

TARTU ÜLIKOOL

Sotsiaalvaldkond

Ühiskonnateaduste instituut

Infoühiskond ja sotsiaalne heaolu

Sotsiaaltöö ja sotsiaalpoliitika eriala

Britha Kondas

***„Värvigamma läinud hallist ja, ja mustast ja valgest selliseks
vikerkaarevärviliseks“ – sotsiaaltöötajad räägivad sotsiaaltöö
praktika muutumisest***

Bakalaureusetöö

Juhendaja: Merle Linno MSW

Tartu 2021

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

Britha Kondas 28.05.2021

ABSTRACT

“As a rule, let’s say it has gone from grey and black and white to rainbow“ - social workers talk about changing social work practices

The research paper focuses on describing the experiences of social workers, how they think social work has changed and how important the solutions used in social work in today's digital world are to improve social work and in the digital age. The emergency situation that took place in 2020 in the Republic of Estonia as well as in other parts of the world gave an impetus to the development of social work as social workers had to find different solutions, figure out how to help people if there were no face-to-face contacts.

The aim of the study is to describe the changes in social work practice resulting from technological developments and the COVID-19 crisis through the interpretations of rural social workers. Having been a social worker myself for a year, I can see how important digital solutions are in the social field. However, the importance of these solutions is not recognized enough.

Three research questions were stated:

1. What do the socialworkers in the study say about the change in social work practices during their years of work?
2. What digital solutions would the social workers surveyed think would make the practice of social work more effective?
3. What do the social workers surveyed think of the impact has the COVID-19 pandemic had on social work practice?

I use a qualitative research method to conduct the research. The data collection method is a semi-structured interview and the analysis method is the coding of interview texts. In the course of the study, I conducted four interviews with social workers working in rural areas. Two of them were individual interviews and one was a pair interview.

The study consists of 3 chapters, which are divided into separate subchapters. The first chapter summarizes the development of social work, digital competences, and the effectiveness of the COVID-19 crisis on social work. The second chapter outlines the methodology. The method used to analyse the data was described, as well as the data collection method. In addition, the course of the study and the reflection were discussed. The third chapter consists of an analysis of the interviews and a discussion.

A clear timeline emerged from the research. Social workers described their thoughts on the changes in social work. Some of my interviewees started their work when there were no corresponding laws in Estonia that regulate the social work today. There were only some regulations adopted by the Government of the Republic. The orders of the rural municipality mayor were the main regulations that were followed. Digital solutions, which make the work more efficient, were introduced and used in social work, The COVID-19 period provided an opportunity for social work to change and develop.

Keywords: ICT, social work, future, digital competences, change of social work practice over time, digital solutions.

SISUKORD

1. SOTSIAALTÖÖ DIGITAALSEL AJASTUL.....	8
1.1. Sotsiaaltöö ja sotsiaaltöö õpetamine	8
1.2. Digireaalsus on uus reaalsus	10
1.3. Digipädevused	11
1.4. Sotsiaaltöötaja kutsestandardid	13
1.5. Sotsiaaltöö digilahendused	13
1.5.1. Sotsiaaltöö digilahendused ülemaailmse pandeemia ajal.....	15
1.6. Probleemipüstitus ja eesmärk	16
2. METOODIKA.....	17
2.1. Andmekogumismeetod	17
2.2. Uurimuses osalejad	18
2.3. Andmeanalüüsimetod.....	18
2.4. Uurimuse käik ja refleksioon.....	19
3. ANALÜÜS JA ARUTELU.....	21
3.1. Sotsiaaltöö praktika muutumine	21
3.2. Digivahendite kasutamise eelised ja miinused sotsiaaltöös.....	25
3.3. COVID-19 kriisi tõttu kasutusele võetud digilahendused	28
KOKKUVÕTE	30
KASUTATUD KIRJANDUS	32
LISAD	36
Lisa 1. Intervjueerimiskava.....	36

SISSEJUHATUS

Eesti elukestva õppe strateegia (2020) ütleb: „Digiajastu on metafoor, millega viidatakse infoajastu käesolevale etapile, mil valdav osa infost edastatakse, esitletakse ja talletatakse arvutite abil numbrilisel e. digitaalsel kujul (nt arvutifailidena).“. Sotsiaaltöötajad vajavad digiajastul lisaks tavapärasele töövõtetele uusi oskusi ja pädevusi ning Eesti elukestva õppe strateegias (2020) on välja toodud, et „Õppimine ja oma oskuste teadlik kasutamine peab muutuma aktiivse eluhoiaku lahutamatuks osaks.“.

Minu töö keskendub sotsiaaltöötajate kogemuste kirjeldamisele, kuidas on nende arvates sotsiaaltöö praktika muutunud ning kui oluliseks peetakse praeguses digimaailmas sotsiaaltöös kasutatavaid lahendusi sotsiaaltöö parendamiseks. 2020. aastal alanud koroonakriis, millega kaasnes 2020. aasta kevadel eriolukord Eesti Vabariigis sundis sotsiaaltöös kasutusele võtma uusi lahendusi, sotsiaaltöötajad pidid leidma erinevaid lahendusi, mõtlema nii-öelda kastist välja, kuidas inimesi aidata, kui silmast-silma kontakte ei toimunud. Ave Ungro ja Rain Leoma (2021) tõid Sotsiaaltöö ajakirjas välja kokkuvõtte 2020. aasta uuringust ja kirjutasid: „Kriis kasvatas plahvatuslikult töötajate täiendusõppe vajadust ning andis tõuke töö kiiremaks automatiseerimiseks ja digitaliseerimiseks.“. Olles ise aasta aega olnud maapiirkonnas sotsiaaltöötaja rollis, näen, et digilahendused on üks võimalusi sotsiaalvaldkonnas praktika arendamiseks, ent uute lahenduste kasutusele võtmise osas on arengud sotsiaaltöös pigem aeglased. Läbi aastate on kasutusele võetud teatavaid uusi lahendusi, kuid võimalusi arenemiseks on veel tohutult.

Uurimuse eesmärk on kirjeldada tehnoloogia arengust ja COVID-19 kriisist tulenevaid muutusi sotsiaaltöö praktikas maapiirkondade sotsiaaltöötajate tõlgenduste kaudu. Töös on välja toodud intervjuueeritavate kirjelduste järgi sotsiaaltöö praktika muutumine, COVID-19 pandeemia mõju sotsiaaltööle sotsiaaltöötajate kirjelduste kaudu ning erinevatest digilahendused, mida sotsiaaltöötajate arvates tulevikus sotsiaaltöös võiks kasutusele võtta.

Eesmärgi saavutamiseks püstitasin ma 3 uurimisküsimust:

1. Mida räägivad uurimuses osalenud sotsiaaltöötajad sotsiaaltöö praktika muutumisest oma töötatud aastate jooksul?
2. Millised digilahendused teeksid uurimuses osalenud sotsiaaltöötajate arvates sotsiaaltöö praktiseerimise tulemuslikumaks?

3. Milline mõju on uurimuses osalenud sotsiaaltöötajate arvates sotsiaaltöö praktikale olnud COVID-19 pandeemia?

Uurimuse läbiviimiseks kasutan kvalitatiivset uurimusi. Andmekogumismeetodiks on poolstruktureeritud intervjuu ning analüüsimismeetodiks intervjuutekstide kodeerimine.

Uurimuse käigus viisin läbi neli intervjuud maapiirkonnas töötavate sotsiaaltöötajatega. Kaks neist olid individuaalintervjuud ning üks paarisintervjuu.

Minu töö koosneb 3 peatükist, mis jagunevad eraldi alapeatükkides. Esimeses peatükis on kokkuvõtvalt kirjeldatud sotsiaaltöö kujunemist, digipädevusi, COVID-19 kriisi mõju sotsiaaltööle. Teises peatükis on välja toodud meetodika, kus ma kirjeldan kuidas kogusin andmeid uurimuse jaoks, millist meetodit kasutan analüüsimisel, uurimuse käiku ja minu refleksiooni. Kolmas peatükk koosneb intervjuude analüüsist ning arutelust.

Võtmesõnad: IKT, sotsiaaltöö, tulevik, digipädevused, sotsiaaltöö muutumine ajas, digilahendused.

1. SOTSIAALTÖÖ DIGITAALSEL AJASTUL

Me elame digitaalselt arenevas maailmas ja erinevad valdkonnad on mõjutatud tehnoloogia arengust. Erinevad digilahendused aitavad töö teostamist mugavamaks või tulemuslikumaks muuta. Eesti infoühiskonna 2020. aasta arengukavas (2018) on öeldud, et „Loodud ja loodavatest tehnoloogilistest lahendustest ning taristu laiendamisest on kasu üksnes siis, kui inimestel on oskused IKT-lahendusi rakendada ja (taas)luua.“. Eesti elukestva õppe strateegias (2020) on välja toodud, et „Õppimine ja oma oskuste teadlik kasutamine peab muutuma aktiivse eluhoiaku lahutamatuks osaks.“. Muutused ühiskonnas on kiired tulema ning erinevad muutused ning võimalused, annavad inimestele võimaluse olla innovaatilisemad. Tuleb harjuda uute digilahenduste ja vahenditega.

Järgnevas peatükis kirjeldan sotsiaaltööd, digipädevusi, digilahendusi, kutsestandardit seoses digipädevustega ning kirjeldan probleemipüstitust.

1.1. Sotsiaaltöö ja sotsiaaltöö õpetamine

Rahvusvaheline Sotsiaaltöötajate Föderatsioon (IASSW) (Sotsiaaltöö..., 2014) on defineerinud sotsiaaltöö järgmiselt: „Sotsiaaltöö on praktiliselt põhinev elukutse ja akadeemiline distsipliin, mis soodustab sotsiaalseid muutusi ja arengut, sotsiaalseid sidusust ning inimeste võimestumist ja vabastamist. Sotsiaaltöös on kesksel kohal sotsiaalse õigluse, inimõiguste, kollektiivse vastutuse ja mitmekesisuse austamise põhimõtted. Sotsiaaltöö, sotsiaalteaduste, humanitaarteaduste ja põlisrahvaste teadmiste teooriatele tuginedes kaasab sotsiaaltöö inimesi ja struktuure eluprobleemide lahendamiseks ja heaolu suurendamiseks.“.

Definitsioonist näeme, et sotsiaaltöölt oodatakse ajaga kaasas käimist ja uuendusmeelsust. Urve Metsa ja OSKA meeskonna poolt läbiviidud uuringus (2020) on välja toodud, et „Vajalike teadmiste ja oskustega töötajad suurendavad IKT-l põhinevate tehniliste lahenduste oskuslikku rakendamist oma erialal, edendavad valdkonna arengut ning efektiivistumist ja ühtlasi paraneb inimeste konkurentsivõime.“. Just noored, ülikooli lõpetanud ja „tehnoloogiaga koos kasvanud noored, võivad olla sotsiaaltöö valdkonna uute teenuste disainijate arendajateks, kes muudavad nii sotsiaaltöö vormi kui ka sisu“ (Tulevikuvaade tööjõu- ja oskuste vajadusele: sotsiaaltöö valdkond, 2016).

Eesti sotsiaaltöö ajalugu on juba omajagu pikk. Sotsiaaltöö areneb koos ühiskondadega ning vastusena sotsiaalsetele probleemidele täiustatakse praktiseerimise viise. Taimi Tulva (2001: 6) on kirjutanud: „Sotsiaaltöö ja sotsiaaltöökoolitus on alati käinud kaasas muutustega ühiskonnas.“.

Peale taasiseseisvumist alustati Eestis sotsiaaltöötajate akadeemilist koolitamist aastal 1991 seehulgas ka Tallinna Ülikoolis ning Tartu Ülikoolis 1992. aastal (Tulva, 2001: 4-5). Seega, sotsiaaltöötajad, kes alustasid tööd peale taasiseseisvumist, ei omanud sotsiaaltöö alast haridust. Lisaks, sotsiaaltöötajad õpivad ka praktikas. Marge Gutmann (2010) kirjutab oma magistritöös maasotsiaaltööst „sotsiaaltöötajad õpivad oma tööd tehes pidevalt. Eelmistest olukordadest saadud kogemusi on võimalik edasi kanda uutesse situatsioonidesse.“.

Nii nagu 2021. aasta sotsiaaltöö eesmärgiks on inimesi aidata nii, et nad abist sõltuvusse ei satuks oli see eesmärk Taimi Tulva sõnutsi ka juba taasiseseisvumise järel (Tulva, 1996b: 11). „Eesti sotsiaaltöö kujunemist on mõjutanud nii ideoloogilised suundumused kui ka poliitilis-majanduslikud ning eetilised-kultuurilised tegurid.“ (Tulva, 1996b). Tema järgi juhindusid sotsiaaltöötajad 1990ndatel valitsuse määrustest ning mitmetest muudest seadustest, sest hoolekandeseadus tuli alles 01.04.1995. Tulva (1996a: 5) kirjutab iseloomustades 1990ndate vajadust sotsiaaltöötajate järele: „Kiired muutused ühiskonnas avaldusid sotsiaalprobleemide tekkes ning elanike ebakindlus, eluga toimetuleku raskused tekitasid vaesuse, kuritegevuse plahvatusliku kasvu ning tööpuuduse ning seetõttu oli vajadus sotsiaaltöötajate järele.“.

Linna- ja maasotsiaaltöös on erinevused just tööülesanne osas. Seda toovad välja nii Martin Parts kui ka Marge Gutmann. Martin Parts (2016) on oma magistritöös kirjeldanud, et „Maasotsiaaltöös puutub töötaja mingil määral kokku suurema arvu probleemidega kui linnas töötavad kolleegid.“. Samuti lisab ta, et sotsiaaltöötajate „tööülesanded on sageli laialivalguvad ning piiratud ressursside tingimustes ei saa sotsiaaltöö keskenduda kõikidele probleemidele võrdselt.“. Maasotsiaaltöö puhul on suurimaks probleemiks transport. Marge Gutmann (2010) lausub: „Maakohtades on vahemaad nii pikad, et jalgsi või jalgrattaga liikumine igale poole pole võimalik, seda eriti veel eakamatel inimestel. Seepärast on väga tähtis, kuidas on vald korraldanud transpordi või kas perel on olemas isiklik auto.“. Selleks, et abivajajad saaksid minna teenusele või mõnda teise ametiasutusse, on vaja minek planeerida ja sättida bussiaegadega vastavaks. Tuleviku lahendusena võiks olla sotsiaaltöö veel enam koostööl püsiv amet. Seda just selles mõttes, et jääks ära inimese edasi-tagasi käimine erinevate asutuste vahel. Aktuaalseks probleemiks on praegusel ajal see, et teada saada inimese pangakonto numbrit, peab inimene selleks minema pankka, mitte ei saa seda teada telefoni teel helistades. Jah, siin on roll andmekaitsel, kuid miks mitte edasi arendada digitaalseid lahendusi, et inimestel oleks mugavam erinevaid toiminguid läbi viia. Just näiteks

selliseid toiminguid, kui klient tuleb esmakordselt toetust taotlema, kuid ta ei tea arvelduskonto numbrit saaks ta seda küsida läbi telefoni ennast näiteks vastavalt identifitseerides. Ajaleht Vooremaa (2021) kirjutas oma 18.05.2021 väljaandes, et 18.06.2021 sulgeb ukseid Jõgeva SEB pangakontor, sest toodi välja, et inimesed saavad paljusid tegevusi teha nüüd internetis. Lähim kontor, kuhu Jõgeva maakonna elanikud minna saavad on Tartu või Viljandi. Oma praktikast saan öelda, et paljudel sotsiaaltöö klientidel ei ole olemas internetipanka, mis raskendab pangakontori sulgemisel paljude inimeste elusid. Parts (2016) toob magistris töös välja, et „Kuigi mõningate sotsiaaltöötajate hinnangul võib olla nii maa- kui ka linnasotsiaaltöö võrdlemisi samasisuline, võib eeldada, et maal töötavad sotsiaaltöötajad kogevad oma tööd linnas töötavate kolleegidega võrreldes teisiti.“.

1.2. Digireaalsus on uus reaalsus

Kuna erinevaid digilahendusi luuakse aina juurde, mis mugavdavad töö tegemist, võtavad paljud inimesed ka neid uusi lahendusi kasutusele. Samuti ka sotsiaaltöös. Luuakse erinevaid innovaatilisi lahendusi, mis muudavad sotsiaaltöö praktika toimimise tulemuslikumaks. Kindlasti ei ole sotsiaaltöö suund puhtalt digitaalne, tuleb arvestada kõigi inimeste oskuste ning tahtmistega. Paberivariandid sotsiaaltöösse peavad jääma.

Enne kui saab hakata digilahendustest ja digipädevustest sotsiaaltöös rääkima, tuleb välja tuua Rahvusvahelise Sotsiaaltöö Kõrgkoolide Assotsiatsiooni poolt loodud ja Marju Selja (2019) poolt tõlgitud „Eetikapõhimõtted sotsiaaltöös“ dokument. Oluliseks peatükiks „Eetikapõhimõtted sotsiaaltöös“ on 8. Digitehnoloogia ja sotsiaalmeedia eetiline kasutamine, kus kirjeldatakse digilahendustega kaasnevatest eetilistest põhimõtetest. Punkt 8.2. toob välja, et „Sotsiaaltöötajad on teadlikud, et digitehnoloogia ja sotsiaalmeedia kasutamine võib erilisel viisil ohustada osalejate konfidentsiaalsust ning privaatsust ja seepärast tuleb rakendada ettevaatusabinõusid selle vältimiseks.“ (Selg, 2019: 89).

Esimene maasotsiaaltöö uurija Marge Gutmann (2010) toob oma magistris töös välja, et „Tehnoloogia areng tänapäeval on kindlasti suureks plussiks info vahetamisel ja teadmiste saamisel. See aitab ka maapiirkonna ja just ääremaade inimestel olla paremini kursis maailmas toimuvaga ja suhelda aktiivselt, hoolimata pikkadest distantssidest. Tänapäeval on võimalus internetiühendust kasutades ajada korda paljud dokumendid, maksud, taotlused jne ning suhelda

e-maili vm tehnilisi lahendusi kasutades.“. Just neil põhjustel on oluline pöörata tähelepanu sotsiaaltöö ja digimaailma seostele.

Eesti infoühiskonna arengukava 2020 (2018) üheks eesmärgiks on IKT (info- ja kommunikatsioonitehnoloogia) alaste -oskuste areng, selleks seatakse eesmärgiks vähendada Eestis digilõhet ning arendada Eesti elanikkonna IKT-oskusi (Eesti..., 2018).

Jackie Rafferty ja Jan Steyaert (2007) on oma artiklis öelnud, et saavutada edu infotehnoloogia kasutamisel sotsiaaltöö ja sotsiaalhoolduse valdkonnas on vaja, et praktikud, teenusekasutajad ja hooldajad oleksid digitaalselt kirjaoskajad ja omaksid juurdepääsu tehnoloogiale.

Eriolukord Eestis pani inimesi osalema videokoosolekutel, mille „pidamises saavutati aja jooksul teatud vilumus ja positiivsena toodi välja suur aja kokkuvõid, kuid märgiti siiski, et klientidega veebi teel suhelda ei ole sama tõhus kui otse“ (Trei, 2020). Eriolukord andis kindlasti oma panuse sotsiaaltöö arengule. Näiteks, Eestis viidi läbi uuring 81 lastekaitsetöötajaga, kes ütlesid, et suurimaks muutuseks oli see, et „vahetu klienditöö asendus telefoninõustamisega“ (Toros ja Falch-Eriksen, 2020).

Maarja Enumäe (2020), viis oma bakalaureusetöö läbi eriolukorra ajal ning intervjueris sotsiaalalal töötajaid. Ka tema uurimusest tuli välja, et maailmas valitsev olukord pani töötajaid mõtlema teisiti ning uusi lahendusi välja töötama. Enumäe (2020) sai uurimuse käigus teada, et noorsootöötajad muutsid oma töö täielikult internetipõhiseks- suhtlus noortega toimus läbi internetikanalite. Digilahendused ja digivahendid on need, mis mitmekesistavad sotsiaaltöö praktikat, loovad uusi võimalusi suhtlemiseks, andmete analüüsiks, seeläbi inimeste abistamiseks ja sotsiaalse õigluse tagamiseks.

1.3. Digipädevused

2006. aastal tegi Euroopa Liit ettepanekuid elukestvaks õppeks, kus nimetati 8 elukestvaõppe pädevust, millest üks oli digitaalne kompetents (Eckert, 2016).

Eesti elukestva õppe strateegia (2020) on defineerinud digipädevusi järgnevalt: „See on valmisolek kasutada digitehnoloogiat toimetulekuks kiiresti muutuvast teadmühiskonnas nii töökohal, õppimisel, kodanikuna tegutsedes kui kogukondades suheldes.“.

Esmakordselt avaldati „Kodanike digitaalse pädevuse DigComp 2.0 raamistik“ 2013. aastal (Eckert, 2016). Raamistik on loodud digitaalse kompetentsi parendamiseks (Eckert, 2016). Digitaalne kompetents on kui teadmiste, hoiakute ja oskuste kogum, mida iga inimene endaga kaasas kannab ja elu jooksul omandab (Vuorikari, Punie, Carretero ja van den Brande, 2016).

Täna infoühiskonna ajastul mängivad IKT-oskused ja vahendid enamike valdkondade toimimisel suurt rolli. SA Kutsekoda (2020) on koostanud „OSKA ülevaate valdkonnaspetsiifiliste IKT-oskuste vajadustest erinevates valdkondades“. Toon uuringust välja sotsiaaltöö valdkonna kohta tehtud järeldused. Raportis kirjutatakse, et sotsiaaltöö valdkonna juhtidel ja sotsiaaltöötajatel on vaja erinevaid oskusi, mis muudavad sotsiaaltöö toimimist tulemuslikumaks ning käepärasemaks ning arendavad teenuseid. Näiteks on koduhooldustöötajatel vaja oskust õpetada vanemaealisele kliendile, kuidas alustada Zoom'is või Skype's videokõnet lähedastega (SA Kutsekoda, 2020).

Interneti sotsioloog Andres Skov (2016) on öelnud, et digitaalne kompetentsus on teadmiste, hoiakute ja oskuste kogum seoses tehnoloogia kasutamisega, ülesannete täitmise, probleemide lahendamise, suhtlemise, teabe haldamise, koostöö, samuti ka teabe tõhusaks, asjakohaseks, turvaliseks, kriitiliseks ja loovaks loomiseks ja jagamiseks iseseisvalt ja eetilisel. Välja toodud osad moodustavad DigComp 2.0 raamistiku osi.

Eriolukorra ajal võeti sotsiaaltöö valdkonnas kasutusele erinevaid tehnoloogilisi lahendusi, mida varem sellisel moel ei olnud kasutatud. Trei (2020) kirjutab oma väljaandes, et eriolukorra ajal „seati mitmes omavalitsuses sisse ööpäevaringsed infotelefonid, kust elanikud said koroonaviirusega seoses nõu küsida“. Saaremaa COVID-19 kriisi ajal, saadi koostöös Päästeameti, Samsungi ja Telia Eesti AS-i abil hooldekodudesse 30 tahvelarvutit (Kahm, 2020). Tahvelarvutite abil said patsiendid rääkida oma lähedastega ning ühtlasi ka näha lähedasi läbi digivahendi. Tahvelarvutite toomisega tulid ilmsiks aga puudused - personalil nappis aega ja oskusi seadmete kasutamiseks (Kahm, 2020). Ungro ja Leoma (2021) tõid oma artiklis välja, et just hoolekandeametuse töötajatel on vaja arendada õpi- ning digioskusi, sh e-õppe lahenduste kasutamist. Ka Tartu Ülikooli Kliinikum (2021) kirjutas 20. jaanuaril 2021, et neil on kahes osakonnas kasutusele võetud tahvelarvutid, millega patsiendid saavad personali abiga oma lähedastele videokõnega helistada. 07.02.2021 ilmus Delfis artikkel, et meditsiinilabor Synlab kingib koostöös IT-partneri Primend abiga hooldekodudele 115 tahvelarvutit, et lähedased saaksid hoida ühendust hooldekodus viibiva eakaga (Synlab kingib..., 2021).

1.4. Sotsiaaltöötaja kutsestandardid

2020. aasta Eesti elukestva õppe strateegia üheks punktiks oli „digikultuuri integreerimine õppeprotsessi kõigil haridusastmetel ja kõigis õppekavades“. Selle täide viimiseks oli vajalikuks tegevuseks „kutsestandardites kehtestada erialase info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (IKT) pädevuste standardid“ (Eesti..., 2020).

2020. aasta juunis tuli Eesti Sotsiaaltöö Assotsiatsiooni poolt välja uus versioon kutsestandardist, milles muudeti struktuuri ja mõningaid detaile. Sotsiaaltöötajate kutsestandardis tase 6 ja 7 (Eesti Sotsiaaltöötajate Assotsiatsioon, 2020), on välja toodud erinevad kompetentsid. Sama dokumendi üldoskuste punktis 5, on välja toodud järgnev sisu: „kasutab digioskuste osaoskusi Info haldamine, Suhtlemine digikeskkondades, Sisuloome ja Turvalisus (vt lisa 2 Digioskused); on avatud uute tehnoloogiliste vahendite ja lahenduste kasutusele võtmiseks, rakendab uusi tehnoloogilisi vahendeid“. Eelpool välja toodud kompetentsid on „Kodanike digitaalse pädevuse DigComp 2.0 raamistikust“. Ka kutsestandard viitab sellele, et sotsiaaltöös võib teatud olukordades olla kasu digipädevustest.

1.5. Sotsiaaltöö digilahendused

Sotsiaaltööl on erinevad juured ja traditsioonid, mis erinevad riigiti (Miterndorf ja van Ewijk, 2015). Ühiskonna digitaliseerimine muudab meie käitumist, institutsioone ja abistavaid elukutseid, sealhulgas sotsiaaltööd (Peláez ja Marcuello-Servós, 2018). Näiteks, suurem osa dokumentidest, millega sotsiaaltöötajad töötavad, käib läbi infosüsteemi ning avaldusi toetuse või teenuse saamiseks esitatakse ka näiteks digitaalselt. Mitmetes Eesti kohalikes omavalitsustes on kasutusel OÜ Píksel poolt loodud taotluse menetlemissüsteem nimega Spoku, mis vähendab paberitööd ning päringuid ja ka klientidele on taotluste esitamine lihtsam. Samuti lihtsustab see süsteem klientidel toetuste, teenuste taotlemist. Kui varasemalt oli vaja blankett toetuse või teenuse saamiseks kodulehelt alla laadida ning seejärel töötajale saata või tuua, siis nüüd saab seda täita veebiversioonis ning mugavalt ID-kaardi või Smart-ID lahenduste abil digiallkirjastada. Taotlus jõuab läbi süsteemi otse ametnikuni, kes selle automaatselt dokumendisüsteemis registreerib. Ära on jäänud dokumentide saatmine ja kohale viimine. Minu kogemus Spoku kasutamisega ja klientide poolt öeldu samastuvad, kõik kasutajad on lausunud, et süsteem on väga kasutajasõbralik.

Need, kes on antud programmiga hätta jäänud, on julgelt helistanud mulle ning olen juhendanud, kuidas toimida. Abi saavad ka need, kes ei ole digilahenduste kasutajad, see tähendab, et taotlusi saab ametnikule esitada ka paberil. Sotsiaaltöö digilahendused aitavad parandada kättesaadavust, suurendada anonüümsust ning vältida inimeste häbimärgistamist (Ramsey ja Montgomery, 2015). Häbimärgistamise all on mõeldud seda, et osadel inimestel on üsna keeruline pöörduda ametiasutusse ametniku vastuvõtule, kuna kardetakse, et keegi näeb ja hakatakse „linna“ peal jutte levitama. COVID-19 pandeemia on selliseid inimeste kartusi aidanud parandada. Inimesed helistavad ja räägivad oma mure või on saanud kokku leppida näiteks veebiteel kohtumise.

Teenuse kättesaadavus ei tohiks olla takistuseks inimestele, kes ei ole digialaselt pädevad, see toob kaasa vajaduse sotsiaaltöötajate endi digipädevuste arendamise järele, mis võimaldaks neil aidata oma kliente ja niimoodi vähendada digilõhet.

Joaquín Castillo de Mesa ja Luis Gomez Jacinto (2021) on oma artiklis rõhutanud, et erinevad tehnoloogilised vahendid on seotud sotsiaaltöö distsipliini ja elukutsega, kuna nende kasutamine on suunatud sotsiaaltöö põhieesmärgile, milleks on koostöö loomine inimeste, võrgustike ja keskkondade vahel. Nad lisavad ka seda, et erinevate tehnoloogiliste platvormide kasutamisega saavad sotsiaaltöötajad edendada suhete loomist ja parandamist. Ka eelnevalt on välja toodud, et erinevad asutused liiguvad tehnoloogia arendamise suunas, on ka Castillo de Mesa ja Gomez Jacinto (2021) artiklis välja toodud, et „erinevad sotsiaaltöösasutused julgustavad sotsiaaltöötajaid omandama erinevaid digitaalseid oskusi ja pädevusi, et tehnoloogilisi vahendeid asjakohaselt kasutada ja leida sotsiaalsetele probleemidele paremaid lahendusi“.

Vaesus ja sotsiaalne tõrjutus piirab klientide võimalusi tehnoloogiaga tegelda (Parrott ja Madoc-Jones, 2008). Sotsiaaltöö võiks areneda sellise lahenduse poole nagu Eestis on olemas lastekaitsevaldkonnas palunabi.ee. Võiks olemas olla selline leht, kus klient saab küsida nõu peaaegu anonüümselt, lisades ainult näiteks oma nime. Selline lahendus võiks töötada siis, kui inimesed soovivad saada lihtsalt informatsiooni mõne toetuse või teenuse osas. Kui vestluse käigus selgub, et inimesel on vaja seda teenust või õigus saada toetust, saab ta esitada vastava taotluse vastavale isikule. Inimesi hirmutavad ka erinevad ametikirjade kirjutamised. Selle vastu aitaks see, kui sotsiaaltöötajal oleks näiteks *Facebook*'i leht nimega „Sotsiaaltöötaja Mari Mets“, kuhu inimesed saavad vabas vormis kirjutada oma muredest. Kuna sotsiaalmeedia on igapäevaselt suureks osaks paljudele inimestele, aitaks see lahendus ehk inimeste julgust kasvatada. Siinkohal küll tekib küsimus eetikas, kui eetiline on sotsiaaltööd korraldada või inimestele abi anda sotsiaalmeedia vahendusel, kuid mida aeg edasi, seda enam hakatakse mõtlema nendele

lahendustele. Nii nagu ka eelnevalt tõin välja, et sotsiaaltöötajad peavad olema teadlikud digitehnoloogia kasutamisest ja nendega kaasnevate ohtudega.

Sotsiaaltööd ei saa muuta puhtalt digitaalseks. „Eetikapõhimõtted sotsiaaltöös“ (Selg, 2019: 85) 1.1. peatükis on kirjas, et „Austades kõigi inimeste loomumast väärikust, on sotsiaaltöötajad suhteid luues kaastundlikud ning teise jaoks olemas, st inimeste jaoks, kellega koos või kelle heaks nad töötavad. Eesmärk on kohelda kõiki inimesi nii, nagu nad seda soovivad ja nagu me ise soovime, et meid koheldaks.“. Tuleb arvestada ka nende inimestega, kes ei ole digipädevad, kes ei oma digivahendeid ning kes lihtsalt ei soovi kasutada digilahendusi.

1.5.1. Sotsiaaltöö digilahendused ülemaailmse pandeemia ajal

Nii Eesti kui ka muud riigid võttis ülemaailmse pandeemia ajal kasutusele erinevaid lahendusi, kuidas inimesteni jõuda, kui kohtuda ei tohtinud. Koroonapandeemia ajal võeti kasutusele sotsiaaltöös üsnagi sarnaseid lahendusi. Internetil on olnud sotsiaaltöö arengus oma koht, sest just internet on inimestele avaldanud suurt mõju seoses teabe edastamisega (Barak ja Grohol, 2011). Rahvusvahelistes sotsiaaltöö ajakirjades on ilmunud mitmeid artikleid COVID-19 mõjust sotsiaaltööle. Ühes artiklis, mille autoriks on Rory Truell (2021) kirjutatakse et „Hiina sotsiaaltöötajad avasid vihjeliini haavatavate elanikkonna jaoks“. Samuti tõi Truell välja, et töötati võimalusel kogukondades ükselt uksele käies tagades seejuures inimestele turvalisuse ja toetuse just nendele, kellel pole võimalus või oskus kasutada digivahendeid või pole piisavalt digipädevusi.

Truell (2021) toob välja lahendusi, kus telefoni vihjeliinide kaudu saadi abivajajatega kontakti *WhatsApp*'i, *Zoom*'i ja *Skype*'i abil. Lisaks saadi selliste digilahenduste kasutamise abil visata pilke „jälgimisel“ olevatele perekondadele, kelle peres toimub/ on toimunud lähisuhtevägivald või väärkohtlemine. Truell (2021) kirjutab ka Uus-Meremaa lahendusest, kus sotsiaaltöötajad tõid välja, et „väljakujunenud kliendid saavad pingete ajal või siis, kui neil on küsimusi sotsiaaltöötajatega telefoniteel ühendust võtta. Sotsiaaltöötajad täheldasid, et kliendid suutsid oma küsimusi ametnikele palju sügavamalt kajastada kui nad olid suutnud seda teha ametlikus keskkonnas või kodukülastuste ajal. Kokkuvõtvalt on Truell (2021) öelnud, et mõnes riigis esines probleeme seoses esimeste kontaktide loomisega. Eriti just lähisuhtevägivalla juhtumitel, kuna töötajad ei teadnud, kas ruumis oli keegi teine kuulamas väljaspool veebipilti või ei. Näiteks „Nepalis pakkusid sotsiaaltöötajad klientidele sotsiaal-psühholoogilist nõustamist telefoni teel;

Nigeerias korraldasid nad ükselt uksele visiite, et hinnata laste heaolu; Sambias koostasid sotsiaaltöötajad uue sotsiaaltöö vabatahtlike andmebaasi; Indoneesias avaldasid sotsiaaltöötajad psühhosotsiaalsete sekkumiste kohta uued juhised“ (Truell, 2021).

Truell (2021) võtab artiklis mõne alusega kokku COVID-19 mõju sotsiaaltööle. Ta mainis, et sotsiaaltöötajad uuendasid oma oskusi enneolematu kiirusega, luues uusi süsteeme, et toetada kodutuid varjupaika pääsemisel, nõuandetelefoni alusel lähisuhtevägivalla märkide kõrvaldamiseks, pakkudes veebipõhist nõustamist. Truelli (2021) arvates, kuulutasid sotsiaaltöötajad taas oma rolli sotsiaalselt õiglasema maailma eestkõnelejate ja abistajatena.

Takistusi, mida saab välja tuua, oli ka Eestis, kus sotsiaalalaltöötajatel tekkisid raskused seoses ülemaailmse pandeemiaga. Nimelt on paljudel sotsiaalalaltöötajatel lauaarvutid, „mistõttu ei saanud tööseadmeid kodukontorisse lihtsasti kaasa võtta või ei pääsetud kodust ligi võrguketastele (Ungro ja Leoma, 2021).

1.6. Probleemipüstitus ja eesmärk

Tehnoloogia areng on toonud kaasa ka sotsiaaltöösse erinevate varem mitte kasutatud vahendite kasutamise. Sealjuures on tähtis tehnoloogia kasutamisel jälgida sotsiaaltöö eetikat, mille järgi sotsiaaltöötajad peavad olema teadlikud, kuidas on eetiline kasutada erinevaid digilahendusi.

Olen ise aasta aega olnud sotsiaaltöötaja rollis ning näen, kuidas digilahendustel on sotsiaalvaldkonnas oluline roll ning neid võiks kasutada rohkem kui siiani kasutatakse. Uurimuse eesmärk on kirjeldada tehnoloogia arengust ja COVID-19 kriisist tulenevaid muutusi sotsiaaltöö praktikas maapiirkondade sotsiaaltöötajate tõlgenduste kaudu.

Eesmärgi saavutamiseks püstitasin ma 3 uurimisküsimust:

1. Mida räägivad uurimuses osalenud sotsiaaltöötajad sotsiaaltöö praktika muutumisest oma töötatud aastate jooksul?
2. Millised digilahendused teeksid uurimuses osalenud sotsiaaltöötajate arvates sotsiaaltöö praktiseerimise tulemuslikumaks?
3. Milline mõju on uurimuses osalenud sotsiaaltöötajate arvates sotsiaaltöö praktikale olnud COVID-19 pandeemial?

2. METOODIKA

Järgnevas peatükis kirjeldan ma oma uurimistöö andmekogumis- ja andmeanalüüsimetodit. Samuti kirjeldan uurimuses osalejaid, uurimistöö käiku ning koostan refleksiooni minu arvamuste kohta töö läbiviimisest.

2.1. Andmekogumismeetod

Kasutan oma uurimuse läbiviimiseks kvalitatiivset uurimisviisi. See annab võimaluse „keskenduda teksti peamistele, tõenäolise vastuvõtu seisukohast olulistele tähendustele“ (Kalmus, Masso ja Linno, 2015). Samuti lisavad autorid, et selline analüüs „lubab analüüsida ka latentset sisu, st võtta arvesse ridade vahele peidetud ehk kodeerida teksti autori vihjeid, kavatsusi ja eesmärke ning mitmeste konnotatsioonide erinevaid tõlgendamisvõimalusi“. Kvalitatiivse analüüsi materjal ehk tekstilised andmed võivad autorite (2015) väitel pärineda kas „individuaal-, paari-, fookusgrupi- vm intervjuudest, vaatlusprotokollidest /-päevikutest, erinevatest dokumentidest, uuritavate omaloomingust ja kõikvõimalikest meediaväljaannetest“.

Ma valisin oma töö puhul andmekogumismeetodiks poolstruktrueeritud intervjuu. Poolstruktrueeritud intervjuu puhul on tegemist sellise andmekogumismeetodiga, mille läbiviimisel saab „muuta küsimuste järjekorda ja küsida täpsustavaid küsimusi“ (Lepik, Harro-Loit, Kello, Linno, Selg ja Strömpl, 2014).

Intervjuud viisin läbi Zoom'i keskkonnas, kuna koroonaviiruse tõttu vältisin otsekontakte. Viisin läbi kolm intervjuud nelja inimesega. See keskkond võimaldas intervjuud salvestada ning seejärel hiljem seda mugavalt järelle kuulata ning analüüsida. Enne salvestamist teavitasin ma intervjuueeritavaid salvestamisest ja küsisin nõusolekut. Intervjuukavad (Lisa 1) koosnesid kolmest teemaplokist. Esimene teemaplokk koosnes küsimustest, mis puudutas sotsiaaltöö muutumist üldiselt, kus ma tahtsin teada, kuidas osalejate jaoks on sotsiaaltöö tegemine muutunud selle aja jooksul, mis nad töötanud on. Teine teemaplokk puudutas COVID-19 mõju sotsiaaltööle, mille käigus soovisin ma välja uurida, milliseid lahendusi võeti koroonakriisi ajal kasutusele, kui inimestega kohtuda ei tohtinud. Samuti uurisin käesolevas teemaplokis, mida arvavad intervjuus osalenud digipädevustest. Kolmas teemaplokk keskendus tuleviku sotsiaaltööle, kus ma küsis

osalejate arvamusi tuleviku sotsiaaltöö kohta, et millised uued lahendused aitaksid nende meelest sotsiaaltööd paremini teha.

2.2. Uurimuses osalejad

Valisin uurimuses osalema inimesi, kellel oli kõigil erinev tööstaaž ja erinevad tööülesanded. Kirjutasin kokku kaheksale inimesele, kellest neli mulle ka vastas. Intervjueeritavate tööstaažideks olid: 2,5 aastat, 27 aastat, 29 aastat, 21 aastat. Kõik intervjueeritavad on maapiirkonna sotsiaaltöötajad ning töötavad jätkuvalt maapiirkonna kohalikes omavalitsustes. Oma töös nimetan ma sotsiaaltöötajaid järgmiselt: sotsiaaltöötaja nr 1, sotsiaaltöötaja nr 2, sotsiaaltöötaja nr 3, sotsiaaltöötaja nr 4. Intervjuud viisin läbi ajavahemikus 18.03.2021-07.04.2021.

2.3. Andmeanalüüsimeetod

Oma töös kasutasin ma kvalitatiivset sisuanalüüs. Kasutasin just seda analüüsimeetodit, sest „kvalitatiivse sisuanalüüsi käigus püütakse enamasti saada ülevaade uuritavast tekstist kui tervikust, näha teksti ja/või autori mõtteavalduste terviklikku mustrit või struktuuri.“ (Kalmus, Masso ja Linno, 2015). Kuna minu töö eesmärgiks on kirjeldada sotsiaaltöötajate tõlgenduste kaudu sotsiaaltöö praktika muutumist, võimaldas see analüüsimeetod süveneda inimeste juttudesse ning leida sealt olulist.

Intervjuude transkribeerimiseks kasutasin ma Tallinna Tehnikaülikooli Küberneetika Instituudi foneetika- ja kõnetehnoloogia laboris väljatöötatud veebipõhist kõnetuvastust (saadaval veebilingil <http://bark.phon.ioc.ee/webtrans/>). Transkriptsioonid on sõna-sõnalt vastavuses intervjuudega. Kvalitatiivse sisuanalüüsi tehnikaks kasutasin ma juhtumiülelt ehk horisontaalselt analüüsi, mille käigus saan ma analüüsida mitut intervjuud ja koguda intervjuudest tekstiosi ja võrrelda neid teiste intervjuudega (Kalmus, Masso ja Linno, 2015).

Intervjuutekstide analüüsimisel alustasin kodeerimisega, mille „käigus jaotatakse tekst osadeks eesmärgiga teksti põhjalikult uurida ja mõista“ (Kalmus, Masso ja Linno, 2015). Lugesin tekste ning seejärel kirjutasin välja märksõnu ja memosid huvipakkuvate kõikude kohta.

Analüüsi käigus moodustusid järgmised teemad: sotsiaaltöö 90ndatel, digipädevus, digilahendused, COVID-19 muudatused, sotsiaaltöö tulevik, uued lahendused sotsiaaltöös.

2.4. Uurimuse käik ja refleksioon

Oma uurimistöö käigus sain ma kogeda erinevaid intervjuerimis vorme. Kõikide intervjuude puhul oli nii plusse kui ka miinuseid. Kuna uurimistöö intervjuude läbiviimise ajal vohas koroonaviirus Eestis ja ka mujal maailmas, viisin ma oma intervjuud läbi veebi teel, täpsemalt *Zoom* keskkonnas. *Zoom* keskkonnas oli väga mugav võimalus intervjuu kohe salvestada ning seejärel see omale arvutisse salvestada. Veebi teel läbiviidavate intervjuude boonuseks on ka see, et kui ma soovin teises Eesti otsas elava ja töötava isikuga läbi viia intervjuud, ei pea ma kohapeale sõitma, vaid saan saata lingi ning öelda, et kohtume *Zoom*'is. Kuna korraldasin esimest korda *Zoom* koosolekut, õppisin ka mina intervjuusid tehes digipädevusi juurde - nüüd on mul oskus korraldada ja eestvedada kohtumisi veebiteel. Esimest intervjuud läbiviies oli sees kerge hirm, sest *Zoom*'i tasuta versiooni piirang võimaldas pidada esimest kohtumist ainult 40 minutit. Intervjueeritavaga vesteldes jälgisin pidevalt kella, et järsku kohtumine ära ei lõppeks. Nii me leppisime kokku, et lõpetame kestnud kohtumise, ma korraldan uue lingi kokkusaamiseks ning seejärel saame uuesti vestelda. Selline hakkimine segas üsna tugevalt sujuvat vestlust. Seda tunnistas ka intervjueeritav.

Soovisin uurimuses intervjuerida Saaremaa Vallavalitsuse sotsiaaltööspetsialistile kui ka Võru Vallavalitsuse sotsiaaltööspetsialistile, kus 2020. aasta kevadel oli koroonaviirusega kõige rohkem kokkupuuteid, kuid nemad kahjuks ei reageerinud minu kirjale. Kirjutasin küll ka teise meeldetuletus kirja, kuid jätkuvalt ei tulnud vastust. Mõistsin, et meil kõigil on kiire ning ei olegi aega tööväliste teemadega tegeleda. Seega võtsin ma ühendust tuttavate sotsiaalaralalajatega ning nemad olid nõus minu intervjuudes osalema.

Minu intervjueeritavad jagunesid nii, et kolmega olen ma rohkem suhelnud kui neljanda intervjueeritavaga. Intervjueeritavaga, kellega ma tihedalt ei suhtle oli intervjuud kõige mugavam läbi viia. Mugavam just seepärast, et mõte ja jutt jooksis kogu aeg intervjuukava mööda ning jutt ei läinud muudele teemadele. Teiste intervjueeritavatega juhtus, et sattusime rääkima ka intervjuuvälistel teemadel, siiski mitte palju.

Kuna ma ei ole eelnevalt ühtegi sellist intervjuud läbinud, kus mul on intervjuukava, siis tundsin ma intervjuude ees ärevust, kuidas ma hakkama saan. Kõigi intervjuude jooksul oli mul hetki, kui ma tundsin, et ma ei oska kuidagi süvitsi minna küsimustega.

Poolstruktureeritud intervjuu puhul sain ma läbiviimisel mugavalt muuta küsimuste järjekorda, et hoida intervjuud võimalikult vaba õhkkonnaga ning ei takistanud intervjuueeritavaid, kuid nad näiteks hakkasid vastama mõnele küsimusele, mida olin plaaninud küsida hiljem. Intervjuud kestsid orienteeruvalt ühe tunni. Paarisintervjuu viisin ma läbi kahe erineva tööstaažiga sotsiaaltöötajaga. Paarisintervjuu puhul oli hea see, et intervjuueeritavad said üksteist täiendada, kui nad soovisid. Minul kui intervjuueerijal oli isiklikult paarisintervjuud ehk grupiintervjuud kõige raskem läbi viia, sest pidin kogu aeg meeles pidama, et mõlemad intervjuueeritavad saaksid rääkida.

3. ANALÜÜS JA ARUTELU

Selles peatükis toon ma välja intervjuude analüüsi tulemused ning arutlen välja tulnud tulemuste üle. Seletan lahti erinevaid teemasid ning toon sarnasusi ja erinevuseid. Peatükk jaguneb kolmeks alapeatükiks. Esimeses alapeatükis on kirjeldatud sotsiaaltöötajate kogemuste kaudu sotsiaaltöö praktika muutumist, teises alapeatükis on kirjeldatud sotsiaaltöö digivahendite kasutamise eeliseid ja miinuseid ning kolmandas on välja toodud COVID-19 pandeemia ajal sotsiaaltöös kasutusele võetud digilahendused.

3.1. Sotsiaaltöö praktika muutumine

Uurimuses osalejate sotsiaaltöötajate tööstaaz oli erineva pikkusega, aga kolm neist olid töötanud juba üle 20 aasta, mistõttu rääkisime nendega sellest, milliseid muutusi sotsiaaltöös nad tajuvad võrreldes selle ajaga, kui nad oma tööd alustasid. Nii nagu Tulva (1996b) kirjutab, sotsiaaltöötajad juhendasid 1990ndatel valitsuse määrustest ning mitmetest muudest seadustest, sest hoolekandeseadus jõustus alles 1995. aasta 1. aprillil. 1992. aastal ei olnud näiteks hoolekandeseadust või perekonnaseadust, mis oleks reguleerinud sotsiaaltöötajate tööd, räägib sotsiaaltöötaja nr 2, et *„Ja siis oli niimoodi, et alguses ei teadnud keegi, mis peab tegema noh, oligi niisuguse toiduabi jagamine ja kui kuskilt tuli, siis anti maavalitsused, äkki jagasid mingit raha ka natukene need jagati ka. Ja ega muud ei olnudki põhiabi oligi kas toiduabi või rahaline ja midagi muud ei olnud. Polnud ju õiget seadusandlustki.“* Küsides, millised seadused eksisteerisid sain 29-aastase staažiga ametnikult järgneva vastuse: *„2.09.1993 vastu võetud määrus „Arvestusliku vaesuspiiri kehtestamine ja puudust kannatavatele perekondade sotsiaalse kaitse kohta“ ja 23.03.1994 „Väikese sissetulekuga perekondadele toimetulekutoetuse andmise juhend““*. Osad minu intervjuueritavatest töötasid juba enne hoolekande- ja perekonnaseaduse väljatöötamist. 1993 ja 1994. aastal kehtinud määrused näitavad, et sotsiaaltöötajate tegevused olid seotud inimeste vaesusega. Inimestele jagati toetusi ning toiduabi, mis parendasid inimeste hakkama saamist.

Nagu eelnevalt öeldud, Airi Miterndorf ja Hans van Ewijk tõid oma 2015. aasta artiklis välja, et *„sotsiaaltööl on erinevad juured ja traditsioonid, mis erinevad riigiti. Näited, mida intervjuueritavad välja toovad ongi maapiirkonna sotsiaaltöö kohta 1990ndatel Eestis.*

Sotsiaaltöötaja nr 2 alustas tööd sotsiaaltöötajana 1992. aastal ja ta kirjeldab oma tööaastate algusaegu nii: „*oodati mida vallavanem sel hetkel ütles, et nüüd lähme sinna ja nüüd teeme seda*“. Ta toob näiteid, et tema päev koosnes näiteks loomade loendamisest ning sisse- ja väljakirjutuste tegemisest. Ta lisas, et „*seal sul ei olnud midagi konkreetset, vaid sa tegidki kõike*“. 29-aastase ametnikustaažiga sotsiaaltöötaja kirjeldab oma esimest päeva sotsiaaltöötajana aastal 1992: „*Ma alguses siis kui esimene tööpäev oli, oli mu tööks jahu kaalumine, suhkruga kaalumine. Tuli valdadesse Euroopa Liidu toiduabi suurtes kottides ja need tuli kaaluda siis kilostesse või kahe kilostesse kottidesse, et jagada abivajajatele, siis paljulapselistele peredele, üksi elavatele pensionäridele. Ja oli minu esimene tööpäev kittel seljas, kaalusin jahu ja suhkrut. Aga oli vist lausa mitu päeva, sest see ühe päevaga jõudnud ära, neid oli päris palju*“. Nende mõlema kogemusest on näha, kuidas maapiirkonna sotsiaaltöö korralduses oli 1990ndate alguses tegemist toltel hetkel oluliste ülesannetega, kus töö sisu sõltus omavalitsusjuhi antud ülesannetest. Minu intervjuueeritavate puhul oli tegemist töötajatega, kellest üks töötas ametialguses ühes maakonnas vallatasandil ning teine linnatasandil. Sotsiaaltöötaja nr 2 rääkis eelnevalt, kuidas käidi loomi lugemas, kuid sotsiaaltöötaja nr 4, kes töötas linnas, pole sellist tööd kunagi teinud. Nende tööülesannete erinevus kinnitab varem teada väidet, et maasotsiaaltöö ja linnasotsiaaltöö erinevad üksteisest. Nii nagu teoorias kirjutasin, et Taimi Tulva (1996a: 5) toob oma peatükis välja, et „kiired muutused ühiskonnas avaldusid sotsiaalprobleemide tekkes ning elanike ebakindlus, eluga toimetuleku raskused tekitasid vaesuse, kuritegevuse plahvatusliku kasvu ning tööpuuduse ning seetõttu oli vajadus sotsiaaltöötajate järele.“ rääkis ka sotsiaaltöötaja nr 2, et „*Ja seal see oligi, algus oligi selline, et keegi teadnud, milleks seda vaja on, öeldi, et tuleb sotsiaaltöötaja tööle võtta, siis otsitigi töötajaid ja nii ma sinna tööle sattusin*“.

Abivajajatele jagatakse toiduabi ka praegu, ent see on korraldatud nii, et sotsiaaltöötaja ei pea enam ise tegema toidupakkide kokkupanemist. Enamikes kohtades käib abi läbi Eesti Toidupanga. Toidupank on loodud 2010. aastal (Eesti Toidupank, i.a). Toidupank „organiseerib lepingud toidu tootjate, maaletootjate, supermarketitega ning Euroopa Liidu toiduabi programmiga“ (Eesti Toidupank, i.a). Euroopa Liidu toiduabi tuleb Eestisse tavaliselt kaks korda aastas, kuid 2021. aastal on lubatud saata neljal korral aastas. Sotsiaaltöötaja nr 3 lisas, et kaks korda aastas toimub kampaania „Aita täita tühja kõhtu“, mis toimub just kevadeti ja jõulude aeg, kus vabatahtlikud koguvad toidupoodides inimeste poolt tehtavaid annetusi toiduainete näol. Toiduabi jagamises suuri muutusi toimunud ei ole, kuid on jätkuvalt põhiliseks abistavaks meetmeks kohalikes omavalitsustes. Kindlasti on jagatav toit muutunud mitmekesisemaks ning jagatavad kogused on

läinud suuremaks. Vastavalt pereliimete arvule ja vanusele pannakse toiduaineid. Näiteks kui on peres lapsed, lisatakse toiduabi pakki kommi või küpsist ning eakatele purgisuppe.

Intervjueeritavate sõnul on sotsiaaltöö praktika muutunud tohutu kiirusega ning kui küsida, mis on see oskus, mis peaks olema sotsiaaltöötajal kindlasti olemas, et muutustega toime tulla, siis ütlevad nad, et see on loovus. Sotsiaaltöötaja nr 1 iseloomustab sotsiaaltöö praktika muutumist järgmise metafooriga: „*reeglina on ütleme see värvigamma läinud hallist ja ja mustast ja valgest selliseks vikerkaarevärviliseks.*“. See tähendabki seda, et töö eeldab reageerimist muutuvatele oludele ning loovalt uute lahenduste loomist, kuna sotsiaaltöö algusaegade ühiskonna probleemid on asendunud palju mitmekesisemate probleemidega. Praegu peavad uurimuses osalenud sotsiaaltöötajad sotsiaaltöö suunaks pigem teenuste määramist kui toetuste maksmist, aga sotsiaaltöö algusaegadel oli see vastupidi. Kui klient tuli vastuvõtule ja küsis näiteks toetust, siis seda ta ka sai. Nii kirjeldab seda ka 21 aastat ametis olnud sotsiaaltöötaja: „*Et mis oli algusaegadel, oli rõhuasetus väga paljuski selline rahalise hüvitise andmisele abivajajatele ja humanitaarabi andmine nii-öelda abivajajatele, siis praegu on see suund väga õigesti liikumas. See, et toimub individuaalne lähenemine, hinnatakse inimese abivajadust ja sellest abivajadusest tulenevalt pigem pakutakse erinevaid teenuseid, mis aitavad inimest oma igapäevaelu toimetamiste sedasi, et toetused on äärmiselt vajalikud, aga toetus ei ole edasiviiv ja pikaajaline, nii vähemalt, et see võib olla nii-öelda teenuste osutamise selline üks lühiajaline bonus juurde.*“. Uurimuses osalenud sotsiaaltöötajate kogemuse järgi maksti toetusi 1996. aastal palju rohkematele inimestele kui praegu. Sotsiaaltöötajad võrdlevad just seda aega, kui nad tööl olid ja tööd alustaid tänasega. 27 aastat ametis olnud sotsiaaltöötaja räägib toetuse andmisest järgnevalt: „*Siis on ikkagi niimoodi, et elav järjekord ja noh, inimesed teadsid, millal vastuvõtupäevad on ja siis oligi nii, et olid sa kell kaheksa platsis ja, ja siis kes ees, see mees.*“. Samas kohalikus omavalitsuses on praegu ümmarguselt 15 toimetulekutoetuse saajat, kui 1996. aastal oli sotsiaaltöötaja nr 4 väitel 200 peret, kes taotlesid toimetulekutoetust. Sotsiaaltöötaja nr 4 räägib päevast, kui maksti toimetulekutoetust: „*Aga jah, et see rahvamass oli kõik nagu ukse taga, et ma ütlen, et siin ma ei mäleta, mis need aasta numbrid olid, aga siis oli nii mingi aeg, et toimetulekut käis tegemas ühes kuus no ligi 200 peret. See oli lihtsalt õudne selles mõttes, et et mul oli saba, oli niimoodi, et mina olin seal teisel pool maja ühes tiivas, lähed trepist üles nagu paremale. Minu kabinet oli seal lõpus. Nii, ja siis, kui mul oli nagu vastuvõtupäev, siis inimesed nagu ootasid, seal ees on vaata sihuke suur nagu ruum oli paksult rahvast täis. Järjekord läks trepist alla. Kujutad ette.*“. Selline toetuste saajate suur hulk on ilmselgelt seotud tolelaegse kontekstiga ja inimeste üldise elatustasemega, kus abivajajate hulk võiski suurem olla. Lisaks puudusid sotsiaaltöötajal muud toetavad teenused

ja toetused. Sotsiaaltöötajate eesmärgiks on praegu selgemalt toimetulekutoetuse saajad aidata uuesti tööturule siseneda, sest toimetulekutoetus on ajutine abimeede, kuid leidub ka kliente, kes on olnud aastaid toetuse saajad, kes erinevatel põhjustel ei saa siseneda tööturule. Marju Medari ja Elmo Medari (2007) poolt kirjutatud käsiraamatus on nad välja toonud, et 2006. aastal oli toimetulekupiiriks 750 krooni, mis teeb eurodes pea 48 eurot. 2021. aastal on toimetulekupiiriks 150 eurot (Sotsiaalministeerium, 2021). Muidugi ei saa võrrelda aastaid 2006 ja 2021, kuna nende aastatel inimeste elatustase on täiesti erinev, seetõttu on ka ilmselge, et sotsiaaltöötajate tegevus on muutunud.

Sotsiaaltöö on küll arenenud, kuid enamjaolt on klientidega suhtlemise kord jäänud samaks. Ka sotsiaaltöötaja nr 1 toob välja, et *„suhtlemine, kirjatööd ja nii ja muu selline muutunud siis no ega suhtlemine inimestega, ma arvan, on ikka nii-öelda ühtemoodi olnud, kuigi võib-olla järjest rohkem ja rohkem minnakse nagu põhjalikumaks ja vaadatakse ütleme abivajaja sellist tervikpilti, et mitte ei suhelda niivõrd abivajaja ka sellel teemal, mida ta konkreetselt on tulnud küsima kohalikust omavalitsusest“*. Tänapäeval pannakse ülikoolides rõhku suhtlemisoskuste õpetamisele, et ametnik ja klient saaksid võimalikult hästi koostööd teha.

Erinevus sotsiaaltöö tegemisel võrreldes 1990ndate aastatega on seotud ka tehnoloogiaga, mida sotsiaaltöötajatel on võimalik kasutada oma töö tegemiseks. Siin on mõjutajaks nii laiem tehnoloogia areng kui ka konkreetselt omavalitsuste võimalused tehnoloogiat (nt arvuteid) sotsiaaltöötajate töö toetamiseks soetada. Uurimuses osalejate kogemuste kohaselt ei olnud nende tööle asumisel valla- ega linnavalitsustes olemas arvuteid, kasutati kirjutusmasinaid. Kui praegu on alates 2010. aastast kasutusel Sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregister ehk STAR, mis võimaldab teostada erinevaid päringuid kümnesse erinevasse asutusse, milleks on näiteks Sotsiaalkindlustusamet, Eesti Töötukassa, Liiklusregister, Kinnistusraamat, Rahvastikuregister, siis selle kasutamise eelduseks on arvutite ja internetiühenduse olemasolu.

Omavalitsuse ülesanne on pidada arvestust inimeste üle, kes selles piirkonnas elavad. Enne STAR süsteemi oli sotsiaaltöötajatel kasutada Sotsiaalinfosüsteem ehk SIS, mis tuli sotsiaaltöötajate sõnul kasutusele 1995. aastal. Muutunud on ka inimeste elukoha registreerimine ja rahvastikuregistri pidamine. Sotsiaaltöötaja nr 2 kirjeldab kuidas 90ndatel peeti rahvastikuregistrit järgmiselt: *„No niisugune süsteem käis sul oli pikk puust tehtud kast, kus oli terve rahvastik sul sees suured perfokaardid, seal on tema pere, leibkond, majad, kõik see info oli selle paberi peal. Kinnisvara, ja kõik olid seal. Ja kõik kes kuulusid leibkonda, mis loomad seal peres olid kõik siuksed asjad. Lastest polnud sooja ega külma.“* Sotsiaaltöötaja nr 4 sõnutsi oli rahvastikuregistri

haldamiseks eraldi töötaja, et kui oli vaja mõne pere kohta infot mindi rahvastikuregistri töötaja juurde ning tema väljastas perfokaardil oleva informatsiooni perekonna kohta.

Uurimuses osalenud sotsiaaltöötajate intervjuudest nähtub, et kõige suurema muutuse on läbi teinud sotsiaaltöö korraldamise sisu (toiduabi, toetused jms), sotsiaaltöötajate töökorraldus, töövahendid ja erinevad infosüsteemid. Sotsiaaltöö on tänapäeval loov ning paindlik ja seda rõhutavad ka uurimuses osalejad.

3.2. Digivahendite kasutamise eelised ja miinused sotsiaaltöös

Kuna aina enam räägitakse digipädevuste olulisusest, uurisin uurimuses osalenud sotsiaaltöötajatelt nende hinnangut oma digipädevustele. Küsides sotsiaaltöötaja nr 2 käest, kas ta mäletab kui talle tuli esimene arvuti vastas ta järgmiselt: „*Oi, jummal ei mäleta, äkki oli 96 või oli 94. Tead ikkagi võis 94 olla ka jah, sest ma, kui ma kooli läksin ülikooli vaata siis siis ma sain juba mingeid jooniseid arvutis ka hakata tegema. Üks ainuke tuligi valda. Ja olingi mina, kes oli valmis seda sellega hakkama tegelema, sest siis olid need ingliskeelsed käsud, Foxpro süsteem, flopikettad. Kui mingeid uuendusi tuli, siis tuli flopiketastega kas Tallinnast või kuskil käia toomas neid uuendusi.*“. Sel hetkel kui üks ainuke arvuti tuli valla peale, õppis sotsiaaltöötaja nr 2 koolis ning seoses sellega olid tal olemas teatud oskused arvuti kasutamiseks, mida ta sai hakata kasutama ka sotsiaaltöö tegemisel.

Kuna praegusel ajal räägitakse palju digilõhest ajendas see mind intervjueeritavatelt küsima, kas sotsiaaltöötajad peaksid olema digilõhe vähendajad. Ka Kutsekoja 2020. aastal korraldatud eriuuringu tulemuseks on see, et „Ületamist vajab digilõhe ehk asjaolu, et inimeste oskused ja võimalused digivahendite kasutamiseks on erinevad.“ (Ungo ja Leoma, 2021). Oma küsimusele sain ma erinevaid vastuseid. Näiteks sotsiaaltöötaja nr 1 lausus järgmist: „*Ma arvan, et sotsiaaltöötaja nüüd ei peaks olema ka kõige maailmaparandaja, et digilõhe on ja jääb ja see tähendabki seda, et sotsiaalhoolekandekorraldus ei tohi kunagi minna üht teed pidi ehk siis, kui me nüüd näeme, et meil on e-riik, me jookseme e-riigi mõtetega kaasa me täidame nii-öelda kõiki neid osasid, et ainult digitaalselt, jah, meil on ka kodulehel väljas, et palun pöörduge meie poole telefoni või elektronposti teel. Aga see ei tähenda, et inimene ei või kohale tulla või samas kui antakse meile teada, et meie või tema juurde minna. Ja seda ei saaks nagu peale suruda ka, et selline ütleme paber kandjal võimalused ja füüsilise kontaktivõimalused peaksid ikkagi lisaks*

kõikidele digilahenduste, nagu ma ütlesin, hästi loov ja hästi lai peab see võimalus olema, kuidas inimene saab pöörduda või kontakti võtta meiega. “. Nii nagu ka eelnevalt eetika kohta välja tõin, et sotsiaaltöötajad peavad teadma, et „Austades kõigi inimeste loomuomast väärikust, on sotsiaaltöötajad suhteid luues kaastundlikud ning teise jaoks olemas, st inimeste jaoks, kellega koos või kelle heaks nad töötavad. Eesmärk on kohelda kõiki inimesi nii, nagu nad seda soovivad ja nagu me ise soovime, et meid koheldaks.“ (Selg, 2019: 85). Ühes kohalikus omavalitsuses, mille sotsiaaltöötajad osalesid uurimuses, saadi hiljaaegu sotsiaaltöötajatele kliendarvuti, mis lihtsustab klientide aitamist. Näiteks kui kliendil on olemas internetipank ja sotsiaaltöötajale on vaja saata arvelduskonto väljavõtte, siis ta saab lihtsasti minna kliendarvutiga oma pank ja väljavõtte ametnikule saata. Kui klient peaks arvuti kasutamise sotsiaaltöötaja vastuvõtul hätta jääma saab sotsiaaltöötaja teda aidata. Sotsiaaltöötaja nr 3 lausus, et „*See on ilmselt kõige väiksem asi, mida me saame nagu teha. Kui inimene pöördub ja ta vajab seda abi, et ta näeb ja need esimesed korrad ära, kuidas sa nagu abistab teda, võib-olla see on selline väike samm, mida meie saame nagu.*“.

Tervise Arengu Instituut avaldas Kutsekoja artikli, kus tutvustatakse 2020. aasta teisel poolel läbiviidud uuringut COVID-19 kriisi mõju sotsiaalvaldkonnas (Ungo ja Leoma, 2021), tuuakse välja, et „Inimlikku kokkupuudet masinad lõpuni ei asenda, seega inimlik kontakt jääb ning võib muutuda senisest veelgi olulisemaks.“.

On väga erinev, kas õpitakse ise arvutit tundma või õpetatakse. Tänapäeval on ikkagi nii, et koolis õpetatakse algteadmised ning kui on huvi ja tahtmist, siis saab juba ka põhjalikumalt õppida. Igapäevaga muutub digioskuste õpetamine aktuaalsemaks ja tähtsamaks. Sel ajal, kui osad intervjueritavad tööle asusid ei olnud neil olemas arvuteid, mis tänapäeval on sotsiaaltöötajal asendamatuks töövahendiks. Võrreldes aega, mil intervjueritavad tööle asusid on sotsiaaltöö teinud tohutu hüppe lahenduste näol.

21 aastat ametis olnud sotsiaaltöötaja räägib: „*STAR, kui hakkas tulema üldse, siis sotsiaaltöötajad olid suhteliselt vastu sellele programmile. See ideoloogia või see mõte maavalitsuses tollel ajal töötades tundus nagu ilgelt äge, et inimene ei pea erinevatest programmidest otsima enam ütleme neid eluasemeandmeid ja, ja puude raskusastme andmeid ja, ja nii edasi, et kõik on võimalik nii-öelda sellest erinevatest registritest need andmed kätte saada ühe programmi kaudu. Meile tundus see nagu jube okei mõtlemine, tõenäoliselt ministeerium mõttes samamoodi aga kohaliku omavalitsuse tasandil, kes iga päev töötasid selle SIS programmiga. Nende jaoks tundus see STAR kuidagi selline kitsendav ja, ja selline väheseid võimalusi pakkuv.*“. Täna 2021. aastal on STAR sotsiaaltöötajate lahutamatuks abivahendiks nende töös. Iga uue lahendusega on nii, et neid on keeruline vastu võtta kui eelmine lahendus on ka toiminud hästi.

Sotsiaaltöötaja nr 1 usub, et sotsiaaltöötajate digipädevus aitab võita paljude klientidega kontakti ja edasist kontakti. Ta lausub: „*Sest päris palju võib tulevikus ka olla neid noori, kelle suhtlusvahendiks on väga palju, ongi arvuti. Ja ta tunneb ennast arvutis palju kodusemalt kui nüüd diivani vestlusel. Ja, ja selline variant nüüd tulevikuks ka, et mis siis, kui nüüd eriolukord möödagi läheb, et kui ma soovin näiteks sotsiaaltöötajaga suhelda läbi veebikeskkonna, siis see on ja jääb. Ja ma loodan, et see nii ka on tulevikus enda kao kuhugi ära. See on jälle üks võimalus juures.*“. Samuti vastas ta jaatavalt küsimusele, kas digilahendused on sotsiaaltöös olulise ning mis mõju need sotsiaaltööl avaldavad. Ta väitis: „*Kindlasti, ja mida ma olen tähele pannud, siis lastekaitsevaldkond on kindlasti see, kes nende lahendustega võidab kliente juurde.*“.

Kui praegu on veel palju skaneerimist ja telefonikõnede ümberkirjutamist STARi, siis lastekaitsetöötajate ja ka teiste sotsiaalalaltöötajate elu teeks kergemaks, kui iseloomustused ja muud tähtsad dokumendid tuleks läbi dokumendisüsteemi otse STARi. Nii nagu sotsiaaltöötaja nr 1 sõnas: „*Et see kiirendaks, sest praegu me väga palju teeme selliseid kopeerimisi füüsilise trükkimisega.*“. Ta lisas: „*Et, et selliseid asju vähendada ja samas noh, mis muidugi ei ole väga hea variant, aga, aga ka see, kui ma lähen kodukülastusse, siis praegu ütleme inimestel absoluutselt ei sobi see, kui ametnik läheb arvutiga ja hakkab arvutiga täitma, ütleme, kodukülastuse käigus kirjeldama tuba segamini nõud pesemata, niimoodi kirjutab samal ajal samas see, kui ta märkmikuga kirjutab neid asju. See ei häiri täna kliente nii palju. Et aga see tähendab seda, et kui ta sinna kirjutab märksõnad nõud pesemata, tuba koristamata ta peab tagasi tulema seal kodukülastuse ja ta peab endale planeerima selle ajahetke, et ta nüüd suudaks selle kõhku sinna juhtumiplaani ära kirjutatust, muidu lähevad kõik asjad meelest ära.*“. Sotsiaaltöötaja nr 1 lisas ka seda, et kliendid on toonud sotsiaaltöötajate ja arstide vahele võrdusmärgi, et vahepeal on selline tunne nagu oleks arsti vastuvõtul mitte sotsiaaltöötaja, sest sotsiaaltöötaja ei vaata üldse otsa, vaid ainult kirjutab arvutis. Kuna unistada tuleb, siis lahendus sellisele olukorrale oleks salvestamisemeetod nii nagu politseis on vormikaamerad võiks olla ka sotsiaaltöös. Siin muidugi tuleb mängu ka sotsiaaltöö eetika, mille tõin välja ka teoorias. Sotsiaaltöötaja peab „*Eetikapõhimõtted sotsiaaltöös*“ (Selg, 2019: 89) dokumendi 8.2. alusel teadma, et „*digitehnoloogia ja sotsiaalmeedia kasutamine võib erilisel viisil ohustada osalejate konfidentsiaalsust ning privaatsust ja seepärast tuleb rakendada ettevaatusabinõusid selle vältimiseks. Konfidentsiaalsuse ja privaatsuse võimaliku piiratuse selgitamiseks on vaja inimese teadlikku nõusolekut.*“. Samuti lisasid sotsiaaltöötajad, et milliseid lahendusi ootavad nad tuleviku sotsiaaltöölt. Kõik intervjuueeritavad rääkides uutest lahendustest, mis aitaksid sotsiaaltööd paremini teha, rääkisid sellest et nad ootavad üle-Eestilist ühtset ja üleriigilist digitaalset

hindamisinstrumenti, millega hinnatakse abivajaja abivajadust. Sotsiaaltöötaja nr 2 räägib intervjuus, et üle-Eestilise hindamisinstrumenti tulek lihtsustaks kõigil hulgaliselt tööd ja samuti ka tekitaks ühtse arusaama abivajaduse hindamisest. Hindamisinstrumenti oodatakse STAR infosüsteemi lisana, et kui näiteks helistab klient, siis saab juba ka telefoniteel läbi viia esmase abivajaduse hindamise, et pakkuda talle parimat abi. Väheneks paberimajandus.

Praegune abivajaduse hindamine toimub samas kohalikus omavalitsuses järgmiselt: sotsiaaltöötaja läheb kliendi koju abivajadust hindama, täidab 11-leheküljelise ankeedi, läheb töö juurde täidab selle põhjalikult, allkirjastab ning seejärel skaneerib ning lisab STAR süsteemi. Tegevust lihtsustaks digitaalne hindamisinstrument. Sotsiaaltöötajate suure töökoormuse juures abistavad digilahendused on ainult teretulnud. 21 aastat ametis olnud ametnik sõnab: „*Nii reegel, mis on sellel ajahetkel, kui sa istud dots maha ja võtad selle juhtumiplaani lahti ja hakkaksid oma märksõnadega kirjutama tuleb klient, tuleb telefonikõne, tuleb mingi muu tööülesanne ja kõik on läinud.*“. Kuna sotsiaaltöötajatel on infomüra tohutu tuleb selle müra seest teadvustada enda jaoks kõige tähtsam.

3.3. COVID-19 kriisi tõttu kasutusele võetud digilahendused

Erinevad lahendused, mis koroonakriisi tõttu on kasutusele võetud, on intervjueeritavate sõnul teinud töö mugavamaks. Näiteks kirjeldab koroonakriisist tekkinud võimalusi 2,5 aastat ametis olnud ametnik järgmiselt: „*Aga ma arvan, võib-olla sellised ja niisuguseid veebikoolitus ikkagi võiks nagu jääda, et jääks ära inimesel see tööpäeva ebaotstarbekas kasutamine siis kasutama poolteist tundi näiteks Tallinnasse minna.*“. Ta lisab ka, et „*No mulle aga meeldib see, et on ettebroneerimisel. Ma saan kuidagi seda oma aega niimoodi planeerida. Tulebki klient, ma saangi talle rahulikult arvestada tund aega, et ei ole sellist ahmimist, et oi-oi, nüüd ruttu-ruttu näed juba järgmine ukse taga. Mulle praegu väga meeldib see aeg, et no võtangi ette, et vaatate ka tööpakkumiste läbi kõik, kõik detailideni.*“.

Koroonakriisi ajal kasutusele võetud lahendused on intervjueeritavate kohalikes omavalitsustes sisuliselt alles. 2,5 aasta ametis olnud ametnik meenutab eriolukorra kriisi: „*Ma nagu ei mäleta, et oleks midagi olnud, mida me ise jäänud, et ikkagi nagu kõik asjad said lahendatud. No vaata, see kitsaskoht meil ainult oli, et vaata et kui tuli piirkonda see, kuid perekond, et me oleks tahtnud ju kohe appi minna või siis vaata politsei blokkis ära, et meil ei saa neid infot seda infot väljastada,*

vaata. Et sellele perele, nagu me saaksime nagu appi tõtata, et oleksime need inimesed, kes siis viiks või aitakski läbi vabatahtlik, et selle toidukoti sinna ukse taha.“ . Sotsiaaltöötaja nr 1 rääkis, et tema osakonnale tehti graafik tööl käimiseks, et vältida kontakte. Sotsiaaltöötajad toovad välja, et selline lahendus vajab alguses harjumist ning nüüd kui seda on tehtud pea aasta, kurdavad töötajad, et nad tunnevad täiesti puudust omavahelisest silmast-silma suhtlusest. Sotsiaaltöös on oluline, et oleks võimalik juhtumeid oma kolleegidega arutada nii-öelda kovisioon.

Tänu koroonakriisile on tööaeg sotsiaalvaldkonnas muutunud paindlikuks, võimaldatakse ka kodukontorit. Nii nagu Jan Trei (2020) tõi välja oma artiklis, et „videokoosolekute pidamises saavutati aja jooksul teatud vilumus ja positiivsena toodi välja suur aja kokkuhoid, kuid märgiti siiski, et klientidega veebi teel suhelda ei ole sama tõhus kui otse“ mainisid kõik pikaajased sotsiaaltöötajad kui ühest suust, et nemad on COVID-19 kriisi ajal õppinud uue oskuse videokohtumiste näol. Sotsiaaltöötaja nr 1 tõi välja, et tunneb puudu oskusest veebikoosolekuid juhtida nii, et kõik saaksid sõna ja keegi ei jääks tähelepanuta. Ta sõnas, et „*tihti on see, et sõna saavad need, kes on kõige kiiremad*“. Samuti tõi ta välja, et koosolekute läbiviimine on suur väljakutse, kuna kui ei ole ostetud Zoom keskkonna litsentsi, siis ei saa rohkem kui 3 inimesega kohtumist pidada kauem kui 40 minutit ja koosolek jääb poolikuks, mis tähendab seda, et kui osalejad on arvestanud, et 45 minuti pärast koosolekut on mul järgmine tegevus, siis tekib üks suur segadus.

Kõik uurimuses osalenud intervjueeritavad olid seda meelt, et COVID-19st tulnud eriolukord oli võimalus Eesti sotsiaaltööle järgmise arengusammu tegemiseks. Kuna enne koroonakriisi toimus klientide vastuvõtt valla- või linnavalitsustes kohapeal, siis põhimõtteliselt üle öö tuli hakata mõtlema uusi lahendusi, kuidas aidata abivajajaid. Ka eespool tõi üks intervjueeritavatest välja, et sotsiaaltöös tuleb olla loov ning koroonapandeemia muutis sotsiaaltöötajad loovaks.

Sotsiaaltöötajatel tuli harjuda uute lahendustega, sest abivajajad vajasisid abi. Selle olukorra puhul mängis rolli suur teadmatus, mis kaasnes COVID-19 viirusega. Sotsiaaltöötajad teadvustasid minu läbiviidud intervjuude kaudu, kuidas on digimaailm muutnud sotsiaaltöö praktikat mugavamaks ning kui suur roll on digilahendustel sotsiaaltöös.

KOKKUVÕTE

Minu bakalaureusetöö oli kirjeldada tehnoloogia arengust ja COVID-19 kriisist tulenevaid muutusi sotsiaaltöö praktikas maapiirkondade sotsiaaltöötajate tõlgenduste kaudu.

Olen ise aasta aega olnud sotsiaaltöötaja rollis ning näen, kuidas digilahendustel on sotsiaalvaldkonnas oluline roll ning neid võiks kasutada rohkem kui siiani kasutatakse. Uurimuse käigus on välja toodud intervjueeritavate kirjelduste järgi sotsiaaltöö praktika muutumine, COVID-19 pandeemia mõju sotsiaaltööle sotsiaaltöötajate kirjelduste kaudu ning erinevatest digilahendustest, mida tulevikus sotsiaaltöös võiks kasutusele võtta.

Minu uurimusest tuli selgelt välja selline kujuteldav ajajoon, millel sotsiaaltöötajad kirjeldasid oma mõtteid seoses sotsiaaltöö praktika muutumisega. Osad minu intervjueeritavad alustasid oma tööd, kui Eestis ei olnud olemas seadusi, mis näiteks reguleerivad sotsiaaltöö korraldust täna. Olid vaid Vabariigi Valitsuse poolt vastu võetud määrused. Intervjueeritavate jutust tuli välja, et sotsiaaltöö on loov ning sotsiaaltöötajatel võiksid olla loovad, et läheneda erinevatele probleemidele loovalt.

Aastate jooksul on sotsiaaltöös muutunud nii sotsiaaltöö korraldus, sotsiaaltöötajate töökorraldus, töövahendid ning infosüsteemid, mida kasutatakse. Kui intervjueeritavad oma tööd alustasid, oli arvuti asendajaks kirjutusmasin. Üks sotsiaaltöötaja kirjeldas päeva, mil üks ainuke arvuti vallavalitsusse jõudis ning kuidas sellega toimetama asuti. Mida aeg edasi, seda enam tuli juurde digilahendusi, sest arenes ka digimaailm. Täna ei saa enam sotsiaaltööd ilma arvutita teha.

Sotsiaaltöötajad pidid COVID-19 viirusest tingitult kehtestatud eriolukorra tõttu mõtlema kastist välja ehk olema loovad ning leidma lahendusi, kuidas kontakte vältides sotsiaaltööd efektiivselt edasi korralda. Suuresti läks eriolukorra ajal töö üle arvutipõhiseks. Nõustati kliente enamasti telefoni teel, vallavalitsuste majauksed olid lukus ning psühholoogide või terapeutidega said kliendid ühendust veebiteel. Eriolukord ja arvutite olulisuse kasv pani nii mõnegi sotsiaalvaldkonnas töötaja ebamugavasse olukorda, sest ei oldud nii digipädevad. Intervjueeritavad tõid välja, et nende digipädevused on koroonakriisi tõttu arenenud, sest 2020. aasta jaanuaris ei osanud keegi arvata, et sama aasta märtsis on arvutite kasutamine muutunud vägagi oluliseks ja lahutamatuks osaks. Intervjuudest tuli välja, et mida kauem oldi töötatud sotsiaalvaldkonnas seda vähem taheti erinevaid digipädevusi vastu võtta, kuid mida vähem oldi töötanud ja noorem, oldi avatumad digilahenduste kasutamisele.

Uurimuses osalejad ootavad, et Eesti sotsiaaltöösse lisanduks üle-Eestiline ühtne hindamisinstrument, mis lisataks STAR infosüsteemi juurde lisana. See tekitaks üle-Eestiliselt sotsiaaltöötajates ühtset arusaama abivajaduse hindamisest. Samuti pakuti, et võiks olla salvestamissüsteem, mis kannab teksti ja videopildi näiteks otse STAR süsteemi, et väheneks ametnike topelt trükkimine. Antud võimalus annab juurde ka nii politseile kui ka kohtusüsteemile. Samuti soovitakse, et erinevad dokumendid, mis registreeritakse dokumendisüsteemis kantakse automaatselt STAR süsteemi. Erinevad lahendused võivad küll sotsiaaltöötajatele töö lihtsamaks teha, kuid me peame lähtuma inimestest, kellel ei ole digivahendeid või digipädevusi. Sotsiaaltöö ei muutu kunagi täielikult digitaalseks.

KASUTATUD KIRJANDUS

Barak, A. ja Grohol J.M. (2011). Current and Future trends in Internet-Supported Mental Health interventions. *Journal of Technology in Human Services*, 29(3), 155-196

Castillo de Masa, J ja Gómez Jacinto, L. (2021). Digital competences and skills as key factors between connectedness and tolerance to diversity on social networking sites: Case study of social work graduates on Facebook. *Current Sociology*, 1-17. Kasutatud 22.03.2021, <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0011392120983341>

Eckert, D., Vuorikari, R., Punie, Y., Carretero, S. ja van den Brande, L. (2016). *DigComp 2.0: The Digital Competence Framework for Citizens*. Kasutatud 20.01.2021, https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC101254/jrc101254_digcomp%2020the%20digital%20competence%20framework%20for%20citizens.%20update%20phase%2001.pdf

Eesti elukestva õppe strateegia. (2020). Kasutatud 20.01.2020, <https://www.hm.ee/sites/default/files/strateegia2020.pdf>

Eesti Sotsiaaltöö Assotsiatsioon. (2020). *Kutsestandardid: Sotsiaaltöötaja, tase 6*. Kasutatud 19.01.2021, <https://www.kutseregister.ee/ctrl/et/Standardid/vaata/10820442>

Eesti Toidupank. i.a. Meist. Kasutatud 07.05.2021, <https://www.toidupank.ee/meist/meie-lugu/>

Enumäe, M. (2020). *IKT-vahendite kasutamine töös klientidega eriolukorras sotsiaalala töötajate kogemuste alusel*. Bakalaureusetöö. Tartu Ülikool, ühiskonnateaduste instituut. Kasutatud 19.01.2021, https://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/68092/enumae_maarja_ba_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gutmann, M. (2010). *Eesti maasotsiaaltöö eripära*. Magistritöö. Tartu Ülikool, sotsioloogia ja sotsiaalpoliitika instituut.

Haapsalu Kutsehariduskeskus. (2021). Sotsiaaltöötaja ja tegevusjuhendaja baasdigioskused. Kasutatud 25.02.2021, <https://hkhk.edu.ee/et/sotsiaaltootaja-ja-tegevusjuhendaja-baasdigioskused>

- Rahvusvaheline Sotsiaaltöötajate Föderatsioon. (2014). *Sotsiaaltöö globaalne määratlus*. Kasutatud 19.01.2021, <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
- Skov, A. (2016) *What is digital competence?* Center of Digital Dannelsen. Kasutatud 19.01.2021, <https://digital-competence.eu/front/what-is-digital-competence/>
- Kahm, H. (2020). Sotsiaalvaldkonna võimalused ja arengud koroonakriisi kevadel. *Sotsiaaltöö*, 2020, 4. Kasutatud 20.01.2021, <https://www.tai.ee/et/valjaanded/ajakiri-sotsiaaltoo/sotsiaaltoeoe-2020-4/sotsiaalvaldkonna-voimalused-ja-arengud-koroonakriisi-kevadel>
- Kalmus, V. (2015). Teksti- ja diskursusanalüüsi meetodid. K. Rootalu, V. Kalmus, A. Masso, ja T. Vihalemm (toim), *Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas*. Kasutatud 27.04.2021, <http://samm.ut.ee/kvalitatiivne-sisuanalyys>
- Lepik, K. (2014). Andmekogumismeetodid. H. Harro-Loit, K. Kello, M. Linno, M. Selg ja J. Strömpl (toim). *Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas*. Kasutatud 27.04.2021, <http://samm.ut.ee/intervjuu>
- Mitendorf, A. ja Ewijk, H van. (2015). Working with social complexity in a neoliberal society: challenges for social work in Estonia. *European Journal of Social Work*. Kasutatud 26.01.2021, <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/13691457.2015.1025711?needAccess=true>
- Medar, M. ja Medar, E. (2007). Kohaliku omavalitsuse kaudu rahastatavad sotsiaaltoetused. J. Kõre., M. Griin., R. Rahuoja (toim). *Riigi ja kohalike omavalitsuste poolt rahastatavad sotsiaaltoetused ja -teenused. Käsiraamat*. (lk 209-216). Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.
- Parts, M. (2016). *Maapiirkondade korterelamute elanike sotsiaalprobleemid sotsiaaltöö vaatenurgast*. Magistritöö. Tartu Ülikool, ühiskonnateaduste instituut. Kasutatud 11.05.2021, http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/51989/parts_martin_ma_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Parrott, L. ja Madoc-Jones, I. (2008). Reclaiming Information and Communication Technologies for Empowering Social Work Practice. Kasutatud 25.02.2021, <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1468017307084739>
- Peláez, A.L. ja Marcuello-Servós, Chaime. (2018). E-social work and digital society: re-conceptualizing approaches, practices and technologies. *European Journal of Social Work*.

- Kasutatud 25.02.2021,
<https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/13691457.2018.1520475?needAccess=true>
- Practice: A Systematic Review of Mental Health Interventions. Kasutatud 25.02.2021,
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4214072/>
- Rafferty, J ja Steyaert, J. (2007). Social work in a digital society. *Social Work: a Companion to Learning*. Kasutatud 25.02.2021,
https://www.canonsociaalwerk.eu/1984_ict_en_welzijn/2007RaffertySteyaert.pdf
- Ramsey, A.T. ja Montgomery, K. (2015). Technology-based Interventions in Social Work. Kasutatud 05.05.2021, <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4214072/>
- SA Kutsekoda. (2020). OSKA-ülevaade valdkonnaspetsiifiliste IKT-oskuste vajadusest. Kasutatud 21.01.2021, https://oska.kutsekoda.ee/wp-content/uploads/2020/06/OSKA-%C3%BClevaade-valdkonnaspetsiifiliste-IKT-oskuste-vajadusest_16.06.2020.pdf?fbclid=IwAR1azjXqwGDewu8cUwi9p-expyJcxvitA7XhvK3QQHVGrqNeIE1K7FqV2AU
- SA Kutsekoda. (2016). Tulevikuvaade tööjõu- ja oskuste vajadusele: sotsiaaltöö valdkond. Kasutatud 21.01.2021, https://oska.kutsekoda.ee/wp-content/uploads/2016/04/Sotsiaaltoe_OSKA_tervik_veeb.pdf
- Selg, M. (2019). Eetikapõhimõtted sotsiaaltöös. *Sotsiaaltöö*, 2019, 4, lk 84-91.
- Sotsiaalministeerium. 2021. Toimetulekutoetus. Kasutatud 10.05.2021,
<https://www.sm.ee/et/toimetulekutoetus-0>
- Synlab kingib hooldekodudele üle saja tahvelarvuti. (2021). Kasutatud 25.02.2021,
<https://arileht.delfi.ee/artikkel/92489567/synlab-kingib-hooldekodudele-ule-saja-tahvelarvuti>
- Toros, K. ja Falch-Eriksen, A. (2020). Lastekaitsetöö COVID-19 pandeemia ajal Eestis. *Sotsiaaltöö*, 2020, 3. Kasutatud 20.01.2021, <https://www.tai.ee/et/valjaanded/ajakiri-sotsiaaltoe/sotsiaaltoeoe-2020-3/lastekaitsetoeoe-covid-19-pandeemia-ajal-eestis>
- Trei, J. (2020). Kohalike omavalitsuste kriisiaja kogemused ja õppetunnid. *Sotsiaaltöö*, 2020, 3. Kasutatud 20.01.2020, <https://www.tai.ee/et/valjaanded/ajakiri-sotsiaaltoe/sotsiaaltoeoe-2020-3/kohalike-omavalitsuste-kriisiaja-kogemused-ja-oppetunnid>

- Truell, R. (2021). News from our societies – IFSW: COVID-19: The struggle, success and expansion of social work - Reflections on the profession's global response, 5 months on. *International Social Work*, 63(4), 545-548. Kasutatud 22.03.2021, <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0020872820936448>
- Tulva, T. (1996a). Eesti sotsiaaltöö ajas ja muutumises. S. Väljataga ja K. Murs (toim). *Eesti sotsiaaltöö arengujooni*. (Lk 4-14). Tallinn: AS Spin-Press.
- Tulva, T. (1996b). Eesti sotsiaaltöö kujunemisest murranguperioodil. S. Väljataga ja K. Murs (toim). *Sissejuhatus*. (lk 5-12). Tallinn: AS Spin-Press.
- Tulva, T. (2001). Eesti akadeemiline sotsiaaltöökoolitus: hetkeseis ja võimalused. S. Väljataga (toim). *Ametikasv ja professionaalsus sotsiaaltöös. Teadusartiklite kogumik*. (lk 5-12). Tallinn: AS Spin-Press.
- Ungro, A. ja Leoma, R. (2021). COVID-19 mõjust sotsiaaltöö valdkonna tööjõu ja oskuste vajadusele. *Sotsiaaltöö, 2021, 2*. Kasutatud 07.04.2021, <https://www.tai.ee/et/sotsiaaltoo/covid-19-mojust-sotsiaaltoo-valdkonna-toojou-ja-oskuste-vajadusele>
- Vabariigi Valitsus. (2018). Eesti infoühiskonna arengukava 2020. Kasutatud 21.01.2021, https://www.mkm.ee/sites/default/files/eesti_infouhiskonna_arengukava_2020.pdf
- Vooremaa. (2021). SEB sulgeb Jõgeva kontori. *Vooremaa*, 18. mai. Kasutatud 25.05.2021, <https://www.vooremaa.ee/seb-sulgeb-jogeva-kontori/>

LISAD

Lisa 1. Intervjueerimiskava

Intervjueerimisküsimused:

Sotsiaaltöö muutumine üldiselt

Soovin rääkida Teiega sotsiaaltöö muutumisest läbi aja ja tuleviku sotsiaaltööst. Kõigepealt, kui kaua Te olete sotsiaaltöötajana tööd teinud?

- Kui mõtlete tagasi ajale, kui alustasite - mis on muutunud sotsiaaltöös?
- Kuidas on suhtlemine, kirjatööd jmt muutunud?
- Kuidas on STAR muutunud? Kuidas toimub klientide kohta info salvestamine praegu? Mismoodi oli enne?
- Kuidas STAR on muunud sotsiaaltöö tegemist, mis on nüüd teisiti?
- Mis on STARi tugevused ja kasutegurid igapäevaseks tööks?

Milliseid uusi oskusi on sotsiaaltöötajatel vaja?

- Mõni uus oskus, mida ise olete pidanud juurde õppima või tunnete, et tahate õppida?

Mis Te arvate digilahenduste kasutamisest sotsiaaltöös?

- Selgitada digipädevusi. Vastavalt jutule küsin, mida ise kasutate, mida tahaksite kasutada?
- Kas lahendused on pigem negatiivsed või positiivsed? Miks?

Millist mõju avaldavad digilahendused sotsiaaltööl?

- Kuidas lahendada olukord, kui kliendil ei ole arvuti kasutamise võimalust?
(Internetipanga tegemine vms)

Palju räägitakse digilõhest- inimestel ei ole kas oskuste või tehniliste vahendite puudumise tõttu võimalik kasutada digivahendeid ja nad võivad jääda kõrvale ühiskonna toimimisest.

- Kes Teie arvates on need, kes digilõhe tõttu kannatavad?
 - Kas sotsiaaltöötaja ülesandeks peaks olema digilõhe vähendamine? Miks?

Millised lahendused aitavad sotsiaaltööd mugavaks teha?

- Millise lahenduse tahaksite Te kohe sotsiaaltöös ellu viia?

- Kas tunnete, et midagi on sotsiaaltöös puudu? Mis see on?

COVID-19 toodud muudatused

Kuidas nõustute minu väitega: “Eriolukord Eestis andis sotsiaaltöö arengule võimaluse areneda.”?

- Milliseid lahendusi võttis Teie kohalik omavalitsus kasutusele eriolukorra ajal?
- Milliseid lahendusi oleksite tahtnud võtta, aga ei saanud?
 - Miks ei saanud, kus olid takistused?
- Millised neist on kasutusel tänaseni?
- Kuidas on Teie töökorraldus ja töötamise viisid muutunud võrreldes varasemaga?
- Mis Te arvate, kas sotsiaaltöö tegemine on muutunud jäädavalt?

Kas Teie digipädevused on seoses koroonaviirusega tingitud olukorrast paranenud?

- Kuidas tunnete enda digipädevuste arengut ja mis valdkonnas?
- Kuidas hindate oma digipädevusi?
- Millisest oskusest Te puudust tunnete?

Alustame viimase plokiga.

Tuleviku sotsiaaltöö

Millisena Te kujutate sotsiaaltöö tegemist ette näiteks 10 aasta pärast? Mis on siis teisiti?

Milliseid uusi oskusi on sotsiaaltöötajal siis vaja?

Milliseid neist saaks õppida ülikoolis, milliseid töökoha põhiselt?

Kas Tartu Ülikool peaks õpetama STARi kasutamist?

Kokkuvõte

Ma tänan teid, et Te olite nõus osalema minu intervjuus. Annan teada, et hiljem on Teil võimalus minu tööd lugeda ning küsimuste ja täpsustuste korral võite minuga ühendust võtta.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, BRITHA KONDAS

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose „*Värvigamma läinud hallist ja, ja mustast ja valgest selliseks vikerkaarevärviliseks*“ – **sotsiaaltöötajad räägivad sotsiaaltöö praktika muutumisest**“, mille juhendaja on MERLE LINNO, reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
2. Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 3.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
3. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
4. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

BRITHA KONDAS

28.05.2021