

TARTU ÜLIKOOL
Pärnu kolledž
Sotsiaaltöö korralduse osakond

Helena Ormus

**SOTSIAALTÖÖTAJA KULTUURILINE
KOMPETENTSUS TÛRI VALLAVALITSUSE
NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Liina Käär, MA

Pärnu 2024

Soovitan suunata kaitsmisele

(allkirjastatud digitaalselt)

Liina Käär

Kaitsmisele lubatud

TÜ Pärnu kolledži programmijuht

(allkirjastatud digitaalselt)

Monika Kumm

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

(allkirjastatud digitaalselt)

Helena Ormus

SISUKORD

Sissejuhatus	4
1. Teoreetiline ülevaade rändest ning sotsiaaltöö kultuurilisest dimensioonist	6
1.1. Rahvusvaheline ränne ning sellega kaasnevad sotsiaalsed probleemid	6
1.2. Kultuurilise kompetentsuse teoreetilised käsitlused	10
1.3. Sotsiaaltöö teisest kultuuriruumist pärit kliendiga	11
2. Sotsiaaltööspetsialistide kultuurilise kompetentsuse uuring Türi vallas	15
2.1. Türi haldusüksused, elanike arv ning pakutavad sotsiaalteenused	15
2.2. Uurimismetoodika ja valim	16
2.3. Uuringu tulemuste analüüs	19
2.3.1. Sotsiaaltöö mitmekultuurses keskkonnas	19
2.3.2. Sotsiaaltöötajate ettevalmistus teisest kultuuriruumist pärit kliendi efektiivseks abistamiseks	21
2.4. Arutelu ja ettepanekud	23
Kokkuvõte	26
Viidatud allikad	28
Lisad	34
Lisa 1. Intervjuu küsimused sotsiaalosakonna töötajatele	34
Summary	36

SISSEJUHATUS

Iga 30. inimene maailmas on kolinud ära oma koduriigist välisriiki ehk olnud sisserändaja staatuses. Kogu maailma rahvastikust on rahvusvahelisi sisserändajaid kokku 3,6%. Välisriiki minemisel on igal rändajal oma põhjus. Näiteks minnakse võõrriiki parema hariduse või töökoha pärast. Põhjuseks võib aga olla ka põgenemine oma kodumaalt õnnetuste ning kiusamise eest. (Diaz *et al.*, 2015, lk 1805)

Eestisse sisserännanute arv on ajavahemikul 2013–2022 olnud enamasti tõusujoonel (Statistikaamet, 2023b). Eestisse on elama asunud palju immigrante seoses sõjaolukorraga (Savimaa, 2023, lk 68). Immigrantide hulgast leiab ka alaealisi saatjata lapsi, kes on peamiselt tulnud sõjaolukorras olevast riigist siia ajutiselt või püsivalt elama (Laur *et al.*, 2023, lk 43).

Sotsiaaltöö kui professioni üheks ülesandeks on inimeste toimetuleku toetamine ning töö põhineb sealjuures sotsiaalsel õiglusel, inimõigustel, kollektiivsel vastutusel ja kultuurilisel mitmekesisusel (International Federation of Social Workers, 2014), millest tulenevalt on Eesti sotsiaaltöötajate üheks ülesandeks aidata ning toetada ka kultuuriliselt erineva taustaga inimesi (Eesti Sotsiaaltöö Assotsiatsioon, 2022, lk 2).

Sisekaitseakadeemia migratsiooniuuringute keskuse poolt läbiviidud rakendusuuringu (Asari *et al.*, 2015, lk 18) selgus, et sisserännanutel võib olla vajadus sotsiaalabi järele, millest tulenevalt on nad sunnitud pöörduma kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja poole. Minnes abi järele võib immigranti ees oodata spetsialist, kes ei ole kultuuriliselt kompetentne teda aitama ning seetõttu võib abi osutamine olla raskendatud. Üheks probleemiks võib olla keelebarjäär, mille tõttu ei saa abi osutaja ning abi vajaja omavahel suheldud (Savimaa, 2023, lk 70).

Kultuuriline kompetentsus on oskus teisest kultuurist pärineva inimesega suhelda, koostööd teha ning teda mõista. Selleks, et pakkuda kliendile kultuuriliselt sobilikke

teenuseid, peavad teenuseosutajad olema teadlikud klientide kultuurilistest vajadustest (Alizadeh & Chavan, 2016, lk e117). Savimaa (2023, lk 68) on kirjeldanud kultuuriliselt kompetentset sotsiaaltöötajat kui inimest, kel on piisavalt julgust esitada küsimusi, olla õpihimulise hoiakuga, peegeldada kliendile ka oma elukogemust ning kultuuritausta ja nendest tulenevaid hoiakuid. Oma läbiviidud uuringus intervjueeris Savimaa (2023, lk 70) sisserrännanuid ning ühel neist oli kogemus kultuuriliselt ebapädeva sotsiaaltöötajaga. Nimelt oli sotsiaaltöötaja inimesega vestlemise ja küsimuste esitamise asemel suunanud teda kasutama hoopis veebilehte eesti.ee, mida inimene ise külastada ei saanud ega oleks seda ka teha osanud.

Eelnevale tuginedes võib peamiseks uurimisprobleemiks pidada sotsiaaltöö ametnike kultuurilise kompetentsuse võimalikku madalat taset, mis mõjutab sotsiaaltöö spetsialistide võimalusi teise kultuuritaustaga inimeste tõhusaks toetamiseks.

Käesoleva lõputöö eesmärk on selgitada välja Türi valla sotsiaalosakonna töötajate kultuuriline kompetentsus ja seejärel teha ettepanekud sotsiaalosakonnale ametnike toetamiseks kultuurilise kompetentsuse tõstmisel.

Lähtudes eelnevast on uurimisküsimused sõnastatud järgmiselt:

1. Mida tähendab sotsiaaltöötajate jaoks sotsiaaltöö mitmekultuurises keskkonnas?
2. Kuidas valmistada ette sotsiaaltöötajaid töötamaks erineva kultuuritaustaga klientidega?

Lõputöö jaguneb kaheks peatükiks, millest esimene kirjeldab rahvusvahelist rännet ning sellega kaasnevat sotsiaalseid probleeme, tutvustab kultuurilise kompetentsuse teoreetilisi käsitlusi ning toob välja sotsiaaltöö teisest kultuuriruumist pärit kliendiga. Teine peatükk toob välja Türi haldusüksused, elanike arvu ning pakutavad sotsiaalteenused, seejärel uurimismetoodika ja valimi ning uuringu tulemuste analüüsi. Teise peatüki viimases alapeatükis arutleb autor saadud tulemuste ja teoreetiliste lähtekohtade üle ning teeb ettepanekud Türi Vallavalitsusele sotsiaaltöötajate kultuurilise kompetentsuse parendamiseks või annab märku, et vastavas asutuses küsitletud inimestel on kultuurilise kompetentsuse osas teadmised ja oskused olemas.

1. TEOREETILINE ÜLEVAADE RÄNDEST NING SOTSIAALTÖÖ KULTUURILISEST DIMENSIOONIST

1.1. Rahvusvaheline ränne ning sellega kaasnevad sotsiaalsed probleemid

Rahvusvaheline ränne on rändeliik, mille korral kolib inimene elukohariigist teise riiki vähemalt 12 kuuks (Maasing & Asari, 2017, lk 43). Inimene, kes kolib võõrriiki ning asub seal elama, on immigrant (Grzymala-Kazlowska, 2016, lk 1123) ehk sisserännanu. Võõrriiki tulijate hulgas võib olla ka pagulasi, kes lahkuvad oma koduriigist põhjendatud olukorras: tagakiusamiste või hirmu tõttu ning ei suuda ega taha oma koduriigilt kaitset saada (Välismaalasele rahvusvahelise kaitse andmise seadus, 2006, § 4).

Rännet on eristatud mitmete liikide kaudu. Eesti inimarengu aruandes 2016/2017 „Rändepoliitika suundumused Euroopa Liidus ja Eestis“ on välja toodud järgnevad rändesuunad: sisse- ja väljaränne, liigiliselt välja toodud ränded (tööränne, õpiränne, pereränne, sundränne), elukohavahetajate kutseoskustest sõltuv ränne (oskus- ja lihttöölise ränne) ning muudest asjaoludest tulenevad ränded. (Maasing & Asari, 2017, lk 43) Peale töörände on väga arvestataval hulgal sisserännanud inimesi ka sundrändajad või pererändajad ning seetõttu tuleb riikidel välja töötada integratsioonipoliitika, et ära hoida sotsiaalseid probleeme ning võimalikke ohte julgeolekule ja avalikule korrale (Anniste, 2018, lk 5).

2020-nda aasta seisuga esineb kõige rohkem sisserännanuid Euraasias – Euroopas 87 miljonit ning Aasias 86 miljonit, mis teeb rahvusvahelistest rändajatest kokku 61%. Neile järgnes Põhja-Ameerika 59 miljoni sisserändajaga ehk 21% rändajatega üle maailma. (McAuliffe *et al.*, 2021, lk 24)

Koduriigist lahkunute hulgas võib olla pagulasi, kes pagevad kodumaalt tagakiusamiste,

sõja ja looduskatastroofide eest (Saar Poll OÜ, 2014, lk 40). Samuti on lahkujate hulgas ka majandusmigrante, kes lahkuvad koduriigist vabatahtlikult – nende lahkumise ajendiks on koduriigis valitsev vaesus või tööpuudus (Saar Poll OÜ, 2014, lk 16).

Välisriiki võivad siseneda ehk sisse rännata ka põgenikud, kellel on õnnestunud pääseda kodumaal valitsevate erinevate katastroofide eest, näiteks tagakiusamiste, tapmiste, looduskatastroofide jms eest. Nzisabira on lausunud: „Sisuliselt on nad kaotanud kõik peale elu. Enamiku jaoks tähendab põgenikuks saamine ka vaesusesse langemist.“ (Lind, 2022, lk 63) Teekond uude keskkonda võib põgenikule samuti sisaldada erinevaid ohte, sest nad võivad varjuda, mis tähendab isoleeritust keskkonnast, samuti võib katkeda side pereliikmetega (Lind, 2022, lk 63). Oluline on eristada pagulast põgenikust, sest staatused on mõnevõrra erinevad. Nimelt on pagulasstaatuses inimene juba saanud võõrriigis elamisloa ning rahvusvahelise kaitse (Saar Poll OÜ, 2014, lk 16).

Kõik sisserändajad ei sisene riiki alati seaduslikul teel ning nendesse suhtutakse erinevalt. Näiteks tehti Ameerika Ühendriikides uuring, kus osalejatele anti lugeda stsenaariumi, kus Ameerika lõunapiiri ületamisel tabatakse kas sisserännanu või sisserännanu koos lapsega, seejärel hinnati süüdimõistmise puhul vanglakaristuse pikkust. Osalejad teatasid, et sisserändaja koos lapsega oleks väärt vähem vanglakaristust kui sisserännanu ilma lapseta. Vastajad, kes näevad illegaalse sisserännanu vanglakaristust pikemalt ette, leidsid, et immigrandid on sotsiaalselt kauged ning vähem inimlikud. (Markowitz & Slovic, 2020, lk 9260)

Lee jt (2020, lk 6) läbiviidud uuringust Ameerika Ühendriikides selgus, et immigrandid, kes valdasid võrdselt kohalikku keelt ja oma emakeelt, olid suurema sotsiaalse toetusega kui inimesed, kes valdasid vaid üht: kas kohalikku keelt või vaid oma emakeelt. Samuti uuringus osalejad, kes mainisid, et neil on ravikindlustus, teatasid suuremast sotsiaalsest toetusest kui need, kel ravikindlustus puudus. Sotsiaalse toetuse erisused vanuse, soo, koduriigi, võõrriigis olemise aja, haridustaseme või sisserändaja staatuse suhtes palju ei erinenud. (Lee *et al.*, 2020, lk 6)

Väljarändega kaasneb nii positiivseid kui ka negatiivseid aspekte nii väljarännanu kui ka väljarännanu koduriigi seisukohalt. Nimelt muutub inimese jaoks täielikult teda muidu ümbritsev keskkond: suhtluskeel, kultuur jm (Krusell, 2009, viidatud Sepp, 2017, lk 6)

vahendusel). Väljarännatud riigi jaoks aga väheneb väljarännanu arvelt rahvaarv (Chaney, 1979, viidatud Sepp, 2017, lk 6 vahendusel) ning see toob kaasa majandusliku kahju riigile, millest välja koliti. Semjonovi (2017, lk 93) uuringus on intervjuu käigus üks intervjuueeritav maininud, et kuigi ta on omandanud koolihariduse, sealhulgas kõrghariduse, Eestis, on ta suhteliselt vähe siin riigis elanud. Lausus veel, et „ei jäänud õpitud erialaga riiki teenima“ (Semjonov, 2017, lk 93). Seega võib öelda, et tasuta hariduse pakkumine võib riigile olla kahjulik, kuna inimene, kes haridust siin tasuta omandab, ei pruugi saadud haridust siin rakendada ning seeläbi jääb riik ilma rahast, mille ta oleks väljakolinu pealt siin riigis töötades teeninud (Semjonov, 2017, lk 93).

Võõrriigis kohaliku keele mitte valdamine võib immigrandile olla kahjulik. Nimelt ei pruugi sisserännanu kohaliku keele valdamatuse tõttu saada tööd, sest tööle võetakse pigem kohalik, kes valdab keelt ning on seetõttu tööl tootlikum. Lisaks võib kohaliku keele mitte valdamine olla kulukas, kuna kohaliku keele pruukija on tõhusam leidmaks kvaliteetsemaid ja odavamaid tooteid ning teenuseid. Eelmainitud kohaliku keeleoskuse eelised võivad tekitada immigrandis huvi keeleõppe vastu. (Chiswick & Miller, 2014, lk 5)

Kultuurilises perspektiivis on võimalus, et väljarännanu ei jätkka oma koduriigi traditsioonidega ning emakeeles suhtlemist, mis võib väikeriikide jaoks olla üsnagi ohtlik nende püsima jäämise seisukohalt. Semjonov (2017, lk 43) on oma uuringus välja toonud selle, et väljarännanud inimese etniline identiteet võib esialgu tugevneda seetõttu, et teda ümbritsevad kohalikud inimesed, kel on omad kindlad traditsioonid, mida nad jälgivad. Seeläbi tõuseb väljarännanu rahvuslik eneseteadlikkus. On ka teist tüüpi väljarännanuid, kelle etniline identiteet võib väheneda, sest teda muidu ümbritsenud keskkonnast ollakse eemal ning seetõttu hakkab väljarännanu omandama välisriigi traditsioone, see tähendab, et võetakse üle etnilise enamuse identiteet (Semjonov, 2017, lk 43).

Siiski on väljarändel lisaks negatiivsetele külgedele ka positiivseid külgi mõlema osapoole (välisriigi ning koduriigi) jaoks. Migrant saab välismaal kogemusi ja teise riigi vaadet (näiteks tööalaselt), mis võib algse elukohariigi jaoks olla tuleviku mõistes kasulik, sest kui inimene peaks tagasi kolima, omab ta võõrriigi kogemust nii teadmiste kui nägemuste seisukohalt (Chaney, 1979, viidatud Sepp, 2017, lk 6 vahendusel).

Inimene on mõjutatud teda ümbritsevast keskkonnast (Malinovski, 2022, lk 21). Kui inimene on oma koduriigist põgenenud diskrimineerimise tõttu, ei pruugi ta diskrimineerimise eest siiski pääseda ka võõrriiki kolides (Welsch *et al.*, 2021, lk 1569). Kui inimene, kes kolib võõrriiki üksi, kaovad teda ümbritsenud tavapärased tasandid, nt pere, sõbrad ja kogukond. Uude riiki kolides tekib tema ümber uus geograafiline asukoht ning ühiskond. Seega võib väita, et immigrant on enim mõjutatud teda ümbritsevast asukohast ning ühiskonnast (Baldwin, 2013, lk 5). Kui aga ühiskond, mille keskmes inimene on, on teda diskrimineeriv millegi poolest (välimuse, religiooni vms), on koheselt mõjutatud ka inimene, kes diskrimineerimist kannatama peab (Welsch *et al.*, 2021, lk 1566) – seega on mõjutatud tema minapilt negatiivselt. Kui inimese minapilt on kehv, on tulemuseks madal enesehinnang, mida on vaja „ravima“ hakata. Olles võõrriigis võib inimesel olla seal abi leidmine raskendatud võimaliku keelebarjääri või oskamatus tõttu õigesse kohta pöörduda.

Rikutud minapilt võib viia emotsionaalsete probleemideni (Welsch *et al.*, 2021, lk 1565). Tõrjumine nii vaimselt kui füüsiliselt mõjub inimesele negatiivselt. Tõrjutud inimesel on kahjustunud enesehinnang, eneseregulatsioon, kognitiivsed võimed. Samuti on süvenenud negatiivsed mõtted, kadunud on mõte ning esineda võivad enesetapumõtted. Siiski ei ole inimene mõjutatud vaid psühholoogiliselt, vaid ka füüsiliselt. Pidev negatiivsus eneses võib tekitada negatiivseid füsioloogilisi reaktsioone ning suurendada südame-veresoonkonna, hingamisteede ja vaimse tervise häireid. Eriti ohtlikuks on sotsiaalset tõrjutust peetud vähekindlustatud sisserännanutel, kelleks on vangid ja kodutud. (Marinucci *et al.*, 2022, lk 1)

Paljude sisserännanutega tegelevad sotsiaaltöötajad, et tagada neile väärkuse kaitse. Ametnikud aitavad sisserännanul leida elukoht, toetavad uues keskkonnas kohanemisel, võimaldavad ligipääsu tervishoiule ning haridusele, samal ajal tehes immigrantidele selgeks ka vastavas riigis kehtivad õigused ja kohustused (Falch-Eriksen, 2023, lk 82).

Sisserändajatele on oluline pakkuda psühholoogilist abi ning nõustamist, et nende võõrriigis läbielatud negatiivseid kogemusi lahata. Kindlasti on sisserännanute hulgas neid, kes keelduvad minemast psühholoogi või nõustaja juurde, sest see tundub nende jaoks tabu. Neile on tähtis pakkuda tuge, et vähendada kartusi ning eelarvamusi. Keskkond mõjutab kõiki, ka sisserännanud inimesi. Iseasi on, kas ta on keskkonnast

mõjutatud positiivselt või negatiivselt. Positiivne on kogemused ja nägemused teisest keskkonnast. Negatiivse osana võib esineda diskrimineerimist, mis teeb inimesele liiga ning võib viia emotsionaalsete probleemideni.

1.2. Kultuurilise kompetentsuse teoreetilised käsitlused

Kultuuriline pädevus on oskus, käitumine ja võime töötada ning tõhusalt suhelda teisest kultuurist pärit inimesega. Pädevuse saavutamine on protsess, mida annab parandada ning mida tuleb pidevalt täiendada (Alizadeh & Chavan, 2016, e117). Essentsialistliku vaate järgi on kultuur muutumatu ning seetõttu ei muuda inimene oma kultuurilist tausta, vaid selle inimesega töötavad inimesed hoopis kohandavad oma käitumist, hoiakuid jm vastavast kultuurist tulnud inimeste omadega. Teadmised, mis saadakse kultuuri kohta, viiakse praktiliselt käiku selle sama kultuurilise taustaga inimesega töötamisel (Garneau & Pepin, 2015, lk 9).

Kultuurilise kompetentsusega sarnast teooriat on käsitlenud Leininger (1966, viidatud McFarland & Wehbe-Alamah, 2019, lk 540 vahendusel) oma uuringus. Leininger on välja töötanud kultuurihoolduse mitmekesisuse ja universaalsuse teooria (ingl *Theory of Culture Care Diversity and Universality*), mida tuntakse ka kultuurihoolduse teorianana ehk ka lühendina CCT (ingl *Culture Care Theory*). Leininger on veendumusel, et omavahel on seotud hoolitsus, kultuur ning põetamine, kuid nende mõistmiseks kultuurilises kontekstis, on vaja need lahti harutada (Abualhaija, 2019, lk 3).

Tulemuste saamiseks rakendas Leininger oma väljatöötatud teooriaid nii õenduspraktikas kui ka oma uurimistöös. Ta selgitas, et kultuuriliselt sobiliku hoolduse pakkumiseks on vaja mõista ning austada kultuurilisi erinevusi tervishoius. Tähelepanu osutas ta kultuurilise pädevuse olulisusele tervishoiutöötajate hulgas (McFarland & Wehbe-Alamah, 2019, lk 552). Välja tõi ta ka hoolivuse tunnused: toetamine, usaldus, empaatia, kaastunne ning stressi leevendamine. Leininger (1984, viidatud Talvik, 2014, lk 15 vahendusel) tegi järelduse, et hoolivust saab näidata tegevuste kaudu ning seeläbi tõdesid patsiendid hiljem, et paranenud on nende vaimne tervis ja vähenenud stress (Leininger, 1981, viidatud Talvik, 2014, lk 18 vahendusel).

Ka pereõenduse juhendis (Eesti Haigekassa, 2021, lk 18), peatükis 1.6 pealkirjaga

„Multikultuursus pereõde igapäevatoos“ on välja toodud Leiningeri vaade, mis sai eelnevas lõigus välja toodud. Kuigi seal ei ole Leiningeri mainitud, on siiski juhendis väljatoodu üsnagi sama. Mainitud peatükis on kirjas, et kuna migratsioon on kasvanud, peavad seeläbi olema kvalifitseeritud ka õed ehk omama erinevaid teadmisi kultuuridest. Kui tervishoiu alal töötav inimene kultuurilisi teadmisi ei oma, ei oska ta ka hinnata kultuurilisi erinevusi ning seega on negatiivselt mõjutatud abi kvaliteet ning patsient ei pruugi olla saanud teenusega rahul. On loomulik, et meditsiiniabi vajav immigrant on oma eelnevate veendumuste ja tavadega ka hetkel viibivas riigis. Selleks, et kultuurilisi erinevusi aktsepteerida, peab õendusabi andev inimene kaasama patsienti erinevatesse otsustesse, mis on seotud patsiendi raviga ning kaasamisel on oluline tunnistada mitmekesisust (Eesti Haigekassa, 2021, lk 18). Lisaks on välja toodud, et arstile minevad inimesed on paremini teenindatud, kui leitakse erinevate kultuuride vahel olevaid sarnasusi. Samuti võib olla vajadus korduvvisiitide jaoks, sest ajakulu, mis immigrandi teenindamiseks läheb, on tavalisest mahukam. Ka on öeldud, et meditsiinitöötaja peaks vältima üldistamist ning stereotüüpe. (Eesti Haigekassa, 2021, lk 19)

Kui võrrelda Leiningeri teooriat Eesti Haigekassa poolt välja antud pereõdede juhendis oleva punktiga, võib öelda, et sarnasusi on palju. Kui siinkohal tõmmata paralleele sotsiaaltööga, on märkimisväärsed sarnasusi. Võtmesõnaks on „kultuur“ ning see on läbi käinud nii Leiningeri uurimuses, pereõdede juhendi eelpool välja toodud punktis, käesoleva alapeatüki alguses ning samuti sissejuhatuses mainitud kultuurilise kompetentsuse lõigus, milles Savimaa (2023, lk 68) kirjelduste kohaselt on kultuuriliselt kompetentsel sotsiaaltöötajal julgus esitada kliendile küsimusi, on õpihimulise hoiakuga jm. Seega, et pakkuda maksimaalselt kvaliteetset teenust, olgu selleks siis sotsiaaltöö alane teenus või meditsiiniabi, peab töötaja olema õpihimuline ning uurima erinevate kultuuride kohta, et mõista teist osapoolt paremini ning pakkuda teenust, millega on immigrant rahul.

1.3. Sotsiaaltöö teisest kultuuriruumist pärit kliendiga

Sotsiaaltöö immigrantidega eeldab sotsiaaltöötajalt arvestamist teise kultuuri eripäradega (Di Rosa, 2017, lk 132). Teiste kultuuride mõistmine ning respektimine on oluline, ning uurida tuleks erinevate kultuuride eripärasid, väärtusi ning tausta. Eelmainitu on

abiks tugevate sidemete loomisel sotsiaaltöötaja ja kliendi vahel ning aitab edendada mitmekesisuse austamist ühiskonnas, samuti inimõigusi ning sotsiaalset õiglust. Sotsiaaltöö piirab stereotüüpe ning eelarvamusi, edendades hoopis erinevuste tolereerimist ja austamist. Sotsiaalpoliitika ning sekkumise rakendamine võib aidata kaasa sellele, et saavutatakse sotsiaalne õiglus. (Di Rosa, 2017, lk 131)

Inimõiguste ülddeklaratsiooni artikkel 2 kohaselt on deklaratsiooniga määratletud inimeste õigused ja vabadused, pole vahet mis rassist, soost, usulisest vaatest või mistahes seisundist inimene pärineb (Ühinenud Rahvaste Organisatsioon, 1948, lk 1). Ülddeklaratsiooni artikkel 13 järgi on kõigil inimestel õigus absoluutselt mistahes riigist, sealhulgas ka oma koduriigist lahkuda ning tagasi naasta (Ühinenud Rahvaste Organisatsioon, 1948, lk 3). Samuti on kõigil inimestel õigus saada tagakiusamise eest varjupaigakoht ka mujal maades peale kodumaa ning seda kasutada (Ühinenud Rahvaste Organisatsioon, 1948, lk 3). Koduriigis elavad inimesed aga võivad tajuda negatiivseid hoiakuid sisserändajate suhtes seepärast, et nad tunnevad sisserändest tulenevat ohtu (Ubakivi-Hadachi, 2015, lk 133). Ühiskond peab muutuma teadlikumaks ning hakkama aktsepteerima mitmekesisust (Paal, 2018, lk 8).

Interkultuurne (ingl *inter-cultural*) on erinevate kultuuridega inimeste vahel sündinud kolmas kultuuriruum, mis kas liidab või lahutab erineva kultuuriga inimesi. Anna Tsing (2004, viidatud Paal, 2018, lk 7 vahendusel) on eelmainitud erikultuuriliste inimeste üksteise mõjutamist nimetanud friktsiooniks (ingl *friction*), mis võib endaga kaasa tuua positiivseid ja negatiivseid löimumisi. Näiteks võivad sisserändajad suurendada sallimatust seepärast, et nendest on tingitud mõni oht (suurenenud tööpuudus, kuna sisserännanu soovib ka tööle asuda), samas aga võib kokkupuude muust rahvusest inimesega suurendada sallivust ning mõistmist, sest nii õpitakse endale võõrast kultuuri lähemalt tundma (Laineste *et al.*, 2011, lk 16).

Justiitsministeeriumi uurimuse kohaselt on koguni 68% Eesti elanikest leidnud, et immigrant peaks oma käitumist muutma Eesti elanikele sarnasemaks (Laineste *et al.*, 2011, lk 18). Lisaks on 28% elanikest arvamusel, et immigrantidel peaks olema keelatud erinevad usuga seotud tavad (sümbolid, tähtpäevad). Usuga seotud sümbolite kandmist on heaks kiitnud 42% elanikest ning usupühade tähistamist 44%, (Laineste *et al.*, 2011, lk 32) seega üle poolte elanikest ei ole neid heaks kiitnud. On välja toodud, et vene keelt

kõnelevad inimesed tajuvad ühiskonnas sotsiaal- ja tööalast diskrimineerimist, eestlased aga kogevad ähvardusi ning füüsilist vägivalda. Lisaks on mainitud, et iga viies Eesti riigis elav inimene on viimase aasta jooksul puutunud kokku või näinud pealt ebavõrdsust rassi, rahvuse või usuliste vaadete suhtes (Laineste *et al.*, 2011, lk 32).

Sotsiaaltöötajad puutuvad üha enam kokku sisserännanud inimeste ning nende inimeste probleemkohtadega, näiteks traumadega. Kuna rahvusvaheline ränne on viimastel aastatel oluliselt suurenenud, on kasvanud huvi sotsiaaltöö kultuurilise kompetentsuse kohta käiva kirjanduse vastu (Käkelä, 2020, lk 425).

Kohanemise ja lõimumise teemadega on Eestis tegeletud süvitsi alles viimased kümme aastat. Kuna nii sisserännanud kui kohalikud inimesed pöörduvad esmase toe saamiseks eelkõige kohaliku omavalitsuse poole, siis on koostatud juhendmaterjal kohalikele omavalitsustele lõimumis- ja kohanemisvaldkonnateenustest Eestis (Kultuuriministeerium, 2022).

Sotsiaalala töötaja jaoks on oluline olla kultuuriliselt kompetentne, sest siis on võimalik teisest kultuuriruumist pärit inimesega suhelda tõhusalt ning avatult, vältida kultuuridevahelise konflikti teket, pakkuda kultuuriliselt sobivaid teenuseid ning tunnustada mitmekesisust. Oskuste alla, mis sotsiaaltöötajal olema peaksid, on Riikliku Sotsiaaltöötajate Assotsiatsioon (ingl *National Association of Social Workers*) välja toonud järgmised punktid:

- kultuuridevahelised teadmised,
- kultuuriline tundlikkus,
- suhtlemisoskus,
- oskus lahendada konflikte, mis kultuuride vahel tulla võib. (National Association of Social Workers, 2015, lk 13–14)

Eesti sotsiaalala töötaja eetikakoodeksis (Eesti Sotsiaaltöö Assotsiatsioon, 2022, lk 4) professionaalse jätkusuutlikkuse edendamise punktis on välja toodud, et sotsiaalvaldkonna töötaja peab end erialaselt täiendama, et enda erialaseid teadmisi säilitada ning end ka erialaselt täiendama. Seega on sotsiaaltöö ametnik kohustatud end erialaselt täiendama. Topper (2015, lk 6) tõi oma uuringus välja, et Tervise Arengu Instituudis töötavad spetsialistid selgitavad sotsiaaltöötajatele vajalike koolituste vajadust

läbi koolitusvajaduse analüüsi ning kompetentsiraamistike järgi, sest alati ei pruugi sotsiaaltöötaja teada, millises valdkonnas oleks tal lisakoolitust vaja (Topper, 2015, lk 29).

Töös kliendiga, sealhulgas ka teisest kultuuriruumist pärit kliendiga, on hea kasutada kogemusteadmisi. Kogemusteadmised tulenevad isiklikust läbielamisest ning nende teadmiste läbi on võimalik saada kliendiga parem side (Wilken, 2024, lk 64) ning sotsiaaltöötajaga on võimalik saada „inimlikum“ kontakt (Narusson, 2024, lk 70).

Narusson (2024, lk 70) on artiklis välja toonud selle, et uurimused on näidanud sotsiaaltöötajate puhul kõrgelt erinevaid isiklike kogemusi erinevate haiguste, puude, traumade ning muude raskustega toime tulemisel. Oma isiklike kogemuste mittejägamine ning kogemusteadmiste mitte omamine on toonud sotsiaaltöös välja kolm tagajärge:

- Spetsialisti tööheaolu on saanud kannatada seeläbi, et ta on vältinud isikliku kogemuse jägamist hirmus, et tema läbielatud kogemuse jutt läheb liikvele ning seeläbi on ta haavatav.
- Ühiskonda jääb jätkuvalt probleem, milleks on oma vaimse tervise probleemide varjamine. Tunded surutakse alla ning nendega ei tegeleta, samuti neist ei räägita.
- Sotsiaaltöötaja juures käinud kliendid on kurtnud selle üle, et sotsiaaltöötajaga on raske saada inimlikku kontakti. (Narusson, 2024, lk 70)

Selleks, et kogemusteadmisi sotsiaaltöös rakendada, on vaja vastavaid teadmisi. Näiteks on Inglismaa kõrgkoolides sotsiaaltöö õppekavadel kogemusekspertide kaasamine lausa seadusega reguleeritud. Rootsis ja Hollandis on teenusekasutajaid kaasatud ülikooli külalisesinejatena või lektoritena, et tagada spetsialistidele väljaõpe (Wilken, 2024, lk 66).

Sisserännanute ilmnemisel uude ühiskonda võib olla nii positiivseid kui negatiivseid külgi. Negatiivset kogedes võib abivajaja sattuda sotsiaaltöötaja juurde, kes peab oma ametikoha tõttu olema erialaselt täiendatud ka kultuurilise poole pealt.

2. SOTSIAALTÖÖ SPETSIALISTIDE KULTUURILISE KOMPETENTSUSE UURING TÜRI VALLAS

2.1. Türi haldusüksused, elanike arv, pakutavad sotsiaalteenused ning vaba aeg

Türi vald on Kesk-Eestis üks kolmest Järvamaal asuvast omavalitsusüksusest. Haldusreformi tulemusena kuuluvad Türi valda Türi linn, Oisu, Kabala, Türi, Kärü ja Väätša. Vallas on kokku üks linn, neli alevikku ja 53 küla ning üldpindala on kokku 1008 km². (Türi Vallavalitsus, 2024b)

Türi vallas elab 2024. aasta 1. jaanuari seisuga 10 659 inimest (Türi Vallavalitsus, 2024a). Eesti kodakondsus puudub Türi vallas 629 inimesel. Statistikaameti (2023a) rahvastiku tabeli kodakondsuse ning elukoha järgi tõi välja, et 2023. aastal on 48 inimest Euroopa Liidu riigi (v.a. Eesti) kodakondsusega, 255 välisriigi kodakondsusega (v.a. Euroopa Liidu riigid), 20 Venemaa, 208 Ukraina, 3 Valgevene, 28 välisriigi (v.a. EL, Venemaa, Ukraina, Valgevene), 64 määramata ning 3 teadmata kodakondsusega inimest.

Iga omavalitsuse ülesandeks on pakkuda muude ülesannete hulgas ka erinevaid sotsiaalteenuseid neile, kes on valda sissekirjutusega (Sotsiaalhoolekandeline abi andmise kord, 2021, § 1). Pagulasele tagatakse samuti kohaliku omavalitsuse sotsiaalteenuseid, kui ta omab sissekirjutust (Eesti Pagulasabi, *s. a.*).

Järgnevalt on välja toodud Türi vallavalitsuse poolt pakutavad sotsiaalteenused:

- eluruumi tagamise teenus,
- isikliku abistaja teenus,
- koduteenus,
- puudega inimese sõiduki parkimiskaart,
- seltsiliste teenus,

- sotsiaaltransporditeenus juhuveona,
- tugiisikuteenus,
- turvakoduteenus,
- väljaspool kodu osutatav üldhooldusteenus,
- varjupaigateenus,
- võlanõustamisteenus,
- lõimitud sotsiaalteenus. Türi Vallavalitsus. (*s. a.*)

Türi vallas on huvitegevuste ja huvihariduste valdkond üpris lai. Erinevaid huvitegevusi/huviharidusi pakuvad Türi muusikakool, Türi spordikool, Türi spordihoone, Väätša spordihoone, Spordiklubi KATI, Türi noortekeskus, Türi loomemaja, Türi raamatukogu, Kaitseliit. Lisaks on koolides erinevad huviringid/treeningud/huviharidus. (Türi Vallavalitsus, *s. a.*).

Türil on olemas religioossetele inimestele Türi Kristlik Misjonikogudus (TKMK). Koguduse missiooniks on jagada soovijatele head sõnumit ning armastust. Koguduse eestvedajad usuvad, et evangeeliumi levitamine on osa nende elust, seega annavad eestvedajad ka panuse selle levikusse. (Türi Kristlik..., *s. a.*) Türi vallas asuvad veel järgmised kirikud ja kogudused: Türi Püha Martini kirik, Türi Püha Kolmainu Jumala kirik, Käru kirik ja kogudus ning Seitsmenda Päeva Adventistide kogudus (Türi Vallavalitsus, *s. a.*).

Türi vald on üpris küladerohke vald ning lisaks eestlastele elab siin palju erinevatest rahvustest inimesi. Omavalitsus on taganud abivajajatele mitmesuguseid teenuseid. Lisaks on vallas huvitegevuste valdkond lai, kust igas vanuses inimene leiab endale huvitegevuse, millest osa võtta. Samuti on religioossetel inimestel võimalusi usukogudusega liitumiseks.

2.2. Uurimismetoodika ja valim

Uurimisviisiks valis autor kvalitatiivse uurimisviisi. Mainitud uurimisviisi fookuses on inimene, kes informeerib intervjuu läbiviijale oma maailma mõistmise perspektiivi. Info kogumiseks oli kvalitatiivse uurimisviisi metoodika põhjal intervjuu, mis on tavaliselt struktureeritud, struktureerimata või poolstruktureeritud kujul. Andmete kogumiseks on

lisaks eelmainitule ka muid viise: varjutamine, juhtumiuuringud või kas osalev või mitteosalev vaatlus. (Cropley, 2022, lk 122) Kvalitatiivse uurimisviisi eesmärk on näha maailma läbi teise inimese silmade – nii nagu teine seda kogeb, tõlgendab ja mõistab (Cropley, 2022, lk 56).

Sihtrühmaks valis autor Türi vallavalitsuse sotsiaalosakonna ametnikud, et välja uurida oma elukohas oleva omavalitsuse sotsiaaltöö spetsialistide kultuurilise kompetentsuse taset.

Uuringu valimisse kaasas autor kuus Türi vallavalitsuse spetsialisti – nende hulgas oli sotsiaaltöötajaid ning lastekaitsetöötajaid, sest kohaliku omavalitsuse poole pöördumisel on nemad esimesed, kes abivajajaga, kelle hulka võivad kuuluda sisserännanud, teise keele- ja kultuuritaustaga inimesed, kokku puutuvad. 2023. aasta detsembri alguse seisuga oli Türi Vallavalitsuses kokku kuus sotsiaalosakonna töötajat – üks lastekaitse spetsialist, neli sotsiaaltööspetsialisti ning üks eestkostespetsialist, mitu ametniku kohta oli täitmata. Valiku aluseks oli töötajate vabatahtlikkus uuringus osaleda.

Tegemist oli ettekatsetatud valimiga, kuna autor ei kaasanud kõiki ametnikke, vaid valis uuritavad ja nende hulga ise. Seega on ettekatsetatud valim mitte kõikide osapoolte uuringusse kaasamine, vaid ainult autori enda poolt valitud hulk inimesi, kes tavaliselt valitakse välja kindlate kriteeriumite alusel (Õunapuu, 2014, lk 143). Põhiliseks kriteeriumiks intervjuul osalemiseks oli autor valinud ametniku kogemuse sisserännanud abivajaja abistamiseks. Seega, kui ametnikul puudus kogemus immigrandi aitamise osas oma töökohal, siis intervjuud temaga läbi ei viidud.

Andmete kogumiseks kasutati poolstruktureeritud individuaalintervjuud, mis koosnes avatud küsimustest (vt lisa 1). Poolstruktureeritud intervjuu puhul on intervjuueerija koostanud küsimused ning võib neid intervjuu läbi viimisel kohaldada – kas tekitada uusi küsimusi või ka mõne küsimuse ära jätta (Õunapuu, 2014, lk 172). Eelmainitud intervjuu tüübi puhul saab teabe kogumiseks minna intervjuuga süvitsi. Samuti on intervjuu läbiviija koostanud intervjuu läbiviimiseks intervjuukava, see annab võimaluse kogemusest või arvamusest vastajal rääkida vabalt (Ruslin *et al.*, 2022, lk 23). Intervjuud läbi viies peab intervjuueerija vältima intervjuueeritava juhtimist (Cropley, 2022, lk 122). Autor valis sellise intervjuu meetodi, kuna see andis võimaluse uuringut läbi viies ise

kohandada oma küsimusi ja teemasid, millele ta soovis vastuseid saada. Sellisel meetodikal põhinedes nägi ta oma lõputöö läbiviimiseks suurt kasu, kuna sedasi võis ta saada informatsiooni selles osas, mille peale ta esialgu ei tulnud ning ka uus info töösse lisada.

Ametnikeni jõudmiseks võttis käeoleva töö autor e-kirja teel ühendust Türi valla sotsiaalosakonna juhatajaga, et uuringut tutvustada ning küsida nõusolekut uuringus osalemiseks. Vastus Türi sotsiaalosakonna juhatajalt tuli töö autori e-posti samal päeval kui autor kirja saatis (05. märts), kus ta andis nõusoleku sotsiaalosakonna töötajate intervjuerimiseks ning oli nõus, et temaga viiakse läbi ekspertintervjuu. E-kirja teel sai kokku lepitud intervjuu läbiviimiseks sobilik aeg ja koht. Sotsiaalosakonna töötajate poole pöördus autor hiljem e-kirja teel ka ise, saates igapäevase personaalse kirja. Kirja saanud töötajad reageerisid positiivselt saadud kirjale ning jällegi lepidi e-kirja teel kokku intervjuerimise kuupäev, koht ning kellaaeg. Kirjale ei reageerinud üks sotsiaalosakonna töötaja. Intervjuud Türi vallavalitsuses toimusid ajavahemikus 13. märts 2024 – 13.mai 2024. Enamus intervjuusid toimusid suuliselt. Intervjuu läbiviimise kuupäev on täpsemalt kajastatud alljärgnevas tabelis 1, milles on lisaks mainitud ka intervjueritava kood. Anonüümsuse tagamiseks käsitletakse kõiki vastajaid kui sotsiaaltöö spetsialiste ning nad on tähistatud tähistega S1–S6.

Tabel 1. Intervjueritavade koodi, intervjuu kuupäeva ning intervjuu pikkuse järgi

Intervjueritava kood	Intervjuu kuupäev	Intervjuu pikkus
S1	13.03.2024	22 min
S2	25.03.2024	36 min
S3	25.03.2024	59 min
S4	15.04.2024	35 min
S5	23.04.2024	30 min
S6	13.05.2024	37 min

Intervjuude läbiviimisel palus autor igalt intervjueritavalt luba, et salvestada intervjuu telefoniga hilisemaks transkribeerimiseks lubades, et salvestist ei kuule kõrvalised inimesed ning saadud andmeid kasutatakse vaid käesolevasse töösse info saamise eesmärgil. Salvestis kustutatakse pärast käesoleva töö kaitsmist. Kõik intervjueritud ametnikud andsid oma nõusoleku intervjuu salvestamiseks.

Analüüsimeetodina kasutas autor kvalitatiivset sisuanalüüsi, mille järgselt tehti intervjuudest saadud andmete põhjal täpsed järeldused (Õunapuu, 2014, lk 160). Intervjuu meetodi puhul on oluline uurimisküsimustele vastused leida (Õunapuu, 2014, lk 183).

Kvalitatiivse sisuanalüüsi viis käesoleva töö autor läbi selliselt, et pärast transkribeeritud intervjuusid koondas autor paberile ühesugused vastused ning märkis juurde vastajate koodid. Intervjueeritute käest saadud info, mis erines neil sõnusti, kuid olid mõttelt samasugused, koondas autor üheks kokku.

2.3. Uuringu tulemuste analüüs

2.3.1. Sotsiaaltöö mitmekultuurses keskkonnas

Antud alapeatükis kajastatakse läbiviidud intervjuude tulemusi ning nende analüüsi. Esimene uurimisküsimus puudutas sotsiaaltöö tähendust multikultuurses keskkonnas sotsiaaltöötajate jaoks. Intervjueeritavad vastasid üheksale küsimusele.

Staažikamad sotsiaaltöötajad sõnasid, et neil on kokkupuuteid sisserännanutelega olnud nii häid kui ka halbu (S2, S3). S5 lausus, et tema kogemused on üldiselt olnud head. Mõned tõdesid, et immigrant on teise kultuurilise taustaga ning asjadest ei pruugita kuigi hästi aru saada. S1 lausus, et kuna tal on sisserändajatega vähe kokkupuudet olnud, siis samuti on tal ka vähe kogemusi. S4 tõdes, et kogemused on tal olnud pigem rasked, kuna staaži on tal vähe ning vanust samuti, seega mitmed abisaajad justkui ei usu tema, kui sotsiaaltöötaja võimesse. Välja toodi ka silmatorkavaid kogemusi, teisest kultuuriruumist tulnud inimestega.

Intervjueeritu S6 tõdes:

Peamiseks takistuseks võib-olla on keelebarjäär, kuid kui klient oskab inglise või vene keelt, siis suhtlemisega probleeme ei teki. Teisest kultuuriruumist klientide puhul olen märganud, et Eesti seadusandlus võib neile võõras olla ning tihti on vaja selgitada, et Eestis elades tuleb lähtuda Eesti seadusandlusest. Teistes kultuurides on perekonnas naise ja mehe rollid erinevad ning laste kasvatusemeetodid ei pruugi ühtida sellega, mis meil on lubatud ja normaalne.

Üldiselt hindasid vastajad oma valmisolekut heaks. S1 ja S4 tõdesid, et takistuseks on neil senini olnud vaid vene keele oskamatus, kuid on sellegipoolest inimesega suheldud saadud Google Translate teel. S5 lausus lisaks, et ta on avatud ja abivalmis ning vene keelega saab hakkama, tema jaoks on hoopis raske end inglise keeles väljendada. S6 hindab oma valmisolekut samuti heaks ning oskab klientidega suhelda nii vene kui ka inglise keeles ning talle meeldib võõrriigist tulnutega tööd teha.

Kõik vastajad laususid, et rahvustest on nende juures enim käinud eestlasi (S1–S6), järgnevana toodi välja ukrainlased. Neli vastanuist (S1, S3–S5) tõid järgnevatena välja venelased ja süürlased, samuti mainiti lätlasi, aafriklasti, mehhiklasti, soomlasti, gruuslasti ja armeenlasti (S2). S6 sõnul on temal kokkupuuteid olnud ka filipiinlastega.

Spetsialistid vastasid, et mujalt tulnud abivajajad jõuavad nendeni läbi erinevate asutuste. Näiteks S1–S3 tõid välja Pagulasabi ning Sotsiaalkindlustusameti, kuid mainiti ka politseinikke, kes on abivajava sisserändaja saatnud sotsiaalosakonna töötaja juurde abi saama (S3). S4 lausus, et eelmainitutega tal kogemusi ei ole ning temani on abivajajad jõudnud kohanemisprogrammi Settle in Estonia kaudu. S5 tõi välja, et võõrriiki on tulnud tööandja või elukaaslase tõttu ning sõjapõgenike saabumise korral võttis ta ise kohaliku omavalitsusega ühendust temani jõudnud info põhjal. S6 tõdes, et temani jõutakse sotsiaaltöötajate suunamise või otse tema poole pöördumise teel.

Põhjused, miks on teise kultuuritaustaga kliente Eestisse tulnud, vastasid kõik intervjuueritavad esimese põhjusena sõja. Viis vastanut lausus, et tulnud on elukaaslase ja töö tõttu (S1–S3, S5, S6). S1 ja S3 tõid põhjusena välja majandusliku kaalutluse, ent välja toodi ka õppimist (S2), poliitikat (S3) ja Euroopat (S4). Viimase puhul on inimesed tulnud Euroopasse kui ilusale ja hästi arenenud maale.

Enamus respondendid tõid välja, et nende juurde tullakse sotsiaalset ja majanduslikku abi saama. Peamiselt mainiti toimetulekutoetust, toitlustustoetust, elukoha soetamist. Välja toodi ka ravimitoetust (S4). Paljud immigrandid vajavad abi sissekirjutusel ning kooli- või lasteaia koha saamisel. Sõjariigist tulnutel pakutakse ka esialgset paketti, millega alustada (paketi sisu ei täpsustatud) ning erinevaid primaarseid vahendeid, milleks on hügieenitarbed, söök, riided jm (S1). S6 sõnas: „Vaidlused hooldusõiguse üle, lähisuhtevägivald (naise ja mehe tülid- mees üritab naist kontrollida, kuid Eestis on naisel

lubatud ise oma valikuid teha), vanema ähvardused laps teiselt vanemalt ära võtta ja koduriiki viia.

Minapildi parandamisel vastas neli intervjuueeritavat (S2, S4–S6), et neil puudub vastav kogemus, aga on kahtluse korral jaganud Ohvriabi kontakti. S1 vastas, et veidi on temani jõudnud infot koolist, kuid minapildi parandamisega otseselt tegelenud ei ole. S3 on omanud väga palju kogemust ning on olnud ise nõustajaks või suunanud abivajaja vastavalt murele kas psühholoogile, politseisse või pagulasabisse.

Kõikidel intervjuueeritavatel oli koostöö, suhe ja kogemus erinev. Siinkohal jääb abistatute arv kindlasti staaži taha ehk uuematel töötajatel on vähem kokkupuudet, staažikamatel rohkem. Kuigi kõigil neil on olnud nii häid kui halbu kogemusi, on sellegipoolest leitud lahendus inimeste aitamiseks.

2.3.2. Sotsiaaltöötajate ettevalmistus teisest kultuuriruumist pärit kliendi efektiivseks abistamiseks

Järgmise uurimisküsimuse põhjal vastasid intervjuueeritavad viiele küsimusele. Esimesele küsimusele, mis puudutas teadmisi mitmekultuursuse kohta, vastasid (S1 ja S3), et nad on õppinud väljaspool Eestit, sealhulgas osalenud rahvusvahelistes projektides. Siinkohal laususid kaks vastajat, et on lühiajaliselt välismaal elanud. Staažikamad sotsiaaltöötajad (S3, S5, S6) tõid välja elukooli, mis on neile oma teadmiste pagasi andnud. S1, S4 ja S6 tõid välja ka ülikooli, kust on saadud mitmekultuursuse ainet. S1 vastas ka, et mitmekultuursuse kohta on teadmisi saadud erialasest kirjandusest, kolleegidelt ja koolitustelt (S4, S5, S6). Enamus vastanutest tõid välja ka meedia.

S6 vastas intervjuu küsimusele järgnevalt:

Töökogemuse ja õpingute kaudu. Töötasin varasemalt Politsei- ja Piirivalveametis elamislubade ja viisade taotlejatega ning minu kliendid olid valdavalt kolmandatest riikidest pärit kodanikud, kellel on täiesti teine kultuuriline taust. Praegu õpin Tallinna Ülikoolis ja kevadsemestri lõpuks on läbitud aine “Mitmekultuuriline ja -keeleline õpikeskkond”. Olen läbinud ka erinevaid tööalaseid koolitusi, nt “Mitmekultuurilisus lastekaitsetöös.”

Respondendid tõid välja, et vajalik on võõrkeele oskus või keelevärskendus (S1, S4, S5), teada tavadid (S2 ja S3) ja olla eelarvamuste vaba (S1 ja S3). Staažikamad sotsiaaltöötajad mainisid ka staaži ja varasemat kogemust (S2, S3, S6). Välja toodi veel taustauuringut võimete piires sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregistris ning aitab see kui klient toetab sotsiaaltöötajat (S4). S5 tõi eraldi välja, et temale tuleks kasuks koolitus, mis on suunatud Aasiast tulnud klientide kultuurilise tausta kohta. S6 tõi välja enesetäiendamise koolituste näol.

Kultuurilise kompetentsuse parendamiseks tõid vastajad peamiselt välja erinevad koolitused, kus on käsitletud kultuuride, sisserändajate jm sarnaseid teemasid (S1, S2, S4, S5). Teadmiste täiendamise alla luges mitu intervjuueeritavat uudiste vaatamise ja kuulamise ning televisioonis mitmesugused saated (näiteks reisisaated), milles on näidatud ja räägitud erinevatest kultuuridest (S1 ja S3). Üks vastajaist tõi välja ka äsja läbitud ülikooli ained ja suhtluse kolleegidega (S4).

S1 tõi välja, et kultuurilise kompetentsuse võib saavutada läbi projektidel osalemise, lugemise, maailma uudistega kursis hoidmise, suhtluse kolleegidega (ka teistest kohalikest omavalitsustest). S2, S4 ja S6 lausuvad, et kindlasti aitaksid koolitused, kuid neid väga pakkuda ei ole. S3 tõi välja avatud suhtlemise ning mitte eristamise. S4 pakkus välja ise õppimise, mentorluse ja veebilehe statistika. S5 tõi välja selle, et kui on teada, millisest rahvusest inimesega tegelema hakatakse, siis tuleb teha eeltööd, milleks võib olla internet üleüldiselt, lugemine jm. S6 tõi välja ka varasemad kogemused.

Ainult kaks vastajatest (S2 ja S3) hindasid oma ametiasutuse vastutulelikkust väga heaks ning lausuvad, et neile tehakse väga tihti erinevaid koolitusi. S1 ütles, et sotsiaaltöötajatele tullakse vastu ning igal osakonnal on koolituseelarve. S4 lausus, et rahastatakse rohkemate osalejatega koolitusi, aga individuaalseid ei rahastata. „Kuna on teada, et omavalitsused väljaspool suuri linnu ja linnaümbruse vallad on vaesed ja raha on vähe, siis eriti ei ole meil koolitusteks raha. Ei ole julgenud küsimagi minna“ (S5). S6 lausus: „Tööandja võimaldab osaleda koolitustel ja toetab erialaseid õpinguid. Eraldatud on ka rahalisi vahendeid tasulistel koolitustel osalemiseks. Erialase pädevuse täiendamisel on tööandja väga vastutulelik ning takistusi ei tee.“

Igal sotsiaaltöötajal on olnud oma viis enda kultuuriliste teadmiste täiendamiseks. Kõik

vastanud on teadlikud, kuidas oma teadmisi kultuurilisuse osas täiendada. Samuti teavad nad ka teisest kultuuriruumist pärit inimese efektiivseks teenindamiseks oma puudujääkidest, kel neid on.

2.4. Arutelu ja ettepanekud

Käesolevas alapeatükis tehakse teooriale ning uuringu tulemustele tuginedes ettepanekud ning järeldused sotsiaaltöö spetsialistide kultuurilise kompetentsuse parendamiseks. Läbiviidud uuringu tulemused näitavad, et Türi vallavalitsuse sotsiaaltöö spetsialistid tegelevad pideva enesearenguga, et kõigi abivajajate abistamisel neid võimalikult palju mõista ning maksimaalselt abi pakkuda. Sotsiaaltöö spetsialistid puutuvad sisserännanutelega kokku väga erinevas mahus ning klientidena satub spetsialisti ette väga erinevaid inimesi, iial ei tea, milline saab olema inimese teenindamise kogemus. Samamoodi ei tea klient, millise sotsiaaltöötaja juurde ta satub ning kas ta on piisavalt pädev inimest aitama (Savimaa, 2023, lk 70). Sotsiaaltöö spetsialistid Türi vallavalitsuses on teadlikud oma vajakajäämistest ning sellest tulenevalt tegelenud enesearenguga. Kõige põhilisema probleemina on välja koorunud keelebarjäär, mille tõttu ei saa kaks erinevat inimest omavahel suheldud (Savimaa, 2023, lk 70). Sellegipoolest on ametnikud leidnud lahenduse kliendi abistamiseks, kasutades peamiselt Google Translate tõlkimiseks või kasutanud kolleegi abi.

Suurenenud sisserände tõttu (Statistikaamet, 2023b) on suurenenud erinevate rahvuste osakaal ühiskonnas, samuti on suurenenud ka abivajajate hulk. Põhiline sisserände põhjus on valitsev sõjaolukord, seega on sissetulnute hulgas ka pagulasi, kes on pagenud oma koduriigist (Saar Poll OÜ, 2014, lk 40) ning saanud võõrriigis juba elamisloa ning rahvusvahelise kaitse (Saar Poll OÜ, 2014, lk 16). Teooria on kinnitanud praktikat, sest põhilised sisserännanud, kellega sotsiaaltöö spetsialistid oma töös kokku puutuvad on pagulased, kes on tulnud siia oma koduriigis valitseva sõjaolukorra tõttu. Sisserännanutelega tegelevad peamiselt sotsiaaltöö spetsialistid, kes aitavad neid erinevate asjaajamistega ning sellest tulenevalt on oluline, et abistaja oleks empaatiline (Leininger, 1984, viidatud Talvik, 2014, lk 15 vahendusel).

Ametnikud on enim tegelenud lisaks eestlastele ukrainlastega. Võõrriigi kodakondsusega on Türi vallas ligi kolmandik Ukraina kodakondsusega, 629-st inimesest koguni 208 (Türi

Vallavalitsus, 2024a). Võttes arvesse ukrainlaste koduriigis valitsevat olukorda ning nende sisserännet siia, on loomulik, et ametnikud enim nendega kokku puutuvad. Peamiselt jõuavad pagulased ametnikeni läbi Pagulasabi või Sotsiaalkindlustusameti, ka Settle in Estonia kaudu. Spetsialistid pakuvad neile sotsiaalset ja majanduslikku abi, samuti sissekirjutuse ning lasteaia- ja koolikohtade saamisel.

Sisserännanu, olles täiesti uues keskkonnas, kus teda ümbritsevad sootuks teisest rahvusest inimesed, on mõjutatud ümbritsevast keskkonnast, (Malinovski, 2022, lk 21) võib kogeda diskrimineerimist. Võib olla, et immigranti koheldakse tema erisuste tõttu (välimus, uskumused jm) negatiivselt (Welsch *et al.*, 2021, lk 1566). Türi valla sotsiaalosakonna ametnikud on diskrimineerimise olukordadega kokku puutunud üpris vähe. Need, kes on olnud ohvrid ning on abi palunud, on sotsiaaltöö spetsialist ise nõustanud või suunanud vastavalt olukorrale kas politseisse, psühholoogi juurde vm. On olnud ka neid immigrante, kes ei ole soovinud ametnikule diskrimineerimisest rääkida ning ametnik on seega jaganud Ohvriabi kontakte.

Lõputöö raames selgitati välja sotsiaaltöö spetsialistide kultuuriliste teadmiste tagamaad ning küsiti nende endi arvamust, mida võiks spetsialist ette võtta selleks, et kultuurilist kompetentsi tõsta. Savimaa (lk 2023, lk 68) kohaselt on kultuuriliselt kompetentne spetsialist see, kellel on õpihimuline hoiak. Läbiviidud uuringu kohaselt on mitmed Türi vallavalitsuse sotsiaaltöö spetsialistid osalenud rahvusvahelistel projektidel ning välismaal elanud, mis on andnud neile laiema silmaringi. Laiema silmaringi on taganud ka pikaajaline tööstaaž ning ülikooli multikultuursuse õppeaine.

Sotsiaaltöö spetsialistid peavad efektiivseks abi osutamiseks teise kultuuritaustaga inimesele olema kultuurilistest vajadustest teadlik, sest vaid nii saab kultuuriliselt sobilikke teenuseid pakkuda (Alizadeh & Chavan, 2016, lk e117). Jätkuvalt tunnevad mitmed sotsiaaltöö spetsialistid, et vajaksid võõrkeele oskust või keelevärskendust, sest nii on inimesega suhtlemine tõhusam. Oluline on teada ka võõrriigist tulnu tavaid ning olla eelarvamuste vaba. Väga hea lahendusena pakkusid mitmed intervjueritud spetsialistid, et maailma uudistega kursis olemine ning mitmesuguste reisisaadete vaatamine on neil avardanud silmaringi erinevate kultuuride osalt.

Kultuurilise kompetentsuse saavutamiseks pakkusid mitu intervjueritavat välja

erinevaid kultuuridega seotud koolitusi. Topper (2015, lk 6) uuringu kohaselt on Tervise Arengu Instituudis töötavad spetsialistid tegelenud koolituste vajaduse uuringutega, et tagada sotsiaaltöö spetsialistidele vajalike koolituste võimalusi. Intervjueeritutest peaaegu pooled lausuvad, et saavad tihti erinevatel teemadel koolitusi, kuid koolitused peavad olema rohkem kui ühe osalisega, sest individuaalseid ei rahastata.

Käesolevast uurimistööst lähtuvalt teeb töö autor Türi vallavalitsuse sotsiaalosakonnale järgnevad ettepanekud:

- kaardistada keeleoskused osakonnas ja vallas ära ning lähtudes sellest planeerida kuidas parimal viisil pakkuda abi ja teha tööd kliendiga, kes suhtleb vaid vene või inglise (või ka ainult muus eelpool nimetatud) keeles;
- staažikamate sotsiaaltöö spetsialistide kogemuste jagamine kolleegidele, kel puudub varasem kogemus mõne kindla rahvuse esindajatega (näiteks süürlased);
- vajadusel uurida, mis koolitused (näiteks ülikoolides) on ning planeerida töötajate osalus täiendõppijana nendel kursustel. Kui uusi teadmisi vajavad kõik osakonna töötajad, siis korraldada koolitus neile eraldi või näiteks koostöös mõne teise omavalitsusega;
- uurida kord aastas sotsiaaltöö spetsialistide koolitusvajadusi ning sellest lähtudes koostada nii individuaalne kui osakonnapõhine koolitusplaan aastaks.

Eelmainitud ettepanekud on kombineeritud käesoleva töö teooria ning uuringu tulemustega. Töös tehtud ettepanekud on suunatud sotsiaalosakonna töötajatele kultuurilise kompetentsuse tõstmiseks ning need edastatakse Türi vallavalitsusele pärast käesoleva töö kaitsmist. Esimese uurimisküsimuse vastused läbiviidud uuringus olid, et sotsiaaltöö spetsialistid tegelevad pideva enesetäiendamisega, et kõigile (ka sisserrännanutele) saaks pakkuda professionaalset abi, sest teisest kultuuriruumist tulnuga on vaja teistsugust lähenemist oma töös.

Teise uurimisküsimuse vastuste kohaselt saab sotsiaaltöötajaid immigrantidega töötamiseks välja töötada erinevate kultuuridega seotud koolituste näol. Sotsiaaltöö spetsialistid saavad ise enda teadmiste parendamiseks tegeleda raamatute lugemise, uudistega kursis hoidmise, reisisaadete vaatamise ning avatud suhtlemise teel.

KOKKUVÕTE

Ränne, nii sisse- kui väljaränne, on ülemaailme nähtus, mis puudutab ka Eestit. Eestisse sisserännanud inimeste arv on olnud tõusuteel aina enam, mistõttu on tõusnud ka abivajavate inimeste arv. Siinkohal on olnud rolli ka sisserännanu riigil, kust ta tuli, sest paljud abivajajad on justnimelt tulnud kohast, kus parasjagu on toimunud midagi katastroofilist, näiteks sõda. Abivajanu võib jõuda kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja juurde, kes talle abi osutab, kuid siinkohal on oluline, et inimene abiosutaja oleks kultuuriliselt kompetentne.

Kultuuriliselt kompetentse inimese isikuomadusi on autorid käsitlenud erinevalt, kuid mis see sarnasus kõikide käsitluste puhul siis on – avatus, õpihimulisus, julgus, hoolivus ning teiste kultuuride eripärade mõistmine. Töös sisserännanuga tuleb, nagu kohaliku inimesegagi, lähtuda riigi poolt kehtestatud seadustest, samuti kohaliku omavalitsuse poolt pakutavatest teenustest, sest teenused võivad piirkonniti erineda.

Lõputöö empiirilises osas kasutati kvalitatiivse uuringu läbiviimiseks intervjuusid. Info saamiseks koostati intervjuuküsimused, mis põhinesid uurimisküsimustel ja teoorial. Intervjuud olid individuaalsed, poolstruktureeritud kujul ning koosnesid avatud küsimustest. Valimiks oli kindlate kriteeriumite alusel valitud sotsiaalosakonna töötajad, kellest ühega viidi läbi ka ekspertintervjuu. Sotsiaaltöötajate kultuurilise kompetentsuse hindamiseks intervjueris autor Türi Vallavalitsuses. Intervjuude tulemusteni jõuti temaatilise sisuanalüüsi meetodil. Intervjuude läbiviimise aluseks oli kaks uurimisküsimust.

Uuringu tulemusena selgus, et spetsialistid on teadlikud oma vajakajäämistest kultuurilise kompetentsuse osas ning teavad, mida selle osas ette võtta. Mitu vastajat tunneb, et vene keele oskus on minimaalne ning sellest tulenevalt on leitud lahendusi, kuidas vastavat keelt kõneleva kliendiga suheldud saada. Samuti on mõned spetsialistid tegelenud eeltööga, uurides kliendi kultuuri kohta internetist, enne kliendiga kokku puutumist.

Uuringu tulemustest lähtuvalt tehti ettepanekud Türi vallavalitsuse sotsiaalosakonnale, et tõsta sotsiaaltöö spetsialistide kultuurilise kompetentsuse taset ning aidata neid, kes tunnevad, et on võõrkeelt kõnelemisel hädas. Käesoleva lõputöö eesmärk sai täidetud, sest intervjuudest saadud info tulemustel sai töö autor teha kohaliku omavalitsuse sotsiaalosakonnale ettepanekud, et kultuurilist kompetentsust tõsta. Töös anti teoreetiline ülevaade sotsiaaltöötaja kultuurilise kompetentsuse põhitunnustest ning tunnused klappisid uuringus osalenud intervjuueeritute omadega, kes hindasid end kultuuriliselt kompetentseks sotsiaaltöö spetsialistiks. Tööd on võimalik edasi uurida näiteks järgnevatel teemadel: teise kultuuritaustaga inimeste kogemusi sotsiaaltöötajatega Eestis, mõne muu kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöö spetsialistide kogemusi teisest kultuuriruumist pärit inimestega jm.

Autor soovib tänada juhendajat Liina Kääri ja Türi vallavalitsuse sotsiaaltöö spetsialiste leitud aja ja panuse eest käesoleva lõputöö valmimisel.

VIIDATUD ALLIKAD

- Abualhaija, N. (2019). The Transformational Expedition of Cultural Competence in Nursing. *International Journal of Nursing and Health Care Research*, 2(11), Article 1127. <https://www.gavinpublishers.com/article/view/the-transformational-expedition-of-cultural-competence-in-nursing>
- Alizadeh, S., & Chavan, M. (2016). Cultural competence dimensions and outcomes: a systematic review of the literature. *Health and Social Care in the Community*, 24(6), e117–e130. <https://doi.org/10.1111/hsc.12293>
- Anniste, K. (2018). *Rändetrendid maailmas, Euroopas ja Eestis*. Poliitikauuringute Keskus Praxis. https://www.praxis.ee/wp-content/uploads/2018/02/rita_ranne.pdf
- Asari, E.-M., Maasing, H., & Luik, E. (2015). *Rakendusuuring: Rahvusvahelise kaitse saajate ümberasustamise ja -paigutamise programmides osalemise võimalikud riskid Eesti sisejulgeolekule*. Sisekaitseakadeemia Migratsiooniuringute Keskus. Digiriul. <https://digiriul.sisekaitse.ee/handle/123456789/2654>
- Baldwin, C. (2013). *Narrative social work: Theory and application*. Policy Press. <https://doi.org/10.51952/9781447314288>
- Chiswick, B. R., & Miller, P. W. (2014). International Migration and the Economics of Language. *IZA Discussion Papers*, 7880. <http://hdl.handle.net/10419/90104>
- Cropley, A. (2022). *Introduction to Qualitative Research Methods: A Practice-Oriented Introduction*. Editura Intaglio.
- Diaz, E., Kumar, B. N., Gimeno-Feliu, L.-A., Calderón-Larrañaga, A., Poblador-Pou, B., & Prados-Torres, A. (2015). Multimorbidity among registered immigrants in Norway: the role of reason for migration and length of stay. *Tropical Medicine & International Health*, 20(12), 1805–1814. <https://doi.org/10.1111/tmi.12615>
- Di Rosa, R. T. (2017). Towards cross-cultural social work: a teaching approach for development of intercultural competences. *Comunitania*, (13), 121-135.

- <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5979275>
- Eesti Haigekassa. (2021). *Pereõenduse tegevusjuhend*.
https://www.tervisekassa.ee/sites/default/files/kvaliteet/Kvaliteedijuhendid/Pere%C3%B5dede_juhend_tv_veeb.pdf
- Eesti Pagulasabi. (s. a.). *Elamine*. <https://old.pagulasabi.ee/elamine>
- Eesti Sotsiaaltöö Assotsiatsioon. (2022). *Sotsiaalvaldkonna töötaja eetikakoodeks*.
<https://www.eswa.ee/wp-content/uploads/2022/11/sotsiaalvaldkonna-tootaja-koodeks.pdf>
- Falch-Eriksen, A. (2023). Inimõiguste tähendus sotsiaaltöös. *Sotsiaaltöö*, (2), 76–84.
<https://tai.ee/et/sotsiaaltoo/inimoiguste-tahendus-sotsiaaltoos>
- Garneau, A. M., & Pepin, J. (2015). Cultural Competence: A Constructivist Definition. *Journal of Transcultural Nursing*, 20(1), 9–15.
<https://doi.org/10.1177/1043659614541294>
- Grzymala-Kazłowska, A. (2016). Social Anchoring: Immigrant Identity, Security and Integration Reconnected? *British Sociological Association*, 50(6), 1123–1139.
<https://doi.org/10.1177/0038038515594091>
- International Federation of Social Workers. (2014). *Global definition of social work*.
<https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
- Kultuuriministeerium. (2022). *Lõimumis-, sh kohanemisvaldkonna teenused Eestis. Juhendmaterjal kohalikele omavalitsustele*.
<https://www.kul.ee/media/3451/download>
- Käkelä, E. (2020). Narratives of power and powerlessness: cultural competence in social work with asylum seekers and refugees. *European Journal of Social Work*, 23(3), 425–436. <https://doi.org/10.1080/13691457.2019.1693337>
- Laineste, L., Raus, T., Timmi, M., Vetik, R., Vihalemm, T., & Lindsalu, P. (2011). *Rassija võõravimm Eestis*. Justiitsministeerium. https://migrant-integration.ec.europa.eu/sites/default/files/2011-10/doc1_23623_742701750.pdf?fbclid=IwAR1lpcMBuqxDJOYgmGY98snoqaW4S1s-5xbyUffS4FKXPHdwON33DDIXP3U
- Laur, M., Paloson, H., & Laanemäe, M. (2023). Saatjata alaealised välismaalased on riigile uus proovikivi. *Sotsiaaltöö*, (3), 43–47. <https://tai.ee/et/sotsiaaltoo/saatjata-alaealised-valismaalased-riigile-uus-proovikivi>

- Lee, J., Hong, J., Zhou, Y., & Robles, G. (2020). The Relationships Between Loneliness, Social Support, and Resilience Among Latinx Immigrants in the United States. *Clinical Social Work Journal*, 48(1), 99–109. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7880232/pdf/nihms-1541272.pdf>
- Lind, R. (2022). Aafrika kogemus sotsiaaltööst pagulaste ja sisserännanutege. *Sotsiaaltöö*, (4), 62–64.
- Maasing, H., & Asari, E-M. (2017). Rändepoliitika suundumused Euroopa Liidus ja Eestis. T. Tammaru (toim), *Eesti inimarengu aruanne 2016/2017* (lk 43–50). https://2017.inimareng.ee/static_assets/pdf/EIA%202016-17%201.3.%20Rändepoliitika%20suundumused%20Euroopa%20Liidus%20ja%20Eestis.pdf
- Malinovski, S. (2022). Alluva roll juhi kujundamisel. *EMA Occasional Papers*, 13, 21–26.
- Marinucci, M., Mazzoni, D., Pancani, L., & Riva, P. (2022). To whom should I turn? Intergroup social connections moderate social exclusion's short- and long-term psychological impact on immigrants. *Journal of Experimental Social Psychology*, 99, Article 104275. <https://doi.org/10.1016/j.jesp.2021.104275>
- Markowitz, D., & Slovic, P. (2020). Social, psychological, and demographic characteristics of dehumanization toward immigrants. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 117(17), 9260–9269. <https://doi.org/10.1073/pnas.1921790117>
- Mazzoni, M., Pancani, L., & Riva, P. (2022). To whom should I turn? Intergroup social connections moderate social exclusion's short- and long-term psychological impact on immigrants. *Journal of Experimental Social Psychology*, 99(2), Article 104275. <https://doi.org/10.1016/j.jesp.2021.104275>
- McAuliffe, M., Lee, T., & Abel, G. (2021). Migration and migrants: a global overview. In M. McAuliffe & A. Triandafyllidou (Eds.), *World Migration Report 2022* (pp. 21–58). International Organization for Migration. https://publications.iom.int/system/files/pdf/wmr-2022_0.pdf
- McFarland, M. R., & Wehbe-Alamah, H. B. (2019). Leininger's Theory of Culture Care Diversity and Universality: An Overview With a Historical Retrospective and a

- View Toward the Future. *Journal of Transcultural Nursing*, 30(6), 540–557.
<https://doi.org/10.1177/1043659619867134>
- Narusson, D. (2024). Kogemusteadmised sotsiaaltöö kõrghariduses. *Sotsiaaltöö*, (1), 67–72. <https://tai.ee/et/sotsiaaltoo/kogemusteadmised-sotsiaaltoo-korghariduses>
- National Association of Social Workers. (2015). *Standards and Indicators for Cultural Competence in Social Work Practice*.
<https://www.socialworkers.org/Practice/NASW-Practice-Standards-Guidelines/Standards-and-Indicators-for-Cultural-Competence-in-Social-Work-Practice>
- Paal, P. (2018). Kultuuritundlikkusest ja rändetausta tähendusest palliatiivrais ja hospiitsitöös patsiendinarratiivide näitel. *Mäetagused*, (72), 5–22.
<https://doi.org/10.7592/MT2018.72.paal>
- Ruslin, Mashuri, S., Sarib Abdul Rasak, M., Alhabsyi, F., & Syam, H. (2022). Semi-structured Interview: A Methodological Reflection on the Development of a Qualitative Research Instrument in Educational Studies. *IOSR Journal of Research & Method in Education (IOSR-JRME)*, 12(1, Ser. V), 22–29.
<https://www.iosrjournals.org/iosr-jrme/papers/Vol-12%20Issue-1/Ser-5/E1201052229.pdf>
- Saar Poll OÜ. (2014). *Eesti elanike teadlikkus ja hoiakud pagulasküsimustes*. Digiriiul.
https://digiriiul.sisekaitse.ee/bitstream/handle/123456789/2656/2014_pagulasuuring_aruanne.pdf?sequence=1
- Savimaa, J. (2023). Sisserändajatega töötamisel on abiks kultuuriline kompetentsus. *Sotsiaaltöö*, (3), 67–74. <https://www.tai.ee/et/sotsiaaltoo/sisserandajatega-tootamisel-abiks-kultuuriline-kompetentsus>
- Semjonov, M. (2017). *Poliitiline osalus väljaspool päritolumaad: võõrsil olevate eestlaste hoiakud* [Magistritöö, Tartu Ülikool, Johan Skytte poliitikauuringute instituut]. DSpace. <http://hdl.handle.net/10062/56852>
- Sepp, B. (2017). *Meedia-ja suhtlusvõrgustike roll rändel ja kohanemisel: Soome rännatud ja tagasirännanud eestlaste näitel* [Magistritöö, Tartu Ülikool, Ühiskonnateaduste instituut]. DSpace. <http://hdl.handle.net/10062/56869>
- Sotsiaalhoolekandeline abi andmise kord. (2021). *Riigi Teataja IV*, 04.12.2020, 26; *Riigi Teataja IV*, 31.03.2021, 28. <https://www.riigiteataja.ee/akt/431032021028>

- Statistikaamet. (2023a, 16. mai). *RV068: Rahvastik kodakondsuse ja elukoha järgi, 1. jaanuar* [andmebaas]. https://andmed.stat.ee/et/stat/rahvastik__rahvastikunaitajad-ja-koosseis__rahvaarv-ja-rahvastiku-koosseis/RV068
- Statistikaamet. (2023b, 16. mai). *RVR03: ränne soo, vanuserühma ja rände liigi järgi* [andmebaas]. https://andmed.stat.ee/et/stat/rahvastik__rahvastikusundmused__ranne/RVR03
- Talvik, J. (2014). *Aktiivravil viibinud täiskasvanud patsientide arusaamad õdede hoolivast suhtumisest ja selle mõjust patsiendi tervisele* [Magistritöö, Tartu Ülikool, Õendusteaduse osakond]. DSpace. <http://hdl.handle.net/10062/42074>
- Topper, K. (2015). *Sotsiaaltöö täienduskoolitused Eestis: sotsiaaltöötajate ja koolitajate kogemused* [Magistritöö, Tartu Ülikool, Ühiskonnateaduste instituut]. DSpace. <http://hdl.handle.net/10062/48039>
- Türi Kristlik Misjonikogudus. (s. a.). *Eestimaa südames on koht, kuhu võid alati tulla!* <https://tyrikogudus.ee>
- Türi Vallavalitsus. (2023). *Huvitegevuse ja huvihariduse võimalused*. <https://www.tyri.ee/huvitegevuse-voimalused>
- Türi Vallavalitsus. (2024a). *Külades elanikke, külade kontaktisikud*. <https://www.tyri.ee/kulades-elanikke>
- Türi Vallavalitsus. (2024b). *Türi vald*. <https://www.tyri.ee>
- Türi Vallavalitsus. (s. a.). *Kirikud ja kogudused*. <https://www.tyri.ee/kirik-ja-kogudused>
- Türi Vallavalitsus. (s. a.). *Sotsiaalteenused*. <https://www.tyri.ee/sotsiaalteenused>
- Ubakivi-Hadachi, P. (2015). Uussisserändajad. *Eesti ühiskonna integratsiooni monitooring 2015* (lk 125–134). Balti Uuringute Instituut, Tallinna Ülikool & SA Poliitikauuringute Keskus Praxis. <https://www.kul.ee/sites/default/files/documents/2020-10/9peatykk.pdf>
- Välismaalasele rahvusvahelise kaitse andmise seadus¹. (2006). *Riigi Teataja I*, 2, 3; *Riigi Teataja I*, 06.07.2023, 118. <https://www.riigiteataja.ee/akt/VRKS>
- Welsch, H., Bierman, P. & Kühling, J. (2021). Immigration Attitudes and Subjective Well-Being: A Matter of Identity?, *Journal of Happiness Studies*, (2021), 1563-1581. <https://doi.org/10.1007/s10902-020-00284-y>
- Wilken, J. P. (2024). Kogemused kui sotsiaaltöö teadmiste oluline allikas. *Sotsiaaltöö*, (1), 64–66. <https://tai.ee/et/sotsiaaltoo/kogemused-kui-sotsiaaltoo-teadmiste->

oluline-allikas

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

Ülikool. DSpace. <http://hdl.handle.net/10062/36419>

Ühinenud Rahvaste Organisatsioon. (1948). *Inimõiguste ülddeklaratsioon*.

[https://www.ohchr.org/en/human-rights/universal-](https://www.ohchr.org/en/human-rights/universal-declaration/translations/estonian-eesti?LangID=est)

[declaration/translations/estonian-eesti?LangID=est](https://www.ohchr.org/en/human-rights/universal-declaration/translations/estonian-eesti?LangID=est)

Lisa 1. Intervjuu küsimused sotsiaalosakonna töötajatele

UURIMISKÜSIMUS 1: Mida tähendab sotsiaaltöötajate jaoks sotsiaaltöö mitmekultuurses keskkonnas?

1. Milline on Teie ametikoht selles asutuses?
2. Kui palju puutute oma igapäevases töös kokku teisest kultuurist pärit inimestega?
3. Millised on Teie kogemused teisest kultuuriruumist pärit kliendi teenindamisega? (Savimaa, 2023, lk 70)
4. Kuidas hindate enda valmisolekut töötamiseks teisest kultuuriruumist pärit kliendiga? (Statistikaamet, 2023a)
5. Millisest rahvusest inimesi on enim käinud Teie juures abi saamas? (McAuliffe *et al.*, 2021, lk 24)
6. Kuidas immigrant leiab tee Teie juurde? (Asari *et al.*, 2015, lk 18)
7. Mil põhjusel on Teie teise kultuuritaustaga kliendid Eestisse tulnud? (Savimaa, 2023, lk 68; Statistikaamet, 2023b)
8. Mis on peamised põhjused miks teisest kultuuriruumist tulnud inimene Teie poole pöördub? (Eesti Sotsiaaltöö Assotsiatsioon, 2022, lk 2)
9. Mil määral on Teid külastanud immigrant palunud abi oma minapildi parandamisel, seoses diskrimineerimisega Eestis? (Welsch *et al.*, 2021, lk 1566)

UURIMISKÜSIMUS 2: Kuidas valmistada ette sotsiaaltöötajaid töötamiseks erineva kultuuritaustaga kliente?

10. Kuskohast olete saanud oma teadmised mitmekultuursuse kohta? (International Federation of Social Workers, 2014)
11. Millist toetust ja ettevalmistust vajate, töötamiseks erineva kultuuritaustaga kliendiga? (Alizadeh & Chavan, 2016, lk e117; Savimaa, 2023, lk 68)
12. Millal viimati täiendasite oma teadmisi kultuurilise kompetentsuse osas? (Eesti Sotsiaaltöö Assotsiatsioon, 2022, lk 4)
13. Kuidas võiks sotsiaaltöötaja oma kultuurilise kompetentsuse saavutada? (Eesti Sotsiaaltöö Assotsiatsioon, 2022, lk 4; National Association of Social Workers, 2015, lk 13–14)

Lisa 1 järg

14. Kuidas hindate enda ametiasutuse vastutulelikkust Teile (kui Teil on soov läbida mõni tööga seonduv lisakoolitus, leitakse selleks finantseering)?

SUMMARY

CULTURAL COMPETENCE OF A SOCIAL WORKER IN THE MUNICIPALITY OF TÜRI EXAMPLE

Helena Ormus

One in 30 people in the world has experienced immigrant status as a result of moving to a foreign country. Every person who has left their home country has done so for a reason: education, a job, or fleeing their home country to escape bullying or misfortune. According to an applied study by the Academy of Internal Defence, migrants may need social assistance, which is why they turn to their local social worker.

Cultural competence makes assistance more effective because it involves certain skills, such as the ability to communicate, cooperate and understand the immigrant. It is also important for a professional to be able to provide appropriate services to a person from a culturally different background, but this requires knowledge of the person's cultural needs. Savimaa carried out a survey for which she interviewed immigrants and one of the respondents stated that she had a very unpleasant experience with a social worker who was not culturally competent. Instead of talking to the person and answering questions, she directed the immigrant to the website eesti.ee, but the person had no skills to do anything on the website.

Based on the above, the main research problem can be considered as the possible low level of cultural competence of social work officials, which affects the ability of social work professionals to effectively support people from other cultural backgrounds.

The aim of this thesis is to identify the cultural competence of the staff of the Social Department of the municipality of Türi and then to make suggestions to the Social Department to support them in improving their cultural competence.

Based on the above, the research questions are formulated as follows:

1. What does social work in a multicultural environment mean for social workers?
2. What are the challenges for social workers in a multicultural environment?

The theoretical part will provide an overview of cultural international migration and its challenges, theoretical approaches to cultural competence, and social work with people from other cultural backgrounds.

The research methodology used by the author is qualitative. Information was collected in the form of interviews. The target group of the study was the employees of the Social Department of Türi Municipality and the sample consisted of six social work professionals. To ensure anonymity, all interviewees were treated as social work professionals. This was a purposive sample, as the author did not include all the officials, but selected the interviewees and the number of interviewees herself. Previous contact with migrants was an important criterion.

The results of the survey show that professionals are aware of their own shortcomings in terms of cultural competence and are willing to take action to improve them. Lack of Russian language skills is a problem for some respondents, but solutions have been found to communicate with Russian-speaking clients.

Based on this research, the author of the thesis makes the following proposals to the Social Department of Türi Municipality:

- map out the language skills in the department and the municipality, and use this to plan how to help and work with a client who communicates only in Russian or English;
- Sharing the experience of more experienced social work professionals with colleagues who have no previous experience working with a particular ethnic group (e.g. Syrians);
- if necessary, find out what training courses are available (for example, at universities) and plan staff participation as refresher courses in these courses. If new knowledge is needed by all staff in the department, organise group training;
- Examine the training needs of social work professionals on an annual basis and, on this basis, draw up a training plan for the year, both individual and departmental.

The answers to the first research question in the survey conducted were that social work professionals are engaged in a continuous process of self-development so that professional help can be offered to all (including migrants), as a different approach is needed in their work with people from other cultures.

According to the answers to the second research question, social workers can be trained to work with immigrants through different types of culture-specific training. Social work professionals can improve their knowledge by reading books, keeping up to date with the news, watching travel shows, and open communication.

The aim of the thesis was fulfilled, as the author was able to give practical recommendations to the social workers of the local municipality based on the interviews. The work also addressed the main characteristics of the cultural competence of social workers, which coincided with the assessments of the interviewees in the study. In conclusion, the research is an important step in the promotion of cultural competence in social work.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Helena Ormus,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose „Sotsiaaltöötaja kultuuriline kompetentsus Türi vallavalitsuse näitel“, mille juhendaja on Liina Käär, reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
2. Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 4.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
3. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
4. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

Helena Ormus

17.05.2024