

Tartu Ülikool
Sotsiaalteaduste valdkond
Ühiskonnateaduste instituut
Sotsiaaltöö ja sotsiaalpoliitika

Elin Kütt

Sotsiaaltöötajate tööalase toetuse kogemused ja kutse taotlemine

Magistritöö

Juhendaja: Marju Selg, MSc

Tartu 2016

Autorsuse kinnitus

Kinnitan, et olen koostanud ise käesoleva magistritöö ning toonud korrekselt välja teiste autorite ja toetajate panuse. Töö on koostatud lähtudes Tartu Ülikooli Ühiskonnateaduste instituudi magistritöö nõuetest ning on kooskõlas heade akadeemiliste tavadega.

Elin Kütt

31.05.2016

ABSTRACT

Social workers' experiences of being supported at their work environment and pursuit of vocational qualification

This thesis analyses the hidden side of social work – support, which is important for social workers as persons and specialists, to do their job well and not to burn out. The author understands “vocational support” as a set of conditions, which core components are professional leadership; environment which supports studying and self-development; emotional and moral support which in return help to keep up the level of motivation, handle stress and enjoy the work at hand. Those three components are derived from the three classical functions of the supervision of social work. In this master thesis the experience of occupational support has been connected with the topic of pursuing vocational qualification in the area of social work. It is part of social workers' profession to be able to use the different forms of vocational support available to them, to be able to offer help to colleagues and contribute to the development of the vocational support inside an organization. For those reason the subject is also reflected in the national social workers' vocational standards (Kutsestandardid, 2014).

The goal of the thesis is to learn about the experiences and expectations of social workers in relation to the vocational support. The study was carried out using qualitative method. The author conducted semi-structured interviews with social workers, which covered a wide range of topics about vocational support. The fact, that the interviews also covered the topics of self-analysis needed for applying for social worker certificate, could show to social workers, that certification exam is not terrifying, and to give courage and motivate them to analyse their work and apply for certification.

Collected data was analysed by method of thematic analysis. The categories, which were the results of open coding, are represented in the Results chapter. As a result of axial coding, author found six important topics, which have been presented in the Discussion chapter of this thesis:

- The lack of support by leaders;

- Professional autonomy of social workers;
- Regarding information as social capital;
- The importance of supportive atmosphere in handling difficulties;
- The image of social worker;
- Self-assessment of one's work and identifying the possible need for training.

Through selective coding of the data the core topic of the interviews appeared: the lack of professional vocational support. From one side it is related to the low willingness of social workers to reflect upon their needs, get support and use the support offered; on the other side it is related to the disregard towards the subject by their leaders and managers of social services. One could also see a direct link between the core issues and the low activity of applying for certification. If social workers are not used to analyse their work, they fear to write the self-analysis necessary for applying for certificate. Because they may not want to be seen as not competent or weak, this might be one of the reasons for the low rate of applying for the certificate. Participating in the interviews gave a chance for social workers to go through the topics covered in the Vocational Standards and through this reflect upon their own work. Participants mentioned, that discussing the topics covered in the Vocational Standards reduced their fear of writing the self-analysis and made them interested into getting the certificate.

Collected data showed, that the study answers the research questions initially postulated. The categories, found through the thematic analysis, are interesting and intriguing, making this topic viable for further research.

SISUKORD

SISSEJUHATUS	7
I SOTSIAALTÖÖTAJA PROFESSIONAALSUS	9
1.1 Sotsiaaltöö professioon	9
1.2 Kutsesüsteem	10
II TÖÖALANE TOETUS SOTSIAALTÖÖS.....	13
2.1 Juhtimine ja juhendamine	14
2.2 Emotsionaalne toetus ja psühhosotsiaalne heaolu töökeskkonnas.....	21
2.3 Erialane areng	25
Probleemipüstitus.....	32
III METOODIKA	35
3.1 Uurimismeetod.....	35
3.2 Uurimuses osalejad ja andmekogumine	35
3.3 Andmete analüüs.....	36
3.4 Eneserefleksioon	37
IV TULEMUSED: SOTSIAALTÖÖTAJATE TÖÖALASE TOETUSE VAJADUS JA ALLIKAD	40
4.1 Suhted klientidega.....	40
4.2 Töölased suhted.....	43
4.3 Töötaja enesehoid	49
4.4 Suhted lähedastega.....	51
4.5 Füüsiline töökeskkond	52
4.6 Juhtimine ja juhendamine	54
4.7 Õppimine ja eneseareng.....	63
V ARUTELU.....	72
5.1 Juhi toetus sotsiaaltöötajatele on vähene	72
5.2 Sotsiaaltöötaja professionaalne autonoomia	73
5.3 Info käsitlemine sotsiaalse kapitalina	75
5.4 Toetava õhkkonna olulisus raskustega toime tulemisel.....	77

5.5	Sotsiaaltöötaja kuvand	77
5.6	Oma töö analüüsimine ja koolitusvajaduse tunnetamine.....	78
5.7	Keskne teema: töölase professionaalse toetuse vähesus	80
	KOKKUVÕTE	83
	KASUTATUD ALLIKAD	86
	Lisa 1. Intervjuu kava	90

SISSEJUHATUS

Minu magistritöö käsitleb sotsiaaltöö varjatumat poolt, nimelt toetust, mis on vajalik sotsiaaltöötajale kui inimesele ja kui spetsialistile, et oma tööd hästi teha ja mitte väsida seda tegemast. Töölase toetuse temaatika huvitab mind. Olen kogenud selle olulisust, kuna täidan oma töökohal ka töökeskkonna spetsialisti ülesandeid. Mõistan tööalast toetust tingimuste kompleksina, mille keskseteks komponentideks on professionaalne juhtimine, õppimist ja enesearengut soodustav keskkond ning emotsionaalne ja moraalne toetus, mis aitab hoida alal motivatsiooni, tulla toime stressiga ja oma tööst rõõmu tunda. Need kolm komponenti on tuletatud sotsiaaltöö supervisiooni kolmest klassikalisest funktsioonist: juhtimisfunktsioon kvaliteetse praktika ja personali ladusa töö tagamiseks, haridusfunktsioon iga töötaja erialaseks arendamiseks, nii et ta suudaks anda parima võimaliku tööpanuse, ning toetusfunktsioon harmooniliste töösuhete, ühtekuuluvustunde ja kõrge töömoraali kujundamiseks (Kadushin, 2002, ref Dawson, 1926: 293). Idee tööalast toetust sel viisil käsitleda sain õppeainest Sotsiaaltöö hindamine ja tööalane toetus (Selg, 2015).

Töölase toetuse kogemuste uurimise seostan oma magistritöös sotsiaaltöötajate kutse taotlemise temaatikaga. Oskus tööalase toetuse erinevaid vorme kasutada, kolleegidele pakkuda ja oma organisatsioonis arendada kuulub sotsiaaltöötaja professionaalsuse juurde. Seepärast kajastub see temaatika ka sotsiaaltöötaja kutsestandardites (Kutsestandardid, 2014). Kutsestandardid ja kutse taotlemine on minu magistritöö kontekstis olulised mitmes mõttes. Selleks et tööalase toetuse alaseid kompetentse kutseeksamil tõendada, on vaja oma tööd sellest vaatenurgast reflekteerida ja täita nõuetekohane eneseanalüüs. Seega sunnib kutseeksam sotsiaaltöötajat arendama oma refleksioonivõimet ja värskendama teadmisi, mis läbi paraneb töö kvaliteet. Võiks eeldada, et kutseeksam on sotsiaaltöötajale heaks võimaluseks ennast erialaselt proovile panna ja arendada. Kutse omamine võiks sotsiaaltöötajale olla oluline tööalase kindlustunde allikas. Paraku ei ole sotsiaaltöötajad kutse taotlemisel aktiivsed. Võimalik, et teiste aitamisele orienteeritud sotsiaaltöötajad ei ole endale piisavalt teadvustanud enda kui inimese ja kui töötaja vajadusi, või ei olda harjunud oma tööd reflekteerima ja seetõttu tundub kutseeksam hirmutav. Aga need on üksnes oletused.

Eelnevast lähtudes võtsin oma **magistritöö eesmärgiks** õppida tundma sotsiaaltöötajate kogemusi ja ootusi seoses tööalase toetusega. Loodan, et saadud teadmised aitavad tõsta sotsiaaltöötajate tööalase toetuse alast teadlikkust, parandada sotsiaaltöötajate töökeskkonda ja edendada erinevaid toetusvorme ning täiustada ka kutsestandardeid. Selleks viin sotsiaaltöötajatega läbi poolstruktureeritud intervjuud, mis hõlmavad võimalikult laialt kogu tööalase toetuse temaatikat. Intervjuu kava koostamisel sain ideid ka kutsestandardi vastavatest teemadest ja oma töökogemustest. Intervjuuandmete analüüsimiseks kasutan temaatilise analüüsi meetodit. Selliselt kavandatud uurimuse abil on võimalik teada saada, milliseid tegevusi, suhteid ja tingimusi kogevad sotsiaaltöötajad tööalaselt toetavatena, millega nad on oma töökeskkonnas rahul, millest tunnevad puudust ning mida nad ise teevad enda ja kolleegide toetamiseks ja arendamiseks. See, et käsitlen intervjuudes ka kutse taotlemiseks vajaliku eneseanalüüsi teemasid, võiks sotsiaaltöötajatele näidata, et kutseksam ei olegi kohutav ning anda julgust ja motivatsiooni enda töö teadlikumaks analüüsimiseks ja kutse taotlemiseks.

Magistritöö koosneb kuuest peatükist. Esimeses peatükis käsitlen sotsiaaltöö professiooni ja kutsesüsteemi kui sotsiaaltöö professionaliseerumise olulist komponenti. Teine peatükk on pühendatud tööalasele toetusele sotsiaaltöös. Kolmandas peatükis kirjeldan uurimismeetodit ja reflekteerin oma tundeid ja mõtteid seoses andmete kogumise ja analüüsimisega. Neljandas peatükis toon välja andmete avatud kodeerimisega saadud kategooriad ning viies peatükk on arutelu, kus käsitlen eelnenud analüüsi tulemusena ilmnenud olulisemaid teemasid.

Soovin siinkohal südamest tänada enda juhendajat Marju Selga, kes toetas mind käesoleva uurimuse läbiviimise protsessis ning ka kõiki uurimuses osalenud sotsiaaltöötajaid, kes leidsid aega, et uuritavat teemat avada.

I SOTSIAALTÖÖTAJA PROFESSIONAALSUS

1.1 Sotsiaaltöö profession

Sotsiaaltöö on kindlate eetiliste tõekspidamistega elukutse, mis põhineb õiglusel ja nõuab pühendumist inimestele, kes vajavad professionaalset tuge (Wilken, 2013a: 10). Teiste inimeste ellu sekkumine toimub olukorras, mis nõuab muutust ja arengut (Global Definition of Social Work, 2014) ning seetõttu tuleb sotsiaaltöötajal tegeleda otseselt inimestega, kes tema abi vajavad. See tähendab, et sotsiaaltöötaja peab minema inimesteni, keda ta abistab, ning ta peab seda tegema selles keskkonnas, milles inimene abi vajab. Ka Lymbery ja Butler (2004, Hughes ja Wearing, 2007: 9-10 kaudu) on arvamusel, et sotsiaaltöö ulatub kaugemale tavapärase töö või organisatsiooni piirangutest, kuna sotsiaaltöö on teadmiste, väärtuste ja oskuste kogum, mis on arendatud professionaalsest haridusest, sotsialiseerumisest ja kogemustest. Sotsiaaltöö rikkalik teadmiste kogum on nii selle nõrkus kui tugevus, kirjutab Wilken (2013a). Ta leiab, et ühelt poolt võimaldavad teaduslikud teadmised määrata sotsiaaltöö eesmärgid ja sisu vastavalt olukorrale või konkreetse elanikkonna grupi tunnustele ja vajadustele ning hoida töötajaid paindlikena, ilma ühe kindla institutsionaalse keskkonna piiranguteta. Teiselt poolt aga ei ole sotsiaaltöö selgelt eristatav teadusharuna, tegevuspõlluna või uurimisvaldkonnana, mistõttu võidakse selle väärtust kergesti kahtluse alla seada. (Wilken, 2013a: 9).

Sotsiaaltöö arenemine on olnud väga pikk protsess. Sotsiaaltöö kvaliteeti on parandatud uurimuste, töökirjelduste, kutsestandardite, supervisiooni, koolituste ning praktikast õppimise kaudu (Ewijk, 2015a: 61). Professionaliseerumise oluliseks osaks on olnud sotsiaaltöötajate pühendumine elukutse arendamisele ja kogemustest õppimine. See näitab Selg ja Velli-Vällik (2015: 26) sõnul, et kuigi ühelt poolt on sotsiaaltöö praktiline tegevusala ehk töö, mida sotsiaaltöötaja klientidega teeb, siis teiselt poolt on sotsiaaltöö saanud teadusalaks, kus sotsiaaltöötajad arendavad oma teadmisi ja meetodeid läbi kogemustest õppimise. Kogemuste põhjal arenevad teoreetilised teadmised ja uurimismeetodite kogum täiustab ning toetab

omakorda ka sotsiaaltöö praktikat. (Selg ja Velli-Vällik, 2015: 26). See tähendab, et sotsiaaltöö areng on tsirkulaarne protsess, kus praktika ja teadus täiendavad teineteist.

Sotsiaaltöötajalt oodatakse tugevat teadlikkust enda rollist, positsioonist ja vastutusest seoses kohaliku sotsiaalpoliitika, teenusesaaja ja kodanikega ning võimekust kasutada ja rakendada enda teaduslikke ja praktilisi teadmisi erinevates olukordades (Ewijk, 2010: 87, 140). Et tulla toime igapäevatoos ette tulevate muutuste, keeruliste juhtumite ja vastutusega ning teha enda tööd tulemuslikult, kasutab sotsiaaltöötaja igapäevases töös teadmiste kogumit, mis koosneb professionaalsest hoiakust, oskustest, teooriatest ja konkreetsetest meetoditest ning sekkumistest (Wilken, 2013b: 43). Seetõttu on oluline rõhutada, et sotsiaaltöötaja peab oskama oma teadmisi ja kogemusi praktikasse rakendada.

1.2 Kutsesüsteem

Kutsete andmise süsteem on olnud pidevas arenemises. Eestis loodi kutsesüsteem 1997. aastal Eesti Kaubandus-tööstuskoja poolt ning selle arendamist jätkas 2001. aasta augustis loodud SA Kutsekoda (Kutsekoda, s.a). SA Kutsekoda tegeleb kutsesüsteemi arendamisega ka praegu. Olulised muutused toimusid kutsesüsteemi arengus 2014. aastal, kui toimus kutsestandardite uuendamine ja parendamine. Kutseseaduse järgi pidid kõik vanas vormis kutsestandardid olema 2014. aastaks viidud kompetentsipõhisesse vormi, mis on oma keerukuse ja iseseisvuse astmelt paigutatud Eesti kvalifikatsiooniraamistiku kaheksale tasemele (Sotsiaaltöötaja uus kutsestandard viib Eesti sotsiaaltöö uuele tasemele, 2014: 40). Kusjuures 1. tase on madalaim ning 8. tase kõrgeim. Kutseseaduses sätestati, et varasemalt kehtinud kutsesüsteemi alusel kehtestatud kutsestandardid ja välja antud kutsetunnistused kehtivad kuni nende kehtivusaja lõppemiseni, kuid kutsed ei ole enam taastõendatavad, kuna uued kutsestandardid erinevad oluliselt varem kehtinud standarditest.

Praegu Eestis kehtiv kutsesüsteem on seotud Euroopa ühtse raamistikuga, mis tähendab, et tänu Euroopa ühtsele kutsesüsteemile kehtivad Eestis saadud kutsetunnistused ka teistes Euroopa

Liidu liikmesriikides (Eesti kvalifikatsiooniraamistiku sidumine Euroopa kvalifikatsiooniraamistikuga, s.a). Seetõttu avardab kutse omamine spetsialisti võimalusi nii Eestis kui välismaal. Kutsestandardil on palju hüvesid ning mõned neist on SA Kutsekoda ka oma kodulehel (Kuidas saab kutsesüsteem toetada sinu tegevust?, s.a) välja toonud. Näiteks on kutsestandard aluseks tööturu nõudmistele vastavate õppekavade, koolitusprogrammide koostamisel ning kompetentsuse hindamisel ja kutsetunnistuste rahvusvahelisel võrdlemisel. Kuid standard on ka abiks tööandjatele, töötajatele, koolitajatele ja õppuritele. See abistab tööandjaid ametite kirjeldamisel-tutvustamisel, töötajate valikul, ametijuhendite koostamisel, nõuete määramisel ja koolituste planeerimisel. Töötajatel on võimalik kutsestandardi abil saada selgust enda olemasolevate ja puuduvate oskuste vahel, et planeerida oma arengut ja karjääri, luues seeläbi aluse elukestvatele õppele. Koolitajatele ja õppuritele pakub kutsestandard infot, milliste oskustega töötajat tööturul vajatakse. (Kuidas saab..., s.a). Kutsestandardi koostamisel on arvestatud, et see peab suutma üheaegselt rahuldada erinevate sihtgruppide vajadusi ja ootusi. Sellest võib järeldada, et kutse taotlemine on oluliseks panuseks professioni arengule.

Iga töö tegemiseks on vajalik teatud kompetentsus – teadmised, oskused, sobivad isikuomadused, hoiakud ning vastav kogemus (Kuidas saab..., s.a). Kompetentsus tähendab suutlikkust tegutseda oma kutsealal ning see avaldub läbi kindla töökäitumise ehk tegevusnäitajate (Kutsestandardi terminid, s.a: 3). Erinevatel professionaalsuse tasanditel eeldatavad kompetentsid kirjeldatakse standardis läbi tegevusnäitajate ja tööks vajalike teadmiste. Kutse taotlemisel tuleb sotsiaaltöötajal valida ka spetsialiseerumine, mis tähendab kompetentside abil toimuvat hargnemist kutse sees (Kutsestandardi terminid, s.a: 4). Sotsiaaltöötaja, tase 6 kutsestandard võimaldab spetsialiseerumist üheteistkümnnes ning tase 7 neljateistkümnnes erinevas valdkonnas. Võrreldes 6. tasemega on Sotsiaaltöötaja, tase 7 standardis rohkem käsitletud juhtimise temaatikat, toetamist ja reflektiivpraktika valdamist, kuna tegemist on kõrgema professionaalsuse ja magistriharidusega sotsiaaltöötajaga.

Sotsiaaltöötaja kutse taotlemise aluseks on erialane haridus ja töökogemus spetsialiseerumisega seotud valdkonnas (Sotsiaaltöötaja kutsete andmise kord, s.a: 3-4), kuid selleks et kompetentse kutseeksamil tõendada, on vaja täita nõuetekohane eneseanalüüs (Sotsiaaltöötaja kutse andmine,

s.a), mis eeldab oma töö reflekteerimist. Lisaks kirjalikule eneseanalüüsile viiakse kutse taotlejatega läbi vestlus, milles muuhulgas arutletakse eneseanalüüsis kirjutatu üle.

II TÖÖALANE TOETUS SOTSIAALTÖÖS

Töölase toetuse käsitus minu magistritöös on tihedalt seotud supervisiooni mõistega. Mõistan supervisiooni sotsiaaltöötaja professionaalse toetamise protsessina, mis kuulub sotsiaaltöö kui keeruka ja stressirohke abistamistöö juurde. Praktiline töö ja selle superviseerimine kulgevad paralleelsete protsessidena, nii et supervisioon on korruga nii sotsiaaltöö orgaaniline osa kui ka selle peegeldaja (Tsui, 2005: 34; Phillipson, 2009: 244-251). Supervisiooni on nimetatud ka sotsiaaltöök sotsiaaltöötajaga. Supervisiooni loetakse heaks ja edukaks, kui see täidab sotsiaaltöös teatud olulisi funktsioone, mis on seotud töötajate juhendamise, toetamise, harimise, erialase ja personaalse arengu ning kvaliteedi juhtimisega, ning kui need funktsioonid on sobivas tasakaalus (Kadushin, 2002, ref Dawson, 1926; Tsui, 2005).

Sotsiaaltöö supervisiooni defineeritakse sageli selle kolme peamise funktsiooni – juhtimis-, haridus- ja toetusfunktsiooni järgi (Kadushin, 2002, ref Dawson, 1926). Kõik need kolm omavahel seotud funktsiooni aitavad kaasa, et abi ja teenused, mida sotsiaaltöö kliendid saavad, oleks pakutud professionaalsete sotsiaaltöötajate poolt asjatundlikult ja eetilisel. Vahetult aitab supervisioon sotsiaaltöötajat, kuid olles sotsiaaltöö osa, on selle eesmärk alati kliendi hüve suurendamine.

Sotsiaaltöö superviseerimise korraldusmudelid on erinevad. Asutused ja töötajad võivad supervisiooni osta spetsialiseeritud teenusepakkujalt, aga see võib toimuda ka töökohas kohapeal ja olla töötajatele ametlikult ette nähtud (Selg, 2006: 11-12). Asutuses võib superviisorina toimida esmatasandi juht, kes on määratud toetama ja suunama alluvate praktikat õpetamise, juhtimise ning toetamise ja abistamise teel (Thompson, 2002: 32; Munson, 2002: 10). Sotsiaaltöötajate suhtumine supervisiooni on sageli vastuoluline ning seda mõjutavad erinevad tegurid (Thompson, 2002: 32). Ühelt poolt soovib iga töötaja end tunda ametikohustusi täites turvaliselt ja kaitstuna, töötada selgete juhiste järgi, saada oma tööle regulaarset tagasisidet ja kogeda toetust. Samal ajal tugevneb sotsiaaltöötajatel soov töötada iseseisvalt, mis käib kaasas sotsiaaltöö professionaliseerumisega ja erialase eneseteadvuse kasvuga. Kuna iseseisvat töötamist peetakse arenenud professioni nurgakivideks (Abbott, 1988), siis võivad sotsiaaltöötajad tajuda

pidevat supervisiooni töökohal rünnakuna oma professionaalsele staatusele (Tsui, 2005: 73). Samal ajal mõjutab sotsiaaltööd sotsiaalpoliitiline kontekst, milles on tööle seatud väga ranged seadusandlikud ja institutsioonilised raamid ning sotsiaaltöötajad tunnevad, kuidas manageristliku kontrolli tugevnemine vähendab nende professionaalset autonoomiat (Payne, 2005; Selg, 2012). Seepärast on oluline pöörata tähelepanu, kuidas toetada ja juhendada sotsiaaltöötajat nii, et see teda innustaks ning et ta ei tunneks end allasurutuna ega alavääristatuna.

Niisiis, sotsiaaltöötajate superviseerimine võib olla korraldatud erinevalt (Selg, 2006: 11) ja sageli ei ole seda üldse korraldatud ega töötajatele kättesaadavaks tehtud (Hramtsova, 2008; Kaljuste 2013). Kui töötajaid superviseerib esmatasandi juht, siis ta võib täita kõik olulisemad funktsioonid või teatud osa neist, näiteks tegeleda tööülesannete andmise ja nende täitmise jälgimisega, töötajate juhendamise või koolitusvajaduse väljaselgitamisega. Igapäevase töö käigus põimuvad supervisiooni elemendid teiste tegevustega, suhetega ja töökeskkonna tingimustega, mida töötajad kogevad toetavate või mittetoetavatena, või ka oma turvalisust ohustavatena. Nende seoste kaudu jõuamegi tööalase toetuse mõiste juurde.

Selles peatükis käsitlen tööalase toetuse ilminguid, jagades need kolmeks valdkonnaks, mis on tuletatud sotsiaaltöö supervisiooni kolmest klassikalisest funktsioonist: juhtimisfunktsioon kvaliteetse praktika ja personali ladusa töö tagamiseks, haridusfunktsioon iga töötaja erialaseks arendamiseks, nii et ta suudaks anda parima võimaliku tööpanuse, ning toetusfunktsioon harmooniliste töösuhete, ühtekuuluvustunde ja kõrge töömoraali kujundamiseks (Kadushin, 2002, ref Dawson, 1926: 293). Olen teadlik, et selline kolmeks jagamine on tinglik, sest nii supervisiooni funktsioonid kui ka tööalase toetuse valdkonnad on omavahel tihedalt seotud, kattuvad osaliselt ning mõjutavad üksteist, nii et neid on praktikas raske üheselt eristada.

2.1 Juhtimine ja juhendamine

Sotsiaaltöö praktikale on iseloomulikud ootamatused, ebaselgus ja vastuolulisus, ning üks juhi

tähtsamatest ülesannetest on töötajaid keerukates tingimustes toetada ja juhendada (Ewijk, 2015b: 70). Sotsiaaltöötajad töötavad väga erinevates organisatsioonilistes tingimustes. Töölase toetuse seisukohast on soodne olukord, kus sotsiaaltöötaja töötab sotsiaalteenuseid pakkavas asutuses või kohaliku omavalitsuse sotsiaalosakonnas, kus peale tema on veel kolleege ja meeskonda juhib eriala tundev juht. Aga sotsiaaltöötajad võivad töötada ka organisatsioonides, mille peamine ülesanne ei ole pakkuda sotsiaalteenuseid (nt haigla, kool, vangla). Sel juhul võib töötaja jääda ilma erialasest tööalasest toetusest töökohal ning peab seda hankima teisti, nt erialaorganisatsiooni toel. Oma töös keskendun esimesele variandile. Käsitlen juhtimisega seotud toetust avaliku sektori sotsiaaltöö organisatsioonis.

Tänapäeva keerukas maailmas igatsevad inimesed rohkem kui kunagi varem selliseid juhte ja organisatsioone, mis väärksid nende usaldust ja pühendumist (Virovere, Alas, Liigand, 2005: 51). Et sotsiaaltöötaja oma juhti usaldaks, peab juht suutma töötajat mõista, suunata, toetada ja motiveerida ning tundma ja tegutsema ka ise nagu sotsiaaltöötaja, kuid samal ajal omama suuremat autoriteeti ja rohkem töökogemusi (Ewijk, 2015b: 70). Hea juht on oma töötajate liidriks ehk eestvedajaks, kirjutab Valk (2003). Juhtimine kui manageerimine ja juhtimine kui eestvedamine loovad erinevaid väljundeid: juhtimine toodab stabiilsust, ennustatavust, korda ja efektiivsust, kuid eestvedamine loob muutusi ja töördõmu. Liider suudab panna inimesed tegema asju, mida nad pole varem teinud, mis pole rutiinsed ja millega võivad kaasneda ka riskid. (Valk, 2003: 169). Sotsiaaltöös peab risk olema juhitud ja tagada tuleb kliendi turvalisus ja teenuse kvaliteet. Seetõttu on oluline, et paika oleks pandud raamistik, mille sees sotsiaaltöötaja ja juht tegutsevad. Üldine raamistik luuakse seadustega, kuid palju sõltub ka juhi ja kogu organisatsiooni otsustest.

Väga oluline roll sotsiaaltöö valdkonnas on esmatasandi juhil. Keeruliseks muudab esmatasandi juhile tegutsemise ja otsustamise asjaolu, et üheaegselt tuleb lähtuda juhtkonna poolt esitatavatest nõudmistest ja eesmärkidest, kuid samal ajal tuleb arvestada ka töötajate soovide ja vajadustega. Praktikas on juhid tihti silmitsi vastuoluliste põhimõtete ja huvidega, koguni struktuuride või organisatsioonidega, kus kohtuvad vastuolulised ülalt-alla ja alt-üles juhtimisstiilid (Ewijk, 2015b: 70). See paneb sotsiaaltöötajate juhi olukorda, kus ülalt esitatakse talle nõudmisi, mida

sotsiaaltöös ei ole võimalik kiiresti saavutada, ning alt esitatakse talle soove asjadest ja ressurssidest, mida on töö hästi tegemiseks vaja, kuid mis ei lähe kokku ülalt esitatavate nõudmiste ja võimalustega. On väga oluline, et juhid sotsiaaltöötajate soove ja vajadusi mõistaksid, sest juht peab olema suuteline töötajaid toetama, kaitsma ja ressurssidega varustama, aga ka neile selgitama korralduslikke piiranguid, mille raames tuleb töötada (Tsui, 2005: 74). Sotsiaaltöötajate juht peab seega ülalpoolt esitatavad nõudmised töötajateni viima sellises vormis, et töötajad ei tunneks neid piiravate nõudmistena vaid võimalusena ennast ja oma tööd arendades osaleda organisatsiooni arengus.

Sotsiaaltöö kirjanduses (nt Thompson, 2002) kirjeldatakse esmatasandi juhi tööd töötajate superviseerimisena. Esmatasandi juht aitab organisatsiooni eesmärkide saavutamisele kaasa töötajaid võimestades ja toetades ning see toimub väga erinevate tegevuste kaudu. Nagu eelnevalt kirjeldatud, on juht vahendajaks ja lepitajaks töötajate ja kõrgema juhtkonna vahel, kuid samaaegselt tagab ta ka seaduste ning organisatsioonis kehtivate nõudmiste ja töösuundade järgimise. Töötajate toetamisel on juhi oluliseks ülesandeks jälgida tööülesannete täitmist ja töökoormust ning olla abiks raskuste ületamisel ja probleemide lahendamisel. Kindlasti on oluline läbi juhtimisalaste tegevuste toetada ja edendada ka personali arengut ning koostööd, nii oma asutuse töötajate vahel kui ka laiemalt. (Thompson, 2002: 56). Võrgustike juhtimise, raskete juhtumite ning keerukate sotsiaalsete olukordade haldamise olulisust rõhutab ka Ewijk (2015b: 70). Keerukate olukordade ja suure hulga tööülesannetega toime tulemine eeldab juhilt väga head koostöö- ja suhtlemisoskust, kuna paralleelselt tuleb teha koostööd kõigiga, kelle panus ja tegevus on eesmärgi saavutamiseks oluline.

Uurimused on näidanud, et sotsiaaltöötajad tunnevad vajadust oma töö üle ka kolleegidega arutleda ning kolleegide ja koostööpartnerite toetus loob aluse sotsiaaltöötaja isiklikule professionaalsusele (Markus, 2013: 31-32). See tähendab, et juht peab mitte ainult ise koostööd tegema, vaid looma koostöö tegemise ja kogemuste vahetamise võimalused ka oma organisatsiooni töötajatele. Hea juhtimine on seega organisatsiooni eduka toimimise alus, kuid oluline on meeles pidada, et hea juhtimine loob samal ajal eelduse ka teistele toetuse valdkondadele. Hea juhtimisega luuakse organisatsioonis soodne kultuur õppimiseks ja

enesearenguga tegelemiseks ning toetav õhkkond, kus töötajad julgevad ka oma probleemidest üksteisele rääkida.

Töötajate osalus juhtimises

Juhtimise mõte ei peitu Üksvärav (2008) sõnul iseendas, vaid juhtimine peab olema millegi ja kellegi teenistuses. Organisatsiooni juhtimine lähtub inimesest ja on suunatud inimesele kui organisatsiooni liikmele. Organisatsiooni, selle liikmete ja ka iseenda eesmärged saavad juhid saavutada ainult koos töötajatega. (Üksvärav, 2008: 46, 48). Et tulla toime juhi rolliga, on oluline teha koostööd, kaasata juhtimisse kõiki töötajaid ja vahetada informatsiooni nii meeskonnas kui ka organisatsioonis üldiselt. Tõeline koostöö tekib siis, kui tiimi liikmed peavad eesmärgi saavutamist vajalikuks ja osalevad ka ise aktiivselt eesmärkide seadmisel (Virovere, Alas, Liigand, 2005: 122-123). Koostöö hoidmine ei ole lihtne, vaid vajab püsivat hoolitsemist, sest algne innukus mingi hea idee elluviimisel kipub sageli kiiresti lõppema (Üksvärav, 2008: 411). Koostöö hoidmiseks tuleb juhil töötajatega pidevalt suhelda, infot jagada, töötajaid kaasata, innustada ja tunnustada. Juht võib töötada koos meeskonnaga, aga omab alati teistega võrreldes tunduvalt rohkem vastutust.

Kas ja kuidas juht töötajaid kaasab, oleneb tema juhtimisstiilist ning seetõttu on juhile oluline oma juhtimisstiili tunda, seda oskuslikult rakendada ning vajadusel korrigeerida (Sisask, 2013: 59). Juhtimisstiil on juhi isikupärane toimimisviis, milles põimuvad tema isiksus, teadmised, oskused ja kogemused (Üksvärav, 2008: 50). Kõige üldisemalt esineb kolm juhtimisstiili: autoritaarne korralduste andmine töötajate minimaalse osaluse lubamisega, demokraatlik töötajate osalemise ja arvamuse välja ütlemise julgustamine ning minnalaskmisstiil, mis annab töötajatele täieliku vabaduse ja mille puhul juht taandab ennast üldse juhtimisest (Mullins, 1999, Valk, 2003: 175 kaudu). Edukas juht peaks valdama laia juhtimisstiilide skaalat ning oskama neid valida ja rakendada vastavalt olukorrale (Virovere, Alas, Liigand, 2005: 53).

Töötajate kaasatus töö kavandamisse ja otsuse vastuvõtmisse annab töötajatele kontrollitunde oma töökohal. Sotsiaaltöö on etteaimamatu ja stressirohke ning seepärast on oluline, et töökeskkond ja töökorraldus oleks võimalikult kindel, toetav ja ennustatav. Osalus ja

kontrollitunde kogemine laseb töötajal end tunda täievolilise toimijana oma töökohal ning pühenduda otsuste elluviimisse. Sotsiaaltöö juhi suhetes alluvatega kehtivad samad põhimõtted, mis sotsiaaltöö praktikas, kus olukorda hinnatakse ja otsused võetakse vastu kliendi osalusel ning kogu abistamisprotsess ja selle hindamine toimub interaktsioonis kliendiga.

Töö ülevaatus, hindamine ja tagasiside

Sotsiaaltöötaja peab igapäevatoos tegelema paljude erinevate ja keerukate juhtumitega ning sotsiaaltöös ei ole võimalik ette anda kindlaid juhendeid, mille järgi töös otsuseid langetada. Et saada selgust, kas tehtud otsused ja tegevused on olnud juhtumi puhul sobivad ning tulemuslikud, peab sotsiaaltöötaja enda tööd igapäevaselt üle vaatama. Töö ülevaatusprotsess annab sotsiaaltöötajale võimaluse jälgida ja kontrollida, et ta on õigel teel ning vajadusel oma tegevusi kohandada (Thompson, 2002: 214). See aga eeldab, et sotsiaaltöötajate juhid mõistavad sotsiaaltööd ning on loonud organisatsioonis õhkkonna, kus sotsiaaltöötajatel on aega ja motivatsiooni enda tööprotsesse üle vaadata. Eesti Avatud Ühiskonna Instituudi poolt 2004. ja 2014. aastal sotsiaaltöötajate seas läbi viidud uuringutes selgus, et sotsiaaltöötajad vaevlevad ajapuuduses ning see mõjutab nende võimekust töötada (Proos, 2014: 47). See tähendab, et sotsiaaltöötaja peaks tööprotsesside üle vaatamise käigus väga kriitiliselt hindama ka tööülesannete täitmisele kuluvat aega ning enda töökoormust. Liiga suure töökoormuse korral on vaja teha muutusi töökorralduses: palgata täiendavat tööjõudu või tööülesandeid delegeerida. Töökorralduslikud muutused saavad toimuda töötaja ja juhi koostöös.

Väga oluline roll sotsiaaltöötajate juhtidel on ka töötulemuste hindamisel. Töö ülevaatusel erinevalt toimub töö hindamine ülesande täitmise protsessi lõpus või hinnatakse töötaja konkreetset sooritust (Thompson, 2002: 214). Juht aitab sotsiaaltöötajal tulemuste hindamise abil näha oma tugevusi ja nõrkusi, luues seeläbi võimaluse tööst õppida. Töö üle vaatamine ja hindamine sisaldab sarnaselt supervisiooniga ka tagasiside andmist (Thompson, 2002: 70).

Üheks töö tulemuslikkuse ja tõhususe hindamise ja tagasiside andmise võimaluseks on viia regulaarselt läbi arenguveestlusi. Arenguveestluste käigus on võimalik leida töötaja ning organisatsiooni arenguplaanides ühisosa (Malmberg, 2005: 58). Vestluse käigus saab analüüsida

töötaja senist tööd ning tema plaane ja arusaamu ning anda infot, kuidas ta võiks olla organisatsioonile veelgi kasulikum ning teavitada teda vajalikest muutustest suhtumises, käitumises, teadmistes ja oskustes (Üksvärav, 2008: 221). Tagasiside andmine on oluline igas olukorras, kus inimesed tegutsevad ja koostööd teevad. See võib olla nii positiivne ehk kiitmine ja tunnustamine, aga ka negatiivne ehk kahtluste ja probleemide kohane ja konstruktiivne väljendamine (Thompson, 2002: 135). Juht saab sotsiaaltöötajale tagasisidet anda nii arenguestluste raames aga ka igapäevase suhtlemise käigus. Juht peaks tagasiside otseselt seostama teemadega, milles juhendatava muutusi soovitakse, ning keskenduma käitumisele (Kadushin ja Harkness, 2002, Tsui, 2005: 80-81 kaudu).

Hindamistulemuste alusel saab Üksvärava (2008: 221) sõnul teha järeldusi ka inimese sobivuse, edutamise, palga või täiendkoolituse kohta. Heade töötulemuste eest tuleb töötajaid tunnustada. Materiaalsete hüvede jagamine (palgatõus, preemia, spordiklubi sooduskaart jne) on oluline tunnustamisviis, aga sellest ei piisa. Tähelepanu tuleb pöörata ka psühholoogilistele tasudele nagu võimalus kasutada oma võimeid, panna ennast proovile ja seeläbi tunnustust teenida (Virovere, Alas, Liigand, 2005: 59). Oluline on kõikide töötajate õiglane tunnustamine, sest tööpanuse eest saamata jäänud tunnustus näitab töötajale, et teda ja tema tööd ei väärtustata (Maslach, Leiter, 2007: 21). Kahjuks tuleb tõdeda, et kuigi kõik teavad, kui oluline on tunnustuse jagamine, ei kibe me seda tegudes väljendama. Harva kiitmise põhjuseks võib olla asjaolu, et arukalt kiita on raske, aga ka see, et negatiivset märgatakse kergemini kui positiivset ning väga sageli hästi tehtud asjad tunduvad lihtsalt normaalsena (Virovere, Alas, Liigand, 2005: 59-60). Kompetentne juht valdab erinevaid suhtlus- ja tunnustamistehnikaid ning suudab kohaseid võtteid kasutades töötajaid innustada, head tööõhkkonda kujundada ning suurendada töötajate valmisolekut muutustega toime tulla ja areneda. Juht aitab luua õhkkonna, kus tunnustamine ei ole ainult tema ülesandeks, vaid üksteist märkavad ja kiidavad kõik töötajad.

Füüsiline töökeskkond ja tööohutus

Sotsiaaltöötaja tähelepanu on kliendi vajadustel ning tema enda kui töötaja ja kui inimese vajadused kipuvad tagaplaanile jääma. Üliõpilasuuringused on näidanud, et sotsiaaltöötajad on endale vähe teadvustanud füüsilise töökeskkonna mõju töö tulemuslikkusele (Vöö, 2014: 41).

Töökeskkonnas on palju erinevaid aspekte, millele tuleb tähelepanu pöörata: tööruumi ja muude ruumide üldine kujundus, mööbli paigutus ja otstarbekus, temperatuur ja valgus ning ka subjektiivsed asjaolud nagu osalus oma tööruumi kujundamises (Vischer, 2008: 98). Kõik need tingimused peavad vastama nii töötaja kui ka klientide vajadustele.

Füüsilist keskkonda puudutavaid küsimusi saab Vöö (2014) sõnul lahendada eelkõige tööandja, aga ka töötaja peab oskama töökeskkonnale tähelepanu pöörata ja nõudma vajaduse korral muutusi. Paraku on sotsiaaltöötajad aga liialt leplikud, et seista enda ja klientide heaolu eest ja nõuda tööandjalt oma füüsilise töökeskkonna parandamist nii, et see vastaks professionaalse sotsiaaltöö nõuetele. (Vöö, 2014: 41). Muudatusi on lihtsam algatada ja saavutada, kui töökollektiivis valitsevad toetavad ja usalduslikud suhted. Eriti oluline on üksteise toetamine ohtlike olukordade tekkimisel ja neist üle saamisel. Üliõpilasuurimused on näidanud, et ohtlikesse olukordadesse sattumisel oodatakse abi kolleegidelt, kellega ollakse isiklikes heades suhetes (Ilves, 2003, 46-47). Seetõttu on oluline toetava õhkkonna loomisel ja hoidmisel, milles on võtmeroll juhil.

Füüsiline töökeskkond on oluline ka seoses tööturvalisusega. Sotsiaaltöö on töö inimestega, mistõttu tuleb arvesse võtta ka kliendipoolse füüsilise rünnaku võimalust suhtlemise käigus tekkida võivate lahkarvamuste või kliendi tervisega seotud käitumuslike iseärasuste tõttu. Kuigi võrreldes kodukülastustega on sotsiaaltöötaja oma töökeskkonnas eelisseisundis, sest tal on suurem kontroll oma ümbruse üle, peab ta olema teadlik erinevate ohutegurite ilmumise võimalikkusest ja ennetama ohtlike olukordade tekkimist (Vöö, 2014: 41). Ohtlike olukordi on enamasti võimalik ennetada, selleks tuleb ohtlikud esemed (käärid, paberinuga) silma alt ära panna ja mööbel paigutada nii, et töötaja väljapääs ruumist ei oleks blokeeritud. Viimane ei ole aga võimalik, kui tööruum on väike või on mööbel nii vana, et seda ei ole enam võimalik liigutada.

Juhtimine ja juhendamine sotsiaaltöötaja kutsestandardites

Juhtimise ja juhendamise teemat on Sotsiaaltöötaja kutsestandardites nii tasemel 6 kui tasemel 7 põhjalikult kajastatud (Kutsestandardid, 2014). Juhtimise ja juhendamise funktsioone tuleb

eelkõige täita sotsiaaltöötajal, kes on asutuse või töörühma juht, aga mingil määral peab sellega tegelema iga sotsiaaltöötaja.

Sotsiaaltöötaja kutsestandardite järgi peab bakalaureuse haridusega sotsiaaltöötaja (tase 6) tõendama juhtimise ja juhendamise alaste kompetentside (B.2.3) valdamist järgmiste tegevusnäitajate järgi: toetab ja juhendab kaastöötajat tööülesannete täitmisel, planeerib ja viib läbi nõupidamisi, osaleb asutuse arengueesmärkide seadmises, osaleb asutuse reeglistiku väljatöötamisel, hindab oma tööülesannetega seotud turvariske, täidab ohutusnõudeid ja jälgib nende täitmist.

Sotsiaaltöötaja, tase 7 standardis on rohkem käsitletud juhtimise temaatikat, toetamist ja reflektiivpraktika valdamist, kuna tegemist on kõrgema professionaalsuse ja magistriharidusega sotsiaaltöötajaga. Sotsiaaltöötaja (tase 7) peab lisaks eelkirjeldatule olema kompetentne (B.2.3) ka järgmistes tööosades: hindab töötajate toimetulekut tööülesannetega, viib läbi arenguestlusti, korraldab juhtumi- või planeerimiskonverentse ning teeb neist kokkuvõtteid, juhib asutuse arengueesmärkide seadmise tegevusi, sõlmib koostöösuhteid tegevuste läbiviimiseks ja hindamiseks, hindab vajadust asutuse reeglistiku väljatöötamiseks ja muutmiseks, juhib organisatsiooni riskide hindamist oma vastutusosalal ning analüüsib protsesside ja protseduuride efektiivsust ja teeb parendusettepanekuid.

2.2 Emotsionaalne toetus ja psühhosotsiaalne heaolu töökeskkonnas

Mõistan psühhosotsiaalse heaolu all töötaja rahulolu oma töökeskkonnas valitsevate tingimustega, eelkõige suhete ja üldise õhkkonnaga. Samas on oluline, et töötaja psühhosotsiaalset heaolu mõjutavad ka füüsilised tingimused töökohal, nt ventilatsiooni puudumine teeb uimaseks ning inetu tööruum ja ebamugav mööbel rikub töötaju.

Üks peamisi psühhosotsiaalse heaolu loojaid on emotsionaalse toetuse kogemine töökohal. See aitab töötajal vältida tööstressi ja läbipõlemist ning on oluline töörahulolu allikas. Kui töötajad

tunnevad end toetatuna, kujunevad töökollektiivis harmoonilised töösuhted, ühtekuuluvustunne ja kõrge töömoraal (Tsui, 2005). Emotsionaalset toetust ja tööülesannete täitmisega seotud professionaalset toetust on võimalik sotsiaaltöötajal saada väga erinevatel viisidel ning selle saamine on väga tugevasti seotud juhtimise ja juhendamise ning erialase arengu valdkondadega. Sotsiaaltöötaja saab toetust nii supervisiooni käigus kui ka turvalise töökeskkonna kaudu, ise ennast arendades ning juhilt ja töökaaslastelt koostöö tegemisel ja nõu küsimisel. Toetuse valdkonda eraldi vaadata on väga keeruline, kuna suur osa toetuse pakkumisest toimub juhtimise ja juhendamise ning erialase arengu valdkondadesse kuuluvate tegevuste kaudu.

Töötajate heaolu ja motivatsioon

Et hästi töötada ja sellest rõõmu tunda, peavad sotsiaaltöötajad ka endale tähelepanu pöörama, endasse ja oma töösse uskuma. Nad peavad oskama end suhestada ühiskonna ootustega, oma kutsestandarditega ja enda elukäiguga (Ewijk, 2014: 56). Oluline roll enese heaolu tagamisel ja töörahulolu saavutamisel on just töötajal endal. Sotsiaaltöötaja peab tundma ennast kui inimest ja kui professionaali – enda tugevusi, nõrkusi ja ressursse – et saavutada maksimaalne heaolu ja turvatunne töökeskkonnas ja tööülesandeid täites.

Töötajate heaolu loomisel on oluline roll töötaja otseselt juhil, kuna juht peab töötajate esindajana seisma töötajate õiguste eest ning olema vahendajaks kõrgema tasandi otsustajate ja töötajate vahel (Tsui, 2005: 73). Heaolu saavutamisel on oluline rääkida ka sotsiaaltöötaja motivatsioonist, sest heaolu loob motivatsiooni töö tegemiseks ning motivatsioon aitab tööle pühenduda ja tunda end väärtuslikuna, mis tekitab omakorda heaolu tunde.

Töötaja motivatsioonist rääkides on oluline keskenduda nii välisele kui sisemisele motivatsioonile. Välist motivatsiooni luuakse juhtimise ja töökeskkonna kaudu otseseid hüvesid võimaldades, aga sisemine motivatsioon on inimese enda ajendid, põhjused ja jõud, mis mõjutavad tema tegevust (Virovere, Alas, Liigand, 2005: 59). Malmberg (2005: 11) leiab, et motivatsioon peab tulema eelkõige inimese enda seest, sest keegi teine ei saa seda tema eest üles leida. Sisemine motivatsioon on ennekõike seotud sellega, et inimesele meeldib töö, mida ta teeb, kuid oluline on tähelepanu pöörata, et sisemise motivatsiooni teket ja püsimit mõjutab tugevalt

väline motivatsioon, mis on seotud nõ käegakatsutava tasuga nagu palk, turvalisus, töökeskkond ja töötingimused (Virovere, Alas, Liigand, 2005: 59). Motivatsioon on oluline emotsionaalse ja psühhosotsiaalse heaolu allikas. Seetõttu on juhi ülesandeks pöörata enda töötajatele tähelepanu ning hoolitseda, et mõlemad motiveerimisviisid toimiksid ja teineteist vastastikku toetaksid.

Töötajatel on võimalik enda motivatsiooni ja pühendumust optimaalsel tasemel hoida ka läbi aja ja energia juhtimise (Thompson, 2002: 12). Aeg on piiratud ja seda tuleb maksimaalselt ära kasutada. Eriti oluline on see sotsiaaltöös, kuna siin ei ole võimalik tegevusi täpselt ette planeerida ning arvestada tuleb ka muutustega. Kõige olulisem on Thompsoni (2002: 12-17) järgi teadvustada aja juhtimise vajalikkust ja kujundada välja selleks vajalikud strateegiad. Oluline on rõhutada, et ajajuhtimine ei ole pelgalt oma aja planeerimine ja selle raiskamise vältimine, vaid tuleb osata ka juhtida enda energiataset (Thompson, 2002: 12). Energiataseme juhtimine tähendab enda parimate tööperioodide teadvustamist ja oma tööülesannete planeerimist sellele vastavalt. Energia juhtimisele saab kaasa aidata ka juht jagades tööülesandeid selliselt, et igaüks saaks võimalikult palju tegeleda sellega, mis talle meeldib ja mis talle jõukohane on. (Thompson, 2002: 18-20). Enda tööülesannetest ülevaate hoidmine ning tegelemine sellega, mis sulle rohkem meeldib, loob motivatsiooni ja tõstab tööga rahulolu.

Positiivne töökeskkond ja kindlustunne

Tööõhkkonda on defineeritud organisatsiooni liikmete poolt kogetud hierarhiate, inimeste vaheliste suhete, töö, toetuse ja tasude süsteemi kaudu (Virovere, Alas, Liigand, 2005: 29). Organisatsiooni tööõhkkond peab olema toetav ja austav kõikide liikmete suhtes (Hardina, Middleton jt, 2007: 61), mistõttu väärub see tööalasest toetusest rääkides suurt tähelepanu. Positiivse õhkkonna loomisel ja hoidmisel on suur vastutus juhil, kes tähtsate töökorralduslike asjade kõrval peab vastutama ka organisatsioonis sellise õhkkonna loomise eest, mis toetaks kõigi töötajate vaimset tervist nii headel aegadel kui ka konfliktide ning probleemide ilmnedes (Sisask, 2013: 59).

Organisatsioonis juhi rolli omaval isikul on esmane vastutus töötajatele toetava juhtimise pakkumise ees ning oluline on keskenduda nii indiviididele kui ka personali grupi või meeskonna

tunnete edendamisele (Netting, O'Connor, 2003, Hardina, Middleton jt 2007: 30 kaudu). Kui organisatsioonis valitseb palju negatiivseid tundeid või inimesed ei saa piisavalt tunnustust ja tegevusvabadust, on tööstressi tekkimine paratamatu ja möödapääsmatu (Virovere, Alas, Liigand, 2005: 30). Seetõttu on Maslachi ja Leiter'i (2007) sõnul oluline edendada sügavat suhet tööga. Küsimus ei ole ainult töökeskkonna negatiivsuse vähendamises, vaid ka püüdes positiivset suurendada. Sügavama töö ja inimese vahelise suhte kasvatamise strateegiad on sellised, mis tõstavad energiat, pühendumust ja tõhusust. (Maslach, Leiter, 2007: 72). Positiivne töökeskkond loob sotsiaaltöötajatele turvatunnet ning eelduse tunnustuse saamiseks ja andmiseks. Sellised tunded lähendavad töötajaid läbi isiklike suhete kujunemise, mis omakorda soodustab ka asutuses tehtavat koostööd ja toetuse saamist-andmist. See näitab taaskord, et juhtimise ja juhendamise, emotsionaalse toetuse ja erialase arengu valdkonnad on omavahel tugevalt seotud.

Regulaarne ja erakorraline supervisioon

Hästi korraldatud supervisioon võimaldab organisatsioonil personali võimestamise kaudu saavutada oma eesmärgid (Tsui, 2005). Kuigi erinevatel abistavatel erialadel on suuri erinevusi supervisiooni mõistmises, korraldamises ja kasutamises ollakse üksmeelel, et supervisioonil on oluline roll abistamistöö õnnestumises (Thompson, 2002: 56). See tähendab, et supervisiooni protsessis püütakse läbi töötajate toetamise saavutada eesmärgid, mille püstitamist ja hindamist käsitletin juhtimise ja juhendamise peatükis.

Inimestega töötamist puudutavad ülesanded võivad olla kohati väga nõudlikud, keerukad ja segased ning ilma kindlate lahendusteta (Schön, 1983, Thompson, 2002: 56 kaudu). Need olukorrad tuleb tihti hoolikalt läbi mõelda ning kasu on võimalik saada läbi nende arutamise vanema kolleegiga, kes ei ole situatsiooniga otseselt seotud (Thompson, 2002: 56), kuid kellega vestlemine pakub vajalikku toetust olukordadega toime tulemisel. Toetava õhkkonna loomisel on oluline roll vestlemisel – oskusel ja tahtel vestelda, infot vahetada ning kolleege ära kuulata.

Thompsoni (2002: 57) järgi tõhusa supervisiooni puudumine mitte ainult ei jäta töötajaid ilma vajalikust toetusest, vaid võib olla ka pingete allikaks, kuna supervisioonil on mitmeid hüvesid: võimalus jagada rõõme ja muresid, vaadata üle tegevusi ja analüüsida plaane, vaadata

käsilolevale tööle erapooletult, saada ja anda konstruktiivset tagasisidet ning lisaks on supervisioon ka kindlustunde ja rahulolu allikaks ning võimaluseks isiklikuks ja professionaalseks arenguks. Antud loetelu näitab selgesti supervisiooni kasulikkust sotsiaaltöös. Sotsiaaltöötaja vajab oma töös sageli toetust muutuste ja raskete juhtumitega toime tulemisel.

Emotsionaalne toetus ja psühhosotsiaalne heaolu sotsiaaltöötaja kutsestandardis

Emotsionaalset toetust ja psühhosotsiaalseid heaolu on Sotsiaaltöötaja kutsestandardites (Kutsestandardid, 2014) kajastatud peamiselt juhtimise ja juhendamise ning erialase arengu teemade raames. Kutsestandard rõhutab sotsiaaltöötajate omavahelist toetamist ja märkamist, mis on oluline positiivse õhkkonna loomisel.

Sotsiaaltöötaja kutsestandardite järgi peab bakalaureuse haridusega sotsiaaltöötaja (tase 6) tõendama toetamise alaste kompetentside (B.2.3 ja B.2.4) valdamist järgmiste tegevusnäitajate järgi: tunneb ära läbipõlemise sümptomid ja teavitab juhte sobival viisil; osaleb kollegiaalses nõustamises; juhendab ja toetab kolleege tööga kaasnevate probleemide puhul ning osaleb aktiivselt pakutavas tööjuhendamises/supervisioonis.

Sotsiaaltöötaja, tase 7 standardis on käsitletud rohkem toetuse ja abi korraldamise temaatikat, mis peaks olema jõukohane magistriharidusega sotsiaaltöötajale. Sotsiaaltöötaja, tase 7 peab lisaks eelkirjeldatule olema kompetentne korraldama abi läbipõlemise puhul, sekkuma kaastöötaja vähenenud motivatsiooni korral ning vajadusel organiseerima tööjuhendamise ja/või supervisiooni oma töökohal.

2.3 Erialane areng

Supervisiooni eesmärgiks ei ole mitte ainult stressi langetamine ja läbipõlemise ennetamine, vaid võimaldada töötajatel jätkuvalt õppida ja edeneda, mistõttu on supervisioon oluliseks osaks teiste eest hoolitsemisel, õppimisele avatud olemisel, jätkuval enesearengul, eneseteadlikkusel ja arengule pühendumisel (Hawkins, Shohet, 2006: 5). Supervisiooni hariduslik funktsioon

julgustab töötaja üldist arengut ja valikut kindlate kutseoskuste üle (Tsui, 2005: 77). Selle tulemusel on ta teadlikum enesest, oma ametiroolist ja kohast teiste töötegijate hulgas ning mõjust oma sihtgrupile, arvestab enda pädevuse piiridega ja isiklike ressursidega ning tänu sellele on suuteline tegutsema vastavalt võimetele ja integreerima oma tegevusse uued ja varasemad teadmised ning kogemused (Merkuljeva, Vesso, 2013: 6). Vajalike omaduste ja võimete omandamiseks, hoidmiseks ja arendamiseks on oluline ennast erialaselt harida ja koolitada. Erialaseks arenguks leitakse aga võimalust ja motivatsiooni siis, kui tööalaselt saadakse piisavalt psühhosotsiaalset toetust ning ollakse ka rahul juhi poolt pakutava juhtimise ja juhendamisega.

Enda erialane arendamine on tööelu oluliseks osaks. Elukestev õpe on kaasaegse juhtimise põhielement, mis põhineb arusaamal, et personal on organisatsiooni olulisim ressurss (Beardwell ja Holden, 1994, Thompson, 2002: 65 kaudu). See näitab juhtimise ja juhendamise valdkonna olulisust ja otsest mõju töötajate erialasele arengule: hea juhtimine loob motivatsiooni ja võimalused töötajatele enda erialaseks täiendamiseks ja tööst õppimiseks.

Oluline on, et õppimine ei ole lihtsalt vahend mingite eesmärkide saavutamiseks vaid tööalase stimulatsiooni, motivatsiooni ja saavutuste allikaks (Thompson, 2002: 65). Tuntud õppimisteoreetiku David Kolbi (1984, Thompson, 2002: 67-68 kaudu) järgi on täiskasvanute õppimise protsessil neli staadiumit, mis on omavahel seotud ja mõjutavad üksteist. Õppimisahela esimeseks sammuks on Kolbi järgi argipäevakogemused, mille üle arutlemine aitab välja selgitada õppimisvajaduse. See loob võimaluse seoste loomiseks uute kogemuste ja varem õpitu vahel ning protsessi käigus toimub ka kogemuste üldistamine ja esialgse teooria ja mõisteraamistiku loomine. Õppimistsükkel lõpeb uute ideede praktikasse rakendamise ja tulemuste nägemisega. Kolbi õppimismudel näitab töö reflekteerimise olulisust õppimise protsessis.

Wilken (2013b: 44) rõhutab, et oluline on, et spetsialistid õpiksid oma meeskonnakaaslastelt ning võtaksid aega oma töö reflekteerimiseks. Iga natukese aja tagant peaks esitama endale küsimusi: mida me teeme, miks me niimoodi teeme, milliseid põhimõtteid ja meetodeid me kasutame ning kas me teeme õigeid asju. Wilken leiab, et mõned meeskonnad teevad seda väga edukalt, teised

vajavad superviisori tuge. Sotsiaaltöös ei ole juhtumid sarnased ning seetõttu on reflektiivpraktika sotsiaaltöötajale tema igapäevatoos suureks toeks. Reflektiivpraktika on arusaam professionaalsest praktikast, mille kohaselt on oluline vältida standardseid, retsepte järgivaid lahendusi, vaid tegeleda inimestega töötamisega seotud keerukuse, muutlikkuse ja määramatusega (Thompson, 2002: 234). See tähendab, et sotsiaaltöötaja ei saa enamasti juhtumite lahendamisel täht-tähelt lähtuda ette antud juhustest ja plaanidest, vaid tuleb läheneda individuaalselt ning arvesse võtta konkreetse juhtumi tingimusi ja olukordi. Samas on uurimused selgitanud, et sotsiaaltöötajatel ei ole enda tööülesannete täitmiseks alati piisavalt teadmisi ning neid aitaksid tööülesannete täitmisel juhised või standardid, olenemata sellest, et töö on juba suures osas seadustega reguleeritud (Tsuiman, 2015: 32-34). See näitab sotsiaaltöötajate vajadust kindlustunde järele.

Reflektiivpraktika on aktiivne lahenduste loomise protsess, mitte aga passiivne juhiste järgimine, mistõttu ei ole praktikutel võimalik istuda ja oodata, kuni eksperdid lahendusi pakuvad, vaid sotsiaaltöötaja peab tegelema praktika keerukustega ning leidma parima ja sobivaima viisi juhtumiga tegelemiseks (Thompson, 2002: 235). Hea sotsiaaltöötaja oskab muutustega kohaneda ning juhtumite lahendamiseks sobivad lahendusviisid ise välja töötada. Reflektiivpraktika annab sotsiaaltöötajale võimaluse õppida enda igapäevatoost ning siduda seda erialase haridusega.

Erialane ettevalmistus

Professiooni puhul peetakse oluliseks seda ametit esindavate inimeste väljaõpet, kuid keeruline on jõuda üksmeelele professionaalse praktika alustamiseks sobiva haridustaseme osas (Macht, Quam, 1986: 157). Sotsiaaltöölane haridus algas õppimisest töökohal ning tänaseks on see saanud haridussüsteemi osaks igas riigis, kus sotsiaaltööd tehakse (Payne, 2005: 227). Sotsiaaltöö toetub niisugustele teadusaladele nagu sotsioloogia, psühholoogia, sotsiaalpoliitika, tervis, õigus, haldus, sotsiaalpedagoogika, filosoofia, ajalugu ja antropoloogia ning sotsiaaltöö ja sotsiaaltöötajate meisterlikkus seisneb nende valdkondade asjaomaste teadmiste lõimimises praktikasse ja sotsiaaltöö teoriasse (Selg, 2014: 9; Ewijk, 2013: 9). Koolis õpitud teooria annab sotsiaaltöötajale raamistiku, millele toetudes praktilist tööd teha (Ewijk, 2010: 80) ning uusi teadmisi konstrueerida ja seniseid täiustada (Wilken, 2015: 41). Sotsiaaltöö tegemiseks on

erialane haridus vajalik nii professiooni maine kujundamisel kui ka kvaliteetsete teenuste pakkumisel.

Praeguseks on paljudes riikides sotsiaaltööd tunnustatud tõelise professionina, millel on keerukad ülesanded ja individuaalne professionaalne iseseisvus, ning sotsiaaltöö magistrikraadiga lõpetajate arv suureneb märgatavalt üle Euroopa (Ewijk, 2010: 141). Siiski peab tõdema, et Eestis tänapäeval sotsiaaltööd praktiseerivad inimesed ei pruugi omada töötamiseks vajalikku erialast haridust. Eesti Sotsiaaltöö Assotsiatsioon (ESTA) viis 2011. – 2012. aastatel läbi uuringu kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajate hariduse kaardistamiseks (Kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajate haridus, 2012), mis näitas, et ligikaudu pooltel Eesti kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajatel puudus erialane haridus. Uuringu tulemused näitasid, et sotsiaaltöö erialane kõrgharidus või magistrikraad oli kokku 351 sotsiaaltöötajal ehk 51,4% töötajatest (sh oli magistreid 7,6%) ning selgus, et ligikaudu viiendikul (22,5%) sotsiaaltöötajatest puudub igasugune kõrgharidus ning 1 sotsiaaltöötaja oli põhiharidusega. (Kohalike omavalitsuste..., 2012: 12). Samas on oluline siinkohal rõhutada, et ainuüksi erialase hariduse omandamisest sotsiaaltöö tegemiseks ei piisa, vaid jätkuvalt tuleb analüüsida ja hinnata nii enda kui ka organisatsiooni tööd, teha koostööd kolleegide ja erialaste ühendustega ning õppida kogemustest ja rakendada teadmisi praktikasse.

Uusi teadmisi ja ideid väärtustav kultuur ning õppimise edendamine

Vajadus õppimise järele ei kao kunagi, sest tekivad uued olukorrad, ka meetodid muutuvad (Wilken, 2013b). Sageli juhtub Wilkeni (2013b) arvates, et tudengid õpivad palju meetodeid, teooriaid ja mudeleid, kuidas inimesi toetada, aga kui asutakse tööle, siis tundub, nagu nad on unustanud, mida õppisid. Tõsi, õppida saab ka töökogemustest, kuid erialaste õpingute käigus omandatud teadmised on otsekui töö selgroog. Pidevalt tuleb kombineerida kolmest allikast pärit teadmisi: kaasaegseid sotsiaalteaduslikke teadmisi, sotsiaaltöötaja isiklikke teadmisi (nii professionaalsed kui ka isiklikud teadmised ja kogemused) ning nendelt inimestelt saadud teadmisi, kellega sotsiaaltöötajad igapäevatoos kokku puutuvad. Wilkeni arvates on isiklikud ja kogemuslikud teadmised sama väärtuslikud kui teaduslikud, teoreetilised või rakenduslikud teadmised. (Wilken, 2013b: 41, 43-44). Koolis ja praktikas õpitud teadmised peavad üksteist

täiendama, et sotsiaaltöötaja jõuaks uute teadmiseni, mis on toeks praktilises sotsiaaltöös otsuste tegemisel ja juhtumite lahendamisel.

Sotsiaaltöötajale on parim töökoht õppiv organisatsioon, kuid Ewijki (2015b) järgi ei pruugi paljud spetsialistid tunda end osana õppivast organisatsioonist. Enamgi veel, sotsiaaltöötajad pahatihti ei teadvustagi võimalust ennast pidevalt harida – õppida nii kliendijuhtumitest, kolleegidelt, juhtidelt, isiklike kogemuste või erialakirjanduse kaudu. (Ewijk, 2015b: 71). Et saavutada töötajate osalemist õppimises, peavad nad tundma end väärtusliku ja toetatuna (Aldgate, Healy jt, 2007: 121). Õppimist aitab edendada uusi teadmisi ja ideid väärtustav organisatsioonikultuur. Organisatsioon peaks olema avatud ja valmis muutust tekitama, sest õppiv organisatsioon ei tähenda ainult õppivaid ja arenevaid inimesi selles organisatsioonis, vaid õppimist, mis viib muutusteni terves organisatsioonis ja selle kultuuris (Hawkinsi, Shohet, 2006: 224).

Sotsiaaltöötajad on sunnitud ennast pidevalt arendama ja täiendama, et tulla toime neile pandud vastutuse ja kohustustega. Õppimisele keskendumine loob aluse isiklikuks kasvuks ja arenguks läbi eneseteadlikkuse hõlbustamise ja edendamise ning aitab parendada enesehinnangut ja enesepilti (Thompson, 2002: 65-66). Lawler ja Bilsoni (2010: 154) arvates hindab kompetentne sotsiaaltöötaja enda tööd reflektiivselt, et olla pidevas arengus ja valmis muutustega kaasa minemiseks, kuid sotsiaaltöötajad vajavad aega ja julgustust enda kogemuste reflekteerimiseks ja õpitu teistele edasi andmiseks. Aldgate ja Healy (2007: 121) toovad välja palju võimalusi, kuidas inimesi saab õppima innustada ja toetada, kuid võimalikud takistused õppimisele, nagu enesetaju ja isiklik püüe, on nende arvates mõlemad mõjutatud kontekstist, kus inimene töötab ja saab enda töö kohta tagasisidet. Organisatsioonis sees saab töötajate erialast arengut toetada ka läbi erinevate koosolekute ja koosistumiste korraldamise ning supervisiooni ja kovisiooni võimaldamise. See ühendab töötajaid ning annab võimaluse pöörata tähelepanu enda arengule ja ka teiste arengu toetamisele.

Individaalne juhendamine

Õppimise edendamisel on oma roll sotsiaaltöötajal endal, kuid ka juht peab selleks enda panuse

andma. Juhi ülesandeks on tähelepanu pöörata, et toetus ei oleks liiga väike ega liiga suur. Liiga väike toetus ja liiga suured väljakutsed jätavad inimesed mugavustsooni, samas kui liiga väikesed väljakutsed ning üle toetav keskkond kindlustab, et arengut ei toimu (Thompson, Bates, 2009: 96). Veel üheks võimaluseks töötajate erialase arengu toetamisel on mentorluse süsteemi loomine asutusse. Usutakse, et mentorid saavad aidata uuel liikmel organisatsiooni kultuuris ja ootustes orienteeruda ning nõustada neid edutamise ja teiste karjääri arendamise võimalustes (Kelly, 2001, Hardina, Middleton jt 2007: 178 kaudu). See näitab taas, kui seotud on kõik kolm valdkonda, sest mentorlus, mis on suureks toeks sotsiaaltöötaja erialase arengule, korraldamine on otseselt mõjutatud juhust ja organisatsiooni kultuurist uue töötaja toetamisel. Lisaks pakuks mentor sotsiaaltöötajale ka emotsionaalset tuge.

Koolitusvajaduse selgitamine ja õppimisvõimaluste pakkumine

Õppimiseks ja enda täiendamiseks võib olla mitmeid põhjuseid, kuid Thompsoni arvates on õppimine ja arenemine juba seetõttu oluline, et olla kursis toimuvate muutustega (Thompson, 2002: 246). Muutused on vältimatud ning organisatsioonid, mis on avatud oma töötajate teadmiste ja oskuste arendamisest, on paremas olukorras ühiskonna poolt väljendatud nõudlusega toime tulemisel (Aldgate, Healy jt, 2007: 121).

Thompson (2002) rõhutab, et sotsiaaltöötaja peab alati olema valmis arenema ja õppima, ta on paratamatult nii kaudselt kui otseselt pidevas õppimisprotsessis ning temalt oodatakse kindlate nõuete ja ootuste täitmist. Pidevat professionaalset arengut peetakse üha enam tööelu tunnustatud osaks, see toetub meie võimele ja valmisolekule omaks võtta reflektiivset lähenemist ning mõelda loovalt ja kriitiliselt enda töö üle (Thompson, 2002: 65, 237). Levinud võimalus ennast erialastel teemadel arendada on õppimine läbi koolitustel osalemise. Koolitusvajaduse väljaselgitamine toimub töö üle vaatamise ja hindamise käigus sotsiaaltöötaja ja juhi või superviisori koostöös ning õppimise võimaldamine ja õppimist toetava keskkonna loomine on eelkõige juhi ülesandeks. Töötajal endal aitab koolitusvajadust näha oma töö pidev reflekteerimine. Kui sotsiaaltöötaja ei ole harjunud oma tööd analüüsima, siis võib ka teadmiste omandamise vajalikkus märkamata jääda.

Kogemuste vahetamine ja koostöö õppeasutustega

Lisaks organisatsioonis sees pakutavatele toetavatele tegevustele ja õppimisvõimalustele võivad paljud sotsiaaltöötajad vajada neid ka väljastpoolt. Huges ja Wearing (2007: 11) rõhutavad, et oskusteadmiste vahetamiseks on oluline teha koostööd ja suhelda erialase kogukonnaga. Üheks kogemuste vahetamise ja erialakogukonnaga suhtlemise võimaluseks on õppeasutusega koostöö tegemine. Professionaalset arengut pakkuvatest tegevustest osa võtmise kasu refleksiivsuse loomisel ja sotsiaaltöö identiteedi integreerimisel ei tohiks alahinnata (Hughes, Wearing, 2007: 11). Ewijk (2015a: 60) rõhutab, et sotsiaaltöötajate koostöö sotsiaaltöökoolidega ja ülikoolide õppejõududega aitab sotsiaaltööd edasi arendada ning lõhet teaduse ja praktika vahel vähendada. Selline koostöö loob eelduse sotsiaaltöö teadmiste kasutamiseks praktikas ning praktiliste kogemuste lõimimiseks teooriaga.

Kuulumine erialaühendusse

Sotsiaaltöö professiooni maine kujundamisel on suur vastutus just sellel erialal töötavatel inimestel. Sellist vastutust on kirjeldatud Soome sotsiaalala töötaja eetilistes juhistes (Argipäev, väärtused, elu, eetika, 2012). Sotsiaaltöötaja positiivne hoiak sotsiaaltöö professiooni suhtes väljendub pühendumises erialale, professionaalsete väärtuste järgimises ja sotsiaaltöö maine hoidmises. Pole võimalik olla eetiline sotsiaaltöötaja, omamata erialast haridust ja tundmata end professiooni liikmena. Järkjärguline liitumine professionaalse kogukonnaga algab erialavalikust ja jätkub kõrgkooliõpingute vältel. Sotsiaaltöö praktikutel on oluline roll üliõpilaste sotsiaaltöötajaks sotsialiseerimisel, peamiselt toimub see praktikantide juhendamise teel. (Argipäev..., 2012).

Eestis võiks iga sotsiaaltöötaja loomulikeks sammudeks olla liitumine Eesti Sotsiaaltöö Assotsiatsiooniga ning enda kompetentsuse tõendamine kutset taotledes. ESTA-ga liitumine annab sotsiaaltöötajale võimaluse suhelda sama eriala spetsialistidega laiemalt, rääkida kaasa eriala puudutavate otsuste tegemises ja seaduste loomisel ning tunda erialakogukonna toetust. Erialaühendusena annab ESTA sotsiaaltöötajatele hääle rääkida üheskoos ning üheskoos rääkimine annab häälele ka palju suurema võimu. Oluline on tähele panna, et muutuse tekitamiseks on tähtis olla ise aktiivne ja eriala arendamises kaasa rääkida.

Erialane areng sotsiaaltöötaja kutsestandardis

Erialase arengu olulisust on Sotsiaaltöötaja kutsestandardites (Kutsestandardid, 2014) käsitletud nii läbi töötajate toetamise kui enese arendamise. Kutsestandardis kirjeldatud erialase arengu teemad on nähtavas seoses eelnevas peatükis välja toodud kirjandusega. Oluline on rõhutada, et ka kutsestandardis on kõik kolm valdkonda omavahel seotud ja toetavad üksteist.

Sotsiaaltöötaja kutsestandardite järgi peab bakalaureuse haridusega sotsiaaltöötaja tõendama erialast arengut käsitlevate kompetentside (B.2.4) valdamist järgmiste tegevusnäitajate järgi: analüüsib ja hindab pidevalt enda ning organisatsiooni tööd; erinevaid õppimisviise kasutades õpib oma tööst; kasutab uusi teadmisi oma töö arendamisel; tutvustab tulemuslikke praktikaid ja saab seeläbi abi ka oma probleemsete kliendijuhtumite lahendamiseks; kasutab pakutud abinõusid eneserefleksiooni arendamiseks ja pingete maandamiseks; täiendab pidevalt ja sihipäraselt oma kutsealaseid teadmisi ja oskusi läbi erialase kirjanduse kasutamise ning seminaridel, koolitustel ja tööruhmades osalemise.

Sotsiaaltöötaja, tase 7 standardis on rohkem rõhutatud töötajate erialaseks arenguks vajaliku õhkkonna loomist ja toetavate meetodite valdamist, kuna tegemist on kõrgema professionaalsusega sotsiaaltöötajaga. Magistriharidusega sotsiaaltöötaja peab lisaks eelkirjeldatule olema kompetentne ka järgmistes tööosades: loob organisatsioonis kogemuste vahetamist ja õppimist soodustava õhkkonna, korraldab töötajate ja organisatsiooni töö hindamist ja selle tulemustest lähtudes teeb ettepanekuid töö parendamiseks ja töötajate arendamiseks, korraldab seminare ja koolitusi, osaleb erialaste rakendusuurimuste läbiviimisel ning rakendab uurimistulemusi praktikas.

Probleemipüstitus

Sotsiaaltöötaja igapäevase töö käigus ilmneb palju omavahel põimuvaid suhteid ja asjaolusid, mida töötajad võivad kogeda toetavate või mittetoetavatena, või ka oma turvalisust ohustavatena. Nagu eelnevast ülevaatest selgus, osalevad sotsiaaltöötaja tööalases toetamises erinevad inimesed

ja süsteemid. Selleks, et sotsiaaltöötajal oleks võimalik oma tööst rahuldust tunda, ennast teostada ning arendada, vajab ta toetust nii juhtkonnalt, kolleegidelt kui ka erialaselt kogukonnalt. Töötajate tööalane toetamine peaks olema organisatsioonis teadlikult ja süsteemselt korraldatud, kuid vastutust selle eest ei saa lükata ainult teistele, ka töötajal endal on oluline roll enda töökorras hoidmisel.

Uurimused näitavad, et osa tööga seotud vajadustest võivad sotsiaaltöötajatel jääda krooniliselt rahuldamata (Ilves, 2003; Hramtsova, 2008; Kaljuste, 2013). Probleemiks võib olla sotsiaaltöötajate vähene harjumus ja võime praktikat ja sealhulgas ka enda kui töötaja personaalseid ja professionaalseid vajadusi reflekteerida. Reflektiivpraktika on sotsiaaltöös hädavajalik, sest võimaldab märgata toetusvajadust, aga ka avastada oma teadmistes ja oskustes olevaid lünkasid ning valdkondasid, kus on tarvis ennast täiendada. Reflektiivne praktik on teadlik oma tugevatest ja nõrkadest külgedest, ta kasutab enda erialaseks ja personaalseks arendamiseks olemasolevaid õppimis- ja toetusvõimalusi ja otsib neid aktiivselt ka ise.

Tööalase toetuse korraldamine töökohal ja pakkumine kolleegidele, aga ka iseenda töövõime säilitamine ja selleks olemasolevate toetusvõimaluste kasutamine kajastuvad sotsiaaltöötaja kutsestandardites (Kutsestandardid, 2014). Kutseeksami sooritamisel ning kutse omamisel on sotsiaaltöötaja tööalases toetuses kahekordne tähendus: ühelt poolt on see vastavate kompetentside mõõdupuu ja nende arendamise stiimul, kuid teiselt poolt oluline erialase kindlustunde allikas. See tähendab, et tööalase toetuse komponentside tõendamine (kutse omamine) annab sotsiaaltöötajale turvatunnet ning samal ajal nende valdamine aitab teha oma tööd kvaliteetselt. Kutseeksami sooritamine on sotsiaaltöötajale suur väljakutse, sest eeldab oma töö reflekteerimist, sealhulgas arutlemist ka enda professionaalsete ja personaalsete vajaduste üle, mille rahuldamine on kvaliteetse praktika eelduseks.

Uurimuses läbiviidavatel intervjuudel on ka praktiline väljund, kuna nende käigus enda töö kirjeldamine ja analüüsimine annab sotsiaaltöötajatele kogemuse kutseeksamiks vajaliku eneseanalüüsi kirjutamiseks. Enda magistritööga soovin anda sotsiaaltöötajatele julgust ja motivatsiooni iseenda ja oma töö analüüsimiseks ja seeläbi ka kutse taotlemiseks.

Minu **magistritöö eesmärgiks** on õppida tundma sotsiaaltöötajate kogemusi ja ootusi seoses tööalase toetusega.

Uurimisküsimused

1. Kuidas sotsiaaltöötajad käsitlevad tööalast toetust?
2. Kuidas sotsiaaltöötajad esitlevad ennast tööalase toetuse subjektina?

III METOODIKA

3.1 Uurimismeetod

Käesoleva uurimustöö koostamisel kasutan kvalitatiivset meetodit, kuna see sobib sotsiaalsete nähtuste uurimiseks sotsiaaltöötajate vaatenurgast ning aitab mõista, kuidas nad ümbritsevat maailma tajuvad, mõistavad ja seletavad (Strömpl, 2004: 36). Selline lähenemine eeldab, et uurija jaoks on kõik, mida intervjuudes osalejad on kogenud ja räägivad neile õige - see on nende vaade asjadele (Rubin, Rubin, 2012: 7). Kvalitatiivne lähenemine võimaldab mul siseneda intervjuus osalejate maailma ja näha tööalast toetust läbi nende kogemuste, läbi selle, mida nad mulle intervjuudes räägivad.

Andmete kogumiseks kasutatud poolstruktureeritud intervjuusid, mis annab võimaluse intervjuus osalejate teadmistele ja kogemustele ligi pääseda (Schwandt, 2001: 136). See on võimalik tänu sellele, et sotsiaaltöötajad vastavad küsimustele spontaanselt, lähtudes enda isiklikest kogemustest (Flick, 1998: 82). Poolstruktureeritud intervjuude suureks eeliseks on paindlikkus, mis tähendab, et intervjuus osalejate vastustest tulenevalt on võimalik küsida lisaküsimusi (Rubin, Rubin, 2012: 6). Intervjuude analüüsimisel kasutan temaatilise analüüsi meetodit (Ezzy, 2002).

3.2 Uurimuses osalejad ja andmekogumine

Uurimuses osalejate valiku kriteeriumiks oli erialane kõrgharidus sotsiaaltöö valdkonnas. Intervjuudes osales kokku üheksa sotsiaaltöötajat. Andsin intervjuus osalejatele varjunimed: nimelised tsitaadid muudavad esituse elavamaks. Osalejatest Piret on sotsiaaltöö magister; Anne ja Kristina on bakalaureused; Kerliil, Maiul, Kaial ja Oskaril on rakenduslik kõrgharidus sotsiaaltöös; Merikese ja Taivi ülikooliharidus on võrdsustatud magistriga. Kõikidel peale

Kristina on üle 5 aasta tööstaži sotsiaaltöötajana. Maiu, Kaia ja Merike on ESTA liikmed. Kolm osalejat on lastekaitsetöötajad Sotsiaalkindlustusametist. Kuus osalejat on kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajad, kellest kaks sotsiaalosakonna juhatajad, üks sotsiaaltöö peaspetsialist, kaks sotsiaaltöö spetsialistid ja üks sotsiaalnõunik.

Kokku viisin läbi seitse intervjuud, millest kuus olid individuaalintervjuud ja üks gruppintervjuu kolme osalejaga. Algselt olin planeerinud ainult individuaalintervjuud, kuid kuna lastekaitsetöötaja, kellega olin intervjuu kokku leppinud, kutsus intervjuule ka kaks töökaaslast, siis viisin nendega läbi gruppintervjuu.

Intervjuudes osalejatega tegin kokkulepped 2016. aasta jaanuaris ja veebruaris telefoni teel. Osalejate leidmine probleeme ei valmistanud ja kõik, kelle poole oma palvega pöördusin, olid nõus. Intervjuud toimusid märtsis 2016. Vestlused toimusid intervjuu kavale toetudes. Intervjuu kava on leitav töö lisas (vt Lisa 1). Küsimused esindavad kolme suuremat kategooriat: toetamine, juhtimine ja juhendamine ning erialane areng. Intervjuu oli poolstruktureeritud: lähtusin küsimusi esitades osaleja vastustest, teema arengust tulenevalt küsisin lisaküsimusi ning läksin vajadusel ka varem puudutatud teemade juurde tagasi. Kui olin vastuse juba saanud, siis jätsin selle küsimuse hiljem vahele. Kõik intervjuud salvestasin diktofoniga. Salvestamise vajadusest teavitasin osalejaid koheselt intervjuude läbiviimise kokkulepet sõlmides ning tuletasin uuesti meelde iga intervjuu alguses. Intervjuud kestsid vahemikus 1 tund ja 15 minutit kuni 1 tund ja 47 minutit ning toimusid sotsiaaltöötajate tööruumides.

3.3 Andmete analüüs

Andmete analüüsimisel kasutasin temaatilise analüüsi meetodit. Temaatiline analüüs annab võimaluse selgitada intervjuudes esinevaid teemasid läbi kolme kodeerimise etapi (Ezzy, 2002: 86-94). Esimeses, avatud kodeerimise etapis leidsin andmetest peidus olevad teemad ning lõin neist esialgsed kategooriad. Selle etapi käigus lugesin intervjuusid korduvalt ning täpsustasin ja ühendasin esialgseid kategooriaid. Selle protsessi tulemusena saadud kategooriatest kujunesid

uurimuse tulemuste peatüki alapealkirjad. Teises, telgkodeerimise etapis leidsin eelneva analüüsi tulemusi sügavamalt uurides ja võrreldes põhikategooriad ehk teljed, mille ümber tulemused koonduvad – käsitlen neid arutelus. Lõpetan arutelu kolmandas, selektiivse kodeerimise etapis leitud keskse teemaga, milleks on töölase professionaalse toetuse vähesus. Kogu analüüsi vältel püüdsin olla tähelepanelik, et uurijana mitte seostada andmeid enda isiklike huvid ja oletustega, vaid keskenduda teemadele, mis tulenevad otseselt andmetest.

3.4 Eneserefleksioon

Andmete kogumine

Olen varasemate õpingute käigus poolstruktureeritud intervjuusid läbi viinud ja see oli suureks toeks intervjuu kava koostamisel ja intervjuude läbiviimisel. Kava koostamisel tegin väga palju tööd. Töötasin läbi sotsiaaltöötaja kutsestandardis käsitletud töölase toetuse teemad ning koostas kava neile toetudes. Algul oli kava liiga kinni standardi teemades ja töölase toetuse käsitlustes ning küsimused olid liiga täpselt sõnastatud. Tundsin, et esimeses intervjuus ei saanud väga hästi vaba ja mugavat vestlust luua, kuna pidin koguaeg kavast otsima seotud teemasid ning seetõttu ei saanud intervjuueeritavat nii süvenenult kuulata, kui oleksin soovinud. Pärast esimest intervjuud sõnastasin küsimused avatumalt ja teemadega seotud märksõnadena. Grupeerisin märksõnad esimeses intervjuus räägitud teemade järgi kompaktsemalt, mis võimaldas mul järgmistes intervjuudes kavale toetuda, kuid tundsin et ei olnud selles enam nii kinni vaid see oli lihtsalt abivahendiks.

Intervjuud toimusid sotsiaaltöötajate töökohtades. See võimaldas mul näha ka töötajate füüsilist töökeskkonda. Märkasin, et enda tööruumis tundsid osalejad ennast turvaliselt ja mugavalt. Seda oli näha nende kehakeelest – mugav istumise asend, aga ka samaaegselt kohvi joomisest, telefonikõnedele vastamisest. Kabinetti jõudes pakkusid kõik intervjuueeritavad mulle istet ning kaks intervjuueeritavat pakkusid ka juua. Viisin kõikidele intervjuus osalejatele tänutäheks ka kommikarbi, mis enamasti kohe intervjuu alguses lahti tehti ning mida ka mulle pakuti. Selline vaba kontakt ja suhtlemine muutis vestlused mugavaks.

Asutustesse minnes oli väga suureks abiks, kui esikus oli majajuht ja kabinetide uste juures ruumi number ja töötaja nimi. Asutustes, kus neid ei olnud, oli vajalik kabinetti otsida ning see tekitas enne intervjuud ärevust ja ebamugavust. Ühel juhul pidin intervjuu läbiviimiseks sõitma kohale kaks korda, kuna esimesel korral ei olnud osakonna juhatajat kohal ning ta ei vastanud ka telefonile. Tundsin, et teisel korral intervjuule sõitmine oli ärritav ning pidin nägema palju vaeva, et intervjuueeritavaga avatult ja soojalt suhelda. Ärrituvus hajus intervjuud läbi viima hakates kiiresti ning arvan, et seetõttu ei mõjutanud see eriti intervjuu tulemusi.

Intervjuusid läbi viies tundsin ennast mugavalt, kuna olen avatud suhtleja. Püüdsin iga teema läbi arutada siis, kui see vestluses üles kerkis, et hoida intervjuu kulgu loomuliku ja vabana. Intervjuude käigus muutus kava üha selgemaks ning toetusin sellele igal järgneval intervjuul üha vähem. Kuna olin teadlik, et uurijana mõjutan seda, kuidas sotsiaaltöötajad enda kogemusi mulle kirjeldavad, siis püüdsin seetõttu neutraalseks jääda. See oli aga küsimuste sõnastamisel väga keeruline, kuna püüdsin vältida suunavaid küsimusi. Kuna intervjuu oli elav arutelu, siis küsisid intervjuueeritavad ka minult küsimusi, millele vastamistel pidin enda teemat puudutavat arvamust avaldama väga ettevaatlikult, sest ei soovinud enda arvamuse avaldamisega intervjuueeritavate vastuseid mõjutada.

Iga intervjuus osaleja puhul märkasin teemasid, millest rääkimine oli neile ebamugavam. Võib-olla jäi mulle selline mulje seetõttu, et nad ei olnud varem sellistele teemadele mõelnud, mistõttu võttis vastamine rohkem aega. Siiski olid intervjuueeritavad väga avatud ning kõik vajalikud küsimused said küsitud ja teemad arutatud.

Analüüsi protsess

Intervjuudes saadud andmete temaatiline analüüsimine andis mulle võimaluse materjaliga süvenenult töötada. Andmete korduv läbi lugemine ja kodeerimine oli minu jaoks vajalik, et saada andmetest parem ülevaade. Kippusin alguses intervjuus osalejate vastustest tegema liigseid üldistusi ja järeldusi, selle asemel et rääkida nende kogemustest ja arvamustest. Intervjuueeritavad olid oma isiksuselt ja kogemuselt üsna erinevad ja seetõttu võisid nende arvamused mõnes

valdkonnas täiesti erineda. Erinevate arvamuste ja kogemuste kirjapanek oli minu jaoks tõeliseks väljakutseks.

Kõige enam kurvastas mind andmete analüüsimisel, et kuigi sotsiaaltöötajad ütlesid, et nende jaoks on oluline sotsiaaltöö ja sotsiaaltöötajate kvaliteedi tagamine ning seeläbi väärtuste muutmine inimeste seas, olid vaid vähesed neist kutse taotlemist lähemalt uurinud. Minu jaoks on kutse taotlemine muutunud väga südamelähedaseks ning seetõttu oli kurb kuulda, et sotsiaaltöötajad kutse taotlemist lähemalt uurinud ei ole. Kuna kutse taotlemise teemast rääkisime intervjuu lõpus, siis loodan, et minu kurvastamine ei mõjutanud intervjuudes saadud vastuseid. Püüdsin jätta enda arvamuse antud teemast kõrvale.

Oluliseks leiuks minu enda jaoks oli sotsiaaltöötajate arvamus, et kutse taotlemine on oluline sotsiaaltöö ühtlustamiseks ja maaimavaate muutmiseks. Selle saavutamiseks peaksid nende arvates kõik sotsiaaltöötajad kutset omama. Samas lükkasid nad hetkel seda pigem erialase haridusega sotsiaaltöötajate kohustuseks. Tegelikuses peaksid minu arvates erialase haridusega sotsiaaltöötajad olema eestvedajateks ja liidriteks ning ise võtma enda kätte sotsiaaltöö kvaliteedi tõstmise. Ka mina ise kavatsen pärast kooli lõppemist kutset taotleda. Keeruliseks osutus intervjuudest saadud andmete analüüsimisel neutraalseks jäämine, kuna teema on minu jaoks väga oluline, kuid intervjuueeritavad ei olnud kutse taotlemiseks motiveeritud. Intervjuude analüüsimisel selgus ka teisi valdkondi, millega sotsiaaltöötajad rahul ei ole, kuid samas ei olda ka ise aktiivsed enda eest seisma vaid oodatakse, et neid toetataks rohkem näiteks juhi või erialaühenduse poolt.

Kõige keerulisem oli minu jaoks analüüsi põhjal arutelu loomine. Kuna analüüsisin sotsiaaltöötajate kogemusi, siis ei saanud ma teha üldistusi kõikidele Eestis praktiseerivatele sotsiaaltöötajatele. Arutelu muutis mõne teema puhul keeruliseks intervjuueeritavate kardinaalselt erinevad arvamused selle kohta, mistõttu oli raske teha ka neis punktides järeldusi. Arutelu kirjutamisel seostasin analüüsi ka sotsiaaltöötaja kutsestandardis kirjeldatud tööalase toetuse teemade ja erialases kirjanduses lahti räägitud tööalase toetuse kolme komponendiga.

IV TULEMUSED: SOTSIAALTÖÖTAJATE TÖÖALASE TOETUSE VAJADUS JA ALLIKAD

Tulemuste esitus põhineb temaatilise analüüsi loogikal. Käesolevas peatükis esitan andmete avatud kodeerimisega saadud kategooriad. Nendesse kategooriatesse koonduvad kirjeldused tegevustest, suhetest ja tingimustest, mida sotsiaaltöötajad kogevad tööalaselt toetavatena või häiriva ja ohustavana, millest tunnevad puudust ning mida nad ise teevad enda ja kolleegide toetamiseks ja arendamiseks. Need kategooriad on sotsiaaltöötajate suhted klientidega, tööalased suhted, töötaja enesehoid, suhted lähedastega, füüsiline töökeskkond, juhtimine ja juhendamine ning õppimine ja eneseareng.

Intervjueeritavate konfidentsiaalsuse tagamiseks andsin neile varjunimed. Eesnimede kasutamine teeb esituse elavamaks. Üheksast sotsiaaltöötajast kolm on lastekaitsetöötajad: Piret, Anne ja Kristina, kellega viisin läbi ühe grupiintervjuu. Kuus intervjueeritavat on kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajad: Kerli, Maiu, Kaia, Oskar, Merike ja Taivi. Osalejate üldnimetusena kasutan sotsiaaltöötajat, aga kui ilmnevad erinevused, siis eristan sotsiaaltöötajaid ja lastekaitsetöötajaid. Tsitaadid intervjuudest on esitatud kaldkirjas muutmata kujul. Vahele jäetud lõigud tsitaadis on tähistatud märkega /.../ ning nurksulgudes on esitatud minu kommentaarid tsitaatide paremaks mõistmiseks.

4.1 Suhted klientidega

Intervjuudes osalejad rääkisid, et on kogenud klientide poolt valdavalt negatiivset suhtumist ning see tundub ebaõiglane, eriti kui kliendi abistamiseks on palju vaeva nähtud: „*Ja see lõpuks teeb kurvaks, et sa endast ju annad kõik aga koguaeg, mis sa tagasi saad, on negatiivne ja ikka halvasti*“. Klientidega suhtlemise kirjeldusi lähemalt analüüsisides nägin, et sotsiaaltöötajad ei pea negatiivset suhtlemist ja käitumist otseseks vihaks enda kui inimese vastu, vaid on pigem üldise rahulolematuse väljenduseks. Kliendi segaduse ja rahulolematuse ennetamisel on oluline roll

sotsiaaltöötajal, kes peab klienti juhtumite lahendamisse kaasama ning suhtuma temasse austavalt ja avatult. Vale suhtlusstiil ja käitumine võib viia ohtlike olukordade tekkimiseni. Kabinetis on ohtlike olukordi esinenud kuuel intervjuus osalenud sotsiaaltöötajal. Nende kogemustes on ohtlikud olukorrad jäänud verbaalseteks rünnakuteks ja rünnakuga ähvardamisteks ning füüsiliselt kedagi rünnatud ei ole. Kabinettides esinevate ohtlike olukordade puhul peetakse oluliseks töökaaslaste poolt pakutavat toetust turvatunde loomise läbi. Konflikti tekkimisel räägitakse kõvema häälega ning häälte kõrvalkabinetti kostumisel on tavapärane, et töökaaslane tuleb vaatama või helistab sotsiaaltöötaja telefonile, et uurida, kas kõik on korras. Sotsiaaltöötajad on kindlad, et kõrvalkabinetis töötavate inimeste peale saab loota ning see pakub neile ka turvatunnet.

Kabinetiga võrreldes on sotsiaaltöötaja sattunud kodukülastustel rohkem tema elule ja tervisele ohtu kujutavatesse olukordadesse. Kodukülastustel on näiteks ette tulnud uksega virutamist, et mitte töötajat sisse lasta, ja isegi kirvega vehkimist. Ühel juhul lendas kirves sotsiaaltöötaja peast mööda ukse avamisel ja teisel juhul vehkis kirvega vestluse ajal kõrvaltoast tulnud kliendi poeg. Mõlemal juhul jäid sotsiaaltöötajad siiski terveks. Ohtlike olukordade sagedasem esinemine kliendi kodus võib Kerli arvates tulla sellest, et klient on enda territooriumil, kuhu sotsiaaltöötaja ei ole oodatud. Intervjueeritavad on kogenud, et tihti on mängus ka alkohol. Kodukülastused kujutavad sotsiaaltöötajatele suuremat ohtu, mistõttu peavad sotsiaaltöötajad oskama ise hinnata, kas kodukülastusele minek võib ohtlik olla ning kuidas on võimalik ennast seal kaitsta.

Enne kodukülastustele minekut on tavapärane, et sotsiaaltöötaja uurib pere tausta ja vajadusel teavitab minekust kolleegi või teist asutuses töötavat spetsialisti. See tähendab, et keegi asutusest on sotsiaaltöötaja kodukülastusele minekust teadlik ning sotsiaaltöötajat minnakse otsima, kui ta kokku lepitud ajaks tagasi jõudnud või helistanud ei ole. Kui tausta uurimise käigus selgub kliendi varasem vägivaldne käitumine, siis sotsiaaltöötaja külastusele üksi kindlasti ei lähe. Näiteks Kerli selgitab: „*Tema puhul ma teadsin, et ta oli piinanud ja vägistanud ühte noort tüdrukut oma kodus mitu päeva. Vot tema puhul oli küll alguses hirm, et ega ma sinna koju minna ei julgenud.*“ Sellisel juhul minnakse külastusele koos kolleegi või politseiga. Politsei kaasamine on tänapäeval üsna tavapärane ning koostöö politseiga on intervjuus osalejate

igapäevatöös pidev. Nad tulevad vajadusel alati kaasa. Politseiga kodukülastusel käies on sotsiaaltöötajal kergem teha oma tööd, kuna ei ole vaja pidevalt mõelda enda turvalisusele. Kellegagi koos kodukülastuse tegemisel on lisaks turvalisusele ka teine põhjus: vajadus tunnistaja ja teise arvamuse järele.

Sotsiaaltöötajate ähvardamist ja solvamist kliendi poolt tuleb sotsiaaltöötajate töös ette üsna tihti, neid on olnud nii kabinetis, kodukülastustel kui ka telefoni ja e-kirjade teel. Merikese sõnul helistavad väga palju vangid: *„Praegu üks selline klientuur küll: isikud vanglas, kes saavad süüdimatult helistada, sulle telefonis öelda kõik, mis nad heaks arvavad. Aeg-ajalt võtab ikka kõhedaks küll“*. Sotsiaaltöötajal on õigus kõnele mitte vastata või lõpetada kõne pärast viisakat selgitust, kuid alati see olukorda ei lahenda ning klient jätkab ähvardamist sõnumite teel või jätkab helistamisega kuni sotsiaaltöötaja telefoni aku tühjenemiseni. Solvavaid e-kirju ja ajakirjandusega ähvardamist esineb harvem. Kaebuste esitamine ja ajakirjandusega ähvardamine sotsiaaltöötajaid ei hirmuta, sest enda otsuste põhjendamiseks ollakse harjunud. Merike: *„Kui sa oled oma asjas kindel, siis mis seal ikka, siis tulebki aru anda. Me ju näemegi neid asju ju erinevalt, ega muidu ju konflikti ei tekiks.“*

Solvamisi, ähvardamisi ja ohtlikke olukordi võetakse sotsiaaltöös paratamatusena. Tööle asumisel ehmatas klientide selline käitumine enamikku intervjuudes osalejaid ära. Töö tegemisel mõistis Kaia, et tuleb hoolitseda nii iseenda eest kui ka mõista klienti ja tema vajadusi, sest tihti ei suuda klient näiteks haigusest tulenevalt oma käitumist muuta. Siiski ei ole intervjuudes osalejad emotsionaalselt nii tugevad, et nad ennast sellistest juhtumistest üldse mõjutada ei laseks. Piret: *„Nii paksu nahka ei ole minul küll kasvanud, et mulle üldse need asjad hinge ei läheks“*. Kuigi kliendilt tulevat negatiivset tagasisidet ja käitumist püütakse mõista, mõjutab see tugevasti sotsiaaltöötaja töömeeleolu.

Intervjuudes osalejate arvates aitab sotsiaaltöötajat oskus häid asju märgata. Kui negatiivset tagasisidet annavad kliendid aktiivselt ise nii suhtlemise käigus, kaebuste esitamise teel kui ka vägivaldse käitumisena, siis positiivse nägemine kuulub vastajate arvates sotsiaaltöötaja professionaalsuse juurde. Anne jaoks on positiivne juba see, kui töö tulemusena saab klient

iseseisvalt hakkama: „*võib-olla see ongi positiivne tagasiside, kui sa näed, et nad enam tagasi ei pöördu*“. Lastekaitsetöötajad peavad töös tihti kokku puutuma lapsevanematega, kes võtavad neid kui vaenlasi, mitte abistajaid. Seda kommenteerides ütles Anne naljatoonis, et positiivseks võib lugeda seda, kui pärast kohtuistungit ei ole tema autol rehve läbi torgatud. Ka lihtsat tänusõna kliendilt peetakse väga oluliseks. Tänamist olid kogunud sotsiaaltöötajad, aga lastekaitsetöötajatel ei meenunud ühtki sellist kogemust.

Asjaolu, et klientidelt saadakse töö käigus valdavalt negatiivset tagasisidet ning positiivset peab sotsiaaltöötaja ise otsima, teeb eriti oluliseks töökoha toetuse. See aitab säilitada töörahulolu ning vältida stressi ja läbipõlemist.

4.2 Tööalased suhted

Kõige suuremat tuge igapäevatoos pakuvad sotsiaaltöötajatele samas asutuses töötavad kolleegid – teised sotsiaaltöötajad. Nemad toetavad sotsiaaltöötajat nii juhtumite lahendamisel kui töös tekkivate emotsioonidega toime tulemisel. Kõige suuremaks toeks on need töötajad, kellega jagatakse kabinetti või kellega töötatakse samas osakonnas, kuna nendega ollakse igapäevaselt koos ning seetõttu on võimalik igal hetkel nende poole pöörduda. Suuremate asutuste puhul, kus sotsiaaltöötajatel on spetsiifilisemad tööülesanded, on toeks ka teiste üksuste sotsiaaltöötajad, kellega vahel lõunapausile minnakse ja juhtumeid arutatakse. Juhtumite arutamine kolleegidega on väga suureks toeks, kuna erinevate arvamuste kuulamine ja omavaheline arutamine aitab saada uue sihi ja mõtteid edasi liikumiseks. Seda eriti olukordades, millega varem kokku ei ole puutunud või kui juhtumi lahendamisel on jõutud sellisesse punkti, kus edasi liikuda ei osata.

Kaia: „*Kõige olulisem võib siin märkida, et sotsiaaltöö ei ole ühe isiku töö, see on meeskonna töö. See, et sa saad rääkida, analüüsida – mitu pead on ikka mitu pead, leida juhtumi puhul mingi lahendus, tuge saada.*“

Sotsiaaltöötaja on see „*kelle kätte jookseb kokku kõik oluline info ning kes peab juhtumi*

lahendamist juhtima“. Sotsiaaltöö on koostöö ning sotsiaaltöötajad ootavad kolleegide valmisolekut juhtumite koos lahendamiseks. Suuremates omavalitsustes, kus igal sotsiaaltöötajal on konkreetsemalt määratletud tööülesanded kui väikestes omavalitsustes, võib juhtuda, et näiteks ühe perega töötavad erinevad teenistused üheaegselt: lastekaitse tegeleb lastega ja eestkoste spetsialist eestkoste küsimustega. Kui ühe juhtumiga on seotud mitu sotsiaaltöötajat, siis ootavad nad õiglast ülesannete jagamist: „*Seda ma küll ootan, et ei eeldata, et see on kohe minu asi, et see on ikkagi meie mõlema*“. Sellise koostöö korraldamine võiks olla juhi ülesanne, kuid sellest intervjuudes osalejad ei rääkinud.

Olulisteks tööalase toetuse pakkujateks on ka kolleegid teistest asutustest. Nendega arutatakse erinevaid juhtumeid, vahetatakse infot asutuste ja omavalitsuste vahel liikunud klientide kohta ning küsitakse nõu töös üles kerkinud küsimuste lahendamiseks. Teistest asutustest kolleegidega suheldakse enamasti telefoni teel või e-kirjade vahendusel. Harva toimuvad ka koostöökohtumised ja ümarlauad, kus on samuti võimalik vahetada kogemusi ja rääkida ühistest klientidest või sarnastest juhtumitest. Kogemuste vahetamine toimub kahjuks väga harva. Enamasti ei anta ka tagasisidet nende juhtumite lahenemisest, mille kohta kolleegilt nõu küsiti, kuigi positiivne uudis ja tänusõnad teeksid kolleegile rõõmu.

Kui kolleegide või koostööpartneritega on kujunenud head ja usalduslikud suhted, saadakse ka sellist infot, mis Kerli sõnul ei ole igapäevase kättesaadav. Sellise koostöö puhul peetakse oluliseks enda valmisolekut suhtlemiseks ning valmidust ka hiljem ise suhtesse panustada. Intervjuudest jäi mulje, et teistest asutustest kolleegidega suhtlemine toimub eelkõige info ja nõuannete saamise eesmärgil. Infot peetakse justkui kapitaliks, mida soovitakse saada ja mille eest ollakse valmis vastuteeneid tegema. See tähendab, et sotsiaaltöötaja on valmis teisi kolleege aitama ja nõustama, kuna teab, et see on aluseks järgmisele suhtlusele, kus sotsiaaltöötajal endal on infot või nõuandeid vaja. Sotsiaaltöötajate kirjeldused näitavad, et info valdamine ja juurdepääs infole annab sotsiaaltöötajale turvatunnet.

Igapäevastes küsimustes nõu saamiseks on intervjuudes osalejatel välja kujunenud kindlad inimesed „*kellega sa sobid paremini ja sa saad alati talle helistada, et kuidas see või teine või*

kolmas“. Kolleegid, kelle poole nõu saamiseks pöörduakse, hakkavad välja kujunema kohe pärast tööle asumist. Väga oluliseks peetakse, kuidas sotsiaaltöötaja kolleegi poole pöördub ja ennast tutvustab. Kerli: „*Mida ma algajana kogesin, et kui sa teed ennast hästi rumalaks, siis tekib teistel vanematel kolleegidel see, et nad tahavad sind aidata, et kas sa oled rumal, et kuidas sa ei tea. See toimis ka igal pool mujal, et kui sa ütlesid, et ma ei oska seda asja, ma ei tea, kuidas see käib, et äkki te aitate või õpetate, siis alati nad hakkasid aitama ja õpetama.*“ See sotsiaaltöötaja kirjeldas enda rumalaks tegemist kasuliku strateegiana, mille abil kolleegidelt teistest asutustest infot ja abi saada.

Väiksemates omavalitsustes vastutab kogu omavalitsuses tehtava sotsiaaltöö eest sageli ainult üks sotsiaaltöötaja ning seepärast on suhtlemine kolleegide ja teiste erialade spetsialistidega väga oluline. Maiu sõnul on töökaaslaste nõuanded ja info eriti tähtis just tööle asumisel, sest valla elanikud ei ole veel tuttavad. Näiteks võib klienti puuduvat infot küsida valla maa- või ehitusspetsialistilt. Juhtumite lahendamist puudutavate teemadega pöörduakse teiste spetsialistide poole enamasti õiguslaste küsimuste korral. Suuremates omavalitsustes on olemas juristid, kes sotsiaaltöötajaid õiguslastes küsimustes nõustavad. Juristi puudumisel pöördub sotsiaaltöötaja nõu saamiseks omavalitsuse sekretäri poole. Kui kolleegidelt ja teistelt spetsialistidelt on saadud vajalik info, saab sotsiaaltöötaja juhtumiga juba ise edasi tegeleda. Sotsiaaltöötaja saab ka üksi juhtumite lahendamisega hakkama aga „*palju kiiremini saab siis, kui keegi ütleb, kust kandist otsida või kuhu suunda liikuda*“. Ka see on üks strateegia enda säästmiseks: töökaaslast kasutatakse selleks, et enda tööaega kokku hoida ja info ilma vaeva nägemiseta kätte saada. See näitab, et nii kolleegidelt kui ka teiste erialade spetsialistidelt info ja nõuannete saamiseks on sotsiaaltöötajatel kasutusel teatud strateegiad.

Toetus ohtlikest olukordadest üle saamisel

Ohtlikest olukordadest rääkimist peetakse tähtsaks, sest see kergendab taastumist, seevastu omaette mõtlemine võib juhtunu hullemaks teha, kui see tegelikult oli. Enamasti räägitakse ja arutatakse olukorrad läbi kolleegidega: „*Me omavahel räägime need situatsioonid läbi. Siis ongi see, et küll on hea, et sa oled olemas, et sinu rinna najal saab nutta*“. Kui klient oli tuttav, siis räägitakse ennast tühjaks, et tööga jätkata, kuid kui klient on uus, siis soovitakse kolleegidelt abi

info leidmisel kliendi kohta ja ka nõuandeid, arvamuse avaldamist.

Solvangute ja ähvardustega kahjuks enamasti edasi ei tegeleta, need loetakse läbi, võib-olla arutatakse meeskonnas. Ähvardustega tegeletakse siis, kui tajutakse reaalselt ohtu enda või pere elule ja tervisele. Sellisel juhul kaasatakse juhtumiga tegelemisse nii otsene juht kui ka vajadusel asutuse jurist ja politsei. Juhtumi sellisele tasandile viimist esineb vastajate sõnul sotsiaaltöös siiski väga harva.

Intervjuudest jäi mulje, et sotsiaaltöötajate teadlikkus kliendilt saadava negatiivsusega toimetulekuks on vähene ning seetõttu jäetakse ohtlike olukordade ja negatiivseid tundeid tekitavate juhtumitega pigem sügavamalt tegelemata, piirduakse ainult kolleegidele rääkimisega. Kuna otsese juhini juhtumid tihti ei jõua, siis ei saa ka tema sotsiaaltöötajat toetada ega töökeskkonna turvaliseks muutmiseks midagi ette võtta. Kuigi juht saaks sellist suhtumist muuta läbi organisatsiooni kultuuri kujundamise, näitasid intervjuud, et sotsiaaltöötajatel ei ole juhile erilisi ootusi. Samas, kui sotsiaaltöötajad tunneksid, et nende turvalisuse ja töörahulolu küsimust võetakse organisatsioonis tõsiselt ning juhtumite arutamist peetakse vajalikuks, siis jõuaksid sellised juhtumid ka rohkem juhini. See looks sotsiaaltöötajatele võimaluse saada ka superviisori või psühholoogi abi ning enda negatiivsete tunnetega sügavamalt tegelda.

Praegu aga on intervjuudes osalejate arvates oluline pärast negatiivseid emotsioone tekitanud olukorda hetkeks aeg maha võtta ja keskkonda vahetada. Näiteks teha paus ning lahkuda kabinetist kas puhkeruumi kohvi jooma või ajalehte lugema, kolleegi kabinetti muret kurtma või hoonest välja jalutama ja värsket õhku hingama. Oluline on Kaia arvates ka endale aega anda emotsioonide rahunemiseks ja olukorra selginemiseks: „*Ütleme, et see puder on väga kuum. Sa selle kuuma pudruga hetkel ei saa mitte midagi teha ja siis hakkad vaikselt vaagima*“.

Intervjuus osalejate sõnul ei ole nende asutustes koostatud juhendit, kuidas ohtlikke olukordi ennetada või kuidas nendes ja pärast neid toimida, või ei ole seda neile lihtsalt tutvustatud. Merikese arvates oleks sellise juhendi ainukeseks koostajaks ilmselt sotsiaaltöötaja ise ning seetõttu ei näe ta selle koostamisel mingit mõtet. Ta arvas siiski, et selline juhend võib olla toeks

töökaaslastele ja uutele töötajatele. Räägiti annab tunnistust, et sotsiaaltöötajad vajaksid abi ohtlike ja negatiivseid tundeid tekitanud juhtumite analüüsimisel ning nendest rääkimine annaks võimaluse väljendada enda emotsioone, saada tagasisidet ning õppida enda käitumisest.

Toetav tööõhkkond

Intervjuudes osalejad seostavad toetava tööõhkkonnaga avameelset suhtlemist kollektiivis, stabiilset personali, kokkuhoidmist ja usaldust üksteise vastu. Suuremates meeskondades on ühtsuse ja kokkuhoidmise tekkimine keerulisem ning aeganõudvam protsess. Toetavaks muutub õhkkond intervjuudes osalejate kogemuses siis, kui ise saad toetust ning oled valmis seda ka vastu andma. See tähendab, et toetava õhkkonna loomisesse peavad panustama kõik liikmed, et neil oleks võimalik sellest hiljem ka ise tuge saada.

Toetavat meeskonda iseloomustab intervjuus osalejate arvates eduelamuste, rõõmu, kurbuse ja viha vaba väljendamine. Maiu, kellel ei ole küll olnud vajadust lasta enda emotsioonidel üle keeda, leidis, et tema jaoks on toetav juba teadmine, et ta saab seda vajadusel teha. Kaia ja Kerli on enda emotsioone meeskonnas avatult väljendanud ning peavad seda loomulikuks. Kerli on kogenud, et toetavas meeskonnas on võimalik endast kõik välja rääkida täpselt nii nagu vaja ning puudub vajadus enda emotsioone kuidagi varjata või leevendada: „*saadki öelda, et sa oled väga vihane või väga kurb või mis sind häirib või kasvõi kirud*“.

Oluliseks peetakse ka üksteise kiitmist ja tunnustamist, mida on aga intervjuus osalejad kogenud vähem, kui nad sooviksid. Enamasti kiidetakse kolleegi juhtumite eduka lahendamise eest ning väikest tänu ja kiitust on Kerli arvates saanud iga sotsiaaltöötaja. Siiski tuntakse puudust igapäevasest kiitusest. Kristiina arvates ei peakski see olema alati midagi suurt. See, et vähe kiidetakse, võib osalejate sõnul tuleneda sellest, et nende meeskonnas jääb see igapäevase töö käigus tihti lihtsalt sõnades väljendamata. Vahel aga väljendatakse kiitust näiteks lillede toomisega või vaba aja andmisega. Teistest erinevalt on Merike arvamusel, et meeskonnasisene kiitmine ei ole üldse oluline, kuna meeskonnaliikmed tunnevad üksteist ja seetõttu peavad nad ka ise teadma, et töö on hästi tehtud ning seda ei ole vaja kuidagi väljendada. Kõik teised intervjuudes osalejad rääkisid, et nad tunnevad igapäevasest kiitusest ja tähelepanust puudust.

Seega võib järeldada, et harvast lilled toomisest ja vaba aja andmisest ei piisa ning kiitust tuleks iga päev sõnades väljendada.

Intervjuude analüüsimisel jäi mulje, et osalejad ajasid omavahel segamini kiitmise ja tunnustamise mõisted. Kui küsisin tunnustuse kogemuste kohta, rääkisid osalejad igapäevasest kiitmisest ja tänusõnade ütlemisest. Tõelisest tunnustamise kogemusest tõi näite ainult Merike, kes oli kunagi valitud klientide poolt aasta lemmikuks. Ta pidas seda suureks ja ootamatuks tunnustuseks, mis on siiani mees. Teised intervjuus osalejad enda tunnustamisest näiteid ei toonud.

Kollektiivi lähendamisel on oluline roll intervjuus osalejate kogemuste põhjal ka ühisel aja veetmisel nii töökeskkonnas kui väljaspool seda. Koosviibimised teises keskkonnas mõjutavad intervjuueeritavate arvates meeskonna õhkkonda positiivselt, kuna need annavad võimaluse üksteist tundma õppida ja luua mitteformaalseid suhteid. Ühistel väljasõitudel ja kokkusaamistel nähakse töökaaslast teises kontekstis, kus Kaia sõnul tuleb inimeste iseloom hoopis teistmoodi välja, sest käitatakse teisiti kui töökeskkonnas. Lisaks võimaldab mitteametlik õhkkond vestelda kaastöötajatega ka nende isiklikust elust. Sellised suhtlemiskogemused mõjutavad meeskonda edaspidi ka töökeskkonnas.

Meeskonna liikmetele mõeldud koosviibimisi korraldavad tavaliselt töötajad ise. Enamasti on selleks juba välja kujunenud aktiivsemad inimesed, kellele korraldamine meeldib ja kes siis teisi kaasavad. Tervele asutusele mõeldud ürituste ja väljasõitude ettepanekuid teevad omavalitsustes erinevad osakonnad ning osa võtavad kõik soovijad. Asutuse kõikidele töötajatele mõeldud väljasõitude korraldajaks on enamasti juhtkond. Juhilt oodatakse aktiivsust ja eestvedamist ning seetõttu oleneb ürituste ja väljasõitude toimumine ning tihedus just temast. Ka ühise aja veetmise suhtes oli Merike eriarvamusel. Tema tunneb, et ei vaja selliseid üritusi ja kooskäimisi ning talle meeldib rohkem ise taastuda. Põhjus võib olla ka selles, et ta ei taju enda meeskonda ja tööõhkkonda toetavana, mistõttu ei saa ta ühisest ajaveetmisest tuge ja lähedust ning sellised kooskäimised pigem väsitavad.

Merike: „Ma olen nende inimestega siin pidevalt koos siis tegelikult vabal ajal ma ei taha nendega enam koos olla. Sest meil ei ole midagi uut üksteisele enam rääkidagi. Naised on naised ja nad räägivad aeg-ajalt tööl rohkemgi kui vaja ja ma tegelikult tunnen, et ma ei taha neid enam laupäev-pühapäev näha. Ja õhtul ma ka ei taha neid enam näha, et ma käin kodus ja siis me saame veel kokku ja siis me veel istume, et ei, ei vähemalt mina seda kindlasti ei taha.“

Selgus, et sünnipäevade tähistamist peetakse oluliseks kõikide intervjuus osalejate asutustes. Sünnipäevade meelespidamine ning tähistamine on lastekaitsetöötajate arvates lihtne kuid oluline viis kaastöötaja toetamiseks. Sotsiaaltöötajatel on vajadus toetuse järele ning sünnipäevade tähistamine on üks võimalus tunda end teiste hulka kuuluvana ning saada ja pakkuda tähelepanu. Selline tähelepanu valmistab inimestele heameelt ja lähendab töötajaid. Viisid, kuidas asutustes sünnipäevi tähistatakse, on erinevad. Väiksemates asutustes tähistatakse kõikide töötajate sünnipäevi õigel ajal, kuid suuremates asutustes võidakse seda teha kord kuus või kvartalis ühiselt. Sünnipäevaistumised võivad toimuda tööpäeval lõunapausi ajal aga ka pärast tööaega asutusest väljas ja suuremalt.

4.3 Töötaja enesehoid

Väga oluline on Kaia sõnul jõuda selgusele ja panna enda jaoks paika piirid, kui palju ollakse valmis endast andma ja kui palju on võimalik teha. Merike rõhutab, et tuleb aru saada ka sellest, et sotsiaaltöötaja ei suuda kõiki aidata. Piiride paika panemiseks ning enda töökorras hoidmiseks on sotsiaaltöötajatel palju erinevaid rituaale, tegevusi ja hobisid.

Sotsiaaltöötajad on kogunud, et ei oska tihti juhtumiga tegelema hakates ette hinnata, kui tõsiseks ja pikaks selle lahendamine võib kujuneda. Lisaks tuleb praktikas üheaegselt lahendada mitut pikka ja keerukat juhtumit. Tööpäevas tuleb toime tulla mitmete tööülesannetega ning seetõttu on oluline sotsiaaltöötajal osata juhtida nii enda aega kui ka energiat. Näiteks püüab Kerli keerulisemad tööülesanded ära teha hommikusel perioodil, kui ta on energilisem, ja lihtsamad ülesanded pärastlõunal, kui ta on väsinud ja loium. Intervjuus osalejad peavad väga oluliseks ka

tegevuste planeerimist ning kasutavad aktiivselt nii märkmikku kui arvutis olevat kalendrit.

Väga oluliseks peeti ka töö ja eraelu lahus hoidmist, kuid tunnistati ka, et see ei ole lihtne. Üheks töö ja pere lahus hoidmise viisiks on teatud esemed ja tegevused, mida kasutatakse rituaalselt. Näiteks püüab Maiu peret ja tööd eraldi hoida sellega, et ei too kabinetti perepilte ja samas ei vii ka tööd koju: „*Minu pere on kodus, mina ei pea peret tööle kaasa võtma ja mina ei pea tööd pere juurde koju kaasa võtma, et las ta olla nii nagu on*“. Ka Kerli kirjeldas enda intervjuus erinevaid asju, mida ta on töökaaslastelt ja klientidelt kingitusteks saanud, kuid mida ta koju viinud ei ole: „*Üks tõi mulle ühe jänese, mis on seal. Siin on mul üks süda [papist volditud], mis on mulle kingituses toodud. Ma ei taha neid koju vedada millegipärast. Ma ei tea miks. Võib-olla see on selline minu kiiks, et ma ei taha vedada*“.

Intervjuus osalejad peavad väga oluliseks, et nad ei vii tööd koju ei asjade ega ka tööülesannete või -mõtete kujul – kõik see tuleb töö juurde jätta. Töö koju kaasa võtmine ei lase sotsiaaltöötajal korralikult välja puhata ning väga raske on tööle tulla, kui ollakse terve nädalavahetuse töömõteteid mõelnud. Seetõttu tuleks pärast tööpäeva lõppemist tööasjadelt kodustele asjadele ümber lülituda. Üheks ümber lülitumise võimaluseks on bussiga tööl käimine, sest aeg, mis kulub bussiga koju sõitmisele, võib olla piisav, et töömõtted lõpuni mõelda. Kui aga kodu asub lähedal või ei piisa koju jõudmisele kulunud ajast töömõtete lõpetamiseks, siis oleks hea jalutama minna. Kuna sotsiaaltöö on eelkõige vaimne töö, siis on pärast tööd liikumist vaja.

Kerli: „*Ma kõnnin kuskil üle tunni ja siis sa jõuad ka ära jahuda või oma peas kõik sõimud ära sõimata ja ära kiruda. Noh võib-olla ka see kõndimine ise annab juurde, et sa lõpuks koju jõuad rahulikuna ja sa saad hakata toimetama*“.

Oskari arvates on eriti keeruline peret ja tööd lahus hoida väikse omavalitsuse sotsiaaltöötajal, kes puutub klientide probleemidega kokku ka väljapool tööaega ja tööpäevi: „*Siin tuleb ka linna peal sulle probleem vastu ja võtab nõobist kinni või tuleb puhkepäeval sulle koju ukse taha*“. Keerulisem on ka sisse elamise perioodil, sest kõike on nii palju õppida ja kõike tuleb teada. Siis on kodus töömõtete mõtlemine tavaline ning tekivad ka unehäireid. Pikema staažiga töötajad

suudavad seda piiri rangemalt tõmmata ning töömõtteid võib hakata mõtlema alles pühapäeva õhtul, kui on vaja hakata ennast töölainele sättima.

Enda töökorras hoidmiseks peavad intervjuus osalejad väga oluliseks ka huvialade ja hobidega tegelemist: „*Mingi selline välja lülitamise võimalus peab olema. Sul peavad olema ka teised hobid, et see töö ei ole sinu hobi, sest muidu sa jooksed kinni*“. Igal intervjuus osalejale olid enda tegevused, mille käigus unustatakse töömõtted ära ja lõõgastutakse. Lisaks oma pere ja lastelastega aja veetmisele kuulusid nende tegevuste hulka maakodus ja aias tehtavad tööd, laulmine, muusika kuulamine ja käsitöö.

4.4 Suhted lähedastega

Sotsiaaltöötajate sõnul on lähedastelt saadav toetus oluline nii töösse sisse elamise perioodil kui ka edaspidi. Kaia: „*Kui mul ei oleks seda peret taga, siis ma oleks ilmselt siin juba läbi põlenud*.“ Kodu on kindel koht, kus tuntakse ennast turvaliselt ning väga oluliseks peetakse seda, kui pereliikmed mõistavad sotsiaaltöötaja töö olulisust ning on tema jaoks olemas. Siiski olid intervjuus osalejad arvamusel, et peret ei ole vaja liigselt töömuredega koormata.

Kerli: „*Kui on ikka halb tunne, siis mõnikord ma olen ka kodus rääkinud, /.../ aga millegi pärast ma ei ole tahtnud peret koormata nende asjadega. Tõesti, siis kui hinge kriibib ja väga vihane oled, siis ikka õhtul veel räägid kodus ja kirud*.“

Ainult üks intervjuus osaleja käsitles perele tööasjadest rääkimist eetilise dilemmana. Teiste jaoks oli see lihtsalt enda vajadus ja soov ega osatud põhjendada, miks nad perele tööasjadest rääkida soovivad või ei soovi. Intervjuus osalejad on kogenud, et nad kalduvad tööasju kodus rääkima siis, kui käsil on väga keerukas ja stressirohke juhtum või kui töö juures on toimunud ebameeldiv sündmus. Kaia arvates ei saa sotsiaaltöötaja väikses omavalitsuses juba seetõttu perega tööst rääkida, et kogukond on väike ning kliendi konfidentsiaalsus vajab erilist kaitset. Väikses omavalitsuses on kliendi konfidentsiaalsuse tagamine niigi väga keeruline, sest kõik teavad kõiki

ning seetõttu märgatakse kogukonnas väga kiiresti seda, kui keegi liikmetest sotsiaaltöötaja juures käib. Aga ka sellisel juhul on perele kliendijuhtumitest rääkimine tõsine eetiline küsimus, sest sotsiaaltöötaja ei tohi kindlasti olla see, kelle kaudu konfidentsiaalsed asjad kogukonnas teatavaks saavad.

4.5 Füüsiline töökeskkond

Seoses füüsilise töökeskkonnaga mainiti intervjuudes tööruumide värvilahendust, mööblit ja selle paigutust kabinetis ning töövahendite olemasolu. Intervjuus osalejad rääkisid, et nende tööruumid on enamuses kujundatud nende endi poolt ning neil on võimalus soovi korral teha seal oma äranägemise järgi ka muudatusi. Need, kes ei ole enda tööruumi ise kujundada saanud, on arvamusel, et neil oleks enda tööruumis mugavam töötada, kui neil oleks olnud võimalik seda teha. Selgus, et põhjus, miks nad ole enda tööruumi mugavamaks kujundanud, ei seisne rahaliste võimaluste puudumises, nagu arvata võiks, vaid sotsiaaltöötajate endi leplikkuses. Nad rääkisid, et lepivad olemasolevate asjadega, sest nende arvates on sisustus veel liiga korralik, et raatsiks seda ära visata, või on teiste töötajate kabinettides mööbel veel halvemas seisus.

Oluliseks mureks, mida sotsiaaltöötajad seoses enda tööruumidega väljendasid, oli nende kabineti suurus. Väikses kabinetis ei ole nende sõnul võimalik suuremat kohtumist korraldada, mistõttu viiakse neid läbi näiteks vallavanema kabinetis. Selgus, et see on vallavalitsustes tavapärane, sest juhi kabinet on avaram ja tavaliselt suuremateks kohtumisteks ette nähtud sisustusega. Kui kokkusaamised toimuvad liiga sageli ning hakkavad juhi tööd segama, siis on loodud koosoleku- või puhkeruum, nagu Taivi, Maiu ja Kaia asutustes. Kerli töökohas on täiesti eraldi vestlusruumid, kus kliente vastu võtta, ning enda kabinetis ei ole seetõttu vaja klientidega suhelda. Sotsiaaltöötajad, kellel sellised ruumid puuduvad, viivad kohtumisi läbi enda kabinetis, kuid nad ei ole sellega rahul. Samas ei selgunud intervjuudest, et nad oleksid tööruumi väiksust ja koosolekute korraldamise keerukust puudutavaid muresid juhile rääkinud.

Tööruumi kujundamise teemat on väga oluline käsitleda ka kabinetis esinenud ohtlikest

olukordadest lähtudes. Kuigi hästi valitud värvilahendus ning ametlik ja puhas tööruum mõjub Kristiina kogemuses klientidele rahustavalt, on kabinetis ohtlikke olukordi siiski esinenud. Kõige rohkem kujutab Maiu, Kaia, Oskari ja Merikese arvates sotsiaaltöötajale kabinetis ohtu mööbli ebaturvaline paigutus. See tähendab, et sotsiaaltöötaja istub toa nurgas laua taga ning tal ei ole võimalik vajadusel sealt põgeneda. Et lõksu sattumist vältida, on sotsiaaltöötajad mööblit ümber tõstnud ja kujundanud kabinetit turvalisemaks. Näiteks väljendas Kaia juba kabinetit sisustamisel soovi ümmarguse laua saamiseks ning nüüd on võimalik liikuda ümber toa keskel asuva laua, mis loob ka võimaluse vajadusel kliendi eest põgenemiseks.

Kuna töötatud aastate jooksul on esinenud mõned sellised ohtlikud olukorrad, mis on rohkem tähelepanu ärritanud, siis on ka juhid püüdnud erinevatel viisidel sotsiaaltöötajatele turvatunnet luua. Näiteks on Kerli asutuse välisuksed lukus ning klient saab sisse ainult kokku lepitud ajal, kui sotsiaaltöötaja ta sisse laseb. Seega saab sotsiaaltöötaja vägivaldset või agressiivset klienti üldse mitte majja lasta. Mitmetel intervjuudes osalejatel on kabinetis ka abi kutsumiseks häirenupp ja enda kaitsmiseks pipragaas. Häirenupu olemasolu pakub mõningast turvatunnet ning seda eriti siis, kui selle vajutamisel on ka abi saadud.

Sotsiaaltöötajad rääkisid, et on ka ise oma tööruumi mugavamaks ja meeldivamaks muutnud: näiteks riputanud seintele maale ning kasvatavad ka toataimi. Potililled on enamasti saadud klientidelt või töökaaslastelt kingitusteks. Taivi kabinetit seintel on ka palju laste joonistusi ning need muudavad tema jaoks töötamise mugavaks. Ta tõdeb, et teistele võib see jätta korratu mulje, kuid tema jaoks on need olulised. Neid on tema sõnul hea vaadata, kui soovid hetkeks aja maha võtta ja puhata.

Töö tegemiseks on oluline ka tööle vastavate töövahendite olemasolu. Nende muretsemise praktika on asutusesti erinev. Mõnes asutuses on sotsiaaltöötajal endal võimalik asjad tellida, teistes toimub see läbi otsese juhi või tuleb töövahendite soetamiseks juhiga poodi kaasa minna. Selgus, et töövahendite soetamisel ei ole esinenud mingeid probleeme ning vahendid, mille järele vajadust on tuntud, on ka saadud. Töövahenditest rääkides mainisid kolm intervjuus osalejat ka nende ohutut paigutamist. Nad on töövahendid pannud kliendi käeulatusest eemale – teise laua

otsa või sahtlitesse. Lisaks tavapärasele kontoritarvetele kuuluvad töövahendite alla ka kontoritehnika, mille saamisel samuti probleeme ei ole olnud. Näiteks Kerli palus ja saigi endale kabinetti isikliku printeri ja osakonna peale ka paberihundi ning Maiu sai tööks vajaliku sülearvuti.

Sotsiaaltöötaja väga oluline töövahend on tänapäeval auto, eriti maapiirkonnas töötades. Klientide juurde liikumine on võimaldatud asutusesti väga erinevalt. Ühistranspordi kasutamine hüvitatakse asutuse poolt. Kahjuks on see Pireti kogemuse põhjal aeganõudev ning Maiu arvates on maapiirkonnas bussiliiklus ebapiisav. Ühistransport on hetkel lastekaitsetöötajate ainsaks liikumise võimaluseks, kuna elektriautot ei ole neile veel toodud. Omavalitsuse sotsiaaltöötajatel on ametiauto kasutamine võimalik, kuid tavaliselt tuleb autot ka teiste asutuse töötajatega jagada. See tähendab, et sõite peab ette planeerima ja kui tekib kiire vajadus ametiautot kasutada, siis ei ole see lihtsalt võimalik. Elektriautode puhul nähakse probleemkohana selle väikest akut ja laadimispunktide vähesust. Eriti probleemne on see Maiu ja Kaia sõnul maapiirkondades, kus pidev laadimise vajadus raskendab sotsiaaltöötaja igapäevatöö tegemist. Maiu sõnul on üsna keeruline ette planeerida, kui paljude klientide juurde laadimiste vahel jõuab. Omavalitsuste sotsiaaltöötajatele on võimaldatud ka isikliku auto kasutamine, mis kompenseeritakse. Samas on Kaia tundnud, et ei soovi kasutada isiklikku autot klientide sõidutamiseks.

4.6 Juhtimine ja juhendamine

Uue töötaja kohanemine

Tööle asumise kogemused on intervjuus osalejatel olnud väga erinevad. Anne, Piret, Kristiina ja Taivi rääkisid, et tööle asumisel tehti neile korralik ja sisukas sissejuhatav juhendamine ning katseajaplaanid töösse sisse elamise toetamiseks. Seevastu pidid Merike, Kerli, Maiu, Kaia ja Oskar iseseisvalt tööle hakkama kohe esimest päevast ja juhendamist sisuliselt ei olnudki. Intervjuus osalejate ühiseks arvamuseks on, et pikem juhendamine on vajalik ja tuleb anda võimalus rahulikult töösse sisse elada. Maiu on kogenud, et kohanemine kestab mitmeid kuid aga Kerli tundis alles aasta möödumisel, et tal on lõpuks asjadest ülevaade ning teadmine, mida ja

kuidas teha. Samas on sotsiaaltöö pidevas muutumises ning tööülesandeid tuleb aastatega juurde, mistõttu on vajalik töö käigus koguaeg muutustega kohaneda ja uusi asju õppida.

Maiu: *„No eelmise sotsiaaltöötajaga – tema läks juunist ära ja mina pidin tööle asuma, siis ta paaril-kolmel päeval näitas mulle, mis dokumendid, kus kaustas, STAR-i [Sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregister] pisut tutvustas ja ega seal ei olnudki midagi.“*

Väga oluline on sisse elamisel toetuse saamine kolleegidelt, kes töötavad samas osakonnas ning oskavad seetõttu anda ülevaate töö sisust ja täpsetest ülesannetest. Intervjuus osalejate kogemustest lähtudes ongi sotsiaaltöö praktikas tavapäraseks, et sotsiaaltöötajale teeb esmase juhendamise osakonna teine sotsiaaltöötaja või töötaja, kelle asemele ta tuleb. Kui juhendajaks on inimene, kelle asemele tullakse, siis tavaliselt ei töötata üheaegselt, vaid eelmine spetsialist tuleb paaril korral oma vabast ajast ja vastutulelikkusest töö juurde uut töötajat juhendama. See ei ole aga sisse elamiseks ja tööst ülevaate saamiseks piisav, mistõttu on Merikese ja Maiu sõnul toeks see, kui sotsiaaltöötajal on töökaaslane, kelle poole saab oma küsimustega pöörduda ja kes on valmis juhendama.

Oskar: *„Minu juhendamine käis nii, et kui ma tulin tööle 96ndal aastal, siis see oli nii, et 2 tundi - anti mulle leht paberit, et need on asjad, mis on pooleli, siin on pakk pabereid ja tšau! Oligi kogu juhendamine, nii et kuna mul ei olnud ka haridust ega olnud üldse selle tööga kokku puutunud, siis ma hakkasin ise pusima.“*

Eriti keeruline on tööle asumine varasema töökogemuse puudumisel ning erandid ei ole ka olukorrad, kus tööle tulles ei toimu mingit sisulist juhendamist. Sellisel juhul toimub personalitöötaja või otsese juhi poolt pealiskaudne juhendamine, mis sisaldab töölepingu ja ametijuhendi allkirjastamist, mõne olulisema asutuse korra tutvustamist ning dokumentidega tutvumise kohta töötajalt allkirja võtmist. Edaspidi peaks sotsiaaltöötaja tulema juba iseseisvalt toime. Tööandja pooleks toeks sisse elamisel on vahel ka ülevaatliku koolituse korraldamine, kus räägitakse üldisest töökorraldusest ja olulistest dokumentidest, kuid saamata jääb ülevaade klientidest, pooleli olevatest juhtumitest ning pakilistest tööülesannetest.

Sisuka juhendamisetä tööle asumisel on intervjuus osalejate arvates väga suureks toeks, kui on võimalik vaadata eelmise töötaja poolt dokumenteeritud tööd: „*siis sa vaatad vanadest asjadest, kuidas on tehtud, siis uurid-puurid ise, siis lõpuks tekib oma käekiri*“.

Juhi roll sotsiaaltöötaja igapäevatöös

Juhina käsitlesid intervjuus osalejad otsest juhti. Lastekaitse töötajate jaoks oli see üksuse juht ning väikese omavalitsuse sotsiaaltöötajate puhul vallavanem või linnaeapea. Suuremates linnades on loodud sotsiaaltöö tegemiseks eraldi osakonnad, millel on oma juhatajad. Otsesel juhil on intervjuus osalejate sõnul väga raske sotsiaaltöötajale juhtumite lahendamisel toetust pakkuda. Lastekaitsetöötajad ei tööta oma otsese juhiga samas hoones, mis muudab toetuse pakkumise ja juhtimise juba keerulisemaks. Kõikide omavalitsuse sotsiaaltöötajate intervjuudest jäi mulje, et sotsiaaltöötajal ei ole oma otsese juhiga igapäevast kontakti ning juhil puudub ülevaade, millega sotsiaaltöötaja tegeleb. Asutuste struktuuride järgi on muidugi igal sotsiaaltöötajal juht olemas, kuid see ei tähenda alati otsest juhtimist ja juhendamist.

Kerli: „*Meil on paraku niimoodi, et ma peaksin teoreetiliselt alluma kellelegi aga meile on jäetud vabad käed. Nii kaua, kuni me teeme oma töö ära, nii kaua kuni meil ei ole [juhi arvates] probleeme, keegi ei sekku meie asjadesse.*“

Tavaliselt sekkub juht sotsiaaltöötaja töösse siis, kui esineb probleeme tööülesannete täitmise või tähtaegadest kinni pidamisega. Intervjuudest selgus, et juhilt ei saada tööalast toetust, mistõttu peeti veelgi olulisemaks toetavaid töökaaslasi: „*Kui sa ülemusele pead võib-olla näitama koguaeg, et kõik on väga hästi, kõik on korras, ma saan tööga hakkama, siis sellises [toetavas] kollektiivis /.../ saad olla täpselt nii nagu sa oled*“. Selgus, et kui töökaaslastelt saadakse piisavalt toetust juhtumitega tegelemisel ning emotsioonide väljendamisel, siis ei peeta juhiga igapäevase koostöö puudumist probleemiks.

Juhiga igapäevase suhtluse puudumine näitab Kerli arvates hoopis juhi usaldust: juht ei pea vajalikuks mingit järelevalvet ega kontrolli teostada. Ka Oskarile meeldib nii töötada, sest ta tunneb, et teda ei takistata. Usaldust näitab Oskari ja Merikese arvates ka see, kui omavalitsuse

istungitel võetakse sotsiaaltöötja poolt koostatud dokumendid vastu ilma selgitusi ja kommentaare küsimata. Samas ei tohiks juht sotsiaaltöötajat täiesti ära unustada ning tema valdkonda puudutava info jagamine ning otsuste tegemisse kaasamine on Taivi arvates ääretult oluline. Kaasatuse kogemused ja soovid on intervjuus osalejatel erinevad. Oskar tunneb, et tema jaoks piisab omavalitsuse istungil käsitletud teemadest kokkuvõtliku memo saamisest, kuid istungitel osalemist ta oluliseks ei pea. Merike tunneb, et tema jaoks on oluline omavalitsuse istungitel osalemine, kuid talle piisab ainult tema valdkonda puudutavate teemade kuulamisest.

Erinevalt omavalitsuse istungitest ei toimu osakonnasisesed koosolekud regulaarselt ning nende järgi ei nähta ka vajadust. Merikese sõnul on neil välja kujunenud, et mõnel esmaspäeva hommikul räägitakse omavahel kohvi juues läbi eelmise nädala lõpetama tegevused ja uue nädala plaanid, kuid sellised istumised ei toimu regulaarselt igal nädalal. Ka Maiu asutuses toimuvad juhtumite arutelud vajadusest tulenevalt ja teinekord isegi märkamatuult: „*Me ei istu nimme maha, tulebki lihtsalt et nüüd mul välgatas see mõte, et võiks nii käituda või seda teha*“. Pigem toimub info vahetamine ja teemade arutamine jooksvalt. Koosolekute toimumisel on mingid teemad küll juhi poolt ette valmistatud, kuid enamasti arutatakse Kerli kogemustest lähtudes siiski hetkel üleval olevaid valupunkte ja probleemkohti.

Supervisioon

Toetava meeskonna ja juhtimise puudumisel jääb sotsiaaltöötaja vajalikust toetust ilma ning peab iseseisvalt toime tulema. Eelkõige vajab Pireti, Maiu, Kaia ja Kerli arvates rohkem toetust sotsiaaltöötaja, kes töötab asutuses sotsiaaltöö valdkonna ainukese esindajana ning peab ka keerulisemate juhtumite lahendamiseks iseseisvalt toime tulema. Näitena toodi maapiirkonnas, haiglates ja hooldekodudes töötavad sotsiaaltöötajad. Sellisel juhul saaks sotsiaaltöötajale toetust pakkuda supervisiooni kaudu.

Supervisiooni kogemus oli kolmel intervjuus osalejal, kuid pikaajalist ja regulaarset supervisiooni ei olnud saanud neist ükski. Kuigi supervisiooni vajalikkus tuli arutlusele mitmes intervjuus, ei ole supervisioon sotsiaaltöö praktikas levinud. Põhjus ei näi olevat mitte rahaliste vahendite puudumises, vaid intervjuus osalejad väitsid, et ei ole supervisiooni lihtsalt ise küsinud. Kõik

intervjuus osalejad olid arvamusel, et neil oleks supervisiooni võimalus, kui nad seda küsiks, kuid nad ei ole selle vajadust näinud: aias töötamine on kõige parem supervisioon – siis sa tegeled konkreetse asjaga, sa ei mõtle. Merikese arvates peab sotsiaaltöötaja ise olema terve ja tugeva närvisüsteemiga ning seega ei ole supervisiooni vaja. Teisiti suhtub supervisiooni Kerli, kelle arvates aitab supervisioon tagasi iseendaks saada pärast traumaatilisi situatsioone, kus ollakse ennast kaotanud, segadusse sattunud või mis on kurvaks teinud.

Intervjuudest selgus, et supervisiooni mõiste ei ole sotsiaaltöötajatele selge ning nad ei tea, mida sellelt oodata, kuid nad vajavad toetust tööga seotud emotsioonidega toime tulemisel. Kuigi sotsiaaltöötajad on intervjuus osalejate sõnul alati valmis kolleegi toetama ja nõustama, ei ole nad pädevad ametliku supervisiooni pakkumiseks. Seetõttu ootavad nad pigem ülaltpoolt tulevat panust sotsiaaltöötajate superviseerimisse. Näiteks oodatakse, et supervisiooni pakuks ESTA: „*võtku endale tööle mingid superviisorid, keda nad siis annavad tasuta nendele sotsiaaltöötajatele, kes vajavad neid*“, kuid erialaühenduses nad enda ettepanekutest rääkinud ei ole.

Intervjueeritavad ei maininud, et töötajate tööalase toetamise korraldamine läbi erinevate tegevuste, sh supervisiooni, peaks olema juhi pädevuses. Kuna sotsiaaltöötajad ise ei ole aktiivsed supervisiooni küsima ega selle vajalikkust juhile selgitama, siis see jääbki juhi tähelepanu alt välja.

Seadused ja dokumendid, millest töös lähtutakse

Sotsiaaltöötajad toetuvad oma igapäevatoos mitmesugustele seadustele ja määrustele. Kõige enam nimetati intervjuudes perekonna-, lastekaitse-, haldusmenetluse-, tsiviilkohtumenetluse- ja sotsiaalhoolekande seadusi. Suurt rolli töö kujundamisel ja otsuste tegemisel omavad ka asutusesisesed juhendid ja korrad. Intervjueeritavate igapäevatöö kõik valdkonnad on erinevate määruste või kordadega reguleeritud ning see annabki sotsiaaltöötaja tööle raamistiku.

Taivi: „*Määruseid on igas valdkonnas - ühekordsete toetuste maksimisel näiteks me ju lähtume kindalast määrusest, mitte ei vaata inimesel otsa, et ahh sulle maksame 20 euri ja sulle 70 euri.*“

Kaia sõnul on erinevatest kordadest, juhenditest ja määrustest olenemata sotsiaaltöötajale jäetud ka kaalutusõigus. Sotsiaaltöös ei saa olla ainuüksi seaduses kinni, vaid inimesi tuleb võtta sellises olukorras nagu nad on. See tähendab, et sotsiaaltöötajad lähevad juhtumeid lahendades kliendist, tema vajadustest ja soovidest ning püüavad leida parima lahenduse ka siis, kui ametlikest kordadest tulenevalt ei ole võimalik teda aidata. Kaia *„On selliseid juhtumeid, aga mitte palju, ja siis tulebki inimestest lähtuda, et ei tekiks seda, et ta kukuks veel rohkem auku ja ahastusse“*. Sellistes kaalutusolukordades pööratakse otsustamiseks ja vastutuse jagamiseks ka otsese juhi poole.

Asutusesiseste määruste ja kordade koostamise praktika on üsna sarnane. Omavalitsustes on kas üks sotsiaaltöötaja, kes tegeleb kõigega, või mitu sotsiaaltöötajat, kes tegelevad igaüks oma valdkonnaga. Dokumendi koostajateks on nemad ise. Vajadusel kaasavad nad dokumendi koostamisse asutuse juristi, sekretäri ja arutavad selle enne omavalitsuse istungile kinnitamiseks saatmist läbi ka enda otsese juhiga. Kui dokument on istungile kinnitamiseks saadetud, siis võetakse see tavaliselt vastu sotsiaaltöötajalt lisakommentaari küsimiseta. Merikese sõnul ei hakata sotsiaaltöötaja ekspertarvamust kergekäeliselt ümber lükkama ning selle põhjus on ilmselt selles, et dokument koostatakse lähtuvalt kehtivatest seadustest, määrustest, kordadest ja toimub läbi töökogemuse.

Kõige enam töös kasutatavaks asutusesiseseks juhendiks on intervjuus osalejate sõnul nende ametijuhend, mis on tavaliselt koostatud eelmiste töötajate poolt. Siiski on Taivi, Merike, Kerli, Kaia ja Oskar seda varasemas töös muutnud või on mõelnud seda teha edaspidi. Teisalt peeti ametijuhendit üldiseks dokumendiks, mis nagunii ei kirjelda kõiki sotsiaaltöötaja tööülesandeid. Seega ei ole selle sisu intervjuueeritavatele probleemiks. Maiu arvates ei ole võimalik kõiki tööülesandeid sinna loetleda, kuna neid on lihtsalt liiga palju. Teiseks annab see Kerli arvates võimaluse vajadusel tööülesande täitmisest keelduda. Kuigi ta ei ole seda kunagi teinud, tunneb ta, et tema jaoks on oluline, et vajadusel on tal see võimalus olemas. Merike oli teistest erineval arvamusel: *„kõik paberid on muudetavad, et me ei ripu neis kümne küünega kinni, et kunagi on nii tehtud. Siis tuleb muuta paberit! Et kui inimene ei taha teha vabatahtlikult, siis tuleb muuta ametijuhendit ja nii lihtne see ongi“*. Tema arvates on ametijuhend dokument, mida vajadusel

muudetakse.

Üldiselt jäi intervjuudest kõlama, et ametijuhendit ei kasutata tegelikkuses töös abistava ja toetava materjalina.

Töökoormus ja töötasu

Kaia arvates on ülesandeid, mis kuuluvad sotsiaaltöötaja valdkonda ja mis ei kuulu, üsna keeruline määratleda, kuna need võivad praktikas olla üsna ebaselged ja hägused. See on eriti ebaselge just maapiirkonna sotsiaaltöötajal, kuna tema peab tegelema kõigega: korstna pühkimise või eluaseme probleemidest kuni kasside-koertega tegelemiseni. Lemmikloomadega tuleb sotsiaaltöötajal näiteks tegelema hakata siis, kui tuleb lepitada naabreid, kes omavahel läbi ei saa seetõttu, et ühe koer teise maa peal käib. Tülis olevad naabrid hakkavad Kaia sõnul omavalitsuses kehtestatud lemmikloomade eeskirjale toetudes üksteise peale kaebama ning siis tuleb sotsiaaltöötajal nende kaebustega tegelema hakata. Intervjuus osalejate sõnul on aastatega neile juurde tulnud nii kliente, tööülesandeid kui ka vastutust.

Kerli: „See [töökoormus] on üle mõistuse suur. Minu töö on kasvanud selle ajaga, kui ma siia tulin, kaks korda täpselt /.../ See ei ole enam normaalne, see on kasvanud üle pea /.../ Ühtepidi on ju sotsiaaltöötaja ise ka abivajaja – miks ta laseb endaga käituda niimoodi, miks ta võtab nii suure koorma vedada.“

See tsitaat näitab, et töökoormuse suurenemist tajutakse tõsise probleemina. Üheks võimaluseks on teha ettepanek lisatööjõu palkamiseks, mida Kerli on enda töös ka teinud. Kahjuks teised intervjuus osalejad ei ole seda teinud ning nende sõnul ei ole see ka praktikas levinud, kuna arvesse tuleb võtta tööjõu palkamisele minevaid kulutusi töötasu, transpordi korraldamise jms näol, milleks omavalitsusel ressursi ei ole.

Töökoormuse muudab suureks ka töötamine väljaspool tööaega, mida peetakse mõnikord hädavajalikuks. Juhtumid on vahel nii keerukad, et töötada tuleb ka vabadel päevadel, pikemalt pärast tööpäeva lõppemist või ka puhkuse ajal. Kui sotsiaaltöötajal on puhkuse ajaks asendaja,

siis on ka kergem töömõtteid unustada ning puhkusele keskenduda. Kerli näiteks suunab asendajale ümber enda töökõned ja e-kirjad ega mõtle töömõtteid enne puhkuse lõppu. Puhkuse ajal mitte töötamine on raskem väikses omavalitsuses, kus sotsiaaltöötaja on üksinda ning ei ole asendajat, kes tema ülesannetega tegeleks. Maiu jaoks tähendab see, et tal ei ole võimalik võtta pikka puhkust ning tuleb ka puhkuse ajal paar korda töö juurest läbi hüpata, et asjad üle vaadata ja kiired asjad ära teha. Intervjuus osalejad mõistavad, et vajadus vahel väljaspool tööaega töötada on paratamatu ja kaasneb sotsiaaltööga. Samas ei tohiks see nende sõnul tähendada, et töötamist väljaspool tööaega tuleks loomulikuna võtta vaid see tuleks kokkuleppel juhiga vaba ajaga tasa teha ja kuidagi ennast peale seda taastada.

Inimesed ei mõista Kaia arvates sotsiaaltööd ning seetõttu oodatakse sotsiaaltöötajatelt imede tegemist, mis praktikas kahjuks võimalik ei ole: „*Inimestel on arusaam, et kui mingi juhtum on, võtan selle ja tõstan selle paha kuskile eraldi*“. Tegelikult on Kerli ja Kaia kogemustes aga iga juhtumi lahendamine individuaalne ning aega nõudev protsess, millele tihti kiiret lahendust lihtsalt ei olegi. Lisaks leiti, et palju on järjest juurde tulnud paberitööd ja kohustusi erinevate aruannete, hinnangute, nõuete, plaanide, kavade koostamise ja programmide täitmise näol, millel on tihti ka kindlaks määratud tähtsused.

Ka praktikantide juhendamist peeti energiat ja aega nõudvaks tegevuseks. Praktikanti tuleb kaasata juhtumite lahendamisse, mis tähendab, et juhtumit ja selle arenguid tuleb talle pidevalt selgitada. Teda tuleb kaasa võtta ka kodukülastustele ja koostöökohtumistele. See on sotsiaaltöötajale kurnavaks lisakoormuseks. Samas ollakse arvamusel, et see on ääretult vajalik tegevus, et üliõpilastel oleks võimalus tutvuda kooli kõrvalt ka praktilise sotsiaaltööga. Intervjuus osalejad mõistavad, et üliõpilaste praktikale võtmine ja juhendamine on oluline ja kuigi see on raske, teevad nad seda pidevalt.

Üheks oluliseks võimaluseks, kuidas intervjuus osalejate arvates saaks juht näidata oma toetust, on töötasu tõstmine. Merike arvas, et madala palgaga nõustuvad töötama sotsiaaltöötajad, kelle jaoks peamine on teiste abistamine, kuid: „*ma ei ole ka nii hea sotsiaaltöötaja – ma käin selleks töö, et raha teenida*“. Teised intervjuus osalejad töötavad sotsiaaltöötajana enda sõnul

sellepärast, sest see töö meeldib neile ja nad teevad seda südamega. Aga ka nemad tunnevad, et juht võiks märgata nende töökoormust ning tunnustada neid töötasu tõstmisega. Samas teavad sotsiaaltöötajad Kaia ja Maiu sõnul asutuse eelarvet ja seda, et palgatõus ei ole võimalik. Mõnel sotsiaaltöötajal ei ole olnud palgatõusu aastaid või üldse mitte. Maiu rääkis, et ta on ajalehest aasta lõpus lugenud, et sotsiaaltöötajatel tõstetakse palka, kuid kellel ja kus, seda ta öelda ei osanud, sest temal seda tõstetud ei ole. Intervjuus osalejad arvavad, et töötasu tõstmise teemal võiks sõna võtta ka erialaühendus, kes on seda varem küll teinud, kuid tulutult.

Väike palk põhjustab töötajate vahetumist, mis ühelt poolt kahjustab sotsiaaltöö kvaliteeti, kuid teiselt poolt on probleemiks ka seetõttu, et toob lisakoorma püsitöötajatele, kes peavad aitama uustulnukal sisse elada.

Maiu: *„Alguses on nad nigela palgaga rahul, töötavad aasta otsa ära, siis nad leiavad kuskilt parema töökoha, lähevad ära. Ja siis hakka otsima uut ja kuna koha peal vastava haridusega inimest ei ole, siis peab see inimene jälle tulema väljast. Ta ei tunne mitte ühtegi inimest, mina sel juhul peaks tegema talle jälle peaaegu aasta otsa kõrval taustatööd, mis on päris koormav.“*

Juhil oleks võimalus hoida kõrgema töötasu ja näiteks ka juhendamistasu maksmisega personali stabiilsena. Madal palk on suuremaks probleemiks maapiirkondades, kus on haritud ja kogemustega töötaja leidmine ja tööl hoidmine niigi keeruline. Tihti võetakse tööle äsja kooli lõpetanud ja kogemusteta sotsiaaltöötaja, kes vajab alguses väga palju tuge tööandjalt ja kaastöötajatelt. Samas on Maiu korduvalt kogenud, et noor lahkub pärast töökogemuste omandamist, sest ta ei ole enam madala palgaga rahul. Noor leiab parema palgaga töökoha ning sotsiaaltöötaja peab hakkama otsast peale uue töötaja juhendamisega. See on ka üheks põhjuseks, miks sotsiaaltöötajad võtavad endale lisäülesandeid, kui mõni kolleeg lahkub – lõpuks kogetakse, et lihtsam on täita ise neid ülesandeid, kui iga aasta tagant neid uuele töötajale õpetada.

Arenguestlused

Intervjuus osalejate kogemuste põhjal on arenguestlustel nende arengu üle arutamise asemel tegeletud pigem töökorralduslike küsimuste lahendamisega. Näiteks on intervjuudes osalejad

teinud arenguvestluste käigus ettepanekuid tööjõu juurde palkamiseks, lisatranspordi võimaluse loomiseks ning ametijuhendi või ametinimetuse muutmiseks.

Arenguvestlustel osalemise kogemused ja ka arvamused on sotsiaaltöötajatel erinevad. Piretil, Annel ja Kristiinal on praegusel töökohal juhi poolt tehtud katseaja vestlused ning edaspidi toimuvad arenguvestlused ühel korral aastas. Kerlil toimub arenguvestlus samuti kord aastas tema poolt eelnevalt täidetud dokumendi alusel. Dokumendis on ta analüüsinud ja hinnanud eelmisel vestlusel püstitatud eesmärged ja sõnastanud uued ning teinud juhile ka erinevaid töökorralduslikke ettepanekuid. Oskar ei ole pärast omavalitsuse juhtkonna vahetumist ise arenguvestlustel osalenud kuid on jätkanud nende tegemist oma alluvatele.

Maiul aga ei ole praegusel töökohal toimunud ühtegi arenguvestlust: „*Mina ei tea, minul ei ole olnud. Millal ma arenema hakkas, ma ei tea*“. Merike ei mõista arenguvestluste vajalikkust üldse. Tal on arenguvestlus küll ühel korral aastas, kuid ta peab seda täielikuks aja raiskamiseks, kuna ei näe töö tagant järele analüüsimisest mingit kasu: „*Ma ei ole tudeng või ma ei ole esimest aastat tööl, et see mulle vajalik on. Ma ei ole arenguvestluste fänn ja pooldaja. Ja ütlen ausalt, enda inimestele tehes, see on sümbolne*“. Ta on arvamusel, et arenguvestlused on kasulikud eelkõige noortele sotsiaaltöötajatele, kes soovivad teha karjääri, kuid tema töötab juba juhtival kohal ega näe selleks enam vajadust. Enda töötajatele teeb ta seda puhtalt asutuse nõudmise ja formaalsuse tõttu.

4.7 Õppimine ja eneseareng

Erialase hariduse ja praktika olulisus

Intervjuus osalejate arvates on erialase hariduse omandamine oluline juba alates sellest, et endas selgusele jõuda. Tavapärane on Kaia sõnul see, et sotsiaaltöö erialadele astub sisse palju üliõpilasi, kellest paljud lahkuvad koolist või vahetavad eriala juba esimese aasta jooksul. See on Maiu arvates aga hea, kuna sotsiaaltöö ei ole lihtne eriala. Hariduse kõrval peetakse oluliseks ka isikuomadusi ning varasemat elukogemust. Anne arvates peavad sotsiaaltöötajal olema nii

haridus, elukogemused kui ka teatud iseloomuomadused ning need peavad üksteist toetama: „*Ei saa olla väga õppinud inimene aga sul ei ole oskust teistega suhelda ja koostööd teha. Sellest ei tule ka midagi välja, see on täiesti välistatud*“. Anne on kogenud, et ainult haridusest sotsiaaltöötajana töötamiseks ei piisa ning haridust peavad toetama ka teised oskused. Ta ei arvanud, et need oskused on ka hariduse omandamise käigus õpitavad ja arendatavad.

Erialase haridusega ei saa intervjuus osalejate arvates töötada, kuna see paneb Kaia arvates sotsiaaltöö raamidesse, arendab sotsiaaltöötajat ning annab talle vajalikud teadmised. Teadmiste näitena toodi teooriad, millele tööd tehes toetuda aga ka kuulamise viise ehk meetodeid, kuidas klienti aktiivselt kuulata: sõnastada ümber ja peegeldada kliendile tema juttu tagasi. Oluliseks peeti ka psühholoogilisi teadmisi, mis aitavad erivajadusega kliente paremini mõista. Kaia: „*Ei saa, kui sa tuled sealt mingilt agronoomia erialalt või kuskilt mujalt. Haridus on ikka oluline ka.*“ Oskar on oma töös kogenud, et inimestega, kes ei ole sotsiaaltööd õppinud, kuid kes töötavad sellel erialal, tekivad kergemini erinevad tööalased probleemid. Merikese arvates toetab erialane haridus sotsiaaltöötajat ka tööalaste otsuste tegemisel, eriti õiguslaste ja juriidiliste kohustuste suurenemise tõttu.

Pärast kooli lõpetamist on intervjuus osalejate arvates tööle asumine päris keeruline. Nad on kogenud, et praktiline sotsiaaltöö erineb koolis õpetatavast ja seetõttu ei ole tihti võimalik teoreetilisi teadmisi praktikas rakendada. Oskar: „*Eks ta natukene erine küll. Vahel jäi selline tunne, et teoorias on kõik hästi ilus ja kena aga reaalses elus see ei taha hästi toimida. Ma ei oskagi öelda, mis põhjustel ja miks ta ei taha toimida. Vahel sellist tundmist oli küll.*“ Merike on aga tundnud, et üliõpilane võtab kooli nagu kooli ja tööle asudes satub täiesti teise ellu, kus teooria jääb tagaplaanile ja tuleb hakata tegutsema. Teooria annab sotsiaaltöötajale Taivi arvates üldise raamistiku aga ta ei ütle sotsiaaltöötajale midagi ette, sest praktikas on kõik juhtumid erinevad ja igale asjale tuleb erinevalt läheneda, arvestades ka asutuse võimalustega. Üldiselt olid intervjuudes osalejad arvamusel, et ainult teooria tundmisega on tööle asumine raske, mis näitab, et nad samastavad teooria ülikooliharidusega. See, et ülikoolis on ka praktika, ununeb, kuigi nad ise juhendavad praktikante. Eriti aga rõhutati elukogemust – Maiu arvates peab sotsiaaltöötaja olema näinud elu ja teadma, millised inimesed võivad olemas olla ja kuidas elada. Kerli väitis, et

rakendusliku kõrgharidusega tudengid on rohkem praktiliselt käinud, omavad suuremat elupagasit kui ülikooli tudengid ning neil on seetõttu lihtsam tööle asuda. Ülikooli haridusega sotsiaaltöötajal läheb tema arvates väga kaua aega, enne kui temast saab sotsiaaltöötaja. Ka Taivi ja Kerli on kogenud, et üliõpilane, kes on praktikaid liiga vähe saanud, võib „tavatööga“ kokku puutudes ehmuda.

Kerli: *„See, et ta peab kodus käima ja karguga seal hüppama üle hunnikute, ta ei tule selle pealegi, et selliseid asju on. See ongi tavatöö, see ei ole mingi erand.“*

Kool peaks intervjuus osalejate arvates andma üliõpilasele põhjaliku ülevaate, millega praktiline sotsiaaltöö tegeleb ning tutvustama ka sotsiaaltöö neid külgi, mida üliõpilased ette aimata ei oska või näinud ei ole. Üheks võimaluseks parema ülevaate andmisel, on Maiu, Kerli, Kaia, Anne ja Pireti sõnul koolides kohustuslike praktikate mahu suurendamine. Eriti oluliseks pidas Anne seda bakalaureuse õppe üliõpilaste puhul, kuna magistriõppes üliõpilased tavaliselt juba töötavad sotsiaalvaldkonnas. Varasem praktiline kogemus kiirendab ka sisse elamist esimesel töökohal, mida käsitlesin eespool.

Koolis õpitud teadmiste ja erialase kirjanduse kasutamine igapäevases töös

Intervjuus osalejad mõistavad hariduse vajalikkust, kuid hariduse olemasolu ei tähenda Kerli sõnul seda, et neid teadmisi ja oskusi ka praktikas rakendatakse: *„Haridus pigem rikastab sind, ta annab sulle erinevad teadmised, sinu asi on, kas sa kasutad neid elus või sa ei kasuta ja sa unustad need ära ja viskad peast välja“*. Koolis õpitud teadmisi kasutavad teadlikult praktikas äsja kooli lõpetanud või haridust omandavad sotsiaaltöötajad. Kaia arvates on õppematerjalide kasutamine töös tavapärane ja loomulik: *„Ikka otsime! See oleks väga rumal, kui jääme lihtsalt iseenese tarkuse juurde, et kuidas edasi minna“*. Aastaid tagasi hariduse omandanud sotsiaaltöötajad tavaliselt koolis õpitud teadmisi praktikas ei kasuta ning õppematerjale lahti ei tee. Intervjuus osalejate sõnul ei ole neil selleks lihtsalt aega, sest juhtumeid on palju ja otsuseid tuleb teha kiiresti lähtudes tööd raamivatest seadustest, määrustest, juhenditest ja kordadest. See näitab, et nende jaoks on sotsiaaltöö pigem juriidiline ja bürokraatlik kui teadmispõhine ja loov kutseala.

Kutsealaste teadmiste omandamiseks kasutavad intervjuus osalejad ka erialast kirjandust, mis on tellitud enamasti töö juurde aga vahel ka koju. Kõige rohkem kasutatakse igapäevatoos ajakirju Sotsiaaltöö ja Puutepunkt. Sotsiaaltööst on intervjueeritavad leidnud vajalikke asju, näiteks kohtulahendid. Puutepunktidest otsis Taivi näiteks väikeklassidest kirjutatud artikleid. Töös kasutatakse ka erialaseid raamatuid ja muidugi Interneti. Juhtumite lahendamiseks on Internetis püütud materjali leida otsingumootoritest ja andmebaasidest, aga ka lõputööde ja projektide raames läbi viidud uurimustest ning kohtupraktika tutvustustest.

Teemad, mida peaks koolis rohkem käsitlema

Kõige enam kasu nägid Taivi ja Oskar magistriõpingutest, kuna selles õppeastmes oli võimalik ka ise aineid valida lähtudes enda erialast. Intervjuus osalejad tundsid, et kõige rohkem jäi hariduse omandamisel vajaka teemadest, mis puudutasid nende spetsialiseerumist. Seetõttu peaks Kristiina, Pireti, Anne ja Kerli arvates süvenenumalt rääkima sotsiaaltööst erinevate sihtrühmadega. Näitena toodi intervjuudes välja sotsiaaltööd lastega ja eakatega ning sotsiaaltööd maapiirkonnas.

Kõige rohkem oleks intervjueeritute arvates vaja koolis rääkida kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja tööst ning eriti selle tehnilisest ja õiguslikust poolest: kasutatavatest arvutiprogrammidest, tööst eestkostetavatega ja suhtlemisest kohtutega. Kaia: „*Sotsiaaltöö on 2016. aastal väga juriidiline, seda juriidikat peaks [kooli õppekavades] olema palju rohkem.*“ Ka Maiu on kogenud, et sotsiaaltöötajal oleks tänapäeval töötamiseks lausa juriidilist haridust vaja. Intervjuus osalejate arvates ei anna aga õiguslaseid teadmisi andvate ainete praegusel kujul lugemine mitte midagi, kuna seadusi osatakse ise lugeda ning neid ei ole vaja peast teada. Pigem on osalejad kogenud, et praktilist tööd toetaksid sellised õppeained, mis annaksid põhiteadmised, kust leida infot, milliseid kodulehekülgi seaduste muudatustest ülevaadete saamiseks tuleks jälgida, kuidas leida üles õige seadus ja õige paragrahv. Rohkem tuleks harjutada ka seadustele tuginevate otsuste, hinnangute ja arvamuste kirjutamist, mida intervjuus osalejate kogemuses samuti koolis liiga vähe tehakse.

Suure osa kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja tööst moodustab ka kohtutega suhtlemine ning kliendi ja asutuse esindamine kohtus. Kuigi kohalike omavalitsuste praktikad on erinevad ning sotsiaaltöötajal võib olla võimalus arutada nende tööülesannete täitmisel seaduste ja õiguste pool läbi näiteks omavalitsuse juristi või sekretäri, peab olema valmis, et tegelikkuses vastutab kõige eest sotsiaaltöötaja. Piret: „*Tsiviilkohtuprotsessis osalemine üldse – kasvõi need reeglid. Oled sa avaldajana või puudutatud isikuna – kõik see osa jääb tegelikult saamata.*“ Kohtusaali minek ning istungil osalemine toimub tavaliselt esimest korda alles tööülesannete täitmise käigus, kuid Anne arvates vajaks sotsiaaltöötaja seda kogemust juba varem: „*Kuidas sa seal pead olema ja mida sa pead ütleva ja kus kohas ütleva*“. Seda valdkonda peaks intervjuus osalejate arvates koolis palju rohkem puudutama.

Siin käsitletud soovid ülikooliharidusele võivad näidata tehnilise ja juriidilise mõtteviisi tungimist sotsiaaltöösse ning sotsiaaltöö identiteedi hägustumist.

Õppimine läbi täienduskoolituste

Koolitustel osalemine on sotsiaaltöötajate peamiseks võimaluseks ennast erialaselt täiendada. Koolituste pakkumistest intervjuus osalejate arvates puudust ei ole. Näitena toodi Tervise Arengu Instituudi ja ESTA poolt korraldatavaid koolitusi ja teabepäevi. ESTA üritustest on osa võtnud nii intervjuus osalenud erialaühenduse liikmed kui mitteliikmed.

Sotsiaaltöötajad käivad intervjuus osalejate arvates koolitustel erinevatel põhjustel. Enamasti toimub koolitusele minek siiski tööst tekkivast vajadusest – sotsiaaltöötaja kogeb, et ta ei tunne ennast mingis valdkonnas kindlana ja soovib juurde õppida. Merike: „*Pigem on nii, et sa tunned, mida sul vaja on ja sinna sa ka lähed. Pigem validki selle, mis vaja.*“ Praegusel hetkel tunnevad intervjuudes osalejad, et juurde oleks vaja omandada teadmisi võlanõustamise ja lähisuhtevägivalla teemal ning lisaks ka õigusosalases valdkonnas. Enamasti toimub koolituste valimine hinna, pealkirja ja päevakava võrdlemise teel, kuid Oskari arvates ei ole võimalik ette teada, kas koolitus on hea või halb.

Hea ja halva koolituse kogemus on kõikidel intervjuus osalenutel ning nad oskavad nende

erinevusi väga selgelt välja tuua. Heaks teeb koolituse eelkõige koolitaja ise: tema isiksus ning tema viis teadmisi edasi anda. Heal koolitusel kasutatakse märksõnadega slaide, räägitakse juurde teemasid, visatakse nalja ning muidugi tuuakse praktilisi näiteid ja antakse võimalus aruteluks koolitaja ja koolitatavate vahel. Heal koolitusel on võimalik koolitajalt küsimusi küsida, tuua enda praktikast näiteid ja uurida, kuidas koolitaja poolt räägitud teema või meetod aitaks juhtumit lahendada. Koolitaja peab olema valmis sellist dialoogi tekitama ja küsimustele vastama. Hea koolitus kutsub ka edaspidi sama koolitaja loetavatest seminaridest ja koolitustest osa võtma.

Väga suureks miinuseks tänapäeva koolituste juures on, et püütakse ühele koolituse päevale kokku panna palju teemasid. Näiteks Maiu on kogenud, et „*seal neli õpituba töötab samal ajal, et tegelikult ma võib-olla võtaks neid kõiki aga ma pean valima siis. See on pisut jama*“. Lisaks kaasneb teemade mahutamisega pealiskaudsus, kuid pealiskaudne teadmine on tegelikkuses sotsiaaltöötajal juba olemas. Koolitustelt oodatakse intervjueeritavate sõnul süvitsi minekut ja uusi teadmisi. Pikemate ja põhjalikumate koolituste vähesuse ühe põhjusena näeb Taivi seda, et need on kallid ja siis ei saada koolitusgruppi kokku.

Otsene juht koolitustel käimist ei keela ning kuna enamasti on need tasuta, siis ei ole ka eelarve piiravaks teguriks. Maiu rõhutab, et koolituse jaoks leitakse alati raha, kui sotsiaaltöötaja selle vajalikkust tõesti tunneb ja juhile põhjendab. Koolitustel käimist piirab aga kahjuks suur töökoormus, sest töö tuleb ette või tagantjärele ära teha. Kerli ei ole sellega rahul: „*Sul ongi võimalus, kas sa teed oma tööd hästi või sa lükkad töö kõrvale ja lähed koolitusele, et mina olen siiani tööd eelistanud. Pigem tahaksin, et mul oleks kõik asjad korras*“. Selline kohusetundlikkus võib lõppkokkuvõttes olla ohtlik, sest enesearendamine jääb tagaplaanile ja selle tõttu võib kannatada töö kvaliteet.

Kutse taotlemine

Sotsiaaltöötajal on Kaia sõnul suur vastutus, kuna ta teeb tööd inimestega ning temast sõltub nende inimeste toimetulek ja heaolu. Samas tõdesid intervjuus osalejad, et nad on palju kokku puutunud sotsiaaltöötajatega, kellel puudub erialane haridus. Haridus loob Oskari arvates kliendile usaldusväärust ja kindlustunnet, et temaga tegeleb inimene, kes on selleks tööks

õppinud. Kuid hariduseta sotsiaaltöötajal puudub võimalus enda kompetentsust tõendada. Siiski, nagu eelnevas analüüsis käsitlesin, ei piisa sotsiaaltöötajate arvates hea töö tegemiseks ainult hariduse olemasolust.

Nagu eespool nägime, kujuneb sotsiaaltöötaja kompetentsus akadeemiliste teadmiste ja töökogemuste ühinedes. Praktikast saab oma kompetentsust tõendada, taotledes sotsiaaltöötaja kutset. Paraku ei ole kutse taotlemine sotsiaaltöötajate seas eriti levinud. Piret mainis intervjuus, et võib-olla üks põhjus, miks sotsiaaltöötajad kutset aktiivselt ei taotle, on selles, et nad on erialase hariduse omandanud ega ole seetõttu kutse taotlemise vajalikkusele mõelnud.

Piret: „See ongi see, mis meie jaoks on olnud elementaarne ja miks me võib-olla ei ole tajunud seda vajadust. Me ei olegi varem nii laialt mõelnud, me olemegi oma organisatsiooni tasandilt ja meie oleme ise seda fookust hoidnud oma töös aga üsna paljud on ju tõepoolest erialase ettevalmistuseta. Oleks aeg ühtlustada ja nii ehk nii läheb praegu poliitika ju selles suunas, et lastekaitsetööd ühtlustatakse, siis on see kindlasti üks esimene punkt.“

Merike tundis, et haridus peaks ka midagi lugema. Ehk siis, kui sotsiaaltöötaja on hariduse omandanud, siis peaks kooli lõputunnistus tõendama tema kompetentsust, sest muidu tekib küsimus, milleks üldse koolis käidi. Üldiselt siiski rääkisid sotsiaaltöötajad intervjuudes, et koolis õpitud teadmisi nad praktikast eriti ei rakenda. See aga seab kahtluse alla ka kutsestandardis kirjeldatud kompetentsidele vastamise. Intervjuude põhjal kujuneb sotsiaaltöötajatest selline pilt: koolist tulnud noored ei tunne praktikat, pikaajalised töötajad aga alahindavad teoreetilisi teadmisi või unustavad need sootuks.

Kutse taotlemisele on vilksamisi mõelnud iga sotsiaaltöötaja. Mõni on juba taotlenud, mõni on vaadanud taotlemiseks vajalikke dokumente, mõni lihtsalt kolleegiga arutanud ja mõni ei ole mõttest kaugemale jõudnud. Üksmeel kõigil neil sotsiaaltöötajatel seoses kutse taotlemisega on siiski üks – see on nende jaoks segane ning tekitab hirmu. Esimene hirm tekib juba sellele mõtlemisest, eriti kui varem ei olda kutset taotlenud. Piret: „*kui sa seda teinud ei ole, siis sa ei saagi üleüldse aru, mis asi see on, ja teiseks on see ka, et iga uue asjaga kaasneb hirm.*“ Teiseks

hirmu ja trotsi põhjuseks on harjumus rutiinis töötama, kutse taotlemine aga tähendaks muutust.

Hirmu põhjustab ka kutseksam. Kutsestandardis kirjeldatud kompetentsidele vastamist tuleb eksamil tõendada kirjaliku eneseanalüüsiga, mis tundub esmapilgul väga keeruka ja ajamahukana. Sotsiaaltöötajate hirm eneseanalüüsi kirjutamise ja kutse taotlemise ees võib olla tekkinud ka kolleegidelt kuulnud juttude põhjal. Oskar: „*Siis tuli, et näed, kuidas komisjonis siis peedistati – ma ei tea mitu inimest oli esitanud ja üks oli siis saanud kaitstud.*“ Need on aga ainult kuulujutud, sest kandidaatide tagasilükkamise põhjuseid ei ole võimalik konfidentsiaalsusnõude tõttu avalikustada.

Intervjuudes osalejad olid arvamusel, et kutse omamine oleks vajalik kõikidele sotsiaaltöötajatele, kuid kutse võiks saada ka koos ülikooli diplomiga. Kui aga kutset tuleks taotleda, siis eelkõige enda pärast. Anne, Pireti ja Kristiina sõnul oleks see oluline ka sotsiaaltöö ühtlustamise ja sotsiaaltöötajate mõttemaailma muutmise eesmärgil. Kaia tunneb, et eelkõige on kutse omandamine vajalik nendele sotsiaaltöötajatele, kes vahetult klientidega töötavad. Anne ja Pireti arvates on kutse omandamine oluline töö parendamiseks nende sotsiaaltöötajate puhul, kes varem olid lihtsad toetuse maksjad aga nüüd peavad õppima seda tegema juhtumipõhiselt, kliendi laiemale olukorrale mõeldes. Anne: „*Nüüd peab mõtlema ümber, kuidas sa klienti nõustad, kuidas sa teda vastu võtad ja kuidas sa lähed tema tasandile ja püüad aru saada temast ja seda koostööd hakata saavutama.*“

Mitmed intervjuueeritavad on mõelnud ja plaaninud kutset taotleda, kuid põhjendavad mittetaotlemist aja puudumise ja suure töökoormusega – neil lihtsalt ei ole aega enda arendamisega tegeleda. Kerli arvates leiab sotsiaaltöötaja kutse taotlemiseks motivatsiooni siis, kui ta tunneb, et töö on kõik sujub: süsteem on paigas, kõik toimib, kõik on selge ja ta teeb kõike lennult. Siis oleks ta kutse saamiseks küps. Sotsiaaltöötajat motiveeriks Kerli sõnul kutset taotlema ka see, kui kutsetunnistus muudaks ta tööturul konkurentsivõimelisemaks: „*Et on küll olnud ametiposte, kus juba küsitakse seda. Vot see ongi see põhjus, miks sotsiaaltöötaja läheb ja omandab selle kutse*“. Kahjuks on Maiu kogemuses Eesti sotsiaaltöö praktikas hea seegi, kui sa leiad kandidaatide hulgast vähegi sobiva inimese, kellel on sotsiaaltöö haridus, natukenegi

kogemust ja soov tulla seda tööd tegema või inimese, keda sa tead ja usaldad.

Sotsiaaltöötajat, kes on hariduse omandanud, täiendab ennast pidevalt ning omab rikkalikke töökogemusi, motiveeriks kutset taotlema kindlasti ka töötasu tõstmine: „*Kui sellega kaasneb palgatõus. /.../ Paraku ma olen sellises eas, et ma teen seda, mida ma oskan, ja tegelikult on töötasu see, mis mind motiveerib*“. Sotsiaaltöötajate madalad palgad ning palkade erinevused omavalitsustes on intervjuus osalejate arvates tõsiseks probleemiks. Kuigi kutse taotlemine on tasuline, oleksid sotsiaaltöötajad selleks kulutuseks valmis, kui nad saaksid edaspidi suuremat palka.

Intervjuudest selgus, et sotsiaaltöötajad ei ole kutse taotlemise korraldust ja nõudeid süvitsi uurinud ning enda jaoks lahti mõelnud ning sellest võib tuleneda ka hirm selle sammu ees. Kui aga intervjuu käigus arutlesime tööalase toetuse teemadel, mida ka kutse taotlemisel on vaja eneseanalüüsis käsitleda, ei olnud see ühelegi intervjuus osalenud sotsiaaltöötajale keeruline. Intervjuu lõpus tunnistas kolm sotsiaaltöötajat, et hirm eneseanalüüsi kirjutamise ees on nüüd väiksem ning neli sotsiaaltöötajat ütlesid, et intervjuus osalemine muutis kutse taotlemise teema nende jaoks taas oluliseks.

V ARUTELU

Minu uurimuse eesmärk oli õppida tundma sotsiaaltöötajate kogemusi ja ootusi seoses tööalase toetusega. Selle saavutamiseks püstitasin kaks uurimisküsimust: kuidas sotsiaaltöötajad käsitlevad tööalast toetust ning kuidas sotsiaaltöötajad esitlevad ennast tööalase toetuse subjektina. Uurimisküsimuste põhjal koostatud intervjuu kava abil kogusin rikkaliku materjali ning see näitab, et küsimuste püstitamine õnnestus ning uurimuse eesmärk sai täidetud. Tulemuste peatükis esitatud materjali telgkodeerimise tulemusena leidsin kuus olulist teemat: juhi vähene toetus sotsiaaltöötaja töös, sotsiaaltöötaja professionaalne autonoomia, info käsitlemine sotsiaalse kapitalina, toetava õhkkonna olulisus raskustega toime tulemisel, sotsiaaltöötaja kuvand ning oma töö analüüsimine ja koolitusvajadus. Järgnevas arutelus käsitlen neid teemasid. Arutelu lõpus määratlen keskse teema ehk tuumkategoria, milleks on tööalase professionaalse toetuse vähesus sotsiaaltöös. Arutelu käigus annan ühtlasi ka vastused uurimisküsimustele.

5.1 Juhi toetus sotsiaaltöötajatele on vähene

Juhtidel on Mullins järgi kolm juhtimisstiili: autoritaarne, demokraatlik ja mittevaheselegamise stiil (Mullins, 1999, Valk, 2003: 175 kaudu). Intervjuude analüüsimisel selgus, et sotsiaaltöötajate juhid kasutavad oma töös mittevaheselegamise stiili ehk sotsiaaltöötajatel on täielik vabadus iseseisvalt tegutseda ja otsustada. Tegelikult vajaksid sotsiaaltöötajad selliseid juhte, kes suudavad neid mõista, suunata, toetada ja motiveerida (Ewijk, 2015b: 70). Mittevaheselegamise stiiliga juht on ennast aga juhtimisest taandanud, mis tähendab, et sotsiaaltöötaja jääb ilma nii mõistmisest, suunamisest, toetusest kui ka motiveerimisest ning peab kogu raskustega iseseisvalt toime tulema.

Sotsiaaltöötajate juhid peavad täitma erinevaid administratiivseid funktsioone, millest enamus puudutavad personali juhtimist alates värbamisest ja lõpetades töötajate toetamisega töö

eesmärkide saavutamiseks (Kadushin ja Harkness 2002, Tsui, 2005: 73 kaudu). Intervjuude analüüs näitas, et praktikas ei täida intervjuudes osalenud sotsiaaltöötajate juhid ühtki nendest funktsioonidest täielikult. Näitena võib tuua sotsiaaltöötajate tööle asumise, kuna enamus intervjuus osalejaid jäid tööle asumisel ilma sissejuhatavast juhendamisest ja toetusest ning neilt eeldati iseseisvat töötamist kohe esimesest tööpäevast alates. Juhi poolset juhendamist ja juhtimist on vähe ka edasises töös: arenguvestlused on harvad ega täida oma eesmärki, koosolekutest ning juhtimisse kaasatusest ei olnud intervjuus osalejatel peaaegu midagi rääkida. Üks osaleja tunnistas otse, et kuigi struktuuri järgi on igal sotsiaaltöötajal juht olemas, ei tee omavalitsustes töötavad sotsiaaltöötajad juhiga koostööd ja seetõttu ei saa ka toetust. Juhi toetuse puudumine jäi kõlama ka teistest intervjuudest.

Sotsiaaltöötajate juhtide töös on töötajate toetamine ja juhendamine esmatähtis (Ewijk, 2015b: 70). Lisaks personali otsest juhtimist ja värbamist puudutavatele funktsioonidele peab juht eestkõneleja rollis võitlema töötajate õiguste eest, administraatorina käituma puhvrina juhtkonna ja töötajate vahel ning uute mõtteviiside esindajana edendama muutusi asutuse poliitikas ja kogukonna keskkonnas (Kadushin ja Harkness 2002; Tsui, 2007: 73 kaudu). Kahjuks jäi intervjuude analüüsist kõlama, et juhid ei tunne sageli huvi töötajate vajaduste vastu ning seetõttu võib arvata, et oma õiguste eest võitlemine jääb sotsiaaltöötajate enda kohustuseks. Ka administraatori rolli ei ole juhid täitnud. Olukorras, kus juhi ülesandeks on olla puhvriks töötajate ja kõrgemate juhtimistasandite või koostööpartnerite vahel, kuid kus üks osapool ei nõustu pakutud lahendusega, tuleb juhil hakata osapooltega suhtlema, et saavutada konsensus (Ewijk, 2015b: 71). Keeruliseks muudab selle rolli juhi jaoks see, et tal puudub sotsiaaltöötajatega igapäevane kontakt ja arusaam sotsiaaltöö spetsiifikast, mis tekitab küsimuse, kuidas saab juht seista töötajate eest, kelle tööd ja seisukohti ta ei mõista?

5.2 Sotsiaaltöötaja professionaalne autonoomia

Autonoomia on üks professionaalsuse tunnuseid ning iseseisvat töötamist peetakse arenenud professioni nurgakiviks (Abbott, 1988). Kuigi ühelt poolt soovivad sotsiaaltöötajad end tunda

ametikohustusi täites turvaliselt ja kaitstuna, töötada selgete juhiste järgi, saada oma tööle regulaarset tagasisidet ja kogeda toetust, siis teiselt poolt peavad nad väga oluliseks võimalust iseseisvalt töötada ja otsustada. See näitab sotsiaaltöötajate vastuolulist suhtumist supervisiooni (Thompson, 2002: 32). Sotsiaaltöötajad soovivad omada oma töös tugevat autonoomsust ning see väljendub väga erinevatel viisidel. Näitena võib tuua koosolekute puudumise või nende vähesuse sotsiaaltöö praktikas: ühelt poolt ei korraldata regulaarseid koosolekuid aga teiselt poolt ei ole ka sotsiaaltöötajad ise koosolekute korraldamisest huvitatud, kuna tunnevad, et ei vaja neid, sest on piisavalt iseseisvad.

Sotsiaaltöötajad ei mõista supervisiooni vajalikkust töökohal. Intervjuudest jäi kõlama arusaam, et sotsiaaltöötaja peab olema ise terve ja tugeva närvisüsteemiga ning seetõttu ei ole supervisiooni vaja, kuigi töös esineb palju negatiivsust. Intervjuus osalejad ei ole endale supervisiooni küsinud, kuigi neil oleks selleks võimalus. See jätab mulje, et supervisiooni tajutakse justkui ohuna enda autonoomiale, nagu leidis ka Tsui (2005: 7). Supervisiooni protsessis peavad sotsiaaltöötajad ennast avama, kuid enda avamise käigus kardetakse näidata enda nõrkusi.

Sotsiaaltöötajad ei oska oma töö üle kontrolli saavutada läbi professionaalsete tegevuste. Kuna supervisiooni ei saada, siis on sotsiaaltöötajad ise leiutanud endale argipäevaseid rituaale ja käitumisviise. Sarnaselt Vöö (2014: 38-40) tulemustele leidsin, et sotsiaaltöötajad omistavad töökeskkonnas olevatele asjadele ja nähtustele argipäevaseid, sümboolseid ja professionaalseid tähendusi: argipäevase ja sümboolse tähendusega asjad on olulised, et sotsiaaltöötaja end tööl igapäevaselt hästi tunneks, professionaalse tähendusega asjad on aga vajalikud, et teha sotsiaaltööd professionaalselt. Minu uurimusest selgus, et sümboolsetena võib mõista asju, mis aitavad hoida piiri kodu ja töö vahel. Sotsiaaltöötajad selgitasid, et selge piiri hoidmiseks ei too nad kabinetti isiklikule elule viitavaid asju nagu näiteks perepilte. Ja vastupidi – tööasju ei viida samal põhjusel ka koju. Sarnaselt Vöö (2014) tulemustega selgus, et on ka teistsuguseid sümboolse tähendusega asju, nagu maalid, joonistused ja potililled, mille eesmärk on intervjuus osalejate sõnul muuta tööruum hubasemaks. Väga suurt professionaalset tähendust omistati autole, mida peeti väga oluliseks autonoomia rekvisiidiks. Kuna sotsiaaltöötaja peab väga palju

ringi liikuma, siis annab auto olemasolu talle iseseisvuse sõite enda äranägemise järgi korraldada ning ametiauto jagamist teiste spetsialistidega nähti seetõttu probleemina. Auto on ühel ajal nii sümbolse kui professionaalse tähendusega, kuna annab sotsiaaltöötajale nii autonoomia, kui ka loob võimaluse heaks töö tegemiseks.

On leitud, et vajadus kalli väljastpoolt saadava supervisiooni järele on väiksem, kui asutusesisene tööalane juhendamine on hästi korraldatud (Thompson, 2002: 56). Samas näitasid intervjuud, et asutusesisene supervisioon ehk tööalane juhendamine on organiseerimata. Sotsiaaltöötajad soovisid enda töös olla väga iseseisvad ning seetõttu ei nähtud juhiga igapäevase kontakti puudumist probleemina. Kuna juht ei ole kursis, millega sotsiaaltöötaja täpselt tegeleb ega tunne tema töö spetsiifikat, siis jäi sotsiaaltöötajatele väga suur tegutsemisvabadus ning regulaarset järelevalvet või kontrolli nende tööle ei teostatud. Järelevalve ja kontrolliga tegeleti siis, kui sotsiaaltöötajal oli jäänud mingi tööülesanne tegemata või midagi oli tehtud valesti. See aga annab sotsiaaltöötajale veel suurema autonoomsuse. Samas teeb sotsiaaltöötaja oma tööd palju suurema motivatsiooni ja pühendumusega, kui ta tunneb, et tema otsene ülemus teda toetab (Ewijk, 2015b: 70). Sotsiaaltöötajad sooviksid küll juhilt rohkem toetust, kuid see tekitab hirmu iseseisvuse kaotamise ees, mistõttu ei ole sotsiaaltöötajad püüdnud praegust olukorda muuta.

Juhi ülesandeks oleks sotsiaaltöötajaid toetada nii, et nende professionaalne iseseisvus säiliks, kuid et nad saaksid toetuse, mida nad vajavad. Sellisel juhul on juht meeskonna liikmeks, kes toetab ja juhendab ning teostab järelevalvet, kuid töötajad tunnevad ennast tööl rahuloleva ja väärtustatuna, kuna neile jääb piisavalt iseseisvust.

5.3 Info käsitlemine sotsiaalse kapitalina

Sotsiaaltöötajad suhtlevad oma töös väga aktiivselt nii kolleegidega kui teiste erialade spetsialistidega. Küll aga ilmnes intervjuudest arusaam, et suhtlemise eesmärgiks on info saamine ning seda võetakse kui sotsiaalset kapitali. Sotsiaalse kapitali kaks keskset tunnusjoont on suhtevõrgustikud, nii teenete-vastuteenete teostajate kui ka teabe edastajatena, ja suhete kvaliteet

(Silchenko, 2007: 8). Intervjuus osalejad hoolitsevad selle eest, et neil oleks inimesed, kelle poole nõu ja abi saamiseks on võimalik pöörduda. Enamasti hakatakse endale selliseid inimesi otsima kohe pärast tööle asumist.

Teiste abistamisel ja nõu andmisel on kindel eesmärk – abistatav peab järgmisel korral olema ka ise valmis abi andma. Iga inimene omab kontrolli teatud hulga ressursside üle ning ta on huvitatud ka ise teatud ressurssidest ja sündmustest, mistõttu moodustab sotsiaalne kapital konkreetset tüüpi ressursi, mis on toimijale kättesaadav (Coleman, 1988: 16). Intervjuudes vihjati, et õige suhtlemise käigus on võimalik üksteiselt saada ka sellist infot, mis igapähele kättesaadav ei ole. See näitab info väärtust.

Sotsiaaltöö on kollektiivne tegevus, milles on oluline suhtlemine. Info kui sotsiaalse kapitali andmine on investering sotsiaalsesse suhetesse eeldusega, et sellest tekib tulu (Lin, 2001: 19). Intervjuudest selgus, et kolleegide ja teiste spetsialistidega suhtlemise käigus püütakse üksteist info saamiseks mõjutada. Intervjuude analüüsimisel selgus ka, et sotsiaaltöötajatel on erinevad strateegiad, kuidas teiste inimestega info saamiseks kontakti luuakse. Näiteks oli üheks neist enda rumalamaks tegemine, millega tekitatakse kogenumal kolleegil abistamisvajadus. Siinkohal on oluline teha vahet mõjutamisel ja manipuleerimisel: manipuleerimine tähendab, et me püüame mõjutada inimesi nii, et see on meile kasulik aga neile kahjulik, kuid mõjutamine tähendaks, et see on kasulik mõlemale või vähemalt ei tohiks teine pool selle läbi kannatada (Thompson, 2002: 132). Enda rumalaks tegemine on manipuleeriv strateegia - valitakse välja see kolleeg, keda peetakse antud valdkonnas kõige pädevamaks, ning talle helistades näidatakse ennast rumalana. Ka minu peal on töötamise aastate jooksul sellist strateegiat kasutatud: kolleeg helistas, rääkis, et tal on abi vaja, sest selles valdkonnas on ta „täitsa loll“ ega tea mitte midagi. Mina kogenuma kolleegina jätsin oma töö kohe sinnapaika ning asusin kohe aitama. Manipuleerimine aga jätkus ka edasises vestluses. Püüdsin alguses telefoni teel anda selgitusi, kuhu kodulehe minna ja kust infot leida, kuid ta ei kuulanud mind üldse ning jätkas kordamist, „kui loll“ ta selles valdkonnas on. Lasksin endaga manipuleerida ja ta saigi enda tahtmise: otsisin talle mitu tundi tema tööks vajalikku infot ja saatsin selle talle e-mailile. Tundsin ennast pärast seda halvasti, mistõttu edasistel kordadel jäin endale kindlaks ning seletasin talle telefoni vahendusel, kust infot leida.

Ta helistas mulle veel paaril korral, kuid kõned lakkasid üsna kiiresti. Oma uurimust läbi viies jäi mulje, et see kolleeg leidis teise inimese, kes sellise manipuleeriva strateegia õnge jäi, mistõttu mulle enam helistada vaja ei olnud.

5.4 Toetava õhkkonna olulisus raskustega toime tulemisel

Thompson on kirjutanud (2002: 41), et suhted muutuvad ehtsaks ja rahuldavamaks, kui me väldime varjatud eesmärgid ning tegeleme nendega avatult, kuid see on keeruline, sest hirmu ja haavatavuse tunded takistavad tulemuslikku suhtlust. Tunnete väljendamine on justkui nõrkus, mida sotsiaaltöötajad igapäev näidata ei taha. Seda ollakse valmis tegema ainult toetavate inimeste seas. Toetava kultuuri loomine asutuses on juhi ülesandeks, kuid selles omavad olulist rolli kõik meeskonna liikmed. Õhkkonna, kus inimesed saavad väljendada enda tundeid ja reaktsioone avatult, saavutamise nimel töötamine on seetõttu oluline siht, mida püüelda (Thompson, 2002: 41), kuna positiivne õhkkond annab võimaluse emotsionaalse toetuse saamiseks. Toetavana olid õhkkonda kogunud need intervjuus osalejad, kes kirjeldasid elavalt emotsioonide väljendamise kogemusi ja ühiselt veedetud aega, kus on üksteist lähemalt tundma õpitud. Sellises õhkkonnas töötamine toetab mitte ainult emotsioonidega toime tulemist vaid ka tööülesannete täitmist ja enda arendamist. Üksteisega suheldakse palju ning see loob võimaluse saada toetust ka juhtumite lahendamisel ning vahetada kogemusi. Tööõhkkonda ei olnud toetavana tajunud kõik intervjuus osalejad. Näiteks ei soovinud kõik intervjuus osalejad töökollektiiviga aega veeta või räägiti, kuidas igapäev on inimesed, kellega rohkem sobitakse. See näitab, et suhted töökeskkonnas ei ole usaldavad.

5.5 Sotsiaaltöötaja kuvand

Väga huvitavalt jäi intervjuudes kõlama viis, kuidas sotsiaaltöötajad endast rääkisid ja millist kuvandit sellega endast löid. Enamus intervjuudes osalejaid löid endast nõ märtri kuvandi. Nad rääkisid intervjuudes, kuidas nad soovivad inimesi koguaeg aidata ning on valmis töötama nii

vabal ajal kui puhkuse perioodil. Samal ajal kurtsid nad, kui raske neil sotsiaaltöötajatena töötamine on: ülesandeid on liiga palju, töökoormus on väga suur ning töötasu ei ole töö vääriline. Oluline on siinkohal välja tuua, et ise ei olnud nad astunud erilisi samme sellise olukorra parandamiseks. Sellest võib järeldada, et sotsiaaltöötajad soovivad jätta endast mulje kui abivajajast, selle asemel, et olukorda lahendada. See vihjab, et sotsiaaltöötajad sooviksid rohkem juhtimist ja toetust.

Väga tugevalt erines teistest intervjuus osalenud sotsiaaltöötajatest Merike. Temal oli väga kindel arvamus igas valdkonnas. Teemasid, kus tema arvamus teiste intervjuus osalejate omast lahku läks, oli mitmeid. Näitena võib tuua asutusesisesed dokumendid, mida ta pidas lihtsalt paberiteks, mida vajadusel muudetakse: selline suhtumine oli tal näiteks ametijuhendi kohta. Ka töötajate ohutust käsitleva juhendi koostamist ei pidanud ta absoluutselt vajalikuks, kuna selle endale koostamisest ta mingit kasu näha ei osanud. Kuigi ta pidas haridust tähtsaks, ei näinud ta võimalusi teadmiste praktikas rakendamiseks, millest võib järeldada, et enda töö reflekteerimisega ta eriti ei tegele. Ka positiivse tööõhkkonna kujundamist ta oluliseks ei pidanud. See väljendus selles, et ta ei soovinud enda töötajatega ühisüritusi korraldada ega nendega koos aega veeta, et neid tundma õppida, ega pidanud oluliseks ka kiituse sõnades väljendamist. Tal oli sotsiaaltööst arvamus, et kõiki ei suudeta aidata ning tööd teeb ta selleks, et raha teenida. Endast kui kannatajast või abivajajast ei rääkinud ta kordagi. Põhjus, miks ta endast ja sotsiaaltööst sellisena rääkis, võib seisneda oskamatuses stressiga toime tulla. Merikese rahutuse ja trotslikkuse põhjus võib seisneda alastimuleerituses, mistõttu ta ei näe enda töös enam väljakutseid (Thompson, 2002: 22), kuid teisalt võib põhjus seisneda ka stressi puudumises, kuna tööd ei tehta südamega. Intervjuu analüüsimise tulemusena ei saanud ma kahjuks selgust, miks ta sellistel resoluutsetel arvamustel oli.

5.6 Oma töö analüüsimine ja koolitusvajaduse tunnetamine

Sotsiaaltöötajad on enda töös märganud ja teadvustanud vajadust uusi teadmisi omandada. Enamasti toimub selle vajaduse märkamine praktilisest tööst tulenevalt. Kui sotsiaaltöötaja

märkab teadmiste ja oskuste puudumist mingis valdkonnas, siis on ta aktiivne koolitustel osalema. Hetkel ollakse näiteks teadlikud, et juurde oleks vaja teadmisi õigusosalases ja juriidilises valdkonnas ning lähisuhtevägivalla ja eestkoste ülesandeid puudutavatel teemadel. Samas jäi intervjuudest arusaam, et koolitusvajadus tekib eelkõige otsesest tööst tekkivast vajadusest ehk siis, kui mingit konkreetset tööülesannet ei osata täita. Sellistest koolitustest, mille raames omandada teadmisi ja kogemusi professionaalse töö parendamiseks: näiteks läbi töö reflekteerima õppimise, intervjuudes näiteid ei toodud. Seetõttu on oluline rõhutada, et enda töö reflekteerimine on rohkemat kui lihtsalt oma kogemustele mõtlemine, kuna sisaldab ka sügavat mõistmist ja seoste loomist mõtlemise, tegevuste ja emotsioonide vahel ning selle käigus tekkinud uue teadlikkuse seostamist vajalike muutustega (Fook ja Gardner, 2007: 14). Kahjuks tuleb tõdeda, et intervjuudest oli näha, et sotsiaaltöötajad ei tegele enda töö reflekteerimisega süvenenult.

Eriti oli seda näha aastaid tagasi hariduse omandanud sotsiaaltöötajate puhul, kes igapäevaselt koolis õpitud teadmisi praktikas ei kasuta. Reflektiivpraktika tähendab aga toetumist teooriale, pidades silmas, et teooria koondab endasse teiste kogemused ja meisterlikkuse, mistõttu ei ole vajalik nõ jalgratast leiutada, vaid mõista, et teooria ei ole kasutusvalmis igas olukorras ning seda tuleb vastavalt olukorrale kohandada (Thompson, 2002: 148). Paljudes intervjuudes põhjendati koolis õpitud teadmiste praktikasse mitte rakendamist sellega, et teooria ja praktika erinevad üksteisest liiga palju ning seetõttu ei ole see lihtsalt võimalik. Siinkohal ongi kõige paremini näha reflektiivpraktika olulisus, sest teooria vajalikkuse mõistmine on eelduseks selle praktikas kasutamisele.

Erinevate olukordade kogemine ei tähenda alati õppimist. Kogemust on vaja analüüsida ning läbi reflekteerimise on võimalik mõista selle õpetlikku sisu. Intervjuudest leidis mitmeid erinevaid näiteid sellest, kuidas väga olulised teadmised jäävad omandamata, kuna enda tööd ei reflekteerita. Väga oluliseks pean siinkohal välja tuua kaks sellist näidet: arenguestluste mittemõistmine ja töös esinenud ohuolukordade analüüsimata jätmine. Kuna arenguestlused on oluliseks viisiks töötajate enesearenguga tegelemiseks, siis tuleks seda teha läbimõeldult ja regulaarselt. Kahjuks selgus intervjuudest, et paljudel sotsiaaltöötajatel ei ole arenguestluste

üldse või võetakse neid juhtkonna nõudmisena, mistõttu ei püütagi nende kasulikkust näha. Seetõttu jäävad sotsiaaltöötajad ilma väga olulisest toetuse saamisest ja enesearenguga tegelemise võimalusest. Eriti kurb on see seetõttu, et suure töökoormuse tõttu ei ole sotsiaaltöötajatel igapäevatoos intervjuus osalejate sõnul aega enesearenguga tegeleda. See näitab, kui tähtsusetuks töö reflekteerimist ja seega ka tööst õppimist tegelikkuses peetakse. Ohuolukordade analüüsimata jätmine on lisaks õppimiskogemusest ilma jäämisele ka ohtlik, kuna teadvustama jääb ohtliku olukorra tekkimise põhjus.

Et sotsiaalvaldkonnas töötavad inimesed teadvustaksid võimalust ennast pidevalt harida, õppides nii kliendijuhtumitest, kolleegidelt, juhtidelt, isiklike kogemuste või erialakirjanduse kaudu, vajavad nad toetavaid juhte, kes ärgitaksid neid uusi väljakutseid vastu võtma (Ewijk, 2015b: 71). Õppimist väärtustava organisatsiooni osaks olemine on kasulik mitte ainult enesearenguga tegelemiseks, vaid selline toetav õhkkond annab turvatunnet ning tõstab motivatsiooni ja tööga rahulolu. Kuigi teised võivad õppimist toetada ja julgustada, on õppimine lõpuks ainult indiviidi enda teha (Thompson, 2002: 68-69). Seetõttu on oluline, et sotsiaaltöötajad teadvustaksid endale vajadust professionaalsete oskuste omandamise ja teooria praktikasse rakendamise järele.

5.7 Keskne teema: tööalase professionaalse toetuse vähesus

Arutelu tulemusena ilmnes sotsiaaltöötajate intervjuude keskne teema. Selleks on tööalase professionaalse toetuse vähesus sotsiaaltöös, mis ühelt poolt seostub sotsiaaltöötajate vähesel valmisolekuga oma vajadusi reflekteerida ning toetust hankida ja kasutada ning teiselt poolt selle töövaldkonna eiramisega sotsiaaltöö korraldajate ja juhtide poolt.

Intervjuudest selgus, et sotsiaaltöötajatel ei ole enda juhiga igapäevast kontakti. Juhiga suheldakse probleemide tekkimisel või keerulisemate juhtumite lahendamisel, kui tekib vajadus vastutust jagada. Juht ei paku ise sotsiaaltöötajatele vajalikku professionaalset toetust ning ta ei ole seda ka kuidagi muudel viisidel korraldanud, näiteks supervisiooni organiseerides. Sotsiaaltöötajad püüavad oma suure töökoormuse ja vastutusega ise toime tulla.

See, et sotsiaaltöötajad peavad tegelema teiste inimeste rahuldamata vajadustega, ei tohiks tähendada, et nad peavad oma vajadused unustama, sest oma vajaduste eiramine põhjustab stressi ja teeb läbipõlemise suhtes haavatavaks (Thompson, 2002: 8). Minu uurimus näitas, et sotsiaaltöötajad vajavad tööalast toetust, kuid ei saa seda piisavalt seoses juhtimise ja juhendamise vähesusega. Oluline on märkida, et hea juhtimise puududes saavad sotsiaaltöötajad vähe ka emotsionaalset toetust töökollektiivis ning see mõjutab ka nende valmisolekut enesearenguga tegeleda. Abistamistöös esineb palju pinget ja stressi, kuid intervjuudest jäi mulje, et sotsiaaltöötajatel ei ole piisavalt oskust ja soovi negatiivsete tunnetega professionaalselt tegeleda. Näiteks, kuigi tõdeti, et kliendilt saadav negatiivsus raskendab edasi töötamist ja mõjub kurnavalt, ei olda valmis nende olukordade analüüsimiseks.

Siinkohal on oluline rõhutada, et kui sotsiaaltöötaja ei suuda ennast aidata, siis tal ei pruugi õnnestuda ka teiste inimeste probleemide lahendamine ning seetõttu on olulisel kohal sotsiaaltöötaja professionaalne hoolitsemine iseenda eest. Endaga toime tulemist toetab Thompsoni (2002) sõnul kuus erinevat aspekti: eneseteadlikkus, ajajuhtimine, stressijuhtimine, enesekehtestamine, supervisiooni ja tööjuhendamise kaasamine ning elukestev õpe, mis on eriti olulised seetõttu, et neile toetuvad kõik teised töötamise oskused. Intervjuude analüüsimise põhjal võib öelda, et tegelikkuses vajaksid sotsiaaltöötajad kõikides nendes valdkondades toetust ja teadlikkuse tõstmist.

Minu uurimus näitas, et ühelt poolt tegelevad juhid liiga vähe sotsiaaltöötajatele toetava õhkkonna ja võimaluste loomisega enda arenguga tegelemiseks, kuid teiselt poolt ei ole ka sotsiaaltöötajad ise oma erialase arendamise vajadust ja võimalusi piisavalt sügavalt teadvustanud. Kuna kutseeksamil esitatavas eneseanalüüsis peab peegelduma sotsiaaltöötajate reflektiivpraktika valdamine, siis tunnistasid sotsiaaltöötajad, et eneseanalüüsi kirjutamine tekitab neis hirmu ning kutse mitte taotlemist vabandati aja puudumisega. Eneseanalüüsi kirjutamine on hea võimalus oma tööd analüüsida. Töö analüüsimine aitab teadvustada puudujääke enda teadmistes ja oskustes.

Kuna sotsiaaltöötajad ei ole harjunud enda tööd analüüsima, siis ei ole neil ka kogemusi, mis

aitaksid neil mõista selle olulisust. Töö reflekteerimise oskuse omandamise suunas oli oluliseks sammuks käesoleva uurimuse raames läbiviidud intervjuudes osalemine. Kui mina intervjuus küsimusi esitasin, siis ei olnud sotsiaaltöötajatel raskusi neile vastamisel, kuid intervjuude käigus selgus, et nad ei ole ise harjunud töö reflekteerimisega tegelema. See näitab, et oma töö reflekteerimiseks vajavad sotsiaaltöötajad kogenuma spetsialisti, superviisori või koolitaja abi. Eneseanalüüsi nõue on paljude sotsiaaltöötajate jaoks uudne, seepärast on ka ESTA-l kui kutse andjal tähtis roll sotsiaaltöötajate ettevalmistamisel kutse taotlemiseks.

KOKKUVÕTE

Minu magistritöö keskendub sotsiaaltöötajate tööalase toetuse kogemustele ja kutse taotlemisele. Töö esimeses peatükis käsitlesin sotsiaaltöö professiooni ja kutsesüsteemi kui sotsiaaltöö professionaliseerumise olulist komponenti. Töö teine peatükk on pühendatud tööalasele toetusele sotsiaaltöös. Tööalase toetuse käsitlemiseks jagasin selle kolmeks valdkonnaks vastavalt sotsiaaltöö supervisiooni kolmele funktsioonile. Tööalase toetuse ilmingute selline jaotus oli tinglik, sest nagu supervisiooni funktsioonid on ka tööalase toetuse valdkonnad omavahel tihedalt seotud, kattuvad osaliselt ja mõjutavad üksteist, mistõttu ei saa neid praktikas üheselt eristada.

Uurimuse **eesmärgiks** oli õppida tundma sotsiaaltöötajate kogemusi ja ootusi seoses tööalase toetusega. Tööalase toetuse kogemuste uurimise seostas in sotsiaaltöötajate kutse taotlemise temaatikaga. Kuna oskus tööalase toetuse erinevaid vorme kasutada, kolleegidele pakkuda ja oma organisatsioonis arendada kuulub sotsiaaltöötaja professionaalsuse juurde, siis kajastatakse seda ka sotsiaaltöötaja kutsestandardites (Kutsestandardid, 2014). Sotsiaaltöötaja kutsestandardid ja kutse taotlemine olid uurimuse kontekstis olulised, kuna selleks, et sotsiaaltöötaja saaks tööalase toetuse alaseid kompetentse kutseksamil tõendada, on vajalik enda töö reflekteerimine selles valdkonnas ja nõuetekohase eneseanalüüsi esitamine.

Uurimuse koostamisel kasutasin kvalitatiivset meetodit. Viisin sotsiaaltöötajatega läbi seitse poolstruktureeritud intervjuud ning kasutasin temaatilise analüüsi meetodit. Analüüs näitas, et sotsiaaltöötajad ei koge enda igapäevases töös piisavalt tööalast toetust. Juhtimise vähesuse tõttu jäävad nad ilma vajalikust mõistmisest, suunamisest, toetusest ja ka motiveerimisest. Selgus, et sotsiaaltöötajatel puudub otsese juhiga igapäevane kontakt ning see on loonud olukorra, kus sotsiaaltöötaja peab tulema töös esinevate raskustega toime iseseisvalt või leidma ise toetuse allikaid. Aga ka sotsiaaltöötajate ootused juhtimisele ja tööalasele juhendamisele on vastuolulised: ühelt poolt soovivad nad töötada selgete juhiste järgi, saada tööle tagasisidet ja kogeda toetust, et end ametkohustusi täites turvaliselt ja kaitstuna tunda, siis teiselt poolt peavad nad väga oluliseks võimalust iseseisvalt töötada ja otsustada, ise oma probleeme lahendada.

Sotsiaaltöötaja väga oluliseks toetuse allikaks on head tööalased suhted, seepärast on loomulik, et nad kirjeldasid intervjuudes erinevaid koostöö tegemise ja info vahetamise viise ja kogemusi. Väga oluliseks leiuks nende suhete ja kogemuste analüüsimisel oli info käsitlemine sotsiaalse kapitalina, mis annab kindlustunnet ja aitab hoida suhteid. Selgus, et sotsiaaltöötajad hakkavad kohe pärast tööle asumist otsima endale inimesi, kelle poole nad saavad tööalastes asjades nõu ja abi saamiseks pöörduda. Mõnikord kasutatakse kontakti loomiseks manipuleerivaid strateegiaid – näiteks valitakse pädevam kolleeg, kellele ennast meelega rumalamana näidatakse, eesmärgiga tekitada temas abistamisvajadus. Suhtlemise käigus püütakse üksteist mõjutada, et saada seda, mida sel hetkel vajatakse.

Sotsiaaltöötajad löid intervjuudes endast märtri kuvandi, rääkides kui raske nende töö on ja kui suurt koormat nad kandma peavad. Teisalt ei olnud nad ise sellise olukorra muutmiseks eriti midagi ette võtnud. Kuna sotsiaaltöötajad ei saa juhtimise kaudu piisavalt toetust, siis vajab sotsiaaltöötaja rohkem toetust enda kolleegidelt. Toetavas õhkkonnas väljendatakse enda tundeid ning saadakse toetust ja toetatakse ka teisi tunnetega toime tulemisel. Positiivse õhkkonna loomiseks ja meeskonnaliikmete lähendamiseks korraldatakse erinevaid üritusi. Positiivne õhkkond töökollektiivis on eelduseks enda erialase arenguga tegelemisele, sest võimaldab vabalt arutada tööalaseid probleeme ja neist õppida. Intervjuudest jäi aga kõlama arusaam, et sotsiaaltöötajad ei tegele enda erialase arendamisega aktiivselt.

Analüüs näitas ka sotsiaaltöötajate vähest oskust oma tööd reflekteerida. Pean ka seda oluliseks tulemuseks. Sotsiaaltöötajad ei kasuta praktilises töös aktiivselt teoreetilisi teadmisi vaid pigem otsivad erialastest materjalidest ja koolitustelt täpseid juhiseid ja näpunäiteid enda juhtumite lahendamiseks. Intervjuudest jäi arusaam, et enesearenguga tegelemist läbi oma töö reflekteerimise oluliseks ei peeta.

Andmete selektiivse kodeerimise tulemusena ilmes intervjuudest keskne teema: tööalase professionaalse toetuse vähesus. Ühelt poolt seostub see sotsiaaltöötajate endi vähese valmisolekuga oma vajadusi reflekteerida ning toetust hankida ja kasutada ning teiselt poolt selle valdkonna eiramisega sotsiaaltöö korraldajate ja juhtide poolt. Siin nägin otsest seost ka madala

kutse taotlemise aktiivsusega. Kui sotsiaaltöötajad ei ole harjunud oma tööd analüüsima, siis tunnevad nad hirmu kutse taotlemiseks vajaliku eneseanalüüsi kirjutamise ees. Kuna enda oskamatust ja nõrkust ei soovita näidata, siis võib see olla üheks põhjuseks kutse vähesel taotlemisel. Intervjuudes osalemine andis sotsiaaltöötajatele võimaluse kutsestandardis käsitletud teemasid läbi töötada ja seeläbi ka enda tööd reflekteerida. Intervjuus osalejate sõnul vähendas standardis kirjeldatud teemadel vestlemine nende hirmu eneseanalüüsi kirjutamise ees ning tekitas huvi kutse taotlemise vastu.

Kogutud andmed näitasid, et uurimusele püstitatud küsimused said vastatud. Andmete temaatilise analüüsimise tulemusena selgunud kategooriad on põnevad ja intrigeerivad ning suurepäraseks ajendiks antud teema edasi uurimiseks.

KASUTATUD ALLIKAD

- Abbott, A. (1988).** The System of Professions. An Essay on the Division of Expert Labor. Chicago, London: The University of Chicago Press.
- Aldgate, J., Healy, L., Malcolm, B., Pine, B., Rose, W., Seden, J. (2007).** Enhancing Social Work Management. Theory and Best Practice from the UK and USA. University of Connecticut. Jessica Kingsley Publishers. London and Philadelphia.
- Argipäev, väärtused, elu, eetika. (2012).** Soome sotsiaalala spetsialisti eetilised juhised. Tõlkinud Marju Selg. Kasutatud 20.05.2016 <http://www.eswa.ee/index.php?picfile=882>
- Coleman, S. J. (1988).** Social Capital and Creation of Human Capital. Social Capital. A Multifaceted Perspective. Dasgupta, P. (Ed). Washington D.C.: The World Bank.
- Eesti kvalifikatsiooniraamistiku sidumine Euroopa kvalifikatsiooniraamistikuga. (s.a).** Kasutatud 06.03.2016 https://ec.europa.eu/ploteus/sites/eac-eqf/files/EE_EQF_report_et.pdf
- Ezzy, D. (2002).** Qualitative Analysis. Practice and Innovation. Crows Nest, NSW, Australia: Allen and Unwin.
- Ewijk, H.van. (2015a).** Vajadus uuriva sotsiaaltöö järele. Tõlkinud Kristi Raffai. Sotsiaaltöö, 3, 60 – 62.
- Ewijk, H. van. (2015b).** Sotsiaaltöötajate juhtimine. Tõlkinud Kristi Raffai. Sotsiaaltöö, 1, 70-72.
- Ewijk, H. van. (2014).** Ühendav elukutse. Tõlkinud Kristi Raffai. Sotsiaaltöö, 5, 55-56.
- Ewijk, H. van. (2013).** Sotsiaaltöö teadmiste kogum. Tõlkinud Inga Mölder. Sotsiaaltöö, 4, 9-10
- Ewijk, H. van. (2010).** European Social Policy and Social Work. Citizenship-based social work. Routledge.
- Flick, U. (1998).** An introduction to Qualitative Research. London. Sage Publications.
- Fook, J., Gardner, F. (2007).** Practising critical reflection. A Resource Handbook. New York. Open University Press.
- Global Definition of Social Work. (2014).** Kasutatud 13.05.2016 <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>
- Hardina, D., Middleton, J., Montana, S., Simpson, R. A. (2007).** An Empowering Approach to Managing Social Service Organizations. Springer Publishing Company. New York.

- Hawkins, P., Shohet, R. (2006).** Supervision in the helping professions. 3rd ed. Open University Press: New York.
- Hramtsova, O. (2008).** Supervisioon: Tartu linna sotsiaaltöötajate kogemused ja ootused. Magistritöö. Tartu. Tartu Ülikool.
- Hughes, M., Wearing, M. (2007).** Organisations and Management in Social Work. SAGE Publications.
- Ilves, K. (2003).** Spetsialisti turvalisuse probleem sotsiaaltöös. Bakalaureusetöö. Tartu Ülikool.
- Kadushin, A. (2002)** Supervision in Social Work (4th. edn.), New York: Columbia University Press.
- Kaljuste, M. (2013).** Supervisiooni võimalikkusest ja vajalikkusest Saare maakonnas sotsiaalvaldkonnas töötavatele inimestele. Magistritöö. Tallinn. Tallinna Ülikool.
- Kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajate haridus. (2012).** Uuringu aruanne. ESTA sotsiaaltöö koolituse ja kutsekvalifikatsiooni komisjon. Kasutatud 24.02.2016. <http://www.eswa.ee/index.php?picfile=875>
- Kuidas saab kutsesüsteem toetada sinu tegevust?. (s.a).** SA Kutsekoda koduleht. Kasutatud 20.01.2016 <http://www.kutsekoda.ee/et/kutsesysteem/tutvustus/kutsesysteemiolulisus>
- Kutsekoda. (s.a).** SA Kutsekoda koduleht. Kasutatud 04.05.2016 <http://www.kutsekoda.ee/et/kutsekoda/tutvustus>
- Kutseeadus.** RT I, 23.03.2015, 261
- Kutsestandardid. (2014).** SA Kutsekoda koduleht. Kasutatud 06.03.2016 <http://www.kutsekoda.ee/et/kutseregister/kutsestandardid>
- Kutsestandardi terminid. (s.a).** SA Kutsekoda. Kasutatud 06.03.2016 <http://www.kutsekoda.ee/fwkc/contenthelper/10371297/10382544>
- Lawler, J., Bilson, A. (2010).** Social Work Management and Leadership. Managing complexity with creativity. Routledge.
- Lin, N. (2001).** Social Capital. A Theory of Social Structure and Action. Cambridge University Press.
- Macht, M., Quam, J. (1986).** Social Work. An Introduction. A Bell and Howell Company.
- Malmberg, K. (2005).** Tahte tekitajad. Kuidas luua motiveerivat töökeskkonda?. Äripäeva Kirjastuse AS. Tallinna Raamatutrükikoda.

- Markus, M. (2013).** Eetilised konfliktid sotsiaaltöös lastega tegelevate sotsiaaltöö spetsialistide kirjelduste alusel. Bakalaureusetöö. Tartu Ülikool.
- Maslach, C., Leiter, M. P. (2007).** Läbipõlemine. Mida saavad organisatsioonid ja töötajad teha läbipõlemise vältimiseks. Tõlkija Leelo Jõulu. Kirjastus Väike Vanker.
- Merkuljeva, T., Vesso, S. (2013).** Lastekaitsetöötajatele suunatud supervisiooni väljatöötamine. Rahvusvaheline Supervisiooni ja Coachingu Instituut. Tallinn. Kasutatud 06.03.2016. https://www.etis.ee/File/DownloadPublic/a79c854a-25be-4d39-a7e0-df34f3a1f5c6?name=Fail_LK%20t%C3%B6%C3%B6tajate%20SV%20s%C3%BCstem%2029.06.2013%20avalik.pdf&type=application%2Fpdf
- Munson, CE. (2002)** 3rd Edition. Handbook of Clinical Supervision. NY: Howorth. Social Work Practice Press.
- Payne, M. (2005).** The Origins of Social Work. Continuity and Change. Palgrave Macmillan.
- Phillipson, J. (2009).** Supervision and being supervised. Adams, L. Dominelli and M. Payne (eds), Critical Practice in Social Work. New York: Palgrave.
- Proos, I. (2014).** Sotsiaaltöö karmim pool on perevägivald tõkestamine. Sotsiaaltöö, 6, 47
- Rubin, H. J., Rubin, S. I. (2012).** Qualitative Interviewing: The art of hearing data. 3rd ed. London: Sage Publications: 6, 7.
- Schwandt, T. A. (2001).** Dictionary of Qualitative Inquiry. 2nd ed. London. Sage Publications.
- Selg, M. (2015).** Sotsiaaltöö hindamine ja tööalane toetus. TÜ: ÖIS.
- Selg, M., Velli-Vällik, H. (2015).** Abiks sotsiaaltöötajale kutse taotlemisel. Sotsiaaltöö, 3, 23-26.
- Selg, M. (2014).** Sotsiaaltöö professiooni ülemaailmne definitsioon. Sotsiaaltöö, 3, 9-14.
- Selg, M. (2012).** Sotsiaaltöö konteksti kujundavad diskursused. Strömpl, Judit; Selg, Marju; Linno, Merle (Toim.). Narratiivne lähenemine sotsiaaltööuurimisel. Laste väärkohtlemise lood (62–112). Tartu Ülikooli Kirjastus.
- Selg, M. (2006).** Superviseerimine ehk tööjuhendamine Eesti sotsiaaltöös – arutamist vajav teema. Sotsiaaltöö, 4, 11-12.
- Silchenko, J. (2007).** Sotsiaalse kapitali järelmid: positiivsuse ja negatiivsuse kontekstid, tasandid ja toimetehhanismid suletud üliõpilasühenduste näitel. Magistritöö. Tartu Ülikool.
- Sisask, M. (2013).** Juhi roll vaimse tervise edendamisel ja mitteründav suhtlemisstiil. Sotsiaaltöö, 5, 59.

- Sotsiaaltöötaja uus kutsestandard viib Eesti sotsiaaltöö uuele tasemele. (2014).** Küsitles Tiia-Triin Truusa, pani kirja Regina Lind. Sotsiaaltöö, 4, 40-43.
- Sotsiaaltöötaja kutse andmine. (s.a).** SA Kutsekoda kodulehekül. Kasutatud 30.05.2016
http://www.eswa.ee/index.php?go=kutsed_st1
- Sotsiaaltöötaja kutsete andmise kord. (s.a).** Tervishoiu ja Sotsiaaltöö Kutsenõukogu koduleht. Eesti Sotsiaaltöö Assotsiatsioon. Kasutatud 19.01.2016
<http://www.eswa.ee/index.php?picfile=1239>
- Strömpl, J. (2004).** Kvalitatiivsete meetodite kasutamise võimalustest sotsiaaltöö uurimisel. Sotsiaaltöö, 36.
- Thompson, N. (2002).** People skills. 2nd ed. New York. Palgrave Macmillan.
- Thompson, N., Bates, J. (2009).** Promoting Workplace Well-Being. Palgrave macmillan.
- Tsui, M-S. (2005).** Social Work Supervision. Sage Publications: Thousand Oaks, London, New Delhi.
- Tsuiman, K. (2015).** Piiratud teovõimega inimeste õiguste ja huvide kaitse kohaliku omavalitsuse eestkostjaks määramisel. Sotsiaaltöö, 4, 32-34.
- Valk, A. (2003).** Organisatsioon ja juhtimine avalikus sektoris. Tallinn. Sisekaitseakadeemia kirjastus.
- Virovere, A., Alas, R., Liigand, J. (2005).** Organisatsioonikäitumine. Kirjastus Külim.
- Vischer, J. (2008).** Towards an Environmental Psychology of Workplace: How people are Affected bu Environments for Work. Architectural Science Review.
- Vöö, P. (2014).** Kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja füüsiline töökeskkond. Magistritöö. Tartu Ülikool.
- Wilken, J. P. (2015).** Sotsiaaltöö teadmuse kujunemine. Tõlkinud Kristi Raffai, toimetanud Marju Selg. Sotsiaaltöö, 2, 38-41.
- Wilken, J. P. (2013a).** Praktika loomine. Sotsiaaltöötaja kui meister. Tõlkinud Inga Mölder. Sotsiaaltöö, 5, 9-10.
- Wilken, J. P. (2013b).** Inimeste kogemustel on hindamatu väärtus. Kirja pani Regina Lind. Sotsiaaltöö, 4, 41-44.
- Üksvärav, R. (2008).** Organisatsioon ja juhtimine. 4. trükk. Tallinn. TTÜ Kirjastus.

Lisa 1. Intervjuu kava

Sissejuhatuseks

Kus koolis ja mis eriala te õppisite (bakalaureus või magister)? Kui kaua olete sotsiaaltöötajana töötanud ja kui kaua praegusel ametikohal?

1. Tööalane toetamine

Mõnikord arvatakse, et sotsiaaltöö ei saagi kerge olla ning on loomulik, et sotsiaaltöötaja on ennastsalgav ja saab kõigega hakkama. Autole on ette nähtud korrapärane hooldus, aga mida peab sotsiaaltöötaja enda töökorras hoidmiseks tegema?

- Kuidas toetavad teised? Töökaaslased? Kolleegid? Tööandja? ESTA?
- Supervisioon ja kovisioon.
- Kogemuste ja heade praktikate vahetamine. Koosolekud, kohtumised, koosistumised asutuses ja väljas.
- Sotsiaaltöötaja peab oma töös vastu võtma palju klientide arvamusel ebapopulaarseid otsuseid, mis võivad viia konfliktide ja ohtlike olukordade tekkimiseni. Milliseid ohtlike olukordi on teil töös ette tulnud?
- Füüsiliselt ohtlikud olukorrad. Abi kutsumine.
- Verbaalselt rünnakud. Solvangud, ähvardused. E-mailid klientidelt.
- Ennetamine. Mida ise on teinud? Millised juhised asutuselt saanud?
- Tugi üle saamisel. Millisest asutusepoolsest toest ja juhendamisest tunneb puudust?
- Töökeskkonda peetakse töö tulemuslikkuse parandamisel ja töötaja rahulolu hoidmisel väga oluliseks. Palun kirjeldage, milline on teie arvates toetav töökeskkond?
- Tööõhkkond. Ühised tegevused. Mida ise korraldanud?
- Tööruum ja füüsiline keskkond. Võimalused muudatusteks? Mida ise on teinud? Millega rahul? Mis häirib?
- Töövahendid, auto. Kuidas soetab vahendeid?

2. Juhtimine ja juhendamine

Sotsiaaltöötaja vajab enda tööks raamistikku, milles toimetada ja millele toetudes otsuseid vastu võtta. Palun rääkige, kuidas toimub asutuses teie töö juhtimine ja milliseid juhtimisfunktsioone ise täidate?

- Töötajate juhendamine tööle asumisel ja töötamisel. Kes juhendab teda? Keda juhendab ise?
- Tööd puudutavate eesmärkide püstitamine. Kuidas osaleb?
- Kuidas toimub asutuses teie tööd puudutavate juhendite ja määruste koostamine? Kes koostab? Kuidas tema osaleb? Uuendamine.
- Asutusesiseste juhiste ja määruste kasutamine töös.
- Arenguvestlused. Töö reflekteerimine.
- Tagasiside ja tunnustus. Kellelt ja kuidas saab? Kuidas ja kellele annab ise?

3. Erialane areng

Sageli arvatakse, et sotsiaaltöötajal ei olegi haridust vaja, et piisab, kui on hea süda, oskab hästi suhelda ja tahab teisi aidata. Mida teie sellest arvate?

- Koolis õpitud teemade kasutamine töös. Allikate ja kirjanduse kasutamine töös.
- Erinevused praktikast.
- Täiendkoolituste valimine ja osalemine. Head ja mõttetud koolitused.
- Sotsiaaltöötajal on võimalik ennast proovile panna ja erialaselt arendada ka kutse taotlemise läbi. Mida teie arvate sotsiaaltöötaja kutse taotlemisest?
- Kas on varasemalt kutset taotlenud?
- 2014.aastast kehtivad uued sotsiaaltöötaja kutsestandardid. Kas olete kaalunud kutse taotlemist uue standardi alusel?
- Millistel sotsiaaltöötaja ametikohtadel peaks kutse omamine olema kohustuslik?
- Kas teie arvetes on praegu pakutav kõrgharidus piisav, et anda selle baasil kohe kutse?
- Mis teid motiveeriks kutset taotlema?

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Elin Kütt,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose „Sotsiaaltöötajate tööalase toetuse kogemused ja kutse taotlemine“, mille juhendaja on Marju Selg,

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

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

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

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

Tartus, 31.05.2016