

Tartu Ülikool
Sotsiaalteaduste valdkond
Ühiskonnateaduste instituut
Infoühiskond ja sotsiaalne heaolu
Sotsiaaltöö ja sotsiaalpoliitika eriala

Reelika Tammekivi

Suhtlemis- ja nõustamisoskuste olulisus sotsiaaltöös

Bakalaureusetöö

Juhendaja: Dagmar Narusson, PhD

Tartu 2024

SISUKORD

SISSEJUHATUS.....	3
I SUHTLEMIS- JA NÕUSTAMISOSKUSED.....	5
1.1. Suhtlemisoskused sotsiaaltöös.....	5
1.2. Nõustamisoskused sotsiaaltöös.....	6
1.3. Kliendi ja sotsiaaltöötaja koostöö.....	8
1.4. Sotsiaaltöö õpe Eestis.....	11
1.5. Probleemipüstitus.....	12
II METOODIKA JA VALIM.....	14
2.1. Uurimuse eesmärk ja meetod.....	14
2.2. Andmekogumismeetod ja -protsess.....	15
2.3. Andmeanalüüsi meetod ja -protsess.....	17
2.4. Eneserefleksioon.....	18
III TULEMUSED.....	20
3.1. Olulised oskused sotsiaaltöös.....	20
3.2. Sotsiaaltöötajate pädevus.....	22
3.2.1. Sotsiaaltöötajate pädevus sotsiaalvaldkonna juhi vaatest.....	22
3.2.2. Sotsiaaltöötajate pädevus sotsiaaltöötaja enda vaatest.....	24
3.3. Sotsiaaltöö ja selle tulevikusuunad.....	25
IV ARUTELU.....	27
KOKKUVÕTE.....	29
SUMMARY.....	30
KASUTATUD KIRJANDUS.....	31
LISAD.....	38
Lisa 1. Intervjuu kava sotsiaaltöötajale.....	38
Lisa 2. Intervjuu kava sotsiaalvaldkonna juhile.....	40
Lisa 3. Informeeritud nõusoleku vorm.....	42

SISSEJUHATUS

Sotsiaaltöö on teorial ja praktilal põhinev teadusala, mis uurib ühiskonna probleeme, parandab neid ning parimal juhul aitab ka ennetada (Sotsiaaltöö, 2014). Sotsiaaltöö eesmärk on heaolu suurendamine, sotsiaalne kaasamine ning ühiskonna sidumine (samas). Kõige tähtsam on inimväärikuse austamine, erinevuste mõistmine ja inimeste väärtuste ning õiguste kaitsmine (samas). Sotsiaaltöö praktika hõlmab paljusid tegevusi, olgu selleks teraapia, nõustamised, grupitööd, kogukonnatööd, poliitika kujundamine ja selle analüüsimine, erinevad eestkõnelemised ja sekkumised (samas). See kõik näitab, kui oluline on omada häid suhtlemisoskusi ja oskust ennast väljendada nii, et soovitud sõnum jõuaks kuulajani sellisel kujul, nagu tahame.

Suhtlemine on teabevahetus kahe või enama inimese vahel ning selle teostamiseks on erinevaid viise, sealhulgas verbaalne, kirjalik ja mitteverbaalne ehk kehakeel (Coffelt, Grauman, Smith, 2019). Suhtlemisoskus on oluline, sest rakendame suhtlemist iga päev. See annab võimaluse oma ideid ja mõtteid edukalt edastada (Coffelt, Grauman, Smith, 2019). Mõnel on see oskus justkui kaasasündinud, teine aga võib vajada abi, et selles areneda. Igal juhul on kasulik olla kursis erinevate suhtlemisoskuste strateegiatega, sest üksteist mõistes on vähem tõenäoline sattuda arusaamatustesse ja konfliktidesse (Eğeci, Gençöz, 2006).

Uurimus on oluline, sest varasemalt pole sellel teemal veel Tartu Ülikoolis lõputööd kirjutatud. Isiklik seos teemaga tuleneb sellest, et õpin peerialal sotsiaaltööd ning kõrvalerialaks on kommunikatsioon. Tunnen, et need kaks valdkonda käivad käsikäes ning sellest tulenevalt osutus ka vastav uurimisteema valituks. Kuna sotsiaaltöö valdkond nõuab palju suhtlemist ja selget eneseväljendamist, siis on lõputöö praktiliselt kasulik nii sotsiaaltöötajatele kui ka tööandjatele. Sotsiaaltöötajad ja tööandjad saavad sisendit, miks on oluline omada häid suhtlemisoskusi teoreetilistele teadmistele lisaks.

Käesoleva uurimistöö keskmes on suhtlemisoskuste olulisus sotsiaaltöötajate töös ning nende mõju tõhusate suhete loomisele erinevate sidusrühmadega. Suhtlemisoskused on üldiselt vajalikud igapäevaelus ja töös, kuid sageli eeldatakse, et need on iseenesestmõistetavad

(Forrester jt, 2008). Konfliktid, arusaamatused ja suhtlemiskoormusest tingitud läbipõlemine võivad tekkida erinevate tõlgenduste ja suhtlemisprobleemide tõttu. Käesolev töö on tähtis selleks, et teada saada, kui oluliseks peavad sotsiaaltöötajad enda suhtlemisoskusi, kui palju nad ennast sellel teemal reflekteerivad ja arendavad ning kuidas need mõjutavad nende suhteid klientide, kolleegide ja erinevate kliendiesindusorganisatsioonidega. Samuti kas ja kui palju tööandjad ning erialaorganisatsioonid suhtlemisoskustele tähelepanu pööravad, sealhulgas kas vaadatakse ainult teoreetilisi teadmisi või hinnatakse ka praktilisi suhtlemisoskusi. Lisaks millised võiksid olla tulevikusuunad selles valdkonnas, sealhulgas võimalikud suhtlemisoskuste koolitused ja kursused sotsiaaltöötajatele.

Töö fookuses on erinevate valdkondade, nagu töötukassa ja kohalik omavalitsus, suhtlemisoskuste vajadused. Uurimismeetodiks on kvalitatiivne uuring, mille käigus viidi läbi individuaalsed poolstruktureeritud intervjuud, mis selgitasid sotsiaaltöötajate suhtlemisoskuste olulisust.

Kasutatud kirjanduse hulgas on allikaid nii Eestist kui välismaalt. Peamised teemad, mis tööd toetasid, on seotud erinevate suhtlemisoskuste ja sotsiaaltööga. Allikate hulgas on teadusartikleid, raamatuid ja uuringuid.

Lõputöö koosneb neljast suuremast osast. Esimeses peatükis antakse ülevaade teooriast. Teises peatükis kirjeldatakse sotsiaaltöö ja suhtlemisoskuste omavahelist seost. Kolmas peatükk keskendub uurimismeetodile ning -küsimustele ning neljandas peatükis saab ülevaate uuringu tulemuste analüüsist.

I SUHTLEMIS- JA NÕUSTAMISOSKUSED

Selles peatükis selgitatan suhtlemis- ja nõustamisoskuste olulisust sotsiaaltöös. Annan ülevaate sellest, milline on sotsiaaltöö õpe ja olukord Eestis ning püstitan ka uurimuse eesmärgi.

1.1. Suhtlemisoskused sotsiaaltöös

Suhtlemisoskusi kirjeldades on oluline pöörata tähelepanu nende oskuste olulisusele, komponentidele ja protsessile. Suhtlemisoskus on võime võtta vastu ja jagada informatsiooni erinevat tüüpi inimestega (Rahamah, 2023). Kuna sotsiaaltöö suhtlemisoskuste määratlemiseks on vähe teoreetilist ja empiirilist alust, siis on keeruline konkreetselt öelda, mis on head suhtlemisoskused (Forrester jt, 2008), seda enam on keeruline pedagoogidel neid õpilastele õpetada (Dinham, 2006).

Sotsiaaltöös on suhtlemisoskused väga olulised, sest kliendiga saab edukat koostööd teha vaid tänu ausale ja avatud kommunikatsioonile (Egan, 2013). Olla hea suhtleja, ei tähenda, et pead olema vali või kasutama suuri uhkeid sõnu, esmatähtis on olla sina ise (Beesley jt, 2023). Klient saab aru, kui talle etendatakse mingit rolli, mis võib aga panna teda kõhkleva sotsiaaltöötaja aususes ja usaldusväarsuses (Beesley jt, 2023). Sotsiaaltöötajad seisavad sageli silmitsi vestlustega, mis puudutavad raskeid teemasid ning on seetõttu väljakutseid tekitavamad kui nõustamised (Forrester jt, 2008). Empaatia võib olla kurnav, kuid see on sotsiaaltöö lahutamatu osa. Tuleb hinnata teise inimese väärtusi ja tõekspidamisi, mitte neid kritiseerida.

Suhtlemisoskused koosnevad erinevatest alaoskustest. Tavaliselt on sotsiaaltöötajad kursis erinevate intervjuerimis võtete, avatud ja suletud küsimuste esitamise ning aktiivse kuulamise oskustega (Trevithick, 2012). Selleks, et teist inimest mõista, on vaja osata esitada häid küsimusi, millele vastates, saame võimalikult palju asjakohast informatsiooni (Trevithick, 2012). Avatud küsimused on head selleks, et klient saaks ise valida mida ja kuidas ta räägib (Riggall, 2012). Klient põhimõtteliselt peegeldab seeläbi endale iseennast. Küll aga võib selline küsimuste stiil tekitada stressi ja ebamugavust inimestes, kes tunnevad, et ei oska oma mõtteid ega tundeid sõnadesse panna (Trevithick, 2012). Klient võib seega üritada vastata selliselt, nagu ta eeldab, et sotsiaaltöötaja ootab (samas). Suletud küsimused on aga head selleks, et saada faktilist

informatsiooni (Forrester jt, 2008). Neid tasub rakendada siis, kui vestluse fookus on vaja hoida konkreetne või kui vastuseid on vaja kiirelt (samas). Suletud küsimustega kaasneb sotsiaaltöötajal ka suurem vastutus, sest küsimused peavad olema täpsed ning vestluse sujuvuse hoidmiseks peab klienti ka hoolega kuulama, et oskaks järgmist küsimust formuleerida (Trevithick, 2012). Samuti on oluline vältida olukorda, kus klient tunneb, et talle oleks justkui ülekuulamine korraldatud (Barker, 2006). Mõistlik on kasutada avatud ja suletud küsimuste kombinatsiooni ehk rakendada vaheldumisi mõlemas stiilis küsimusi, et vestlus oleks võimalikult efektiivne ja meeldiv.

Sotsiaaltöötaja peab olema asjatundlik ja professionaalne (Beesley jt, 2023). Ta peab jagama informatsiooni ja veenduma, et klient on sellest ka õigesti aru saanud (Forrester jt, 2008). Sotsiaaltöötaja peab oskama enda mõtteid selgelt väljendada ning kliendile tema olukorda peegeldada. Ei saa eeldada, mida klient tahab, vaid tuleb kuulata ja mõista ning tema vajadustele vastu tulla. Keegi ei ole suuteline lugema teiste mõtteid või nägema, mis nende peas toimub. Selleks, et vältida konflikte, on üksteise soovide, vajaduste ja arvamuste ära kuulamine vajalik (Beesley jt, 2023). Vestlust alustades tasub sotsiaaltöötajal vältida isiklike ründavate küsimuste esitamist ning ainult endast rääkimist (Barker, 2006). Vestluse käigus oleks hea kasutada kliendiga sarnast kõneviisi ja kehakeelt (Beesley jt, 2023) ning küsida küsimusi, millele vastates leiab sotsiaaltöötaja ehk midagi, millega saab samastuda ning peegeldada kliendile tema vastuseid, et mõista, kas ollakse samal lainel. Kliendi öeldu kordamine oma sõnadega suurendab ka kliendi kaasatust (Riggall, 2012).

Suhtlemisoskusi võetakse sageli iseenesestmõistetavate oskustena, sest me kõik ju räägime, see pole midagi erilist, see on sama elementaarne nagu hingamine (Forrester jt, 2008). Sotsiaaltöötaja suhtlus peab olema toetav, et klient tunneks, et ta pole oma murega üksi, et on keegi, kes siiralt soovib tema eluolu paremaks muuta.

1.2. Nõustamisoskused sotsiaaltöös

Sotsiaaltöötaja küll rakendab oma töös nõustamise elemente, kuid see pole võrdväärne psühholoogilise nõustamisega (Narusson, 2021). Psühholoogiline nõustamine otsib selgitusi inimeste mentaalsete protsesside ja käitumise vahel, kuid sotsiaaltöös tehtav nõustamine, tegeleb

indiviidi ümbritseva keskkonna ja elusituatsiooni analüüsiga (Seden, 2005). Sotsiaaltöös praktiseeritav nõustamine tegeleb praktilisemate muredega, nagu näiteks toetuste ja teenuste otsimise ning võrgustiku tugevdamisega (samam). Levinum teoreetiline alus on õpetada sotsiaaltöötajatele nõustamisoskusi (SCIE, 2004). Näiteks selgus Lishmani (1988) uuringust, milles ta analüüsis seoseid sotsiaaltöötajate käitumise ja tulemuste vahel, et positiivsed tähelepanekud, naeratamine ja aktiivne kuulamine soodustasid positiivseid tulemusi. Samas töid kriitika, halb tõlgendamine ja vaenulikkus negatiivseid tulemusi (samam).

Nõustamisoskused on sotsiaaltöös vajalikud, sest nende abil saab toetada inimest, et ta tuleks iseseisvalt toime oma elu kujundamise ja parandamisega (Riggall, 2012). Aeg ajalt unustatakse, et nõustaja töö ei ole lahendada kliendi probleeme, vaid teda suunata (Egan, 2013). Klient saab nõustajalt niinimetatud tööriistad, et ta oleks suuteline ise lahendusteni jõudma. Vahel piisab sellest kui kliendilt uurida, milline näeks välja tema elu siis, kui ei oleks olemas teda vaevavaid probleeme (Riggall, 2012). Küll aga on oluline uurida, miks klient just sellist tulemust soovib ja mida see tema jaoks muudab (samam). Kliendi ilusa tuleviku kirjeldus annab nõustajale ülevaate sellest, mis on kliendi eesmärk (Trevithick, 2012). Lisaks aitab visuaalne ettekujutus saavutatud eesmärgist hoida kliendi motivatsiooni soovitud tulemuseni jõudmiseks (Riggall, 2012).

Kliendiga suhte ülesehitamine tugineb suuresti just jõustaval sotsiaaltööl. See kujutab endast sotsiaaltöötaja ja kliendi vahelise suhte ülesehitamist (MTÜ Perede ja Laste Nõuandekeskus, 2012). Jõustav protsess lähtub kliendi tugevustest ja ressurssidest (samam). Seejuures ei tohi aga unustada, et klient on vastutav oma elu ja otsuste eest, mis tähendab, et sotsiaaltöötaja ei tohi klienti puudutavaid otsuseid langetada üksi, vaid koos kliendiga (Beesley jt, 2023). See suurendab kliendi võimet tulevikus ise oma otsuseid teha, sest tal on olemas kogemus ja teadmised, millest lähtuda (samam). Jõustava sotsiaaltöö eelduseks on kliendi motiveeritus ja valmidus koostööks (MTÜ Perede ja Laste Nõuandekeskus, 2012).

Sotsiaaltöötaja peab oma klienti tundma õppima ilma hinnanguid andmata (Beesly jt, 2023). Empaatia on lisaks suhtlemisele oluline ka nõustamisel. Kuulamise käigus saame teada, mida klient oluliseks peab ning kuidas ta asju kirjeldab ja tõlgendab (Egan, 2023). Mõne klienti jaoks on aktiivne kuulamine eriti oluline, sest see on nähtav kuulamise viis, mis kinnitab kliendile, et

teda väärtustatakse (Trevithick, 2012). Soovitatavalt peaks nõustaja kliendile tema öeldut tagasi peegeldama (Riggall, 2012). Peegeldamise kaudu kuuleb klient ka ise oma lugu ja seda veidi teise nurga alt. Küll aga ei tohi sotsiaaltöötajast saada papagoi, kes iga kliendi öeldud lauset kordab (Riggall, 2012).

Kui klient on oma loo ära rääkinud, saab sotsiaaltöötaja minna tagasi nende loo osadeni, kus midagi vajab täpsustamist. Oluline on ka füüsiliselt näidata, et oled kohal. Seda saab teha läbi kliendi poole nõjatamise, noogutamise, näoilmete kaudu emotsioonide näitamise ning kui on sobiv, siis võib ka veidi nalja visata, kuid selleks on vaja olla kindel, et klient seda valesti ei mõista (Beesly jt, 2023).

Mitteverbaalse suhtlemise puhul võib kergesti juhtuda olukordi, kus klient end ebamugavalt tunneb. Näiteks kui sotsiaaltöötaja vaatab kohtumise ajal kella, siis võib kliendil tekkida tunne, et tema jaoks pole tegelikult hetkel aega ning sotsiaaltöötaja pole mõttega kohal (Riggall, 2012). Selle vältimiseks tuleb olla avatud kehahoiakuga, mitte käed ristis. Ruumipaigutus võiks olla selline, kus sotsiaaltöötaja ja klient saavad omavahel mugavalt silmsidet luua, kuid samas saab ka mujale vaadata, sest vahel on ebamugav, kui keegi vahetpidamata sulle silma vaatab (Riggall, 2012). Osates lugeda kliendi mitteverbaalset suhtlemist, saab sotsiaaltöötaja kliendi kehakeele kaudu omajagu palju lisainfot (Egan, 2023).

Nii suhtlemis- kui ka nõustamisoskuste puhul on hea end võimalusel enne kliendiga kohtumist ette valmistada: mõelda läbi, mis ja kuidas toimuma hakkab ning mõelda ka küsimustele, mida klient tõenäoliselt küsib (Riggall, 2012). Oluline on tekitada ruumis hea ja turvaline keskkond, et vältida segavaid faktoreid (samas). Ei tasu unustada kliendile aega ja hingamisruumi anda, sest nii jõuab ta uue olukorra ja informatsiooniga kohaneda (Riggall, 2012).

1.3. Kliendi ja sotsiaaltöötaja koostöö

Sotsiaaltöötaja on empaatiavõimeline erialase kõrgharidusega spetsialist, kelle tegevusvaldkonda kuulub nõustamine ja konkreetsete probleemide lahendamine. Eesmärgiks on riskigruppidesse kuuluvate inimeste elukvaliteedi parandamine ja probleemide ennetamine (Fööniks Konsultatsioonid, 2020). Sotsiaaltöötaja poole pöörduvad erinevate taustade ja lugudega

inimesed. Enamasti nimetatakse neid inimesi, kes pöörduvad sotsiaaltöötaja poole või kellele määratakse sotsiaaltöö teenuseid, klientideks. Mõni päev on kliendiks täiskasvanud, teinekord laps või hoopis terve perekond (Juhanson, 2006). Klient võib tulla mõne sotsiaalse küsimuse, vaimse tervise, majandusraskuse, sõltuvuse, puude, väärkohtlemise või millise iganes teise murega. Enamasti on klientideks inimesed, kellel on takistusi iseseisval toimetulekul (Juhanson, 2006).

Sotsiaaltöötaja kohustus on juhendada eetikakoodeksist (Tervise Arengu Instituut, 2022). Eetikapõhimõtted peegeldavad sotsiaaltöötajate moraalsel püüdlust mitte halba teha, seista sotsiaalse õigluse eest, kohelda inimese võrdselt ja väärilt ning seejuures lähtuda inimõigustest (IFSW, 2018). Koodeksi eesmärk on tagada iga indiviidi iseseisev hakkamasaamine, et nad tunneksid end ühiskonnas võrdväärse ja täisväärtusliku liikmena (Tervise Arengu Instituut, 2022). Sotsiaaltöötajad toetavad neid, kes ei suuda iseseisvalt ega piisavalt oma õiguste eest seista (samas). Küll aga peavad klient ja sotsiaaltöötaja leppima omavahel kokku ka teisi reegleid lisaks eetikakoodeksile, . Selleks, et kliendi ja sotsiaaltöötaja vaheline koostöö oleks edukas ja professionaalne on oluline panna paika ametialased piirid.

Ametialased piirid (*Professional boundaries*) definitsioon on lihtsalt öeldes kliendi ja töötaja heaoluga arvestamine ning kaitsmine (Cooper, 2012). Tegelikult on termini sisu laiahaardelisem. Nimelt määravad ametialased piirid ära selle, mis on kliendi ja sotsiaaltöötaja vahel vastuvõetav ja vastuvõetamatu (Ginsburg, Levinson, 2016). Näiteks kas sotsiaaltöötajal tohib olla seksuaalsuhe endise kliendiga (samas). Eraldi ei ole kohustuslik arutleda selle üle, mis on igal juhul keelatud. Seaduses välja toodud punktid, nagu näiteks asjade varastamine, on keelatud nii kliendile kui sotsiaaltöötajale (Ginsburg, Levinson, 2016). Reeglite ja kokkulepetega kaasneb üldjuhul küsimus, kas need kehtivad ka väljaspool tööd (Wiles, 2011). Sellega omakorda kaasnevad eetilised küsimused seoses sotsiaaltöötaja eraeluga, kas ja mida on sotsiaaltöötajal normaalne väljaspool oma tööaega teha, kus kliendid kogemata võivad temaga kohtuda. Näiteks kui sotsiaaltöötaja on pornostaar, siis võib see mõnel kliendil panna fantaasia tööle ja tekitada olukordi, mis ei soodusta professionaalset töökeskkonda (Ginsburg, Levinson, 2016). Lisaks tuleb panna paika kindlad piirid selleks, kui sotsiaaltöötaja ja klient peaksid sõbrunema (Trevithick, 2012). Tuleb meeles pidada, et see, kes abi saamiseks sotsiaaltöötaja poole pöördus,

võib seda teenust ka tulevikus vajada (samas). Kui aga piirid on hägused, siis võib tekkida arusaamatusi. Kokkulepete loomisel tuleb mõelda sellele, mis on kliendile parim (Direnfeld, i.a). Inimesed, kes on kasutanud sotsiaaltöö teenuseid, hindavad sooja õhkkonda, sest sellisel juhul on klient avatum oma murest rääkima (Riggall, 2012). Seepärast on oluline olla siiras ja heatahtlik. Seda enam, et inimestel, kes pöörduvad abi saamiseks sotsiaaltöötaja poole, jääb sageli külge stigma, sest ühiskonnas on hoiak, et see, kes vajab kelleltki teiselt abi, on nõrk (Narusson, 2024).

Koolis õpetatakse, et kliendile ei tohiks oma kogemusi jagada, ent ometi on uuringud näidanud, et kogemuste jagamine aitab usaldussuhte loomisele kaasa ning nende varjamine tekitab häbitunnet (Narusson, 2024). Ei saa ju eeldada, et klient tunneb end võrdväärseks, kui isegi sotsiaaltöötajad varjavad oma isiklike kogemusi (samas). Kui aga sotsiaaltöötaja teeb ennast olulisemaks, võib kliendil tekkida kompleks, kus tunneb, et tema arvamus ei loe või muudab ta ennast ebaolulisemaks (Direnfeld, i.a). Kliendi ja sotsiaaltöötaja edukas koostöö on võimalik vaid läbi avatud ja ausa kommunikatsiooni.

Vestluse valesi mõistmiseks ja ebaõnnestumiseks on palju tegureid. Näiteks võivad valearusaamad tekkida siis, kui rääkimiseks ei võeta piisavalt aega (Barker, 2006). Klientide jaoks on hea suhe see, kui nad tunnevad, et neid austatakse, kuulatakse ja mõistetakse (Riggall, 2012).

Sotsiaaltöö on mitmekesine ja nõuab palju individuaalset lähenemist. Sotsiaaltöötajal on olemas teoreetilised teadmised ja eetikakoodeks, kuid pole olemas juhust, mis oleks sobiv igas situatsioonis (Lill, 2022). Töötaja peab olema leidlik, et oma teadmisi vastavalt olukorrale rakendada (samas). Olenemata sellest, et inimestele ei saa nende suhtlemise väärtusi õpetada, tasub sotsiaaltöötajal olla avatud suhtumisega (Dinham, 2006). Kõigil on omad uskumused, kuid oluline on nendest aru saada ja neid endale reflekteerida, sest uskumused võivad mõjutada suhtlemist (samas). Veendumusi ja uskumusi õppejõud õpetada ei saa, kuid ta saab jagada tööriistu, mille abil tulevane sotsiaaltöötaja saab oma käitumisviise tundma õppida ja mõjutada (samas).

Harva jõuab sotsiaaltöötaja lauale mõni lihtne töö, mille lõppedes on kõik osapooled tulemusega rahul (Beesley jt, 2023). Üldjuhul on tegu pigem keeruliste läbirääkimistega, kus tuleb alati osata jääda erapooletuks, mitte valida pooli ega teha otsuseid emotsioonide pealt (samas). Selleks, et sotsiaaltöötaja saaks teha head tööd, peab ta olema omandanud palju teoreetilisi, õiguslikke ja praktilisi teadmisi (Dinham, 2006). Kuna klienditöös on sotsiaaltöötajal proportsionaalselt kõige suurem osa just suhtlemis- ja nõustamisoskustel, siis on oluline, et sotsiaaltöötajad oleks nendes ka pädevad.

1.4. Sotsiaaltöö õpe Eestis

Sotsiaaltöö puhul keskendudakse nii indiviidile kui keskkonnale tema ümber, sest see on ajas muutuv valdkond (Lill, 2022). Eestis on sotsiaaltöö üldiselt heas seisus, kuid kui võrrelda Euroopa (21,5% SKPst) ja Eesti (13,5% SKPst) keskmist kulu sotsiaalvaldkonnale, siis on olukord pigem kurb (Agu, 2023). Ideaalses maailmas tegeleb sotsiaaltöö ennetustööga, aga kahjuks jääb selleks vähe aega, sest suurem osa ajast kulub juba tekkinud probleemide lahendamisele (Agu, 2023). Sotsiaalkaitseminister Signe Riisalo on tõdenud, et helget tulevikku hetkel ei paista, sest tööturul jääb ressursse üha vähemaks, aga koormus teenustele kasvab (samas). Töö käigus läbiviidud intervjuudest selgus samuti, et sotsiaaltöötajaid on üha keerulisem leida.

Sotsiaaltöötaja elukutse on aktiivne, reflekteeriv ja palju empaatiat nõudev elukutse (Hughes, Wearing, 2013). Reflekteerimine tähendab, et sotsiaaltöötaja analüüsib ja mõtestab oma tööd ja tegutsemisviise, seeläbi õppides rohkem ennast tundma (Arro, 2014). Empaatiat on oskus panna end teise inimese kingadesse ja näha olukorda nii, nagu tema seda teeb (Rogers, 1961). Sageli teeb nõustaja vea, kui eeldab, et klient tunneb samu tundeid ja emotsioone nagu nõustaja, kui ta end kliendi olukorras ette kujutab (Riggall, 2012). Tuleb meeles pidada, et klient ei pruugi kogeda sama ja empaatiat tähendab võimet mõista just kliendi tundeid (Egan, 2013). Selle kõigega käib kaasas inimeste vaheline suhtlus, koostöö ning eetilised ja poliitilised taktikad ja strateegiad, et saavutada klientide jaoks parimad positiivsed võimalused ja lahendused (Hughes, Wearing, 2013). Lisaks sellele, et sotsiaaltöötaja on inimeste inimene ja hea suhtleja, kes moodustab kliendile võrgustikke, peab ta hästi orienteeruma ka aruandluses ja ametlikes dokumentides, mida sotsiaaltöötaja paratamatult oma tööga seoses täitma peab (Riggall, 2012).

Lisaks sellele, et sotsiaaltöötajal on erialane haridus, on tähtsal kohal ka kutsestandard ehk dokument, mis kirjeldab kutsetegevust ja selleks vajalikke oskusi, teadmisi ning hoiakuid (Kutsekoda, 2024). Kutsestandardid on vajalikud kompetentside hindamiseks ning need aitavad sotsiaaltöötajal ajaga kaasas käia (Pihl, Krusell, 2024). Tartu Ülikooli Ühiskonnateaduste instituudis töötanud Marju Selg on kutsestandardit pidanud rohkemaks kui vaid kasu tööandjale ja töötajale: tema meelest on see sotsiaaltöö kui kõrget kvalifikatsiooni nõudva professioni ühiskonnale teadvustamine (Lind, Truusa, 2014).

Eesti kvalifikatsiooniraamistiku järgi on võimalikke kutsestandardi tasemeid kokku kaheksa, kuid sotsiaalhoolekandes on kõrgeim kutsestandard tase seitse (Kutsekoda, 2024). Sotsiaaltöötaja kutsestandardi tase kuus tegeleb erinevat tüüpi kliendigruppidega – eakad, erivajadustega inimesed, sõltlased, lapsed ja pered (samas). Tase kuus ülesanneteks on ennetustöö, klientide ja nende lähedaste nõustamine ning nendega koostöös toetavate tegevuste kavandamine ja elluviimine (samas). Tase seitse tegeleb lisaks eelpool mainitule ka poliitika kujundamise, teenuste arendamise ning kolleegide ja spetsialistide nõustamisega (samas).

Erinevate ülikoolide õppekavasid sirvides selgub aga, et praktilistel oskustel põhinevaid aineid on sotsiaaltöö erialadel vähe. Ometigi on sotsiaaltöö eriala, mis nõuab palju suhtlemist ja nõustamist. Teooria on sotsiaaltöö valdkonnas väga tähtsal kohal, kuid ilma oskuseta teoreetilisi teadmisi praktiseerida, on tegu tühjade teadmistega. Oluline on, et õpilased loeksid erinevaid teadustekste ja uurimusi, kuid lihtsalt meelde jätmise asemel võiks saadud informatsiooni kinnistada erinevate päriseluliste ülesannetega (Strömpl, 2015). Teadmised suurenevad suheldes erinevate osapooltega (samas). Mida rohkem on praktilisi kogemusi potentsiaalsete kliendigruppidega, seda laiemaks muutub sotsiaaltöötaja maailmapilt ning oskus leidlikult teoreetilisi teadmisi rakendada. Sotsiaaltöö praktikas on vaja olla loov, sest nii leiab sotsiaalne probleem innovatiivse lahenduse (Pohla, 2016). See on seotud oskusega lahendada kompleksseid probleeme, kriitiliselt mõelda ning kasutada oma kogemusi ja teadmisi (samas). Küll aga võib Tartu Ülikooli näitel tuua välja, et palju rõhku pannakse erinevatele uurimistegevustele (Strömpl, 2015). Samas pole uurimistegevusest õpitud oskused nõustamisel eriliselt abiks.

Pole palju uuringuid, kus oleks hinnatud sotsiaaltöö õppekavade praktiliste ainete olemasolu ja kvaliteeti. Küll aga on Lääne-Viru rakenduskõrgkooli uuringust selgunud, et õpilased sooviksid rohkem teooria sidumist praktikaga (Männamäe, Mitendorf, 2010). Sotsiaaltöö on inimesekeskne eriala, mis nõuab palju praktilist väljaõpet ja neid praktilisi teadmisi aitavad kinnistada erinevad tegevused (samas). Sotsiaaltöö õppekava vajab rohkem konkreetseid väljundeid ja lahendeid, mida õppija saaks katsetada ja ennast seeläbi arendada.

1.5. Probleemipüstitus

Sotsiaaltöö uuringud, kutsepraktika ja poliitika kujundamine on kõik inimsuhete küsimused, sest see valdkond ei vastuta mitte millegi, vaid kellegi eest (ESWRA, 2023). Sotsiaaltöö edendamine inimsuhete kaudu tagab selle elukutse väärtuste säilitamise ja poliitiliste suhete mõjutamise (samas). Võib öelda, et suhtlemis- ja nõustamisoskused moodustavad terviku sotsiaaltöös, aidates luua tugevamaid suhteid ja edendada klientide heaolu. Sotsiaaltöötaja saab klienti oma oskustega suunata ja aidata leida lahendusi tema muredele. Seepärast peaks õpilastele juba varakult õpetama erinevaid suhtlemisoskusi, et nad saaks nendega kohaneda ja neid praktiseerida.

Sotsiaaltöötajate töö põhineb suhtlemisel, kuid jätkuvalt on heade suhtlemisoskuste kohta sotsiaaltöös piinlikult vähe uurimusi (Forrester jt, 2008). Küll aga on uurimustel oluline roll, et välja selgitada, mis need olulised oskused on. Ülikool on enamasti teooriakeskne ja praktikat on vähe, ent ometigi peaks praktilisi suhtlemisoskusi selles valdkonnas rakendama palju (Dinham, 2006).

Tegu on võrgustikutööl põhineva valdkonnaga, mis nõuab palju koostööd ja oskuslikku lähenemist. Noored sotsiaaltöötajad tunnevad, et vajavad rohkem oskusi, mida tegelikus elus ja töös rakendada (Männamäe, Mitendorf, 2010). Palju on teooriad, mida peab pähe õppima, aga vähe on nende teooriate praktilist rakendamist ja klienditööga tegelemist.

Uurimuse eesmärk on tuua välja sotsiaalvaldkonna juhtide ja sotsiaaltöötajate vaated suhtlemis- ja nõustamisoskuste praeguse rakendamise kohta (kliendi)töö kontekstis ja soovitud nende oskuste õppe edasiarendamiseks ülikoolides.

Lõputöö eesmärgist lähtuvalt on püstitatud järgmised uurimisküsimused:

1. Kuidas sotsiaaltöötajad mõtestavad oma suhtlemis- ja nõustamisoskuste rakendamist praeguses töökontekstis?
2. Kuidas sotsiaalvaldkonna juhid hindavad sotsiaaltöötajate suhtlemis- ja nõustamisoskuste pädevusi neid tööle võttes?
3. Millised on sotsiaalvaldkonnas praktiseerijate tulevikuvaated suhtlemis- ja nõustamisoskuste õppe kohta ülikoolides Eestis?

II METOODIKA JA VALIM

Selles osas kirjeldan uuringu metoodikat, andmekogumismeetodit ja -protsessi ning andmeanalüüsi protsessi.

2.1. Uurimuse eesmärk ja meetod

Uuringu läbiviimiseks tuginesin kvalitatiivsele lähenemisele, mille võtmetunnusteks on töömittearvuliste andmetega. Andmeid kogutakse erinevaid meetodeid kasutades, näiteks vaatluse ja intervjuude kaudu, ning eesmärk on mõista ja selgitada konkreetseid nähtuseid või olukordi (Õunapuu, 2014). Kvalitatiivne uurimus aitab leida vastuseid küsimustele kuidas, miks ja millised (samas). Selles töös on uurimuse rõhk just indiviiditasandil. See tähendab, et valdkonnas töötavatel inimestel uuritakse nende igapäevast ja professionaalset kogemust (Õunapuu, 2014). Kvalitatiivne uuring annab hea põhja, millest lähtuvalt saab edaspidi suuremat hulka inimesi korraga ja efektiivselt uurida.

Uurimuse eesmärk on tuua välja sotsiaalvaldkonna juhtide ja sotsiaaltöötajate vaated suhtlemis- ning nõustamisoskuste praeguse rakendamise kohta (kliendi)töö kontekstis ja soovitusel nende oskuste õppe edasiarendamiseks ülikoolides. Lõputöö eesmärgist lähtuvalt on püstitatud järgmised uurimisküsimused:

1. Kuidas sotsiaaltöötajad mõtestavad oma suhtlemis- ja nõustamisoskuste rakendamist praeguses töökontekstis?
2. Kuidas sotsiaalvaldkonna juhid hindavad sotsiaaltöötajate suhtlemis- ja nõustamisoskuste pädevusi neid tööle võttes?
3. Millised on sotsiaalvaldkonnas praktiseerijate tulevikuvaated suhtlemis- ja nõustamisoskuste õppe kohta ülikoolides Eestis?

2.2. Andmekogumismeetod ja -protsess

Uuringu läbiviimiseks kasutasin poolstruktureeritud intervjuud. Selle intervjutüübi eesmärk on esitada küsimusi eelnevalt määratud teemade kaupa ning lähtuda vestluses esile kerkivast

informatsioonist (Lust, 2012). Poolstruktureeritud intervjuu kestus on üldjuhul pool tundi kuni tund aega (Jamshed, 2014). Sellise intervjuueerimise puhul on soovituslik kasutada salvestamist, et uurija saaks keskenduda kohapeal toimuvale, mitte kulutada liigselt aega märkmete tegemisele (sammas).

See tähendab, et uurijana olin eelnevalt ette valmistanud hulga küsimusi, kuid tänu poolstruktureeritud intervjuu meetodile oli mul võimalus esitada neid vabalt valitud järjekorras. See tähendab, et lähtusin intervjuueerimisel varasemalt koostatud intervjuukavadest (lisa 1, lisa 2), mida oli kaks. Üks oli suunatud sotsiaaltöötajale ja teine sotsiaalvaldkonna juhtidele. Poolstruktureeritud intervjuu kasutamine, andis mulle võimaluse muuta küsimuste järjekorda ning vajadusel paluda intervjuueeritavalt täpsustusi (Lepik jt, 2014). Rakendasin individuaalintervjuusid, et vastused ei oleks grupi kohalolust mõjutatud (sammas).

Intervjuud viisin läbi vahemikus 25. märts kuni 13. aprill 2024. Intervjuud toimusid enamasti kohapeal silmast silma intervjuueeritavate valitud keskkonnas, kuid paar intervjuud viisin läbi ka veebis. Veebiintervjuude läbiviimiseks kasutasin keskkonda nimega BBB ehk *Big Blue Button*. Mõlemal juhul kulub intervjuude läbiviimiseks umbes 30–60 minutit. Mõni intervjuu oli lühem, sest vastused olid konkreetsemad, mõni oli pikem, sest vastused kippusid esitatud küsimusest kõrvale kalduma.

Andmeid kogusin individuaalsete vestluste kaudu. Intervjuueeritavad täitsid enne intervjuu algust informeeritud nõusoleku vormi (lisa 3), millega kinnitasid oma nõusolekut, et audiosalvestan meie vestluse. Lisaks said nad nõusoleku vormis valida viisi, kuidas oma töös intervjuueeritavate öeldule viitan. Valikus oli täisnimi, eesnimi ja pseudonüüm. Informeeritud nõusoleku vormi allkirjastasid mõlemad osapooled. Vestluse salvestamisega nõustumine oli vajalik selleks, et saaksin läbiviidud intervjuusid hiljem transkribeerida. Kõikide intervjuude salvestamiseks kasutasin oma telefoni, mis tegi head tööd, sest heli oli selge ja arusaadav, tänu millele oli ka transkribeerimine edukas. Transkriptsioonid koondasin Microsoft Wordi ning kui need kõik olid olemas, siis alustasin kodeerimisega. Tänu sellele, et kogu info oli ühes kohas koos, oli info sorteerimine ja analüüsimine mugav (Masso jt, 2014). Seejärel kodeerisin intervjuud ja tegin andmeteanalüüsi, millest saab ülevaate peatükis 2.3.

Intervjuukavast on näha, et intervjuu jagunes nelja teemaplokki. Sotsiaaltöötajatele suunatud intervjuu teemadeks olid töökontekst, töökontekstis vajalikud oskused ja täpsemalt suhtlemisoskused, teadmised ja kogemused, edasised plaanid ning ettepanekud. Sotsiaalvaldkonna juhtidele suunatud intervjuu teemad olid töökontekst, suhtlemisoskuste olulisus, kogemused sotsiaaltöötajate värbamisel, koolitused ja tulevikusuunad. Mõlema intervjuukava puhul oli esimese teemabloki eesmärk saada teada, kui kaua on intervjuueeritav sotsiaaltöö valdkonnas töötanud ja milliste kliendigruppidega peamiselt kokku puutub. Teises teemablokis selgitati, kui olulisel kohal on suhtlemis- ja nõustamisoskused ning mil moel neid oskusi arendada. Kolmandas blokis andsid sotsiaaltöötajad ülevaate kliendigruppidega suhtlemise erinevustest ning sotsiaalvaldkonna juhid andsid hinnangu sotsiaaltöötajate pädevustele ja selgitasid, kui suur erinevus on otse koolist tulnud sotsiaaltöötajal ja selles valdkonnas pikemalt tööl olnud töötajal. Viimases teemablokis andsid mõlemad sisendit selle kohta, milliseid koolitusi sotsiaaltöötajatele tehakse ning mida peaks koolis rohkem õpetama.

Uuringu läbiviijana valisin ise uuritavad. Valiku tegin selle alusel, et saada sisendit erinevates keskkondades töötavatelt sotsiaaltöötajatelt. Lähtusin sellest, et kõigil intervjuueeritavatel oleks erialane haridus ja pikaajaline töökogemus. Lisaks valisin nii suuremate linnade, nagu Tartu ja Tallinn esindajad, kui ka väiksemate kohtade nagu Kiili ja Kuusalu. Seeläbi sain ülevaate piirkondade eripäradest. Sotsiaalvaldkonna juhtide valimisel lähtusin samuti sellest, et uuritavatel oleks olemas erialane haridus ja kogemus. Kõikide juhtide puhul oli oluline ka see, et neil oleks vähemalt paari aasta pikkune töökogemus juhiametis. Uuringu viisin läbi just nende seas, sest tundsin, et see võimaldab saada mitmekesiseid vaatenurki ning katta uuritava teema erinevaid aspekte.

Kõik intervjuueeritavad on väga agarad koolitustel osalejad ning omavad erialast magistrikraadi. Uuringus osalejad olid kohaliku omavalitsuse (KOV) ja töötukassa sotsiaaltöötajad ning nende ülemused, lisaks ka Eesti Sotsiaaltöö Assotsiatsiooni (ESTA) laureaadid. Eesti Sotsiaaltöö Assotsiatsioon on Eesti Vabariigis sotsiaaltööga seotud ja selles valdkonnas tegutsevate mittetulundusühingute vabatahtlik ühendus, mille eesmärk on eriala väärtustavate inimeste ühendamine sotsiaalse heaolu, sotsiaaltöö ja selle kultuuri edendamiseks ning sotsiaalpoliitika

kujundamiseks (ESTA, 2024). ESTA tunnustatud töötajad valisin sellepärast, et tegu on parimate sotsiaalvaldkonna töötajatega, kes on oma tegutsemisega muutnud inimeste ja kogukonna elu paremaks (ESTA, 2024). Intervjueeritavate hulgas oli kolm osakonnajuhti, kellest kaks töötavad kohalikes omavalitsustes ja üks töötukassas, kes on seotud ka supervisiooniga. ESTA laureaate oli kaks, kellest üks on sotsiaaltöötaja meditsiinivaldkonnas ja teine kohalikus omavalitsuses.

2.3. Andmeanalüüsi meetod ja protsess

Andmeanalüüsil kasutasin kvalitatiivse lähenemise temaatilist analüüsi. Kuna antud töö teemat on vähe uuritud on temaatiline analüüs asjakohane. Nimelt on tegu analüüsimeetodiga, mis pakub suurel hulgal teoreetilist paindlikkust (Lester, 2020). Temaatilise analüüsi puhul pööratakse lisaks uurija sõnastatud eesmärgile ja küsimustele, tähelepanu ka uuritavate jaoks olulistele teemadele (Kalmus, 2015). Temaatilise analüüsi struktuur koosneb seitsmest osast (Lester, 2020). Alustuseks on vaja teha ettevalmistused andmete analüüsimiseks, koguda kokku ja organiseerida kõik failid, mille kaudu on uurimuse jaoks infot kogutud (samas). Seejärel saab asuda transkribeerimise juurde, pärast mida tuleb saadud infoga tutvuda ning teha märkmeid, et asuda kodeerimise ja kategoriseerimise juurde (Lester, 2020). Kui kõik on ära sorteeritud, on aeg kogutud andmeid analüüsima hakata (samas). Analüüsides on kvalitatiivse uuringu puhul oluline, et protsess oleks võimalikult läbipaistev ja lahti selgitatud (samas).

Nagu eelpool mainitud, siis kogusin kõigepealt kokku andmed ning hakkasin nendega töötama. Peale kvalitatiivse uuringu poolstruktureeritud intervjuude läbi viimist ja transkribeerimist oli aeg andmeid analüüsida. Selleks, et andmete analüüsimine oleks sujuvam, alustasin intervjuude kodeerimisest. Kodeerimiseks ei kasutanud ma eraldi programme, vaid tegin seda manuaalselt. Mõni mõtleb, et täitsa sõge peast, aga see variant sobis mulle kõige paremini. Nimelt tekitasin värvisüsteemi, kus märkisin kõikides intervjuudes ühe teema kohta käiva info ühe värviga, määrates nii justkui koodid ning liigendasin siis andmed kategooriate alusel. Näiteks oli intervjueeritavate hariduse ja töökogemuse värviks kollane, tulevikusuunad ja ideed olid märgitud halli värviga ja suhtlemisoskuste roll sotsiaaltöös hoopis roosaga. Kui kõik intervjuud olid läbi töötatud ja värviliseks tehtud, koostasid uue faili, kuhu koondasid kokku kõik sama teema kohta käiva informatsiooni. See tähendab, et näiteks kõik kollane ehk hariduse ja töökogemuse info oli kogutud selle teema alla kokku.

2.4. Eneserefleksioon

Andmete kogumisel püüdsin olla võimalikult neutraalne ning mitte mõjutada intervjueeritavate vastuseid. Esimese asjana koostasintervjuukava küsimused (lisa 1, lisa 2), mida korrigeerisin koos oma juhendajaga. Need valmis, asusin intervjueeritavatega kontakteeruma. Otsisin välja potentsiaalsed intervjueeritavad ning seejärel suhtlesin juhendajaga, et veenduda, et valik on asjakohane. Osa minust tunneb, et oleksin võinud intervjueerida rohkemaid inimesi, samas tunnen, et vastused hakkasid juba praegu korduma. Kõik viis intervjuul osalenut andsid sisult samasuguseid vastuseid. Kahtlen, et midagi täiesti teistsugust oleks välja tulnud rohkemate intervjueeritavate kaasamisel. Küll aga tõden, et oleksin võinud oma valimisse leida ka mõne meessoost sotsiaaltöötaja.

Kontakteerusin intervjueeritavatega meili teel ja sain kõigilt üsna kiirelt nõusoleku uurimuses osalemiseks. Kiri, mille saatsin, selgitas töö teemat ja seda, kes ma olen ning miks sellist teemat uurin. Paarile uuritavale pidin saatma kordusmeili, kuid üldiselt oli infovahetus isegi kiirem, kui eeldasin, et see olema saab. Leppisin igaühega individuaalselt kokku aja, millal ja kus intervjuud läbi viia. Mõnega kohtusin silmast silma, mõnega toimus intervjuu veebis. Enne intervjuuga alustamist rääkisin veelkord üle selle, kes olen ja millest rääkima hakkame. Seejärel esitasin ka informeeritud nõusoleku vormi (lisa 3), mille mõlemad osapooled allkirjastasid. Sain selle eest ka kiita. Väidetavalt pole see tavaline, et bakalaureuse tudengil on kaasas nõusoleku vorm. Tänu minu juhendajale, kes selle olulisust mulle meelde tuletas. Olin üllatunud, et nii paljud uuringus osalejad olid nõus oma nime avalikustamisega. Kui kokkulepped ja nõusolekud olid tehtud, siis asusime intervjuu juurde, mille salvestasin ja hiljem transkribeerisin. Vahel venis intervjuu pikemaks, sest vastuseid täiendati eluliste näidetega. Üldiselt läks andmete kogumine hästi, ühegi intervjueeritavaga konflikte ei tekkinud, pigem oli just tore ja peale intervjuud sai veel jutustatud. Ühtegi sellist probleemi ei tekkinud, mis minu tööd või andmete kogumist mõjutanud oleks.

Nagu eelnevalt mainisin, siis kodeerimiseks ei kasutanud ma eraldi programme, vaid tegin seda manuaalselt. See oli ka ülesanne, mis mulle kõige rohkem segadust tekitas. See teema oli koolis kuidagi tahaplaanile jäänud, seega ei teadnud ma täpselt kuidas see protsess käib. Juhendaja oli samuti üllatunud, kui juba teine tudeng talle teatas, et kodeerimine on võõras teema. Muretsesin

sellepärast palju ja püüdsin end teemaga kurssi viia. Kurtsin oma tuttavatele, et ei tea kuidas seda teha ja kas ikka hakkama saan. Nii jõudsingi selleni, et tegelikult saab ise manuaalselt seda teha. See tundus mulle kõige meelepärasem variant. Sel viisil sain aru, mida ma teen ning oskasin hiljem kodeeritud infot ka analüüsida. Võib olla oli minu lähenemine kilplaslik, kuid see sobis mulle. Analüüsi käigus oli näha, et intervjueeritavate vastused olid sarnased, seega oli nende koondamine sujuv.

III TULEMUSED

Järgnevas peatükis selgitan, millised on sotsiaalvaldkonna juhtide ja sotsiaaltöötajate vaated suhtlemis- ning nõustamisoskustele. Annan ülevaate sotsiaaltöö oluliste oskuste ning sotsiaaltöötajate pädevuse kohta.

3.1. Olulised oskused sotsiaaltöös

Sotsiaaltöötaja peab olema empaatiline ja oskama kliendile toimuvat selgitada. See kõik nõuab häid suhtlemis- ja nõustamisoskusi. Samas on oluline ka kirjalik väljendusoskus, sest sotsiaaltöoga käib kaasas palju dokumente. Sotsiaaltöö puhul on oluline osata suhelda ka nendega, kellega muidu klappi pole. Tähtis on, et see kes hakkab nõustama, on iseenda biograafilise materjali läbi töötanud. Intervjueeritavad nentisid, et kui endal on läbitöötamata asju, siis iga sarnase probleemiga klient käivitab neid samu päästikuid ning seetõttu ei saa sotsiaaltöötaja teha head nõustamist.

Omadused, mis intervjuudest veel kõlama jäid, olid näiteks meeskonnatöö, soov aidata teisi, hoolivus ja mõistmine, kuulamine, sh aktiivne kuulamine, peegeldamine, avatus ja viisakus. Uuritavate meelest on kõige olulisem see, et inimestel oleks teise inimesega kontakti saavutamise oskus, sest kui ei teki kontakti, siis paraku ei ole millelegi seda suhet edaspidi üles ehitada. Sellega kaasneb omakorda usaldusliku suhte loomine. See on vajalik, et saada klient rääkima nendest asjadest, mis tema elus takistusi on toonud.

Sotsiaaltöö puhul tuleb arvestada sellega, et inimene ei pruugi esimesel korral rääkima hakata ehk tuleb varuda aega ja kannatust. Erinevad lähenemisviisid, julge pealehakkamine ja avatud suhtlus on selles töös olulisel kohal. Koostöö ei tähenda ainult seda, et kliendiga tuleb luua usalduslik suhe, vaid sellele lisandub ka maailmavaateline pool, et kuidas luua hinnangute vaba ruum ja kuidas erinevaid väärtuseid aktsepteerida. Üks uuringus osalenud sotsiaaltöötaja rääkis sellest, et oluline on omada ka head enesevalitsemisoskust, sest pidevalt on vaja toime tulla erinevate emotsioonidega. Tuleb osata rahulikuks jääda, sest sotsiaaltöötajana ei tohi kliendi emotsioonidega kaasa minna. Kui klient ärritub, siis on vaja teda rahustada ja selgitada mis toimub. Pigem olla toetav ja püüda mõista.

Kuulamisoskus ja mõistmine on sellel erialal väga oluline. Muidugi tõdesid intervjuueeritavad ka seda, et olles õppinud selles valdkonnas ja omades kogemusi, siis tahaks kohe nõu ja soovitusi andma hakata. Tegelikult tuleb lasta kliendil ise rääkida ja lahendusi otsida. *“Eks see üks kutsehaigus ole, et tahad kohe nõu andma hakata, aga ei tohi. Peab andma kliendile aega ise oma lugu rääkida,”* selgitas sotsiaaltöötaja Karmen.

Üks intervjuueeritavatest defineeris suhtlemisoskusi kui oskust luua suhet, mis minu meelest on üsna tabav. Kõik intervjuueeritavad pidasid suhtlemisoskusi väga oluliseks ning selgitasid, et see on selle töö lahutamatu osa. Tegu on võrgustikutööga, mis nõuab palju erinevate inimeste ja organisatsioonidega suhtlemist. Seda tööd ei saa teha kitsa silmaringiga. Üldjuhul, kui tekib konflikt kliendi ja sotsiaaltöötaja vahel, on põhjuseks see, et sotsiaaltöötaja pole kliendi maailmavaadet omaks võtnud või on tekkinud kommunikatsioonis mingi valearusaam. Üks näide, mille intervjuueeritav tõi, et selgitada kuivõrd oluline on, et sõnumid oleksid selged: *“Näiteks ema küsib lapse käest, mis sa juua tahad? Sulle antakse ju avatud valik. Ema küsis, mis sa juua tahad? Laps vastab, et Coca-Colat. Ja siis hakkab loeng, see on tervisele kahjulik ja paha, paha. Miks ema selle asemel ei küsinud, et kumba tahad: mul on mahla ja mul on piima?”*

Uuritavad selgitasid, et sotsiaaltöötaja on nagu kameeleon: ta oskab võtta situatsioonile vastava rolli, valida vastava suhtlemisstiili ja muuta neid käigupealt. Mõne kliendiga peab olema karm ja nõudlik, teisega lahke ja pehmelt lähenema. Küll aga ei piisa ainult sellest, et sotsiaaltöötaja oskab ennast väljendada, ta peab oskama ka kliendilt tulevat infot vastu võtta ning seda tõlgendada. Selle valdkonna töö käigus käsitletakse raskeid teemasid ning seetõttu on oluline olla julge. Intervjuudest selgus, et mõnikord on vaja küsida raskeid küsimusi, sest need küsimused on tegelikult need, mis edasi viivad. Kui suhtlus ja info jääb pealiskaudseks, siis ei pruugigi selguda tegelik põhjus, miks inimene on kohale tulnud ja miks ta abi vajab..

Intervjuude käigus räägiti ka sellest, et palju on tühja juttu. Hea nõustaja peaks poole tunnise kliendiga peetud vestluse jooksul esitama mitte rohkem kui kaks-kolm küsimust, aga esitatakse pigem hästi palju. See tuleneb ilmselt sellest, et ei osata neid häid küsimusi tabada. Palju antakse kergekäeliselt hinnanguid ja kasutatakse absoluuti. *“Üks sotsiaaltöötaja ütles ühel kohtumisel, et*

meil on siin kõik läbi põlenud. Ma siis küsisin, et kas tõesti kõik on läbi põlenud. Et mina olin ju ka seal ja mul oli koheselt reaktsioon, et ei ole kõik, mina ei ole, ma tunnen ennast väga hästi, ” rääkis üks intervjueeritavatest.

Niisis ükskõik, mida välja ütleme, tuleb arvestada, et sellega kaasneb vastutus ning selles töös on see vastutus eriti suur. Praktilised oskused on selles ametis olulisel kohal, kuid teoreetilised teadmised on samuti vajalikud. Seda rõhutasid kõik intervjueeritavad.

3.2. Sotsiaaltöötajate pädevus

Selleks, et olla hea sotsiaaltöötaja, on vaja omandada vastav haridus, osaleda koolitustel, arendada enesereflekteerimist ning enda suhtlemis- ja nõustamisoskusi. Intervjuudest tuli välja, et pole olemas ideaalset kandidaati, sest igaühel on omad väikesed puudused. See aga ei tähenda, et poleks olemas pädevaid sotsiaaltöötajaid. Uurisin, milline erinevus on otse koolist tulnud sotsiaaltöötajal ja selles valdkonnas pikemalt tööl olnud töötajal ning millise hinnangu saab anda sotsiaaltöötajate suhtlemis- ja nõustamisoskustele.

3.2.1. Sotsiaaltöötajate pädevus sotsiaalvaldkonna juhi vaatest

Mõeldes sellele, kas ja mis erinevused on otse koolist tulnud sotsiaaltöötajal ja selles valdkonnas pikemalt tööl olnud töötajal, tekib esimene seos just kogemusega. Otse koolist tulnud töötajal on värskelt meeles palju teoreetilisi teadmisi, kuid enamasti on puudu tööalasest kogemusest. Intervjuudest käis läbi, et nõustamisoskused on õpetatavad ja piisab sellest, kui inimene on valmis neid oskusi omandama. Samuti, et kasuks tuleb ka see, kui inimene on juba loomult selline, kes ei pelga teistega läbi käimist.

Suurim erinevus on just töökogemuses, aga seda ei nähta kui määravat faktorit tööle võtmisel. Üks vastanutest põhjendas seda sellega, et noor ei pruugi jääda rohkemaks kui mõneks aastaks. Küll aga see, et ta on motiveeritud ja valmis tegema ettepanekuid muutusteks ja nende muutustega kaasa minema, see on hoopis teine väärtus kui inimene, kellel on palju kogemust, aga tuleb oma aega pensionini täis tiksuma. Teine vastanu peab samas kogemust oluliseks. Tema meelest on kogenumal töötajal ka rohkem teooria ja praktika käsikäes. Ta selgitas seda sellega, et kui temal endal lapsi ei olnud, aga pidi lapsed mingist perest eemaldama, kuna seal olid halvad

tingimused, siis ta lihtsalt võttis elu must-valgelt. Tingimused pidid olema täidetud. Nüüd tunneb ta aga, et vaataks neid olukordi teise pilguga.

Ühe sotsiaalvaldkonna juhi meelest on nooremal, kes tuleb otse koolist, olemas spontaansus ja laiem loovus. Tema arvab, et igasugused süsteemid muudavad inimese vaatevälja. Lisaks muudab noor nõustaja sageli oma positsiooni madalamaks seetõttu, et tunneb mingisugust aukartust, eriti kui klient on temast vanem või omab kõrgemat haridust. Kõrvaltvaadates pole selles aga midagi imelikku, et noorem on võrdväärne inimesega, kes tema poole pöördub. Lisaks toob sotsiaalvaldkonna juht välja, et noorte puhul on vaja palju rohkem kätt pulsil hoida. Rohkem on vaja meelde tuletada, et ennast tuleb hoida. Noored on entusiasmi täis ja tahavad kõike korraga teha. Samas kui sel töötajal, kes on juba kauem tööl olnud, on rohkem teadmisi, kuidas ja mida teha. Küll aga peab kogenumate töötajate puhul enim treenima paindlikkust ja muutuste vastuvõtlikkust. *“Vanemate töötajatega on vaja ikkagi kogu aeg topelt rohkem sellega pingutada, et kui nooremad tulevad ja kõik, mida me pakume, on neile uus ja huvitav, siis vanemad töötajad harjuvad ära, et need head hüved on nagu olemas. Neile peab pidevalt midagi uut leidma, mis neid motiveeriks,”* selgitas üks sotsiaalvaldkonna juhtidest.

Ükski intervjueeritavatest ei osanud meenutada olukorda, kus oleks tekkinud suuri konflikte. Väikeseid arusaamatusi ja möödarääkimisi tuleb vahel ette, aga otseselt raskusi suhtlemisega ei ole. Küll aga jäi intervjuudest kõlama, et sageli ei osata esitada küsimusi, mis klienti päriselt edasi aitaks. Üks sotsiaalvaldkonna juht tõi näite sellest, mida tema on tähele pannud: *“Kui sina midagi räägid oma elust, siis mina küsiksin, et mida see kogemus sulle õpetas, aga küsitakse rohkem uudishimu küsimusi, et mis siis järgmisena juhtus, aga see ei anna kliendile midagi.”* Vähe on klienti edasiasitavaid küsimusi, seega on äärmiselt oluline, et sotsiaaltöötajad õpiksid esitama tabavaid küsimusi. Nii sotsiaaltöötaja kui kliendi aeg on väärtuslik, seega ei ole mõtet seda raisata tühja jutu peale.

Sotsiaalvaldkonna juhid peavad sotsiaaltöötajate suhtlemis- ja nõustamisoskusi üldjoontes heaks. Paljud tööle kandideerijad toovad suhtlemisoskuse ka ise oma hea külejna välja. Selleks, et selles veenduda, viivad tööandjad läbi vestlusi. Vestluse käigus tuuakse näitlike olukordi, mille kandideerija kohapeal ära lahendada peab. Selle käigus näeb päris hästi, kes on vaikne ja kes

aktiivne vestluses osaleja. Erinevaid teste ja rollimänge pigem ei tehta, piirdatakse vestlusega, kus selgitatakse välja kandideerija pädevused, kogemused, oskused ja teadmised. Üks juht arvas, et inimene ei ole võimeline töövestluse ajaks ennast nii palju muutma. Lisaks mainis juht seda, et kandideerija nõusolekul küsitakse tagasisidet eelmiselt tööandjalt. Sotsiaaltöötajad ise on samuti tõdenud, et töövestlusel vaadatakse, millise mulje endast jätad. Suhtlemisoskus on esmamulje puhul oluline. Kui ei oska suhelda, siis tõenäoliselt endast head muljet ei jäta.

Suures pildis tunnevad juhid, et sotsiaaltöötajad on oma töös pädevad ning mõistavad, kui suur vastutus nende tööga kaasas käib. Ülikooli lõpetanud tudengite puhul ei nähta puuduvat töökogemust probleemina. Juhid väitsid, et see pole asi, mis tööle kandideerides määravaks saab.

3.2.2. Sotsiaaltöötajate pädevus sotsiaaltöötaja enda vaatest

Sotsiaaltöötajad hindavad oma oskusi üldjoontes heaks. Küll aga tunnevad nad puudust praktiliste oskuste õpest koolis ning nendivad, et tasakaalu leidmine sõbraliku ja nõudliku nõustaja vahel on keeruline. Iga sotsiaaltöötaja peab leidma viisi, kuidas olla klienti toetav, kuid samas range, et protsess päriselt edasi liiguks. Kõik sotsiaaltöötajad nentisid, et koolitustest on olnud palju abi, et saada praktilistes oskustes paremaks, mis on andnud neile oma töös julgust juurde.

Sotsiaaltöötajad on omandanud vilumuse selles, kuidas suhelda ja mida klientidele öelda. *“Inimesed, kliendid, on väga erinevad, et mis töötab ühe peal ei pruugi töötada teisel. Sotsiaaltöötaja peab selles osas olema ka nagu väga paindlik,”* selgitas üks sotsiaaltöötajatest. Kuid tuletati meelde, et suhtlemise kõrvalt peab jätma aega vaikusele: *“Suhtlemisoskuste puhul kindlasti ka see, et peame oskama anda aega ka vaikuseks. Tunnistan, ma ise lähen nagu ka veidi närviliseks, et see vaikus võib tunduda ebamugav, aga see on vajalik.”* Inimeste inimeseks olemisel on selles töös oma pluss, sest sotsiaaltöö on suuresti just võrgustikutöö. Uurimuse käigus tunnistasid sotsiaaltöötajad ka seda, et koos tegutsemist võiks olla rohkem. Võrgustikutöö võiks toimida efektiivsemalt, see tähendab, et organisatsioonid võiksid rohkem teha koostööd, kaasates sellesse ka klienti. See on küll üha paremaks muutunud, aga hetkel on veel klient see, kes jookseb ühest asutusest teise ja räägib korduvalt oma lugu. Sotsiaaltöötajad tunnevad, et võrgustikutööd saaks ja peaks muutma kliendisõbralikumaks.

Positiivse küljena selgus, et sotsiaaltöötajad reflekteerivad ennast ja osalevad koolitustel, kus neile tagasisidestatakse nende suhtlemis- ja nõustamisoskusi. Üldiselt tunnevad nad, et saavad hästi hakkama, aga arvatakse ikka, et arenemisvõime on inimesel olemas ja arenguruumi on alati: *“Tunnen, et mida rohkem on teadmisi, seda rohkem tekib seda mõistmist, kui suur on maailm ja kui vähe me tegelikult teame”*.

3.3. Sotsiaaltöö ja selle tulevikusuunad

Sotsiaaltöö eriala ilmselt kusagile ei kao, sest paratamatult on neid, kes abi vajavad. Küll aga peab tõdema, et selle eriala tudengid ei tunne end peale ülikooli piisavalt kindlalt, et kohe valdkonnas tööle asuda. Üks juhtidest nentis, et uue töötaja leidmine polegi niivõrd lihtne: *“Ma pidin kolm konkurssi korraldama selleks, et ühte inimest leida. Ometigi ülikoolist lõpetab ju kogu aeg järjest noori, aga KOVi tööle miskipärast tulla ei taha.”* Võib olla on asi selles, et noored tunnevad end teoorias tugevana, aga praktilistes oskustes ebakindlalt. Üks teine juht rääkis sellest, kuidas ta näeb, et eluolu läheb aina paremaks, aga suhtlemisoskustega järjest raskemaks: *“Eneseväljendus läheb nagu aina ahtakesemaks.”* Seepärast ongi oluline, et õpilased saaksid koolis oma teoreetilisi teadmisi praktiseerida.

Intervjuude käigus selgus, et koolist saab väga hea teoreetiliste teadmiste pagasi, kuid praktiline pool on selle kõrval varju jäänud: *“Kui nagu võtta puhtalt see ülikooliharidus, siis kindlasti on sellel oma väärtus, aga ilma selle praktilise kogemusega on see lihtsalt üks selline tühi väärtus.”* Lahendusena pakuti välja, et ülikool peaks õppekavadesse lisama rohkem praktiliste oskuste aineid. Näiteks võiksid need ained sisaldada motiveerivat intervjuueerimist või CARE metoodikat. Motiveeriv intervjuueerimine on võimalus, kuidas leida kliendi seest üles see miski, mis paneb teda tegutsema. Sarnane lähenemine on ka CARE metoodikal, mille eesmärk on samuti leida kliendis üles tema südamesoov. Niisamuti võiks tudengitele teha psühhodraama stiilis rollimänge. See annaks võimaluse läbi mängida erinevaid olukordi, mis potentsiaalselt tekkida võivad. Tudengid saaksid ise proovida ja näha, kuidas teised olukorrale lähenevad ning seeläbi koguda teadmisi, mis töötab ja mis mitte. Pakuti välja ka erinevate õppevideote analüüsimist, olgu selleks siis eelnevalt valmis tehtud videod või filmida loengus tudengite endiga mingi

situatsioon ning hiljem seda üheskoos analüüsida. Lisaks pakkus üks sotsiaaltöötaja välja, et juba põhikooli või gümnaasiumi programmis võiks olla mingi aine, mis õpetab sotsiaalseid oskusi.

Mis aga pressib sotsiaalvaldkonda sisse, on erinevad IT- lahendused. Ühest küljest on need head, sest klient saab mõne küsimuse puhul kiiremini vastuseid ning võrgustikutööd soodustab see samuti. Samas on sellel ka omad miinused. Üks sotsiaalvaldkonna juhtidest tõdes, et IT-lahendused soodustavad kliendi kodus püsimist: *“Kui inimene jääb koju, siis mingi hetk hakkab ta pelgama sealt välja tulla. Tekib see võõrad inimesed, võõras ümbrus, et oma kodu on nagu turvapaik. Aga kui ta harjub nagu kodust välja käima ja käibki kogu aeg, et siis sellist tagasilööki reeglina ei teki. Mina ikkagi arvan, et sotsiaaltöö jätkub sellise üks-ühele suhtluse ja kohtumisega.”* Sotsiaaltöötajad pooldavad samuti silmast silma kohtumisi. Nende kohtumiste eeliseks on see, et kohal olles on parem ruumi, hoiakute ja meeleolu tunnetus. Kliendi kehakeelest saab vahel palju olulist informatsiooni, kuid veebi vahendusel läheb paratamatult midagi kaduma.

Sotsiaaltöö peab muutuma efektiivsemaks võrgustikutööks, et protsess oleks kliendisõbralikum. Sotsiaaltöö eesmärk on teha ennetustööd, et iga klient saaks end tunda väärtustatuna. Seega on oluline, et praktilised oskused oleksid nõustajal selged. IT-lahendustel on selles valdkonnas potentsiaali, aga nendega tuleb olla ettevaatlik.

IV ARUTELU

Suhtlemis- ja nõustamisoskused on sotsiaaltöö lahutamatu osa (Egan, 2013). Seda kinnitasid ka kõik uuringus osalejad. Sotsiaaltöötajad tunnevad, et selle töö kontekstis on ilma suhtlemis- ja nõustamisoskusteta peaaegu võimatu teha efektiivset võrgustikutööd. Nagu teoreetilises osas selgus, siis selle valdkonna puhul on oluline olla kursis erinevate teooriate, intervjuerimisvõtete ja praktilise oskustega (Trevithick, 2012). Uuringus osalejad rõhutasid, et teoreetiline pool nendel oskustel on vajalik selleks, et sotsiaaltöötaja oskas vastavalt kliendile sobivat lähenemist valida. Lisaks sellele, et sotsiaaltöötaja oskab ennast väljendada, peab ta olema suuteline ka informatsiooni vastu võtma ja seda tõlgendama. Kliendi ära kuulamine ja mõistmine on oluline selleks, et vältida konflikte (Beesley jt, 2023).

Sotsiaalvaldkonna juhid hindavad sotsiaaltöötajate suhtlemis- ja nõustamisoskusi heaks. Nende pädevuses veendutakse vestluste kaudu, mille käigus esitatakse erinevaid küsimusi ja palutakse lahendada elulisi situatsioone. Sotsiaalvaldkonna juhid tunnevad, et vestluse käigus saab kandidaadist piisavalt hea ülevaate. Küll aga tõdeti, et sotsiaaltöötajad ei oska alati esitada klienti edasiviivaid küsimusi. Palju on uudishimu küsimusi, mitte sisulisi, mis klienti edasi aitaksid. Klienti aitavad edasi nii avatud kui suletud küsimused, kuid nende puhul on vaja olla teadlik, mis millisel juhul efektiivsem on (Riggall, 2012). Raskete küsimuste esitamine on vajalik, kuid nende puhul peab sotsiaaltöötaja olema taktitundeline. Klient ei tohi sattuda olukorda, kus ta tunneb, et teda justkui kuulatakse üle (Barker, 2006). Tuleb suuta säilitada dialoogi formaat.

Koolis õpetatakse, et sotsiaaltöötaja ei tohi kliendiga oma isiklike kogemusi jagada, samas kinnitavad uuringud, et see aitab kaasa usaldussuhte loomisele (Narusson, 2024). Teadagi käib sotsiaaltööga kaasas stigma, et kes abi palub on nõrk, mistõttu ei saa ju eeldada, et klient saab usaldada ennast võõrale inimesele kui see sama võõras inimene ei tee ennast kliendiga nii-öelda võrdväärseks (samas).

Nagu uuringust ka selgus, siis on oluline, et sotsiaaltöötaja oleks kannatlik ja avatud meelelaadiga. Sotsiaaltöötaja peab olema toetav ja sõbralik, kuid samas nõudlik, et klient edasiminekuks saavutaks. Sotsiaaltöötaja suhtlus peab olema toetav, et klient tunneks, et ta pole

oma murega üksi. Seda enam pandi tulevastele sotsiaaltöötajatele südamele, et enne tööle asumist on oluline, et alustav sotsiaaltöötaja oleks läbi töötanud omaenda biograafilise materjali, sest vastasel juhul käivitab iga sarnase probleemiga klient temas emotsioonid, mis ei lase teha head nõustamist. Selleks, et koostöö oleks võimalikult neutraalne, on sotsiaaltöötajal kohustus järgida eetikakoodeksit ning leppida kliendiga kokku ametialased piirid (Ginsburg, Levinson, 2016). Sotsiaaltöötajatel on olemas teoreetilised teadmised sellest, kuidas luua kliendiga kontakti, kuidas teha head nõustamist ja millised on on kliendi õigused. Siiski on see töö äärmiselt individuaalne, sest iga klient on erinev ja niisamuti ka tema lugu, kuid sotsiaaltöötajatel pole olemas juhust, mis oleks asjakohane igas olukorras (Lill, 2022). Seetõttu peavad sotsiaaltöötajad, lisaks suurele teadmiste pagasile, olema loovad ja leidlikud. Üldiselt võib öelda, et sotsiaaltöötajad on teadlikud oma suhtlemis- ja nõustamisoskuste tugevustest ja nõrkustest ning saavad oma töös hästi hakkama. Nad on empaatilised, avatud maailmavaatega ning õppinud strateegiaid, kuidas kliendi elu paremaks ja iseseisvamaks muuta.

Sotsiaalvaldkonnas praktiseerijad tunnevad, et tulevikuvaated suhtlemis- ja nõustamisoskuste õppe osas ülikoolides vajavad rohkem praktiliste oskuste õpetamist. Sotsiaaltöö põhineb suhtlemisel, mistõttu on oluline, et tudengid saaksid oma teoreetilisi teadmisi praktiseerida (Dinham, 2006). Teoreetilised teadmised ilma praktiliste oskusteta on tühjad teadmised. Teooria pähe õppimisega üheskoos peaks tudengitele tegema päriselulisi ülesandeid, et neid teadmisi kinnistada (Strömpl, 2015). Ülikoolis on rohkem rõhku uurimistegevuste praktilal kui reaalsetel suhtlemis- ja nõustamisoskustel (samal). Ometigi on ülikoolis käimise eesmärk saada erialane haridus, et siseneda tööturule ja olla selles ka atraktiivne. Küll aga ei ole paljud tudengid piisavalt ettevalmistatud, kui see hetk kätte jõuab.

Sotsiaaltöötaja on kameeleon, kes oskab rolle valida nii, et tema tegutsemisviis oleks kõige tulemuslikum. Hea sotsiaaltöötaja on neutraalse hoiakuga ning avatud meelega. Ta ei kritiseeri kliendi uskumusi, sest ta teab, et inimeste väärtused on erinevad (Dinham, 2006). Sotsiaaltöötajatele küll tehakse koolitusi, aga kooliprogramm võiks olla praktilisem. Praktika on vajalik selleks, et tudeng saaks ja oskaks oma teoreetilisi teadmisi päriselt rakendada ning oleks peale ülikooli piisava ettevalmistusega, et tööle asuda. Ükskõik kui lootusetu olukord ka ei

tundu, siis igas inimeses on peidus see miski, mis teda motiveerib. Oluline on, et sotsiaaltöötaja ja klient leiaksid omavahelise koostöö käigus üles selle miski, mis kliendi silma särama paneb.

KOKKUVÕTE

Uurimuse eesmärk oli välja tuua sotsiaalvaldkonna juhtide ja sotsiaaltöötajate vaated suhtlemis- ja nõustamisoskuste praeguse rakendamise kohta (kliendi)töö kontekstis ja soovitud nende oskuste õppe edasi arendamiseks ülikoolides.

Uurimuse käigus selgus, et sotsiaaltöötajad ja sotsiaalvaldkonna juhid peavad suhtlemis- ja nõustamisoskusi oluliseks ning hindavad sotsiaaltöötajate pädevusi heaks. Praktilised oskused on selles valdkonnas lahutamatud, sest igapäevaselt on vaja suhelda erinevate klientide, kolleegide ja kliendiesindusorganisatsioonidega. Küll aga selgus uurimuse käigus, et muret tekitab oskamatus esitada küsimusi, mis klienti edasi aitaksid. Palju on uudishimu ja sisult tühje küsimusi.

Töö käigus intervjueritud sotsiaaltöötajad on aktiivsed koolitustel osalejad, kuid tõdevad, et ülikooli õppekavades on liialt vähe praktilisi aineid, mis valmistaks tudengeid ette reaalseks tööeluks. Teooria on vajalik, kuid ilma praktikata on tegu tühja teadmiseaga. Lahendustena pakuti välja, et tudengid võiksid teha kooliajal rohkem rollimänge, analüüsida õppevideoid ning puutuda kokku võimalikult paljude kliendigruppidega, sest praktiline pool on vajalik, et tudeng oleks peale ülikooli piisava ettevalmistusega, et tööle asuda.

Teemat võiks edasi uurida analüüsides põhjalikumalt sotsiaaltöö eriala õppekavasid, milliseid praktilisi aineid tuleks õppekavasse lisada ning kuidas kõige paremini toetada tööks vajalike oskuste välja kujunemist. Lisaks saaks tööd laiendada uurides, milline roll on hoogsasti areneval tehnoloogial suhtlemises või milliseid oskusi on vaja erinevate kliendigruppide ja diagnoosidega inimeste nõustamisel.

SUMMARY

The importance of communication skills in social work

The aim of the study was to identify the views from social work managers and social workers on the current application of communication and counselling skills in the (client)work context and to make recommendations for the further development of teaching these skills in universities.

This study used a qualitative approach to carry out the most detailed and analysed information possible. Individual semi-structured interviews were used to collect data. The qualitative study provided a good foundation from which a larger number of people can be studied in a more systematic and effective manner in the future.

The survey revealed that social workers and social work managers consider communication and counselling skills to be important and rate the competences of social workers good. Practical skills are inseparable in this field because of the daily need to interact with a variety of clients, colleagues and client service organisations. However, the survey found that the inability to ask questions that would help the client to move forward is a concern.

The social workers interviewed in the course of this work are active participants in training, but acknowledge that there are too few practical subjects in university curricula to prepare students for real working life. Theory is necessary, but without practice, it is just empty knowledge. As solutions, it was suggested that students could do more role-playing during their school years, analyse educational videos, and get in touch with as many client groups as possible, as the practical side is necessary to ensure that students are well prepared for the workplace after university.

This issue could be further explored by analysing in more depth the curricula of the social work profession, what practical subjects should be included in the curriculum and how best to support the development of the skills needed for the job. In addition, the work could be extended by exploring the role of the rapidly evolving field of technology in communication, or the skills needed in counselling different client groups and people with different diagnoses.

KASUTATUD KIRJANDUS

Agu, M.-E. (2023). *Sotsiaalalatöötajad arutasid konverentsil jätkusuutlikkuse ja tuleviku üle*.

Kasutatud 04.04.2024,

<https://www.eswa.ee/sotsiaaltootajad-arutasid-konverentsil-jatkusuutlikkuse-ja-tuleviku-ule/>

Agu, M.-E. (2023). *ESTA sotsiaalnõunik Liis Koppel: väärtustades sotsiaaltööd*. Kasutatud

04.04.2024, <https://www.eswa.ee/esta-sotsiaalnounik-liis-koppel-vaartustades-sotsiaaltood/>

Arro, G. (2014). Eneserefleksiooni seosed sotsiaalse toimetulekuga ühe-ja mitmekeelsete õpilaste hulgas. *Eesti Haridusteaduste Ajakiri*, 2(1), 162.

Barker, A. (2006). *Improve your communication skills*. London, Philadelphia: Kogan Page Publishers.

https://books.google.ee/books?hl=en&lr=&id=-0TrhyhtJZIC&oi=fnd&pg=PP9&dq=%22communication+skills%22&ots=ghPY6DsKYp&sig=dOXeRpxDo3kjeyyoA3g4fhcq_qw&redir_esc=y#v=onepage&q=%22communication%20skills%22&f=false

Beesley, P., Watts, M., & Harlow, S. (2023). *Developing your communication skills in social work*. SAGE Publications Limited.

<https://books.google.ee/books?id=VMe8EAAAQBAJ&lpg=PT6&ots=SKOiPYyveo&dq=Communication%20skills%20in%20social%20work&lr&pg=PT6#v=onepage&q=Communication%20skills%20in%20social%20work&f=false>

Birtel, M. D., Wood, L., Kempa, N. J. (2017). Stigma and social support in substance abuse: Implications for mental health and well-being. *Psychiatry Research*, 252, 1–8.

Coffelt, T. A., Grauman, D., Smith, F. L. (2019). Employers' perspectives on workplace communication skills: The meaning of communication skills. *Business and Professional Communication Quarterly*, 82(4), 418-439. <https://doi.org/10.1177/2329490619851119>

Cooper, F. (2012). *Professional boundaries in social work and social care: A practical guide to understanding, maintaining and managing your professional boundaries*. London: Jessica Kingsley Publishers.

Dinham, A. (2006). A review of practice of teaching and learning of communication skills in social work education in England. *Social work education*, 25(8), 838-850.
<https://doi.org/10.1080/02615470600915894>

Direnfeld, G. (i.a). Professional Boundaries in Health-Care Relationships. Your social worker. Kasutatud 29.01.2024, <https://www.yoursocialworker.com/boundaries.htm>

Egan, G. (2013). *The skilled helper: A problem-management and opportunity-development approach to helping*. Kanada: Nelson Education.

Eesti Sotsiaaltöö Assotsiatsioon. (2024). *Organisatsioon*. Kasutatud 07.04.2024, <https://www.eswa.ee/organisatsioon/>

European Social Work Research Association. (2023). *Social work research through and towards human relationships*. Kasutatud 04.04.2024, <https://convegni.unicatt.it/ecswr2023-themes>

Eğeci, İ. S., & Gençöz, T. (2006). Factors associated with relationship satisfaction: Importance of Communication Skills. *Contemporary Family Therapy*, 28, 383–391.
<https://doi.org/10.1007/s10591-006-9010-2>

Forrester, D., Kershaw, S., Moss, H., & Hughes, L. (2008). Communication skills in child protection: How do social workers talk to parents?. *Child & Family Social Work*, 13(1), 41-51.
doi:10.1111/j.1365-2206.2007.00513.x

Fööniks Konsultatsioonid. (2020). *Sotsiaaltöötaja*. Kasutatud 06.06.2024, <https://foonikskonsultatsioonid.eu/sotsiaaltootaja/>

Ginsburg, S., Levinson, W. (2016). Professional boundaries. *JAMA*, 316(16), 1706-1707. doi:10.1001/jama.2016.15753

Hughes, M., Wearing, M. (2013). *Organisations and management in social work*. Los Angeles: SAGE Publications.

International Federation of Social Workers. (2018). *Global social work statement of ethical principles*. IFSW. Kasutatud 23.05.2024, https://www.eswa.ee/wp-content/uploads/2020/02/Eetikapohimotted_sotsiaaltoos_IASSW_2018.pdf

Jamshed, S. (2014). Qualitative research method-interviewing and observation. *Journal of basic and clinical pharmacy*, 5(4), 87.

Juhanson, A. (2006). *Avalikus teenistuses töötavate sotsiaaltöötajate lojaalsuskonfliktid*. Magistritöö. Tallinna Tehnikaülikool, Sotsiaalteaduskond.

Kalmus, V., Masso, A., Linno, M. (2015). *Kvalitatiivne sisuanalüüs*. Kasutatud 15.04.2024, <https://samm.ut.ee/kvalitatiivne-sisuanalyys>

Laanisto, K. (2015). *Kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajate arvamus oma igapäevatöö praktikast*. Magistritöö. Tartu Ülikool, Sotsiaaltöö ja sotsiaalpoliitika õppekava.

Lepik, K., Harro-Loit, H., Kello, K., Linno, M., Selg, M., Strömpl, J. (2014). *Intervjuu*. Tartu Ülikool: Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas. Kasutatud 07.01.2024, <https://samm.ut.ee/intervjuu>

Lester, J. N., Cho, Y., & Lochmiller, C. R. (2020). Learning to do qualitative data analysis: A starting point. *Human resource development review*, 19(1), 94-106.

Lishman, J. (1988). Social work interviews: How effective are they?. *Research, Policy and Planning*, 5(2), 1-5.

Lill, A.-L. (2022). *Sotsiaaltöö kui professioni kuvand meediakajastuses*. Lõputöö. Tallinna Tehnikakõrgkool, Sotsiaaltöö õppekava.

Lind, R., Truusa, T.-T. (2014). Sotsiaaltöötaja uus kutsestandard viib Eesti sotsiaaltöö uuele tasemele. *Sotsiaaltöö ja sotsiaalpoliitika erialaajakiri*, 2014 (4), 40-43.

https://intra.tai.ee/images/prints/documents/146312936872_Sotsiaaltoonr4_2014.pdf

Lust, M. (2012). *Mis on intervjuu?* Loenguslaidid. Tallinna Pae Gümnaasium, meediaõpetus. Kasutatud 23.05.2024, <https://www.slideshare.net/MaiaLust/intervjuu>

Maguire, P., Pitceathly, C. (2002). Key communication skills and how to acquire them. *British medical journal*, 325(7366), 697-700. <https://doi.org/10.1136/bmj.325.7366.697>

Masso, A., Salvet, S., Lepik, K. (2014). *Analüüsitarkvara*. Tartu Ülikool: Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas. Kasutatud 07.01.2024, <https://samm.ut.ee/analyysitarkvara>

MTÜ Perede ja Laste Nõuandekeskus. (2012). *Professionaalsele tugiisikule ja sotsiaaltöötajale*. Abimaterjal. Kasutatud 20.05.2024, https://www.sm.ee/sites/default/files/content-editors/Lapsed_ja_pered/abimaterjal_professionaalse_tugiisikule_ja_sotsiaaltootajale.pdf

Männamäe, M., Mitendorf, A. (2010). *Sotsiaaltöö õppetooli vilistlasuuring*. Õppetool. Lääne-Viru rakenduskõrgkool, sotsiaaltöö õppekava.

Narusson, D. (2024). Kogemisteadmised sotsiaaltöö kõrghariduses. *Tervise Arengu Instituut*, 29. jaanuar 2024. Kasutatud 05.02.2024,

<https://www.tai.ee/et/sotsiaaltoo/kogemusteadmised-sotsiaaltoo-korghariduses>

Narusson, D. (2021). *Lootuse hoidjale: suhtlus- ja nõustamisoskused sotsiaal- ning kogukonnatöös: inimeste toimevõimekuse arengu toetamine*. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.

Pihl, K., Krusell, S. (2022). *Tulevikuvaade tööjõu- ja oskuste vajadusele: sotsiaaltöö*. Kasutatud 04.04.2024, <https://uuringud.oska.kutsekoda.ee/uuringud/sotsiaalto>

Pohla, H. (2016). *Kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajate käsitused täiendkoolituste seostest igapäevapraktikaga*. Bakalaureusetöö. Tartu Ülikool, Sotsioloogia, sotsiaaltöö ja sotsiaalpoliitika õppekava.

Rahamah. (2023). *Suhtlemisoskused: 2023. aasta täielik juhend*. Kasutatud 06.06.2024, <https://worldscholarshub.com/et/communication-skills/>

Riggall, S. (2012). *Using Counselling Skills in Social Work*. London: SAGE Publications Inc.

Rogers, C. (1961). *On becoming a person: A therapist's view of psychotherapy*. London: Constable.

Rämmer, A. (2014). *Valimi moodustamine*. Kasutatud 07.04.2024, <https://samm.ut.ee/valimid>

Seden, J. (2005). *Counselling skills in social work practice*. McGraw-Hill Education (UK).

Selg, M. (2014). Sotsiaaltöö professiooni ülemaailmne definitsioon. Sotsiaaltöö kui elukutse. *Sotsiaaltöö*, 1. september 2014. Kasutatud 06.01.2024, <https://www.tai.ee/et/sotsiaalto/sotsiaalto-professiooni-ulemaailmne-definitsioon>

Sihtasutus Kutsekoda. (2024). *Kutsestandard*. Kasutatud 04.04.2024, <https://www.kutsekoda.ee/en/kutsestandardid/>

Sihtasutus Kutsekoda. (2024). *Eesti kvalifikatsiooniraamistik*. Kasutatud 04.04.2024, <https://www.kutsekoda.ee/en/eesti-kvalifikatsiooniraamistik/>

Sihtasutus Kutsekoda. (2024). *Kutsestandardid: Sotsiaaltöötaja, tase 6*. Kasutatud 23.05.2024, <https://www.kutseregister.ee/ctrl/et/Standardid/exportPdf/10991234/?nocache=o16b3a85de>

Sihtasutus Kutsekoda. (2024). *Kutsestandardid: Sotsiaaltöötaja, tase 7*. Kasutatud 23.05.2024, <https://www.kutseregister.ee/ctrl/et/Standardid/exportPdf/10536292/?nocache=i9ff8c7484>

Social Care Institute for Excellence (SCIE). (2004). Teaching and Learning Communication Skills in Social Work Education. *Social Care Institute for Excellence*, London. Kasutatud 25.01.2024, <https://www.scie.org.uk/publications/knowledgereviews/kr06.asp>

Strömpl, J. (2015). Sotsiaaltööuurimus – sild teaduse ja praktika vahel ning suurepärase õppimismeetod. *Sotsiaaltöö*, 2015, 9-17.

Tervise Arengu Instituut. (2022). *Sotsiaalvaldkonna töötaja eetikakoodeks*. TAI. Kasutatud 23.05.2024, <https://www.tai.ee/et/sotsiaaltoosotsiaalvaldkonna-tootaja-eetikakoodeks>

Thompson, N. (2024). *Understanding social work: Preparing for practice*. Suurbritannia: Bloomsbury Publishing.

Trevithick, P. (2012). *Social work skills and knowledge a practice handbook*. New York: The McGraw-Hill Companies.

Van Nijnatten, C., Hoogsteder, M., & Suurmond, J. (2001). Communication in care and coercion: Institutional interactions between family supervisors and parents. *British journal of social work*, 31(5), 705-720. <https://doi.org/10.1093/bjsw/31.5.705>

Wiles, F. (2011). Blurring private–professional boundaries: Does it matter? Issues in researching social work students' perceptions about professional regulation. *Ethics and Social Welfare*, 5(1), 36-51. <https://doi.org/10.1080/17496535.2010.516114>

Õunapuu, L. (2014). Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteadustes. Tartu: Tartu Ülikool, 212.

LISAD

Lisa 1. Intervjuu kava sotsiaaltöötajale

I. Teema: Töökontekst

- Kauda oled sotsiaalvaldkonnas töötanud? On sul erialane kõrgharidus?
- Kauda oled selles ametis töötanud?
- Mis on Sinu ametinimetus?
- Milliste kliendigruppidega Sa praegu peamiselt töötad?

II. Teema: Töökontekstis vajalikud oskused ja täpsemalt, suhtlemisoskused

- Millised põhioskused on sinu meelest sotsiaaltöös olulised?
- Millised nendest nimetatud oskustest omandasid ülikoolis? Ja millised oskused oled omandanud täiendkoolitustel? Kuivõrd pandi koolis rõhku praktilistele oskustele?
- Mil moel puutud oma töös kokku suhtlemis- ja nõustamisoskustega?
- Kuidas tõlgendada terminit “suhtlemisoskused”? Mis see sinu jaoks tähendab?
- Kui tähtsaks pead suhtlemisoskuseid?
- Kirjelda palun, milline suhtleja sa ise oled ja kui heaks suhtlejaks ennast pead? Millega on rohkem raskusi?
- Kuidas oled suhtlemis- ja nõustamisoskuseid ise arendanud (ja oma oskuseid analüüsinud)?
- Kui palju on tööle kandideerides uuritud sinu suhtlemisoskuste kohta? Kuidas seda tehtud on? *(Milliseid teste või rollimänge on selleks läbi viidud?)*

III. Teema: Teadmised ja kogemused

- Millised suhtlemisoskused on sinu meelest kõige olulisemad? Miks?
- Millised suhtlemisoskused on klienditöös erinevas vanuses inimestega töötades kõige olulisemad? Millised on olulised oskused lastega, noortega ja mis täiskasvanutega töötades?

- Mil määral mõjutavad sinu suhtlemisoskused suhteid klientide, kolleegide ja erinevate kliendiesindusorganisatsioonidega? Kus, ehk millistes situatsioonides, oskused kõige sagedamini avalduvad?
- Meenuta palun mõnda olukorda, kus on tekkinud arusaamatusi ja konflikte ning kus head suhtlemisoskused on tõesti vajalikud?
- Milliseid soovitusi sa oleksid tahtnud, et sulle oleks enne tööle asumist antud suhtlemise osas?

IV. Teema: Edasised plaanid, ettepanekud

- Mida peaks tegema koolis teisiti, et suhtlemis- ja nõustamisoskuste kvaliteet oleks parem?
- Missuguseid koolitusi sa tahaksid, et sotsiaaltöötajatele suhtlemisoskuste teemat tehtaks?
- Missuguseid koolitusi sa tahaksid, et sotsiaaltöötajatele nõustamisoskuste valdkonnas tehtaks?
- Millised võiksid olla tulevikusuunad selles valdkonnas?

Intervjuu lõpetamine

- Mida sooviksid lisada, millest veel ei tulnud juttu? Kui mul tekib lisaküsimusi, kas ma saan sinuga veel ühendust võtta?

Lisa 2. Intervjuu kava sotsiaalvaldkonna juhile

I. Teema: Töökontekst

- Kui kaua olete sotsiaalvaldkonnas töötanud?
- Milline on Teie ametinimetus?
- Kaua olete selles ametis töötanud?
- Millisel ametipositsioonil töötajatega te praegusel perioodil töötate?

II. Teema: Suhtlemisoskuste olulisus

- Millised inimestega töötamise oskused on teie üksuses (organisatsioonis) töötajatele vajalikud? Mida oma töötajate puhul enim hindad?
- Kui tähtsaks peate suhtlemisoskust? Mis on teie jaoks suhtlemisel kõige olulisem?
- Kuidas te hindate enese suhtlemisoskuseid (mis tuleb hästi välja ja millega on keerulisem) ? Kuidas te olete oma suhtlemisoskuseid arendanud?
- Mil määral mõjutavad sotsiaaltöötajate suhtlemisoskused suhteid klientide, kolleegide ja erinevate kliendiesindusorganisatsioonidega? Milles väljendub nende oskuste olemasolu või puudumine?

III. Teema: Kogemused sotsiaaltöötajate värbamisel

- Kuidas te uurite tööle kandideerijalt tema suhtlemisoskuste kohta? Kui palju see mõjutab tema potentsiaali valituks osutada?
- Kui palju on ette tulnud seda, et võtate tööle kellegi, kes tundub oma teadmiste poolest ideaalne, kuid hiljem selgub, et praktilised oskused on jäänud nõrgaks?
- Kui suur erinevus on otse koolist tulnud sotsiaaltöötajal ja juba selles valdkonnas toimetanud töötajal? Millised tugevused ühel või teisel on olnud ja millised keerukused ühe või teise puhul on olnud teie kogemuste põhjal? (millised erinevused on suhtlemis- ja nõustamisoskuste osas?).
- Kuivõrd heaks hindate (tervikuna) suhtlemis- ja nõustamisoskuseid sotsiaaltöötajatel?
- Millele võiks õpingute käigus rohkem tähelepanu pöörata? Mida võiks teisiti teha, et neid oskusi päriselt rohkem arendada?

IV. Teema: Koolitused ja tulevikusuunad

- Kui palju teie sotsiaaltöötajad erinevatel koolitustel käivad? Mis teemalised koolitused need tavaliselt on?
- Missuguseid koolitusi sotsiaaltöötajatele suhtlemisega seoses tehakse? Peaks neid olema rohkem?
- Millised võiksid olla tulevikusuunad selles valdkonnas?

Intervjuu lõpetamine

- Mida sooviksid veel lisada selle teemaga seoses? On midagi mille kohta ma ei küsinud?
- Kui mul tekib lisaküsimusi, kas ma saan sinuga veel ühendust võtta?

Lisa 3. Informeeritud nõusoleku vorm

Käesolev uurimistöö on Tartu Ülikooli Infoühiskond ja sotsiaalne heaolu eriala (sotsiaaltöö õppekava) bakalaureusetöö. Töö autor on kolmanda aasta tudeng Reelika Tammekivi ning teda juhendab Dagmar Narusson.

Käesoleva uurimistöö keskmes on suhtlemisoskuste olulisus sotsiaaltöötajate töös ning suhete loomisel erinevate sidusrühmadega. Uurimistöö on oluline, et teada saada, kui tähtsaks peavad sotsiaaltöötajad enda suhtlemisoskusi, kui palju nad ise neid reflekteerivad, arendavad ja kui palju tööandjad ning erialaorganisatsioonid suhtlemisoskustele tähelepanu pööravad, arvestades teoreetilisi teadmisi ning praktilisi suhtlemisoskusi. Lisaks millised võiksid olla tulevikusuunad selles valdkonnas, näiteks võimalikud suhtlemisoskuste koolitused ja kursused sotsiaaltöötajatele.

Uurimuse läbiviimine toimub 25. märts - 13. aprill 2024

- Uuringus osalemine on vabatahtlik ning iga intervjueeritav võib sellest loobuda igal ajal, ilma, et sellega kaasneks tagajärgi.
- Intervjuud audiosalvestatakse. Intervjuude transkriptsioonide täistekste näeb uuringut läbiviiv tudeng ja juhendaja.
- Intervjuu salvestust ja transkriptsiooni hoitakse intervjuu läbiviija arvutis töö kaitsmimiseni.
- Uurimuse tulemustest antakse ülevaade bakalaureusetöös ja töö kaitsmisel.
- Andmete töötlemisel kasutatakse sõna-sõnalist transkriptsiooni. Tsitaate ehk lühikesi teksti väljavõtteid esitatakse bakalaureusetöö tekstis.

Minule, , on selgitatud, mis on nimetatud uuringu eesmärk ja metoodika (nt uuringu käik, ajakulu) ning kinnitan oma nõusolekut selles osalemiseks allkirjaga. Tean, et uuringu käigus tekkivate küsimuste ja võimalike probleemide kohta saan mulle vajalikku täiendavat informatsiooni uuringu läbiviijalt Reelika Tammekivilt (Tartu Ülikooli Infoühiskond ja sotsiaalne heaolu eriala tudeng, reelikatammekivi@outlook.com, 5077463).

Tulemuste esitamisel, luban kasutada:

- Eesnime
- Täisnime
- Pseudonüümi, milleks on:

Intervjuus osaleja allkiri:

Kuupäev, kuu, aasta:

Intervjuus osalejale informatsiooni andnud isiku nimi: Reelika Tammekivi

Intervjuus osalejale informatsiooni andnud isiku allkiri:

Kuupäev, kuu, aasta:

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Reelika Tammekivi,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose Suhtlemisoskuste olulisus sotsiaaltöös, mille juhendaja on Dagmar Narusson, 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.

Reelika Tammekivi

27. 05. 2024