

**TARTU ÜLIKOOLI VILJANDI KULTUURIAKADEEMIA**

Kultuurhariduse osakond

Huvijuht-loovtegevuse õpetaja õppekava

Anett Männiste

**VABATAHTLIKEL RAHVUSVAHELISTES SOTSIAALPROJEKTIDES  
TÖÖÜLESANNETE TÄITMISEL ESINEVAD PROBLEEMID JA  
VÕIMALIKUD LAHENDUSED**

Lõputöö

Juhendaja: Ülle Roomets, huvihariduse assistent

Kaitsmisele lubatud:.....

(juhendaja allkiri)

Viljandi 2016

## SISUKORD

<b>SISUKORD</b> .....	<b>2</b>
<b>SISSEJUHATUS</b> .....	<b>4</b>
<b>1. ÜLEVAADE VABATAHTLIKUST TEGEVUSEST, EUROOPA VABATAHTLIKUST TEENISTUSEST JA EUROOPA VABATAHTLIKU TEENISTUSE SOTSIAALPROJEKTIDEST</b> .....	<b>7</b>
<b>1.1. Vabatahtlik tegevus</b> .....	<b>7</b>
<b>1.2. Euroopa Vabatahtlik Teenistus</b> .....	<b>9</b>
<b>1.3. Vabatahtliku töö probleemid</b> .....	<b>12</b>
<b>1.4. Euroopa Vabatahtliku Teenistuse sotsiaalprojektid</b> .....	<b>16</b>
<b>2. MEETODI KIRJELDUS</b> .....	<b>20</b>
<b>3. TULEMUSED JA ANALÜÜS</b> .....	<b>23</b>
<b>3.1. Vastajate taustandmed</b> .....	<b>23</b>
<b>3.2. Vabatahtlike tööülesanded sotsiaalprojektides</b> .....	<b>25</b>
<b>3.3. Probleemid ja võimalikud lahendused</b> .....	<b>27</b>
3.3.1. Kaastöötajate igapäevaste tegevuste toetamine .....	27
3.3.2. Klientide õpetamine ja juhendamine.....	30

3.3.3. Enda kultuuri tutvustamine .....	31
3.3.4. Sündmuse läbi viimine ja ette valmistamine.....	32
3.3.5. Keele õpetamine.....	34
3.3.6. Meediaga seotud ülesanded.....	35
3.3.6. Välised ülesanded.....	36
3.3.7. Enda initsiatiivist tulenevad tegevused .....	37
<b>3.4. Analüüs.....</b>	<b>39</b>
<b>KOKKUVÕTE .....</b>	<b>44</b>
<b>KASUTATUD KIRJANDUS .....</b>	<b>47</b>
<b>LISAD.....</b>	<b>51</b>
Lisa 1 Küsimustik vabatahtlikele ja organisatsioonide esindajatele.....	51
Lisa 2 Intervjuu Noorteagentuuri esindajaga .....	59
<b>SUMMARY .....</b>	<b>68</b>

## SISSEJUHATUS

Vabatahtlikud töötavad väga mitmetel erinevatel aladel. Mõiste „vabatahtlik” võib seostuda inimesega, kes töötab haiglas, organiseerib kooli või kiriku tegevust või juhib muuseumi tuuri. (Segal & Weisbrod 2002, lk 429)

Eestis on vabatahtlik tegevus nii kohalikul (Teeme ära, Vabatahtlike värav) kui ka rahvusvahelisel tasandil Euroopa Vabatahtliku Teenistuse (edaspidi EVT) kujul. EVT tähendab kas lühi- või pikaajalist vabatahtlikku tööd mõnes programmiga liitunud Euroopa riigis. Eestis on kokku 112 organisatsiooni, millel on akrediteering vastu võtta vabatahtlikke. (Noorteagentuuri koduleht, Euroopa Vabatahtlik Teenistus...2016)

Üks osa EVT vabatahtlikest osaleb sotsiaalprojektides, mille sihtrühmaks võivad olla lapsed, vanurid, vähemused, pagulased ja vähemate võimalustega noored (Amorim, Costanzo, Geudens, Hofmann, Pavlova 2002, lk 18). Sotsiaalprojektide vabatahtlikud töötavad näiteks noortekeskustes, koolides, lasteaedades ja hoolekandekeskustes. Huvijuht-loovtegevuse õpetaja eriala seisukohalt tähendab see tulevase töö kontekstis võimalust puutuda kokku antud programmiga olles nii vastuvõtva organisatsiooni esindaja, projekti koordineerija või mentor.

Eelnevalt on rahvusvahelisel tasandil vabatahtliku tööülesannete täitmise käigus tekkivaid probleeme uuritud vähe, peamiselt on keskendutud kohalikule tasandile ja vabatahtliku töösse sisenemise tõketele. (Pantea 2012, lk 566-568) Näiteks Eestis toimus 2013. aastal uuring „Vabatahtlikus tegevuses osalemine Eestis”, mis tõi välja, et peamised probleemid vabatahtlikuna tegutsedes on ajapuudus, infopuudus ja huvipakkuvate tegevuste, võimaluste ning sobiva seltskonna puudumine, kellega koos tegutseda. Rahvusvahelisel tasandil siseneb aga vabatahtlik teise kultuuri teatud ajaperioodiks, mis ei tähenda üksikut tegu või aja pühendamist, vaid pigem eraldiseisvat perioodi indiviidi elust. (Thomas 2001, lk 22)

Antud teema uurimine on oluline mitmest aspektist. Vabatahtlikku tööd tehakse vabast tahtest, kuid paradoksaalselt seostatakse seda läbipõlemisega, kõrge emotsionaalse kurnatusega, ärevuse ja depressiooniga. (Pantea 2012, lk 567 järgi) Samas on ka erinevad riigid oma kogemustele tuginedes välja toonud, et vabatahtliku tegevuse arendamisel on kõige olulisem vabatahtlike ja nende tegevuse tunnustamine, soodustamine, propageerimine ning koostöö võrgustikes. (Gramberg, Kõre, Mänd 2004-2005, lk 3)

Eelnevalt on läbi viidud rahvusvahelisel tasandil mõju-uuring, mis tõi välja, et EVT aitab näiteks parandada keeleoskust, rikastab kohalikku kogukonda ja aitab ideid teoks teha (The impact of the... 2011), kuid vähe on pööratud tähelepanu teenistuse käigus esinevatele probleemidele. Eestis on eelnevalt EVT-le keskendunud Liina Rajaveer EVT vabatahtlike kogemusele ja motivatsioonile enda bakalaureusetöös (2015).

Töö tegemisele suunas mind isiklik kogemus töötades 11 kuud vabatahtlikuna noortekeskuses Tšehhis Euroopa Vabatahtliku Teenistuse programmi raames, kus tõdesin, et puudub piisav hulk koondatud infot, mis aitaks vabatahtlikul lahendada tööülesannete täitmisest tulenevaid probleeme. Sellest tulenevalt on minu huvi läbi selle töö anda ülevaade vabatahtlikel sotsiaalprojektides tööülesannete täitmisel tekkivatest probleemidest ja nende võimalikest lahendustest.

Antud töö **uurimisprobleem** on kas ja millised probleemid esinevad vabatahtlikel, kes täidavad tööülesandeid rahvusvahelistes sotsiaalprojektides.

**Uurimuse eesmärk** on kirjeldada Euroopa Vabatahtliku Teenistuse (EVT) vabatahtlikel sotsiaalprojektides tööülesannete täitmisel esinevad probleemid ja võimalikud lahendused, tuginedes Eestis tegutsevate EVT vabatahtlike, organisatsioonide esindajate ja Noorteagentuuri esindaja kirjeldustele.

Eesmärgi täitmiseks esitan järgnevad **uurimisküsimused**:

1. Millised probleemid esinevad Eestis töötavatel EVT vabatahtlikel nende tööülesannete täitmisel?
2. Milliseid lahendusi pakuvad vabatahtlikud, organisatsioonide esindajad ja Noorteagentuuri esindaja antud probleemidele?

Uurimistöö eesmärgi täitmiseks ja uurimisküsimustele vastamiseks on töö esimeses osas selgitatud mõistet vabatahtlik tegevus ja kirjeldatud programmi Euroopa Vabatahtlik Teenistus ning selle raames toimuvaid sotsiaalprojekte. Toodud on välja vabatahtlike tööülesanded sotsiaalprojektides tuginedes andmebaasile *European Youth Portal*. Töö teises osas on selgitatud töö metoodikat ja töö kolmandas osas on kogutud andmete analüüs ning tõlgendamine. Töö lõpetab kokkuvõte.

# 1. ÜLEVAADE VABATAHTLIKUST TEGEVUSEST, EUROOPA VABATAHTLIKUST TEENISTUSEST JA EUROOPA VABATAHTLIKU TEENISTUSE SOTSIAALPROJEKTIDEST

## 1.1. Vabatahtlik tegevus

Vabatahtlikku tegevust on püütud defineerida mitmeid kordi, kuid puudub selgitus, mis hõlmaks kõiki vabatahtlikkuse aspekte (Handy, Cnaan, Brudney, Ascoli, Meijs, Ranade 2000, lk 1). Selle peamiseks põhjuseks on vabatahtliku töö traditsiooni erinevused riikides, näiteks Lääne-Euroopa aastasadade taha ulatuv ajalugu ja Eesti vabatahtliku töö mõjutused Nõukogude okupatsioonist, mis on moonutanud seda mõistet (Gramberg & Vutt 2005).

Üleüldiselt aga on vabatahtliku tegevuse all peetud silmas oma aja, energia või oskuste pakkumist **vabast tahtest** ja **ilma rahalise** või **materiaalse tasuta** ning kellegi teise või laiemalt ühiskonna **hüvanguks** üldiselt **organiseeritud** vormis. (Vabatahtlike Värav, Surva 2009, Penner 2002, Kaarna & Noor 2001) Vabatahtlik töö on viis midagi toota, mida teised tarbivad tasustamata kujul (Wilson & Musick 1999, lk 244).

Vabatahtlik tegevus üldiselt on prosotsiaalne käitumine (Penner 2002, lk 447). See käitumine on osa abistavast käitumisest, mille alla kuuluvad abi andmine ja abi pakkumine (Kimmel 2013, lk 4 järgi). Prosotsiaalse käitumise eesmärk on tagada teatav kasu teisele inimesele või grupile inimestele. Tuginedes Louis A. Penneri (2002) artiklile on vabatahtlikul tööil neli olulist omadust, mis seda iseloomustavad ja eristavad teistest prosotsiaalsetest tegevustest:

1. Tegemist planeeritud tegevusega, mis tähendab, et osalevad inimesed kaaluvad enda võimalusi enne, kui võtavad vastu otsuse teha vabatahtlikku tööd.
2. Vabatahtlik tegevus on pika-ajaline.
3. Vabatahtlik tegevus hõlmab endas vabast tahtest aitamist.

#### 4. Vabatahtlik tegevus toimub organiseeritud kontekstis.

Vabatahtlikku tegevust võib jaotada formaalseks ja informaalseks. Formaalne toimub tavaliselt organiseeritud kontekstis, informaalne vabatahtlikkus viitab sõprade, lähedaste aitamisele ja on privaatne ning organiseerimata. Formaalses vabatahtlikkuses osalevad inimesed rohkem ilma kohustuseta, informaales aitamises on andjal ja vastuvõtjal suurema tõenäosusega eelnev suhe, mis nõuab teatavate ülesannete täitmist. (Wilson & Musick 1997, lk 700)

Vabatahtlike värv on jaotanud vabatahtliku tegevuse lisaks veel ühekordseks ja regulaarseks, tuues välja, et ühekordse vabatahtliku tegevuse puhul vabatahtlikud abistavad konkreetse tegevuse, ürituse või projekti läbiviimisel (Vabatahtlike värv 2015).

Rahvusvahelise vabatahtliku töö laienemine on toimunud alles hiljuti (Pantea 2012, lk 565). 1920. aastal Prantsusmaal toimus esimene rahvusvaheline vabatahtlike töölaager, mis oli ajendatud esimese maailmasõjast ja soovist ületada sõja ajal tekitatud sügav lõhe. See töölaager tähistab selle ajastu algust, mil eraorganisatsioonid hakkasid looma rahvusvahelise vabatahtliku teenistuse programme. (Amorim *et al.* 2002, lk 11)

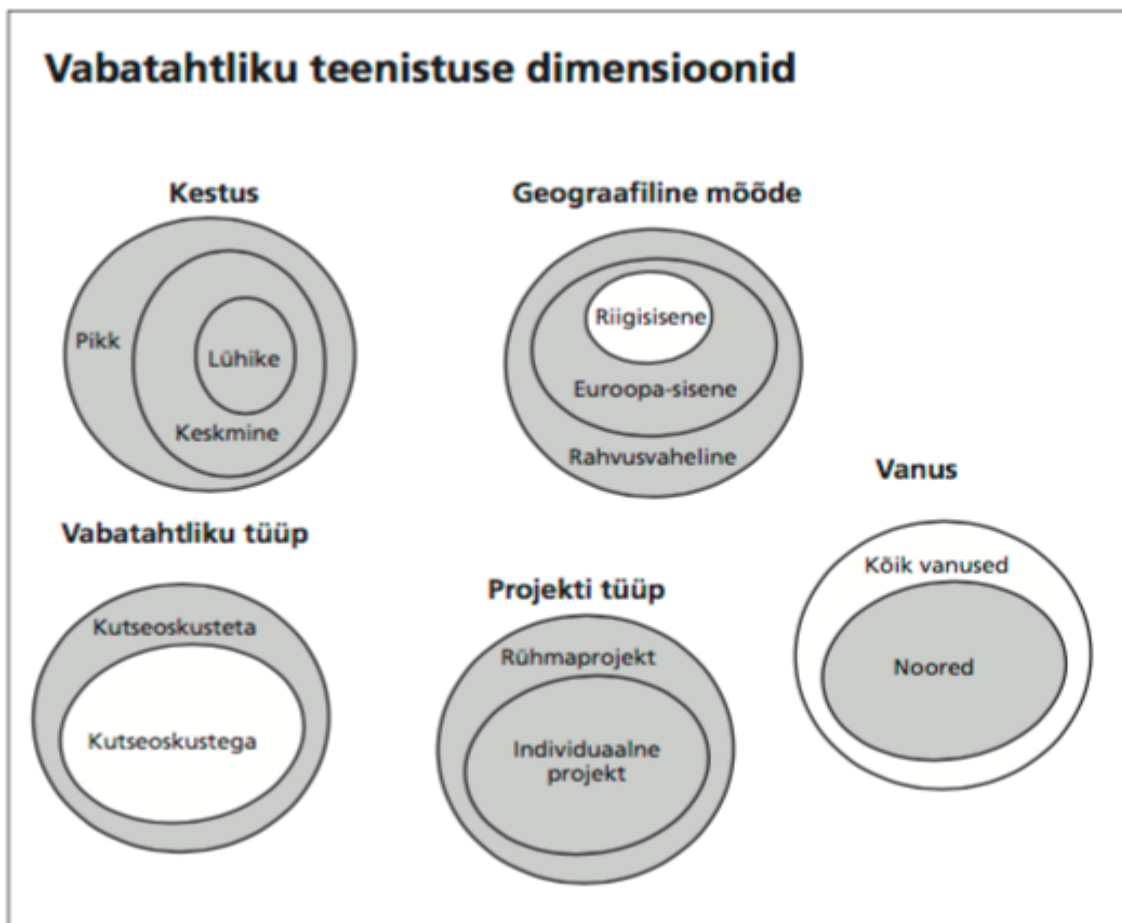
Rahvusvahelist vabatahtlikku tegevust on defineeritud kui perioodilist organiseeritud tegevust ja panust ühiskonda indiviidide poolt, kes pakuvad end vabatahtlikuks väljapoole oma riigi piire. Uuringud vihjavad, et rahvusvaheline teenistus arendab oskuseid, meelelaadi, käitumismustreid ja võrgustikke. (McBride, Lough, Sherraden 2010, lk 3 järgi) Rahvusvahelised vabatahtlikud reflekteerivad end ja on iseseisvad: nad väljendavad enda seisukohti, mõistavad paremini struktuurilisi piiranguid, mis kujundavad nende kogemust ja vaidlustavad tegevusi, mis ei vasta nende ootustele (Pantea 2013, lk 56).

Tuginedes eelnevale võib öelda, et **vabatahtlik tegevus on vabast tahtest tulenev formaalne või informaalne tegevus, mille eest ei saada materiaalist tasu ja mis on kellegi või millegi hüvanguks.**

## 1.2. Euroopa Vabatahtlik Teenistus

Vabatahtlike värava sõnul on vabatahtlik teenistus põhjalikumalt korraldatud ja piiritletud osa vabatahtlikust tegevusest, mida iseloomustavad kindel ajavahemik; selged eesmärgid, sisu, ülesanded, struktuur ja raamistik; kohane tugi ja juriidiline ning sotsiaalne kaitse (Vabatahtlike värav 2016).

Vabatahtlik teenistus on sundimatu, inimeste vabast tahtest, tasustamata ja põhineb kõigi asjaosaliste omavahelisel kokkuleppel ning sätestab asjakohase reeglite ja protseduuride raamistiku, millega teavitatakse kõiki asjaosalisi nende kohustustest ja õigustest (Amorim *et al.* 2002, Vabatahtlike värav 2016). Vabatahtliku teenistuse dimensioonid on toodud alloleval *Joonisel 1*.



*Joonis 1.* Vabatahtliku teenistuse dimensioonid (Allikas: Amorim *et al.* 2002, lk 9)

Lähtudes *Joonisel 1* toodud vabatahtliku teenistuse dimensioonidest võib öelda, et vabatahtlik teenistus jaotub kestvuselt kolmeks - lühike, keskmine ja pikk. Lähtudes geograafilisest ja vanuselisest mõõtmest keskendun Euroopa-sisesele noortele mõeldud teenistusele, mille ajaline kestvus on pikk ehk kuni 12 kuud. Uuritavad vabatahtliku teenistuse projektid võivad olla nii individuaalsed kui ka rühmaprojektid, millest viimase puhul osaleb ühes projektis mitmeid vabatahtlikke.

Töö fookuses olev Euroopa Vabatahtliku Teenistuse programmi algatas 1996. aastal Euroopa Komisjon, mis toetab rahaliselt eelkõige noorte pikaajalise vabatahtliku teenistuse projekte Euroopa Liidu liikmesriikides (Amorim *et al.* 2002, lk 14-15). Alates 2000. aastast pakub see teenistuse võimalus ka Euroopa Liiduga liituda soovivates riikides ja nende kodanikele (Amorim *et al.* 2002, lk 29-30).

EVT kuulub Erasmus+: *Youth in Action* programmi alla, mis tegeleb noorte mobiilsuse toetamisega. Youth in Action programm kuulub Euroopa Liidu 2014.-2020. aasta haridus, koolitus ja spordi platvormi Erasmus+. Antud platvormi eesmärk on toetada sotsio-ökonomiliste muutustega hakkama saamist ja läbi selle aidata kaasa kasvule, tööhõivele, võrdsusele ja sotsiaalsele kaasatusele Euroopas. (Erasmus+ Program Guide 2016, lk 7-8)

EVT annab noortele vanuses 17-30 võimaluse väljendada isiklikku pühendumist läbi vabatahtliku töö Euroopa sees või sellest väljapool. EVT eesmärk on arendada solidaarsust, ühist arusaama ja tolerantsi noorte inimeste seas, samal ajal toetades sotsiaalset kaasatus ja edendades aktiivset rahvuslikkust. (European Voluntary Service 2016)

EVT's on kolm osapoolt - vabatahtlik, saatev organisatsioon ja vastuvõttev organisatsioon. Saatev organisatsioon tegutseb vabatahtliku kodumaal ja toetab vabatahtlikku teenistuseks valmistumisel, selle vältel ning ka pärast teenistust. Vastuvõtvas organisatsioonis asub teisest riigist pärit vabatahtlik tööle ja nende ülesandeks on hoolitseda teenistuse vältel vabatahtliku igapäevase tegevuse ja igakülgse toetamise eest. (Kuidas teha rahvusvahelist koostööd *s.a.*, lk 14)

EVT mõistmisel on olulised **põhimõtted**, mida tuleb osapooltel järgida (Kuidas organisatsioonile? *s.a.*):

- Mitteformaalse hariduse ja kultuuridevahelise õppe mõõde vabatahtlikule konkreetse õppeplaani koostamise kaudu.

- Vabatahtliku ülesannete mittetulunduslik laad ning põhimõte, et EVT vabatahtlike tegevused ei tohi asendada palgatööd.
- Kasu kohalikule kogukonnale ja kontakti saavutamine kogukonnaga.
- EVT on vabatahtlikele tasuta, v.a omaosalus reisikulude hüvitamisel.
- Vabatahtlikule antavate ülesannete sobivus tema eripäraga.

Antud töö fookuses on vabatahtlikud, kes viibivad pika-ajalisel vabatahtliku teenistusel Eestis. See tähendab, et neil on kõige tihedam kontakt vabatahtliku teenistuse osapooltest vastuvõtva organisatsiooniga. Sellest tulenevalt toon tuginedes Euroopa Vabatahtliku Teenistuse Hartale siin vastuvõtva **organisatsiooni kohustused** (Euroopa Vabatahtliku Teenistuse Harta *s.a.*):

- Määrab mentori, kes pakub vabatahtlikule isiklikku toetust; veebipõhilise keeletesti ja keeleõppe toetust; EVT kogemuse õpitulemuste eneseanalüüsi toetust.
- Ülesandega seotud toetus, mis tähendab vabatahtlike üle järelevalve teostamist ja juhendamist kaasates tööülesannete täitmisele kogunud personali.
- Isikliku toetuse tagamine, mis tähendab vabatahtlikule võimaluse andmist kohalikku kogukonda sulandumiseks, teiste noortega kohtumiseks, sotsialiseerimiseks, vabaajategevustes osalemiseks. Samuti võimaluse korral teiste EVT vabatahtlikega kontakti loomise soodustamist.
- EVT koolitus- ja hindamistsüklid ning keeleõppe toetus, mille läbi tagab vabatahtlike osalemise kohalejõudmisjärgses koolituses ja vahehindamises ja korraldab keeleõppevõimalusi ning toetab vabatahtlikku keeleõppes.
- Teenistuse põhimõtted, milleks on EVT kättesaadavuse tagamine, mis tähendab, et vastuvõttev organisatsioon ei saa teha ettekirjutusi vabatahtlike etnilise kuuluvuse, usuliste veendumuse, seksuaalse orientatsiooni, poliitilise arvamuse jne osas. Samuti ei ole neil õigust vabatahtlike valimisel nõuda neilt mingit kvalifikatsiooni või kindlat haridustaset.

Teenistuse põhimõtete alla kuulub ka vabatahtlikele võimaluste pakkumine konkreetsete ülesannete täitmiseks, kasutades seejuures vabatahtlike ideid, loomingulist lähenemist ja kogemusi ning vabatahtlike jaoks selgete ja konkreetsete õppimisvõimaluste välja selgitamine.

- Majutus ja toitlustamine, mille raames vabatahtlikud varustatakse sobivate majutus- ja toitlustusvõimalustega (või makstakse neile toiduraha, mis laieneb ka puhkuseperioodile).
- Kohaliku transpordi kättesaadavuse tagamine
- Päevarahad, mida makstakse kord kuus või nädalas.

Kokkuvõtvalt võib öelda, et Euroopa Vabatahtlik Teenistus on 18. - 30. aastastele mõeldud noorte mobiilsust soodustav programm, mille põhimõtted on mitte-formaalne haridus, kultuuridevaheline õpe, mitte-tulunduslik laad, kasu kogukonnale ja vabatahtliku eripärasest lähtumine tööülesannete sobitamisel. Teenistusel on kolm osapoolt - vabatahtlik, saatev ja vastuvõttev organisatsioon, millest kolmandal on kohustus tagada vabatahtliku toetus isiklikul tasanadil ja tööülesannetel, majutuse, toitlustuse ja kohaliku transpordi tagamine ning EVT põhimõtete järgimine.

### **1.3. Vabatahtliku töö probleemid**

Eelnevalt on vabatahtlike probleeme uuritud Eesti tasandil ning vähesel määral ka rahvusvahelisel tasandil. SA Tartu Vaimse Tervise Hooldekeskuse poolt välja antud käsiraamat „Vabatahtlik töötaja” (Preimann 2005, lk 4-5), mis tugineb eeskätt Eestis välja antud materjalidele, loeb vabatahtliku töö peamisteks probleemideks:

- mõiste puudulik määratlust
- madalat teadlikkust vabatahtliku tegevuse olemusest ja võimalustest,
- seadusandliku raamistiku (näiteks vabatahtliku staatus, vastutus, õigused ja kohstused) määratlematus
- koordineerimise puudulikkus
- ressursside ja nende oskusteave vähesus
- statistika puudumine
- väärtustamise ja tunnustamise vähesus

Antud uurimuse kontekstis peaksid EVT vabatahtlikud olema teadlikud tegevuse olemusest ja võimalustest, kuna projekti eelselt sõlmitakse *volunteering agreement* ehk leping saatva, vastuvõtva (ja koordineeriva) organisatsiooni ning vabatahtliku vahel, milles kirjeldatakse osapoolte kohustused ja vastutused. (Kuidas organisatsioonile *s.a.*) Samuti on toodud

vabatahtlike ülesannete kirjeldused välja andmebaasis *European Youth Portal*. Eelnevalt toodud vabatahtlike probleemide loetelust võivad probleemidena veel esineda seadusandliku raamistiku vähene tundmine kõikide osapoolte poolt, koordinatsiooni puudulikkus, ressursside ja nende oskusteabe vähesus ning väärtustamise ja tunnustamise vähesus.

Töö sissejuhatuses tõin välja, et vabatahtliku töö probleeme rahvusvahelises kontekstis on vähe uuritud. Piisavalt ei keskenduta sellele, et sotsialiseerumise protsess ei lõpe sellega, et indiviid liitub organisatsiooniga, vaid läbi seal osalemise jätkub arusaamine, õppimine ja muutumine kogu kogemuse vältel (Pantea 2012, lk 566 järgi).

Vastuvõtvad organisatsioonid keskenduvad ülemäära värbamisele vabatahtlike juhtimise ja säilitamise ressursside ja energia arvelt. (Brudney & Meijs 2009, lk 564-578). EVT vabatahtlike puhul on aga minu hinnangul protsessi pika-ajalisuse tõttu oluline kogu kogemuse pidev toetamine.

Varasemates uuringutes (Fisher & Schaffer 1993, Kulik 2007) on kogetud **probleemidena** on toodud välja (Pantea 2012, lk 567 järgi):

- vabatahtliku enda ja organisatsiooni ideoloogiate erinevusest tulenev selgusetus
- frustratsioon, kui organisatsioonil puuduvad vajalikud vahendid pidevaks tegevuseks
- küsimused toimetulekul klientide probleemidega
- tunne, et pole võimalik kliente aidata

Rahvusvahelisi noori vabatahtlikke on uurinud Rumeenia näitel Maria-Carmen Pantea, kes viis uurimuse läbi 25 pika-ajalise vabatahtliku seas eesmärgiga toetada arutelu vabatahtlike probleemidele üle tulenevalt nõrgalt arendatud organisatsioonilisest infrastruktuurist.

Ta tõi peamiste probleemidena välja **vabatahtliku kasutamist majanduslike eesmärkide täitmiseks**, mis tähendab, et sageli on organisatsioonide eesmärk vabatahtliku värbamisega toetada oma finantsilist olukorda. Selleks, et ellu jääda ökonoomilise surve all võivad organisatsioonid toetuda vabatahtlikul, et säilitada nende halduskulusid.

Samuti toodi välja **tõrjutust**, mis tekib vähesest teadlikkusest töökeskkonnas, näiteks kultuurieripäradest või kaastöötajate teadmatusest, kuidas vabatahtlikku toetada. Lisaks ka

**ebaseaduslikke nõudmisi vabatahtlikule**, mis ei olnud kooskõlas projektis eelnevalt kirjeldatud tegevustega ja generatsioonide erinevusest tulenevad arusaamatused.

Wolverhamptoni rahvusvaheliste vabatahtlike seas läbi viidud uuringus toodi välja ka **lingvistilisi puuduseid**, eeskätt kuulamisel. Probleemid tekkisid kohaliku dialekti, slängi, erialase sõnavara ja kohalike liiga kiire rääkimisega. (Finn & Green 2009, lk 11-14)

Uurides EVT vabatahtlike probleeme on oluline võtta arvesse ka osalejate isiklikku tausta. Kulik uuris vabatahtlike reaktsioone tuginedes Bronfenbrenneri (1979, Kulik 2007 järgi) ökoloogilisele mudelile. Antud mudeli eelduseks on, et inimese areng toimub pikema perioodi käigus pideva üksikisikute ja keskkonna vastastikuse mõju tulemusena. Bronfenbrenneri mudeli viiest ökoloogilisest süsteemist tugines ta kolmele: ontogeneenne, mikro ja makro süsteem.

Ontogeense süsteemi alla kuulusid sotsio-demograafiline küsimustik (osalejate sugu, vanus ja ise määratud majanduslik staatus), enesehinnang ja mõjuvõim. Uurides ontogeense süsteemi korrelatsioone ilmnas, et kõrgema haridustasemega vabatahtlikud olid vähem rahulolevad vabatahtliku tegevuse ja selle tasudega. Vanuseliselt olid aga vanemad rohkem rahulolevad enda tegevuse ja selle tulemiga.

Mikro süsteemide alla kuuluvad perekonna-konteksti muutujad (teiste pereliikmete vabatahtlik tegevus ja toetus perekonnalt) ja vabatahtliku-konteksti muutujad (raskused vabatahtlikus tegevuses). Uuringust selgus, et teiste pereliikmete seosed vabatahtliku tegevusega ei mõjuta rahulolu vabatahtliku tegevuse või selle tulemita. Mida suurem aga perekondlik toetus seda suurem vabatahtliku rahulolu oma tegevuse ja selle tulemustega. Makro süsteemi alla kuulub etniline päritolu. Uuringu tulemusena selgus, et erinev etniline päritolu on korrelatsioonis vabatahtlike tegevuse rahuloluga. Kulik (2007) tõi välja, et mida rohkem ressursse oli vabatahtlikul hakkama saamiseks, seda lihtsam oli vabatahtlikel tegevustega kohaneda.

Eelnevale tuginedes võib öelda, et peamiste probleemidena on eelnevalt välja toodud vabatahtliku kasutamist majanduslike eesmärkide täitmiseks, organisatsiooni poolset vabatahtliku tõrjumist, ebaseaduslikke nõudmisi vabatahtlikele ja lingvistilisi puuduseid. Oluline on arvestada probleemide puhul ka vabatahtlikku isiklikku tausta, mis võib olla korrelatsioonis tema vabatahtliku teenistuse rahuloluga.

Pantea tõi tuginedes Jacksonile, Schulerile ja Wernerile (Pantea 2012, lk 573 järgi) välja vabatahtlike reaktsioonid antud probleemidele: (1) katkestamine (2) jäämine ja kannatamine (3) jätkamine ja revanši otsimine (4) vestlus kellegagi organisatsiooni seest, näiteks mentori või kolleegiga (5) kaebuse esitamine välistele ametivõimudele ja (6) rääkimine sõpradega.

Vabatahtliku vastuvõtmise ABC toob tuginedes Tompi kirjutisele „Konfliktide lahendamine” välja konfliktidega tegelemise erinevad stiilid (Jüristo, *s.a.* järgi), nende hulgas on näiteks vältimine, mille korral püütakse konfliktiga tegelemisest hoiduda ja jääda neutraalseks. Samuti võitlemine, mille puhul keskendutakse eelkõige omaenda huvidele ja minimaalselt teiste huvidele, proovides oma otsuseid peale suruda.

Üks võimalikest reaktsioonidest oli sama allika kohaselt ka kohanemine, mille puhul läheb fookus teise osapoole, mitte enda eesmärkidele, vajadustele ja huvidele. Kompromiss eeldab, et igaüks loobuks millestki parema lahenduse leidmise nimel ja koostöös püütakse leida lahendusi, mis vastaksid võimalikult palju nii enda kui teise osapoole huvidele.

Lõputöö raames uuritud kirjanduses polnud mul võimalik leida konkreetseid meetmeid, kuidas vabatahtlik tekkinud majanduslike eesmärkide täitmisel või organisatsiooni poolsete tõrjumistega käituda võiks, küll aga on toodud „Vabatahtliku vastuvõtmise ABC-s” (Jüristo, *s.a.*) organisatsioonile meetmed keeleõppe toetamiseks:

- Visualiseerimine – olenevalt vajadusest ja olukorrast võivad abiks olla graafikud, mõttekaardid, diagrammid, sümbolid, samuti visuaalsed keeleõppemeetodid.
- Tööülesannete praktiline läbitegemine, ettenäitamine, videod ja lihtsalt selgitamine „kuidas teha” asemel.
- Kakskeelsus – kui võimalik, suhelda kahes keeles. Kui see pole võimalik, on vajalik, et vähemalt kirjalikud materjalid organisatsiooni ja töö kohta oleksid mõlemas keeles.
- Keelekasutuse lihtsustamine – vältida piltlikke väljendeid, mis on üldiselt kultuuripõhised.
- Kordamine

- Rollide ümberpööramine – proovida mingi aja jooksul suhelda kas inglise või vabatahtliku emakeeles, et mõista, mis tunne on noorel mitte aru saada, mida tema ümber räägitakse, või mitte olla võimeline ennast väljendama.
- Keeleabi kasutamine – võimaluse korral kasutada tõlget

Lingvistilistele puudustele töid Wolverhamptoni rahvusvahelised vabatahtlikud lahendusteks tööolukorras õppimise, kus neil oli võimalik omandada rohkem erialast sõnavara. (Finn & Green 2009, lk 11-14)

Lahendustena võib toodud allikatest lähtuvalt tuua välja lingvistilise probleemide korral erinevad meetmed organisatsioonidele, mida kasutada keelebarjääri leevendamiseks. Samuti on olemas organisatsioonidele konfliktide lahendamiseks erinevaid stiilid, mida Noorteagentuur soovitab. Kuid toodud kirjanduse puhul võib öelda, et puudulikud on soovituslikud lahendused vabatahtlikule.

#### **1.4. Euroopa Vabatahtliku Teenistuse sotsiaalprojektid**

Euroopa Vabatahtliku Teenistuse projektid jagunevad mitmetesse erinevatesse valdkondadesse. Paljude projektide liigitamine on keerukas, kuna nad kuuluvad ühtaegu mitmesse valdkonda, kuid neil on ühisjooned: erinevate kultuuritaustadega inimeste vahetumine ja kohtumine, koos elamine ning argikohustuste jagamine. (Amorim *et al.* 2002, lk 16)

Tuginedes T-kit käsiraamatule (Amorim *et al.* 2002, lk 16) on aga peamised EVT töövaldkonnad:

- sotsiaalprojektid
- keskkonnaprojektid
- haridusprojektid ja kutseõpe (eelkõige arenguriikides)
- erakorraline tegevus, ennetus- ja taastamistööd
- maaelu areng ja renoveerimine
- kultuuripärandi säilitamine
- rahu- ja lepitustöö

Selleks, et analüüsida paremini antud töö fookuses olevates sotsiaalprojekte ja nendes tekkivaid võimalikke probleeme on vajalik mõista, mida peetakse silmas sotsiaalprojektide all ja milliseid ülesandeid vabatahtlikud sotsiaalprojektide käigus täidavad.

Sotsiaalvaldkonnas tegutsevad vabatahtlikud tegelevad peamiselt laste, noorte, eakate, puuetega inimeste, pagulaste ja majanduslikes raskustes inimeste aitamisega (Vabatahtlike värav, Amorim *et al.* 2002, lk 16). Vabatahtlike värava andmetel tegutseb sotsiaalvaldkonnas 16% vabatahtlikest ja peamiste tegevustena võib tuua välja näiteks heategevuskampaaniate korraldamise, tugiisikuks olemise ja heategevuskampaaniate korraldamise (Vabatahtlike värav *s.a.*).

Eestis on antud hetkel vabatahtlikud kokku 53 organisatsioonis (Euroopa Vabatahtlik Teenistus Eestis *s.a.*). Nendest enamus tegeleb sotsiaalprojektidega ehk on tegemist noortekeskuste, lasteaedade, koolide ja erivajadustega inimesi toetavate asutustega. (Võru Lasteaed Punamütsike, Narva Vanalinna Riigikool, Maarja küla, Kuressaare Noorte Huvikeskus, Lille Maja *etc.*) EVT andmebaasis *European Youth Portal* olevale informatsioonist lähtudes toon järgnevalt välja vabatahtlike peamised tööülesanded.

### **1. Kaastöötajate igapäevaste tegevuste toetamine**

Tallinna Tugikeskuses Juks aitavad vabatahtlikud toiduvalmistamisel, koristamisel, pesu pesemisel ja toetavad kliente nende teistes igapäevastes tegevustes. Lasteaedades (Muumipere lastesõim, Tallinna Laagna Lasteaed-põhikool...) toetavad vabatahtlikud samuti kasvatajaid päevakava tegevustes, nagu söögikorrad ja lõuna-uinakuteks valmistumine. Noortekeskustes (Lille Maja, Haabersti Vaba Aja Keskus) toetavad vabatahtlikud igapäevaselt avatud noorsootööd – suhtlemine noortega, mängude mängimine ja jooksvate tegevuste läbi viimine.

### **2. Klientide juhendamine**

Mitmetes organisatsioonides (Võru Lasteaed Päkapikk, Tallinna Puuetega Inimeste Koda, Kuressaare Noorte Huvikeskus, Audru kool, Sihtasutus Perekodu) viivad vabatahtlikud läbi töötubasid või muid juhendamist nõudvaid tegevusi. Töötoad võivad olla teemadel tants, muusika, teater, käsitöö või lähtuda vabatahtlike individuaalsetest oskustest.

### **3. Oma kultuuri tutvustamine**

Näiteks Tallinna Puuetega Inimeste Koda, Mustamäe Avatud Noortekeskuses, Haabersti Vaba Aja Keskuses, Sihtasutuses Perekodu paluvad vabatahtlikul tutvustada enese kultuuri läbi töötubade, kultuuriõhtute ja presentatsioonide.

### **4. Sündmuste planeerimine ja läbi viimine**

Suurem osa organisatsioonidest tõid välja, et vabatahtlik toetab sündmuste planeerimist ja läbi viimist. Nende hulka kuuluvad näiteks festivalid, laagrid, dokumentaalfilmide klubi (Narva Vanalinna Riigikool), kontserdid, spordipäevad, filmiõhtud jne.

### **5. Keele õpetamine**

Paljudes organisatsioonides on vabatahtliku roll õpetada inglise keelt või enda emakeelt. Narva Vanalinna Riigikooli puhul toetavad vabatahtlikud inglise keele õpetaja tööd, Rakvere Sotsiaalabikeskuses moodustab võõrkeele õpe lastele vabatahtliku tööülesannetest 15%. MTÜ Vitatiim palub vabatahtlikul viia läbi *language café* ehk keeltekohvikut, mis soodustab keele informaalset õppimist.

### **6. Multimeediaga seotud ülesanded**

Sageli toetavad vabatahtlikud sotsiaalmeedia haldamist (MTÜ Öökull), avaldavad enda kogemusest artikleid (Narva Vanalinna Riigikool) ja loovad plakateid/reklaame (Lille Maja)

### **7. Välised tegevused**

Organisatsioonid kaasavad vabatahtlikke ka jooksvatesse välistesse tegevustesse, nagu väljasõidud ja ekskursioonid (Uus Sild MTÜ, Rakvere Sotsiaalabikeskus, Tallinna Lasteaed Sipsik) kas osalejane või klientide toena.

### **8. Vabatahtliku enda initsiatiivist ja oskusest lähtuvad tegevused**

Kõigi valdkondade (noored, erivajadustega inimesed, lasteaialapsed) organisatsioonide puhul oli toodud välja vabatahtlike oma-algatusest tulenevaid tegevusi, mis annavad vabatahtlikule võimaluse kasutada enda oskusi ja võimalusi.

Tuginedes eelnevale võib öelda, et sotsiaalprojektid keskenduvad noortele, lastele, eakatele, erivajadustega inimestele, pagulastele ja majanduslikes raskustes olevatele inimestele. Peamiste ülesannetena on toodud välja organisatsiooni igapäevaste tegevuste toetamine, juhendamine, oma kultuuri tutvustamine, sündmuste planeerimine ja läbi viimine, keele õpetamine, multimeediaga seotud ülesanded, välised tegevused ja vabatahtliku enda initsiatiivist ning oskustest lähtuvad tegevused.

## 2. MEETODI KIRJELDUS

Antud uurimuse „EVT sotsiaalprojektides vabatahtlike tööülesannete täitmisel esinevad probleemid ja võimalikud lahendused” eesmärk on kirjeldada Euroopa Vabatahtliku Teenistuse vabatahtlike tööülesanded sotsiaalprojektides, nende täitmisel esinevad probleemid ja lahendused tuginedes Eestis tegutsevatele EVT vabatahtlike, organisatsioonide esindajate ja Noorteagentuuri esindaja kirjeldustele.

Eesmärgi täitmiseks esitasin sissejuhatuses järgnevad küsimused:

1. Millised probleemid esinevad Eestis töötaval EVT vabatahtlikel nende tööülesannete täitmiselt?
2. Milliseid lahendusi pakuvad vabatahtlikud, organisatsioonide esindajad ja Noorteagentuuri esindaja antud probleemide lahendamiseks?

Töö esimeses osas selgitasin, mida tähendab vabatahtlik töö ja Euroopa Vabatahtlik Teenistus. Samuti tõin välja sotsiaalprojekti eripärad ja kirjeldasin 8 peamist tööülesannet nendes projektides. Järgnevalt anna ülevaate uurimuses kasutatavast andmete kogumise meetodist.

Et koguda **vabatahtlike** kirjeldused esitasin vabatahtlikele virtuaalsel kujul küsimustiku keskkonnas *Survey Planet*. Küsimustikuga kogusin kvalitatiivseid ja kvantitatiivseid andmeid. Kvantitatiivse orientatsiooniga uurimuse eesmärgiks on koguda arvilisi andmeid, kvalitatiivse orientatsiooniga uurimuse eesmärk on aga koguda andmeid sõnalisel kujul (Õunapuu 2012, lk 1-2). Kogu vabatahtlikele esitatud küsimustik on toodud Lisas 1 ja vabatahtlikele esitatud küsimused on märgitud sulgudes tähega „V”.

Küsimustik koosneb 30 küsimusest, neist esimesed 3 küsimust koguvad kvantitatiivseid ehk arvilisi taustandmeid nagu osalejate sugu, vanus ja nende EVT kestvus. Järgnevad kaks

küsimust kirjeldavad vastajate taustandmeid EVT-s ehk millist tüüpi organisatsioonis vabatahtlikud töötavad ja milliseid tööülesandeid nad täidavad. Tööülesanded on toodud tuginedes töö esimeses osas kirjeldatud sotsiaalprojektide tööülesannetele.

Järgnevad küsimused vabatahtlike töös esinevate probleemide ja lahenduste kohta sõltuvad valikutest, mille vastaja tegi küsimuses 5 („Millised järgnevatest on Teie tööülesanded EVT-s?”). Küsimustik on üles ehitatud harude loogikale, mis tähendab, et järgnevad küsimused sõltuvad eelnevatest vastustest. Valides näiteks tööülesanneteks *kaastöötajate igapäevaste tegevuste toetamine, õpetamine ja juhendamine ning enda kultuuri tutvustamine* esitatakse järgnevad küsimused võimalike probleemide ja lahenduste kohta vaid nende valitud tööülesannete kohta. Kui vastaja vastab, et tal ei esine valitud tööülesannet täites probleeme jäetakse vahele küsimused, kus palutakse kirjeldada probleeme ja võimalikke lahendusi.

Tööülesandeid täites esinevaid probleeme ja lahendusi kirjeldavad küsimused on avatud lõpuga küsimused, mille puhul sisaldavad vastused kirjeldusi, vabu arvamused ja hinnanguid (Õunapuu 2014, lk 159).

Küsimustiku edastas Erasmus+ Euroopa Vabatahtliku Teenistuse koordinaatori kaudu 7. aprillil 2016 kõigile Eestis viibivatele EVT vabatahtlikele. Lisaks kasutasin sotsiaalmeedias Eestis viibivate EVT vabatahtlike gruppe ja saatsin ka organisatsioonidesse eraldi e-maili küsimustikuga, et saavutada võimalikult suur vastajate hulk. Kasutasin ettekavatsetud valimit, mille puhul toetusin oma teadmistele, kogemustele ja eriteadmistele antud grupi kohta (Õunapuu 2012, lk 15).

Vabatahtlike populatsiooni moodustavad Eestis viibivad Euroopa Vabatahtlikku Teenistust tegevad rahvusvahelised vabatahtlikud. Valimis on uurimuse läbi viimise hetkel Eestis viibivad 2-12 kuud kestvas pika-ajalises EVT sotsiaalprojektis osalevad vabatahtlikud. Populatsiooni ja valimi valikul lähtusin soovist uurida Eestit kui keskkonda, milles viibivaid vabatahtlikke sellisel kujul varem uuritud ei ole. Samuti soovisin koguda andmeid vabatahtlikelt, kes viibivad hetkel teenistusel eesmärgiga saada võimalikult aktuaalsed andmed.

**Organisatsioonide esindajate** kirjelduste kogumiseks kasutasin poolstruktureeritud intervjuud ja ühel juhul logistilistel põhjustel küsimustikku. Intervjuud viisin läbi vahemikus 2.mai – 10.mai 2016. Organisatsioonide esindajate intervjuu küsimused on märgistatud Lisas 1 sulgudes tähega „O”. Esitatavad küsimused, nagu ka küsimustikus, sõltuvad eelnevatest vastustest.

Organisatsioonide esindajate populatsiooni moodustavad Eestis tegutsevad vabatahtlikke vastuvõtivate organisatsioonide esindajad. Valimis on uurimuse läbi viimise hetkel vabatahtlikku vastu võtvad EVT sotsiaalprojektides osalevad organisatsioonide esindajad, kelle valisin kasutades ettekavatsetud valimit, mille abil eraldasid populatsioonist ühe noortekeskuse, erivajadustega inimestega tegeleva organisatsiooni, asenduskodu, kultuurimaja ja lasteaia esindaja.

Noorteagentuuri esindajaga tegin tema kirjelduste kogumiseks samuti poolstruktureeritud intervjuu, mille kava on toodud Lisas 3 ja mille viisin läbi 6. mail. Intervjuu tugines eelnevatest vastustest kogutud andmetele ja selle eesmärgiks oli selgitada välja Noorteagentuuri esindaja poolset hinnangut probleemide tekkepõhjustele ja pakutavad lahendused. Intervjuu vastused on toodud Lisas 2.

### 3. TULEMUSED JA ANALÜÜS

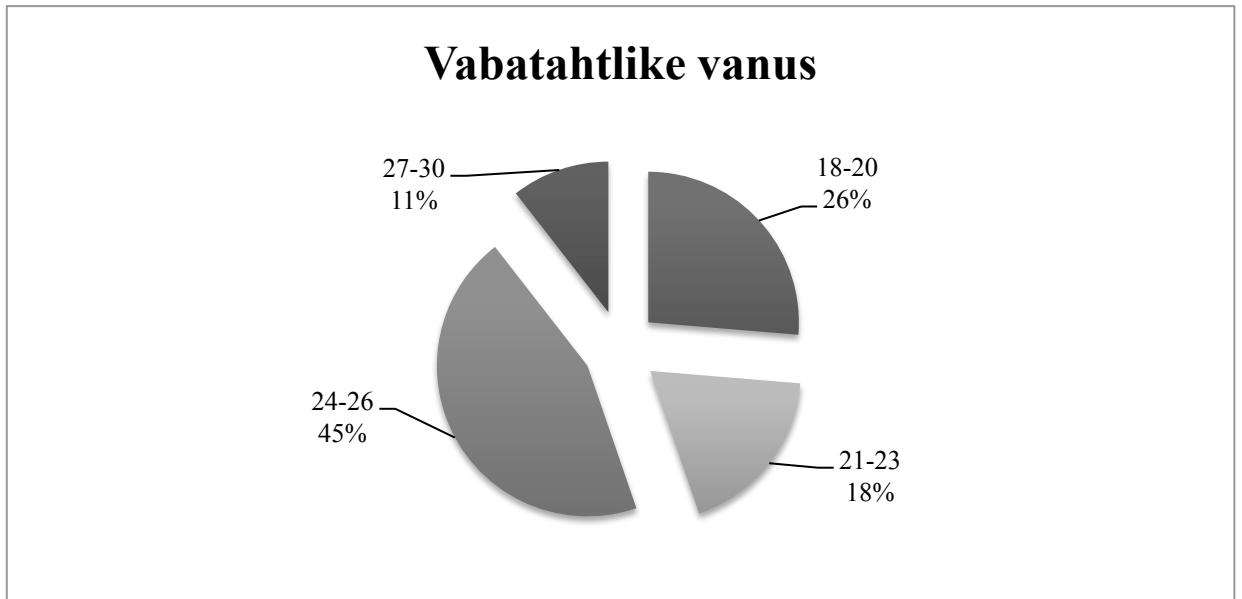
Järgnevas peatükis on toodud uurimuse käigus läbi viidud küsimustiku ja intervjuude tulemused. Näidetena toodud väljavõtted küsimustiku ja intervjuude käigus kogutud vastustest on esitatud kaldkirjas ja inglise keelsete vastuste puhul tõlgitud eesti keelde sealjuures muutmata vastuse sisu ja lähtudes vastaja enda sõnastusest. Vastajate eristamiseks määrasin andmete töötlusel programmis *Excel* vastajatele numברי ja eristan vabatahtlikke tähe „V” ja organisatsiooni esindajaid tähe „O” abil. Intervjuudest kogutud vastused transkribeerisin programmis *Word*.

Vabatahtlikele esitatud küsimustik on toodud Lisas 1 ja organisatsioonide esindajatele tehtud intervjuu küsimustik Lisas 2. Noorteagentuuri esindajale tehtud intervjuu on toodud Lisas 3.

Peatüki lõpetab andmete analüüs, milles toon Noorteagentuuri esindaja poolt toodud peamiste probleemide ja lahenduste selgitused ning tuginen esimeses peatükis toodud ülevaatele. Analüüsis lähtun samuti uurimisprobleemist, eesmärgist ja uurimisküsimustest.

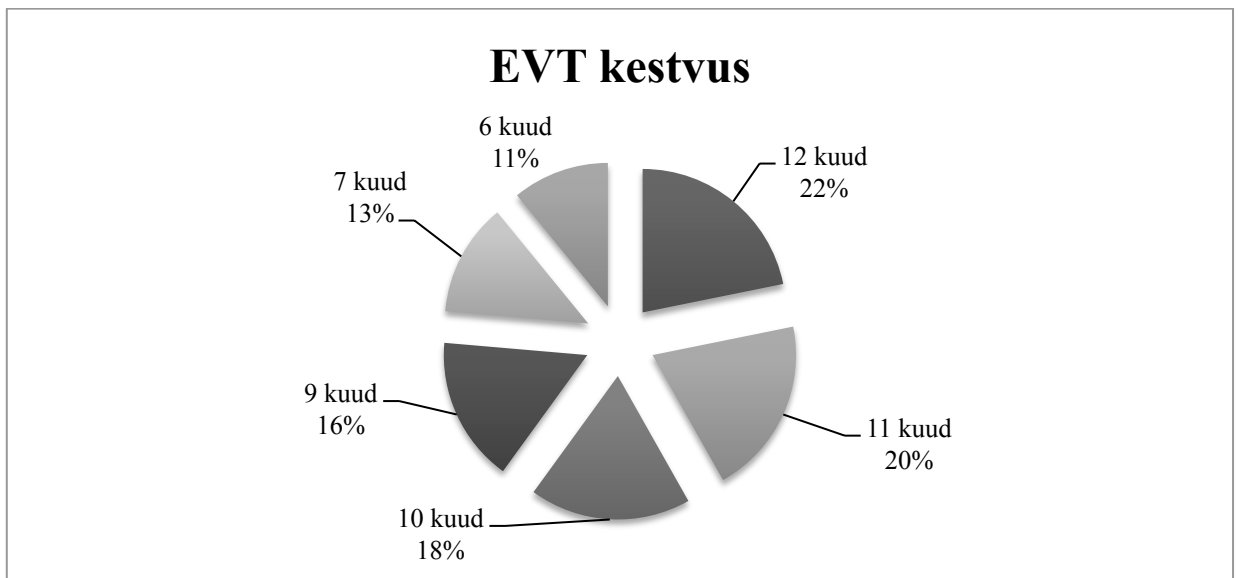
#### 3.1. Vastajate taustandmed

Kokku vastas küsimustikule 37 **vabatahtlikku**. Nendest 27 (76,1%) on naised ja 10 (23,9%) on mehed. Vabatahtlike vanused on toodud *Joonisel 1*. 45% vabatahtlikest on vanuses 24-26, 26% on 18.-20. aastased, 18% on 21.-23. aastased ja kõige väiksem hulk on 27.-30. aastaseid vabatahtlikke ehk 11%.



Joonis 2 Vabatahtlike vanus

Vabatahtliku teenistuse kestvus on vastuste järgi alates 6 kuud kuni 12 kuud. 22% vabatahtlike teenistus kestab 12 kuud, 20% 11 kuud ja 18% 10 kuud. (vt. Joonis 3)



Joonis 3 EVT kestvus

Küsimusele „Mis on Teie vastuvõttev organisatsioon?” (Joonis 4) vastas 42% vabatahtlikest, et nende vastuvõtjaks organisatsiooniks, kus nad töötavad, on noortekeskus. Lasteaedades tegutseb 16% vabatahtlikest, 16% töötab erivajadustega inimestega ja 10% koolis. Muude organisatsioonidena olid toodud välja mittetulundusühing, mille tegevust ei olnud täpsustatud, laste turvakeskus ja organisatsioon, mis töötab nii erivajadustega inimestega kui ka pika-

ajaliste töötutega. Kaks vabatahtlikku töid välja, et nad töötavad kultuurikeskuses ja muudes asutustes nagu raamatukogu, noortekeskus ja päevakeskus. Muudes organisatsioonides töötab kokku 16% vastanutest.



Joonis 4 Vabatahtlike vastuvõttev organisatsioon

Peale ühe vabatahtliku, kes ei täpsustanud, millises mittetulundusühingus ta töötab, võib tuginedes teorias toodule öelda, et kõik ülejäänud vabatahtlikud tegutsevad sotsiaalprojektides, mille sihtgrupiks on lapsed, noored, vähemused või erivajadustega inimesed.

**Organisatsioonide esindajad** olid noortekeskuse, asenduskodu, kultuurimaja, erivajadustega inimeste päevakeskuse ja lasteaia töötajad üle Eesti. Paludes kirjeldada rolli organisatsioonis kirjeldasid vastajad end kahel korral vabatahtlike töö koordineerijana, ühel korral kultuurimaja juhatajana, ühel korral vastuvõtva organisatsiooni esindajana ja ühel korral noorsootöötajana.

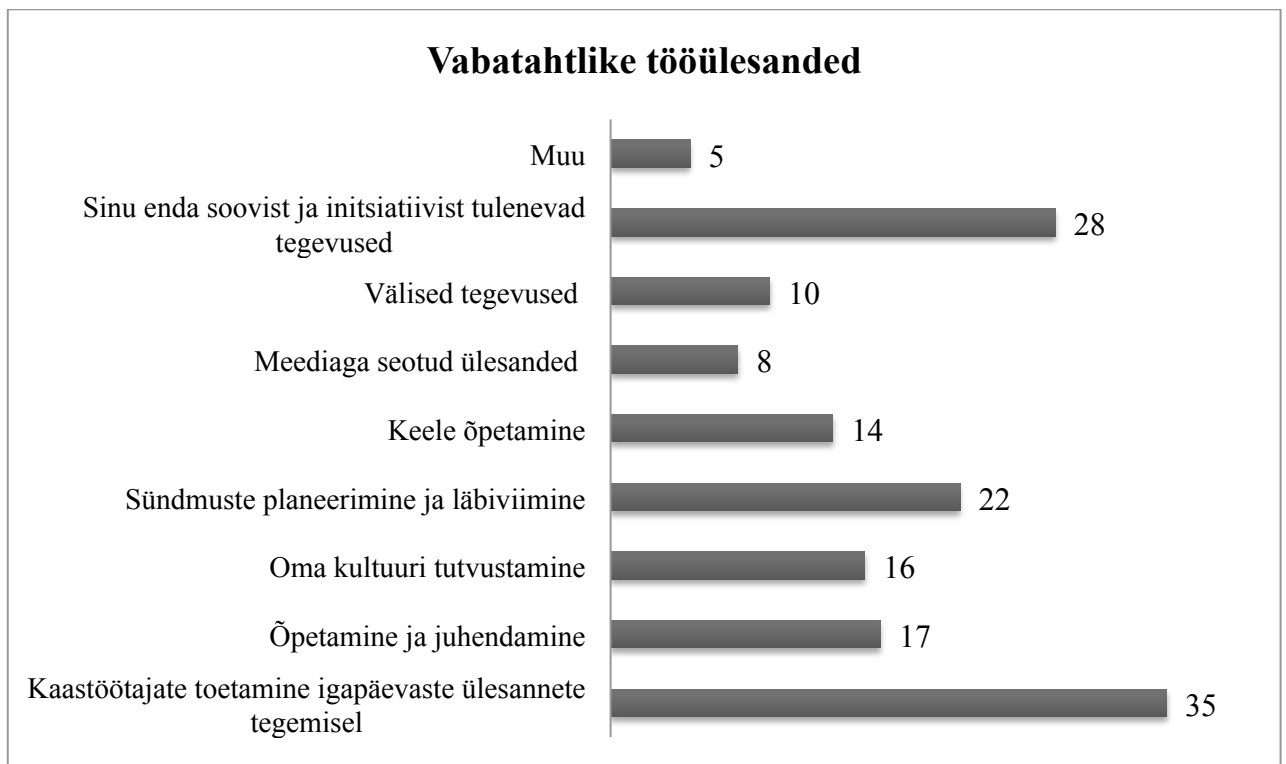
### 3.2. Vabatahtlike tööülesanded sotsiaalprojektides

Paludes vabatahtlikel kirjeldada, milliseid tööülesandeid nad enda EVT käigus täidavad tuginesin punktis 1.4. kirjeldatud sotsiaalprojektide tööülesannetele. Andsin vabatahtlikele valida järgnevatest punktides

- Kaastöötajate toetamine igapäevaste ülesannete tegemisel
- Õpetamine ja juhendamine
- Oma kultuuri tutvustamine
- Sündmuste planeerimine ja läbiviimine
- Keele õpetamine
- Meediaga seotud ülesanded (sotsiaalmeedia, videode, piltide, plakatite tegemine)
- Välised tegevused (reisid, ekskursioonid)
- Enda soovist ja initsiatiivist tulenevad tegevused

Lisaks lisan valikuna „Muu”, mis andis vastajale võimaluse kirjeldada tema hinnangul tööülesannetest puuduva valiku. Vabatahtlike vastused antud küsimusel on toodud *Joonisel 4*.

Valiku „Muu|Other” lisisid vabatahtlikud omalt poolt järgneva: „mängida väiksematega ja lahutada nende meelt pealelõunal”, „mängida lastega suurem osa ajast”, „käelise tegevuse töötubade planeerimine töötutele inimestele” või „minu töötuba, üks kord nädalas”.

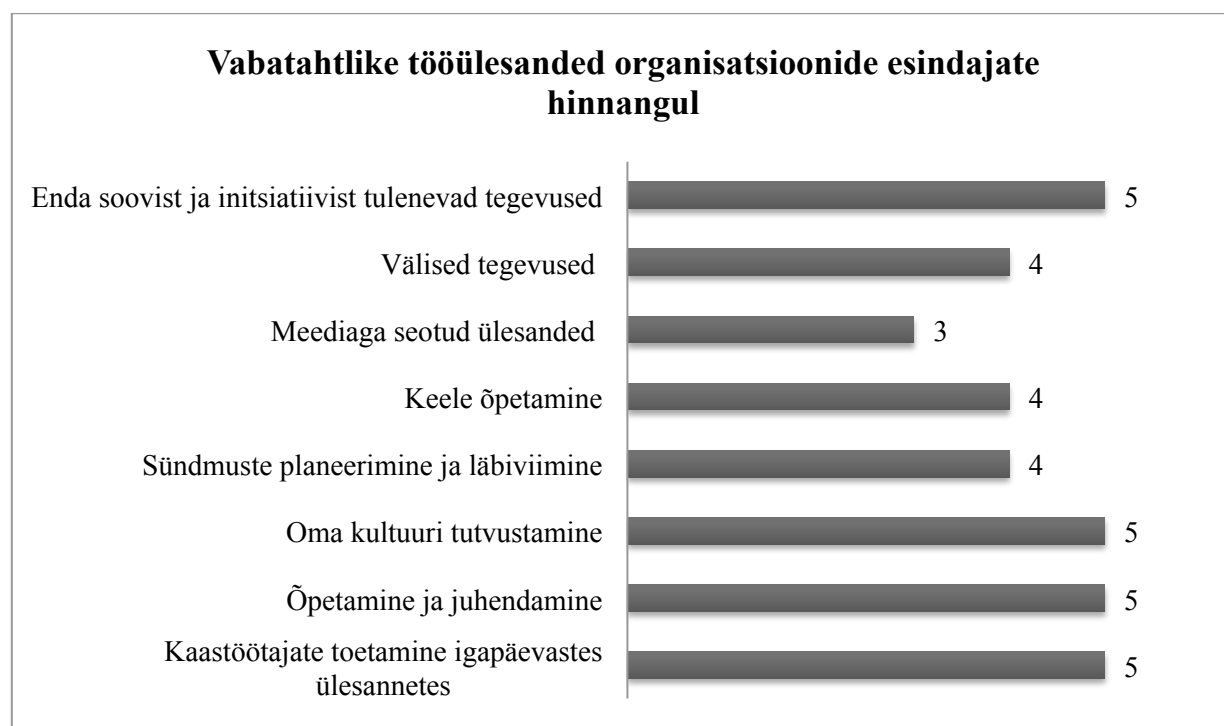


*Joonis 5* Vabatahtlike tööülesanded

Uurimusest selgus, et vabatahtlike peamiseks tööülesanneteks (*Joonis 5*) on kaastöötajate toetamine igapäevaste tööülesannete täitmisel, enda soovist ja initsiatiivist tulenevad tegevused

ning sündmuste planeerimine ja läbiviimine. Kõige vähem osalevad vabatahtlikud välistel tegevustel ja täidavad meediaga seotud ülesandeid.

Paludes organisatsioonide esindajatel kirjeldada, milliseid tööülesandeid täidavad vabatahtlikud nende hinnangul tuginesin samuti eelnevalt toodud sotsiaalprojektide tööülesannetele. Esindajate vastused on toodud *Joonisel 6*.



*Joonis 6* Vabatahtlike tööülesanded organisatsioonide esindajate hinnangul

Kõige enam valisid esindajad vabatahtlike tööülesannetena kaastöötajate toetamist igapäevastes ülesannetes, õpetamist ja juhendamist, oma kultuuri tutvustamist ja enda soovist ja initsiatiivist tulenevaid tegevusi. Valiku „Muu” all kirjeldasid organisatsioonide esindajad peamiselt väliseid tegevusi, näiteks muude organisatsioonide sündmuseid, kuhu vabatahtlikke kaasatakse.

### 3.3. Probleemid ja võimalikud lahendused

#### 3.3.1. Kaastöötajate igapäevaste tegevuste toetamine

Küsimusele, kas kaastöötajate igapäevaste tegevuste toetamisel esineb probleeme vastas vabatahtlikest 31,4% jaatavalt ja 5,7% „ei oska öelda”. Paludes vabatahtlikel kirjeldada esinevaid probleeme, töid nad eelkõige välja keelebarjääri ja kommunikatsiooniprobleemid.

Keelbarjääri all peeti silmas organisatsiooni poolt inglise keele vähest valdamist. „*Minu ja mu kaastöötajate vahel on tohtu keelebarjäär. Nad räägivad ainult vene keelt ja mina ei räägi*” (V15) „*Alguses oli raske hakkama saada minu ja kaastöötajate vahelise suhtlusega, kes oskavad ainult rääkida vene keelt*” (V32)

Kommunikatsiooniprobleemidest toodi välja kaastöötajate suutmatust väljendada, millist abi nad vajavad: „*Kommunikatsiooniprobleemid, teadmatus, mis on täpne ülesanne ja kuidas seda täita,*” (V38) „*[...] kaastöötajad ei väljenda, mida nad täpselt vabatahtlike käest tahavad (viisakus?)*” (V35) „*Peamine probleem on selles, et nad ei küsi abi*” (V8)

Üks vabatahtlik tõi välja töötajate vähesuse: „*[...] minu grupis peame hoolitsema nelja inimese eest ratastoolides ja töötajaid on ainult kaks [...]. Vahepeal olen ma kõigi klientidega tunde üksi ja lisaks on meil nüüd üks klient, kes proovib üksi välja minna ja ei taha keskusesse jääda, me peame teda alati kontrollima.*” (V26)

Samas vihjas teine vabatahtlik sellele, et tema kaastöötaja palub tal enda ülesandeid ära teha: „*Üks probleem on, et igal töötajal on oma süsteem ja natuke teistmoodi reeglid. Oli raske õppida, mis on lubatud kellega. Suurem probleem on see, et üks töötaja annab mulle palju enda ülesandeid samal ajal, kui ta veedab aega kohvi juues. Mul ei ole probleemi tema ülesannetega abistamisel, aga mulle ei meeldi, kui ta mind ära kasutab tema töö tegemisel.*” (V10)

Kõik küsimustele vastanud organisatsioonide esindajad leidsid, et vabatahtlikud toetavad kaastöötajaid igapäevastes tegevustes. Küsides, kas selle ülesande täitmisel tekib probleeme, siis vastasid viiest küsitlusest 4 jaatavalt. Probleemidena toodi välja samuti keelebarjääri: „*[...] kui vabatahtlikud tulevad, siis see keelebarjäär on takistuseks. Et isegi, kui see noor inimene on valmis inglise keeles ja käte-jalgadega suhtlema, siis pigem täiskasvanud inimesed tunnevad natuke sellist vale-häbi või piinlikust, et nad ei saa suheldud*” (O2)

Üks organisatsiooni esindaja kirjeldas isiklike probleeme, mis võimenduvad uues keskkonnas: „*[...] iga vabatahtlik tuleb oma kultuuriruumist oma probleemidega ja siia, täiesti uude keskkonda. Reeglina nad pole harjunud üksinda hakkama saama, siis kõik see võimendub, endaga hakkama saamine, uue kultuuriga hakkama saamine.*” Ta selgitas, et tekivad arusaamatused, kus vabatahtlik tunneb, et kaastöötaja tegutseb tema vastu: „*Iga selline arusaamatus tekitab sellise suure probleemi. [...] On olnud erinevat laadi selliseid arusaamatusi. Kus nad on mõelnud, et õpetaja töötab või rühma töötaja töötab nende vastu, et ei anna neile võimalusi. Et nad ei saa nagu aru, miks nad pole nii kaasatud, nagu nad tahaks.*”

*Neile on antud ülesandeid, kuid kui nad ei haaku ja pole nõus, siis õpetaja ka ei paku enam. Sest õpetaja on ka inimene, eriti eesti õpetaja, kes ei taha peale suruda.” (O3)*

Küsimusele „Millised on võimalikud lahendused nendele probleemidele Teie poolt? Organisatsiooni poolt?” vastasid vabatahtlikud, et enda poolt peaksid nad julgemad olema küsima organisatsiooni käest küsimusi, rääkima ootustest ja arendama keeleoskust. Üks vabatahtlik tõi välja, et ta proovis keelebarjääri lahendada näidates enda soove käeliste žestidega: *„Ma proovin anda endast parima väljendades enda soove žestide ja märkidega. Ma õppisin samuti kuidas lugeda ja kirjutada vene keeles, see on päris abistav”*(V15) Teine vabatahtlik kasutas märkmete tegemist: *„Igapäevaste oluliste fraaside kohta märkmete tegemine on abistav. Organisatsioon võiks proovida tagada tõlkija olemasolu esimeste kohtumiste jaoks”* (V32)

Vabatahtlik 10, kes tõi eelnevalt välja probleemi erinevate töötajate reeglite mõistmisel tõi lahenduseks järgneva *„Ma leidsin viisi, kuidas saada hakkama iseendaga ja reeglitega, mis on mulle olulised. Ma proovin olla järjekindel nendes reeglites ja proovisin informeerida enda kaastöötajaid ja enda ülemust erinevatest reeglitest. See viis hea vestluseni, mis ühildas erinevaid stiile ja aitas leida üksmeele olulistest punktides.”*

Organisatsiooni-poolseteks lahendusteks pakkus üks vabatahtlik välja järgneva: *„Organisatsiooni poolt tutvustada mulle rohkem minu tööd ja tööülesandeid minu töö algusest”* (V16) Samuti toodi välja enamat suhtlemist ja keeletuge *„Selgitada lühidalt, mida nad vabatahtlikult ootavad -> rääkida rohkem, anda enam keeletuge”* (V35)

Organisatsioonide esindaja 2 arvas, et keelebarjääri puhul läheb ajaga lihtsamaks. Samuti kirjeldas ta, et nad teevad pidevalt koosolekuid, kus arutlevad antud probleemi üle ja innustavad töötajaid suhtlema: *„Me oleme teinud inimestega erinevaid kohtumisi ja koosolekuid, et innustada neid, et nad ei kardaks suhelda.”* Organisatsiooni esindaja 3 arvas samuti, et omavaheline suhtlemine aitab probleemel lahendada: *„Läbirääkimised, olen seda meelt, et kõik konfliktid saab alati ära lahendada rääkimise teel. See on ka töötanud. Me lepime kokku, et see asi ei sobi ja teeme siis seda asja. Mõlemad pooled on siis leppinud.“*

Kokkuvõtvalt võib öelda, et peamised probleemid **antud tööülesande täitmisel on keelebarjäär ja kommunikatsiooniprobleemid**, mille lahendustena toodi välja **enamat suhtlust mõlema osapoole poolt näiteks vestluste või koosolekute näol**.

### 3.3.2. Klientide õpetamine ja juhendamine

Küsimusele „Kas teil esineb probleeme õpetamisel ja juhendamisel” vastasid 5 vabatahtlikku jaatavalt. Paludes täpsustada probleemide sisu tõid vastajad kolmel korral välja keelebarjääri. „*Vahepeal on probleemid seotud keelega ehk ma vajan kedagi, kes tõlgiks mõned instruksioonid või soovitused lastele*” (V17)

Üks vabatahtlik kirjeldas põhjalikumalt probleemi, mis esineb tal inglise keele tundide andmisel: „*Ma olen inglise keelt emakeelena kõneleja kuid ma ei õppinud grammatikat rohkem kui absoluutsed põhitõed koolis ja kui õpilased küsivad mu käest inglise grammatika kohta, ei oska ma neile vastata. Mul on samuti olnud raskuseid piisava materjali planeerimisel kaks tundi kestvasse õppetundi ja mulle on antud väga vähe tuge [...]. Ma oletasin, et ma töötan koos teise õpetajaga assistendina aga selle asemel olen ma juhendanud seminari üksinda ja see ei ole olnud eriti edukas.*” (V23)

Organisatsiooni esindaja 1 tõi välja, et juhendamisel esineb keelebarjäär: „*näiteks laste lauluringis või laste liikumisringis, sest tegelikult tuleb alati tõlkida. Üksi nad ei tee seda kunagi, neil on alati keegi kaasas.*” Samas ta tõdes, et ta ei tea, kas seda peaks nimetama probleemiks, kuna see kaasneb tööga ja osapooled ei saagi üksteisest aru. Organisatsiooni esindaja 5 puhul rääkisime samuti keelebarjäärist ja ta tõi välja, et vabatahtlik ei julgenud alati rääkida: „*Võib-olla tal endal jäi eesti keele rääkimisest. Ma arvan, et tal jäi julgusest puudu, et ta sai kõigest aru, mis need väiksemad rääkisid talle, aga tal jäi julgusest puudu, et vastata.*”

Organisatsiooni esindaja 2 ütles, et õpetamisel ja juhendamisel on kõige olulisemaks osaks laste valmisolek: „*Asenduskodu puhul, kui lapsed tulevad koolist ja on suhteliselt väsinud siis asenduskodu puhul on see nende jaoks kodu ja kui sul on seal inimene, kes on „nonii, tule hakkame nüüd inglise keelt õppima, sest see on nii äge”, siis laste jaoks on see, et aeg-ajalt nad väga tahavad, aeg-ajalt nad ei viitsi.*” Ta tõdes, et see on täiesti arusaadav ja asenduskodus on sellist tegevust keeruline teha. Samas tõi ta välja, et stabiilsemas keskkonnas nagu lasteaed, mis kuulub ka nende organisatsiooni alla, on vabatahtlikul jällegi raske leida aega, millal tegevusi läbi viia, kuna ajagraafik on väga tihe.

O4 sõnas, et erivajadustega inimeste puhul tekivad probleemid sõltuvalt nende eripärast: „*Võib tekkida probleeme lähtuvalt teenusesaajate eripärast (käitumine, alternatiivkommunikatsiooni kasutamine).*” Samuti selgitas ta, et probleeme võib pigem tekkida vabatahtliku teenistuse alguses.

Kirjeldades võimalikke lahendusi probleemidele pakkusid vabatahtlikud välja, et nad võiksid eesti keelt enam õppida. Vastaja, kellel oli probleem inglise keele tunni läbi viimisel (V23) ütles, et probleemi põhjuseks oli ka halb kommunikatsiooni tema ja organisatsiooni vahel. Samuti sõnas ta: „*Ma võiksin proovida organiseerida enam materjali klassi jaoks ja mulle oleks võidud anda rohkem juhiseid ja tuge organisatsiooni poolt.*”

Organisatsioonid kirjeldasid keeleõppe puhul, et seal aitab eelkõige aeg ja samas ka mõnede võtmesõnade õppimine eesti keeles või koguda sihtgrupp, kes mõistavad neid inglise või mõnes muus keeles. Samuti rääkisime ühe esindajaga võimalusest programmis tõsta individuaalõppe tunde. Samas ta tõdes, et kõik sõltub keeleõppe puhul vabatahtlikkust „*Ma tean, et osades kohtades see ei toiminud. Ei olnud vabatahtliku poolt nii suurt huvi ja ei ole õpetajaga ka klappi olnud. Et siis ta jääbki kuidagi soiku.*” (O5)

Laste valmisoleku puhul tõi organisatsiooni esindaja välja, et nad eelkõige selgitavad vabatahtlikule eelnevalt olukorda: „*Me oleme vabatahtlikuga rääkinud ja talle selgitanud, just sellepärast et ta ei saaks ise.. et talle ei jääks halba tunnet. Et minu pärast või mis iganes. Et just sellepärast, et ta teadvustaks ja saaks aru, miks see nii on. Ja kui ta sellest aru saab, siis ta ei tunne ennast ka halvasti. Siis ta on pigem paindlik ise ka.*” (O2)

Organisatsiooni esindaja 4 pakkus probleemide vältimiseks juhendajaga koostööd ja õpetamist: „*juhendame vabatahtlikut eripedagoogiliste võtete, alternatiivkommunikatsiooni ja teenusesaajate eripära osas. Vabatahtlik töötab koos juhendajaga*”

Peamiste probleemidena esinesid **õpetamisel ja juhendamisel seega keelebarjäär ning kaasamine**. Keelebarjääri lahendustena pakuti **keeleõppe suurendamist** ja kaasamise puhul **vabatahtlikule enamate selgituste jagamist**.

### **3.3.3. Enda kultuuri tutvustamine**

Küsimusele „Kas esineb probleeme enda kultuuri tutvustamisel?” vastas üks vabatahtlik jaatavalt kirjeldades probleemi järgnevalt „*Lapsed räägivad ja mängivad ainult enda sõpradega, nad ei hooli minust ja minu kultuurist. Nad elavad enda elu.*” (V4) Probleemi lahenduseks pakkus ta organisatsiooni-poolset suuremat abi vabatahtliku tutvustamisel ja EVT selgitamisel lastele. Organisatsioonide esindajate poolt kultuuri tutvustamisel probleeme ei esinenud.

### 3.3.4. Sündmuse läbi viimine ja ette valmistamine

Küsimusele „Kas Sul esineb probleeme sündmuse läbi viies ja ette valmistades?” vastas 11 vabatahtlikku jaatavalt. Vastajad tõid välja probleemsetena sündmusele osalejate leidmise „*Vahepeal ei ole piisavalt lapsi, et sündmust läbi viia*” (V18) „*Vahepeal on motivatsiooni-puudus ja eriti teismelistega. On raske panna neid tegema midagi rohkemat peale telefonide ja arvutite kasutamise..*” (V17)

Üks vastaja tõi välja raskusi sündmuste planeerimisel: „*Sa võid sündmust planeerida aga selle kestel on raske ennustada, mis võib juhtuda. Näide: planeeri tegevusi laagris lastele aga tegevusi läbi viies lapsed otsustavad, et nad pole huvitatud ja/või tahavad teha midagi muud ja siis on vaja otsustada, mida teha.*” (V4)

Samuti esitati probleemina korralduslikke raskuseid: „*Vahepeal ei ole meil piisavalt aega ette valmistusteks kuna inimesed, kes on vastutavad iga ülesande eest ei ole tööl või on hõivatud*” (V9) „*Peamiselt sündmuse idee alustamine; see on mulle natuke raske. Ja ka kõige koordineerimine, vahel suur töö.*” (V20)

Välja toodi ka organisatsiooni-poolset vähest toetust: „*meeskond ei tunne alati huvi sündmuse (ette valmistamise) vastu. Ma saan ise hakkama, aga ikkagi oleks tore omada nende toetust ja panust. Samuti teeb noortekeskuse finantsiline süsteem sündmuse kiire ja tõhusa ellu viimise raskeks.*” (V8) „*Vahepeal keeleprobleemid ja töötajad teevad otsuseid ilma minuta*” (V41)

Organisatsiooni esindajatest tõi O1 tõi välja, et vabatahtlikud ei tunne väga hästi kohalikke olusid ja sellest tulenevalt on neil raske objektiivselt hinnata pakutava sündmuse võimalikkust: „*[...] seda ei õpi isegi paari esimese kahe kuuga ära. Kes on see sihtrühm, kui palju neid inimesi võiks olla, kes sellest sündmusest osa võtavad [...]*”.

Samuti tõi ta välja küsimuse, et kas pakutud sündmus tasub end materiaalselt ära ja kas on piisavalt vahendeid: „*Üks vabatahtlik on väga tsirkuseteadlik ja tal on juba kontaktid loodud, et kes on nõus tulema siia tegema mingit showd või workshopi. Aga praegu jääb jutt konkreetselt selle taha, et kes rahastab, et kui kultuurimajal sellise ürituse raha ei ole [...]. Et sellise probleemiga vabatahtlik üksi edasi tegeleda ei saa.*”

O2 tõi ka välja materiaalsed probleemid vabatahtliku isikliku projekti ehk mini-projekti rahastamisel „*Et kui vabatahtlikud tulevad, siis on neil saabumisjärgne koolitus [on-arrival] ja siis neil on see mid-term koolitus ja siis mingil hetkel hakatakse neile rääkima, et te saate teha*

*mini-projekti [...] tegelikult nad kohe päris täpselt aru ei saa, mida see tähendab, mis see täpselt on ja kuidas seda teha. Aga kui nad lõpuks siis aru saavad, mis see on ja kuidas, siis jällegi see rahasumma on päris väikene.”*

Vabatahtlike poolt töi võimalike lahendustena vastaja 4 välja kolm ettepanekut: „1. Lasta lastel teha nende oma asja samal ajal püsidest nende lastega, kes on huvitatud sinu planeeritud tegevustest. 2. Panna lapsed osalema sündmuses. 3. Liigu edasi teise tegevuse juurde ja looda, et see on huvitav kõigile teistele lastele.”

Enda poolsete lahendustena töid vabatahtlikud välja veel omapoolse initsiatiivi tõstmise „Ma peaksin olema initsiatiivikam ja kirjutama inimestele rohkem, proovima nendega kohtuda ja mitte suhtlema vaid e-maili teel. Parem nähtavus teeb sündmused inimestele huvitavamaks (näiteks tasuta toit/degusteerimine).” (V14) „See on minu ülesanne leida enam huvitavaid ja väljakutseid pakkuvaid tegevusi ja teha nii, et kõigil oleks koos hea aeg” (V17)

Vastaja 17, kes töi välja probleemid teismeliste kaasamisel, pakkus lahenduseks uurida enam mis antud sihtgruppi huvitab: „Mõtlemine selle üle, mis teismelisi tegelikult huvitab ja sündmuste loomine nende soovide ja huvide järgi.”

Organisatsiooni-poolse vähese toetuse puhul pakuti lahendusena järgnevat: „jagada ideid ja informatsiooni, isegi kui nad ei küsi seda; õppida süsteemi kohta, leppida sellega, mida muuta ei saa” (V8) Vastaja 41, kellel oli probleem keelega ja vähese kaasatusega töötajate otsustesse leidis, et lahendusena oleks keele õppimine ja rääkimine töötajatega.

Organisatsiooni esindajatest toob O1 toob rahastuse leidmise lahendusena läbi mõtlemise, kuidas oleks võimalik leida vahendeid mõnele sündmusele: „Tulebki väga kainelt maha istuda ja mõelda. Et kas see üritus tasub ennast ära, muidugi võib kasutada ära EVSi ja kasutada rahastust, mis ei ole ka väga suur rahastus. Ja siis otsustada, kas panustada ise sellesse vabatahtliku läbiviidavasse üritusse või seda pole võimalik teha, millest on kahju muidugi.”

O2 töi materiaalsete probleemidele lahendusena näiteid, et vaatamata väiksele summale on vabatahtlikud väga palju erinevaid sündmuseid erinevas ulatuses korraldanud „On olnud sellised asju, et on tehtud väike piknik kuskil Viljandi läheduses, samas on üks vabatahtlik, kes on küsinud Saksamaalt oma kodulinnast ja erinevatelt sponsoritelt raha ja ta on viinud ühe asenduskodu lapsed reisile nädalavahetuseks Saaremaale hoopiski ja erivajadusega lapsed, mis on olnud tohutult suur sündmus [...]”

Kokkuvõtvalt võib öelda, et probleemidena toodi **sündmuste korraldamisel** enamasti välja **korralduslikke raskuseid**, mis hõlmasid kaasamist, ajaplaneerimist ja majanduslikku tuge. Lahendustena toodi välja vabatahtlike poolt **oma initsiatiivi tõstmise ja läbirääkimised organisatsiooniga**.

### 3.3.5. Keele õpetamine

Küsimusele „Kas keele õpetamisel esineb probleeme?” vastas 4 vabatahtlikku jaatavalt. Probleemideks toodi kahel korral keele õppes huvitatud inimeste puuduse. Samuti tõi üks vastaja välja, et tal on puudulikud teadmised grammatikast selleks, et keelt õpetada (V23). Üks vabatahtlik tõi konkreetse juhtumi, kus temal ja õpetataval puudus ühine keel: „*Sellel juhul inimesel, keda ma pidin õpetama ja mul ei olnud ühist keelt, läbi mille me oleks saanud end üksteisele 100% arusaadavaks teha*”. (V32)

Üks organisatsiooni esindaja tõi välja, et vabatahtlikud õpetavad küll keelt, aga nende organisatsioon ei koordineeri seda otseselt, vaid aitab võimaluse luua. Kuid ta siiski tõi välja, et esialgselt oli probleeme info levitamiseks: „*Neil on sisse seatud iganädalane keeletund, selline keele ja mängu tund ühiselamus, kus nad elavad. Seal esimene probleem oli see, et see info ei jõudnud väga hästi lasteni, kes seal elavad*” (O1)

O2 tõdes, et probleeme ei ole, kuid tõi positiivse näitena välja ühe vabatahtliku tööd, kelle individuaalne lähenemine õpetamisel aitab motiveerida noort: *Kuna perekodus on meil kuus asenduskodu peremaja, siis ühel aastal me saatsime ühe vabatahtliku ühte perre, kus üks 12. aastane poiss ei saanud aru, miks tal on vaja inglise keelt õppida ja nad said väga hea kontakti. Ja see vabatahtlik hakkas talle keelt õpetama ja tegid erinevaid sildikesi erinevatele asjadele [...] see poiss õpib siamaani inglise keelt.*” Ta leidis samuti, et keele õpetamisel sõltub väga palju vabatahtliku isiksusest ja kas see soosib õpetaja rolli.

O3 hinnangul pole ka nende organisatsioonis antud tööülesandega probleeme ja tõi välja, et vabatahtlikke aitavad žestid ja lihtsad laused õpetamisel: „*Vabatahtlikud saavad aru, et kehakeel on see, mida tasub kasutada. Ülilihtsad laused [...] hästi lihtsad korraldused, laps saab aru ka sõnast, mida sa ütled. Nad õpivad selle maruruttu ära.*” Samuti tõi ta välja, et vabatahtlik hakkab keelt õpetama alles kolmandal kuul peale kohale jõudmist, mis hõlbustab tööülesande täitmist.

Keele õppest huvitatud inimeste puuduse lahendusena toodi vabatahtlike poolt välja mõte kaasata võimalikult suur hulk huvitatud inimesi, kuid jäeti täpsustamata kuidas. Grammatika vähese oskuse puhul tõi vabatahtlik välja, et võimalik oleks töötada koos õpetajaga: „*Ma võiksin töötada õpetajaga, kes on teadlik kesktaseme ja kõrgema taseme inglise grammatikast*”. (V23)

Eelnevast tulenevalt võib öelda, et keele õpetamisel esines peamise probleemina kaasamine. Lahendusena võib tuua headele näidetele tuginedes individuaalse lähenemisele õpetamisel ja lihtsamate fraaside ja kehakeele kasutamise õpetamisel.

### 3.3.6. Meediaga seotud ülesanded

Küsimusele „Kas meediaga seotud ülesannete täitmisel esineb probleeme?” vastasid 2 vabatahtlikku jaatavalt ja töid välja peamiselt tehnika haldamisega seotud probleemid: „*Mul ei ole tarvilikku tarkvara. See piirab minu võimalusi. Samuti on tiimis vähene asjatundlikkus nende teemade kohta. See tähendab, et ma ei saa nende käest abi küsida.*“ (V8) Teine vastaja (V14) tõi välja, et tal on puudu enesekindlusest sel alal.

Organisatsiooni esindajatest tõi O1 välja, et ta sooviks kasutada vabatahtlikke tunduvalt rohkem sotsiaalmeedia haldamisel, kuid keelebarjääri tõttu pole see võimalik „*Ma väga tahaksin kasutada neid administreerimisel, kuulutuste koostamisel ja siin on jälle see, et see kõik toimub ju kahjuks eesti keeles. Siis sa teedki juhina väikese arvutuse, et kas sul on seda aega, et sa õpetad kõik selle asja ära, et kas sa teed seda ise või teeb seda mõni su kaastöötaja. Mul on õudsalt kahju sellest, väga tore oleks, kui ta oleks konkreetne töölõik, mille eest ta vastutab ja mis paistaks ka inimestele silma.*”

Lahendusena palusin vastajal kirjeldada, kas keeleõppe puhul oleks võimalik midagi muuta, et vabatahtliku olukorda parandada ja vastaja sõnas, et ta jätkaks keeleõppe hea meelega kogu aastaks. Samuti ütles ta, et vabatahtlike endi poolt proovivad nad leida keelepartnerit, kes toetaks nende õpet: „*Nad otsivad endale nii-öelda keelepartnerit, kellega eesti keelt rääkida ja kes omalt poolt võidaks siis inglise või prantsuse keelse vestluse. Aga mulle tundub, et nad ei ole sellist partnerit siit leidnud veel. Mis on kahju, vähemalt gümnaasiumi õpilastel oleks väga hea vaheldus või võimalus praktiseerida.*”

Samuti ütles ta, et vabatahtlikud teevad siiski vaatamata keelebarjäärile plakateid ja organisatsiooni poolt on neil võimalik toetada väikesemahulisi keeletöid tõlkides või parandades teksti, mida nad on koostanud. O5 sõnas sotsiaalmeedia haldamisest rääkides samuti, et nende vabatahtlikul jäi ülesandeks teha sündmuseid *Facebooki* ja plakateid, millega ta sai hakkama nii eesti kui ka inglise keeles: „*Ta tegi neid inglise keeles, osasid tegi eesti keeles ka. Et nii palju pingutas, et oleks eesti keeles ka. Et ta tegi selle kuulutuse valmis ja siis ta küsis üle, et kas see sõna peaks olema niimoodi või niimoodi.*”

Vabatahtlike poolt võimalike lahendusena tõi vastaja 8 välja abi küsimise teistelt inimestelt ja samas ka mõtte, et ta proovib saada hakkama sellega, mis tal olemas on. Üks vabatahtlik arvas, et tal oleks võimalik leida enim informatsiooni internetist või küsida abi kohalikelt: „*[...] Enesekindlusega.. ma peaks harjutama rohkem? Proovima leida informatsiooni internetist või küsima kohalikelt, kes on väga head kaamera, piltidega, videodega jne. – ehk mingi seminar mulle.*” (V14)

Peamiste probleemidena antud ülesande tegemisel toodi seega välja **keelebarjääri, enesekindluse ja vahendite puudulikkust**. Lahendustena keelebarjäärile võib tuua väikesemahuliste keeletööde tegemist tõlkimise abil või keeleõppe tugevdamist, et vabatahtlik oleks võimeline ka meedia-alaseid ülesandeid täitma.

### 3.3.6. Välised ülesanded

Küsimusele „Kas väliste ülesannete täitmisel esineb probleeme?” vastas üks vabatahtlik „ma ei tea”, kuid siiski kirjeldas probleemi järgnevalt „*Välistes ülesannetes tundub olevat probleem ootustes. Mida [...] oodatakse, et vabatahtlik/mina teen ja mida ma ei tea, sest nad ei öelnud mulle keelebarjääri tõttu.*” Lahendus peitub tema hinnangul kommunikatsioonis.

Organisatsiooni poolt tõi O1 välja, et väliste ülesannete täitmisel tekivad käärid seoses sellega, et vabatahtlikku üksi vastutama panna ei saa ehk pigem on ta vaatleja või osaleja rollis: „*[...] kui ma saadan nad välja laste näitetrupiga, ma ei saa vabatahtlikku nende eest vastutama panna, see pole võimalik. Selles suhtes kollektiividega väljas käimine ei ole tegelikult nende tööülesanne. Nad teevad seda jah, nad käivad väljas, aga reaalselt me neile kohustust ei pane.*” Samuti leidis ta, et probleemile otseselt lahendust ei ole, kuna EVT reeglid on lihtsalt sellised.

### 3.3.7. Enda initsiatiivist tulenevad tegevused

Küsimusele „Kas teie enda initsiatiivist tulenevate tegevuste läbi viimisega kaasneb probleeme?” vastasid 8 vabatahtlikku jaatavalt ja kaks „ma ei tea”. Paludes neil probleeme kirjeldada tõid nad välja keelebarjääri: „*Ainuke barjäär on, et ma ei räägi eriti eesti keelt. See limiteerib minu kommunikatsiooni (info jagamine sündmuste kohta, asjade selgitamine ainult eesti keeles...).*” (V8) „*Ma ei oska rääkida eesti keelt, niisiis on mul vaja alati kedagi, kes tõlgiks.*” (V14) „*Suurim probleem on keelebarjäär. Kuna vanemad (12-14) ei räägi inglise keelt üldse.. ja minu eesti keel pole parim...*” (V40).

Vabatahtlikud tõid välja ka ajalisi probleeme „*Mul on palju vaba aega aga kõigil ei ole, nii et vahel võib olla raske organiseerida ja planeerida*” (V29) „*Vahepeal on raske mahutada oma soovid graafikusse*” (V10) „*Ajagraafik tegevuste läbiviimiseks [...]*” (V39)

Vabatahtlikest enesest tulenevate probleemidena toodi välja motivatsiooni-puudust (V17), raskusi inspiratsiooni leidmisel (V20), hirmu (V37) ja planeeritava ning tegelikkuse vahe: „*Probleem võib olla, et sa pead mõtlema põhjalikult mis initsiatiiv on ja millal sa selle läbi viid, tulemus ei pruugi olla see, mida sa ootad*”. (V4) „*Ma kartsin natuke, sest see oli esimene kord, kui ma alustasin päris enda projekti. Ma ei teadnud, mida noored (minu projekti sihtgrupp) minu ideedest arvavad ja kas nad on huvitatud selle tegemisest. Nii et ainuke probleem oli minu enda ebakindlus.*” (V37)

Organisatsiooni esindajatest tõi O1 probleemina vabatahtlike soovide reaalsusesse toomise: „*Nad ei ole ju siin pikalt olnud ja nad tihti või mõned korrad on välja pakkunud sellised asjad, mis siin lihtsalt ei toimi. Mille me oleme omal nahal läbi proovinud ja mis oleks väga tore ja vahva, kui meil kogukond kaasa tuleks ja teeks kõike aga paraku seda ei ole. [...] Nad tulevad värskelt ja kõige paremate soovidega. Neid soove maha tõmmata ei ole kõige meeldivam.*”

O3 sõnas, et vabatahtliku omast initsiatiivist tulenevad tegevused sõltuvad vabatahtlikust: „*[...] mõni vabatahtlik on hästi aktiivne, ta teeb pidevalt [...]. Kui õpetaja näeb, et see, mis vabatahtlik teeb on hästi lastele sobiv, siis nad teda hästi usaldavad ja lasevad hästi palju teha. Kui järjest need tegevused ebaõnnestuvad, on üliirasked lastele või tekitavad mingeid probleeme, siis nad koheselt sekkuvad ja proovivad õpetada vabatahtlikku, võib-olla see pärsib motivatsiooni ise teha.*” Samuti tõdes ta, et seal mängib rolli ka majanduslik pool: „*Need mini-projektid jäävad pigem rahaliste või tehniliste põhjuste taha. Et kui nad teevad.. ise kujutavad ette et nad tahavad teha seda-seda-seda suurelt, aga reaalsuses nad näevad, et see*

*pole võimalik.”*

O4 tõi välja, et „*Vabatahtlikutel on antud võimalus teha päris oma töötuba vastavalt nende endi huvidest lähtuvalt (käsitöö, liikumine jne.) Vahel on vabatahtlikel raske leida enda jaoks sobivat teemat või tegevusi mida võiks teha.*”

Keelebarjääri lahenduseks tõi üks vabatahtlik (V14) välja järgneva „*Minu tuutor tuli minuga ja ta tõlkis kui ma rääkisin vegan-elustiilist päevakeskuses.*” Sama vastaja kirjeldas ka võimalusi kaasata enam inimesi enda tegevustesse: „*Minu jooga-tundidesse tuli aina vähem ja vähem inimesi, võib-olla sellepärast, et ilm on hea, niisiis ma teen joogat väljas ja teen seda huvitavamaks taro-kaartidega.*” Samuti toodi välja, et organisatsiooni poolt on keelebarjääri puhul oluline aidata siis, kui nad saavad või proovida saada hakkama juba õpitud eesti keelega.

Üks vabatahtlik tõi välja, et tihe koostöö ja suhtlus oma organisatsiooniga aitab tal tegevusi parandada: „*Ma teen tihedalt koostööd oma kaastöötajatega, ma näitan neile, mida ma sooviksin teha ja nad aitavad mul leida õige aja ja koha nendele tegevustele. Vahepeal annavad nad väga head tagasisidet, mis aitab parandada tegevust ennast.*” (V10).

Samuti toodi vabatahtliku-poolsete lahendustena välja valmisolekut kõigeks ja alternatiividele mõtlemist initsiatiivide teostamisel. Lisaks ka uute viiside leidmisel laste kaasamisel noortekeskusesse. Üks vabatahtlik (V14) tõi välja, et ei tohi kaotada enda tahet teha ja tuleb jätkata küsimist. Vastaja 37, kellel oli ebakindlus oma projekti alustamisel tõi välja, et ta sai palju abi *mid-term* treeningult ja organisatsioonilt: „*Läbi mid-term treeningu sain ma palju motivatsiooni ja energiat treeneritelt ja teistelt vabatahtlikelt enda projekti jaoks. Samuti minu organisatsioon toetab mind alati selles. Nad ei tee muidugi minu tööd ära aga nad annavad positiivse tunde, et kõik võib töötada ja ON olemas noori, keda see huvitab.*”

Lahendusteks vabatahtlike oma initsiatiivist tulenevatele probleemidele toodi organisatsiooni poolt alternatiivide leidmist näiteks pakkudes teist sihtrühma, asukoha vahetamist ja väiksemalt tegemist (O1). Teised vastajad leidsid, et omavaheline kommunikatsioon ja vabatahtliku enese initsiatiiv aitab mõelda uusi ideid „*Toetame vabatahtlikut valikute tegemisel ja mõtleme koos ideid, seda samas survestamata*”(O4) „*[...] tänapäeval on internet täis materjali, mida tänapäeval saab teha ja nad kasutavad sealt palju.*”(O3)

Peamiste probleemidena toodi **enda initsiatiivist tulenevate tegevuste tegemisel** välja **keelebarjäär, korralduslikud raskused ja isiklikud probleeme**. Lahendusteks pakuti

keelebarjääri puhul näiteks **tõlkimist**, teiste probleemide puhul leiti lahendus omavahelise kommunikatsiooni parandamises ja koostöös.

### 3.4. Analüüs

Järgnevalt analüüsin eelnevalt toodud kogutuid andmeid ja toon juurde Noorteagentuuri esindaja kommentaarid enam esinenud probleemidele ja nende poolt pakutavad võimalikud lahendused. Kogu Noorteagentuuri esindajaga tehtud intervjuu on toodud välja Lisas 2.

Vabatahtlikel esines enim probleeme kaastöötajate toetamisel igapäevastes tegevustes, sündmuste läbi viimisel ja korraldamisel ning enda initsiatiivist tulenevate tegevuste tegemisel. Kõige vähem probleeme toodi välja enda kultuuri tutvustamisel, meediaga seotud ülesannete täitmisel ja välistel tegevustel.

Tuginedes esimeses peatükis toodud vabatahtlike probleemidele, mis on selgunud eelnevatest uurimustest, kattuvad Eestis viibivate EVT vabatahtlike probleemid osaliselt. Kõige olulisemal määral oli mainitud **lingvistilisi puuduseid ehk keelebarjääri**, mis esines pea iga ülesande täitmisel. Antud töö esimeses peatükis on toodud, et organisatsiooni ja mentori kohustuste hulka kuulub projekti käigus keeleõppe pakkumine ja toetamine, kuid vabatahtlike ja organisatsiooni vastustest ilmneb, et seda on liiga vähe. Samuti tekib küsimus, et kas vabatahtlikele pakutakse eesti või vene keele õpet, kuna teatud piirkondades võib oletada tulnevalt vabatahtlike vastustest, et vene keele osakaal on suurem igapäevases töös.

Tuginedes Noorteagentuuri esindaja vastustele on keeleõppe puhul organisatsioonidel oluline arvestada töökeskkonda ja sellest lähtuvalt valida ka keel: „*Süsteem näeb ette, või ütleme ka meie Eestis rõhutame seda, et peaksite õppima seda keelt, milles teie töökeskkond on.*” Kuid ta tõdes, et vahepeal organisatsioonid ei oska sellega arvestada.

Samuti tõi ta välja, et keeleõppe summa on väga väike ja keeletase sõltub vabatahtliku enese püüdlustest: „*Siin on hästi palju näiteid, alates sellest, et kahe kuuga vabatahtlik oskabki rääkida. Keskmine vabatahtlik õpib sellise 6-8 kuuga enam-vähem suhtlema ja on täiesti vabatahtlikke, kes 12 kuud hiljem oskavad sulle öelda ikkagi tere, head-aega [...]*”. Samuti selgitas ta, et sageli vabatahtlikute pole motivatsiooni eesti keelt õppida, kuna tegemist on nii väikse keelega, mida neil tulevikus tarvis pole.

Toodud lahendustest keelebarjääri korral võib tuua välja vabatahtlike ja organisatsioonide esindajate poolt näiteks žestide ja märkide ning oluliste fraaside kasutamise, mida võib

vabatahtlikele välja pakkuda näiteks vabatahtlike treeningutel või organisatsiooni poolt keeletundides. Samuti tasub mõelda vabatahtlikelt tulnud pakkumisele kasutada tõlgi abi esimestel kohtumistel, kes minu hinnangul ei pea olema professionaalne vaid võib olla ka töökollektiivist. Näiteks toodi välja ka tuutori või keelepartneri kasutamist keeleõppel, mis võib sobida ka teistele vabatahtlikele.

Noorteagentuuri esindaja näeb peamise lahendusena vabatahtlike poolt tulevat soovi keelt õppida: „*Põhilahendusena ma näen ikkagi vabatahtlike enda rolli ja mida meie ka tegelikult koolitustel välja toome, et see keeleõpe ei toimu selle 150 euro eest tehtud kursusel, see keeleõpe toimub siis, kui sina hakkad üritama seda keelt õppida, ja see sõltub täiesti sinust endast.*”.

Palju oli ka mainitud vabatahtlike poolt **probleemid kaastöötajatega**, näiteks suutmatus väljendada vabatahtlikele, mida organisatsioonid neilt ootavad. Teooria esimeses osas toodud tõrjumist vabatahtlikud välja ei toonud, kuid vastustest ilmnas, et kaastöötajad ei kaasa piisavalt vabatahtlike tegevustesse. Kommunikatsiooniprobleemid võivad olla tingitud ka taaskord keelebarjäärist, kuna vabatahtlikud tõid välja, et töötajad ei valda nendega ühist keelt.

Organisatsioonil on ülesanne küll kaasata vabatahtliku juhendamisse kogenenud personali, kuid keelt oskamata on nii töötajatel kui vabatahtlikul info edastamine ja vastu võtmine raskendatud. Samas võib ka siin mängida rolli juba eelnevalt toodud kolleegide hirm uue keele kasutamisel. Tuginedes organisatsioonide esindajate kirjeldustele võib aga sama probleem tuleneda arusaamatutest.

Vabatahtlike kirjeldustest ilmnas ka konkreetsemaid probleeme, kus kaastöötajad panevad vabatahtliku üksi vastutama või lasevad tal teha enda eest tööülesandeid. Antud juhtumite puhul eksitakse reeglite vastu, sest EVT põhimõtete järgi ei tohi vabatahtlike tegevused asendada palgatööd. Samuti tuli organisatsioonide esindajate vastustest välja, et vabatahtlik ei tohi üksi tegevuste eest vastutada.

Noorteagentuuri esindaja tõi välja, et nende poolt selgitatakse vabatahtlikele nii *on-arrival* kui ka *mid-term* treeningute jooksul millised on vabatahtlike õigused ja kohutused, kuid vabatahtlik võtab lõpuks vastu ise otsuse, mis on tema jaoks sobiv: „*[...] miks mina käin ka kõigil on-arrival koolitustel [...], kus me selgitame, mis on okei ja mis ei ole okei. Samas me ütleme ära, mina selgitan ära, et see on nagu reeglite kohaselt okei aga selle mille teie lõpuks otsustate teie jaoks, mis on okei, otsustate teie ise.*”

Noorteagentuuri esindaja selgitas samuti, et sageli kardab vabatahtlik vaatamata probleemi selgele olemasolule organisatsiooniga rääkida hirmu tõttu, et ta saadetakse koju. Samas ta kinnitab, et Noorteagentuuri poolt lahendatakse probleemid vabatahtlikele sobivalt: „*Me mõtleme ikkagi niiviisi, et kui vabatahtlikul on väga suur hirm, et tuleb välja, et temasse pärast suhtumine muutub või midagi sellist, et me loome võimaluse kuidas midagi rääkida. Teine asi on see, et meil on olemas selline tugiisik, EVT tugiisik, keda me siis ka reklaamime üldjuhul mid-termil, sest selleks ajaks on need olukorrad ja probleemid välja koorunud, et see ei ole, et üks kord juhtus, et organisatsioon tegi midagi, mida ta ei peaks tegema, et see on püsivam.*”

Lahendamaks probleeme suhtluses organisatsiooniga toodi välja, et oluline on kahepoolne suhtlus ehk teineteise käest küsimine ja oma ootustest rääkimine. Vabatahtlikud näevad ka enda käitumise muutmises lahendust, olles initsiatiivikam ja suhelda ka siis, kui neilt seda ei oodata. Antud probleemi lahendusi lugedes tundub, et eelkõige tuleneb see osapooltest endist, kuna Noorteagentuuri poolt on minu hinnangul piisav tugisüsteem tagatud. Kuid kindlasti on vajalik tugisüsteemi pidevalt teenistusel olijatele tutvustada, kuna lahendustes ei toonud vabatahtlikud välja tugiisikut ega ka Noorteagentuuri sekkumist.

Vabatahtlike vastustest ilmnes samuti, et probleeme on **inimeste kaasamisega enda tegevustesse**, eriti toodi välja noori ja lapsi. Probleem võib tuleneda vabatahtlike eriteadmiste puudumisest sotsiaalprojektide sihtgrupiga töötamisest, sest vastuvõtval organisatsioonil ei ole lähtuvalt EVT põhimõtetest õigust vabatahtlike valimisel nõuda neilt kvalifikatsiooni või kindlat haridustaset.

Sama tõid välja ka organisatsioonid, kes kirjeldasid, et vabatahtlikutel pole piisavalt teadmisi, milliseid sündmuseid on organisatsioonis eelnevalt erinevatele sihgruppidele tehtud ja kas need on õnnestunud, seetõttu ei pruugi vabatahtlik osata arvestada, kas üks või teine asi toimib. Oluline on siinkohal nii vabatahtliku kui ka organisatsiooni poolt kahepoolne suhtlus selgitamiseks, millised tegevused ja mis sihtgrupile kõige paremini sobivad.

Noorteagentuuri esindaja tõi ka välja, et Eesti noortekeskuste süsteem erineb sageli vabatahtlike koduriigi noorsootööst: „*Eesti noortekeskuste süsteem ja avatud noortekeskuste mõte üleeüldiselt ei ole väga paljudes riikides levinud, näiteks Itaalias, Hispaanias, Kreekas, kust väga palju vabatahtlikke meile tuleb, seal ei ole sellist asja.*” Noorteagentuuri esindaja rõhutas, et noortekeskustel on oma roll sellisel juhul selgitada korduvalt, mida noorsootöö Eesti mõistes tähendab. Tema hinnangul ei piisa sellest vaid protsessi alguses vaid seda on vaja teha

pidevalt, kogu teenistuse käigus. Samuti käis ta välja mõtte, et tarvilik on teha rohkem eeltööd selgitamiseks välja noorte tegelikud vajadused: „*me ei tee piisavalt eeltööd, et mida nad siis tegelikult tahavad. Ja mida.. me ei tee piisavalt vajaduste analüüsi, me teeme lihtsalt üritusi [...]*”

Nii vabatahtlike kui organisatsioonide poolt oli toodud ka **korralduslikke probleeme** nagu majanduslik toetus ja ajaplaneerimine. Antud probleem võib olla ka vaid sotsiaalprojektidele omane, kuna eelnevatest uurimustest seda välja ei tulnud.

Majanduslikke probleeme olid pigem kirjeldanud organisatsioonide esindajad, mis tuleneb ka sellest, et nende hallata on vabatahtlikule antav raha. Kuna vabatahtliku initsiatiivist tulenevate tegevuste summa on väike jääb sageli mitmete tegevuste ellu viimine selle tõttu ära. Samas on võimalik vähete vahendite ja vabatahtliku enese initsiatiivist tulenevalt viia ellu mitmeid erinevaid sündmuseid, nagu oli toodud välja ühe organisatsiooni esindaja poolt.

Noorteagentuuri esindaja nõustus samuti, et vabatahtliku tegevuste summa on tulenevalt projektist väike ja organisatsioonid lähenevad väga erinevalt selle, kuidas ja mis ajaperioodiks summa jaotatakse.

Siinkohal võib lahendustena tuua sponsorite leidmise (nii Eestit kui väljaspoolt) ja läbirääkimised osapooltega leidmaks viise, kuidas hakkama saada vähemate rahaliste vahenditega. Organisatsioon saab protsessi toetada andes vabatahtlikule vajaliku info keskkonna ja sihtgrupi kohta. Noorteagentuuri esindaja ütles samuti omalt poolt, et tasub sponsoreid otsida ja ka kohalikelt küsida.

Ajaplaneerimisest tulenevate probleemide puhul sõnas Noorteagentuuri esindaja, et tegelikkuses on ka vabatahtlike enda initsiatiivist tulenevad tegevused vabatahtlike tööülesannete hulgas ja organisatsioon peab leidma neile aja: „*Ta ei tee seda kellelegi kolmandale, ta teeb seda sellele samale organisatsioonile, see on endiselt see töö, mida meile teeb. See on küll see koht, kus ma ütlen, et kui organisatsioon ütleb, et sa teed seda omal vabal ajal, kui sa seda tahad siis on see koht, kus vabatahtlikul on õigus öelda, [...] et see osa peab mul olema tööaja sees [...]*”

Viimasena võib välja tuua vabatahtlike **isiklikke probleeme** näiteks motivatsiooni või inspiratsiooniga ning samuti kui ootused ei vasta tegelikkusele. Organisatsioonide esindajad tõid välja, et sageli võimenduvad vabatahtlike isiklikud probleemid uues keskkonnas ja sellega

on oluline arvestada ka tööülesandeid täites. Vabatahtlikud jõudsid sageli pakkudes erinevaid lahendusi välja selleni, et tegelikkuses on probleem nende enda enesekindluses või motivatsioonipuuduses.

Küsites Noorteagentuuri esindajalt sama probleemi kohta vastas ta, et nad on hakanud pöörama rohkem tähelepanu vabatahtlike vaimsele tervisele ja teinud ka sellekohaseid koolitusi organisatsioonide esindajatele, mentoritele ja teistele teenistusega seotud isikutele. Ta soovitas omalt poolt portaale *peaasi.ee* või *lahendus.net*. Samuti ütles ta, et vabatahtlikel on oluline rääkida: „*Võib-olla, kui teid valiti, te ei tahtnud öelda, et võib-olla teil on ärevushäire või mõnikord ma kardan tohtult ämblikke või mis iganes [...] siis nüüd öelge kellelegi seda, et teil on. Nüüd te olete juba valitud, nüüd siin ei ole seda et keegi teid sellepärast ära saadab.*”

Nagu uurimuse alguses öeldud, siis vabatahtlikel on risk depressioonile, ärevushäiretele ja kõrgele emotsionaalsele kurnatusele. Et vältida selliseid reaktsioone probleemidele nagu katkestamine, jätkamine ja revanši otsimine või kannatamine, nagu oli toodud töö esimeses peatükis, on oluline luua vabatahtlikul juba teenistuse alguses kohalikul tasandil võrgustik, kes teda toetab. Samuti on alati võimalus Noorteagentuuri esindaja sõnul pöörduda nende, tugiisiku või mentori poole.

Vastajad leidsid mõlema poole tegevuses puudujääke mitmel alal, kuid lahendustest ilmneb, et eelkõige on tarvilik koostöö ja tihe suhtlemine. Lisaks on ka oluline, et mõlemad osapooled oleksid kursis oma õiguste ja kohustustega ning EVT projektide ülesehitusega, tänu millele mõistaksid ka vabatahtlikud enam, millisesse projekti nad tulevad. Sotsiaalprojektide puhul on eriti oluline mõista just eripärasid töös laste ja noortega. Minu hinnangul oleks oluline selgitada EVT korralduslikku poolt ka vabatahtlikele just organisatsioonide poolt või luua sarnane õppematerjal „Vabatahtliku vastuvõtmise ABC-le” vabatahtlikele endile.

Samas on ka märkimisväärne, et andes võimaluse vabatahtlikele veel küsimustiku lõpus midagi lisada toodi välja, et EVT on elumuutev ja väga hea kogemus ning soovitati tulevastel vabatahtlikel proovida muuta asju, mis neile ei meeldi selgitusega, et teisiti jääb see neid igapäevaselt häirima.

## KOKKUVÕTE

Antud lõputöö „Vabatahtlikel rahvusvahelistes sotsiaalprojektides tööülesannete täitmisel esinevad probleemid ja võimalikud lahendused” **probleemipüstitus** oli kas ja millised probleemid esinevad vabatahtlikel, kes täidavad tööülesandeid rahvusvahelistes sotsiaalprojektides. **Eesmärk** oli kirjeldada Euroopa Vabatahtliku Teenistuse (EVT) vabatahtlikel sotsiaalprojektides tööülesannete täitmisel esinevaid probleeme ja võimalikke lahendusi, tuginedes Eestis tegutsevate EVT vabatahtlike, organisatsioonide esindajate ja Noorteagentuuri esindaja kirjeldustele.

Eesmärgi täitmiseks püstitasin järgnevad **uurimisküsimused**:

1. Millised probleemid esinevad Eestis töötaval EVT vabatahtlikel sotsiaalprojektides tööülesannete täitmisel?
2. Milliseid lahendusi pakuvad vabatahtlikud, organisatsioonide esindajad ja Noorteagentuuri esindaja toodud probleemidele?

Töö esimeses osas tõin ülevaate vabatahtlikust tegevusest, Euroopa Vabatahtlikust Teenistusest ja EVT sotsiaalprojektidest. Samuti tõin välja vabatahtlike peamised tööülesanded sotsiaalprojektides.

Uurimisküsimustele vastamiseks ja eesmärgi täitmiseks koostasın küsimustikud uurimuse läbi viimise hetkel Eestis viibivatele EVT vabatahtlikele. Vastuvõtvate organisatsioonide esindajate ja Noorteagentuuri esindajaga viisin läbi pool-struktureeritud intervjuud.

Küsimustikule vastas 37 vabatahtlikku ja intervjuud viisin läbi 5 organisatsiooni esindaja ning ühe Noorteagentuuri esindajaga. Kogutud tulemustest selgus, et vabatahtlikel esineb enim probleeme kaastöötajate toetamisel igapäevastes tegevustes, sündmuste planeerimisel ja läbi

viimisel ning enda initsiatiivist tulenevate tegevuste tegemisel. Kõige vähem probleeme toodi välja enda kultuuri tutvustamisel, meediaga seotud ülesannete täitmisel ja välistel tegevustel.

Vastustest selgus, et vabatahtlikel tööülesannete täitmisel enim esinevad probleemid on **keelebarjäär, probleemid kaastöötajatega ja kaasamisega, korralduslikud ning isiklikud probleemid.**

**Keelebarjäär** esineb vabatahtlikel ja nende kaastöötajatel nii igapäevaste tööülesannete täitmisel kui jooksvates tegevustes. Keelebarjääri puhul on vajalik enam tuge keeleõppel vabatahtlikele näiteks mentori või formaalse keeleõppe näol. Samuti tasub kasutada igapäevases töös žeste, lihtsamaid fraase, tõlkimist või keelepartnerit.

**Probleemid kaastöötajatega** väljendusvad ebakõlades kommunikatsioonis või EVT reeglite rikkumises. Reeglite rikkumise puhul on vabatahtlikel võimalus pöörduda Noorteagentuuri poole või EVT tugiisiku poole. Kommunikatsiooni ebakõlade puhul näevad osapooled lahendusi neis endis olles ise initsiatiivikamad ja suheldes teineteisega enam.

**Probleemid kaasamisel** tulenevad vabatahtlike väheste teadmiste tõttu vastava sihtrühma, organisatsiooni või kogukonna kohta. Antud probleem võib tuleneda sotsiaalprojekti eripärast ja esineb eeskätt laste ja noorte juhendamisel. Siin pakuti lahenduseks uurida sihtrühma vajadusi ja organisatsioonide poolt anda enam teadmisi vabatahtlikele kogukonna ja organisatsiooni tegevuse kohta.

**Korralduslike probleemide** puhul oli tegemist ajaplaneerimise ja majanduslike vahendite leidmisega. Ajaplaneerimisel peavad organisatsioonid enam arvestama vabatahtliku enese initsiatiivist tulenevate tegevustega ja mõistma, et see on osa nende tööst, millele on vajalik leida sobiv aeg. Majanduslike vahendite leidmisel võivad nii organisatsioonid kui vabatahtlikud leida abi sponsoritest.

**Isiklikud probleemid** võimenduvad sageli uues keskkonnas ja vabatahtlikel on raske leida motivatsiooni ja inspiratsiooni. Siinkohal on oluline organisatsioonide poolt pöörata enam tähelepanu vabatahtlike vaimsele tervisele ja vabatahtlikel on oluline rääkida kellelegi organisatsioonist või siinsetest lähedastest enda muredest. Noorteagentuur soovitab samuti lehti [www.peaasi.ee](http://www.peaasi.ee) või [www.lahendus.net](http://www.lahendus.net).

Kokkuvõttes võib öelda, et vabatahtlikel rahvusvahelistes sotsiaalprojektides tööülesannete täitmisel esinevad probleemid on **keelebarjäär, probleemid kaastöötajatega ja kaasamisega,**

**korralduslikud** ning **isiklikud probleemid**. Võimalikud lahendused peamiselt omavahelisest kommunikatsioonist. Oluline on kindlasti nii organisatsioonide kui ka vabatahtlike poolt enam teadvustada olemasolevaid reegleid ja võimaluse korral pöörduda abi saamiseks Noorteagentuuri poole. Kõige enam tähelepanu tuleks aga pöörata keelebarjäärile, mille puhul oleks vaja leida enam viise, kuidas toetada vabatahtlikku ja ka organisatsiooni töotajaid keeleõppes. Teema laiendusena saaks samuti uurida üldiselt rahvusvahelistes projektides esinevaid probleeme või keskenduda veel enam vastuvõtvale või saatvale organisatsioonile.

## KASUTATUD KIRJANDUS

**Amorim, L., Costanzo, S., Geudens, T., Hofmann, P. Pavlovova, L.** 2002. T-Kit on International Voluntary Service. Strasbourg: Council of Europe publishing

**Anheier, H. K. & Salamon, L. M.** 1999. Volunteering in Cross-National Perspective: Initial Comparisons. *Amateurs in Public Service: Volunteering, Service-Learning, and Community Service*, Vol. 62, No.3, p 43.

**Brudney, J. L. & Meijs, L. C. P. M.** 2009. It Ain't Natural. Toward a New (Natural) Resource Conceptualization for Volunteer Management. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, Vol 38, Nr. 4, p 564-578.  
<http://nvs.sagepub.com.ezproxy.utlib.ut.ee/content/38/4/564.full.pdf+html> (09.05.16)

Erasmus+ Program Guide. 2016. [http://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/sites/erasmusplus/files/files/resources/erasmus-plus-programme-guide\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/sites/erasmusplus/files/files/resources/erasmus-plus-programme-guide_en.pdf) (08.05.16)

Euroopa Vabatahtlik Teenistus Eestis. *s.a.*  
[https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=1HxpohTGEbLFrrhi7jfsu\\_NMhjek](https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=1HxpohTGEbLFrrhi7jfsu_NMhjek) (08.05.16)

Euroopa Vabatahtliku Teenistuse Harta. *s.a.* <http://noored.ee/wp-content/uploads/2015/04/EVT-harta.pdf> (08.05.16)

European Voluntary Service. 2016. [http://ec.europa.eu/youth/programme/mobility/european-voluntary-service\\_en.htm](http://ec.europa.eu/youth/programme/mobility/european-voluntary-service_en.htm)

European Youth Portal. *s.a.* [https://europa.eu/youth/volunteering/evs-organisation\\_en#open](https://europa.eu/youth/volunteering/evs-organisation_en#open) (08.05.16)

**Finn, D. & Green, P.** 2009. Global world: global village? Impact of volunteering for international students. *Enhancing Learning in the Social Sciences*, Vol. 2, Issue 2, p 11-14.

**Gramberg, A. & Vutt, M.** 2005. Vabatahtliku tegevuse väljakutsed Eestis. <http://www.riigikogu.ee/rito/index.php?id=11561&op=archive2> (08.05.16)

**Gramberg, A., Kõre, K., Mänd, T.** 2004-2005. Vabatahtlik töö Euroopa Liidus. Paberid ja praktika. Tartu: Tartu Vabatahtlike Keskus.

**Handy, F., Cnaan, R. A., Brudney, J. L., Ascoli, U., Meijs, L. C., & Ranade, S.** 2000. Public Perception of "Who is a Volunteer": An Examination of the Net-cost Approach from a Cross-Cultural Perspective. *Voluntas*, Vol 11, Issue 1, p 1.

**Jüristo, K.** s.a. Vabatahtliku vastuvõtmise ABC. Sihtasutus Archimedes Euroopa Noored büroo.

**Kaarna, R. & Noor, K.** 2011. Ülevaade vabatahtliku töö majandusliku ja sotsiaalse väärtuse hindamise võimalustest – Lõppraport. Tallinn-Tartu: Poliitikauuringute keskus Praxis.

**Kimmel, M.** 2013. Vabatahtliku tegevuse motiivid Tartu Ülikooli vabatahtlike hinnangul. Tartu Ülikool. [Bakalaureusetöö]. Tartu.

Kuidas organisatsioonile?. s.a. <http://noored.ee/rahastus/euroopa-vabatahtlik-teenistus/organisatsioonile/> (08.05.16)

Kuidas teha rahvusvahelist koostööd?. s.a. [http://noored.ee/wp-content/uploads/2014/12/Erasmuspluss\\_-Euroopa-Noored.pdf](http://noored.ee/wp-content/uploads/2014/12/Erasmuspluss_-Euroopa-Noored.pdf) (08.05.16)

**Kulik, L.** 2007. Explaining Responses to Volunteering: An Ecological model. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, Vol. 36, No. 2, p 239-255. <http://nvs.sagepub.com.ezproxy.utlib.ut.ee/content/36/2/239.full.pdf> (08.05.16)

**McBride, A. M., Lough, B. J., Sherraden, M. S.** 2010. Perceived Impacts of International Service on Volunteers: Interim Results From a Quasi-Experimental Study. Washington University in St. Louis: Center for Social Development.

**Pantea, M.- C.** 2012. Young people in cross-national volunteering: Perceptions of unfairness. *Journal of Social and Personal Relationships*, Vol. 30, No 5, p 564.

**Pantea, M.-C.** 2013. The changing nature of volunteering and the cross-border mobility: where does learning come from?. *Studies in Continuing Education*, Vol. 35, No 1, p 56.

**Penner, Louis A.** 2002. Dispositional and Organizational Influences on Sustained Volunteerism: An Interactionist Perspective. *Journal of Social Issues*, Vol. 58, No. 3, p 447—467.

**Penner, Louis A.** 2004. Volunteerism and Social Problems: Making Things Better or Worse?. *Journal of Social Issues*, Vol 60, No 3, p 645 – 666.

**Preimann, E.** 2005. Vabatahtlik töötaja. Tartu: SA Tartu Vaimse Tervise Hooldekeskus [Käsiraamat] lk 4-5 [http://www.tartuvthk.ee/keel\\_eesti/vabatahtlikud.pdf](http://www.tartuvthk.ee/keel_eesti/vabatahtlikud.pdf)

**Rajaveer, L.** 2015. Vabatahtlike kogemusest ja motivatsioonist Euroopa Vabatahtliku Teenistuse näitel. Tartu Ülikool. [Bakalaureusetöö]. Tartu.

**Segal, Lewis M. & Weisbrod, Burton A.** 2002. Volunteer Labor Sorting across Industries. *Journal of Policy Analysis and Management*, Vol. 21, No 3, p. 429.

**Surva, L.** 2009. Vabatahtliku tegevuse arendamine kolmel tasandil: ühiskond, organisatsioon, individ. Tartu Ülikool. [Magistritöö]. Tartu <http://www.vabatahtlikud.ee/UserFiles/uuringud/vttarendamine.pdf> (09.05.16)

Teeme ära. 2016. Teeme ära koduleht <http://www.teemeara.ee/et> (21.05.2016)

The impact of the European Voluntary Service. 2011. [http://ec.europa.eu/youth/tools/documents/evs-impact\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/youth/tools/documents/evs-impact_en.pdf) (08.05.16)

**Thomas, G.** 2001. Human traffic: Skills, employers, international volunteers. London: Demos. p. 22.

Vabatahtlik tegevus. s.a. <http://vabatahtlikud.ee/vabatahtlik-tegevus/> (09.05.16)

**Wilson, J. & Musick, A.** 1997. Who cares? Towards an integrated theory of volunteer work. *American Sociological Review*, Vol. 62, p. 700.

**Wilson, J. & Musick, A.** 1999. Attachment to Volunteering. *Sociological Forum*, Vol 14, No 2. p. 244.

**Õunapuu, L.** 2012. Uurimuse viies etapp: töö andmetega. [Loengukonspekt]  
[http://moodle231.kultuur.edu.ee/pluginfile.php/13155/mod\\_label/intro/5\\_etapp\\_töö%20andmetega\\_2012.pdf](http://moodle231.kultuur.edu.ee/pluginfile.php/13155/mod_label/intro/5_etapp_töö%20andmetega_2012.pdf) (18.05.16)

**Õunapuu, L.** 2014. Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteadustes. Tartu Ülikool

## LISAD

### **Lisa 1 Küsimustik vabatahtlikele ja organisatsioonide esindajatele**

#### **Possible problems and solutions in carrying out working tasks in EVS social projects**

Hello! My name is Anett Männiste and I am a student of the University of Tartu, Viljandi Culture Academy. I am studying school youth work and writing my final thesis on "Possible problems in carrying out working tasks in social projects ". The aim of this paper is to describe the working tasks of an European Voluntary Service (EVS) volunteer in social projects, the problems occurring in carrying them out and the possible solutions you offer for the problems.

The idea of this research is from my own experience as an EVS volunteer in 2015 in Czech Republic and the desire to help organisations to do their best in guiding volunteers.

I am very thankful if you find 15-20 minutes and fill out the questions. The questionnaire is anonymous and the results will be only used for the benefit of the research.

If you have any questions or need help then you can freely contact me via e-mail: [anett.manniste@gmail.com](mailto:anett.manniste@gmail.com)

\*\*\*

Tere!

Minu nimi on Anett Männiste ja ma olen Tartu Ülikooli Viljandi Kultuuriakadeemia huvijuhtloovtegevuse õpetaja eriala tudeng. Ma olen kirjutamas oma lõputööd teemal „EVT sotsiaalprojektides vabatahtlike tööülesannete täitmisel esinevad probleemid ja võimalikud lahendused“. Antud uurimuse eesmärk on kirjeldada Euroopa Vabatahtliku Teenistuse vabatahtlike tööülesanded sotsiaalprojektides, nende täitmisel esinevad võimalikud probleemid

ja lahendused tuginedes Eestis tegutsevatele EVT vabatahtlike, organisatsioonide esindajate ja Noorteagentuuri esindaja kirjeldustele.

Idee selle uurimuse tegemiseks tekkis mul enda isiklikust kogemusest Euroopa Vabatahtliku Teenistuse vabatahtlikuna Tšehhis 2015. aastal ja soovist toetada organisatsioone vabatahtlike tulemuslikumal aitamisel.

Oleksin tänulik, kui leiaksite 15-20 minutit, et vastata küsimustikule. Küsimustik on anonüümne.

Kui teil on küsimusi või täpsustusi võite minuga ühendust võtta e-maili teel: [anett.manniste@gmail.com](mailto:anett.manniste@gmail.com)

1. What is your gender | Mis on Teie sugu? (V,O)

- Female | Naine

- Male | Mees

- Other | Muu

2. What is your age? | Mis on Teie vanus? (V)

- 18 - 20

- 21 - 23

- 24 - 26

- 27 - 30

2. Mis on teie roll organisatsioonis? (O)

---

3. When did your EVS begin and what is the duration of it? | Millal Teie EVT algas ja mis on selle kestvus? (V)

---

3. Mitu vabatahtlikku on Teie organisatsioonis hetkel? (O)

---

4. What is your hosting organisation? | Mis on Teie vastuvõttev organisatsioon? (V,O)

- Youth center | Noortekeskus
- School | Kool
- Kindergarden | Lasteaed
- A center for disabled people
- Other

5. Which of the following are your working tasks in your EVS? | Millised järgnevatest on Teie tööülesanded EVT-s? (V)

Millised on Teie vabatahtliku tööülesanded EVT-s? (O)

- Supporting co-workers in every-day tasks | Kaastöötajate toetamine igapäevaste ülesannete tegemisel
- Teaching and coaching | Õpetamine ja juhendamine
- Introducing your own culture | Oma kultuuri tutvustamine
- Planning and carrying out events | Sündmuste planeerimine ja läbi viimine
- Teaching a language | Keele õpetamine
- Tasks connected to media (Social media like Facebook, making videos, posters, photos etc.) | Meediaga seotud ülesanded (Sotsiaalmeedia, videode, piltide, plakatite tegemine)
- Outer activities (trips, excursions) | Välised tegevused (reisid, ekskursioonid)
- Activities from the volunteer's initiative and wish | Vabatahtliku enda soovist ja initsiatiivist tulenevad tegevused
- Other | Muu

6. Do any problems occur in helping co-workers in carrying out every-day activities? | Kas kaastöötajate igapäevaste tegevuste toetamisel esineb probleeme? (V,O)

- Yes | Jah
- No | Ei
- I don't know | Ma ei tea

7. What problems occur in helping co-workers to carry out every-day activities? You can give examples | Millised probleemid esinevad kaastöötajate abistamisel igapäevastes tegevustes? Võite tuua näiteid. (V,O)

---

8. What are the possible solutions for these problems from your side? From the organisation? | Millised on võimalikud lahendused nendele probleemidele Teie poolt? Organisatsiooni poolt? (V)

Millised on võimalikud lahendused nendele probleemidele Teie ehk organisatsiooni poolt? Vabatahtliku poolt? (O)

---

9. Do any problems occur in teaching and coaching? | Kas esineb probleeme õpetamisel ja juhendamisel? (V,O)

- Yes | Jah
- No | Ei
- I don't know | Ma ei tea

10. What problems occur in teaching and coaching? You can give examples | Millised probleemid esinevad õpetades ja juhendades? Võite tuua näiteid (V,O)

---

11. What are the possible solutions for these problems from your side? From the organisation? | Millised on võimalikud lahendused nendele probleemidele Teie poolt? Organisatsiooni poolt? (V)

Millised on võimalikud lahendused nendele probleemidele Teie ehk organisatsiooni poolt? Vabatahtliku poolt? (O)

---

12. Do any problems occur in introducing culture? | Kas esineb probleeme kultuuri tutvustamisel? (V,O)

- Yes | Jah
- No | Ei
- I don't know | Ma ei tea

13. What problems occur in introducing culture? You can give examples | Millised probleemid esinevad kultuuri tutvustamisel? Võite tuua näiteid (V,O)

---

14. 17. What are the possible solutions for these problems from your side? From the organisation? | Millised on võimalikud lahendused nendele probleemidele Teie poolt? Organisatsiooni poolt? (V)

Millised on võimalikud lahendused nendele probleemidele Teie ehk organisatsiooni poolt? Vabatahtliku poolt? (O)

---

15. Do any problems occur in planning and carrying out events? | Kas esineb probleeme sündmusi ette valmistades ja läbi viies? (V,O)

- Yes | Jah
- No | Ei
- I don't know | Ma ei tea

16. What problems occur in planning and carrying out events? You can give examples | Millised probleemid esinevad sündmusi planeerides ja läbi viies? Võite tuua näiteid (V,O)

---

17. What are the possible solutions for these problems from your side? From the organisation? | Millised on võimalikud lahendused nendele probleemidele Teie poolt? Organisatsiooni poolt? (V)

Millised on võimalikud lahendused nendele probleemidele Teie ehk organisatsiooni poolt? Vabatahtliku poolt? (O)

---

18. Do any problems occur in teaching a language? | Kas keele õpetamisel esineb probleeme? (V, O)

- Yes | Jah
- No | Ei
- I don't know | Ma ei tea

19. What problems occur in teaching a language. You can give examples | Millised probleemid esinevad õpetades keelt? Võite tuua näiteid (V,O)

---

20. What are the possible solutions for these problems from your side? From the organisation? | Millised on võimalikud lahendused nendele probleemidele Teie poolt? Organisatsiooni poolt? (V)

Millised on võimalikud lahendused nendele probleemidele Teie ehk organisatsiooni poolt? Vabatahtliku poolt? (O)

---

21. Do any problems occur in carrying out tasks related to media? | Kas meediaga seotud ülesannete täitmisel esineb probleeme? (V,O)

- Yes | Jah
- No | Ei
- I don't know | Ma ei tea

22. What problems occur in carrying out tasks related to media? You can give examples | Millised probleemid esinevad meediaga seotud ülesannete täitmisel? Võite tuua näiteid (V,O)

---

23. 17. What are the possible solutions for these problems from your side? From the organisation? | Millised on võimalikud lahendused nendele probleemidele Teie poolt? Organisatsiooni poolt? (V)

Millised on võimalikud lahendused nendele probleemidele Teie ehk organisatsiooni poolt? Vabatahtliku poolt? (O)

---

24. Do any problems occur in carrying out outer activities? | Kas väliste ülesannete täitmisel esineb probleeme? (V,O)

- Yes | Jah
- No | Ei
- I don't know | Ma ei tea

25. What problems occur in carrying out outer tasks? You can give examples | Millised probleemid esinevad väliste ülesannete täitmisel? Võite tuua näiteid (V,O)

---

26. 17. What are the possible solutions for these problems from your side? From the organisation? | Millised on võimalikud lahendused nendele probleemidele Teie poolt? Organisatsiooni poolt? (V)

Millised on võimalikud lahendused nendele probleemidele Teie ehk organisatsiooni poolt? Vabatahtliku poolt? (O)

---

27. Do any problems occur in planning and carrying out activities from your own initiative and wish? | Kas Teie enda soovist tulenevate tegevuste läbi viimisega kaasneb probleeme? (V)

Kas vabatahtlike enda soovist tulenevate tegevuste läbi viimisega kaasneb probleeme? (O)

- Yes | Jah
- No | Ei
- I don't know | Ma ei tea

28. What problems occur in carrying out activities from your own initiative and wish? You can give examples | Millised probleemid tekivad seoses Teie enda soovist tulenevate tegevuste planeerimise ja täide viimisega? Võite tuua näiteid. (V)

Millised probleemid tekivad seoses vabatahtliku enda soovist tulenevate tegevuste planeerimise ja täide viimisega? Võite tuua näiteid. (O)

---

29. 17. What are the possible solutions for these problems from your side? From the organisation? | Millised on võimalikud lahendused nendele probleemidele Teie poolt? Organisatsiooni poolt? (V)

Millised on võimalikud lahendused nendele probleemidele Teie ehk organisatsiooni poolt? Vabatahtliku poolt? (O)

---

30. Is there anything else you would like to add? | Kas on midagi, mida soovite lisada? (V,O)

---

## **Lisa 2 Intervjuu Noorteagentuuri esindajaga**

*Alustan intervjuud uurimuse selgitamisega. Kirjeldan juba kogutud andmeid ja kogumise protsessi. Palun Noorteagentuuri esindajal selgitada, miks teatud probleemid tekkida võivad ja milliseid lahendusi pakub ta enda poolt.*

**1. Esimesena toodi kõige rohkem välja nii vabatahtlike kui organisatsioonide esindajate poolt keelebarjääri. Ja näiteks just keelebarjääri töötajatega ja ka lastega.**

### *Näited vastustest*

**Sellega mul tekkis ka küsimus, et ütleme, kui nad on seal Ida-Virumaa pool, et kas neil on eesti keele õpe või vene keele õpe?**

Süsteem näeb ette, või ütleme ka meie Eestis rõhutame seda, et peaksite õppima seda keelt, milles teie töökeskkond on. Ehk mis tähendab nüüd seda, et kui sa töötad Hiiumaal, siis sa õpid eesti keelt ja keeleteetus on eesti keelele, kui sa töötad Lasnamäel, siis sageli nad õpivad vene keelt ja samamoodi näiteks Ida-Virumaal nad õpivad vene keelt. Ja mõnigal juhul on selliseid olukordi kus organisatsioon nii-öelda pole päris arvestanud seda, et see vabatahtlik töötab konkreetselt selle vene sihtgrupiga näiteks Tallinnas ja tal seda vene keelt oleks palju rohkem vaja kui eesti keele õpet. Aga kuna keeleteotuse summa on väga väike, siis me räägime ju tegelikult 150 eurost, millega erist keelekursust läbi viia pole võimalik, siis kokkuvõttes hästi palju sõltu vabatahtlikust endast, kui palju ta selle keele ära õpib.

Siin on hästi palju näiteid, alates sellest, et kahe kuuga vabatahtlik oskabki rääkida, keskmine vabatahtlik õpib sellise 6-8 kuuga enam-vähem suhtlema ja on täiesti vabatahtlikke, kes 12 kuud hiljem oskavad sulle öelda ikkagi tere-head-aega, lasteaias kontekstis võib-olla ära jookse, söö, aga nad ei oska nagu tegelikult rohkem. Ja see on tegelikult nõrk koht ka nende puhul, sest vabatahtlikud vahepeal mõtlevad, et „eesti keel, mis ma sellest ikka õpin, mul ei lähe seda mitte kunagi elus rohkem vaja.“. See on natukene meie keele raskus. Miks vene keelt soovitakse sageli rohkem õppida kui eesti keelt, sest vene keel on suur keel ja sul on sellega midagi hiljem teha aga eesti keelega alati ei ole, seetõttu tuleb see keelebarjääri küsimus...

Alguses on see eriti suur ja jääb... siin on kahte sorti olukordi, kus.. kui vabatahtlikul on inglise keel ka nõrk, siis mõned neist õpivad kiiremini eesti keelt ja saavad selles oluliselt paremaks. Ja mõned arenevadki ainult selles inglise keeles, sest talle on liiga palju õppida paralleelselt kahte

keelt. Ta ei suuda nii eesti kui ka inglise keelt arendada. [...] Ja kui tal jääb inglise keel, mida ta natuke paremaks arendab ja kui ta räägib töötajatega, kes ei räägi inglise keelt, siis nendega jääb tal ka lõpuni barjäär.

Seetõttu see ongi selline raskuskoht meile. Põhilahendusena ma näen ikkagi vabatahtlike enda rolli ja mida meie ka tegelikult koolitustel välja toome, et see keeleõpe ei toimu selle 150 euro eest tehtud kursusel, see keeleõpe toimub siis, kui sina hakkad üritama seda keelt õppida, ja see sõltub täiesti sinust endast. Tegelikult rõhutame hästi palju seda..

Meil on üks koolitaja, kes on konkreetset Eestisse elama tulnud ja kes on eesti keele ära õppinud ja kes oskab nagu hästi palju seda ka tuua, mis on tema jaoks raske ja mis aitas tal paremini keelt õppida. Ja me toome selliseid toetavaid asju sisse.

Mõnes riigis *on-arrival* koolitusel pakutakse veel rohkem sellist keelekursust, et noh ütleme, Itaalias on *on-arrival* koolitusel väga palju, et hommiku-poolle ongi ainult keeleõpe ja pärastlõunal on selline muu tegevus. Meie ei ole päris seda teed läinud, pigem on meil igal hommikul selline lühike keele... kus me püüame läbi erinevate mängude rääkida, miks keelt õppida ja kuidas on lihtsam keelt õppida ja ka natukene seda, näiteks, mis minu arvates mõjus keelt õppides, et kui sa saad aru, kui vähe sõnu sul on tegelikult vaja selleks, et sa saaksid enam-vähem rääkida. Sa ei pea kogu sõnastikku teadma, et igapäevaelus saada igatahes tunduvalt paremini hakkama. Aga jah, sõltub hästi palju vabatahtlikust. Ikkagi sellest.

Ja organisatsioonide poolt ongi natukene see, et osad organisatsioonid, kus töötajad ei räägi inglise keelt, nad võtavadki vabatahtlikke ainult ida-bloki riikidest. Et neil oleks see vene keel see baas, millega nad räägivad. Meil on osad keskused täiesti sellised, kus kõik vabatahtlikud on olnud kas Lätist, Armeenias, Gruusiast, Venemaalt, Moldovast, kus see baas vene keele oskus on paratamatult olemas. Vot. Selline vastus.

### **3. Järgmine asi, mida toodi välja olid probleemid organisatsiooniga**

#### ***Näited vastustest***

Minu soovitus on, mida me ka tegelikult ütleme.. mida me ütleme ka alguses *on-arrivalil*.. miks mina käin ka kõigil *on-arrival* koolitustel [...] , kus me selgitame, mis on okei ja mis ei ole okei. Samas me ütleme ära, mina selgitan ära, et see on nagu reeglite kohaselt okei, selle mille

teie lõpuks otsustate teie jaoks, mis on okei, otsustate teie ise. Aga kui te tunnete, et see ei ole okei, sellepärast olen mina ennast näidanud, et te teate kelle poole pöörduda ja te peaksite ka organisatsiooni poole pöörduma. Paraku on niiviisi, et paljud vabatahtlikud ikkagi kardavad, et kui nad midagi ütlevad, siis neid saadetakse koju. Ja see on see, miks ma kahtlustan, miks osadel juhtudel, isegi siis, kui on olukord, kus tegelikult sa saad ise ka aru, et see ei ole okei olukord aga sa ikkagi ei ütle kellegi seda.

Meie püüdlus on näidata niivõrd palju seda büroo poolt ja näiteks kui tekivad, kui mina saan teada mingeid juhtumeid, et kas on konfliktiolukord või midagi sellist, et ma ei võta organisatsiooniga kunagi niipidi ühendust, et vabatahtlik ei tea, et ma võtan organisatsiooniga ühendust. Et ma räägin vabatahtlikule, me mõtleme koos välja, kuidas ma võtan organisatsiooniga ühendust. Mõnikord ma mõtlen välja viisi, kuidas ma võtan organisatsiooniga ühendust, et nad ei saa aru, et vabatahtlik on mulle seda öelnud.

Me mõtleme ikkagi niiviisi, et kui vabatahtlikul on väga suur hirm, et tuleb välja, et temasse pärast suhtumine muutub või midagi sellist, et me loome võimaluse kuidas midagi rääkida. Ja teine asi on see, et meil on olemas selline tugiisik, EVT tugiisik, keda me siis ka reklaamime üldjuhul *mid-termil*, sest selleks ajaks on need olukorrad ja probleemid välja koorunud, et see ei ole, et üks kord juhtus, et organisatsioon tegi midagi, mida ta ei peaks tegema, et see on püsivam. Et nende arusaam ongi niiviisi, et järelikult nad ongi millestki valesti aru saanud. Ja siis meil ongi selline tugiisik, kes saab organisatsiooni ja vabatahtlikuga kokku ja hakkab nii-öelda nendevahelist olukorda lahendama, kes siis püüab leida ühise lahenduse. [...] ta on meil psühholoog ja perenõustaja, kellel on spetsiifiline ettevalmistus ja ta on ka... ta ei ole büroo.. me küll maksame talle, aga ta ei ole nagu büroo töötaja, et kui inimesed soovivad rääkida asju, mida nad tegelikult ei taha, et büroo teada saab, siis saavad nad need asjad ka ära rääkida ja ta ei tule meile välja nii selgelt, minule, kui rahastaja poolel olevale inimesele [...].

Seda tugiisikut me kasutame sellise psühholoogilise nõustamise juures, kui noortel on mis iganes vaimse tervise küsimusi, mis iganes probleeme tekib, siis me kasutame ka sellist inimest. Aga vaatamata sellele mina käin ja rõhutan vabatahtlikele, et teie peate ütlema, kui asi ei ole okei ja siis me nii-öelda püüame olukorda lahendada. Ma rõhutan ka, et see on nende vastutus öelda, sest mina ei saa teada kui tema ei ütle mulle. Sest meie saame tegeleda ainult selle infoga, mis meieni jõuab või me käime regulaarselt organisatsioonidel külas või ka akrediteerimas, seetõttu näiteks Eestis, kui ülejäänud Euroopa riikides antakse uue Erasmus+ programmis akrediteering 7 aastaks, siis Eestis meie oleme otsustanud maksimaalselt 4 aastaks.

Me käime ja kontrollime iga nelja aasta järel need vastuvõtvad organisatsioonid üle, lihtsalt et organisatsioonid muutuvad, inimesed muutuvad. Selleks, et garanteerida, et nad endiselt õigesti asjast aru saavad. Et selles on küsimus. Aga et üldjuhul, kui midagi meieni jõuab me reageerime ja püüame seda teha niiviisi, et vabatahtlik ei jääks nagu.. ei jääks sinna kahe tule vahele.

Ja teoreetilisel tasandil, et kui mul oleks olukord, kus mul vabatahtlik ütleb, et nii ei ole... et nad teevad minuga niiviisi, et ma arvan, et see ei ole okei, siis saab organisatsioon teada, et vabatahtlik ütles Ja kui organisatsioon ütleks sellisel juhul, et me ei taha sind vabatahtlikuks siis me leiaks vabatahtlikule teise koha. See on selge erand, aga see tähendaks seda, et see teenistus, et ta ei katkeks vabatahtlikust mitte-sõltuvatel põhjustel, et vabatahtlik ei oleks see, kes kannataks.

#### **4. Järgmisena tuli välja noorte või üldse inimeste kaasamine tegevustesse.**

##### *Näited vastustest*

Ma eeldan, et see on hästi palju seotud noortekeskustes töötavate vabatahtlikega, et Eesti noortekeskuste süsteem ja avatud noortekeskuste mõte üleüldiselt ei ole väga paljudes riikides levinud, näiteks Itaalias, Hispaanias, Kreekas, kust väga palju vabatahtlikke meile tuleb, seal ei ole sellist asja. Ei ole olemas avatud noorsootööd, ei ole avatud noortekeskust, kus noored käivad ja hängivad ja siis sa pead nagu tegema nendega midagi ja siinkohal on jätkuvalt, mida väga paljud noortekeskused võib-olla nii hästi ei tee on see, et selgitada väga põhjalikult, mida avatud noortekeskuse töö tähendab.

Sellepärast, et väga mitmed noored, kes tulevad-näevad, et see peaks toimuma niiviisi, et ma nagu korraldan ürituse ja sinna tuleb mul 25 noort ja kõik on hullult rahul sellega, mida ma siis teen. Tegelikkus on see, et kui sa korraldad ürituse ja eriti veel kui sa korraldad selles väikeses külas, siis tegelikult on jumala okei, kui sul tuleb 10 inimest kohale. Üks asi, mida me räägime on see siis, et organisatsioon peab selgitama, mis on avatud noorsootöö. Mitte ühe korra, mitte kaks korda vaid iga kuu, ehk see on midagi, mida see noor hakkab alles aja-pikku mõistma. Et kui keegi sulle alguses selgitab, et see on selline-selline ja selline, siis noh.. kui ta hakkab seda tegema, siis ta pörkub nende samade küsimustega ja talle tuleb seda uuesti selgitada.

Teine asi on see, et noored vabatahtlikud, kes teevad tegevusi, nende ootus teha mingi suur üritus on hästi suur. Nende arvates ei ole üritus korda läinud, kui ei ole hästi palju osalejaid ja

me tegelikult ka *mid-termil* pean päris palju seda selgitama, et kui sa teed tegevuse edukalt viiele noorele, sa muudad ka nende viie noore tegevust ja elu ja asju ja see on jumala okei ka.

See on nagu see küsimus, et nagu kuidas ja mida. Ja see, et kuidas teha üritust, kuhu tuleb ka rohkem noori on, kuidas ma nende noortega kontakti saan, et ma saaksin teada, mida nad tahavad teha, et hästi palju on seda, ka noorsootöös, et me läheme peale nende asjadega, mida me.. mida me arvame, et nad tahavad. Aga.. aga me ei tee piisavalt eeltööd, et mida nad siis tegelikult tahavad. Ja mida.. me ei tee piisavalt vajaduste analüüsi, me teeme lihtsalt üritusi.

See võib-olla ka vabatahtlike puhul, et nad kuulevad-näevad-on ise käinud ja neil tuleb sellest idee, mida teha, mis on jumala okei, aga seda ideed enne testida kui sa hakkad päris korraldama, nende noorte peal, kes sulle enne käivad seal. Ma ei tea, tee kas või seina peale, „oo, kes tuleks sellele ja sellele tegevusele” siis pooled nendest, kes tegid risti tulevad ka kohale, kui hästi läheb.

Võib-olla see on see osa, et nii nagu ütleme siis puuetega noortega töötavates organisatsioonides organisatsioonid peavad selgitama, mida tähendab selle puude eripära – mida ta suudab teha ja mida ta ei suuda teha. Et sul pole mõtet üle katuse lennata, ta ei suuda elu sees mingeid asju teha, isegi kui ta väga-väga tahaks, samuti tuleb noorsootöös selgitada, mida see tegelikult tähendab. Mitte nalja pärast ei õpita noorsootööd ju aastaid ja see tuleb väga suure praktikaga. See et sa lihtsalt tuled ühel hetkel ja hakkad tegema üritusi, et see ongi protsess, kus sa õpid. Et selles mõttes see on ma arvan oluline meeles pidada neil, mis asi see on, olla rahul vähesteaga aga ka vajadusi uurida, mida tegelikult tahetakse teha, ma arvan, et need on nagu olulised asjad.

**Selles tulenevalt on ka järgmine, et tal on olemas idee, on selgitatud välja, et tal on olemas sihtgrupp, et tuli välja selline korralduslik pool, et oleks vaja aega või organisatsiooni poolt tulu, et oleks vaja rahalisi vahendeid. Kuidas on seda lahendatud?**

Ajaliselt on nagu.. ajaliselt on niiviisi, et kui vabatahtlikul on 30-38 tundi nädalas tööl, siis teenistuse alguses on rohkem see täisosas planeeritud, nii-öelda organisatsiooni poolt ja hiljem peaks olema nii, et vabatahtlik mõtleb ka oma asju välja. Ja need omad asjad ei peaks tulema nagu omal vabal ajal vaid see peaks olema osaleja tööajast.

See on see koht, kus on sama moodi, paar korda olen ma *mid-term* koolitusel kokku puutunud, et ma tahaksin teha, aga mul ei ole aega nende asjade tegemiseks. Ja see on see koht, kus iga

organisatsioon peab arvestama vabatahtliku initsiatiivi selle tööädala ja tööaja sisse nagu ka keeleõppe, nii on ka vabatahtliku enda tegevused initsiatiivi loomiseks osa sellest tegevuskavast, eriti kui vabatahtliku oma initsiatiivi tegemine toetab ta enda tööd. Ta ei tee seda kellelegi kolmandale, ta teeb seda sellele samale organisatsioonile, see on endiselt see töö, mida meile teeb.

See on küll see koht, kus ma ütlen, et kui organisatsioon ütleb, et sa teed seda omal vabal ajal, kui sa seda tahad, siis on see koht, kus vabatahtlikul on õigus öelda, *Noorteagentuur* [annonüümsuse tagamiseks vastaja nimi asendatud] ütles, et see osa peab mul olema tööaja sees ja kui on küsimusi, siis pöördu *Noorteagentuuri* [annonüümsuse tagamiseks vastaja nimi asendatud] poole. See on see koht, kus ma väga selgelt ütlen, et öelge, et *Noorteagentuur* [annonüümsuse tagamiseks vastaja nimi asendatud] ütles, et tegelikult reeglistik näeb seda et.. Mõnikord on.. et organisatsioonile ei jääks mulje, et vabatahtlik ise kaebas, siis me mõnikord mõtleme, et vabatahtlikud läheneksid niiviisi, et noh, et sellel *mid-termil* räägiti niiviisi, et iga vabatahtlik peab võtma, et ta **peab** võtma aega selleks... et ma tunnen, et ma pole nüüd piisavalt hea vabatahtlik kui ma ei võta aega selleks, kuidas me saaksime.. et me mõtleme erinevaid viise, kuidas saaks hästi seda öelda, et vabatahtlik tunneks, et ta ei hakka vastu organisatsioonile, et me mõtleme nendest variantidest, et kuidas seda teha.

Kui ei ole raha... raha on kogu aeg probleem, üks osa on see, et vabatahtlikul on projekti toetuse osas, projekti korralduslikest kuludest õigus saada osa korralduslikest initsiatiividest ja seda raha haldab nüüd koordineeriv organisatsioon. Ja koordineerivad organisatsioonid teevad hästi omamoodi. On organisatsioone, kes alguses kohe ütlevad, et sul on 300 eurot oma initsiatiivi jaoks, et teil kõigil on 300 eurot, et kui te tahate midagi suuremat teha, siis te saate kõik oma raha kokku panna ja teha midagi suuremat. Kui tahate midagi väiksemat, saate midagi väiksemat teha.

On organisatsioone, kuna see korralduskulu tuleb selle pealt, et iga kuu, kui sa oled midagi teinud teenistuses, siis organisatsioon saab selle raha. Mis tähendab, et kui organisatsioon annab sulle alguses selle 300 eurot ära, siis [...] [vabatahtlik] ütleb nüüd, et tead, ma lähen nüüd minema, siis organisatsioon on omadega hädas, sest nad on andnud raha välja rohkem, kui nad tagasi saavad, sest nad on andnud raha välja selle eest, kui vabatahtlik on konkreetselt teenistuses.

See nüüd tekitab olukorra, miks mõned organisatsioonid annavad raha niiviisi, et iga kuu eest,

mis sa oled teenistuses olnud, sul koguneb oma initsiatiivi jaoks iga kuu raha, et ei tekiks nendel nii-öelda rahalist riskiolukorda, sest neil ei ole ka kusagilt mujalt seda raha välja võtta. Ja siis on organisatsioonid, kes ütlevad, et jah, oma initsiatiivi võid teha küll, pane nüüd kirja oma idee, kirjuta väike nii-öelda pealiskaudne projektikene ja saada meile ja siis ütle, mille jaoks sul raha on vaja siis vaatame, kas seda raha saab. Ehk osad koordineerivad organisatsioonid teevad niiviisi. Need on põhi kolm viisi, kuidas seda raha antakse. Vahel on nii, et *a la* ma tahan mingite materjalide jaoks, et võta see 30 ja anna mulle tšekk pärast järele.

Mis on kindlasti väljakutse, on see, et see raha on väike. Sageli vabatahtlikud tahavad teha mingit suurt asja, no näiteks, ma tahan viia enda noored bussiga teise Eesti otsa ja juba ainuüksi bussirent teise eesti otsa maksab üks 500 eurot. Et see on juba see koht, et kust ma lisaraha võin saada ja see on see koht, et nagu n-ö *fundraising*. Et meie teeme midagi selleks, et me saaksime raha [...] võivad omavalitsuselt küsida midagi ee. Või ongi see, et uurida kust saab erinevaid ressursse. Ja see tekitab.. siin tasub küsida kohalike käest, nemad teavad rohkem, et kust sponsorlust, et kust neid asju küsida.

Aga ma arvan, et Eestis laias plaanis ongi raske lihtsalt raha saada. Nagu selles mõttes, et lihtsalt raha küsida, et enamuse kohtades võtab see kaua aega ja parimal juhul sa saad mingeid nii-öelda asju, saad mingeid limonaadi pudeleid. Või mis iganes selliseid asju saad, ma arvan, et siin on natukene ka selline ootuste ja reaalsuse kokkupõrke koht. Nii nagu mõne vabatahtliku jaoks on mõeldamatu elada 160 euroga kuus toidurahas ja mõne jaoks on see täiesti okei. Mõne vabatahtliku jaoks on täiesti mõeldamatu, et nad ei ole enne kogunud raha, mille eest nad nüüd siin elavad, et hoida enda elustandardit nii nagu koduriigis ja mõne jaoks ei ole siin mingit probleemi ja ma arvan, et see on see sarnane koht ka siin mõnes mõttes.

#### **4. Kui vabatahtlikul on isiklikud probleemid, näiteks motivatsiooni või inspiratsiooniprobleemid. Või kui ootused ei vasta tegelikkusele, mida sellisel juhul teha?**

Mis mina olen alati öelnud on see, et üks on tõesti see tugiisik, teine asi on võimalik minuga ühendust võtta, et mõni vabatahtlik on käinud minuga rääkimas eraldi, et mida ma peaksin tegema või mul pole sellist õiget vabatahtliku tunnet peale tulnud või sellist, et ma teeksin mingeid asju niiviisi. Üks võimalus on minu poole pöörduda.

Teine võimalus on, et seda rolli peaks ikkagi aitama täita mentorid. Tõsi on, mentorid on väga erineva kvaliteediga ja on väga erineva pühendumusega sellele ja siin sõltub väga palju sellest, et kes sul siin mentoriks sattus. Siin on ka küsimus, et kui palju sa oled valmis seda mentorit

vahetama, kui palju on organisatsioon valmis mentorit vahetama.. et see on nagu selline triki-koht. Me eraldi teeme... eelmise aasta lõpus oli meil organisatsioonide esindajatele, nii tööalastele juhendajatele kui mentoritele või koordinaatoritele, kes iganes tahtis tulla siis põhimõtteliselt, kes EVT organisatsiooniga seotud on, oli kahe-päevane koolitus vaimsest tervisest. Et kuidas märgata, mida teha.. nii-öelda. Me ei läinud sellesse, et milliseid erinevaid vaimse tervise haiguseid sul täiesti võib olla, põgusalt ainult, pigem ainult sellesse just, et kuidas ma võiksin märgata ja esimesele asjale toeks olla. Kui me suudaksime alati olla kõigile toeks aitab väga palju erinevaid vaimse tervise probleeme tegelikult. Et.. See tegelikult on välditav. [...] Praegu me planeerime rahvusvahelist sellist koolitust teha [...] 2017. teises aasta pooles [...].

See on kindlasti teema, millele me oleme püüdnud hakata rohkem tähelepanu pöörama hakata. Minu soovitus on ka organisatsioonidel olla teadlik erinevatest vaimse tervise portaalidest, kohtadest, kus saaks ise abi. On peaasi.ee, lahendus.net.. ja et on selliseid erinevaid asju, kus ma saaksin ise ka midagi natukene uurida, et okei, mul on vabatahtlikul niiviisi, et mida ma saaksin aidata tal teha.

Ja mida mina isiklikult selle asja juures püüan rõhutada, et oluline on rääkida. Ja mida me ütleme ka *on-arrivalil* ja ma ütlen väga selgelt neile välja. Võib-olla, kui teid valiti, te ei tahtnud öelda, et võib-olla teil on ärevushäire või mõnikord ma kardan tohtult ämblikke või mis iganes [...] siis nüüd öelge kellelegi seda, et teil on. Nüüd te olete juba valitud, nüüd siin ei ole seda et keegi teid sellepärast ära saadab. Et nüüd öelge seda.

On hea, kui keegi teab. On palju suurem probleem kui keegi ei tea ja sa oled juba vaikselt auku vajumas ja keegi ei oska seda märgata selle koha pealt. Ja olla niiviisi toeks. Me tegelikult rõhutame seda. Ja kui te ei taha kõigile öelda, siis öelge ühele inimesele, tema on nagu kursis ja siis on temast kasu selles hetkes. Ja mida me tahame teha, paar aastat tagasi meil oli EVT organisatsioonide esindajatele selline analüüsikohtumine. Sel aastal me kindlasti püüame ka sellist osa teha. Tuua erinevate organisatsioonide esindajad kokku, rääkida nende kogemusest ja toetada läbi selle ja abiks olla.

Natukene on sellest kirjutatud ka selles vabatahtlike vastuvõtmise käsiraamatus, et kuidas konfliktidele läheneda, kuidas suhtlust teha, ma arvan, et sellest algab väga palju. Et kui mul ikka organisatsioonide esindajatega ei ole head kontakti, siis see on probleem ja mida need vabatahtlikud ütlevad on see, et hakake looma ja otsima suhet algusest peale. Siis kui teil on

kõik juba väga raske ja siis hakata kellegagi looma suhet, kus ma võib-olla tahan rääkida, siis sa ei ole võib-olla selleks võimeline lihtsalt. Või et noh.. siis tundub nagu liiga lambist, et nüüd hakkame sõbraks, sest ma nüüd pean hakkama rääkima.

Me alati rõhutame seda, et kui juba kõik halvasti on, siis on liiga hilja hakata sõpru tekitama, et püüa luua võrgustik ikkagi ennem valmis.

## SUMMARY

### **The problems and possible solutions volunteers encounter in filling out working tasks in international projects**

The **problem** of the research „The problems and possible solutions volunteers encounter in filling out working tasks in international projects” was if and what kind of problems encounter volunteers, who are fulfilling working tasks in international social projects. The **aim** of this research is to describe the problems and possible solutions European Voluntary Service (EVS) volunteers encounter in fulfilling their working tasks in social projects based on the descriptions of EVS volunteers in Estonia, the representatives of hosting organizations and the representative of the local national agency.

To fulfill the aim I created the following research **questions**:

1. What kind of problems do EVS volunteers in Estonia encounter during fulfilling their working tasks in social projects?
2. What kind of solutions do the volunteers, the representatives of hosting organizations and the representative of the national agency offer for the described problems?

To answer the research questions and to fulfill the aim I compiled a questionnaire for the volunteers who were in Estonia at the time of conducting the study. For the representatives of the hosting organisations and the representative of the national agency I carried out half-structured interviews.

37 volunteers answered the questionnaire and the interviews were carried out with 5 representatives of organizations and with one representative of the national agency. From the collected responses it can be concluded that the volunteers had mainly problems with supporting co-workers in carrying out every-day tasks, planning and carrying out events and with activities from their own initiative and wish.

The main problems in carrying out working tasks are **language barrier**, **problems with co-workers** and with **involvement**, **problems in management** and **personal matters**.

**Language barrier** occurs when volunteers and their co-workers are carrying out daily and spontaneous working tasks. There is a need for more support in language learning for the volunteer from the mentor or formal learning. Also it is useful to use on a daily bases gestures, easier phrases, translation and a language partner.

**The problems with co-workers** are expressed in mis-communication or ignoring the EVS rules. When ignoring the EVS rules, the volunteer has an opportunity to turn to the local national agency or to the EVS councillor. With mis-communication the different sides see the solution in themselves by having more initiative or by communicating with each other more.

**Problems in involvement** result from volunteers having a lack of knowledge about their target group, organization or local community. This problem is foremost common in social projects and working with youth and children. Here was offered a solution to research more the needs of the target group and give more knowledge from the organization to the volunteer about the local community and the activity of the organization.

**Problems in management** are handling time and finding funds. In handling time organizations have to take more into account the activities coming from the volunteer's own initiative and understand, that it is a part of their work, for which they need to find time. With finding financial funds organizations and volunteers can find help in looking for sponsors.

**Personal problems** magnify in a new environment and volunteers have trouble finding motivation and inspiration. Here it is important for organizations to pay more attention to the mental health of a volunteer. It is important to also find someone to talk to about their problems from the volunteer's side. The national agency is suggesting [www.peaasi.ee](http://www.peaasi.ee) or [www.lahendus.net](http://www.lahendus.net) in Estonia.

In conclusion it can be said that the main problems volunteers encounter in international social projects are language barrier, problems with co-workers and conclusion, management and personal problems. The possible solutions are in communication. It is also important to be aware of rules for the hosting organization and the volunteer and in need to turn to the local agency. The most attention should be payed to the language barrier for which it is important to find ways, how to support the volunteer and the organization in learning the language.

For the possible research in the future it is possible to research overall international projects and their problems or to focus more on the hosting or co-ordinating organization.

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

Mina, Anett Männiste,

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

**„Vabatahtlikel rahvusvahelistes sotsiaalprojektides tööülesannete täitmisel esinevad probleemid ja võimalikud lahendused“**

mille juhendaja on **Ülle Roomets**

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

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

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

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

Viljandis, **23.05.2016**