

TARTU ÜLIKOOL  
Pärnu kolledž  
Sotsiaaltöö korralduse osakond

Marion Maasar

**ABISAAJA KUVAND EESTI SOTSIAALTÖÖS  
TARTUMAA NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Liina Käär, MA

Pärnu 2024

Soovitan suunata kaitsmisele

(allkirjastatud digitaalselt)

Liina Käär

Kaitsmisele lubatud

TÜ Pärnu kolledži programmijuht

(allkirjastatud digitaalselt)

Monika Kumm

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

(allkirjastatud digitaalselt)

Marion Maasar

## SISUKORD

|   |    |
|---|----|
| Sissejuhatus .....  | 4  |
| 1. Teoreetiline ülevaade abisaaja kuvandist sotsiaaltöös .....                          | 6  |
| 1.1. Sotsiaaltöö selgitus, sotsiaaltöötaja roll abiandjana ja kliendi olemus abisaajana | 6  |
| 1.2. Abisaaja kuvand ja seda mõjutavad tegurid .....                                    | 8  |
| 1.3. Sotsiaaltöötaja ja tema kliendi suhte seos abisaaja kuvandiga.....                 | 11 |
| 2. Uuring abisaaja kuvandist Tartumaa kohalikes omavalitsustes .....                    | 14 |
| 2.1. Ülevaade Tartumaa kohalike omavalitsuste sotsiaaltööst .....                       | 14 |
| 2.2. Uurimismeetodi ja valimi kirjeldus.....  | 16 |
| 2.3. Uurimistulemuste analüüs .....   | 19 |
| 2.3.1. Sotsiaaltöötaja-kliendi suhe ja sotsiaaltöötaja töö abiandjana .....             | 19 |
| 2.3.2. Kliendi kuvand ja abiküsimine .....  | 26 |
| 2.4. Järeldused ja ettepanekud .....  | 29 |
| Kokkuvõte .....   | 34 |
| Viidatud allikad.....   | 36 |
| Lisad.....  | 41 |
| Lisa 1. Ankeetküsitlus .....  | 41 |
| Lisa 2. Intervjuu küsimused .....   | 49 |
| Summary .....   | 50 |

## SISSEJUHATUS

Sotsiaalsed normid ja stigmad mõjutavad inimesi igapäev ja paljud valikud elus tehakse sõltuvalt neist. Abi vajav inimene ei pruugi abi küsida, sest sotsiaalsed stigmad on negatiivse alatooniga ja kardetakse ühiskonna hukkamõistu. Stigmadest tingituna käib abi küsimisega kaasas teatav häbitunne, sotsiaalne isolatsioon ja enesehinnangu vähenemine. See süvendab omakorda uute vaimsete ja sotsiaalsete probleemide teket. (Lens *et al.*, 2018, lk 121–122) Stigmade tekkimisel on erinevaid faktoreid. Abiküsimisel võivad olla need seotud nii soo, vanuse, enesehinnangu kui ka religiooniga. Neid tegureid tuleks arvesse võtta abisoovi soodustavate sekkumiste kavandamisel. (Brenner *et al.*, 2018, lk 582–583)

Abipalumine võib kliendile olla keeruline, sest sellega kaasnevad eelarvamused abi saamise kohta ja ühiskondlikud stigmad. Inimesed, kes otsivad abi, hindavad selle saamise tõenäosust ja väärtust. Liigne surve abistajate poolt võib abiotsijate motivatsiooni langetada ja sellest tulenevalt kahaneb soov oma olukorra parandamiseks. (Newark *et al.*, 2017, lk 19) Lisaks liigsele survele toimetulemises on abiotsijatel teisigi põhjuseid abist loobumiseks. Abi otsimisel esineb psühholoogilisi tõkkeid, sealhulgas stigmad. Enim levinud stigma on see, et inimesel tuleb endal hakkama saada ja abisaamine on alandav. Lisaks teadmiste puudumine (nt: teenuste kohta) ja liigne haldusmenetlus ning sellega kaasnev töö. Klient võib küll soovida abi, aga ei soovi sellega kaasnevat tööd iseendaga. (Lens *et al.*, 2018, lk 126–127)

Suur roll abi küsimisel ja abi saamisel on ka sotsiaaltöötaja ja kliendi vahelisel suhtel. Sotsiaaltöötaja ja kliendi vaheline suhe peab olema professionaalne, põhinedes vastastikusel suhtlusel, koostööl ning kokkulepitud reeglite järgimisel. Oluline on täpne teadmine oma rollist, arusaamine konkreetsest olukorrast, klientidega professionaalne suhte, aja ja stressi efektiivne haldamine, tasakaal professionaalse ja isikliku elu vahel. (Marc *et al.*, 2019, lk 384) Kaasaegne sotsiaaltöötaja-kliendi suhte praktika toetub

mitmetele teoreetilistele perspektiividele ja raamistikele. Vajalikud oskused hõlmavad inimsuhete, kirjaliku suhtluse ja emotsionaalse intelligentsuse valdamist, kriitilist mõtlemist, eetiliste otsuste tegemist ning organisatsioonilisi ja analüütilisi oskusi. Olulised komponendid suhte toimimiseks on usaldus, empaatia, usaldusväärsus ja läbipaistvus. Kõigi nende oskuste täitmiseks tuleks sotsiaaltöötajal mõista oma kliendi olemust ja nende oskuste puudumisel, võib kannatada sotsiaaltöötaja suhtlus kliendiga. (Rollins, 2020, lk 395–397)

Eelnevale infole põhinedes on uurimistöö probleemiks abi küsimisega ja saamisega kaasas käiv negatiivne kuvand ning selle efekt kliendi ja sotsiaaltöötaja omavahelisele koostööle.

Lõputöö eesmärk on analüüsida abisaaja kuvandit Tartumaa sotsiaaltöös ning teha ettepanekud Tartumaa Omavalitsuste Liidule, sotsiaaltöötajate koolitamiseks ja toetamiseks, et parendada nende koostööd ja suhteid klientidega.

Uurimisküsimused:

1. Kuidas sotsiaaltöötaja ja kliendi suhe on seotud sotsiaaltöötaja rolliga abiandjana?
2. Kuidas on ühiskondlikud hoiakud kujundanud sotsiaaltöös abisaaja kuvandit ning sellest tulenevalt abi küsimist?

Materjali otsitakse erinevatest allikatest, sealhulgas teadusartiklitest ja uurimustest, mis käsitlevad abisaaja kuvandit sotsiaaltöös. Töö koosneb mitmest osast, sealhulgas teoreetilisest ülevaatest abisaaja kuvandist sotsiaaltöös, uuringust abisaaja kuvandi kohta Tartumaa kohalikes omavalitsustes ning arutelust, järeldustest ja ettepanekutest Tartumaa Omavalitsuste Liidule.

# 1. TEOREETILINE ÜLEVAADE ABISAAJA KUVANDIST SOTSIAALTÖÖS

## 1.1. Sotsiaaltöö selgitus, sotsiaaltöötaja roll abiandjana ja kliendi olemus abisaajana

Sotsiaaltöö on praktiline eriala ja akadeemiline distsipliin, mis on suunatud ühiskondlike muutuste, inimeste toetamise ning sotsiaalse õigluse ja inimõiguste edendamisele. See tugineb mitmekesisuse austamisele ja kollektiivsele vastutusele ning on põimunud erinevate teadusvaldkondade teadmistega. Sotsiaaltöö eesmärk on aidata inimestel lahendada eluraskusi ja parandada nende heaolu. (International Federation of Social Workers, 2014) Sotsiaaltööd tuntakse kui abistavat elukutset. See on loodud eesmärgiga aidata inimeste elusid paremaks muuta ning soodustada nende arengut ja iseseisvust oskuslike sekkumiste abil. Ambitsiooniks on parandada kliendi elukvaliteeti ning arendada inimeses, grupis või kogukonnas sisalduvat potentsiaali. Sotsiaaltöötajad tuvastavad ja lahendavad sotsiaalsed, emotsionaalsed ja keskkondlikud probleemid, mis esinevad erinevate klientide eludes. (Mishra & Bandela, 2015, lk 12–13) Sotsiaaltöö hõlmab erinevaid valdkondi, näiteks meditsiin, hoolekandesüsteem ja haridus. Professionaalne sotsiaaltöö nõuab pädevust, mis koosneb nii teadmistest kui ka oskustest, ja eeldab töötaja pühendumist teatud väärtushinnangutele või koodeksile. (Juhanson, 2016, lk 15–18)

Sotsiaaltöö propageerib sotsiaalset muutust, inimeste võimestamist ja ühiskondlikku arengut, toetudes sotsiaalõigluse, inimõiguste ja mitmekesisuse põhimõtetele. Sotsiaaltöö rajaneb pikaajalisel traditsioonil, kus toetatakse haavatavas seisundis olevaid inimesi ja aidatakse kaasa vastupidavale kogukonnale. (Ganzevles *et al.*, 2020, lk 43–45) Sotsiaaltöö lahendab ühiskonna keerukamaid probleeme, nagu vaesus, vaimsed haigused, sõltuvus ja kodutus, tuginedes sageli piiratud ressurssidele. Sotsiaaltöötajad seisavad

eetiliste nõudmistega pakkuda kvaliteetseid teenuseid, kuid paljudel asutustel puudub vajalik andmeinfrastruktuur teenuste kvaliteedi hindamiseks. (Proctor, 2017, lk 335)

Sotsiaaltöö keskendub mitmekülgetele inimolukordadele, kus sotsiaaltöötajad seavad eesmärgiks isiklikul ja keskkondlikul tasandil muutuste loomise. Praktika on keeruline, seotud mitmete rõhumiste mõjudega nii teenuse kasutaja kui ka töötaja olukorras, nõudes pidevat teadmiste, oskuste ja väärtuste analüüsi, et mõista keerulisi olukordi. (Mishra & Bandela, 2015, lk 15) Sotsiaaltöötajatel on oluline olla oma praktikas mitmetes rollides ja positsioonides, kuid see nõuab ka „olemist inimesena professionaalses suhtes“. Sotsiaaltöö on dialoogiline protsess, kus vastastikune mõistmine ja suhtlus on olulised adekvaatsete teenuste ja abi pakkumiseks. (Allgurin *et al.*, 2023, lk 2)

Sotsiaaltöötajate roll abiandjana hõlmab olulist oskust luua usalduslikke suhteid teenuse saajatega, olla emotsionaalselt vastuvõtlikud ja hoolivad ning reageerida empaatiliselt ja professionaalselt, võimaldades teenuse saajatel avada oma probleeme ja emotsioone. Selleks, et tagada tõhus ja toetav abi, on vaja nii emotsionaalset intelligentsust kui ka professionaalset suhtlemisoskust. (Trevithick, 2014, lk 301) Sotsiaaltöötajad tegelevad abistajana mitmekesiste probleemidega, sealhulgas sotsiaalsete ebaõigluse, diskrimineerimise ja ebavõrdsusega. Nende ülesanne on mitte ainult individuaalsete probleemide lahendamine, vaid ka süsteemsete probleemidega tegelemine ja nende lahendamisele kaasa aitamine. (Reisch, 2013, lk 718) Lisaks on oluline, et sotsiaaltöötajad oleksid kättesaadavad, usaldusväärsed, jagaksid infot ning omaksid isiklike omadusi nagu hoolivus, usaldusväärsus, kuulamine, lahkus ja huumor (Van Bijleveld *et al.*, 2015, lk 134).

Sotsiaaltöötaja töö sõltub kliendist ehk abisaajast. Sotsiaaltöös on kliendil keskne roll. Sekkumisprotsess hõlmab kliendi maailma sisenemist, tähendusrikka suhte loomist, kliendi võimekuse suurendamist, teadmiste ja oskuste õpetamist, teadlikkuse tõstmist õigustest ja nende saavutamise strateegiatest ning sekkumise tõhususe hindamist ja ideede jagamist kolleegidega. (O’Leary & Tsui, 2019, lk 1327–1328) Sotsiaaltöötajatel on peamiseks motiivideks soov aidata vaeseid ja haavatavaid inimesi ning panustada ühiskonna parendamisse. Sotsiaaltöö klientuur on mitmekesine, hõlmates väga erinevaid kliendirühmasid. (Petersén, 2022, lk 10–11) Sotsiaaltöötajatena peaks mõistma kliendi emotsionaalset seisundit, isiklike suhteid ja sotsiaalset keskkonda. Sotsiaaltöö eesmärk

on muuta klient abitusest abipalumiseni, abistamisest iseteenindamiseni ning omakasu teenimisest teiste aitamiseni, luues jätkusuutlikke muutusi inimeste kogukonnas ja keskkonnas. (O’Leary & Tsui, 2019, lk 1327–1328)

Sotsiaaltöö klient on isik või rühm inimesi, kes vajavad sotsiaaltöötaja abi, tuge või teenuseid erinevates eluolukordades. Klient võib olla keegi, kes vajab nõustamist, toetust sotsiaalsete probleemide lahendamisel, juhendamist teenuste kasutamisel või muud abi sotsiaalsete või isiklike väljakutsete ületamisel. Sotsiaaltöö klientide hulka võivad kuuluda näiteks eakad inimesed, puuetega isikud, pered, lapsed ja noored, kellel on vaja sotsiaalset tuge ja abi erinevates eluvaldkondades. (Hübner, 2014, lk 92–93) Sotsiaaltöö teenuste saajatel on oluline roll teenuse kvaliteedi arendamisel, kuna nende kaasamine uute teenuste väljatöötamisse ja tagasiside andmine teenusepakkujatele on võtmetähtsusega. Nende osalus ja legitiimsus on olulised sotsiaaltöö innovatsiooniprotsessides, mõjutades teenuste kvaliteeti ja levikut abivajajate hulgas. (Müller & Pihl-Thingvad, 2019, lk 731)

Kliendi kuvandi kujunemise mõistmiseks ja töö parema fookuse tagamiseks lähtub autor uurimistöös sotsiaalkonstruktivistlikust lähenemisest. See teooria eeldab, et arusaamine, tähtsus ja tähendus kujunevad koos teiste inimestega. Kognitiivne kasv toimub esmalt sotsiaalsel tasandil ja seejärel individuaalsel tasandil. Indiividid saavad tähendust luua, suheldes omavahel ja elukeskkonnaga. Rakendades seda lähenemist teoorias, saab süvendada arusaamist kliendi kogemustest ja paremini keskenduda nende individuaalsetele vajadustele. (Jafari Amineh & Davatgari Asl, 2015, lk 13)

Sotsiaaltöö keskendub ühiskondlike muutuste edendamisele, inimeste toetamisele ning sotsiaalse õigluse ja inimõiguste tagamisele. Sotsiaaltöö hõlmab sotsiaaltöötajat ja klienti, kus sotsiaaltöötajad pakuvad individuaalset abi ja toetust erinevate probleemide lahendamiseks.

## **1.2. Abisaaja kuvand ja seda mõjutavad tegurid**

Kuvand ehk maine mõjutab inimeste käitumist ja otsuseid sotsiaalsetes olukordades ning positiivne maine võib olla kasulik koostöö ja vastastikuse abistamise soodustamisel. Inimese maine on sotsiaalses grupis oluline, kuna see mõjutab teiste valmisolekut



indiviidi aidata. Kuvandit kujundavad tegevused, käitumine, usaldusväärsus, kommunikatsioon ja üldine avalik arvamus. (Milinski, 2016, lk 1–2) Maine on oluline sotsiaalse suhtluse tegur, mõjutades inimeste võimet luua koostööd ja kujundades tajumist teiste poolt. Positiivne maine avab uksi, negatiivne võib tekitada takistusi. Lisaks mõjutab maine grüpiidentiteeti ja -dünaamikat ning uute liikmete vastuvõttu. (Takács, 2022, lk 13) Sotsiaalkonstruktivistlik lähenemine ja kliendi kuvand on omavahel seotud läbi arusaama, et kliendi identiteet ja tajutud probleemid on konstrueeritud sotsiaalsete suhete ja kontekstide kaudu. (Jafari Amineh & Davatgari Asl, 2015, lk 14)

Sotsiaalsed normid mõjutavad klientide kuvandit ja inimeste käitumist. Normide järgimine loob positiivse maine, nende rikkumine võib kaasa tuua negatiivse maine ja usalduse kaotuse. Positiivne maine võib julgustada normide järgimist ning normide järgimine omakorda aitab kaasa positiivse maine kujunemisele. (Takács, 2022, lk 12–16) Sotsiaalsed normid mõjutavad oluliselt inimeste käitumist ja suhteid, kehtestades ühiskonnas aktsepteeritavad käitumisreeglid. Normide järgimine võib aidata luua positiivset kuvandit, julgustades abistamist ja toetamist ning soodustades vastastikust toetust grüpi liikmete vahel. Samas võivad teatud normid luua hirmu või häbi abiküsimise ees ning mõjutada inimeste valmidust küsida abi või pakkuda seda teistele. Empaatiat ja kaastunde normid võivad aga julgustada abiküsimist ja -pakkumist ning aidata luua hoolivamat ühiskonda. Seega on sotsiaalsed normid olulised abiküsimise mõjutajad, kujundades inimeste käitumist, suhteid ja abisaaja kuvandit. (Legros & Cislighi, 2020, lk 66) Sotsiaalsed normid mängivad olulist rolli abiküsimise dünaamikas. Normid, mis väljendavad üldisi ootusi inimeste käitumise suhtes, võivad takistada ohvritel abi otsimast, kui ühiskond eeldab, et nad peaksid probleemiga ise toime tulema. Normid loovad seega tõkkeid abiküsimisele, kuna need kujundavad inimeste käitumist, nende ootusi ja hirme võimalike tagajärgede ja negatiivse kuvandi ees. Ühiskond usub, et abi otsimine toob kaasa negatiivseid tagajärgi nagu kuulujutud, ignoreerimine, süüdistamine ja ohvri pilkamine. (Leyton *et al.*, 2023, lk 10242–10243)

Paljud sotsiaaltöö kliendid saavad abi heategevusorganisatsioonidelt. Heategevusorganisatsioonide edukus ja võime pakkuda abi oleneb suures osas abisaaja kuvandist. See on oluline tegur annetuste kogumisel heategevusorganisatsioonidele. Positiivne, inimlik ja kaasahaarav kuvand võib suurendada annetajate kaastunnet ja

valmidust aidata. Samas võib negatiivne kuvand, mis esitab abisaaja ebausaldusväärse või ebaausana, vähendada annetajate usaldust ja valmidust annetada. (Chapman *et al.*, 2022, lk 1834–1836) Abisaaja tegevused ja käitumine mõjutavad oluliselt nende kuvandit abistajate silmis. Süütut ja abivajavat kuvandit võib luua abisaaja käitumine, mis näitab nende moraalset puhtust või ebaõnne läbielamist, suurendades abistajate empaatiat. Vastutustundlik käitumine ja jõupingutused oma olukorra lahendamisel aitavad luua kuvandit vastutustundlikkusest ja enesekindlusest. (Erlandsson *et al.*, 2023, lk 3–4) Abisaaja mainet võib mõjutada ka see, kuidas ta on ise teisi aidanud. Kui inimene aitab teisi eesmärgiga muljet avaldada või enda mainet parandada, võivad teised teda näha kui ebaausat või ebasiirast. Samuti võib abisaaja mainet kahjustada see, kui teda tajutakse tegutsemas ainult isikliku kasu saamise eesmärgil, mitte tegeliku soovil parandada enda või teiste elu. (Carlson & Zaki, 2018, lk 39)

Kuvandi kujunemisel mängivad rolli ka isiku omadused ja abivajaduse õigustatus. See tekitab olukorra, kus teatud kuvandiga inimesi aidatakse rohkem kui teisi samasuguse vajadusega inimesi, sõltuvalt nende omadustest. Peamised omadused, mille järgi abivajajat ja tema kuvandit hinnatakse on:

- ajaline mõju (hetkelisi abivajajad hinnatakse kõrgemalt kui tulevasi abivajajaid),
- vanuse mõju (lapsed ja teismelised hinnatakse kõrgemalt kui täiskasvanud),
- sooline mõju (naised hinnatakse kõrgemalt kui mehed),
- vaesuse mõju (vaesed ja kurvad hinnatakse kõrgemalt kui rikkad ja õnnelikud),
- süütuse mõju (moraalselt süütud hinnatakse kõrgemalt kui moraalselt süüdi),
- rühma mõju (abisaajad samast sotsiaalsest rühmast kui abistaja hinnatakse kõrgemalt kui erinevatest sotsiaalsetest rühmadest pärit abisaajad),
- identifitseerimise mõju (identifitseeritud abivajajad hinnatakse kõrgemalt kui statistilised abivajajad),
- proportsiooni mõju (väiksema rühma osana esitatud abisaajad hinnatakse kõrgemalt kui suurema rühma osana esitatud abisaajad). (Erlandsson *et al.*, 2023, lk 1–2)

Näiteks võivad rassistilised ja soolised stereotüübid, nagu tugeva musta naise stereotüüp, panna mustanahalisi naisi uskuma, et nad peavad suutma olukorraga ise toime tulla, mis võib takistada neil abi otsimast. Ja samas võivad mehed jääda abita, sest kuvand on selline, et naisi tuleks aidata enne. Seega on oluline, et abivajajate toetamisel ja

abistamisel võetakse arvesse kuvandiga kaasnevaid faktoreid ja stereotüüpe ning rakendatakse pädevaid lähenemisviise, mis tunnustavad gruppide erinevusi ning vajadusi. (Monterrosa, 2021, lk 9169) Klientide kuvandit ja valmidust abi otsida mõjutavad oluliselt sotsiaalne tugi, abivajadusega seotud hoiakud ja kavatsused. Positiivne sotsiaalne tugi suurendab klientide valmidust abi otsida, samas kui negatiivsed hoiakud võivad seda takistada. Lisaks on klientide enda kavatsused ja soov abi otsida olulised tegurid, mis mõjutavad nende tegelikku käitumist. (Bretherton, 2022, lk 321–322)

Abisaaja kuvand ja sotsiaalsed normid mängivad olulist rolli abiküsimise dünaamikas. Positiivne kuvand hõlbustab koostööd, samas kui negatiivne võib tekitada takistusi. Kuvandit kujundavad isiku tegevused, usaldusväärsus ja suhtumine ning sotsiaalsed normid. Need mõjutavad mitte ainult individuaalset mainet, vaid ka gruppidentiteeti ja vastuvõtmist. Seega on oluline tunnustada kliendi kuvandi seost abiküsimisele ja sotsiaalsetele suhetele.

### **1.3. Sotsiaaltöötaja ja tema kliendi suhte seos abisaaja kuvandiga**

Sotsiaaltöötaja koostöö oma klientidega mängib olulist rolli kliendi kuvandi kujunemisel ja abiküsimusel. Abisuhe kliendi ja sotsiaaltöötaja vahel kirjeldatakse sageli sotsiaaltöös südame ja hingena. (Sinai-Glazer, 2020, lk 245) Sotsiaaltöötajad keskenduvad klientidega suhete arendamisele, hoidmisele, taastamisele ja parandamisele, mis omakorda võib suurendada kliendi enda suhtevõimekust (Rollins, 2020, lk 399–402).

Edukas sotsiaaltöötaja ja kliendi suhe põhineb toele, usaldusele, turvatundele, kuulamisele ja mõistmisele. Lisaks on oluline mõlemapoolne pingutus, kaastunne ja kohalolu. Abisuhe on väga oluline osa edukast sotsiaaltööst. (Sinai-Glazer, 2020, lk 245) Sotsiaaltöötajad peavad suhet kliendiga kõige olulisemaks tööaspektiks. Suhte loomine on emotsionaalselt nõudlik ja arenev protsess, mis pakub ka tervenemise, kasvu ja suurenenud võimekuse potentsiaali suhtlemiseks. Kliendi kuvandi tundmine annab võimaluse valmistuda ette erinevateks olukordadeks, mis võivad suhtlusel esineda, näiteks kliendi vastumeelsus, distantseerumine ja konflikt. Kui suhted katkevad, peavad sotsiaaltöötajad oma vastutuseks julgustada klienti sellest üle saama, et suhet saaks parandada ja tööd jätkata. (Rollins, 2020, lk 399–402) Selles suhte dünaamikas peaks

olema pidev fookus klientide vajadustel ning teenuste pakkumisel, mis toovad klientidele maksimaalset kasu. See nõuab pidevat tähelepanu klientide olukorrale ja vajadustele. (Sullivan, 2016, lk 56) Sotsiaalkonstruktivistlik lähenemine soodustab empaatilist, avatud ja koostööd toetavat suhet kliendi ja sotsiaaltöötaja vahel, mis võib aidata kaasa klientide paremale toetamisele ja positiivsete muutuste saavutamisele nende elus. (Jafari Amineh & Davatgari Asl, 2015, lk 14)

Hea suhe klientide ja sotsiaaltöötajate vahel võib oluliselt mõjutada klientide rahulolu, eesmärkide saavutamist ning üldist tulemuslikkust. Klientide ja sotsiaaltöötajate vahelise suhte tugevdamine ning usaldusliku ja toetava suhte loomine on oluline osa sotsiaaltöö järelevalveprotsessist ja klientide heaolu tagamisest. (O'Donoghue & Tsui, 2015, lk 625–626) Samuti tuleks seada selles suhtes professionaalsed piirid. Sotsiaaltöös professionaalsete piiride seadmisel tuleks arvestada mitmete oluliste kaalutlustega. Esiteks, kahekordsed suhted võivad olla määrava tähtsusega, eriti maapiirkondades, kus sotsiaaltöötajad võivad olla kogukonnaga tihedalt seotud. See võib viia olukorrani, kus on vaja leida tasakaal professionaalse rolli ja sotsiaalsete sidemete vahel, et säilitada professionaalsus ja usaldusväarsus. Lisaks tuleb arvestada suhteid mõjutavate muutujatega. Näiteks sugu, klass, kultuur ja seksuaalsus võivad mõjutada sotsiaaltöö suhete dünaamikat, kujundades võimu ja vastutust suhte osapoolte vahel. Kolmandaks on oluline arvestada eetiliste koodeksitega. Selleks, et suhted oleksid tõhusad ja vastutustundlikud, on oluline säilitada professionaalne distants ja austus nii klientide kui ka nende privaatsuse suhtes. (O'Leary *et al.*, 2013, lk 135)

Sotsiaaltöötaja ja abisaaja vaheline suhe mõjutab oluliselt kliendi toimetulekut, pakkudes võrdset koostööd ja ühist eesmärki. Erinevalt teistest suhetest, kus rollid on selgemalt määratletud, on nende vaheline suhe vastastikune ja kaasav. Eesmärgiks on aidata klientidel saavutada iseseisvust ja toimetulekut, mitte sõltuvust välisest abist, kuid on oluline mõista, et need suhted võivad erineda sõltuvalt kontekstist, süsteemist ja töötajate rollidest. (Selg, 2021, lk 81–83) Näiteks on uuringud näidanud, et vangist vabanenud kodanikega töötavad sotsiaaltöötajad saavad klienti suunata kuritegevusest loobumise teele. Isikud, kellel on kuritegelik minevik, vajavad ühiskonna marginaalides toetust ja mõistmist. Sotsiaaltöötajad saavad selles protsessis näiteks kliendil leida töö. Tihti ei soovi tööandjad palgata kuritegevusliku taustaga inimesi, aga kui märgatakse, et kliendil

on toeks esinduslik inimene siis ollakse sallivamad. (Järveläinen *et al.*, 2023, lk 330) Sotsiaaltöötajad saavad kliente aidata mitmel erineval viisil, sealhulgas nõustamise ja toetamise kaudu, ressursside ja teenuste vahendamisega, individuaalse plaanimise abil, kriisiinterventsiooniga ning kogukonna ressursside kaasamisega. Samuti aitavad nad klientidel leida ja kasutada erinevaid ressursse ja teenuseid, nagu näiteks tervishoiuteenused, eluasemeteenus, tööhõiveabi jne. (King, 2013, lk 139) Uuringud on kinnitanud, et koostöös sotsiaaltöötajaga leiavad eluasemeta inimesed kiiremini kodu ning suudavad paremini toime tulla kui need, kes üritavad üksi hakkama saada. Sotsiaaltöötajad hindavad kodutute vajadusi, suunavad neid ressursside juurde, pakuvad nõustamist ja emotsionaalset tuge ning teevad koostööd teiste teenusepakkujatega, aidates neil mõista nende seaduslikke õigusi seoses eluasemega. Üürileandjad on samuti rohkem valmis aktsepteerima sotsiaaltöö kliente, kellel on sotsiaaltöötaja poolt antud heakskiit iseseisvaks toimimiseks. (Larkin *et al.*, 2016, lk 157–158) Ka sotsiaalkonstruktivistlikust vaatenurgast on sotsiaalne suhtlus ja koostöö oluline. Sotsiaalne suhtlus on kogu elukestva isiksusearengu ja kognitiivse kasvu jaoks hädavajalik. Inimesed saavad õppida ja täita ülesandeid koos teiste täiskasvanute või eakaaslaste abiga. (Saleem *et al.*, 2021, lk 406–407)

Sotsiaaltöötajad peavad tagama, et kliendid saavad vajalikku abi ja toetust ning neil on õigus kvaliteetsetele teenustele. Näidates lugupidavat ja kaasavat suhtumist, suudavad sotsiaaltöötajad täita eespool mainitud eesmärgid ja samal ajal olla eeskujuks teistele. (Selg, 2021, lk 81–83) Sotsiaaltöötajad kujundavad oluliselt klientide kuvandit läbi suhtlemisstiili, professionaalse käitumise ja teenuste osutamise. Empaatia ja konfidentsiaalsus tugevdavad suhet ning suurendavad klientide enesehinnangut ja usaldust. (Hobbs & Evans, 2017, lk 26–27)

Sotsiaaltöötaja ja kliendi vahelised suhted mõjutavad oluliselt kliendi enesehinnangut, enesekindlust ja usaldust. Sotsiaaltöötaja empaatia, lugupidamine ja toetav suhtumine loovad positiivse suhte, mis võib suurendada kliendi usaldust nii sotsiaaltöötaja kui ka teenuste vastu. Sotsiaaltöötaja ja kliendi suhte kvaliteet mõjutab oluliselt kliendi kuvandit, mis omakorda mõjutab nende võimet probleemidega toime tulla.

## **2. UURING ABISAAJA KUVANDIST TARTUMAA KOHALIKES OMAVALITSUSTES**

### **2.1. Ülevaade Tartumaa kohalike omavalitsuste sotsiaaltööst**

Tartumaa on teine suurima elanike arvuga maakond Eestis, mille keskus, Tartu linn, on oluline tõmbekeskus kogu Lõuna-Eestis. Piirkond on tuntud tipptasemel haridusasutuste, roheline ja turvalise elukeskkonna ning rikkaliku kultuurielu poolest, mis muudab selle nii riiklikul kui rahvusvahelisel tasandil atraktiivseks. Elanike arv on järjest kasvamas, erinevalt paljudest teistest Eesti piirkondadest. Siiski on oluline rõhutada vajadust selge tulevikusuuna ja ühiselt kokkulepitud tegevuskava järele, et täiel määral ära kasutada maakonna potentsiaali. (Tartumaa Omavalitsuste Liit, 2022, lk 1) Tartu maakond loendas 2022. aasta 1. jaanuari seisuga 155 290 elanikku. Viimase 15 aasta jooksul on maakonna elanike arv püsinud üldjoontes stabiilsena, eristudes teistest Eesti piirkondadest. Viimastel aastatel on siiski märgata kiirenenud kasvutrendi. Üldiselt on maakonna rahvastikuülevaade ja -prognoos oluline maakonna tuleviku arengu kavandamisel ja jälgimisel. (Tartumaa Omavalitsuste Liit, 2022, lk 23–25)

Peale 2017. aasta haldusreformi on maakonnas kokku kaheksa omavalitsust. Nendeks on Elva vald, Kambja vald, Kastre vald, Luunja vald, Nõu vald, Peipsiäärne vald, Tartu linn ja Tartu vald. (Tartumaa Omavalitsuste Liit, *s. a.*) Tartu maakond seisab silmitsi mitmete väljakutsetega, sealhulgas elanikkonna kasvu ja ruumilise ebavõrdsusega, majanduslike väljakutsetega ning tuge vajavate inimeste arvu suurenemisega. Samuti on oluline säilitada elukeskkonna kvaliteet ja kohaneda muutuva julgeolekuolukorraga. Nende väljakutsetega tegelemiseks on vaja pidevat tähelepanu ja koostööd erinevate osapoolte vahel, et tagada maakonna jätkusuutlik areng. (Tartumaa Omavalitsuste Liit, 2022, lk 2)

Haavatavaid sihtrühmasid on mitmeid, kuid Tartu linna heaolu profiilis tulevad esile vähenenud töövoimega isikud, puudega inimesed ja vanemliku hoolitsuseta ja abivajavad

lapsed. Need on huvigrupid, kes vajavad enim tähelepanu ja domineerivad abivajadusega terves maakonnas. (Tartu linn, 2021, lk 41) Haavatavate sihtrühmade peamiseks probleemideks on vähenenud töövõimega isikute vajadus töövõimetustoetuse järele, puudega inimeste igapäevaelu takistused ja vajadus spetsiifilise toe järele ning vanemliku hoolitsuseta ja abivajavate laste vajadus parema hoolekande ja toetuse järele. Nende probleemide lahendamine nõuab terviklikke lähenemisviise ning tugevat toetust nende sihtrühmade heaolu parandamiseks ja nende vajaduste rahuldamiseks. Tartu linnas on sotsiaal- ja tervishoiuteenused kõrge tasemega ning haavatavate sihtrühmade olukord on üldiselt hea. Siiski on väljakutseks väljaränne tööelistel elanikel ning erihoolekandeteenuste ja kodutute abimeetmete piiratud kättesaadavus. Samuti on vajadus suurema tähelepanu järele sõltuvushäiretega inimeste abistamisel. (Tartu linn, 2021, lk 47–48)

Tartumaa omavalitsustes tegelevad sotsiaalosakonnad, kelle eesmärgiks on korraldada sotsiaalhoolekannet. Sotsiaalhoolekande eesmärk on pakkuda toetust inimeste iseseisva toimetuleku, töötamise ja ühiskonnaelus aktiivse osalemise tagamiseks. Selleks pakutakse erinevaid sotsiaalteenuseid, -toetusi, vältimatut sotsiaalabi ja muud abi vastavalt individuaalsetele vajadustele. Sotsiaaltoetus on rahaline toetus, mis aitab isikutel või peredel majanduslike raskuste korral paremini toime tulla ning parandada nende elutingimusi. Sotsiaalteenus on mitterahaline abi, mis võib olla perioodiline ning mõeldud isikule või perele, kes vajab erinevaid tuge pere-, tervise-, töö- või elukeskkonna probleemide lahendamisel või leevendamisel. (Tartu linn, *s. a.*) Näiteks kohaliku omavalitsuse poolt pakutavad teenused hõlmavad lastekaitset, nõustamist, kriisiabi ja muud sotsiaalset tuge, mida korraldatakse läbi sotsiaal- ja tervishoiuosakonna ning lepinguliste teenusepakujate nagu Tartu Laste Tugikeskus, Tartu Nõustamis- ja Kriisiabikeskus ning erinevad MTÜ-d (Tartu linn, 2021, lk 117–119). Riiklikud teenused, nagu programm „Kainem ja tervem Eesti“ ning kahjude vähendamise buss, toetavad sõltuvusprobleemidega inimesi. Kolmanda sektori organisatsioonid, näiteks AA rühmad ja tugigrupid, pakuvad samuti olulist toetust sõltuvusprobleemidega inimestele. Lisaks võivad vabatahtlikud organisatsioonid aidata koduteenuse osutamisel ja lastega ajaveetmisel. (Tartu linn, 2021, lk 101–102) Sotsiaalsektori töötajad, sealhulgas kõrgelt kvalifitseeritud sotsiaaltöötajad, mängivad olulist rolli abivajajate toetamisel. Nad

hindavad abivajadust ja suunavad inimesi vastavatele teenustele ning on valmis pakkuma nõustamist mitmes keeles, sealhulgas vene ja inglise keeles. (Tartu linn, 2021, lk 166)

Kokkuvõtvalt on Tartumaal hästi väljaarendatud sotsiaalabiteenuste võrk, mis tugineb mitmekihilisele lähenemisele ja erinevate teenusepakkujate tihedale koostööle, eesmärgiga tagada elanikele vajalik tugi ja abi erinevate väljakutsetega toimetulekul.

## **2.2. Uurimismeetodi ja valimi kirjeldus**

Lõputöö eesmärgi täitmiseks on kasutatud uuringu läbiviimiseks kombineeritud uurimisviisi. Kombineeritud uurimisviisi kasutamisel on mitmeid eeliseid, kuna see võimaldab uurida keerulisi nähtusi sügavamalt ja laiemalt kui ühe meetodi kasutamisel. See meetod kombineerib kvalitatiivseid ja kvantitatiivseid andmeid, võimaldades uurida nähtust erinevatest vaatenurkadest. Selle lähenemise eelised hõlmavad võimalust laiendada uurimistööd, rakendada andmete triangulatsiooni, saavutada suurem kindlus tulemustes ja laiemad järeldused. (Dawadi *et al.*, 2021, lk 27–28) Meetodite triangulatsioon, kus kasutatakse mitut meetodit ühe küsimuse lahendamiseks, toetab kombineeritud uurimistööd. Triangulatsioon rikastab tulemusi. Kombineeritud uurimisviis võimaldab ühe meetodi tulemusi täiustada teisega ja uurimistööd mitmekesistada. (Õunapuu, 2014, lk 68–70)

Kvantitatiivse meetodina kasutas autor põhjuslik-võrdlevat uuringut ja andmete kogumiseks ankeetküsitlust. Põhjuslik-võrdlev uuring annab võimaluse uurida nähtuste erinevuste põhjuseid ja tagajärgi. (Õunapuu, 2014, lk 60) Ankeetküsimustiku valikul on põhjuseid mitmeid. Esiteks saab seda kiiresti läbi viia ja hinnata. Teiseks võimaldab selle lähenemise abil saadud numbriline info võrrelda organisatsioonide või gruppide vahel toimuvaid protsesse ning hinnata vastajate arvamusi laialdasemalt. (Choy, 2014, lk 101–102) Küsimustik koosneb nii suletud kui ka avatud küsimustest. See annab võimaluse koguda nii kvantitatiivseid kui ka kvalitatiivseid vastuseid. Vastused võimaldavad analüüsida erinevaid perspektiive. (Õunapuu, 2014, lk 160–161)

Kvalitatiivse meetodina kasutas autor fenomenoloogilist uuringut ning uurimisinstrumentina intervjuud sotsiaalvaldkonna organisatsioonide esindajatega (Õunapuu, 2014, lk 58). Kasutades intervjuutehnikat, püüab uurija tavaliselt mõista



intervjuus osaleja vaatenurka, tõlgendades kirjeldatud nähtuste tähendust. See paindlik meetod võimaldab nii intervjuerijal kui ka intervjuus osalejal teema kohta rohkem selgitusi anda, süvenedes ideede või vastuste üksikasjadesse. Intervjuu võimaldab vastajatel avameelselt jagada oma tundeid, eelistusi ja veendumusi. Intervjuud viidi läbi poolstruktureeritud formaadis. Poolstruktureeritud intervjuus esitab autor ettevalmistatud küsimusi, et pürgida sügavamale, aga samas annab võimaluse vastajale kulgeda vabas suunas. (Alamri, 2019, lk 65–66) Ankeetküsimustiku ja intervjuudega soovis autor koguda kirjeldavaid vastuseid ja vabasid arvamusi. Küsimustik annab võimaluse koguda võimalikult laialdaselt andmeid, aga samas on valimil võimalik anda omapoolne tagasiside avatud küsimuste näol. Intervjuud annavad uurimisprobleemist suurema ülevaate ja lubavad saada intervjueritavatel konkreetsemaid vastuseid. Lisaks annab kahe andmekogumismeetodi kombineerimine tugevamad tulemused ja usaldusväärsemad teadmised.

Uurimistöös osalejate valimi koostamiseks kasutati mittetõenäosuslikku meetodit ja vastavalt uurimistöö eesmärgile osutus valituks ettekavatsetud valim. Sotsiaalteaduslikes uurimistöodes kasutatakse mittetõenäosuslikke meetodeid, siis kui on vajadus uurida varjatud elanikkonnagruppe. Ettekavatsetud valim annab võimaluse valida sihtrühmaks kõige tüüpilisemad sihtgrupi esindajad sõltuvalt autori teadmistest ja kogemustest. (Õunapuu, 2014, lk 140–143) Ankeetküsitluse sihtrühmaks on Tartumaa Omavalitsuste Liidu alla kuuluvate omavalitsuste sotsiaaltöötajad. Tartumaa Omavalitsuste Liidu alla kuulub kaheksa omavalitsust, kellest viis andsid nõusoleku uuringus osalemiseks. Need viis olid: Elva, Luunja, Kambja, Kastre ja Nõo. Uuringus osalevates omavalitsustes töötab kokku 13 sotsiaaltöõspetsialisti. (Tartumaa Omavalitsuste Liit, *s. a.*) Sotsiaaltöõspetsialistid osutsid valituks, sest neil on vahetu kontakt kliendiga ning nad puutuvad otseselt kokku kliendi abiküsimise ja seda mõjutavate teguritega. Uuritavateni jõuti läbi e-kirja, sest need andmed on avalikud omavalitsuste kodulehtedel ja e-kirja teel kontakteerumine annab võimaluse jõuda võimalikult paljude sotsiaaltöötajateni. Algselt pidid uuringus osalema kaheksa omavalitsust, kust loodeti saada tagasi 39 täidetud ankeeti. Kuna meili teel ei suudetud kõigiga kontakti luua, siis autor helistas omavalitsused läbi nõusoleku saamiseks. Esimesed meilid saadeti 12.03.2024. Teised meilid saadeti perioodil 04.04.2024 kuni 9.04.2024. Omavalitsustesse helistati 10.04.2024. Viis omavalitsust andsid selle käigus oma nõusoleku ankeetküsitluses

osalemiseks. Ankeedid saadeti omavalitsustesse, kuid perioodi 04.04.2024 kuni 19.04.2024 jooksul laekus täidetult vähem ankeete kui loodetud. Seetõttu saatis autor 19.04.2024 meeldetuletusega meilid küsitluses osalemiseks. Lisaks viis autor läbi kuus intervjuud sotsiaalvaldkonna organisatsioonide sotsiaaltöötajatega, et saada konkreetsem pilt erinevatest kliendigruppidest. Asutused, mida autor konfidentsiaalsuse huvides ei täpsusta, said valituks, sest nende klientideks on väga erineva tausta, vanuse ja muredega inimesed ning see annab võimaluse saada laiem pilt erinevatest abisaajatest.

Ankeetküsimustik koosnes 25 küsimusest (vt lisa 1), mille hulgas oli nii avatud kui suletud küsimusi (Õunapuu, 2014, lk 55). Küsimustiku esimene osa keskendus kliendi ja sotsiaaltöötaja koostööle ning teine osa keskendus kliendi kuvandi uurimisele. Anonüümne ankeetküsitlus koostati Tartu Ülikooli *LimeSurvey* küsitluskeskkonnas. Ankeetküsitlus saadeti sotsiaaltöötajatele e-posti teel 04.04.2024 ja see oli avatud kuni 21.04.2024. Küsimustiku vastuseid analüüsiti kirjeldava statistilise analüüsimeetodiga (Õunapuu, 2014, lk 160). Küsimustik koostati tuginedes kirjandusallikatele (vt lisa 1).

Kokku laekus neli täielikult täidetud ankeeti ( $n=4$ ). Soovitud 13 osaleja piir viie omavalitsuse põhjal jäi sellega saavutamata. Kuigi saab teha teatud järeldusi kooskõlas läbiviidud intervjuudega, siis ei saa tulemusi üldistada kõikidele Tartumaa omavalitsustele. Ankeedis oli üldistavaid küsimusi üks ja selleks oli tööstaaž. Respondentidest üks on töötanud valdkonnas vähem kui 1 aasta, kaks on valdkonnas tegelenud 2–5 aastat ja üks on valdkonnas töötanud rohkem kui 6 aastat.

Andmetöötlustarkvarana kasutas autor JASP 0.18.3. Analüüsiti tulemusi, kasutades kirjeldavat statistilist meetodit, millele järgnes kokkuvõtete ja järelduste tegemine. Andmed esitati visuaalselt joonistel. (Õunapuu, 2014, lk 184)

Intervjuud viidi läbi poolstruktureeritud intervjuu vormis. Intervjuu koosnes 13 küsimusest, mille koostamisel lähtuti uurimisküsimustest ja ankeetküsitluse tulemustest (vt lisa 2). Intervjuus osalejaid oli kuus (vt tabel 1). Esimene intervjuu viidi läbi sotsiaaltöötajaga (edaspidi S1), kes igapäevaselt töötab lastega. Intervjuu toimus 16.04.2024. Teine intervjuu viidi läbi sotsiaaltöötajaga (edaspidi S2), kes igapäevaselt töötab eakatega ning see toimus 18.04.2024. Kolmas intervjuueeritav sotsiaaltöötaja (edaspidi S3) töötab täiskasvanud inimestega, kes vajavad tuge igapäevaelu toetamisel.

Intervjuu toimus 18.04.2024. Neljas intervjuu toimus 08.05.2024 telefoni teel sotsiaaltöötajaga (edaspidi S4), kes igapäevaselt töötab tööealiste inimestega. Viies intervjuu toimus 09.05.2024 sotsiaaltöötajaga (edaspidi S5), kes töötab peamiselt täisealiste inimestega ja kuues intervjuu toimus 13.05.2024 rehabilitatsiooni meeskonnas töötava sotsiaaltöötajaga (edaspidi S6). Intervjuud salvestati mobiiltelefoni helisalvestusprogrammiga ja saadus helifailid transkribeeriti. Andmete analüüsiks kasutas autor sisuanalüüsi.

**Tabel 1.** Intervjuude respondentide kirjeldus

| Respondent | Töökogemus valdkonnas | Intervjuu kestus |
|------------|-----------------------|------------------|
| <b>S1</b>  | 6 aastat              | 26 minutit       |
| <b>S2</b>  | 6 aastat              | 27 minutit       |
| <b>S3</b>  | 3 aastat              | 36 minutit       |
| <b>S4</b>  | 20 aastat             | 24 minutit       |
| <b>S5</b>  | 10 aastat             | 41 minutit       |
| <b>S6</b>  | 10 aastat             | 34 minutit       |

Kokkuvõtvalt võib öelda, et ankeetküsitluse ja intervjuude kombineerimine oli vajalik, sest ankeetküsitlus ei andnud oodatud tulemusi seoses osalejate arvuga, aga üldistuste tegemiseks aitasid kaasa intervjuude vastused.

## **2.3. Uurimistulemuste analüüs**

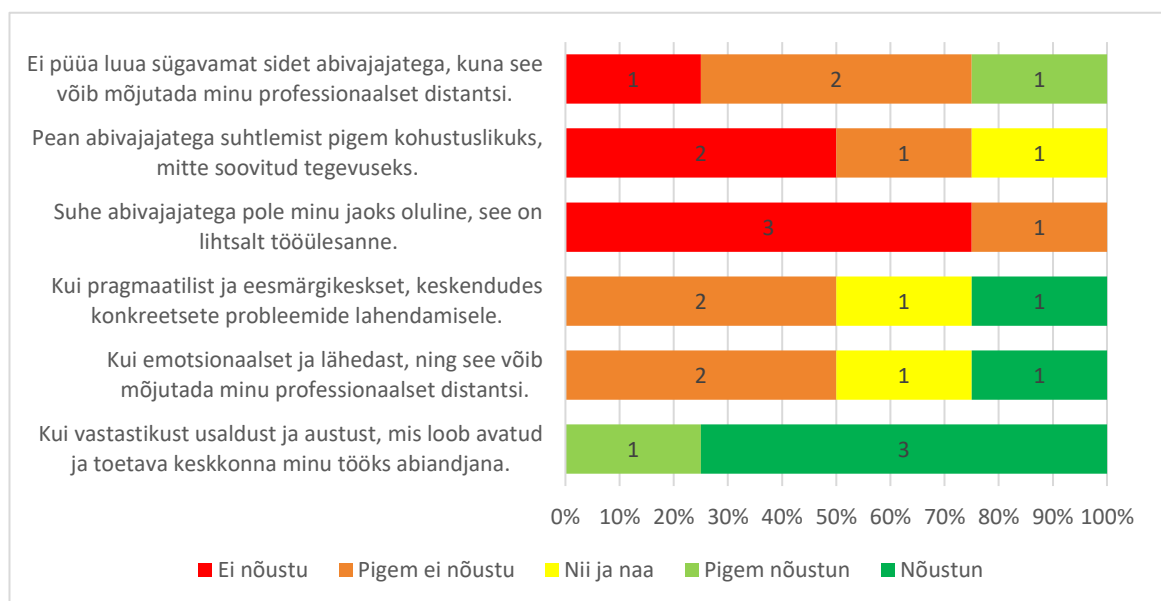
### **2.3.1. Sotsiaaltöötaja-kliendi suhe ja sotsiaaltöötaja töö abiandjana**

Esimene osa ankeetküsitlusest keskendus klientide ja sotsiaaltöötajate vahelistele suhetele. Uurimistöös selgus, et kliendi ja sotsiaaltöötaja vahelist suhet hindavad kõik vastanud väga oluliseks. Sotsiaaltöötajate arvates sõltub sellest klientide hakkama saamine ja abipakkumise võimalused. Hea suhe kliendi ja sotsiaaltöötaja vahel tagab tulemuslikuma koostöö. Klient on avatum, mis annab sotsiaaltöötajale parema võimaluse hinnata abivajaja tegelikku olukorda.

Samuti selgus, et usalduslikul suhtel on suur roll kliendi ja sotsiaaltöötaja vahelisel koostööl ning motivatsioonil. Ankeetküsitluses vastanutest üks märkis ära, et usalduslik suhe suurendab nende motivatsiooni oluliselt ja kolm vastas, et usalduslik suhe suurendab nende motivatsiooni mõnevõrra. Märgitakse ära, et klienti aidatakse ka siis kui usalduslikku suhet pole tekkinud, aga usalduse tekkimine tõstab ametnike motivatsiooni. Põhjuseks on

see, et kliendid on avatumad ja võimalusi klientide abistamiseks on selle tõttu rohkem. Ka intervjuudest selgus, et usalduslikul suhtes on suur roll. Väga oluliseks hindasid usaldusliku suhte kliendi ja sotsiaaltöötaja vahel kõik vastanud (S1, S2, S3, S4, S5, S6). Usaldus aitab luua õhkkonna, mis võimaldab rääkida asjadest avameelselt ning luua võimalused eduks kliendi elus. Üks vastanutest (S3) ütles: „Kui klient spetsilisti ei usalda siis ta ei räägi oma muredest ja siis ei saa väga edasi liikuda“.

Üldise suhte kirjeldamiseks oli võimalus respondentidel hinnata erinevaid väiteid seoses kliendi ja sotsiaaltöötaja suhtega. Suurem osa vastajatest nõustus, et töösuhe on kirjeldatud kui vastastikune usaldus ja austust, mis loob avatud ja toetava keskkonna (vt joonis 1). Tulemused kajastasid seda, et pigem püütakse luua sügavam suhe abivajajaga ja pigem ei kardeta kaotada professionaalset distantsi. Respondentidest üks pigem ei loo sügavat suhet, kartes efekti professionaalsele distantsile. Klientidega suhtlemist ei peeta kohustuseks, vaid pigem soovitud tegevuseks.



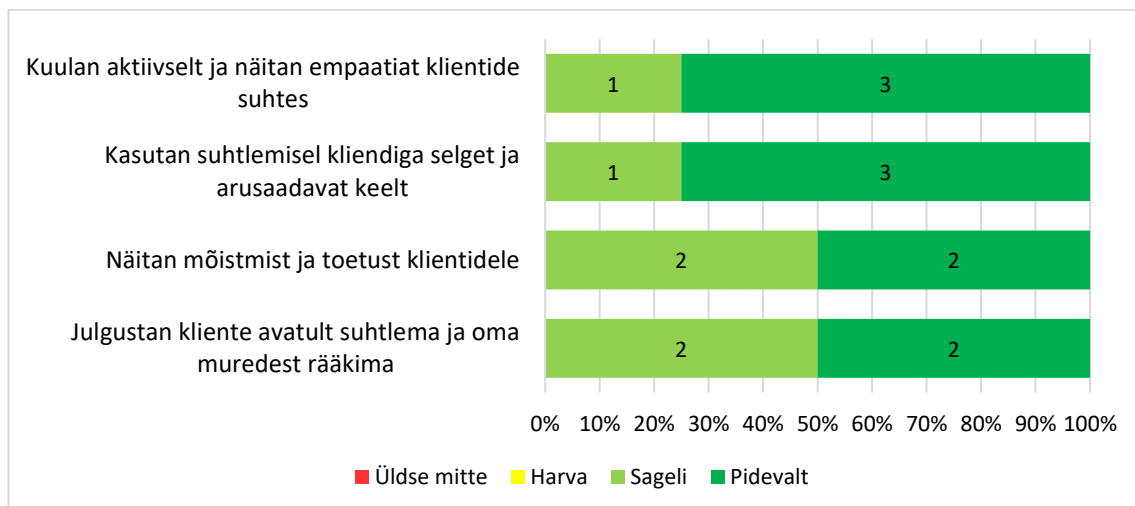
**Joonis 1.** Kliendi ja sotsiaaltöötaja suhte kirjeldamine

Intervjueeritavad said anda ka omapoolse vaatenurga seoses professionaalse distantsiga. Vastajad (S1, S2, S3) mainisid, et tuleb ära tunda piir, millest ei tohiks üle astuda. Kindlasti on kliente, kellega peab looma pisut sõbralikuma suhte, et tagada kliendi heaolu, aga samas tuleks jääda professionaalseks. Oluline on teha piirid selgeks ka kliendile, et ei tekiks konfliktseid olukordi. Klientidele enamasti meeldib ausus ja tuleb

olla valmis piiride selgitamiseks. Lastega töötav sotsiaaltöötaja (S1) lisas: „Tuleb panna paika rollid ja piirid, et sotsiaaltöötaja oleks valmis sekkuma keerulistes olukordades. Distantis tuleb säilitada väga raskesti käituvate noortega. Kui pole distantsi, siis kannatab pigem sotsiaaltöötaja“. Sotsiaaltöötajad (S5, S6) mainisid, et selliste olukordade lahendamiseks võib olla kasu meeskonnast või otsesest juhust.

Tulemused näitasid ka, et abivajajatega püütakse luua esmalt usalduslik suhe, et abivajaja julgeks rääkida kõigest, mis on tema peamiseks murekohtadeks. Usaldusliku suhte loomine on väga oluline, sest see aitab sotsiaaltöötajal luua parema pildi nii abivajajast, kui tema abivajadusest. Nii leiab sotsiaaltöötaja kõige parema võimaliku lahenduse aidata abivajavat. Märgitakse ära, et koostöö algab alati kuulamisest. Kuulates kliendi mure ära, küsides küsimusi ja püüdes välja selgitada kliendi seisukohta ja/või soovi olukorra lahendamiseks. Püütakse alati pakkuda erinevaid võimalusi, mille vahel klient saab valida. Oluliseks peeti ka empaatia ja usalduse rolli sotsiaaltöös klientidega ning nende mõju abi efektiivsusele ja vastastikusele koostööle. Pooled vastanutest arvasid, et empaatia ja usaldus loovad positiivse suhte klientidega, mis võib suurendada nende usaldust ja valmidust abi vastu võtta. Teine pool vastanutest pakkus, et empaatia ja usaldus on olulised, kuid mitte alati piisavad, et tagada abi efektiivsus ja vastastikune koostöö.

Suhtlemisoskuse ja empaatia olulisust oli samuti märgata andmete tulemustest. Sotsiaaltöötajad märkisid, et aktiivsel kuulamisel ja empaatia näitamisel on suur olulisus. Kolm vastajat kasutab aktiivset kuulamist pidevalt (vt joonis 2). Nõustuti ka, et kliendiga suheldes tuleks kasutada selget ja arusaadavat keelt. Positiivse suhte loomiseks näidatakse välja ka mõistmist, toetust ja julgustatakse kliente avameelselt oma probleemidest rääkima. Suhtlemisoskuse suur mõju tuli välja ka intervjuudes. Osalejad mainisid, et aktiivne kuulamine, selge keel ja empaatia loovad usaldava keskkonna edasiseks tööks.



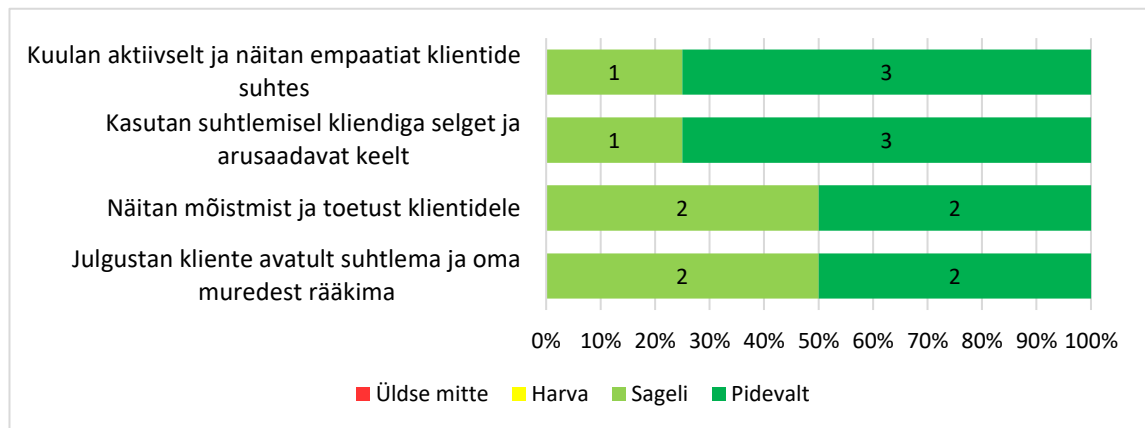
**Joonis 2.** Suhtlemisoskuse ja empaatia kasutamine, et luua positiivne suhe kliendiga

Vastastikuse usalduse ja austuse tagamiseks loovad kõik ankeetküsitluses osalejatest kliendiga toetava ja avatud suhtluskliima. Kolm vastajat kuulab klientide vajadusi ja mõistab neid, jagab infot selgelt ja läbipaistvalt ning austab täielikult kliendi privaatsust ja iseseisvust. Usalduse ja austuse puudumine võib tuua kaasa konfliktiolukordi. Usaldusväärse ja toetava suhte loomiseks kliendiga kasutavad sotsiaaltöötajad erinevaid strateegiaid ja lähenemisviise, mis soodustavad abi küsimist ja vastuvõtmist. Kõik vastanud nõustusid, et kasutavad aktiivset kuulamist, empaatiat klientide vastu, austust, selget ja avatud suhtlust kliendiga, proovitakse mõista individuaalseid vajadusi ja rakendatakse koostööd klientidega otsuste tegemisel ja lahenduste leidmisel

Intervjuus osalejad mainisid, et usalduse loomiseks võib kaasa aidata näiteks kogemus, kuulamis- ja nõustamisoskuste rakendamine ja sobiva lahenduse leidmine igas olukorras. Näiteks mainis üks vastanutest (S1), et tema trumbiks on tema vanus. Kuna ta töötab noorte ja lastega ja on ise ka pigem noorema poolne, siis teda usaldatakse rohkem. Teine vastaja (S2) märkis ära selle, et kliendile tuleb leida inimene, keda ta usaldab. Selles olukorras siis eakale vastav hooldaja. Üks intervjuueeritavatest (S6) lisas ka, et kliendile on oluline sotsiaaltöötaja kohalolek. Sotsiaaltöötaja peab looma usalduse ja peab tekkima vastastikune mõistmine usalduse baasil.

Uuringu andmete analüüsis selgus, et konflikti olukordades tuleks otsida konstruktiivseid lahendusi ja suhtuda professionaalselt (vt joonis 3). Tulemused kajastavad ka seda, et konfliktid ei mõjuta oluliselt töötajate professionaalset käitumist ning jäädakse erinevates

olukordades rahulikuks. Kõige suurem erinevus vastanute vahel tekkis seoses väitega „konfliktid segavad minu tööd oluliselt“. Osaliselt selle väitega nõustuti ja osaliselt mitte. See näitab, et konfliktid mõningal määral segavad sotsiaaltöötajate tööd, aga proovitakse siiski neid lahendada ja luua positiivne keskkond klientidega tegelemiseks.

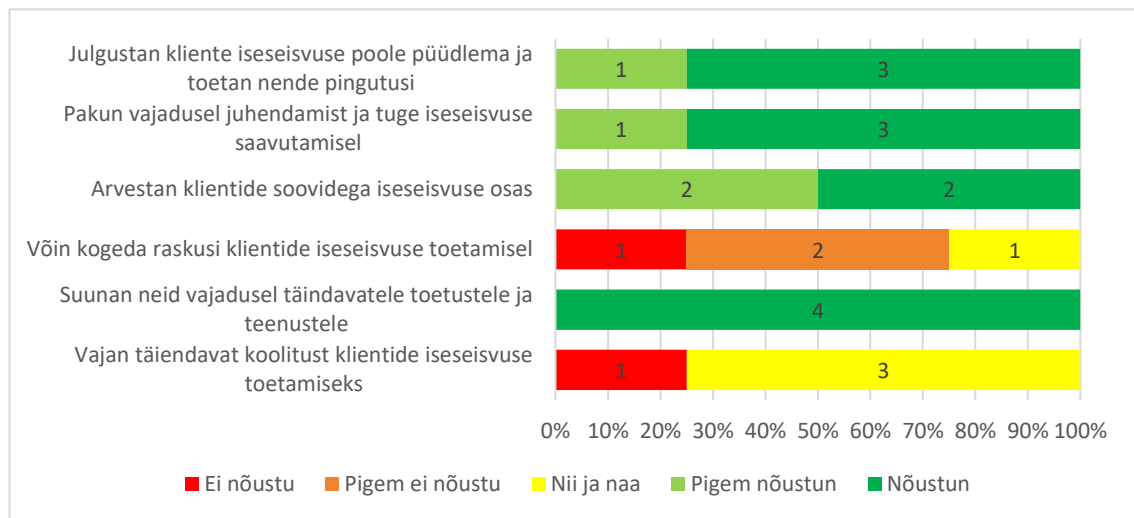


**Joonis 3.** Konfliktiolukordadega tegelemine sotsiaaltöötaja ja kliendi suhtes

Keeruliste olukordadega tegelemiseks on erinevaid võimalusi. Otsitakse tasakaalustatud lahendusi, mis arvestavad mõlema poole vajadusi. Abiks on ka kolleegidega konsulteerimine, parima võimaliku lahenduse otsimine ja professionaalsete eetikanormide või juhiste järgimine. Raskusi selliste olukordade lahendamisel kogeb üks vastanutest ja kaks vastanutest eelistaks täiendavaid koolitusi selliste olukordadega toimetulemiseks. Koolitusvajaduse kohta vastas „nii ja naa“ kaks vastajat. Vastajatel oli võimalik ka keerulisi olukordi kommenteerida oma sõnadega ja üks osalejatest lisas: „Kui olukord nõuab, siis lasen kolleegil antud juhtum üle võtta, et säilitada enda väärtused“. Konfliktiolukordi aitab vältida ka avatud suhtlemine ja klientide tagasiside sotsiaaltöötajatele. Sotsiaaltöötajatest kolme arvates on tagasiside väga oluline ja tagasisidet kasutatakse oma töö parandamiseks.

Sotsiaaltöötajate üheks ülesandeks on klientide iseseisvuse saavutamine. Ankeetküsitluses esitati osalejatele erinevaid võimalusi klientide toetamiseks ja nad said hinnata neid 5-palli skaalal. Väitega „Julgustan kliente iseseisvuse poole püüdlema ja toetan nende pingutusi“ nõustusid kõik vastajad (vt joonis 4). Samaselt nõustusid ka sotsiaaltöötajad, et pakutakse vajadusel juhendamist ja tuge iseseisvuse saavutamisel. Kliente suunatakse vajadusel täiendavatele toetustele ja teenustele. Sotsiaaltöötajatest kolm vasta „nii ja naa“ väitele „Vajan täiendavaid koolitusi klientide iseseisvuse

toetamiseks“ ning tulemused kinnitavad pigem seda, et raskusi klientide iseseisvuse toetamisel ei kogeta.



#### Joonis 4. Toetus klientide iseseisvumise saavutamisel

Sotsiaaltöötajatel oli võimalus ka enda poolne vastus anda seoses klientide iseseisvuse saavutamise ja kuidas nemad saaksid toeks olla sellel teekonnal. Üks osalejatest kirjutas: „Kaasan tugivõrgustiku, kui selleks on vajadus. Vajadusel aitan kaasa esimeste sammude tegemisel (juhendan, aitan dokumente vormistada, otsin/jagan kontakte)“.

See väide kinnitab ka eelpool väljatoodud tulemusi. Teine osaleja samale küsimusele vastas järgnevalt:

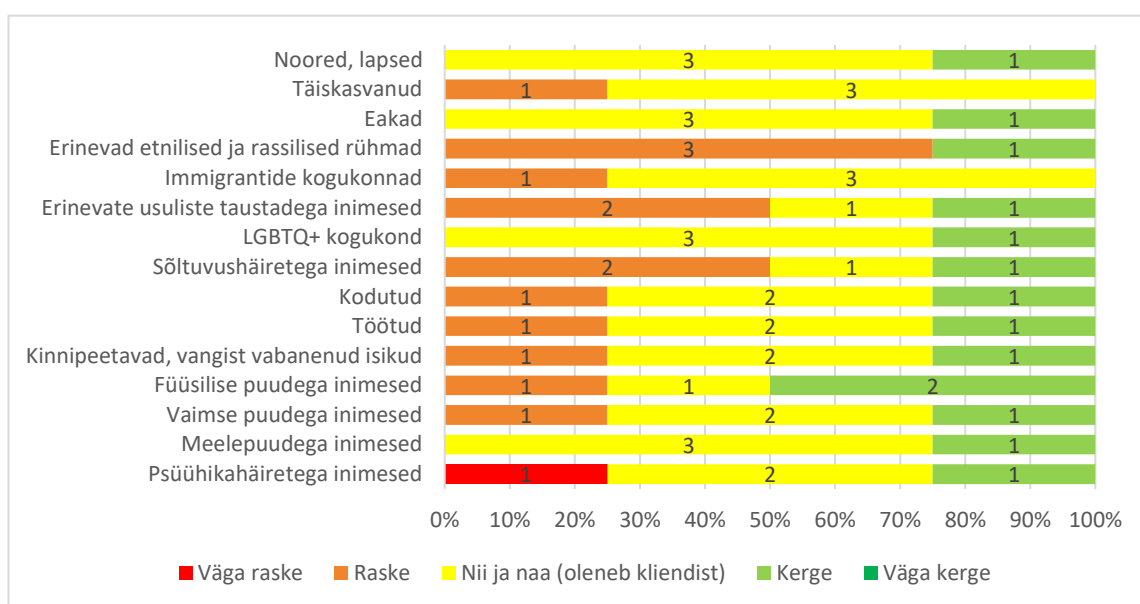
Oluline on kliendiga kohtuda. Mõned kliendid ei soovi kohtuda ning on pahased, et miks nad abi ei saa telefoni teel. Selleks tuleb selgitada, et mille jaoks on see vajalik ning kohtumisel on inimesed olnud palju arusaadavamad, kui telefonis. Kohtumisel kliendiga saab klient paremini aru, mis on tema peamised mured ning mida ta saaks ise ära teha, et enda iseseisvust parendada. Kliendid on alati tänulikud.

Intervjueeritud sotsiaaltöötajad pakkusid kliendi iseseisvuse toetamiseks välja erinevaid võimalusi. Kliente saab õpetada juhendades neid läbi eluliste kogemuste. Näiteks nendega koos kokates, üritustel käies või igapäeva tegevustes osalemises. (S1) Samuti tuleb neile lihtsalt olemas olla, kuulata neid ja pakkuda abi ka siis kui nad seda ise ei julge küsida. Tuli ka välja, et võimalikult palju lasta neil endil tegutseda ja mitte liialt



spetsialistina asju ise ära teha. Üks vastajatest (S3) mainis: „Võimalikult vähe ise ära teha, et ei tekiks „õpitud abitust“. Nad ise vastutavad enda elu eest ning proovid seda kliendile selgeks teha ja ei tekita kliendile sellist ohvri rolli“. Suur mõju on klientide motiveerimisel ja väikeste asjade eest tunnustamisel. Seda mainisid kõik intervjuus osalejad.

Kliente, kellega sotsiaaltöötajad kokku puutuvad, on väga palju erinevaid. Sotsiaaltöötajatele anti võimalus hinnata, millise sotsiaalse rühma klientidega on olnud kõige raskem häid abistamissuhteid luua. Tulemused on kajastatud joonisel 5.



**Joonis 5.** Erinevad kliendigrupid ja nendega suhte loomise keerukus

Väga raskeks hinnati ainult psüühikahäirega inimesed. Üks vastanutest arvas, et nendega on kõige keerulisem luua häid suhteid. Väga kergeks ei hinnatud ühtegi kliendirühma, aga kõige kergemaks kliendigrupiks tulemustele viidates osutus füüsilise puudega inimesed. Keeruliseks kliendirühmaks hinnati ka erinevad etnilised ja rassilised rühmad, kelle kohta kolm vastanutest vastas, et nendega on raske luua häid abistamissuhteid. Üldiselt näitavad tulemused, et väga palju oleneb kliendist ja populaarseks osutus vastus „nii ja naa (oleneb kliendist)“. Vastajatel oli võimalus ka ise lisada, kuidas rasked suhted klientidega neid mõjutada võivad. Näiteks selgus, et rasked suhted mõjuvad kurnavalt ja võib esineda motivatsioonipuudus. Keerulised suhted panevad pingutama, aga samas

tekitab see lisapingeid, sest selleks pole ajalist ressursi. Üks vastanutest vastas järgnevalt:

Mõjutab ainult selliselt, et paneb endas kahtlema, kas ma ikka olen pädev inimene neid abistama. Samas jällegi keeruline olukord motiveerib rohkem lahendustele ehk siis püüan leida mingi võimaluse, kuidas kliendile teistmoodi läheneda. Siin aitab tihti aktiivne kuulamine ja peegeldamine. Nende läbi mõistan paremini klienti ja saan sealt ideid, kuidas oleks kõige parem olukorrale läheneda (kliendikeskne lähenemine).

Üldiselt on see igal sotsiaaltöötajal väga individuaalne, kes on tema jaoks just need rasked kliendid ja kuidas nendega toime tulla. Andmed kinnitavad seda, et on neid, kes ei pea seda suureks teemaks, aga on ka neid, keda see väga mõjutab.

Uuring näitab, et klientide ja sotsiaaltöötajate vaheliste usalduslike suhete loomine on oluline, mõjutades klientide toimetulekut ja abistamise võimalusi. Konfliktiolukordades otsitakse konstruktiivseid lahendusi, säilitades professionaalse suhtumise. Sotsiaaltöötajad julgustavad kliente iseseisvuse poole ning toetavad nende pingutusi.

### **2.3.2. Kliendi kuvand ja abiküsimine**

Ankeetküsitluse teises pooles vastasid osalejad küsimustele, mis olid seotud kliendi kuvandi ja stereotüüpidega. Respondentide sõnul võivad ühiskondlikud normid luua tõkkeid abiküsimisele, kuna need kujundavad inimeste käitumist, ootusi ja hirme võimalike tagajärgede ees. Selle väitega nõustusid pooled osalejatest. Samuti arvati vastupidiselt, et ühiskondlikud normid võivad julgustada abi otsima, kui selleks on positiivne sotsiaalne tugi ja aktsepteeriv keskkond. Selle väitega nõustusid samuti pooled vastanutest. Pooled vastanutest nõustusid ka, et sotsiaalsed normid ja stigmad võivad kliente häbistada abi küsimise eest. Teine pool vastanutest nõustus väitega, et sotsiaalsed normid ja stigmad võivad motiveerida kliente abi otsima, kui neid toetatakse ja mõistetakse nende olukorda. Stigmad, millega sotsiaaltöötajad on kokku puutunud, on mitmeid. Näiteks toodi välja läbikukkumise tunne, kui otsitakse abi või toiduabi küsimine ja sellega kaasnev silt „vaene“. Üks vastanutest kirjutas: „Paljud kliendid on öelnud, et

toidupanga ukse taga olles on neil häbi. Paar klienti on lausa toiduabist keeldunud (äkki keegi näeb) ning öelnud, et ega nad mingid vaesed ei ole“.

Samuti mainiti hirmu abi küsimuse ees, sest kliendi nimi võib tulla avalikuks ja klient tembeldatakse vaaseks. Lisaks on hirm vanglast vabanenud klientidel, et neid hinnatakse ainult nende mineviku põhjal. Kliendi kuvandit ja mainet võtab arvesse üks vastanutest ning arvab, et klientide kuvand mõjutab suhteid ja koostööd klientidega oluliselt. Pooled vastanutest ei pea oluliseks arvestada kliendi kuvandi ja mainega, sest klientide kuvand ei tohiks mõjutada sotsiaaltöötaja ja kliendi vahelist suhet. Üks lähtub kuvandi arvesse võtmisel kliendist ja olukorrast. Üks respondentidest lisas:

Kuvandi või maine taga võib olla mitmeid peidetud tegureid ja põhjuseid. Alati tuleb vestelda ja välja selgitada, mis iga probleemi/seisukoha/kuvandi taga tegelikult on. Mida sügavamale õnnestub vaadata, seda paremini saan ka klienti mõista ja seejärel talle abi osutada.

Intervjueeritavad märkisid kõik, et ühiskondlikud hoiakud mõjutavad abisaaja kuvandit. Inimesed on loodud nii, et nad tahavad endaga ise hakkama saada, aga kui see pole võimalik, siis võib tekkida probleeme abiküsimisega. Kuvandit ja ühiskondlike arusaamasid tuleks arvesse võtta, aga neist ei tohiks lähtuda. Iga inimene on indiviid ja erinevad stereotüübid ei tohiks mõjutada spetsialisti ja kliendi suhet ning abi saamist. Nende faktorite märkamine, aitab leevendada kliendi hirme ja arusaamasid abisaamisest muuta. Negatiivsete arusaamade tekkimisel on peamisteks põhjusteks kogukonna arvamus, stereotüübid, perekonna ja ka spetsialistide arvamused. Mainiti ka, et mida raskemas seisus klient on, seda kergemini vaadatakse stereotüüpidest mööda ja küsitakse abi.

Selgus, et stereotüübid mõjutavad abiküsimist ja nendest tingituna inimesed ei julge abi küsida. Abi küsimisega käib kaasas teatav häbitunne. Kõik sotsiaaltöötajad vastasid „nii ja naa“ väitele „Abi küsimisega käib kaasas sotsiaalne isolatsioon ja enesehinnangu vähenemine“. Pooled vastanutest pigem nõustusid, et sotsiaalsed normid mõjutavad oluliselt inimeste käitumist ning eneseväljendust. Väitega „Lähenemise ja suhtlemise kohandamine vastavalt stereotüüptidele/kliendi kuvandile võib aidata luua usalduslikke suhteid abivajajatega“ nõustus üks vastanutest ja üks pigem nõustus. Ülejäänud osalised

valisid vastuseks „nii ja naa“. Pooled vastanutest ei leia, et abisaaja tegevused võivad oluliselt mõjutada nende kuvandit abistajate silmis. Kolm vastajat neljast pigem nõustuvad väitega, et kliendi kuvandi/ maine kujunemisel mängivad rolli isiku omadused. Enim läksid arvamused lahku väitega, et kliendi kuvandi/ maine kujunemisel mängivad rolli abivajaduse õigustatus. Vastanud leidsid ka, et abivajajate toetamine enesehinnangu tugevdamisel ja negatiivsete stereotüüpide ületamisel võib julgustada neid abi küsima.

Negatiivse kuvandi ületamiseks ja abi küsimise julgustamiseks mainis üks intervjueeritavatest (S1), et klientidesse ei tohiks suhtuda nii nagu neil oleks midagi viga ja, et nad pole normaalsed. Samuti tuleb rääkida kõik läbi kui klient seda soovib või tekib selleks vajadus. Pidev rääkimine ja olemas olemine on oluline. Kliendid hindavad ja tahavad seda. Teine sotsiaaltöötaja (S2) mainis, et aitab ka „meelitamine“ ja vaikselt teenuse tutvustamine. Kehtib reegel, et päev korraga. Tuleb lihtsalt loota, et klient lõpuks mõistab abi vajadust ja teeb koostööd. Kolmas intervjueeritav (S3) tõi välja, et kliente tuleks kiita väikeste asjade eest. Tuleb aidata leida nende tugevused, millele keskenduda ning seada realistlikke eesmärke. Öelda, et abi otsimine ei ole nõrkus, vaid pigem tugevus. Kaks intervjueeritavatest (S5, S6) tõid esile motiveeriva intervjuerimise ja selle olulisuse klientide toetamisel. Sotsiaaltöötaja (S4) mainis ära enesetäienduse ja selle, et kogemusega tuleb oskus kliente üha enam ja paremini toetada.

Klientide edukamaks abistamiseks ja kuvandit mõistmiseks pidid sotsiaaltöötajad ankeetküsitluses hindama enesearengu võimalusi ja nende efektiivsust. Täiendkoolitustel ja enesearenguprogrammides efektiivsusega nõustus üks osalistest ja pooled vastasid, et pigem nõustuvad. Regulaarse eneseanalüüsiga nõustusid pooled vastanutest ja teine osapool pigem nõustus, et eneseanalüüs on oluline. Üks vastanutest leidis, regulaarne tagasiside klientidelt on kasulik ja kolm osalist nõustub, et rakendada tuleks koostööd teiste spetsialistidega. Leiti ka, et kogemuste jagamine kolleegidega aitaks neil teha veel paremat tööd ja mõista kliendi kuvandit paremini. Meeskonnatöö olulisust ja kolleegidega jagamist märkisid ära ka intervjueeritavad ja üks sotsiaaltöötaja lisas: „Sotsiaaltööd ei ole võimalik teha üksinda!“.

Ühiskondlikud normid ja stereotüübid võivad luua tõkkeid abiküsimisele, kuid samas ka julgustada abi otsima, kui toetatakse ja mõistetakse abivajaja olukorda. Sotsiaaltöötajad märkisid, et klientide kuvand mõjutab suhteid ja koostööd oluliselt, kuid teine pool

vastanutest leiab, et kliendi kuvand ei tohiks mõjutada suhet sotsiaaltöötaja ja kliendi vahel. Kogemuste jagamine kolleegidega ja eneseanalüüs võivad aidata sotsiaaltöötajatel teha veel paremat tööd ja mõista kliendi kuvandit paremini.

## 2.4. Järeldused ja ettepanekud

Sotsiaaltöö on dialoogiline protsess, kus vastastikune mõistmine ja suhtlus on olulised, et pakkuda vajalikke teenuseid ja abi (Allgurin *et al.*, 2023, lk 2). Sotsiaaltöötajatel on abiandja rollis oluline oskus luua usalduslikke suhteid teenuse saajatega (Trevithick, 2014, lk 301). Uuringu tulemused näitasid, et kliendi ja sotsiaaltöötaja vahelist suhet hindavad kõik vastanud väga oluliseks. Sotsiaaltöötajate arvates sõltub sellest klientide hakkama saamine ja abipakkumise võimalused. Usaldus aitab luua õhkkonna, mis võimaldab rääkida asjadest avameelselt ning luua võimalused eduks kliendi elus. Sotsiaalkonstruktivistlik perspektiiv sotsiaaltöös rõhutab, et teadmised ja arusaamad luuakse ja jagatakse sotsiaalses kontekstis ning on pidevas muutumises läbi suhtlemise ja koostöö teiste inimestega. See lähenemine toetab individuaalsete kogemuste ja sotsiaalsete suhete olulisust, edendades inimeste enesearengut ja võimestamist läbi vastastikuse mõistmise ja toetuse dialoogi, koostöö ja vastastikuse õppimise kaudu. (Jafari Amineh & Davatgari Asl, 2015, lk 13) Uuringu tulemused kinnitasid, et suhted professionaali ja kliendi vahel on väga olulised ja klientide edu oleneb suurelt sellest, millised emotsioonid ja usaldustase esineb nende vahel.

Sotsiaaltöötajad peavad suhet kliendiga kõige olulisemaks tööaspektiks. Suhte loomine on emotsionaalselt nõudlik ja arenev protsess, mis võimaldab tervenemist, kasvu ja suurenenud võimekust suhtlemiseks. Kliendi kuvandi tundmine võimaldab ette valmistada erinevateks suhtlusolukordadeks, näiteks kliendi vastumeelsus, distantseerumine ja konflikt. Kui suhted katkevad, on sotsiaaltöötajate kohustus julgustada klienti sellest üle saama, et suhet saaks parandada ja tööd jätkata. See suhete praktika aspekt on oluline klientide võimekuse ja enesekindluse suurendamisel kliendi-sotsiaaltöötaja suhtes. (Rollins, 2020, lk 395–397) Sotsiaaltöötaja ja kliendi vaheline suhe on oluline abi küsimisel ja abi saamisel. Selle suhte aluseks peab olema professionaalsus, vastastikune suhtlus, koostöö ning kokkulepitud reeglite järgimine. Oluline on mõista täpselt oma rolli, hinnata olukorda adekvaatselt, säilitada professionaalne suhe

klientidega ning tõhusalt hallata aega ja stressi, leides tasakaalu professionaalse ja isikliku elu vahel. (Marc *et al.*, 2019, lk 384) Uuring kinnitas, et sotsiaaltöötaja-kliendi suhe on tihedalt seotud sotsiaaltöötaja tööga abiandjana. Hea ja usalduslik suhe kliendiga võib suurendada sotsiaaltöötaja efektiivsust ning võimaldada paremat arusaamist kliendi vajadustest ja olukorrast. Usalduslik suhe võib suurendada ka kliendi avatust ning motiveeritust abi vastu võtta ja koostööd teha. Lisaks võib hea suhe aidata ennetada või lahendada konflikte ning parandada üldist töökeskkonda ja -kvaliteeti. Seega võib öelda, et sotsiaaltöötaja-kliendi suhe on oluline tegur sotsiaaltöötaja töö tulemuslikkuse ja klientide abistamise seisukohast.

Hea suhe klientide ja sotsiaaltöötajate vahel võib oluliselt olla seotud klientide rahulolu, eesmärkide saavutamist ning üldist tulemuslikkust. Seetõttu on klientide ja sotsiaaltöötajate vahelise suhte tugevdamine ning usaldusliku ja toetava suhte loomine oluline osa sotsiaaltöö järelevalveprotsessist ja klientide heaolu tagamisest. (O'Donoghue & Tsui, 2015, lk 625–626) Sotsiaaltöötaja ja abisaaja suhe kujundab oluliselt abisaaja toimetulekut, rõhutades vastastikust koostööd. Suhte eesmärk on aidata abisaajatel olla iseseisvad ja toimekad oma elus, mitte sõltuda pidevalt välisest abist. (Selg, 2021, lk 81–83) Uuring tõestas, et hea suhe kliendiga võib suurendada sotsiaaltöötaja võimekust mõista ja hinnata kliendi vajadusi ning olukorda adekvaatselt. Usalduslik suhe võib suurendada kliendi avatust ja motiveeritust abi vastu võtta ning koostööd teha, mis omakorda võib parandada abiprotsessi tulemuslikkust ja efektiivsust. Lisaks võib hea suhe kliendiga aidata ennetada või lahendada konflikte ning luua toetavat ja avatud õhkkonda, mis soodustab klientide heaolu ja enesearengut. Sotsiaaltöötaja-kliendi suhe võib olla võtmeks ka klientide motiveerimisel ja toetamisel nende iseseisvuse ja toimetuleku suurendamisel. Seega võib järeldada, et sotsiaaltöötaja-kliendi suhe on oluline tegur sotsiaaltöötaja töö tulemuslikkuse seisukohast ning kujundab otseselt abiandja rolli ja võimekust klientide abistamisel ja toetamisel.

Sotsiaalkonstruktivistlik lähenemine võib aidata sotsiaaltöötajatel mõista, et kliendi kuvand ja identiteet on tihedalt seotud sotsiaalsete normide, ootuste ja kontekstiga ning et nende mõistmine ja tõlgendamine võib varieeruda erinevate vaatenurkade ja kogemuste põhjal. Kasv inimestes toimub esmalt sotsiaalsel tasandil ja seejärel individuaalsel tasandil, võimaldades individuaalset tähendust loomist suhtluses ümbritseva

keskkonnaga. (Jafari Amineh & Davatgari Asl, 2015, lk 13) Sotsiaalsed normid ja stigmad mõjutavad inimeste igapäevaelu ning paljud otsused tehakse nende järgi. Inimesed võivad jätta abi küsimata, kuna nad kardavad negatiivset tagasisidet ühiskonnalt. Abi küsimisega võib kaasneda häbitunne, sotsiaalne isolatsioon ja enesehinnangu langus, mis omakorda võib süvendada uute vaimsete ja sotsiaalsete probleemide teket. (Lens *et al.*, 2018, lk 121–122) Sotsiaalsed normid kujundavad klientide kuvandit ja juhivad inimeste käitumist. Normide järgimine toob kaasa positiivse maine, nende rikkumine võib kaotada usaldust. Positiivne maine julgustab normide järgimist ning vastupidi. (Takács, 2022, lk 12–16) Uuringu tulemused kinnitasid seda, et inimesed kardavad küsida abi seoses ühiskondlike normide ja stigmadega. Ühiskondlikud hoiakud mõjutavad oluliselt sotsiaaltöös abisaaja kuvandit ning seeläbi ka abi küsimist. Positiivsed hoiakud ja toetav suhtumine abivajajatesse võivad julgustada neid abi otsima ning suurendada nende valmidust ja avatust sotsiaalteenuste vastuvõtmiseks. Negatiivsed või eelarvamustega hoiakud võivad aga takistada abivajajatel abi otsimist ning tekitada lisatingimusi või barjääre abi saamiseks. Sotsiaaltöötajad märkisid ära, et suurimaks stigmade tekitajaks on kogukondlikud arvamused. Seda kinnitab ka sotsiaalkonstruktivistlik lähenemine, mille põhiideeks on see, et arusaam tekib koos teistega ja valikud, mida inimesed langetavad on tingitud sellest (Saleem *et al.*, 2021, lk 406–407).

Lisaks eelnevalt mainitule võib öelda, et ühiskondlikud hoiakud mängivad olulist rolli sotsiaaltöös abisaaja kuvandi kujunemisel ning sellest tulenevalt ka abi küsimisel. Positiivsed ja toetavad ühiskondlikud hoiakud võivad julgustada abivajajaid abi otsima ning suurendada nende usaldust ja avatust sotsiaalteenuste vastuvõtmiseks. Sellised hoiakud võivad aidata vähendada abi otsimisega seotud häbi või hirmu ning luua keskkonna, kus abivajajad tunnevad end toetatuna ja mõistetuna. Vastupidiselt võivad negatiivsed või eelarvamustega hoiakud takistada abivajajatel abi otsimist ning tekitada lisatingimusi või barjääre abi saamiseks. Kui ühiskonnas valitsevad stigmatiseerivad või diskrimineerivad arusaamad abivajajate suhtes, võib see põhjustada abivajajates eneseisolatsiooni või vastumeelsust abi otsida.

Seega on oluline, et sotsiaaltöötajad ja ühiskond tervikuna tegeleksid aktiivselt hoiakute kujundamisega ning propageeriks avatust, empaatiat ja toetust abivajajate suhtes.

Positiivsete ja mõistvate hoiakute edendamine võib aidata luua keskkonna, kus abivajajad tunnevad end julgustatuna ja toetatuna abi otsima ning seeläbi parandada sotsiaaltöö tulemuslikkust ja klientide heaolu.

Kokkuvõttes võib öelda, et sotsiaaltöötaja ja kliendi vaheline suhe ning ühiskondlikud hoiakud on seotud oluliselt sotsiaaltöö praktikast, abivajajate käitumist ning teenuste kvaliteeti ja efektiivsust. Seetõttu on oluline arvestada nende teguritega sotsiaaltöö planeerimisel ja elluviimisel, et tagada parim võimalik tugi ja abi abivajajatele. Uuringud on näidanud, et sotsiaaltöötaja ja kliendi vahelisel suhtel on mitu seost sotsiaaltöötaja tööle abiandjana. Hea ja usalduslik suhe kliendiga võib suurendada sotsiaaltöötaja efektiivsust ning võimaldada paremat arusaamist kliendi vajadustest ja olukorrast. Usalduslik suhe võib suurendada ka kliendi avatust ning motiveeritust abi vastu võtta ja koostööd teha. Lisaks võib hea suhe aidata ennetada või lahendada konflikte ning parandada üldist töökeskkonda ja -kvaliteeti. Seega võib öelda, et sotsiaaltöötaja ja kliendi vaheline suhe on oluline tegur sotsiaaltöö tulemuste ja klientide abivajaduste rahuldamise seisukohast. Ühiskondlikud hoiakud on seotud oluliselt sotsiaaltöös abisaaja kuvandiga ning sellest tulenevalt abi küsimist. Abisaaja kuvand ja sotsiaalsed normid mängivad olulist rolli abiküsimise dünaamikas. Positiivne kuvand hõlbustab koostööd, samas kui negatiivne võib tekitada takistusi. Kuvandit kujundavad isiku tegevused, usaldusväärsus ja suhtumine ning sotsiaalsed normid. Need kujundavad mitte ainult individuaalset mainet, vaid ka gruppidentiteeti ja vastuvõtmist. Seega on oluline tunnustada kliendi kuvandi seost abiküsimisega ja sotsiaalsete suhetega.

Käesoleva töö tulemustest lähtuvalt teeb töö autor Tartu Omavalitsuste Liidule järgnevad ettepanekud:

- Täiendkoolituste korraldamine: Korraldada regulaarseid koolitusi ja seminare sotsiaaltöötajatele konfliktiolukordade lahendamiseks ning klientidega suhtlemisoscuste arendamiseks. Kaasata eksperte ja praktikuid, kes jagaksid praktilisi näpunäiteid ja juhiseid sotsiaaltöötajatele.
- Klientide tagasiside süsteemi loomine: Luua struktureeritud süsteem klientide tagasiside kogumiseks, näiteks luua igale omavalitusele vastav tagasiside esitamise koht kodulehel. Analüüsida saadud tagasisidet regulaarselt ning teha vajalikke muudatusi teenuste osutamisel vastavalt klientide vajadustele.



- Teavitustöö ja avaliku arvamuse kujundamine: Korraldada omavalitsuste kaudu teavitus- ja hariduskampaaniaid kohalikele elanikele ning kogukondadele, mis suunaksid ühiskonna tähelepanu sotsiaaltöö olulisusele ning abivajajate toetamise vajadusele. Kaasata meedia, sotsiaalmeedia ja teisi kommunikatsioonikanaleid positiivse sõnumi levitamiseks. Positiivse ja toetava suhtumise edendamine ühiskonnas võib aidata luua keskkonda, kus abi otsimine on julgem ja aktsepteeritum.

Püstitatud kahele uurimisküsimusele leidis autor vastused. Esiteks sotsiaaltöötaja-kliendi suhe on seotud oluliselt sotsiaaltöötaja tööga abiandjana, suurendades efektiivsust, võimaldades paremat arusaamist kliendi vajadustest ja olukorrast ning suurendades kliendi avatust ning motiveeritust abi vastu võtta ja koostööd teha. Teiseks ühiskondlikud hoiakud on seotud oluliselt abisaaja kuvandiga sotsiaaltöös ning võivad takistada abi küsimist, kuna stereotüübid ja negatiivsed arusaamad võivad tekitada hirme ja häbitunnet abisaamise osas. Edaspidistes uuringutes võiks süvitsi uurida abisaaja kuvandi ja maine rolli sotsiaaltöö tulemustele ning klientide abivajaduste rahuldamisele erinevates kontekstides. Lõputöö eesmärk sai täidetud. Kuigi vastajate arvu põhjal ei saa teha üldistusi kõigi omavalitsuste kohta, siis kooskõlas intervjuudega saab teha üldistatud ettepanekuid sotsiaaltöötajate koolitamiseks ja toetamiseks, et parendada nende koostööd ja suhteid klientidega.

## KOKKUVÕTE

Lõputöö keskendus abisaaja kuvandi uurimisele sotsiaaltöös Tartumaa kohalikes omavalitsustes ning selle seosele sotsiaaltöö praktikaga. Teoreetilises osas arutleti abisaaja kuvandi olulisuse üle suhetes klientidega ning selle seosele sotsiaaltöö tulemustega. Autor lähenes uurimisele sotsiaalkonstruktivistlikust vaatenurgast, rõhutades kuvandi kujunemise sotsiaalselt ja individuaalselt aspekti.

Uurimismeetodina kasutati kombineeritud uurimisviisi, kus koguti nii kvalitatiivseid kui ka kvantitatiivseid andmeid mitmete erinevate meetodite abil, sealhulgas ankeetküsitlused, intervjuud ja vaatlused. Tulemused näitasid, et abisaaja kuvandil on oluline roll sotsiaaltöös ning see võib kujundada oluliselt suhete kvaliteeti klientidega, teenuste efektiivsust ja üldist töökeskkonda.

Hea ja usalduslik suhe abisaajaga on oluline sotsiaaltöötaja töös abiandjana, kuna see võib suurendada sotsiaaltöötaja efektiivsust ning võimaldada paremat arusaamist kliendi vajadustest ja olukorrast. Lisaks võib hea suhe abisaajaga suurendada kliendi avatust ning motiveeritust abi vastu võtta ja koostööd teha. Autor tõi välja, et sotsiaaltöötajad peaksid rohkem arvestama abisaaja kuvandiga ning arendama oma suhtlemisoskusi ja konfliktide lahendamise võimekust. Sotsiaaltöötaja ja kliendi vaheline suhe on oluline tegur sotsiaaltöö tulemuste ja klientide abivajaduste rahuldamise seisukohast. Uuringud on näidanud, et hea ja usalduslik suhe kliendiga võib suurendada sotsiaaltöötaja efektiivsust, parandada arusaamist kliendi vajadustest ning motiveerida klienti abi vastu võtma ja koostööd tegema. Lisaks aitab hea suhe ennetada või lahendada konflikte ning parandada üldist töökeskkonda ja -kvaliteeti.

Ühiskondlikud hoiakud mõjutavad oluliselt sotsiaaltöös abisaaja kuvandit ning sellest tulenevalt abi küsimist. Positiivne kuvand hõlbustab koostööd ja abi vastuvõtmist, samas kui negatiivne võib tekitada takistusi. Kuvandit kujundavad isiku tegevused, usaldusväärsus ja suhtumine ning sotsiaalsed normid, mis omakorda mõjutavad

individuaalset mainet ja grupiidentiteeti. Seega on oluline arvestada ühiskondlike hoiakute seosega abiküsimisele ja sotsiaalsetele suhetele sotsiaaltöö praktikas.

Kokkuvõttes on sotsiaaltöötaja ja kliendi vaheline suhe ning ühiskondlikud hoiakud olulised tegurid sotsiaaltöö tulemuste ja teenuste efektiivsuse seisukohast. Nende tegurite arvestamine ja teadlik juhtimine aitab tagada parima võimaliku toe ja abi abivajajatele ning parandada sotsiaaltöö kvaliteeti ja tulemuslikkust.

Järeldustena soovitati sotsiaaltöötajatele pakkuda täiendavaid koolitusi ja juhendamist suhtlemisoskuste ning konfliktiolukordade lahendamise valdkonnas. Samuti rõhutati klientide tagasiside olulisust teenuste kvaliteedi parandamisel ning stigmatiseerimise vähendamist ühiskonnas. Lõputöö tulemused ja soovitused on olulised praktilised juhised sotsiaaltöö valdkonnas tegutsevatele spetsialistidele ja organisatsioonidele, aidates neil paremini mõista abisaaja kuvandi olulisust ning arendada suhteid klientidega sotsiaaltöö praktikas.

## VIIDATUD ALLIKAD

- Alamri, W. A. (2019). Effectiveness of Qualitative Research Methods: Interviews and Diaries. *International Journal of English and Cultural Studies*, 2(1), 65–70. <https://doi.org/10.11114/ijecs.v2i1.4302>
- Allgurin, M., Anand, J. C., Gubrium, E., Svenlin, A. R., & Thoresen, S. H. (2023). ‘The ‘social’ in social work. *Nordic Social Work Research*, 13(1), 1–3. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2023.2176015>
- Brenner, R. E., Engel, K. E., Vogel, D. L., Tucker, J. R., Yamawaki, N., & Lannin, D. G. (2018). Intersecting cultural identities and help-seeking attitudes: The role of religious commitment, gender, and self-stigma of seeking help. *Mental Health, Religion & Culture*, 21(6), 578–587. <https://doi.org/10.1080/13674676.2018.1519782>
- Bretherton, S. J. (2022). The influence of social support, help-seeking attitudes, and help-seeking intentions on older Australians' use of mental health services. *The International Journal of Aging and Human Development*, 95(3), 309–326. <https://doi.org/10.1177/00914150211050882>
- Carlson, R. W., & Zaki, J. (2018). Good deeds gone bad: Lay theories of altruism and selfishness. *Journal of Experimental Social Psychology*, 75, 36–40. <https://doi.org/10.1016/j.jesp.2017.11.005>
- Chapman, C. M., Louis, W. R., Masser, B. M., & Thomas, E. F. (2022). Charitable triad theory: how donors, beneficiaries, and fundraisers influence charitable giving. *Psychology & Marketing*, 39(9), 1826–1848. <https://doi.org/10.1002/mar.21701>
- Choy, L. T. (2014). The Strengths and Weaknesses of Research Methodology: Comparison and Complimentary between Qualitative and Quantitative Approaches. *IOSR Journal Of Humanities And Social Science*, 19(4, Ver. III), 99–104. <https://iosrjournals.org/iosr-jhss/papers/Vol19-issue4/Version-3/N0194399104.pdf>

- Dawadi, S., Shrestha, S., & Giri, R. A. (2021). Mixed-Methods Research: A Discussion on its Types, Challenges, and Criticisms. *Journal of Practical Studies in Education*, 2(2), 25–36. <https://doi.org/10.46809/jpse.v2i2.20>
- Erlandsson, A., Dickert, S., Moche, H., Västfjäll, D., & Chapman, C. (2023). Beneficiary effects in prosocial decision making: Understanding unequal valuations of lives. *European Review of Social Psychology*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1080/10463283.2023.2272238>
- Ganzevles, M., Andriessen, D., Van Beest, W., Van Regenmortel, T., & Van Weeghel, J. (2020). The Nature of Social Work Research by Dutch Universities of Applied Sciences : An Overview. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 29(1), 41–61. <https://doi.org/10.18352/jsi.616>
- Hobbs, E. K., & Evans, N. (2017). Social work perceptions and identity: How social workers perceive public and professional attitudes towards their vocation and discipline. *Aotearoa New Zealand Social Work*, 29(4), 19–31. <https://doi.org/10.11157/anzswj-vol29iss4id378>
- Hübner, L. (2014). Constructing relations in social work: client, customer and service user? The application and relevance of the term user in social work discourse. *Nordic Social Work Research*, 4(2), 87–98. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2013.867894>
- International Federation of Social Workers. (2014). *Global Definition of Social Work*. <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
- Jafari Amineh, R., & Davatgari Asl, H. (2015). Review of Constructivism and Social Constructivism. *Journal of Social Sciences, Literature and Languages*, 1(1), 9–16.
- Juhanson, A. (2016). *Avalikus teenistuses töötavate sotsiaaltöötajate lojaalsuskonfliktid* [Magistritöö, Tallinna Tehnikaülikool, Tööstuspsühholoogia instituut]. Digikogu. <https://digikogu.taltech.ee/et/item/0b783250-db93-46d4-9fd9-e061785db434>
- Järveläinen, E., Rantanen, T., & Toikko, T. (2023). Meanings of a client-employee relationship in social work: clients' perspectives on desisting from crime. *Nordic Social Work Research*, 13(2), 318–332. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2021.1981984>

- King, S. (2013). Assisted Desistance and Experiences of Probation Supervision. *Probation Journal*, 60(2), 136–151. <https://doi.org/10.1177/0264550513478320>
- Larkin, H., Henwood, B., Fogel, S. J., Aykanian, A., Briar-Lawson, K. H., Donaldson, L. P., Herman, D., Little, S. B., Meyer-Adams, N., Padgett, D. K., Patchner, M. A., & Streeter, C. L. (2016). Responding to the Grand Challenge to End Homelessness: The National Homelessness Social Work Initiative. *Families in Society*, 97(3), 153–159. <https://doi.org/10.1606/1044-3894.2016.97.31>
- Legros, S., & Cislighi, B. (2020). Mapping the Social-Norms Literature: An Overview of Reviews. *Perspectives on Psychological Science*, 15(1), 62–80. <https://doi.org/10.1177/1745691619866455>
- Leyton, A., Meekers, D., Hutchinson, P., Andrinopoulos, K., & Chen, X. (2023). A Qualitative Assessment of Social Norms Related to Seeking Help for Intimate Partner Violence in Honduras. *Journal of Interpersonal Violence*, 38(17–18), 10234–10258. <https://doi.org/10.1177/08862605231172485>
- Lens, V., Nugent, M., & Wimer, C. (2018). Asking for Help: A Qualitative Study of Barriers to Help Seeking in the Private Sector. *Journal of the Society for Social Work and Research*, 9(1), 107–130. <https://doi.org/10.1086/696356>
- Marc, C., Makai Dimeny, J., & Bactre, C. (2019). The social worker-client relationship: difficulties and solutions. *Bulletin of the Transilvania University of Braşov. Series VII: Social Sciences and Law*, 12(2), 377–386. <https://doi.org/10.31926/but.ssl.2019.12.61.2.20>
- Milinski, M. (2016). Reputation: A universal currency for human social interactions. *Philosophical Transactions of the Royal Society B: Biological Sciences*, 371(1687), 1–8. <https://doi.org/10.1098/rstb.2015.0100>
- Mishra, P. J., & Bandela, A. P. (2015). Social Work: A Comprehensive Helping Profession. *International Journal of Arts Humanities and Management Studies*, 1(2), 12–18. <http://ijahms.com/upcomingissue/03.02.2015.pdf>
- Monterrosa, A. E. (2021). How Race and Gender Stereotypes Influence Help-Seeking for Intimate Partner Violence. *Journal of Interpersonal Violence*, 36(17–18), 9153–9174. <https://doi.org/10.1177/0886260519853403>

- Müller, M., & Pihl-Thingvad, S. (2019). User involvement in social work innovation: A systematic and narrative review. *Journal of Social Work, 20*(6), 731–749. <https://doi.org/10.1177/1468017319837519>
- Newark, D. A., Bohns, V. K., & Flynn, F. J. (2017). A helping hand is hard at work: Help-seekers' underestimation of helpers' effort. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 139*, 18–29. <https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2017.01.001>
- O'Donoghue, K., & Tsui, M. S. (2015). Social Work Supervision Research (1970–2010): The Way We Were and the Way Ahead. *The British Journal of Social Work, 45*(2), 616–633. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bct115>
- O'Leary, P., & Tsui, M. S. (2019). The base of social work: Relationship, client, evidence or values? *International Social Work, 65*(5), 1327–1328. <https://doi.org/10.1177/0020872819875006>
- O'Leary, P., Tsui, M. S., & Ruch, G. (2013). The Boundaries of the Social Work Relationship Revisited: Towards a Connected, Inclusive and Dynamic Conceptualisation. *British Journal of Social Work, 43*(1), 135–153.
- Petersén, A. C. (2022). New insights on motives for choosing social work as a career: answers from students and newly qualified social workers. *Social Work Education*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1080/02615479.2022.2139823>
- Proctor, E. (2017). The pursuit of quality for social work practice: three generations and counting. *Journal of the Society for Social Work and Research, 8*(3), 335–353. <https://doi.org/10.1086/693431>
- Reisch, M. (2013). Social Work Education and the Neo-Liberal Challenge: The US Response to Increasing Global Inequality. *Social Work Education, 32*(6), 715–733. <https://doi.org/10.1080/02615479.2013.809200>
- Rollins, W. (2020). Social Worker–Client Relationships: Social Worker Perspectives. *Australian Social Work, 73*(4), 395–407. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2019.1669687>
- Saleem, A., Deeba, F., & Kausar, H. (2021). Social Constructivism: A New Paradigm in Teaching and Learning Environment. *Perennial Journal of History, 2*(2), 403–421. <https://doi.org/10.52700/pjh.v2i2.86>
- Selg, M. (2021). Hea sotsiaaltöötaja on hästi hoitud. *Sotsiaaltöö, (1)*, 78–86.

- Sinai-Glazer, H. (2020). The essentials of the helping relationship between social workers and clients. *Social Work*, 65(3), 245–256. <https://doi.org/10.1093/sw/swaa028>
- Sullivan, W. P. (2016). Leadership in Social Work: Where Are We? *Journal of Social Work Education*, 52(1), 51–61. <https://doi.org/10.1080/10437797.2016.1174644>
- Takács, K. (2022). A Reputation-Centered Theory of Human Cooperation and Social Organization. *Sociologica*, 16(2), 11–51. <https://doi.org/10.6092/issn.1971-8853/14196>
- Tartu Linn. (2021). *Tartu linna heaoluprofiil 2021*. <https://www.tartu.ee/sites/default/files/uploads/Tartu%20linna%20heaoluprofiil.pdf>
- Tartu Linn. (s. a.). *Toetused ja teenused*. <https://www.tartu.ee/et/ToetusedTeenused>
- Tartumaa Omavalitsuste Liit. (s. a.). *Tartumaa kohalikud omavalitsused*. <https://www.tartumaa.ee/tutvustus/omavalitsused>
- Tartumaa Omavalitsuste Liit. (2022). *Tartumaa arengustrateegia 2040*. [https://media.voog.com/0000/0046/8927/files/Tartumaa%20arengustrateegia%202040\\_09.12.2022%20\(12.12.22\).pdf](https://media.voog.com/0000/0046/8927/files/Tartumaa%20arengustrateegia%202040_09.12.2022%20(12.12.22).pdf)
- Trevithick, P. (2014). Humanising Managerialism: Reclaiming Emotional Reasoning, Intuition, the Relationship, and Knowledge and Skills in Social Work. *Journal of Social Work Practice*, 28(3), 287–311. <https://doi.org/10.1080/02650533.2014.926868>
- Van Bijleveld, G. G., Dedding, C. W. M., & Bunders-Aelen, J. F. G. (2015). Children's participation within child protection: The role of the social worker. *Child and Family Social Work*, 20(2), 129–138. <https://doi.org/10.1111/cfs.12082>
- Õunapuu, L. (2014). *Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteenustes*. Tartu Ülikool. DSpace. <http://hdl.handle.net/10062/36419>



## Lisa 1. Ankeetküsitlus

Tere!

Mina olen Marion Maasar, Tartu Ülikooli Pärnu kolledži sotsiaaltöö ja rehabilitatsiooni korralduse eriala tudeng. Kirjutan lõputööd teemal „Abisaaja kuvand Eesti sotsiaaltöös Tartumaa näitel“. Teie kogemused ja arvamused selles valdkonnas on väga olulised. Lõputöö eesmärk on uurida abisaaja kuvandit ja abisaajate valmidust abi küsida. Sellega seoses palun Teil osaleda uuringus ja vastata sellele ankeetküsitlusele. Küsitlusele vastamine võtab aega umbes 10–15 minutit ning kõik vastused on anonüümsed. Kõik saadud tulemused analüüsitakse ja esitletakse üldistatud kujul.

Suur tänu juba ette Teie aja ja panuse eest!

1. Kui kaua olete töötanud sotsiaaltöö valdkonnas?

- Vähem kui 1 aasta
- 2–5 aastat
- 6–10 aastat
- Rohkem kui 10 aastat

2. Kuidas hindate sotsiaaltöötaja ja kliendi vaheliste suhete olulisust oma igapäevatoos?

Palun põhjendage.

- Väga oluline
- Oluline
- Nii ja naa
- Vähe oluline
- Pole üldse oluline

Põhjendus: \_\_\_\_\_

Allikas: Allgurin *et al.*, 2023, lk 2

## Lisa 1 järg

3. Kuidas mõjutab usalduslik suhe klientidega Teie motivatsiooni nende abistamisel?

Palun põhjendage.

- Oluliselt suurendab motivatsiooni
- Suurendab motivatsiooni
- Ei mõjuta
- Vähendab motivatsiooni
- Oluliselt vähendab motivatsiooni

Põhjendus:

Allikas: Juhanson, 2016, lk 15–18

4. Kuidas kirjeldate üldiselt oma suhet abivajajatega?

|   | Ei nõustu | Pigem ei nõustu | Nii ja naa | Pigem nõustun | Nõustun |
|---|-----------|-----------------|------------|---------------|---------|
| Kui vastastikust usaldust ja austust, mis loob avatud ja toetava keskkonna minu tööks abiandjana.   |           |                 |            |               |         |
| Kui emotsionaalset ja lähedast, ning see võib mõjutada minu professionaalset distantsi.             |           |                 |            |               |         |
| Kui pragmaatilist ja eesmärgikeskset, keskendudes konkreetsete probleemide lahendamisele.           |           |                 |            |               |         |
| Suhe abivajajatega pole minu jaoks oluline, see on lihtsalt tööülesanne.                            |           |                 |            |               |         |
| Pean abivajajatega suhtlemist pigem kohustuslikuks, mitte soovitud tegevuseks.                      |           |                 |            |               |         |
| Ei püüa luua sügavamat sidet abivajajatega, kuna see võib mõjutada minu professionaalset distantsi. |           |                 |            |               |         |

5. Kirjeldage soovi korral pikemalt oma koostööd abivajajaga?

Allikas: Sinai-Glazer, 2020, lk 245

## Lisa 1 järg

6. Kuidas hindate empaatia ja usalduse rolli sotsiaaltöös klientidega ning nende mõju abi efektiivsusele ja vastastikusele koostööle?

- Empaatia ja usaldus loovad positiivse suhte klientidega, mis võib suurendada nende usaldust ja valmidust abi vastu võtta.
- Empaatia ja usaldus on olulised, kuid mitte alati piisavad, et tagada abi efektiivsus ja vastastikune koostöö.
- Empaatia ja usaldus võivad olla takistuseks professionaalse distantse hoidmisel ja objektiivsuse säilitamisel.
- Muu\_\_\_\_\_

Allikas: Hobbs & Evans, 2017, lk 26–27

7. Kuidas kasutate suhtlemisoskusi ja empaatiat, et luua positiivne ja toetav suhe klientidega?

|  | Üldse mitte | Harva | Sageli | Pidevalt |
|--|-------------|-------|--------|----------|
| Kuulan aktiivselt ja näitan empaatiat klientide suhtes     |             |       |        |          |
| Kasutan suhtlemisel kliendiga selget ja arusaadavat keelt  |             |       |        |          |
| Näitan mõistmist ja toetust klientidele                    |             |       |        |          |
| Julgustan kliente avatult suhtlema ja oma muredest rääkima |             |       |        |          |

8. Nimetage soovi korral veel tegureid, mis aitavad luua positiivse suhte kliendi ja sotsiaaltöötaja vahel. \_\_\_\_\_

Allikas: Rollins, 2020, lk 399–402

9. Kuidas tagate, et Teie suhe klientidega põhineb vastastikusel usaldusel ja austusel? (Vali üks või mitu)

- Loon avatud ja toetava suhtluskliima
- Kuulan klientide vajadusi ja mõistan nende olukorda
- Jagan infot selgelt ja läbipaistvalt
- Austan klientide privaatsust ja iseseisvust
- Muu\_\_\_\_\_

Allikas: O’Leary *et al.*, 2013, lk 135

## Lisa 1 järg

### 10. Kuidas tegelete konfliktiolukordadega sotsiaaltöötaja-kliendi suhtes?

|  | Ei nõustu | Pigem ei nõustu | Nii ja naa | Pigem nõustun | Nõustun |
|--|-----------|-----------------|------------|---------------|---------|
| Otsin konstruktiivseid lahendusi ja suhtun professionaalselt               |           |                 |            |               |         |
| Püüan leida kompromisse, kuid see võib mõjutada professionaalset käitumist |           |                 |            |               |         |
| Välidin konflikte, et säilitada professionaalne suhe                       |           |                 |            |               |         |
| Konfliktid mõjutavad oluliselt minu professionaalset käitumist             |           |                 |            |               |         |
| Konfliktid segavad minu tööd oluliselt                                     |           |                 |            |               |         |

Allikas: Rollins, 2020, lk 399–402

### 11. Kuidas tegelete keeruliste olukordadega, kus klientide vajadused võivad olla vastuolus Teie professionaalsete kohustustega?

|   | Ei nõustu | Pigem ei nõustu | Nii ja naa | Pigem nõustun | Nõustun |
|---|-----------|-----------------|------------|---------------|---------|
| Otsin tasakaalustatud lahendusi, mis arvestavad mõlema poole vajadusi |           |                 |            |               |         |
| Konsulteerin kolleegidega ja otsin parima võimaliku lahenduse         |           |                 |            |               |         |
| Järgin professionaalseid eetikanorme ja juhiseid                      |           |                 |            |               |         |
| Võin kogeda raskusi selliste olukordade lahendamisel                  |           |                 |            |               |         |
| Võin vajada täiendavat koolitust selliste olukordadega toimetulekuks  |           |                 |            |               |         |

### 12. Soovi korral kirjutage pikemalt, kuidas tegelete keeruliste olukordadega, kus klientide vajadused võivad olla vastuolus Teie professionaalsete kohustustega? \_\_\_\_\_

Allikas: Proctor, 2017, lk 335

### 13. Kuidas hindate klientide tagasisidet Teie tööle?

- Väga oluline, kasutan tagasisidet oma töö parendamiseks
- Oluline, arvestan klientide soovide ja vajadustega
- Ei pea klientide tagasisidet oluliseks
- Muu: \_\_\_\_\_

Allikas: Müller & Pihl-Thingvad, 2019, lk 731

## Lisa 1 järg

14. Kuidas toetate kliente nende iseseisvuse saavutamisel?

|  | Ei nõustu | Pigem ei nõustu | Nii ja naa | Pigem nõustun | Nõustun |
|--|-----------|-----------------|------------|---------------|---------|
| Julgustan kliente iseseisvuse poole püüdlema ja toetan nende pingutusi |           |                 |            |               |         |
| Pakun vajadusel juhendamist ja tuge iseseisvuse saavutamisel           |           |                 |            |               |         |
| Arvestan klientide soovidega iseseisvuse osas                          |           |                 |            |               |         |
| Võin kogeda raskusi klientide iseseisvuse toetamisel                   |           |                 |            |               |         |
| Suunan neid vajadusel täiendavatele toetustele ja teenustele           |           |                 |            |               |         |
| Vajan täiendavat koolitust klientide iseseisvuse toetamiseks           |           |                 |            |               |         |

15. Soovi korral täiendage, kuidas toetate kliente nende iseseisvuse saavutamisel?

Allikas: Selg, 2021, lk 81–83

16. Millise sotsiaalse rühma klientidega on olnud kõige raskem häid abistamissuhteid luua?

|   | Väga raske | Raske | Nii ja naa (oleneb kliendist) | Kerge | Väga kerge |
|---|------------|-------|-------------------------------|-------|------------|
| Noored, lapsed  |            |       |                               |       |            |
| Täiskasvanud  |            |       |                               |       |            |
| Eakad   |            |       |                               |       |            |
| Erinevad etnilised ja rassilised rühmad: näiteks mustanahalised, hispaanlased, aasialased/ asiaadid |            |       |                               |       |            |
| Immigrantide kogukonnad   |            |       |                               |       |            |
| Erinevate usuliste taustadega inimesed  |            |       |                               |       |            |
| LGBTQ+ kogukond   |            |       |                               |       |            |
| Sõltuvushäiretega inimesed  |            |       |                               |       |            |
| Kodutud   |            |       |                               |       |            |
| Töötud  |            |       |                               |       |            |
| Kinnipeetavad, vangist vabanenud isikud   |            |       |                               |       |            |
| Füüsilise puudega inimesed  |            |       |                               |       |            |
| Vaimse puudega inimesed   |            |       |                               |       |            |
| Meelepuudega inimesed: näiteks kuulmine, nägemine   |            |       |                               |       |            |
| Psüühikahäiretega inimesed  |            |       |                               |       |            |

## Lisa 1 järg

17. Kuidas mõjutavad rasked ja keerulised suhted klientidega Teie tööd abiandjana?

Allikas: O'Leary *et al.*, 2013, lk 135

18. Kuidas mõjutavad Teie arvates ühiskondlikud normid ja ootused klientide valmisolekut abi otsida?

- Ühiskondlikud normid võivad luua tõkkeid abiküsimisele, kuna need kujundavad inimeste käitumist, ootusi ja hirme võimalike tagajärgede ees.
- Ühiskondlikud normid võivad julgustada abi otsima, kui selleks on positiivne sotsiaalne tugi ja aktsepteeriv keskkond.
- Ühiskondlikud normid ei pruugi oluliselt mõjutada abi otsimise valmidust, kui individuaalsed vajadused on prioriteetsed.

• Muu\_\_\_\_\_

Allikas: Newark *et al.*, 2017, lk 19

19. Kuidas võiksid sotsiaalsed normid ja stigmad mõjutada klientide valmidust abi küsida?

- Sotsiaalsed normid ja stigmad võivad kliente häbistada abi küsimise eest.
- Sotsiaalsed normid ja stigmad võivad motiveerida kliente abi otsima, kui neid toetatatakse ja mõistetakse nende olukorda.
- Sotsiaalsed normid ja stigmad ei pruugi oluliselt mõjutada abi küsimise valmidust, kui klient tunneb end toetatuna ja mõistetuna.

• Muu\_\_\_\_\_

Allikas: Milinski, 2016, lk 1–2

20. Palun nimetage üks stigma, millega olete ise oma töös kokku puutunud seoses klientide ja abiküsimisega. \_\_\_\_\_

21. Kas peate oluliseks arvestada klientide kuvandiga/mainega sotsiaaltöös? Palun põhjendage.

- Jah, klientide kuvand mõjutab suhteid ja koostööd klientidega oluliselt.
- Ei, klientide kuvand ei tohiks mõjutada sotsiaaltöötaja ja kliendi vahelist suhet.
- Oleneb olukorrast ja kliendi individuaalsetest vajadustest.

Põhjendus: \_\_\_\_\_

Allikas: Lens *et al.*, 2018, lk 121–122

## Lisa 1 järg

22. Palun hinnake järgmisi väiteid seoses kliendi kuvandiga.

|   | Ei nõustu | Pigem ei nõustu | Nii ja naa | Pigem nõustun | Nõustun |
|---|-----------|-----------------|------------|---------------|---------|
| Stereotüübid mõjutavad abiküsimist ja nendest tingituna inimesed ei julge abi küsida.   |           |                 |            |               |         |
| Abi küsimisega käib kaasas teatav häbitunne.  |           |                 |            |               |         |
| Abi küsimisega käib kaasas sotsiaalne isolatsioon.  |           |                 |            |               |         |
| Abi küsimisega käib kaasas teatav enesehinnangu vähenemine.   |           |                 |            |               |         |
| Sotsiaalsed normid mõjutavad oluliselt inimeste käitumist.  |           |                 |            |               |         |
| Sotsiaalsed normid mõjutavad oluliselt eneseväljendust.   |           |                 |            |               |         |
| Lähenemise ja suhtlemise kohandamine vastavalt stereotüüpidele/kliendi kuvandile võib aidata luua usalduslikke suhteid abivajajatega. |           |                 |            |               |         |
| Abisaaja tegevused võivad oluliselt mõjutada nende kuvandit abistajate silmis.  |           |                 |            |               |         |
| Kliendi kuvandi/ maine kujunemisel mängivad rolli isiku omadused.   |           |                 |            |               |         |
| Kliendi kuvandi/ maine kujunemisel mängivad rolli abivajaduse õigustatus.   |           |                 |            |               |         |
| Abivajajate toetamine enesehinnangu tugevdamisel ja negatiivsete stereotüüpide ületamisel võib julgustada neid abi küsima.            |           |                 |            |               |         |

Allikas: Monterrosa, 2021, lk 9169

23. Milliseid strateegiaid ja lähenemisviise kasutate, et luua usaldusväärne ja toetav suhe klientidega, mis soodustaks abi küsimist ja vastuvõtmist?

|  | Ei nõustu | Pigem ei nõustu | Nii ja naa | Pigem nõustun | Nõustun |
|--|-----------|-----------------|------------|---------------|---------|
| Aktiivne kuulamine   |           |                 |            |               |         |
| Empaatia klientide vastu                                       |           |                 |            |               |         |
| Austus klientide vastu   |           |                 |            |               |         |
| Selge ja avatud suhtlus klientidega                            |           |                 |            |               |         |
| Individuaalsete vajaduste mõistmine                            |           |                 |            |               |         |
| Koostöö klientidega otsuste tegemisel ja lahenduste leidmisel. |           |                 |            |               |         |

Allikas: Müller & Pihl-Thingvad, 2019, lk 731

## Lisa 1 järg

24. Kuidas saaksite oma teadmisi ja oskusi täiendada, et paremini mõista klientide kuvandit ning töötada efektiivsemalt koos ühiskondlike normide ja ootustega?

|   | Ei nõustu | Pigem ei nõustu | Nii ja naa | Pigem nõustun | Nõustun |
|---|-----------|-----------------|------------|---------------|---------|
| Täiendkoolitused ja enesearenguprogrammid klientide mitmekesisuse ja kultuurilise tundlikkuse osas. |           |                 |            |               |         |
| Regulaarne eneseanalüüs   |           |                 |            |               |         |
| Tagasiside küsimine klientidelt endilt  |           |                 |            |               |         |
| Koostöö teiste spetsialistidega   |           |                 |            |               |         |
| Kogemuste jagamine kolleegidega   |           |                 |            |               |         |

Allikas: Proctor, 2017, lk 335

25. Kas soovite jagada veel midagi või lisada mõnda muud mõtet seoses ankeetküsitluses läbi käidud temadega? Teie täiendav tagasiside on teretulnud!

---



## Lisa 2. Intervjuu küsimused

### Uurimisinstrument kvalitatiivse uuringu andmete kogumiseks (poolstruktureeritud intervjuu)

1. Mis asutuses ja ametikohal töötate?
2. Kaut olete valdkonnas töötanud?
  - Vähem kui 1 aasta
  - 2–5 aastat
  - 6–10 aastat
  - Rohkem kui 10 aastat
3. Milliste klientidega peamiselt koostööd teete? (sotsiaalne grupp)

### Sotsiaaltöötaja-kliendi suhe ja sotsiaaltöötaja töö abiandjana

4. Kuidas mõjutab vastastikune usaldus ja austus kliendi ja sotsiaaltöötaja vahel Teie tööd abiandjana?  
Allikas: Sullivan, 2016, lk 56
5. Kuidas toetate kliente nende iseseisvuse saavutamisel?  
Allikas: Takács, 2022, lk 13
6. Millised strateegiad ja lähenemisviisid aitavad luua usaldusväärset ja toetavat suhet klientidega?  
Allikas: O’Leary *et al.*, 2013, lk 135
7. Kuidas suudate säilitada professionaalse distantsi, samal ajal luues usalduslikke suhteid abivajajatega?  
Allikas: O’Leary *et al.*, 2013, lk 135
8. Kas on olnud olukordi, kus professionaalne distants on muutunud nõ „õhukeseks“ – kuidas olukord laheneb?  
Allikas: Selg, 2021, lk 81–83

### Kliendi kuvand ja abikäsimine

9. Kuidas ühiskondlikud hoiakud mõjutavad sotsiaaltöös abisaaja kuvandit ning sellest tulenevalt abi käsimist?  
Allikas: Milinski, 2016, lk 1–2
10. Milliseid konkreetseid väliseid tegureid või ootusi olete täheldanud, mis võivad mõjutada abivajajate enesehinnangut ja julgust abi küsida?  
Allikas: Bretherton, 2022, lk 321–322
11. Kuidas Te näete, et ühiskondlike hoiakute teadvustamine ja nendega arvestamine võib parandada või halvendada Teie töö tulemuslikkust abivajajatega?  
Allikas: Sinai-Glazer, 2020, lk 245
12. Kuidas Te toetate abivajajaid nende enesehinnangu tugevdamisel ja negatiivsete kuvandite ületamisel, et julgustada neid abi küsima?  
Allikas: Takács, 2022, lk 13
13. Kas soovite jagada veel midagi või lisada mõnda muud mõtet seoses intervjuus käsitletud teemadega?

## **SUMMARY**

### **THE IMAGE OF THE BENEFICIARY IN ESTONIAN SOCIAL WORK ON THE EXAMPLE OF TARTU COUNTY**

Marion Maasar

Social norms and stigmas have a significant impact on individuals' daily lives, influencing many of their choices. People in need of help may not seek it due to negative connotations associated with social stigmas and fear of societal judgment. Stigmas can lead to feelings of shame, social isolation, and decreased self-esteem, which can further exacerbate mental and social problems.

Help-seeking can be challenging for clients due to preconceived notions about receiving help and societal stigmas. Individuals seeking help assess the likelihood and value of receiving it. Excessive pressure from helpers can decrease help-seekers' motivation and willingness to improve their situation. Apart from excessive pressure to cope, help-seekers have other reasons for disengaging from help. Psychological barriers, including stigmas, exist in help-seeking. The most common stigma is the belief that individuals should manage on their own and that seeking help is shameful. Additionally, a lack of knowledge (e.g., about services) and excessive administrative procedures and associated workload can deter help-seeking.

The relationship between the social worker and the client plays a crucial role in help-seeking and receiving help. The relationship should be professional, based on mutual communication, collaboration, and adherence to agreed-upon rules. Important aspects include a clear understanding of one's role, understanding of the specific situation, professional relationships with clients, effective time and stress management, and a balance between professional and personal life.

Modern social worker-client relationship practice draws upon multiple theoretical perspectives and frameworks. The necessary skills include interpersonal, written communication, emotional intelligence, critical thinking, ethical decision-making, and organizational and analytical skills. Trust, empathy, trustworthiness, and transparency are essential components for a functioning relationship. To fulfill all these skills, the social worker should understand their client's nature, and in the absence of these skills, the social worker's communication with the client may suffer.

To understand the formation of client perceptions and better focus their work, the author adopts a social constructionist approach in the research. This theory posits that understanding, importance, and meaning are constructed together with other people. Cognitive growth occurs first at the social level and then at the individual level. Individuals can create meaning by interacting with each other and their environment.

Based on the preceding information, the research problem is the negative image associated with help-seeking and receiving help and its impact on the collaboration between the client and the social worker. The aim of the thesis is to analyze the image of the help recipient in social work in Tartumaa County and to make proposals to the Social Affairs Committee of the Union of Local Governments of Tartumaa County for the training and support of social workers to improve their collaboration and relationships with clients.

Materials are sought from various sources, including scientific articles and research on the image of the help recipient in social work. The work consists of several parts, including a theoretical overview of the image of the help recipient in social work, a study of the image of the help recipient in local governments in Tartumaa County, and a discussion, conclusions, and proposals to the Social Affairs Committee of the Union of Local Governments of Tartu County.

The thesis focused on investigating the image of the help recipient in social work in local governments in Tartumaa County and its impact on social work practice. The theoretical part discussed the importance of the image of the help recipient for relationships with clients and its connection to social work outcomes. The author approached the research

from a social constructionist perspective, emphasizing the social and individual aspects of image formation.

A mixed research method was used, collecting both qualitative and quantitative data using various methods, including questionnaires, interviews, and observations. The results showed that the image of the help recipient plays a significant role in social work and can significantly impact the quality of relationships with clients, the effectiveness of services, and the overall work environment.

A good and trusting relationship with the help recipient is essential for a social worker's work as a helper, as it can increase the social worker's effectiveness and allow for a better understanding of the client's needs and situation. In addition, a good relationship with the help recipient can increase the client's openness and motivation to receive help and cooperate. The author pointed out that social workers should consider the image of the help recipient more and develop their communication and conflict resolution skills. The relationship between the social worker and the client is an important factor in the outcomes of social work and the satisfaction of clients.

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

Mina, Marion Maasar,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose „Abisaaja kuvand Eesti sotsiaaltöös Tartumaa näitel“, mille juhendaja on Liina Käär, reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.

2. Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 4.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.

3. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.

4. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

*Marion Maasar*

**16.05.2024**