 2019). Van Dolen ja Weinberg (2019) toovad välja, et kestvus võib negatiivselt mõjutada lapse heaolu, eriti emotsionaalse toe pakkumisel – lapsele peaks pakkuma ruumi, et oma muredest rääkida, kuid sessioonid ei peaks kestma liiga kaua.

KOKKUVÕTE

Käesoleva sissejuhatava kirjandusülevaate valim koosneb kaheksast teadusartiklist, mis pärinevad Taanist, Austraaliast, Singapurist ja Hollandist. Teadusartiklid tuginesid lastele IKT-põhiste nõustamise teenuste pakkumisele läbi mänguportaali, spetsiaalse sotsiaaltööstuse platvormi ja lasteabi kodulehekülgede (Batchelor jt, 2021; Bechmann Jensen jt, 2020; Campbell jt, 2019; Kit jt, 2017; Kit jt, 2017; Sindahl ja van Dolen, 2020; Sindahl jt, 2020; van Dolen ja Weinberg, 2019). Laste poolt eelistatuid viisid nõustajaga suhtlemiseks on veebivestlus ja SMS, muud variandid nagu e-kiri, helistamine ja videokõne on oluliselt vähem populaarsed (Batchelor jt, 2021; Kit, 2019). Kirjutamine annab võimaluse suuremaks privaatsuseks ja anonüümsuseks ning laste jaoks on need olulised tegurid (Batchelor, 2021; Bechmann Jensen jt, 2020). Lapsed kogesid kirjutamise terapeutilist efekti ning hindasid võimalust vestlust hiljem uuesti lugeda (Bechmann Jensen, jt 2020). Veebi teel pöördumine on mugav nii nõustajate kui laste jaoks ning internetikeskkonnas tuntakse end turvaliselt (Kit, 2017; Kit, 2019).

Laste perspektiivist on peamised probleemkohad veebipõhises nõustamises seotud pikkade ooteaegadega, kui teenus on ülekoormatud ning nõustaja ei vasta piisavalt kiiresti (Bechmann Jensen, 2020; Sindahl ja van Dolen, 2020). Samuti ilmnes, et laste motivatsiooni säilimiseks teenuse kasutamisel peab nõustamiseks kasutatav platvorm olema heade tehniliste võimalustega ning mugav kasutada (Campbell jt, 2019). Üldiselt rääkisid lapsed analüüsitud artiklites siiski probleemkohtadest vähe.

Nõustaja rollis olles on oluline leida tasakaal probleemilahendusele orienteerituse ja emotsionaalse toe pakkumise vahel (Bechmann Jensen jt, 2020; Sindahl jt, 2020; van Dolen ja Weinberg, 2019). Kui laps pöördub nõustaja poole konkreetse murega, on tal ka ootus abi saada ning *online*-nõustamise kontekstis on ka nõustajal lihtsam keskenduda probleemi efektiivsele lahendamisele (Kit jt, 2019; Sindahl jt, 2020). Siinkohal ei saa aga unustada suhte loomise olulisust ning empaatia väljendamist (Bechmann Jensen jt, 2020; Sindahl jt, 2020). Nõustaja jaoks parim strateegia hõlmab nii lapsekeskset emotsionaalse toe pakkumist kui probleemilahenduslikku fookust (Sindahl jt, 2020). Samal ajal tähele pannes, mida konkreetne

laps antud hetkel rohkem vajab – kas emotsionaalset ventileerimist ja kohta, kus oma mured välja kirjutada või juba otsesemat nõu ja uut informatsiooni (van Dolen ja Weinberg, 2019).

Üldjoontes laste tagasiside IKT-põhisele nõustamisteenusele on hea (Batchelor jt, 2021; Bechmann Jensen jt, 2020; Campbell jt, 2019; Kit jt, 2019; Sindahl jt, 2020; Sindahl ja van Dolen, 2020). Ka nõustajad tundsid ennast veebikeskkonnas hästi ning uskusid, et teevad vajalikku tööd (Kit jt, 2019). Kuna enamik teadusartikleid põhineb pigem tüdrukute kui poiste kogemustele, siis on tulevikus oluline uurida ka poiste perspektiivi. IKT-põhise laste nõustamise teemat tasub edasi uurida ning kogemuspõhiseid häid praktikaid ka Eestis rohkem kasutada, kuna nii saavad abi ka need, kes näost näkki nõustamisele erinevatel põhjustel ei tule. Eesti lapsed juba kasutavad nutiseadmeid aktiivselt ning see on hea koht, kus neile ka abistamisvõimalusi pakkuda.

KASUTATUD KIRJANDUS

Andmekaitse inspeksioon. (2019). *Isikuandmete töötleja üldjuhend*. Kasutatud 16.01.2023, https://www.aki.ee/sites/default/files/dokumendid/isikuandmete_tootleja_uldjuhend.pdf

Anniste, K., Biin, H., Osila, L., Koppel, K. ja Aaben, L. (2018). *Lapse õiguste ja vanemluse uuring 2018. Uuringu aruanne*. Tallinn: Poliitikauuringute Keskus Praxis

Arksey, H. ja O'Malley, L. (2005). Scoping studies: towards a methodological framework. *International Journal of Social Research Methodology*, 8(1), 19-32.
doi:10.1080/1364557032000119616

Barnett, J. (2005). Online Counseling: New Entity, New Challenges. *The Counseling Psychologist* 33(6), 872-880. <https://doi.org/10.1177/0011000005279961>

Batchelor, S., Stoyanov, S., Pirkis, J. ja Kőlves, K. (2021). Use of Kids Helpline by Children and Young People in Australia During the COVID-19 Pandemic. *Journal of Adolescent Health*, 68(6), 1067-1074. <https://doi.org/10.1016/j.jadohealth.2021.03.015>.

Bechmann Jensen, T., Sindahl, T. N. ja Wistoft, J. (2020). Children's experiences texting with a child helpline. *British Journal of Guidance & Counselling*, 48(2), 251-262.
<https://doi.org/10.1080/03069885.2018.1519182>

Campbell, A., Ridout, B., Amon, K., Navarro, P., Collyer, B., ja Dalglish, J. (2019). A Customized Social Network Platform (Kids Helpline Circles) for Delivering Group Counseling to Young People Experiencing Family Discord That Impacts Their Well-Being: Exploratory Study. *Journal of Medical Internet Research*, 21(12), e16176.
<https://doi.org/10.2196/16176>

Castelnuovo, G., Gaggioli, A., Mantovani, F., ja Riva, G. (2003). New and old tools in psychotherapy: The use of technology for the integration of the traditional clinical treatments. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 40(1-2), 33–44.
<https://doi.org/10.1037/0033-3204.40.1-2.33>

Chan, C., ja Ngai, S. S. Y. (2019). Utilizing social media for social work: Insights from clients in online youth services. *Journal of social work practice*, 33(2), 157-172.
doi:10.1080/02650533.2018.1504286

Chan, G. H. (2020). A comparative analysis of online, offline, and integrated counseling among hidden youth in Hong Kong. *Children and Youth Services Review*, 114, 105042.
<https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.105042>

Fenichel, M., Suler, J., Barak, A., Zelvin, E., Jones, G., Munro, K., Meunier, V. ja Walker-Schmucker, W. (2002). Myths and Realities of Online Clinical Work. *CyberPsychology & Behavior*, 5(5), 481-497. <https://doi.org/10.1089/109493102761022904>

Gatti, F. M., Brivio, E. ja Calciano, S. (2016). “Hello! I know you help people here, right?”: A qualitative study of young people's acted motivations in text-based counseling. *Children and Youth Services Review*, 71, 27-35. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2016.10.029>

Harris, B. ja Birnbaum, R. (2015). Ethical and Legal Implications on the Use of Technology in Counselling. *Clinical Social Work Journal* 43(2), 133–141.
<https://doi.org/10.1007/s10615-014-0515-0>

Huang, X., Wang, Q. ja Zhong, Z. (2020). The advantages and disadvantages of online counseling under the rapid development of information technology. 2nd International Conference on Information Technology and Computer Application (ITCA). Guangzhou, 18.-20. detsember (725-728). Piscataway: IEEE. doi:10.1109/ITCA52113.2020.00156

Kessler, R. C., Berglund, P., Demler, O., Jin, R., Merikangas, K. R., ja Walters, E. E. (2005). Lifetime prevalence and age-of-onset distributions of DSM-IV disorders in the National Comorbidity Survey Replication. *Archives of general psychiatry*, 62(6), 593–602.
<https://doi.org/10.1001/archpsyc.62.6.593>

Kit, P., Teo, C., Tan, M. ja Park, Y. (2017). Singaporean Counsellors' Online Counselling Experiences with Children: An Exploratory Qualitative Study. *Journal of Asia Pacific Counseling*, 7(2), 141-168. <https://doi.org/10.18401/2017.7.2.3>

Kit, P., Teo, C., Tan, M. ja Park, Y. (2019). Singapore children's online counselling experiences on a live chat portal. *British Journal of Guidance & Counselling*, 47(3), 304-316. <https://doi.org/10.1080/03069885.2018.1485871>

Lasteabi kodulehekül. (i.a). Kasutatud 05.01.2023, <https://www.lasteabi.ee/>

Leibert, T., Archer, J., Munson, J., ja York, G. (2006). An Exploratory Study of Client Perceptions of Internet Counseling and the Therapeutic Alliance. *Journal of Mental Health Counseling* 28(1), 69–83. doi: <https://doi.org/10.17744/mehc.28.1.f0h37djr89nv6vb>

Oja, L., Piksööt, J., Aasvee, K., Haav, A., Kasvandik, L., Kukk, M., Kukke, K., Rahno, J., Saapar, M. ja Vorobjov, S. (2019). *Eesti kooliõpilaste tervisekäitumine. 2017/2018. õppeaasta uuringu raport*. Tallinn: Tervise Arengu Instituut

Parton, N. (2008). Changes in the Form of Knowledge in Social Work: From the 'Social' to the 'Informational'?. *The British Journal of Social Work*, (38)2, 253–269. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcl337>

Pretorius, C., Chambers, D. ja Coyle, D. (2019). Young People's Online Help-Seeking and Mental Health Difficulties: Systematic Narrative Review. *Journal of Medical Internet Research* 21(11), e13873. doi: 10.2196/13873

Richards, D. ja Viganó, N. (2012). Online Counseling. Z. Yan (toim), *Encyclopedia of Cyber Behavior* (699-713). Pennsylvania: IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-4666-0315-8>

Richards, D. ja Viganó, N. (2013). Online Counseling: A Narrative and Critical Review of the Literature. *Journal of Clinical Psychology* (69)9, 994-1011. <https://doi.org/10.1002/jclp.21974>

Rickwood, D., Webb, M., Kennedy, V. ja Telford, N. (2016). Who Are the Young People Choosing Web-based Mental Health Support? Findings From the Implementation of Australia's National Web-based Youth Mental Health Service, eheadspace. *JMIR Mental Health* 3(3), 40. doi:10.2196/mental.5988

Sindahl, T. ja van Dolen, W. (2020). Texting at a Child Helpline: How Text Volume, Session Length and Duration, Response Latency, and Waiting Time Are Associated with Counseling Impact. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking* 23(4), 210-217. doi:10.1089/cyber.2019.0100

Sindahl, T. N., Fukkink R. G. ja Helles. R. (2020). SMS counselling at a child helpline: counsellor strategies, children's stressors and well-being. *British Journal of Guidance & Counselling*, 48(2), 263-275. <https://doi.org/10.1080/03069885.2019.1580676>

Sotsiaalkindlustusamet. (2022). *Lasteabitelefonil 116 111 pöördumiste arv on tõusutrendis*. Kasutatud 22.01.2023, <https://sotsiaalkindlustusamet.ee/et/uudised/lasteabitelefonil-116-111-poordumiste-arv-tousutrendis>

Sotsiaalministeerium. (2020). *Vaimse tervise roheline raamat*. Kasutatud 06.01.2023, <https://www.sm.ee/media/2132/download>

Sova kodulehekülg. (i.a). Kasutatud 05.01.2023, <https://sova.ee/info>

Steiner, O. (2021). Social Work in the Digital Era: Theoretical, Ethical and Practical Considerations. *The British Journal of Social Work*, (51)8, 3358–3374. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcaa160>

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.

van Dolen, W. ja Weinberg, C. B. (2019). An Empirical Investigation of Factors Affecting Perceived Quality and Well-Being of Children Using an Online Child Helpline. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(12), 2193. <https://doi.org/10.3390/ijerph16122193>

LISAD

Lisa 1. Andmete kaardistamise vorm

	Teadusartikli pealkiri	Autor	Aasta	Ajakiri	Riik, kus uurimus läbi viidi
1	Use of Kids Helpline by Children and Young People in Australia During the COVID-19 Pandemic	Batchelor, S., Stoyanov, S., Pirkis, J. ja Kõlves, K.	2021	<i>Journal of Adolescent Health</i>	Austraalia
2	Children's experiences texting with a child helpline	Bechmann Jensen, T., Sindahl, T. N. ja Wistoft, J.	2020	<i>British Journal of Guidance & Counselling</i>	Taani
3	A Customized Social Network Platform (Kids Helpline Circles) for Delivering Group Counseling to Young People Experiencing Family Discord That Impacts Their Well-Being: Exploratory Study	Campbell, A., Ridout, B., Amon, K., Navarro, P., Collyer, B., ja Dalglish, J.	2019	<i>Journal of medical Internet research</i>	Austraalia
4	Singapore children's online counselling experiences on a live chat portal	Kit, P., Teo, C., Tan, M. ja Park, Y.	2019	<i>British Journal of Guidance & Counselling</i>	Singapur

5	Singaporean Counsellors' Online Counselling Experiences with Children: An Exploratory Qualitative Study	Kit, P., Teo, C., Tan, M. ja Park, Y.	2017	<i>Journal of Asia Pacific Counseling</i>	Singapur
6	Texting at a Child Helpline: How Text Volume, Session Length and Duration, Response Latency, and Waiting Time Are Associated with Counseling Impact.	Sindahl, T. ja van Dolen, W.	2020	<i>Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking</i>	Taani
7	SMS counselling at a child helpline: counsellor strategies, children's stressors and well-being	Sindahl, T. N., Fukkink R. G. ja Helles. R.	2020	<i>British Journal of Guidance & Counselling</i>	Taani
8	An Empirical Investigation of Factors Affecting Perceived Quality and Well-Being of Children Using an Online Child Helpline	van Dolen, W. ja Weinberg, C. B.	2019	<i>Journal of Environmental Research and Public Health</i>	Holland

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Piia Karoliina Laurend,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose IKT-põhine laste nõustamine sotsiaalalal: sissejuhatav kirjandusülevaade, 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 4.0, 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.

Piia Karoliina Laurend

22.01.2023