

TARTU ÜLIKOOL  
HARIDUSTEADUSKOND  
ERIPEDAGOOGIKA OSAKOND

Kadi Ilves

**Spetsialisti turvalisuse probleem sotsiaaltöös**

Bakalaureusetöö

Juhendaja: M.S.W. assist  
Marju Selg

TARTU 2003

# SISUKORD

|  |           |
|--|-----------|
| <b>SISSEJUHATUS</b>                                      | <b>4</b>  |
| <b>1. PROBLEEMIPÜSTITUS JA UURIMUSE EESMÄRK</b>          | <b>6</b>  |
| 1.1 Pilootuuring   | 6         |
| 1.2. Probleemipüstitus                                   | 8         |
| 1.3. Uurimuse eesmärk                                    | 10        |
| <b>2. KIRJANDUSE ÜLEVAADE</b>                            | <b>11</b> |
| 2.1. Sotsiaaltöö ehk töö sotsiaalalal                    | 11        |
| 2.2. Sotsiaaltöö probleemid                              | 12        |
| 2.2.1. Sotsiaaltöötaja ja kliendi suhe kui pingesallikas | 12        |
| 2.2.2. Organisatsioon kui pingesallikas                  | 14        |
| 2.2.3. Sotsiaaltöö olemus kui pingesallikas              | 17        |
| <b>3. UURIMUS</b>  | <b>18</b> |
| 3.1. Metoodika kirjeldus                                 | 18        |
| 3.1.1. Meetodi valiku põhjendus                          | 18        |
| 3.1.2. Põhistatud teooria meetod                         | 18        |
| 3.1.3. Narratiivide analüüsi meetod                      | 20        |
| 3.2. Andmekogumismeetod                                  | 21        |
| 3.3. Valim   | 21        |
| 3.4. Uurimuse käik                                       | 22        |
| 3.5. Analüüsimismeetod                                   | 24        |
| <b>4. UURIMISTULEMUSTE ANALÜÜS JA ARUTELU</b>            | <b>25</b> |
| 4.1. Ohustatuse põhjuslikud tingimused                   | 25        |
| 4.1.1. Kliendisuhete iseärasustega seotud ohud           | 25        |
| 4.1.2. Organisatsiooni iseärasustega seotud ohud         | 26        |
| 4.1.3. Sotsiaaltöö iseärasustega seotud ohud             | 29        |
| 4.2. Ohukogemused igapäevases töös                       | 30        |
| 4.2.1. Füüsiline vägivald                                | 31        |
| 4.2.2. Verbaalne vägivald                                | 31        |

|  |           |
|--|-----------|
| 4.2.2.1. Ähvardamine                                       | 32        |
| 4.2.2.2. Kaebuste esitamine                                | 33        |
| 4.2.2.3. Süüdistamine                                      | 33        |
| 4.2.3. Ahistamine  | 33        |
| 4.2.4. Haigused ja parasiidid                              | 34        |
| 4.2.5. Psühholoogiline pinge                               | 34        |
| 4.2.6. Materiaalne kahju                                   | 36        |
| <b>4.3. Kontekst</b>                                       | <b>36</b> |
| 4.3.1. Ohukogemuste ajaline ja ruumiline aspekt            | 36        |
| 4.3.2. Ohukogemuste sooline ja kultuuriline aspekt         | 37        |
| 4.3.3. Ohtlikud isikud                                     | 38        |
| 5.3.3.1. Ründajad  | 38        |
| 4.3.3.2. Potentsiaalselt ohtlikud isikud                   | 39        |
| 4.3.4. Professionide erinev arengutase                     | 40        |
| <b>4.4. Ohuolukordadega toimetulek</b>                     | <b>41</b> |
| 4.4.1. Efektiivsed toimetulekustrateegiad                  | 42        |
| 4.4.1.1. Professionaalsed oskused                          | 42        |
| 4.4.1.2. Tavaarusaamadel põhinevad oskused                 | 44        |
| 4.4.1.3. Abi kasutamine                                    | 46        |
| 4.4.1.4. Toetus ja tööjuhendamine                          | 47        |
| 4.4.2. Ebaefektiivsed toimetulekustrateegiad               | 49        |
| 4.4.3. Narratiivid   | 51        |
| <b>4.5. Toimetulekustrateegiate rakendamise tagajärjed</b> | <b>53</b> |
| 4.5.1. Töötaja isikuga seotud tagajärjed                   | 53        |
| 4.5.2. Edasise tööga seotud tagajärjed                     | 54        |
| 4.5.3. Töövälise eluga seotud tagajärjed                   | 55        |
| <b>KOKKUVÕTE</b>   | <b>57</b> |
| <b>KASUTATUD KIRJANDUS</b>                                 | <b>59</b> |

## SISSEJUHATUS

Käsitlen bakalaureusetöös sotsiaalvaldkonna spetsialistide turvalisuse probleeme, mida mulle teadaolevalt ei ole Eestis varem uuritud. Bakalaureusetöö põhieesmärk on uurida sotsiaalvaldkonna töötajate kokkupuuteid klienditöös esinevate ohtudega. Kõrvaleesmärk on ärgitada sotsiaalala töötajaid arutlema tööohutuse teemal ning leidma konkreetseid võimalusi olukorra parandamiseks.

Sotsiaalvaldkonna all pean silmas kõiki elualasid, mille ülesandeks on inimestele eesliini (*front-line*) teenuste pakkumine. Uurimuses olid nõus osalema üheksa valdkonna spetsialistid - vaimse tervise rehabilitatsiooni, hoolekandetasutuse, lastekaitse, koolisotsiaaltöö, haiglasotsiaaltöö, kriminaalhoolduse, peremeditsiini, haridus- ja noorsootöötajad. Nelja esimesena nimetatud ala esindasid kaks vastajat, et käsitleda valdkonna erinevaid aspekte, ülejäänuid üks vastaja. Kuna ülesandeks ei olnud töötajate isiklike arvamuste võrdlemine, vaid eesliini alade kohta üldistuste tegemine, on ühe valdkonna esindajate intervjuusid analüüsitud koos.

Bakalaureusetöö põhineb pilootuuringu tulemustele, mille viisin läbi seminaritöö raames möödunud aastal. Pilootuuringu abil soovisin selgitada turvalisuse ja töövägivalla temaatika uurimise mõttekust ning kaardistada probleemideringi. Eesmärgi täitmiseks küsitlesin Tartu Maakohtu kriminaalhooldusametnikke, et selgitada nende nägemust töökeskkonna turvalisusest. Pilootuuringu tulemustes leidis kinnitust, et turvalisuse ja töövägivalla teema vajab põhjalikumalt uurimist. Kriminaalhooldajad pidasid töökeskkonna peamiseks probleemiks suurt töökoormust ning stressi ning kõik olid kogenud klientide rünnakuid.

Pilootuuringu tulemustes ilmnes vastuolu, mis viitas töövägivallaga seonduvate tegurite vähesele teadvustamisele ning sellele, et töötajate poolt kirjeldatud stressi üks põhjusi võib olla nimelt sagedane kokkupuude klientide vägivaldse käitumisega.

Lähtudes isiklikest kogemustest ja kokkupuudetest teiste sotsiaalala töötajatega, oletasin, et klienditöös esinev vägivald ei ole kriminaalhoolduse spetsiifiline, vaid esineb suhteliselt sarnasel kujul sotsiaalvaldkonnas tervikuna, mille alusel otsustasin bakalaureusetöös uurida sotsiaalvaldkonda laiemalt. Lisaks seminaritöö tulemustele õhutas mind teema uurimist jätkama kriminaalhooldajatest kolleegide suur huvi ja toetus.

Töövägivald on teema, millest sageli teavad ainult ründaja ja rünnatav. Sotsiaalvaldkonna töötajad suhtlevad klientidega peamiselt kõrvaliste pilkude eest varjatult ning ei pruugi julgeda vägivallast rääkida ka oma kolleegidele ja ülemustele, kuna see ei sobi kokku asutuses kehtivate kirjutamata reeglitega. Sotsiaalalal on peamine töövahend spetsialisti enda isiksus, mistõttu läbikukkumised ja probleemid on isikustatud ja neid võidakse hinnata kui töötaja ebapädevuse näitajat. Töövägivalda ei saa käsitleda ainult töötaja ja kliendi vahelise nähtusena, sest ta leiab aset teenuse osutamise kontekstis ning on suunatud töötaja kui institutsiooni esindaja, mitte eraisiku vastu.

Bakalaureusetöö koosneb kolmest osast, millest mahukaim on uurimus. Kirjanduse ülevaade piirdub põhimõistete selgitamisega. Uurimuse läbiviimisel on kasutatud põhjustatud teooria ja narratiivide analüüsi meetodit. Uurimismeetodite valikul sai otsustavaks nende sobivus töö eesmärgiga. Uurimustulemuste analüüs on esitatud paradigmana, mis käsitleb ohustatuse fenomeni olemust, põhjuslikke tingimusi, toimetulekut, konteksti ja tagajärgi.

Kõik osalenud tundsid suurt huvi uurimuse tulemuste vastu, mistõttu võtsin endale ülesandeks tööd neile tutvustada. Avaldan toetuse eest tänu juhendajale, kes õpetas mulle, et “sipelgad ei alistu”, samuti kõigile uurimuses osalejatele ja kolleegidele Tartu Maakohtu kriminaalhooldusosakonnast.

# 1. PROBLEEMIPÜSTITUS JA UURIMUSE EESMÄRK

## 1.1 Pilootuuring

Pilootuuringu viisin läbi seminaritöö raames (Ilves 2002) ja selle eesmärk oli uurida Tartu Maakohtu kriminaalhooldusametnike nägemust töökeskkonna turvalisusest. Küsitluse kaudu püüdsin leida vastuse järgmistele küsimustele

1. mida tähendab kriminaalhooldusametniku jaoks turvalisus;
2. milliste töökeskkonna teguritega turvalisust seostatakse;
3. kui turvaliselt tunnevad kriminaalhooldusametnikud end töökeskkonnas;
4. milliseid tegureid peavad ametnikud end ohustavateks;
5. millised on kriminaalhooldajate ootused seoses töökeskkonna turvalisemaks muutmisega.

Vastuste analüüsimisel oli võimalik välja tuua järgmised tulemused (*Ibid.*):

- turvalisus tähendas kriminaalhooldaja jaoks eelkõige kaitstust kliendist lähtuva vaimse ja/või füüsilise vägivalla eest. Lisaks enda julgeolekule oli ametnike jaoks oluline kodu ja lähedaste turvalisus.
- Enamus kriminaalhooldajatest väitis, et tunneb end tööl turvaliselt, kirjeldades siiski mõningaid ohukogemusi. Vastustest võis järeldada, et täiesti turvaliselt tundsid end tööl ainult need kriminaalhooldajad, kes ei nimetanud ühtegi ohutegurit.
- Vastustest oli võimalik selgelt välja tuua kaks ohutegurite gruppi. Kõige sagedamini nimetati kogetud ja/või potentsiaalset kliendipoolset rünnakut kriminaalhooldusosakonnas või väljaspool. Teise suure rühma moodustasid suurest töökoormusest ja stressist tulenevad tegurid.
- Tööga seotud otsest hirmu oli enda väitel läbi elanud enamik kriminaalhooldajatest. Seejuures kirjeldati isiklikult kogetud klienditöö juhtumeid, mis valdavalt seisnesid joobes või psüühikahäirega kliendi ettearvamatus käitumises,

ametniku vastu suunatud verbaalses agressiivsuses, parasiitide või nakkusohus ja kodukülastuste käigus esinenud intsidentides. Vastustest järeldus, et oht tekib sagedamini olukordades, kus ametnik rakendab kliendi suhtes sanktsiooni või ranget järelevalvet.

- Kõik vastanud kriminaalhooldajad pidasid olulisimaks turvalisust suurendavaks teguriks tõhusat ennetustööd. Sagedamini nimetati vajadust elu- ja tööõnnetuskindlustuse, enesekaitsevahendite, individuaalse supervisiooni, selgelt defineeritud standardite ja tervise taastamise võimaluste loomise järele. Tähtsaks peeti ohtlike juhtumite osakonnasisest läbiarutamist.

Seminaritöö teoreetilises osas (Ilves 2002) olid ära toodud väljavõtted kriminaalhooldaja turvalisust käsitlevatest seadustest, eeskirjadest ja juhenditest. Tähelepanu all olid avaliku teenistuse seadus, töötervishoiu ja tööohutuse seadus, kriminaalhooldusseadus, kriminaalhoolduse ettevalmistamise ja teostamise juhend, kriminaalhooldusosakonna kodukord ja sisekorraeeskiri ning kriminaalhoolduse valdkonna arengustrateegia aastani 2004.

Seaduste analüüsist (*Ibid.*) selgus, et turvalisust käsitletakse peamiselt materiaalse kahju hüvitamise seisukohalt, ükski vaadeldud akt ei sisaldanud konkreetseid juhiseid ohuolukordade ennetamiseks ega lahendamiseks. Samuti ei olnud üheski aktis määratletud, kuidas peaks toimuma ohuolukordade menetlemine osakonnasiseselt ning millised võimalused on ette nähtud rünnaku ohvriks sattunud ametnike töövõime taastamiseks. Kriminaalhooldusseaduses on sätestatud nõuniku ja psühholoogi määramine kriminaalhooldusosakondade juurde, mis aga ei ole praktikas rakendunud. Nii töötab psühholoog üksikutes osakondades, piirdudes grupinõustamisega etteantud tundide ulatuses. Nõunik, kelle ülesandeks võiks olla tööjuhendamise läbiviimine ja ametnike nõustamine, on osakonniti erinevates funktsioonides. Tartu Maakohtu kriminaalhooldusosakonnas tegeleb nõunik peamiselt vabatahtlike kriminaalhooldusabilistega ja koostöö korraldamisega.

Seminaritöö tulemustest (*Ibid.*) võis järeldada, et kriminaalhooldajad hindavad enda töökeskkonda turvaliseks vaatamata esinenud rünnakutele ja nende jaoks on olulisemaks probleemiks suur töökoormus ja stress. Teisalt, asjaolu, et turvalisuse mõiste seostus töötajatel ainult ühe kitsa aspektiga, samuti isiklik töökogemus ja

konteksti tundmine võimaldasid oletada, et tegemist on probleemi ebapiisava teadvustamisega. Stress ja tööga rahulolematus on pigem tagajärjed ja nendega tegelemine ei anna tulemust, kui tegelikku probleemi ei osata „näha“. Nendest arutlustest lähtudes pidasin vajalikuks turvalisuse teema sügavamalt uurimist bakalaureusetöös.

## **1.2. Probleemipüstitus**

On teada, et sotsiaalvaldkonna töötajad satuvad võrreldes paljude teiste elukutsete esindajatega suurema tõenäosusega klientide vägivalda või muu väärkohtlemise ohvriks (Littlechild 1995; Newhill 1995; Van Soest & Bryant 1995; Brockman & McLean 2000; MacDonald & Sirotich 2001; E.S.R.C Study VAP 1997-2001; E.S.R.C Study VRP 1998-2002). Seejuures on sagedasemad juhtumid, mis ei sisalda füüsilist vägivalda, kuid kätkevad endas siiski suurt ohtu – parasiitidega ja haigustesse nakatumine, verbaalne ja füüsiline ahistamine, vägivalda või kättemaksuga ähvardamine.

Reaalsete ohtude kõrval on olulised potentsiaalsed ohud ehk töötajate ettekujutus võimalikest ohtudest (Littlechild 1995; Brockman & McLean 2000; E.S.R.C Study VAP 1997-2001; E.S.R.C Study VRP 1998-2002). Nimetatud ohutegurite mõju ja tagajärjed sõltuvad suuresti tähendustest ja seletustest, mis neile omistatakse. Tähenduste ja seletuste loomisel lähtub töötaja ühelt poolt isiklikest kogemustest ja hoiakutest, teiselt poolt aga kutseidentiteedist ning asutuses ja ühiskonnas kehtivatest arusaamadest.

Käesoleva bakalaureusetöö uurimuslik osa hõlmab lisaks otseselt sotsiaalteenuseid osutavate lastekaitse-, vaimse tervise rehabilitatsiooni, koolisotsiaaltöö, haiglasotsiaaltöö ja kriminaalhoolduse valdkondadele ka haridus-, noorsootöö- ja peremeditsiinisfääri, mille põhiline eesmärk ei ole sotsiaaltöö sõna otseses mõttes, kuid mis siiski kuuluvad eesliinile.

Inglisekeelses erialakirjanduses (E.S.R.C Study Violence against Professionals in Community 1998-2001; E.S.R.C Study Violence Research Programme 1997-2002)



tähistatakse mõistega „eesliini töötajad“ (*front-line workers*) spetsialiste, kelle ülesandeks on osutada esmaseid ehk põhivajadustega seotud teenuseid.

Ohustatus ei ole pelgalt töötaja probleem, sest enamasti tuleneb see ametist, mitte töötajast kui isikust. Sotsiaalvaldkonna spetsialist kuulub süsteemi, mille teisteks osadeks on klient ja organisatsioon. Kõik süsteemi osad mõjutavad üksteise käitumist ja kutsuvad esile vastureaktsioone. Organisatsioonide kirjeldamise üks peamisi mõisteid on organisatsioonikultuur, mille loovad suures osas konkreetsetes organisatsioonides töötavad inimesed. Organisatsioonikultuuri iseloomustavad väärtused, hoiakud, käitumis- ja suhtlemismustrid, formaalsed ja informaalsed reeglid ja muud näitajad, millest töötaja lähtub enda töö hindamisel.

Sotsiaalvaldkonna spetsialist on tööülesannete täitmisel tihti üsna omaette ja seetõttu peetakse loomulikuks, et ka vastutus ja probleemide lahendamine on tema isiklik asi. Samas puuduvad tal võimalused ja volitused vajalike muutuste tegemiseks.

Pilootuuringus alustatud teema edasiarendamisel ja valimi laiendamisel on mitu põhjust: esiteks, kirjeldatud ohud ei ole kriminaalhoolduse valdkonnale spetsiifilised, vaid on tuttavad enamikule „abistavate“ elukutsete esindajatele (Brockman & McLean 2000; E.S.R.C Study VAP 1997-2001; E.S.R.C Study VRP 1998-2002). Teiseks on vaja uurida, millisena näevad töötajad organisatsiooni ja seal kehtivaid reegleid. Pilootuuringus väitis suur hulk vastanutest, et tunneb end tööl turvaliselt, teiselt poolt selgus, et valdav enamus uurimuses osalenutest on kogenud otsest ohtu. USA-s läbi viidud analoogilises uurimuses (Addressing Correctional Officers Stress 2000) seletati seda ametnike sooviga varjata tegelikku olukorda, sest probleemidest rääkimist ja abipalumist peeti ebaprofessionaalseks. Kolmandaks, probleemi tervikliku käsitlemise huvides on vaja selgitada, kuidas töötajad ohuolukordi lahendavad, milliseid võtteid, strateegiaid ja abivahendeid kasutavad. Kriminaalhooldajate küsitlemisel selgus, et vastutuse töökeskkonna parandamise eest ülemustele ja seadusandjatele. Vaid üks ametnik pidas oluliseks enesetäiendamist probleemilahendamise- ja toimetulekuoskuste valdkonnas. Samas on üldiselt teada, et sotsiaalvaldkonna töötajate peamiseks töövahendiks on isiksus, mida täiendavad head professionaalsed oskused. Neljandaks on ohukogemuste kirjeldamisel oluline avada kontekst, samuti omistatavad tähendused, seletused ja hinnangud. Ohustatusel

võib olla erinev tähendus ja sisu nii indiviidi kui valdkondade tasandil. Viiendaks, sotsiaaltöötajate seas on vaja algatada diskussioon, sest töökeskkonna parandamine algab kõigepealt probleemide teadvustamisest. Oluline on teavitada sotsiaaltöötajaid probleemidest ja nende lahendamise viisidest, erinevate valdkondade töötajatel võib olla kutsekaaslastelt üht-teist õppida.

### **1.3. Uurimuse eesmärk**

Bakalaureusetöö peamine eesmärk on uurida sotsiaalvaldkonna töötajate kokkupuuteid klienditöös esinevate ohtudega. Kõrvaleesmärk on ärgitada sotsiaalala töötajaid arutlema tööohutuse teemal ning leidma konkreetseid võimalusi olukorra parandamiseks.

Eesmärgist lähtudes püstitasin järgmised uurimisküsimused

1. Millised on sotsiaalvaldkonna spetsialistide kogemused seoses klienditöö ohtudega?
2. Milline on sotsiaalvaldkonna spetsialistide nägemus töökorralduse turvalisemaks muutmise võimalustest?

## 2. KIRJANDUSE ÜLEVAADE

### 2.1. Sotsiaaltöö ehk töö sotsiaalalal

Sotsiaaltöö põhineb väärtustel, mis rõhutavad inimese väärikust, tema õigusi ja vajadusi (Sergo 1995:102). Bakalaureusetöös lähtun sotsiaaltöö ja sotsiaalvaldkonna käsitlemisel sõna *sotsiaalne* laiemast tähendusest (Eesti sotsiaalkaitse käsiraamat ja sõnastik 1998). Sotsiaaltöö valdkonnana käsitlen elualasid, mille ülesandeks on osutada inimestele teenuseid, mis aitavad kaasa nende paremale toimetulekule ja heaolule (EV Sotsiaalministeerium). Seega hõlmab sotsiaaltöövaldkond käesolevas tähenduses lisaks erinevate kliendirühmadega tegelevatele sotsiaaltöötajatele ka peremeditsiini-, hariduse-, hoolekande- ja noorsootööspetsialiste. Bakalaureusetöös kasutan sünonüümidena mõisteid sotsiaaltöö valdkond, sotsiaalvaldkond ja sotsiaalala.

Mõnevõrra vajab käesolevas kontekstis selgitamist haridus- ja peremeditsiini-spetsialistide roll sotsiaalala töötajatena. Viimastel aastatel on paljudesse koolidesse tööle asunud koolisotsiaaltöötajad, kelle peamiseks ülesandeks on ennetav töö koolikohustuse eiramise probleemidega, koolikohustust eiravate õpilaste rehabiliteerimine, lapse lähikeskkonna ressursside uurimine, koolikriisi lahendamine ja vahendajaks olemine konfliktides, mille üheks osapooleks on õpilane (Kadajane 2001:47-55). Kuni koolides puudus sotsiaaltöötaja ametikoht, tegelesid kõigi nimetatud küsimustega klassijuhatajad (Kadajane 2001; Mõttus 2002; Kivi-Vigala Põhikooli kodulehekülg). Praegusel ajal tuleb klassijuhataja kui sotsiaaltöötaja roll ilmsiks eriti väikestes ja maakoolides, kus ei ole sotsiaaltöötajat.

Perearsti ja –õe kokkupuude sotsiaaltöö valdkonnaga on analoogne. Haigestumine ei seonu alati pelgalt raviga, vaid toob patsientidele sageli kaasa majanduslikke ja

sotsiaalprobleeme (Anderson 2002). Igapäevases arstitöös on vahetegemine sotsiaaltööga raske. Eriti puudutab see koduvisiite, kus paljudel juhtudel ei ole eesmärgiks niivõrd inimese ravimine, kui tema ärakuulamine ja probleemile lahenduse leidmine kas iseseisvalt või koostöös sotsiaaltöötajaga (Veskimägi 1999; refereeritud Anderson 2002).

Klientidena olen bakalaureusetöös käsitlenud kõigi eelnevalt nimetatud valdkondade teenuste kasutajaid – lisaks sotsiaaltöö klientidele kitsamas tähenduses ka kooliõpilasi, noortekeskuste külastajaid, hoolekandeesutuste elanikke ning perearstide patsiente, samuti nende pereliikmeid ja lähedasi, kes on seotud osutatava teenusega ning omavad kontakte sotsiaalala spetsialistidega.

## **2.2. Sotsiaaltöö probleemid**

### **2.2.1. Sotsiaaltöötaja ja kliendi suhe kui pingesuhet**

Shulman'i (1991:119-121) sotsiaaltöö interaktsioonilise mudeli järgi moodustavad organisatsioon, töötaja ja klient süsteemi, mille kõik osad mõjutavad teineteist. Professionaalne koolitus peab Shulman'i hinnangul (*Ibid.*) aitama töötajal teadvustada ja läbi mõelda asjaolud, mis mõjutavad kliendisuhet ja võtta need klienditöös kasutusele nii, et tulemus oleks positiivne. Professionaalsusele avaldab mõju töötaja taust: tema eelnev elu- ja töökogemus, haridus, vanus ja sugu. Olulised on töötaja eelnevad kogemused seoses kliendirühmaga, kellega ta töös kokku puutub, soolised ja vanuselised eelarvamused ja stereotüübid, samuti töötaja hoiakud seoses abistamissuhtega ja ettekujutus oma kohast asutuses - kas ta tunneb end väärtuslikuna või mitte (*Ibid.*).

Abistavates elukutsetes on tähtsal kohal aitaja ja abistatava suhe ja vastasmõju (Niskanen et al 1997:10-11). Raskust lisab teadmine vastutusest, et sinust sõltub teise inimese heaolu. Inimsuhtetöö valitakse kutsumuse tõttu ja seal on eelduseks teatud annus eneseohverdusvõimet. Mida altruistlikuma eelhoiakuga tööd tehakse, seda rohkem tehakse pingutusi ja seda raskemaks võib töö muutuda. Tulemuseks võib olla

kaks kannatavat inimest, kellest üks kannatab sellepärast, et ta ei saa abi ja teine sellepärast, et ta ei oska abi anda (Niskanen et al 1997:10-11.)

Igapäevatöö nõudmisi on raske täita, kui praktilisi oskusi on vähe. Kui ülesanne käib üle jõu, on tagajärjeks stress ja töökohal kurdetakse ebameeldiva tööõhkkonna üle. Unustatakse kergesti, et suur osa raskustest tulenevad töötajast endast, kuna ta teab palju, aga oskab vähe. Kui tekivad probleemid, püütakse nende põhjusi leida meelsamini mujalt kui oma küündimatusel. Alati võib laiduväärset leida töötingimustes, töötajate vähesuses, majanduslike võimaluste vähesuses. Seejuures jääb märkamata töötaja vähene professionaalsus (*Ibid.*). Efektiveks tööks vajalikud oskused ei ole midagi erilist, neid kasutatakse küllalt palju ka igapäevase eluga hakkamasaamiseks, tegemist on elamise oskustega (Shulman 1991:123). Professionaalse treeningu eesmärk on õpetada elamise oskusi kiiresti ja efektiivselt kasutama, nii, et need võimaldaksid tegeleda ka tabuteemadega, millest enamik inimesi hoidub (*Ibid.*).

Algajad töötajad kipuvad koostöö asemel kliendi eest muutusi ära tegema, et kiirendada soovitud parema seisundi saavutamist (Shulman 1991). Cherniss'i (1995:22) väitel annab erialane ettevalmistus ettekujutuse töötamisest ideaalses keskkonnas, organisatsiooni reaalsusesse sattumiseks ei ole kooli lõpetanud valmis. Selge ettekujutus valdkonna funktsioonist peaks olema üks erialase haridusega kaasnevatest kogemustest (Shulman 1991:124). Haridus peaks muutma selgeks "abistamise" rolli ja julgustama kasutama loomulikku abistamisvajadust mitte kliendi "eest" või "jaoks", vaid "koos" kliendiga (*Ibid.*). Cherniss (1995) peab võimalikuks, et alati ei ole viga töötajas, vaid erialase ettevalmistuse taseme üldises ebaadekvaatsuses.

Kadushini (1992:258) arvates on mõnedel töötajatel rohkem eeldusi stressiks ja läbipõlemiseks. Lisaks muudele teguritele on oluline, kuidas töötaja reageerib pingetele – töötaja, kes süüdistab läbikukkumistes ennast, olukorda objektiivselt hindamata, „on tules, et läbi põleda“ (*Ibid.*). Tähtis on ka sotsiaaltöötaja enesehinnang, näiteks ettekujutus endast kui abistajast, heast, tolerantsest, ja arusaajast inimesest muudab ta haavatavamaks, sest loomulikud emotsioonid, mis tekivad klientide suhtes - viha, pettumus – surutakse maha, et jätta „sobiv“ mulje.

Lisaks toob Kadushin (1992:259) välja, et tööpingete tekkimist soodustavad töövälised stressid ja paljude erinevate pingete kumuleerumine.

Paljud sotsiaalala spetsialistid tegelevad inimestega, kes elavad pidevas stressis. Nad kohtuvad klientidega nende elu kriisimomentidel. Kliendi tunnetega kohtumise efekt on intensiivne, kuna sotsiaaltöötajaid koolitatakse olema tundlikud. Sotsiaalteenuseid osutavad asutused on klientide jaoks tihti viimaseks väljapääsuks - eelnevalt on nad kohanud ebaedu koolis, peres, kirikus ja paljudel juhtudel ka seaduskuulekuses (Kadushin 1992:245). Sotsiaaltöötaja klientideks võivad olla ka inimesed, kes ei soovi abi ja on teenuste suhtes resistentsed või vaenulikud. Lisaks kuuluvad klientide hulka inimesed, kelle käitumine on töötajale vastuvõtmatu, näiteks laste väärkohtlejad ja vägistajad (Kadushin 1992:243-248). Edutud kliendid seavad sotsiaaltöötaja oskustele, ajale ja emotsionaalsele energiale väga suured nõudmised. Oluliseks stressoriks on veel asjaolu, et töötajal puudub kontroll kliendisuhete kestvuse üle (*Ibid.*).

Kliendid ei kontrolli end pingete tõttu alati ja nende tunnete märklauaks saab sotsiaaltöötaja. Füüsilisi rünnakuid esineb harva, kuid seda enam puutub sotsiaaltöötaja kokku verbaalse vägivallaga. Töötaja tegevus põhjustab kliendi elus tihti olulisi mõjutusi, töötajale on sellised sündmused pingete allikaks, sest tal tuleb otsuste langetamisel tihti lähtuda piiratud infokogusest, mis põhjustab ebakindlust ja ärevust. Veel on stressi allikaks aja ja ressursside jagamine paljude klientide vahel – pühendudes ühele, tuleb teiste arvelt kokku hoida (*Ibid.*).

### 2.2.2. Organisatsioon kui pingeallikas

Organisatsioon on inimeste ühendus, kellel on ühised eesmärgid, mille poole tööd tehes püüelda (Valk 2003:42). Organisatsioon on süsteem, mis koosneb neljast osast – inimesed, struktuur, eesmärgid, tehnoloogia (*Ibid.*).

Kadushini (1992:225-226) järgi iseloomustavad institutsiooni kaks tegurite gruppi:

1. *instrumentaalsed* ehk ülesandekesksed tegurid, mis on seotud teenuse osutamiseks vajalike tingimuste loomisega;

2. *ekspressiivsed* ehk inimestekeskseid tegurid, mis on seotud töötajate rahulolu, mugavuse ja psühholoogilise heaolutundega.

Organisatsiooni sisekeskkonna moodustavad mõjurid, mida kõige laiemas tähenduses võib nimetada organisatsioonikultuuriks. Organisatsioonikultuuris eristatakse süva ja vaadeldavat kultuuri (Valk 2003:42; Roots 2002:17). Süvakultuur on põhiväärtused, mis kajastuvad asutuse missioonis ja ütlevad, mida ja kuidas organisatsioon teeb: mida väärtustab, milline on strateegia, kuidas võetakse vastu otsuseid. Väärtusteks võivad olla näiteks – „klient on kuningas“, või „töötaja mured on ka meie mured“ (Valk 2003:42). Tugev väärtuste mõju võib olla organisatsioonile ohtlik, sest kui keskkond muutub, kaotavad vanad väärtused aktuaalsuse ja toimetulek sõltub uute väärtuste kujunemise kiirusest.

Vaadeldav kultuur on nähtav kõigile organisatsiooniga kokkupuutuvatele inimestele ja koosneb jutustustest, kangelastest, kommetest ning keelest (*Ibid.*). Kangelased on need töötajad, kes tegevuses näitavad väärtusi ja esitavad õigeid käitumisviise. Kommete ja rituaalidega on seotud organisatsiooni jaoks olulised toimingud – töölevõtmine, koosolekute pidamine, kommunikatsiooniviisid ja vormid. Jutustused on seotud sündmustega organisatsiooni ajaloos, mida räägitakse kõigile uustulnukatele ja meenutatakse rasketel aegadel. Jutustused kannavad organisatsiooni identiteeti (Valk 2003:43)

Kommunikatsioon kõige laiemas tähenduses on informatsiooni edastamine ja vastuvõtmine. Kommunikatsioon on tihedalt seotud organisatsiooni struktuuri, protsesside ja kultuuriga (Valk 2003:199). Kommunikatsiooni võivad häirida füüsilised või tajuga seotud tõkked ning kultuurilised erinevused töötajate vahel (Valk 2003:202-203). Kommunikatsioonitõkete alla kuulub ka huumori kasutamine pingeleevendaja või tegeliku suhtumise varjajana (Valk 2003; Kadushin 1992; Shulman 1991). Anne Valgu järgi (2003:202-203) võivad kommunikatsiooni takistada ka rolliootused ja staatus, mis mõjutavad suhtlemist siis, kui informatsiooni edastamine on tugevasti seotud võimuhierarhiaga. Alluvad võivad rääkida seda, mida juht kuulda tahab, kartes sattuda vastuollu.

Shulmani hinnangul (1991:129) võib juhtkond klienditööga seotud traumaatiliste juhtumite korral olla võimetu „kuulma“ või „nägema“ probleemi, püstitades sageli vastuküsimuse - "kes kuulab ülemust või aitab teda stressis?". Shulman rõhutab, et juhtkond ei tohiks mingil juhul pidada kliendisuhetest tulenevaid traumasid töötaja eraasjaks, sest need mõjutavad kogu kollektiivi levi-efekti (*spread-effect*) (*Ibid.*) kaudu. Traumaatiliste kogemuste tulemusena võivad töötajad hakata edaspidi lahendama sarnasena tunduvaid olukordi "kiiremini" või vältida teatud tööülesandeid. Samuti seostab Shulman traumaatiliste kogemustega töötaja erialase võimekuse ja positiivsete suhete vähenemist. Tegemist on tsirkulaarse protsessiga, kus traumaatiliste kogemuste tagajärjed põhjustavad käitumismuutusi, mis võivad omakorda saada uute traumade põhjuseks. Pinge kasvades suureneb läbipõlemise tõenäosus. Kuhjunud pingete tõttu võib väheneda töötaja võime abi vastu võtta (Shulman 1991:129).

Organisatsioonid võivad olla orienteeritud võimule, rollile, sooritusele ja toetusele (Harrison & Stokes 1992, refereeritud Roots 2002:43).

Toetusele orienteeritud organisatsiooni tunnused on (Harrison & Stokes 1992:20-21; refereeritud Roots 2002:48-49):

- inimesed abistavad üksteist ka siis, kui see ei ole ametijuhendis ette nähtud;
- inimesed suhtlevad palju, arutavad omavahel mitte ainult tööga seotud küsimusi, vaid ka isiklikke asju;
- inimestele meeldib koos aega veeta ka väljaspool tööd;
- töölevõtmisel lähtutakse meeldivusest ja sõbralikkusest;
- inimestele antakse eksimuste korral alati veel üks võimalus;
- inimesed teavad, et vajadusel teeb organisatsioon nende heaks tunduvalt rohkem, kui tööleping ette näeb, samuti hoolitsevad inimesed organisatsiooni eest;
- inimestel on ühised tähtpäevad;
- väärtustatakse harmooniat ja välditakse konfrontatsiooni, teineteisele kasvõi olulise küsimuse lahendamata jätmise hinnaga;
- inimesed ei jäta üksteist tööil hätta.



Sotsiaalvaldkonna asutused kuuluvad Kadushini (1992:227) hinnangul institutsioonide hulka, kus tuleb rohkem tähelepanu pöörata ekspressiivsete ehk töötajate eest hoolitsemisega seotud teguritele.

### 2.2.3. Sotsiaaltöö olemus kui pingevallikas

Kadushin (1992:248-255) toob välja järgmised sotsiaaltöö olemusest lähtuvad aspektid, mis võivad tekitada pinget ja stressi:

- töötaja vastutus ületab võimu ja ressursid;
- rollid, mida tuleb täita, on ambivalentseid;
- ootused ja eesmärgid ei ole selgelt sõnastatud või on vastukäivad - ühelt poolt kliendi abistamine, teiselt poolt temasse kriitiline suhtumine ja teenusele sobivuse hindamine;
- kehtib võimu ja võrduse vastuolu - professionaalina ollakse "paremad" kui kliendid, omades õigust neid hinnata ja nende üle otsustada. Humanistliku traditsiooni kohaselt peaks suhe olema võrdne;
- puudub objektiivne võrdlusalus töö tulemuslikkuse väljaselgitamiseks;
- läbikukkumine on isikustatud, kuna peamiseks töövahendiks on töötaja ise.

Lisaks nimetatutele võib pidada oluliseks teguriks avalikkuse poolt seatud kõrgeid ootusi (Kadushin 1992:255-258). Sotsiaalalal töötamine toob kaasa avalikkuse ootuse, et ollakse "inimsuhte spetsialist", et ollakse parem vanem, abikaasa või naaber. Töötaja jaoks võib avalikkuse jaoks oodatava käitumise "näitamine" olla raske ja juhul, kui satutakse raskustesse oma lähedaste pärast, võidakse tunda suuremat läbikukkumist ja pettumust, kui "tavaline" inimene (Kadushin 1992:252). Karen Postle (2002:335-348) toob välja, et ühiskonna suhtumine sotsiaaltöösse on muutunud kriitilisemaks. Varem oli suhtumine respektiivam ning ei esitatud selliseid küsimusi, nagu, kas sotsiaaltööd üldse vaja on (*Ibid.*)

## 3. UURIMUS

### 3.1. Metoodika kirjeldus

#### 3.1.1. Meetodi valiku põhjendus

John W. Creswelli definitsiooni järgi (1997:7) „on kvalitatiivne uurimus teadmiste hankimise protsess, mis baseerub erinevatele metodoloogilistele traditsioonidele ja seletab sotsiaalseid ehk inimestega seotud probleeme“. Schwandt'i järgi (2001:213) kirjeldavad kvalitatiivsed andmed uuritava nähtuse olemust sõnalisel vormis. Sõna kvalitatiivne viitab kvaliteedile ehk teatud nähtuse või objekti loomupärasele omadusele (*Ibid.*). Mikko Lagerspetz (2000:5) võtab kvalitatiivsete ja kvantitatiivsete meetoditega uuritavad valdkonnad kokku järgmiselt: “kvantitatiivsete meetoditega vastatakse küsimustele *kui palju?* ja *miks?*, kvalitatiivsete meetodite põhiküsimused on *kas?* ja *kuidas?*“.

Sotsiaaltöö praktikast lähtuvate uurimuste läbiviimiseks on kvalitatiivsed uurimismeetodid väga sobivad, sest inimestele osutatavate teenuste valdkonnas on lisaks mõõtmisele vaja uurida ka tähendusi, mida ei ole võimalik klassifitseerida kvantitatiivselt analüüsitavalesse kategooriatesse või tüpoloogiatesse (Scott 2002). Kvalitatiivsete uurimuste väärtus seisneb selles, et nende abil on võimalik muuta suhtumisi ja selle kaudu omakorda praktikat (*Ibid.*).

#### 3.1.2. Põhistatud teooria meetod

Põhistatud teooria meetodit kirjeldasid esmakordselt 1967.aastal sotsioloogid Barney Glaser ja Anselm Strauss (Creswell 1997:56; Ezzy 2002:7) sümbolilise

interaktsionismi mudeli edasiarendamise käigus. Põhistatud teooria omapäraks on, et sotsiaalset nähtust vaadeldes ei kontrollita eelnevalt püstitatud teooria kehtivust, vaid süstemaatilise andmete kogumise ja analüüsiga luuakse teoreetiline mudel nähtuse selgitamiseks. Teooria „põhineb“ seega kogutud andmetel ja tähelepanekutel ning sobib hästi nähtuste uurimiseks, mille kohta on vähe teoreetilist materjali. (Ezzy 2002; Creswell 1997).

Peamise andmekogumise meetodina kasutatakse põhistatud teoorias süvaintervjuusid, kuigi andmete allikaks võivad olla ka dokumendid ja muud kirjalikud materjalid. Andmete kogumise ja analüüsimise protsess on paralleelne. Creswell iseloomustab protsessi „siksakilisena“ (1997:57), mis tähendab, et teatud ühiku andmete analüüsimise järel võib tekkida vajadus lisainformatsiooni saamiseks uuesti tegevusväljale naasta. Põhistatud teooriale on iseloomulik teoreetilise valimikoostamise põhimõte (Kalmus 2002; Ezzy 2002; Creswell 1997).

Põhistatud teooria meetodi järgi koosneb andmete analüüsimise protsess mitmest faasist (*Ibid.*). Avatud kodeerimise faasis uuritakse tekste, märkmeid ja dokumente neis sisalduvate algsete kategooriate loomiseks. Analüüsiprotsessi teises ehk telgkodeerimise faasis moodustatakse andmetest uuel moel paradigmad, mille hulgast leitakse telg ehk keskne fenomen, selgitatakse välja põhjuslikud tingimused, määratakse kindlaks strateegiad, määratletakse kontekst ja kontekstivälised tingimused ning lõpuks kirjeldatakse fenomeni tagajärgi. Selektiivse kodeerimise faasis defineerib uurija keskse süžee, mis ühendab telgkodeerimisel saadud kategooriaid.

Andmete kogumise ja analüüsimise tulemuseks on probleemi või inimeste populatsiooni olemust seletav teooria, mis esitatakse narratiivse jutustuse (Strauss ja Corbin 1994, tsiteeritud Creswell 1997:56), visuaalse mudeli (Morrow ja Brown 1995, tsiteeritud Creswell 1997:56) või hüpoteeside ehk teeside kogumina (Creswell ja Brown 1992, tsiteeritud Creswell 1997:56).

Käesoleva bakalaureusetöö uurimuse läbiviimisel on kasutatud põhistatud teooria meetodit, sest eesmärk on uurida sotsiaalala töötajate ohustatust kui sotsiaalset fenomeni.

### 3.1.3. Narratiivide analüüsi meetod

Narratiivi aluseks on lugu või jutustus, milles on põhiline tegevuse areng, üleminek ühest olukorrast teise ja mõisteteahela liikumine (ENE 6:555). Narratiivide uurimine on kasutusel paljudes valdkondades, mida ühendab oletus, et lugude jutustamine on elu kui terviku osa ja inimesed annavad oma elukogemustele tähenduse läbi narratiivide ehk jutustuste (Rossmann ja Rallis 1998:73-74,185; Schwandt 2001:169).

Gergen (1998) eristab kolme algset narratiivi vormi, mis on aluseks keerulisematele struktuuridele: stabiilsusnarratiivi sisu väljendab stabiilsust, püsijäämist; progressiivne narratiiv lõpeb sageli väitega: „olen õppinud oma arglikkusest jagu saada ning olema inimestega avatum ja sõbralikum“; regressiivne narratiiv väidab eelmisele vastupidist ja lõppeb sageli lausega „Ma ei suuda enam oma elu kontrollida“. Regressiivse suunaga jutustused teenivad tihti tähelepanu ja kaastunnet.

Uurijate väitel täidavad narratiivid mitmeid funktsioone isiku, kogukonna ja ühiskonna tasandil (Ezzy 2002; Gergen 1998; Rossmann ja Rallis 1998). Nii on jutustamise reegleid järgides võimalik luua tunne, et elusündmused on arusaadavad ja juhitavad ning elu omandab mõtte ja sündmused tähenduse. Lisaks aitavad narratiivid kujundada ning säilitada personaalset ja ajaloolist identiteeti. Identiteedi oluliseks osaks on mälu: „nõuetekohaselt (*properly*) mäletada tähendab luua jutustus, millel on piisavalt hästi vormistatud narratiivi tunnused“ (Gergen 1998). Üheks identiteedinarratiivide alaliigiks võib pidada erialanarratiive, ehk jutustusi, mida on kombeks rääkida teatud eriala inimestel.

Narratiivide uurimisel keskendutakse inimeste poolt jutustatud lugude struktuurile ja sisule. Narratiivides on võimalik eristada algust, keskpaika ja lõppu ning nende koostamisel lähtutakse kindlastest seaduspärasustest. Struktureeritud analüüsi (Rossmann ja Rallis 1998:185) puhul selgitatakse välja narratiivi 1)sisukokkuvõte; 2)orientatsioon ehk koht, aeg ja osalised, 3)komplitseeriv tegevus või tegevuste jada; 4)hinnang ehk tegevuse tähendus; 5)tulemus ja 6)kood. Vähem struktureeritud

lähenemine (*Ibid.*) kodeerib jutustused sisu järgi ja võrdleb intervjuusid omavahel, et leida sarnaseid koode.

Bakalaureusetöös kasutasin narratiivide analüüsi lisameetodina intervjuudes esinenud terviklike jutustuste sisu avamiseks. Meetodi kasuks otsustasin töö käigus, kui andmetest selgusid huvitavad „lood“ sotsiaalala töötajate igapäevase töö ja ohtudega toimetulemise kohta. Oletan, et töötajate jutustused on erialanarratiivid ja käsitlen neid kui ühte tööpingega toimetulemise strateegiat.

### **3.2. Andmekogumismeetod**

Bakalaureusetöö uurimusliku osa teostamisel lähtusin põhistatud teooria ja narratiivide analüüsi põhimõtetest. Meetodite valikul sai määravaks teema vähene erapooletu ja teaduslik käsitlemine Eestis, eelneva kogemuse puudumine, soov saada autentset informatsiooni ning uurida konkreetset fenomeni. Andmed on kogutud poolstruktureeritud intervjuude abil. Küsimuste koostamise aluseks olid pilootuuringu tulemuste põhjal tehtud järeldused. Intervjuu koosnes kuuest põhiküsimusest, mille all oli hulgaliselt lisaküsimusi, et saada võimalikult põhjalik ülevaade vastaja hinnangutest ja nägemusest. Intervjuude käigus muutus aeg-ajalt küsimuste sõnastus, sõltuvalt vastaja erialast tekkisid täiendavad lisaküsimused ning mõnikord andis intervjuueeritav üheaegselt vastuse mitmele küsimusele. Intervjuu küsimustiku lõpus olid kõikidele vastanutele ühised küsimused isikuandmete kohta.

### **3.3. Valim**

Valimi koostamisel lähtusin teoreetilise valimikoostamise põhimõttest. Uurimuses osalemine oli vabatahtlik, kriteeriumiteks olid töötamine sotsiaalvaldkonna asutuses ja oletatav töövägivallakogemus. Kõik valitud kuulusid eesliini (*front-line*) töötajate hulka, puutudes igapäevatöös otseselt kokku kliendi ja tema perekonnaga. 13 intervjuueeritud jagunevad üheksa erineva sotsiaalala valdkonna vahel, millest kaks on seotud asutusepõhise ja kuus kodupõhise teenusega. Lastekaitsevaldkond moodustab

erandi, kuna üks valdkonna esindaja kuulub asutusepõhise ja teine kodupõhise teenuse sfääri.

Nelja valdkonda valisin esindama kaks töötajat, et käsitleda võimalikult terviklikult valdkonna erinevaid aspekte. Kutse intervjuudes osalemiseks esitasin ühtekokku 20 spetsialistile, kellest üks loobus vahetult enne kokkulepitud intervjuud ja kuus ei vastanud kirjale. Vastamata jätmise põhjused ei ole teada. Kirjalikus kutses selgitati kõigile intervjuu eesmärki, läbiviimise tingimusi ja konfidentsiaalsuse tagamise abinõusid. Ühelgi vastajale ei tehtud organisatsiooni poolt takistusi intervjuus osalemisel. Vastajate isikuandmed on ära toodud järgnevas tabelis.

| Sugu | Vanus | Haridus    | Valdkond                        | Teenuse liik  |
|------|-------|------------|---------------------------------|---------------|
| N    | 43    | üliõpilane | vaimse tervise rehabilitatsioon | asutusepõhine |
| N    | 37    | üliõpilane | vaimse tervise rehabilitatsioon | asutusepõhine |
| N    | 45    | rak.kõrgem | hoolekandeaustus                | asutusepõhine |
| N    | 38    | kõrgem     | hoolekandeaustus                | asutusepõhine |
| N    | 28    | üliõpilane | lastekaitse                     | asutusepõhine |
| N    | 31    | kõrgem     | lastekaitse                     | kodupõhine    |
| N    | 27    | kesk-eri   | koolisotsiaaltöö                | kodupõhine    |
| M    | 38    | üliõpilane | koolisotsiaaltöö                | kodupõhine    |
| N    | 25    | rak.kõrgem | peremeditsiin                   | kodupõhine    |
| N    | 28    | kõrgem     | haiglasotsiaaltöö               | kodupõhine    |
| N    | 61    | kõrgem     | haridus                         | kodupõhine    |
| N    | 41    | kõrgem     | kriminaalhooldus                | kodupõhine    |
| N    | 30    | kõrgem     | noorsootöö                      | kodupõhine    |

### 3.4. Uurimuse käik

Ajavahemikul 10.12.2002 kuni 18.01.2003 viisin läbi 13 individuaalset intervjuud, mille kestus varieerus 40 minutist kuni 2 tunni ja 15 minutini. Kaheksa intervjuud kestsid alla ühe tunni (40 kuni 55 minutit) ja viis intervjuud üle ühe tunni (1 tund ja 10 minutit kuni 2 tundi ja 15 minutit).

Enne põhiintervjuusid viisin läbi ühe individuaalse prooviintervjuu, mille eesmärk oli katsetada küsimuste arusaadavust ja parandada seeläbi võimalikud vead või teha täiendusi. Intervjuu analüüsimisel selgus, et kuigi oli vaja täiendavalt selgitada üksikuid mõisteid nagu „organisatsioonikultuur“ või „vägivald“ ja „ohtlik olukord“, ei tekkinud vajadust küsimustiku muutmiseks. Nimetatud mõistete asendamine teiste sõnadega ei olnud otstarbekas, sest üheks uurimuse eesmärgiks oli selgitada, milliseid tähendusi annavad uuritavad neile mõistetele. Hiljem, põhiintervjuude tegemise ajal arvestasin prooviintervjuu käigus tehtud tähelepanekuid. Prooviintervjuud ma ei transkribeerinud ega kasutatud hilisemal andmete analüüsimisel.

Põhiintervjuu küsimused olid varem ette valmistatud, et tagada kõigi huvipakkuvate alateemade käsitlemine, kuid intervjuude ajal ei järginud ma järgalt struktuuri, vaid andsin vastajale võimaluse lõpuni rääkida ka juhul, kui ta põhiteemast kõrvale kaldus. Samuti ei seadnud ma vastajatele ajalisi piiranguid, sest eesmärgiks oli koguda võimalikult palju kogemusi puudutavaid andmeid. Intervjuu läbiviimise koha valis intervjuueeritav. Kuus vastajat valis intervjuu koha väljaspool enda töökohta ja kodu, ühel korral kutsuti mind vastaja koju ja ülejäänud kuus intervjuud leidsid aset vastaja töökohal.

Et tagada võimalikult vähene sekkumine ja mõju intervjuueerimise protsessile, hoidusin oma seisukohtade avaldamisest, piirdudes aktiivse kuulamise ja vajadusel lisaküsimuste esitamisega. Mõned vastajad väljendasid intervjuu algul ebamugavust seoses lindistamisega. Abi oli täiendavatest küsimustest ja sellest, kui intervjuuväliste temade üles kerkides diktofoni kinni ei pandud. See pikendas kohati küll intervjuu kestust, kuid oli lõppkokkuvõttes siiski positiivne, sest vastupidine toimimisviis oleks suure tõenäosusega vähendanud informatsiooni hulka.

Lindistatud intervjuude kestus oli kokku ligikaudu 14 tundi. Enne andmete analüüsimist transkribeerisin intervjuud, saades tulemuseks arvutikirjas teksti kogumahus 576 kB. Vastanute konfidentsiaalsuse huvides eemaldasid isikute identifitseerimist võimaldavad tekstilõigud – sealhulgas asutuste ja kohanimed ning isikuandmed. Samal põhjusel ei lisanud ma bakalaureusetööle kodeerimata kujul näiteid.

### 3.5. Analüüsimeetod

Andmete analüüsimisel jälgisin põhistatud teooria protseduure. Intervjuud nummerdasin valdkondade järgi, saades kokku üheksa valdkonda. Sulgudes on märgitud intervjuueeritute arv ühes valdkonnas:

1. vaimse tervise rehabilitatsioon (2);
2. hoolekandetasutus (2);
3. lastekaitse (2);
4. koolisotsiaaltöö (2);
5. peremeditsiin (1);
6. haiglasotsiaaltöö (1);
7. haridus (1);
8. kriminaalhooldus (1);
9. noorsootöö (1).

Tekstide kodeerimine toimus kahes etapis. Avatud kodeerimise põhimõtteid kasutades lõin tekstide põhjal suurel hulgal alakategooriaid, millised koondasin seejärel kuueks põhikategooriaks. Iga põhikategooria koosnes erineva sisuga teemadest. Igale kategooriale ja teemale vastab tähtedest kood, millele lisandub analüüsitava teksti valdkonna number. Kodeerimise teisel etapil identifitseerisin telgkodeerimise põhimõtteid jälgides keskse fenomeni, põhjuslikud tingimused, strateegiad, konteksti ja tagajärjed, millest omakorda moodustasin vastava paradigma. Analüüsi tulemuste esitamisel lähtusin viimatinimetatud paradigmast. Telgkodeerimise paradigma strateegiate all analüüsisin eraldi tekstis sisaldunud narratiive.



## 4. UURIMISTULEMUSTE ANALÜÜS JA ARUTELU

### 4.1. Ohustatuse põhjuslikud tingimused

#### 4.1.1. Kliendisuhte iseärasustega seotud ohud

Kliendisuhe on eelkõige kahe inimese ja alles seejärel sotsiaalala töötaja ja teenuse saaja interaktsioon. Töötaja tegevus, suhtumine ja reaktsioonid vastuseks kliendi pingetele ja negatiivsetele tunnetele võivad osutada määravaks rünnaku vallandumise juures. Palusin vastajatel kirjeldada enda ja kolleegide käitumist olukorras, kui tekib tegelik või potentsiaalne oht, samuti neid töötaja iseloomujooni ja käitumisi, mida nad hindavad kliendisuhte kahjulikuks.

Sotsiaalala spetsialistid peavad väga oluliseks piiride ja privaatsuse teemat. Sarnaselt ühele varasemale uurimusele (Selg & Strömpl 2002; Selg 2002) seostatakse privaatsust liigse sekkumisega. Ohtlik on sekkumine „kliendi asjadesse nina toppimise“ või „silma peal hoidmise“ tähenduses *.../probleem on nende enda asi ja ei puutu minusse/.../(4LP)* või juhul, kui töötajate käitumist hinnatakse ohtlikuks pereliikmete rollide suhtes *.../lapsevanemad tunnetavad, et meie võime neile rivaaliks muutuda/.../(9LT)*. Piirid on seotud ka kliendi kohta kogutava infoga – sotsiaalala spetsialistidel on sageli juurdepääs infokanalitele, mille sisu varjamist võib klient soovida – näiteks politsei või meditsiiniline info. Oht tekib, kui töötaja tegeleb varjatud infokogumisega, kasutades seda kliendi kahjuks *.../koht, kus ta ongi anonüümne...see ei tähenda, et me andmeid ei kogu/.../(9LP)*.

Ohtlikuks võib osutada see, kui töötaja osaleb aktiivselt kliendi peretülides või muudes konfliktides ühe poole kaitsjana, lahendab olukordi füüsiliste või muude jõuliste meetoditega *.../on kõrvast sikutanud/.../(9LT)*, ootab kliendilt liiga kiireid

muutusi ja karistab, kui need ei toimu, lähtub kliendiga töötades stereotüüpidest, negatiivsetest hoiakutest või stigmadest */.../probleeme on tekkinud just vene poistega/.../(9HE)*. Viimatinimetatud käitumisi seostatakse kirjanduses rohkem algajate töötajatega (Cherniss 1995:71; Shulman 1991:123).

Vastajate hulgas peetakse tähtsaks töötaja eneseteadvustamist ja suhtlemisoskusi ning rollikäitumist */.../teavad, et meie suhtume teistmoodi/.../(4LT)*. „Ennastkahjustavateks“ iseloomuomadusteks nimetatakse allaheitlikkust, idealismi ja ohvrimeelsust */.../õilishinged ja esteedid ei saa töötada lastega, kellel ei ole hea lastetuba või geneetilised omadused/.../(2LT)*.

Palju kirjeldatakse käitumisi ja suhtumisi, mida võib pidada pikaajalise stressi või läbipõlemise tunnusteks – töötaja „tõise“ ja „mittetõise“ mina erinimine, lähtumine kliendist kui teenuse saajast või ühiskondlike normide rikkujast */.../karjus täpselt samuti lapsele vastu - mine ise/.../(3LT)*, varjatud eesmärkide omamine seoses tööga */.../ei olda laste, vaid enda huvide eest väljas/.../(3LT)* ning stagneerumine */.../ei olda nõus asju muutma/.../(3LT)*.

Viimasena nimetatud näited lubavad oletada küllalt levinud läbipõlemise probleemi sotsiaalvaldkonnas, sest kirjeldavad asetleidnud sündmusi. Kokkuvõtteks võib kliendisuhete kõige olulisemaks ohuallikaks pidada olukorda, kui töötaja ja kliendi vahel puudub isiklik suhe ja selle väga oluline aspekt – teraapiline mõju. Sel juhul ei ole teenuse osutaja kliendi jaoks usaldusisik, vaid pelgalt vahendaja materiaalse teenuse saamiseks ehk teenindustöötaja (Postle 2002).

#### 4.1.2. Organisatsiooni iseärasustega seotud ohud

Organisatsioon on töötaja ja kliendi suhte vahetu keskkond Johnson (1982:228) ja interaktsioonisüsteem, mille kõik koostisosad mõjutavad teineteist vastastikku (Shulman 1991:119-121). Organisatsiooni iseloomustab kultuur, mis lihtsustatult öeldes määrab kuidas peab tööd tegema, mis on lubatud ja mis keelatud, milline on õige ja milline vale käitumine. Intervjuudest ilmnes, et mõiste „organisatsioonikultuur“ on sotsiaalvaldkonna töötajatele üldiselt võõras */.../mis see*

*tähendab/.../(2IO)*. Enamiku vastajate jaoks seostub see suhetega heade tavade järgimise mõttes */.../organisatsioonikultuur seostub pigem käitumusliku poolega ja omavaheliste suhetega/.../(8IO)*. Ainult vaimse tervise rehabilitatsiooni töötajad peavad organisatsioonikultuuri tähtsaks ka ohtlike juhtumite seisukohalt.

Vastustest võib järeldada, et sotsiaalvaldkonnas pööratakse tähelepanu põhiliselt klientide teenindamisele, mitte töötajate eest hoolitsemisele */.../meie jaoks on kõik olulisem kui enesekaitse/.../(9IO)*. Kui organisatsiooni või üksiku töötaja väärtusi väljendab suhtumine „klient on kuningas“, võidakse klientidele lubada tavaolukorras keelatud käitumisi, õigustades neid haiguse, alaealisuse või probleemidega. Vastustest ilmsid juhtumid, kus sellist väärtust kandev töötaja on sattunud konflikti kolleegidega, kelle arvamus on erinev */.../(kuidas sa lubad endale niimoodi öelda/.../(2IO)*.

Veel selgus mitmest intervjuust, et konflikte võib põhjustada olukord, kus mõned töötajad saavad klientidega paremini läbi kui teised */.../te saate lastega hästi läbi, see õnnestab meie autoriteeti/.../(3IO)*. Töötajate varjatud ja avalikud konfliktid võivad olla põhjustatud veel erinevast rollist */.../kasvatajad on...teenindav personal...koristab, annab süüa/.../(3IO)*, haridustasemest, asutuses töötamise ajast ja muutustesse suhtumisest */.../meie oleme muutmismeelsed, aga nemad ei ole/.../(3IO)*. Kui juhtkond on noor või parema haridusega, võib vanematele töötajatele tunduda, et nad on väärtusetud ja kõrvale lükatud */.../vanemad kolleegid ei taha tulla abi küsima/.../(3IO)*.

Ohtlike juhtumite arutamiseks korraldatakse enamikes asutustes arutelusid või koosolekuid, mille kirjeldused lubavad arvata, et paljudel juhtudel on need pigem formaalsed kui sisulised */.../koosolek lõppeb ja läheb edasi kusagil nurga taga/.../(3IO)* ning ei täida oma eesmärki olulistest teemadest rääkimisel */.../vahel lõppeb asi kaagutamise – mul oli ka/.../(2IO)*. Töötajate omavahelised konfliktid ja võimuvõnged suurendavad tööga seotud pingeid ja muudavad töötajad klientide vägivalla suhtes rohkem haavatavaks.

Organisatsioonis toimuv võib ohtude tekkimist soodustada siis, kui riskid on teadvustamata ja reeglid „keelavad“ ohtudest rääkimise või nendega tegelemise

*.../Juhtkond peidab pea liiva alla /.../(2IO). Shulmani järgi (1991:134) võib asutuse kultuur mõjutada töötajaid oma kogemuste avaldamiseks kasutama "kaudseid" väljendusvahendeid - haigestumist, vastumeelsust teatud kliendigruppide või tööülesannete suhtes ja muid sarnaseid käitumisi. Samal ajal võib juhtkond vältida selliste teadete "lugemist", mis ilmnes ka mõnedest intervjuudest *.../ma ei tea, ei kujuta ette...meie omavahelised suhted on head/.../(3IO).**

Oht võib tekkida, sest vägivallast saadav traumaatiline kogemus mõjutab teisi töötajaid levi-efekti (*spread-effect*) (Shulman 1991:129) kaudu, kahjustades terve organisatsiooni toimimist. Kommunikatsiooni häirumine võib olla tingitud organisatsioonis "külalisena" töötamisest (Kadushin 1992:254) – intervjuudes ilmnes see näiteks kooli- või haiglasotsiaaltöötajate puhul, kes on teiste spetsialistide kriitilise hindamise objektiks *.../kedagi ei huvita, peaasi, et töö oleks tehtud/.../(6IO)* või sedavõrd autonoomsed, et organisatsioonireeglid neile ei laiene *.../ma ei tea, kumma alla ma kuulun/.../(4IO).*

Varjatud kommunikatsioon viitab keelavatele reeglitele, mille puhul jagatakse ja saadakse infot kaudsel teel *.../välja ei ole öelnud, isegi kui oleme mõelnud, et kasvataja tegi vea/.../(3IO).* Varjatud suhted ja kontroll võivad väljenduda ka nalja kasutamises pingeleevendaja *.../iga vahetunni ajal naerdakse ja püüetakse pöörata kõik naljaks/.../(7IO)* ning juhul, kui töötajad iseloomustavad kõiki asutusesiseseid suhteid „headena“ *.../meil on tohutult hea kollektiiv/.../(7IO).* Kadushini (1992:415) järgi iseloomustab „häid“ organisatsioone kõrge kohesiivsus. Selle väljenduseks on grupimõtlemine ja -hoiakud, mis vähendavad loovust, individuaalsust ja grupi seisukohtadele vastanduvate ning organisatsiooni arenguks oluliste seisukohtade väljaütlemist.

Kliendisuhtele mõjub halvasti organisatsiooni võimetus pakkuda piisaval hulgal ja tasemel toetust (Shulman 1991). Intervjuude põhjal võib järeldada, et enamik osalejatest jääb rahule juhtkonna ja kolleegide pakutava emotsionaalse toetusega. Need töötajad, kes väljendasid rahulolematust juhtkonna toetuse ja suhtumisega, kinnitasid, et saavad kolleegidelt piisavalt emotsionaalset toetust ohtlike juhtumite korral *.../meil on kombeks, et arutame pärast, töötaja peab saama end välja elada/.../(1IO).*

### 4.1.3. Sotsiaaltöö iseärasustega seotud ohud

Sotsiaaltöö toimib pingeolukorras, kus ühel pool on hoolitsemise, halastuse ja harmoonia põhimõtted ning teisel pool normaliseerimise printsiip (Colton 2002). Enamus sotsiaalvaldkonna töötajaid tegelevad inimestega, keda võib vaadelda nii ühiskonna ohvrite, kui ka ohustajatena. Kontrollifunktsioon on ülekaalus, sest sotsiaaltöötajad esindavad süsteeme, millega inimesed, keda nad aidata püüavad, on sageli konfliktis (Colton 2002). Pinget suurendab valik, kuivõrd läheneda kliendile individuaalselt ja kui palju arvestada inimeste käitumist seletavaid sotsiaalseid trende (Scourfield 2002).

Intervjuude analüüsimisel selgus, et mitu vastajat olid kogenud vastuolulistest tööülesannetest tingitud ohtusid. Põhjuseks toodi välja vastuolu kliendi ja avalikkuse huvide vahel */.../ühel otsast oleme ametnikud, aga teisest otsast peaks olema kliendi poolt. Kui ma kohtus käin, siis on kaks mind – kui ma võtan vanemlikke õigusi ära, siis ühelt poolt ma olen linna esindaja ja teiselt poolt peaksin kaitsma last/.../(3HE).*

Sotsiaaltöö olemusest tulenevaks ohuks võib pidada ka klientide negatiivseid hoiakuid sotsiaaltöö kui institutsiooni suhtes. Sotsiaalvaldkonna töötaja tähelepanu alla sattumine võib kliendile seostuda potentsiaalse rünnaku või sanktsiooniga, millest tulenevalt võidakse töötajaid kahtlustada varjatud eesmärkide elluviimises */.../nad võtavad meid nagu vaenlasi, et tuleb jälle mingi lastekaitse-spetsialist/.../(3HE).*

Sotsiaaltöö võib ohtude põhjuseks olla ka väärtuste ja eesmärkide muutumise tõttu – kaasaegses sotsiaaltöös on otsene klienditöö asendunud teenuste vahendaja rolliga, kus paberitöö moodustab suurema osa. Kliendiga suhtlemise aeg on väga napp ja puudub võimalus usaldusliku suhte loomiseks, samuti lähtutakse kliendi tausta hindamisel teistelt professionaalidelt saadud infost, mitte isiklikust suhtest (Postle 2002).

## 4.2. Ohukogemused igapäevases töös

Intervjuudes osalenud kirjeldasid igapäevases töös esinenud ohukogemusi. Tulemused sarnanevad Ameerika Ühendriikides, Soomes ja Suurbritannias läbi viidud uurimuste tulemustele (Brockman & McLean 2000; Menckel & Viitasara 2002; E.S.R.C Study VAP 1997-2001; E.S.R.C Study VRP 1998-2002). Nimelt selgus, et kõik intervjuueeritud on oma senise karjääri jooksul kogenud erinevat laadi tööga seotud vägivalda või muid ohte.

Vägivallaliikide defineerimisel lähtusin tähendustest, milliseid intervjuueeritud andsid kirjeldatud juhtumitele. Vägivaldseks või ohustavaks hindavad sotsiaalala spetsialistid kümmet erinevat tegurit: füüsilist vägivalda, verbaalset vägivalda, ähvardamist, ahistamist, pealekaebamist, süüdistamist, parasiitidega nakatumist, haigustesse nakatumist, lõhkumist või muul viisil materiaalse kahju tekitamist ja tööülesannete vastuolulisusest või tööga kaasnevast vastutusest tulenevat psühholoogilist pinget.

Kõige rohkem kirjeldati verbaalse ja psühholoogilise vägivalla juhtumeid, kuid nimetati ka üksikud füüsilisi rünnakuid. Muude ohtudena kirjeldati nakkusohtu ja suurt psühholoogilist pinget.

Vägivallajuhtumite kirjeldamisel hindas ainus meessoost vastaja kõikide ohtude riski tunduvalt madalamaks kui suur enamus naissoost vastajaid */.../meie kliendid tahavad midagi saada ja ...tunnevad, et me oleme ametivõimude esindaja ja püüavad käituda viisakamalt/...(4OK)*. Ainult peremeditsiini valdkonna töötaja hindas riski veel madalamaks. Analüüsisin intervjuudes kirjeldatud ohukogemusi vägivallaliikide ja ohutegurite kaupa, tulemused koos näidetega esitan alljärgnevalt.

Järgnevas tabelis on ära toodud erinevate valdkondade töötajate poolt enim nimetatud ohukogemused. Rõhutatult märkisin need, mida valdkonniti kõige enam kirjeldati:

| Vägivallaliik<br>Valdkond       | Lõhkumine | Füüsiline vägivald | Verbaalne vägivald | Muu psühhol. pinge | Kaebamine | Süüdistamine | Ähvardamine | Ahistamine | Parasiidid | Haigused |
|---------------------------------|-----------|--------------------|--------------------|--------------------|-----------|--------------|-------------|------------|------------|----------|
| Vaimse tervise rehabilitatsioon | X         | X                  |                    | X                  | X         | X            | X           |            |            |          |
| Hoolekandeesutus                | X         | X                  | X                  | X                  |           | X            | X           | X          | X          | X        |
| Lastekaitse                     | X         |                    | X                  | X                  | X         | X            | X           |            | X          | X        |
| Koolisotsiaaltöö                |           | X                  | X                  | X                  | X         | X            | X           |            | X          | X        |
| Peremeditsiin                   |           |                    | X                  |                    | X         | X            | X           | X          | X          | X        |
| Haiglasotsiaaltöö               |           |                    | X                  | X                  |           | X            | X           |            | X          | X        |
| Haridus                         |           |                    | X                  | X                  |           | X            |             |            |            |          |
| Kriminaalhooldus                |           |                    | X                  | X                  |           | X            | X           |            | X          | X        |
| Noorsootöö                      | X         |                    | X                  | X                  |           | X            | X           |            | X          | X        |

#### 4.2.1. Füüsiline vägivald

Füüsilisi rünnakuid tuleb sagedamini ette vaimse tervise rehabilitatsiooni, hoolekandeesutuse ja koolisotsiaaltöö valdkonnas. Füüsilisteks rünnakuteks nimetatakse tõukamist */.../töötaja küikitas tema ette...klient lükkas õlast juhendajat/.../(1OK)*, löömist */.../laps ründas töötajat, vana naist ja lõi teda /.../(2OK)* ja muud füüsilise jõu kasutamist */.../tean vähemalt kahte juhtumit, kus lastekaitsetöötajale on ema käsipidi kallale tulnud/.../(4OK); /.../olen teada saanud, et tegelikult on poiss ka füüsiliselt kasvatajale liiga teinud/(2OK)*. Ülejäänud intervjuueeritutel ei ole kokkupuudet füüsilise vägivallaga */.../füüsilist meil ei ole ette tulnud/.../(5OK)*.

#### 4.2.2. Verbaalne vägivald

Verbaalse vägivalla all mõeldakse peamiselt sellist käitumist, kus klient väljendab oma tugevaid negatiivseid emotsioone töötaja isiku või käitumise suhtes, kasutades

ebatsensuurseid või töötajat solvavaid väljendeid */.../kuidas nimetada rõvedat sõimu/.../(2OK)*. Ähvardamist, kaebamist ja süüdistamist peetakse verbaalse vägivalda alaliikideks. Verbaalset vägivalda hinnati kõigi vastanute poolt väga sageli esinevaks ohuteguriks */.../verbaalne on meil ausalt öeldes, eriti viimasel ajal igapäevane asi/.../(7OK)*; */.../vägivaldne kõnepruuk, isegi kui saadetakse igale poole... on ju ka verbaalne vägivald...see on igapäevane/.../(9OK)*. Ainsana ei esinenud verbaalset vägivalda vaimse tervise rehabilitatsiooni valdkonna töötajate suhtes */.../verbaalset vägivalda õnneks ei ole/.../(1OK)*. Kirjeldustest nähtus, et rohkem on verbaalset vägivalda nende töötajate suhtes, kes langetavad klientidele ebameeldivaid või nende vabadust piiravaid otsuseid */.../nad on väga vägivaldsed töötajate vastu verbaalselt, mul on paha kuulata, kui mulle räägitakse teisest töötajast niimoodi/.../(9OK)*.

#### 4.2.2.1. Ähvardamine

Ähvardamist kirjeldatakse seoses olukordadega, kus kliendile seatakse piiranguid */.../ei saa, mida tahab ja siis kipub ähvardama /.../(6OK)*, soovitakse teatud õigusi ära võtta */.../kohtus... võtsime vanemlikke õigusi ära. Ja emal oli kaasas elukaaslane ja tema ähvardas /.../(3OK)* või kohaldatakse sanktsiooni */.../tuli karistuse täitmisele pööramine kõne alla ja ta hakkas ähvardama/.../(8OK)*. Veel võib ähvarduse esile kutsuda kliendi ootustele mittevastav teenus */.../kui rahul ei olda – meie poolt pakutava teenuse või hindadega...siis on ähvardatud/.../(5OK)*. Vaimse tervise rehabilitatsiooni valdkonna töötaja hinnangul võib ähvardamist ette tulla eelkõige seoses kliendi haiguse ägenemisega */.../nad on sattunud mõne vaimuhaige luulu sisse/.../(1OK)*. Ähvardused on mõnikord vahendatud, see tähendab klient võib püüda töötajaid hirmutada oma sõprade või sugulaste kättemaksuga */.../tüdrukul on palju probleeme ja ta on pahuksis kõigiga...ja ta ähvardab oma vangist väljatuleva isaga meid/.../(2OI)*. Ähvardusi esineb kõigis valdkondades peale hariduse.



#### 4.2.2.2. Kaebuste esitamine

Kaebused on töötajate hinnangul kliendi rahulolematuse väljenduseks ja neid tuleb kõige rohkem ette lastekaitse ja koolisotsiaaltöö valdkonna töötajatel */.../on kirjutatud kaebekirju, et ta tuleks kiiresti kohalt maha võtta/.../(3OK)*. Kaebustel ei ole töötajate hinnangul sageli alust, nende põhjuseks võib olla töötaja tegevuse vääritimõistmine */.../on üks juhtum, kus ma olen ettevaatlik tegevuse suhtes, teades, et tegemist on inimesega, kes meeleldi pöördub kohtu poole/.../(3OK)*. Kaebusi ei kirjeldanud üldse hoolekandetasutuse, kriminaalhoolduse, haiglasotsiaaltöö ning hariduse ja noorsootöö valdkonna esindajad.

#### 4.2.2.3. Süüdistamine

Süüdistamist tuleb töötajate hinnangul ette nii klientide */.../meil on pidevad süüdistused, et me oleme subjektiivsed/.../(3OK)* kui nende pereliikmete poolt */.../mäletan ühte ema, kes süüdistas mind ja minu päevakeskuse personali, et tema tütart on seksuaalselt ära kasutatud/.../(1OK)*. Süüdistusi esineb kõigis valdkondades, mõnevõrra rohkem kirjeldati neid lastekaitse ja noorsootöö valdkonnas.

#### 4.2.3. Ahistamine

Ahistamise all mõtlevad sotsiaalvaldkonna töötajad peamiselt konkreetse kliendi või töötaja soovimatut tülitamist ja nende tegevuse jälgimist teiste klientide või kõrvaliste isikute poolt */.../kellegi teise puhul ei tule see noormees sinna maja juurde kummitama/.../(2OK)*. Üldse kirjeldati kolme ahistamisjuhtumit, neist kahte hoolekandetasutuse ja ühte peremeditsiini valdkonna töötaja poolt. Ühel juhul oli ahistajaks lapsevanem */.../lapsevanem tuleb siia ja tahab last näha...ütleb, et see on minu laps ja tema peab ja meie ütleme, et laps ei pea, vaid otsustab ise/.../(2OK)*, teisel juhul endine hoolealune ja kolmandal korral patsient. Kõigis juhtumites kirjeldati ahistajana psüühiliselt või emotsionaalselt ebastabiilset isikut */.../skisofreeniahaige ema/.../(2OK)*. Ahistamisega võib kaasneda tegelik füüsiline

vägivald *.../ta on ära lõhkunud meie maja uksi ja seinu/.../(2OK)*, kuid töötajat võib heidutada hirm tõenäolise füüsilise vägivalda ees *.../lapse pärast olen ma õudselts, õudselts kartnud, et ta võiks lapsega midagi teha või lapse ära tappa/.../(2OK)*. Ainsana on narkomaani rünnakuga kokku puutunud peremeditsiini valdkonna töötaja *.../patsient käis ja...nõudis endale tugevaid valuvaigisteid/.../(5OK)*. Seksuaalset ahistamist peavad ohuallikaks vaimse tervise rehabilitatsiooni ja noorsootöötajad, teo toimepanijaks võib olla eelkõige psüühiliselt ebastabiilne klient. Vastupidist olukorda, kus töötaja on kliendi ahistajaks, peavad võimalikuks vaimse tervise rehabilitatsiooni valdkonna esindajad.

#### 4.2.4. Haigused ja parasiidid

Haiguste ohtu hindavad oluliseks riskiteguriks enamik küsitletuid *.../ohtlik on tervisele pidev situatsioonis olemine, milleks on töö haigete inimestega/.../(6OK)*. Eriti rõhutatakse nakkushaigusi nagu tuberkuloos ja hepatiit *.../käisin kodus, kus isa oli hiljuti surnud tuberkuloosi/.../(3OK)*, aga nimetatakse ka aidsi *.../üsna palju on nüüd tulnud HIV positiivseid vanemaid/.../(6OK)* ja nahahaigusi *.../kuna ta seal prügikastides käib ja igasuguste bakteritega kokku puutub...me ei suuda tegelikult selle eest kaitsta/.../(9OK)*. Haigustesse nakatumist ei pea tõenäoliseks vaimse tervise rehabilitatsiooni valdkonna esindaja ja õpetaja. Parasiitidega nakatumise ohtu peavad oluliseks samuti kõik teised peale vaimse tervise rehabilitatsiooni ja haridustöötaja. Teistega võrreldes kirjeldatakse selliseid juhtumeid rohkem valdkondades, kus töötajatel tuleb teha palju kodukülastusi *.../kirpe täis klient on kõige ebameeldivam...neid siis nagu kardad/.../(2OK)* ning puutuda kokku vanemliku hoolitsuseta jäänud lastega *.../kui kuulsin, et tal on täid...loopisin juuksed ette/.../(3OK)*.

#### 4.2.5. Psühholoogiline pinget

Kõigi teiste teguritega võrreldes peetakse kõige kahjulikumaks tööga kaasnevat psühholoogilist pinget. Pinget võib pidada ohtude tagajärjeks, kuid kuna intervjuueeritavad kirjeldasid seda ohtude alaliigina, käsitlen pinget antud peatükis.

Traumeerivad tegurid erinevad valdkonniti. Vaimse tervise rehabilitatsiooni valdkonnas tekitavad kõige enam pinget kliendi haiguse ägenemisega kaasnevad probleemid *.../kui on ägenemine, siis ta ei anna aru, et ta on haige/.../(1OK)*, kus klient võib käituda ennast või teisi kahjustavalt.

Töö muudab pingeliseks vastutus klientide elu ja tervise eest *.../tüdruk hakkas teisi suitsiidile kutsuma...see ei ole otseselt oht minu suhtes, aga ma ju vastutan/.../(2OK)* ja sekkumine kasvandike omavahelistesse tülidesse. Lastega tegelevate valdkondade töötajad nimetavad psühholoogilise pinge allikatena järgmisi tegureid: sagedast kokkupuudet keeruliste väärkohtlemise juhtumitega *.../olin šokis ja tundsin, et mul on mõistus otsas ja ei oska edasi minna/.../(3OK)*, peretülides vahendajaks olemist *.../vanemate omavaheline suhe oli kohati väga vägivaldne/.../(4OK)* ning väga erineva eluviisiga peredest pärit laste probleemide lahendamist *.../käis järjekordne pidu ja vaatepilt oli seal päris õudne... lapsed peavad seal elama/.../(4OK)*.

Veel peetakse pinget allikaks olukorda, kui klient keeldub pakutavast teenusest *.../organiseerisin lapsevoodi ja viisin kohale...vanaema teatas, et meil ei ole vaja midagi...Ma ei lähe enam seda kodu külastama/.../(6OK)*, mõistab töötaja käitumist valesti *.../teadmine, et ei pruugita õigesti aru saada ja tegevust ei pruugita võtta kui hea tahte avaldust, vaid teatavat rünnakut/.../(4OK)*, reageerib jõulise vasturünnakuga, kui töötaja kasutab tema suhtes seadusega ettenähtud võimu *.../ühel töötajal oli kastilöömise jutt ja...teisele näitas keegi püstolit/.../(8OK)*, samuti vastandliku iseloomuga tööülesandeid *.../ma ei suuda kahes rollis olla, seda enam, et need on täiesti vastuolulised/.../(3OK)*.

Lisaks eelnevatele peetakse psühholoogilist pinget sisaldavateks juhtumiteks neid, mis on seotud vastutusega klientide tegevuse seaduslikkuse eest *.../tuli välja, et tal on mingid tabletid/.../(9OK)* ja konfliktidega, mida põhjustavad asutuste reeglite rikkumine ja töötajatega manipuleerimine *.../saavad eraldi ruumidest kokku noorsootöötaja ja rehabilitatsioonitöötaja ja tuleb välja, et ei oleks kumbki lubanud/.../(9OK)*. Teistest valdkondadest erineb peremeditsiinitöötaja hinnang, mille järgi ei kaasne tööga olulist psühholoogilist pinget *.../nad ju tegelikult ikka ei kurda meile oma toimetulekuprobleeme/.../(5OK)*. Vastuste analüüsist nähtub, et

psühholoogiline pinge on eelkõige seotud potentsiaalsete ohtudega ehk juhtumitega, kus töötaja tunneb hirmu tõenäolise ohu ees.

#### 4.2.6. Materiaalne kahju

Lisaks otseselt enda või kolleegide vastu suunatud rünnakutele peavad töötajad ohtlikuks asutuse sisustuse ja inventari lõhkumist */.../teinekord nad kohe hästi meelega lõhuvad või tekitavad ohtlikke olukordi/.../(9OK)* ja asutuse või töötaja asjade varastamist. Materiaalse kahju tekitamist tuleb kõige sagedamini ette noorsootöö ja lastekaitse valdkonnas, täiskasvanud klientide puhul ei peeta materiaalse kahju tekkimisega seotud juhtumeid sagedaseks. Lõhkumise põhjuseks võib olla kliendi viha töötaja vastu või lihtsalt oma kontrollimatute negatiivsete emotsioonide maandamine asutuse sisustust lõhkudes */.../kui tema ärritus, siis ta peksis kipsplaadi sisse rusikatega augud/.../(3OK)*. Mõlemal juhul võib viga saada ka ründaja, mis omakorda tekitab pinget seoses vastutusega kliendi tervise eest.

### 4.3. Kontekst

#### 4.3.1. Ohukogemuste ajaline ja ruumiline aspekt

Ohutegureid esineb töötajate kirjelduste järgi kõigis sotsiaalasutustes tööpäeva jooksul */.../kui oled tööl, saad keskmiselt neli-viis korda nädalas ikka korralikult verbaalset vägivalda tunda/.../(3OA)*. Enamus vastajatest kirjeldab rünnakuid, mis toimuvad näost-näkku, kuid osal töötajatest tuleb kogeda verbaalseid rünnakuid ka telefoni teel. Väljaspool tööpäeva võib ohtlikuks osutada õhtul üksi töölt lahkumine */.../olen mõelnud, et...kogunevad vene kooli taga ja siis ma saan kolakat/.../(9HR)*. Kõige tõenäolisemaks peetakse ohtlike olukordade tekkimist välitöödel, eriti kodukülastustel ja teel kontorist kodukülastusele või vastupidi */.../olen pidanud liikuma pimedatel tänavatel elurajoonis, millel on halb kuulsus/.../(1OA)*.

Aja- ja ruumifaktor mängib olulist rolli kodukülastuste puhul - ohtlikumaks hinnatakse õhtuseid kodukülastusi teatud piirkondadesse */.../Supilinnas on olnud kodukülastused, et kas jään ellu või ei jää/.../(6OA)*. Välitöödel esineb psühholoogiliselt pingelisi olukordi kõige rohkem seoses kohtuistungitega, kus töötajad osalevad erinevates ametialastes rollides */.../ta tõsteti jõuga kohtusaalist välja ja ukse taga ta ähvardas kõiki tunnistajaid ka/.../(3HR)*.

Intervjuudest võib järeldada, et kontoris, noortekeskuses või koolis töötavad spetsialistid peavad välitöödel tõenäolisemaks füüsilise vägivalda, psühholoogilise pinget ja haiguste ohtu ning kontoris verbaalse vägivalda ohtu, asutusepõhise teenuse osutamise seotud vastajad sellist erinevust ei kirjelda. Erandina ei ole peremeditsiini valdkonna töötaja välitöödel kunagi ohtudega kokku puutunud ning vastuvõtt on kogenud ainult verbaalset vägivalda.

#### 4.3.2. Ohukogemuste sooline ja kultuuriline aspekt

Ohtlikke juhtumeid seostatakse nii töötajatest kui ründajatest tulenevate sooliste ja kultuuriliste teguritega. Vastustest nähtub, et oluliseks peetakse töötaja soo ja vanusega seonduvat küsimusi */.../inimesed ütlesid, et mida teie noor ikka teate ja siin ütlete. Et naisterahvas ka veel/.../(6OS)*, kusjuures vastuolud soolistes küsimustes võivad tekkida peamiselt abielulahutajatest klientidega */.../ema on surmkindel, et kurameerid isaga, isa on surmkindel, et naised on kõik ühesugused/.../(3OS)* ning seoses töötaja pädevuses kahtlemisega */.../isa nähvas mulle, et mis sa! Sul endal pole lapsigi ja mis sa üldse tead/.../(3OS)*.

Erinevast soost kliendi ja töötaja vahel tekitab pingeid ka füüsiline ebavõrdsus kasvu ja jõu poolest */.../ma olen rohkem ohustatud, sest ma ei ole füüsiliselt lihtsalt võrdne vastane/.../(6OS)*. Soolise aspektiga seostub seksuaalse ahistamise teema, millest oli juttu ka ohukogemuste peatükis. Üldiselt peavad sotsiaalala spetsialistid seksuaalse sisuga rünnakuid ebatõenäoliseks ja räägivad neist iroonilisel toonil */.../paar poissi on mind pepust näpistanud...me ise muigame, kuidas käitume – ameeriklased tuleks, töötajaid ei oleks/.../(9OS)*. Mõned töötajad peavad ohtude allikaks rahvuse pinnal tekkida võivaid probleeme */.../eestlaste ja venelaste vahel on ette tulnud – sa ei*

*mõista, kuidas mul venelasena siin elada on/.../(IOS), kuid üldiselt hinnatakse taolisi konflikte ebatõenäoliseks.*

Sugu ja vanus on olulised tegurid ka töötajate poolt klientidele antavates hinnangutes. Nii selgus, et enamus vastanutest seostas vägivalda eelkõige nooremate meesklientidega */.../ma arvan, et võib-olla kuskil kuni 20ndates mehed/.../(8OI),* kuigi paljud kirjeldatud verbaalse vägivalda juhtumid olid seotud naisklientidega */.../istub ema teisel pool lauda ja karjub su peale/.../(3OI).* Peremeditsiini töötaja hinnangul on agressiivsed pigem vanemaealised psühholoogiliselt ebastabiilsed erinevast soost kliendid.

### 4.3.3. Ohtlikud isikud

#### 4.3.3.1. Ründajad

Vastajad kirjeldasid isikuid, kes on olnud vägivaldsed või muul viisil ohtlikud. Nagu eelnenud sündmuste kirjeldusest selgus, ründavad töötajaid peamiselt kliendid või nende pereliikmed. Siin tuleb selgituseks öelda, et enamus uurimuses osalenud töötajatest nimetab oma peamisteks klientideks lapsi. Need töötajad, kelle klientideks on täiskasvanud, peavad olulisemaks ohuallikaks klienti, ülejäänud aga pereliikmeid või kõrvalisi isikuid.

Klientide rünnakud on töötajate hinnangul tingitud isiku vähestest suhtlemisoskustest */.../paljudel puuduvad teatavad sotsiaalsed oskused/.../(4OI),* psüühilistest probleemidest või vaimuhaigusest */.../neil on reaalsustaju häiritud või kui nad on psüühhoosis(1OI),* antisotsiaalsetest hoiakutest */.../just sihukesed 12-13 aastased tänaval kasvanud...kes on teadlikud kõigest sellest, kes mida kus võib öelda ja ...neid ei saa veel karistada ja nad teavad seda ju...pigem poisterahvas/.../(3OI),* enesekaitsest */.../võib-olla mõned lapsed, kes ei ole minu otsusest aru saanud/.../(9OI),* joobeseisundist */.../tavaliselt on agressiivne siiski joobes kodanik/.../(3OI),* eraelulistest kriisidest */.../ laste jagajad võtavad meid nagu*

*vaenlasi/.../(3OI) või muudest probleemidest /.../madalamate vaimsete võimetega...neil on omamoodi afektiseisund, nagu klapid oleks peas/.../(9OI).*

Kliendi pereliikmeid hinnatakse ohtlikeks eelkõige neis valdkondades, kus kliendi enda teovõime on piiratud vanuse või haiguse tõttu. Pereliikmed võivad tajuda rünnakut */.../neile tundub, et ma süüdistan neid...kui lapsevanem on seadnud lapse ohtu/.../(6OI)*, ei ole üle saanud kaotusega seotud tunnetest */.../pereliikmed, kes on süüdistavad, kes ei ole kurbusest, valust, kaotusest üle saanud/.../(1OI)*, omavad teenuse kohta ebapiisavat informatsiooni */.../nad ütlevad, et peale seda...koolis enam ei saa hakkama, on leidnud halvad sõbrad/.../(9OI)* või ei valda adekvaatseid suhtlemisoskusi */.../ta on ebakriitiline oma käitumise ja olukordade suhtes/.../(9OK)*. Hoolekandetasutuse valdkonnas võivad ohu tekitajaks olla ka kõrvalised isikud, näiteks asutuse elanike tuttavad või asutuse territooriumil alkoholi tarvitavad isikud */.../mingid, ma ei oska öelda, tänavalapsed nad ei ole, aga punt niisuguseid/.../(2OI).*

#### 4.3.3.2. Potentsiaalselt ohtlikud isikud

Lisaks ründajate iseloomustamisele palusin vastajatel kirjeldada isikuid, kelle poolt ei ole rünnakuid ette tulnud, kuid kes nende arvates võiksid ohtlikud olla. Erinevate valdkondade töötajad seostavad ohtudega suhteliselt sarnaseid karakteristikuid, mis lähtuvad pigem tavaarusaamadest kui valdkonnaspetsiifilisest riskihinnangust.

Erandiks on vaimse tervise valdkond, kus võimalikke riske analüüsitakse põhjalikult. Peale otseselt endi vastu suunatud rünnakutele kirjeldasid töötajad kolleegide kokkupuuteid vägivallega ning töövaldkonnas liikuvaid kuuldusi. Kolleegide vastu suunatud rünnakute tunnistajaks olemine mõjutab ka neid töötajaid, kes ise vägivalda kogenud ei ole (Shulman 1991:129).

Enamik vastajaid peab ohtlikuks inimesi, kes on kriminaalkorras karistatud või vanglas viibinud */.../keda tema pool viis külastas, oli eeluurimise all – tahtlik tapmine/.../(1HR)*, samuti seostub ohuga alkoholitarbimine */.../taust on selline nendel vanematel, et nad on joodikud/.../(4HR)* ja asotsiaalne eluviis või elamine teatud kohas ja piirkonnas */.../sotsiaalmajas...kui sinna lähen, jätan teate/.../(3HR)*

ning kuuldused pere elustiilist *.../nende kohta on teada, et nad on vägivaldsed/.../(4HR)*.

Kirjeldatud stereotüübid seostuvad intervjuudes sageli „tõelise“ või „otsese“ ohuga *.../pole tõeliselt ohtlikke psühhopaate olnud/.../(8HR)*, millega võrreldes antakse hinnang isiklike kogemuste ohtlikkusele. Vaid üks koolisotsiaaltöötaja väljendas vastupidist arvamust üldkehtivate stereotüüpide suhtes *.../alkohoolikute puhul tuleb agressiivsus välja rohkem lähedaste ja omasuguste inimeste ringis/.../(4OI)*. Enamuse töötajate jaoks ei seostu narkomaania ja aids otsese riskiga. Mõlemat nimetab potentsiaalseks ohuks üks vastaja *.../kui nüüd telekat vaadata ja uudiseid kuulata, siis vot see on nüüd ka tõesti, mida peaks kartma/.../(8HR)*.

Potentsiaalse ründaja kohta langetatavat hinnangut mõjutab kättesaadav informatsioon *.../raviarst ei avalda, mis on tema luul...me kukume teatud seoseid kokku viima, aga katse-eksituse meetod ei ole päris õige/.../(1AK)* ja meedia poolt kujundatavad stereotüübid *.../müüdid, et vaimuhaige on ohtlik hull...on meedias tugevasti liialdatud/.../(1AH)*. Kuigi suhteliselt paljud vastajad kasutavad klientidega seonduva riski hindamisel väljendeid „olen kuulnud“, „kahtlustan“, „sain tagantjäreli teada“ või hindavad kliendi ohtlikuks juhuslike sündmuste seostamise kaudu, peab enamus oluliseks, et kliendi hindamisel ei lähtutaks kuuldustest ja hirmujuttudest.

#### 4.3.4. Professioonide erinev arengutase

Kuigi intervjueeritud seda otseselt ei nimetanud, võib oletada, et üheks konteksti kirjeldavaks teguriks on professionide erinev arengutase. Teatud valdkondades, näiteks haridus ja lastekaitse, mida võib pidada „vanadeks“, on organisatsioonikultuur välja kujunenud, väärtused ja reeglid pikaajalise traditsiooniga ning ka ohtude suhtes on võimalik teha järeldusi „ajaloost“ lähtudes.

Noortes, kujunemisjärgus organisatsioonides, nagu kriminaalhooldus, haigla- või koolisotsiaaltöö, ei ole selliseid traditsioone ning seetõttu põhinetakse ka ohtlike juhtumite puhul rohkem katse-eksituse meetodile *.../minu töös ei ole peale minu*



*enda isiksuse ja lobisemisvõime muid abivahendeid, kui jätan välja kirjutuslaua ja istepingi. Ei mingit seadusandlikku mõjutusvahendit ega midagi muud/.../(4LA ).*

Viimaste hulgast eristan veel niinimetatud „projektorganisatsioonid“, mis peavad ennast alles tõestama ja mille püsijäämine sõltub välistest tingimustest (näiteks raha eraldamine). Nende hulka liigitan käesoleval juhul noorsootöoga seotud organisatsioonid. Intervjuudest selgus, et sellistes ebakindlates oludes esineb rohkem reaalseid ja potentsiaalseid ohtusid. Ühelt poolt võib seda seletada klientuuri omapäraga, kuid teiselt poolt võib oletada, et „kaose“ olukord on ka ise ohtude kontekstiks.

Pikaajaliste traditsioonidega organisatsioonide puuduseks võib lugeda jäikust väljakujunenud väärtuste ja reeglite muutmisel, mida eeldab ühiskonna areng ja sellega kaasnev uute riskide tekkimine. Intervjuude põhjal võib seda oletada, sest paljude „vanade“ organisatsioonide esindajad ei pea näiteks narkomaaniat või aidi „tõeliseks“ ohuks, samuti kirjeldavad seal töötavad spetsialistid asutusesiseseid suhteid ja muid nähtusi sagedamini „headena“. Teiste seast eristub selgelt vaimse tervise rehabilitatsiooni valdkond, kus toimunud „uuestisünni“ üheks põhjuseks võib pidada noori maailmatasemel haridusega juhte ja avatud suhtumist /.../üritame võtta organisatsiooni jaoks maailma parima...tegeleme strateegilise planeerimisega...meil on nõustajad parimates maailma vaimse tervise keskustes, kes on rahvusvahelise tervishoiuorganisatsiooni poolt heaks kiidetud/.../(IIO).

#### **4.4. Ohuolukordadega toimetulek**

Kokkupuude igat liiki vägivallaga tekitab hirmu ja kutsub esile mitmesuguseid reaktsioone, millega toimetulemiseks rakendatakse teatud strateegiaid. Lahendus- ja toimetulekuviisid sõltuvad mitmetest asjaoludest: esiteks sellest, kas tegemist on ühekordse või korduva ohuga, teiseks oleneb rakendatavate strateegiate valik töötaja oskustest, ettevalmistusest ja hoiakutest ning kolmandaks mängib olulist rolli toetuse ja abi kättesaadavus.

Abi kättesaadavuse juures on omakorda oluline töötaja avatus pakutavale toetusele ja supervisioonile (Shulman 1991:136). Laiemas kontekstis on ohtudega toimetuleku juures tähtsad enda kogemuste võrdlemine referentgrupiga, samuti avalikkuse hinnangud ja hoiakud valdkonna suhtes.

Ohuolukordade lahendamise strateegiad võib jagada probleemide lahendamisele või nende eest põgenemisele suunatud käitumisteks, mille all on omakorda võimalik eristada reageerivaid ja ennetavaid strateegiaid. Antud kontekstis mõtlen toimetulemise all ohtudega hakkamasaamist viisil, mis aitab säilitada ja arendada töövõimet ning oskusi ega põhjusta negatiivseid tagajärgi töötaja isikule, lähisuhetele, edasisele tööle ning sealt edasi elukorraldusele ja hoiakutele. Toimetulekule suunatud käitumised võib omakorda jaotada professionaalseteks ja tavakäitumisteks, kuid piir on tinglik.

#### 4.4.1. Efektiivsed toimetulekustrateegiad

##### 4.4.1.1. Professionaalsed oskused

Professionaalsete oskuste all mõtlen neid, mis on omandatud elukutse raames ja mille rakendamine on osa organisatsioonistrateegiast. Shulmani (1991:123) järgi on professionaalsed oskused elamise oskused, mida kasutatakse efektiivsetes elulistes situatsioonides. Professionaalse treeningu eesmärk on õpetada neid kiiresti ja hästi kasutama.

Intervjuudest selgus, et professionaalsete strateegiate rakendamise poolest edestas vaimse tervise rehabilitatsiooni valdkond kõiki teisi, kuigi rohkem või vähem kirjeldati professionaalseid oskusi enamikus intervjuudes. Valdkondade erinevus ilmnebki analüüsitavates andmetes minu arvates eelkõige turvalisuse probleemaatika erinevas teadvustamises organisatsiooni tasandil.

Vaimse tervise rehabilitatsiooni valdkonna töötajad kirjeldavad tõhusaid abinõusid ohtude ennetamiseks ja neile reageerimiseks. Ennetavad abinõud väljenduvad selgelt

määratletud töötajate valiku ja juhendamise põhimõtetes *.../avahooldusesse praegu enam ilma erihariduseta töötajaid üldiselt ei võeta/.../(ILO)*, asutuse sisekliima, päevastruktuuri ja interjööri kujundamises *.../käitume võimalikult normaalselt ...kõik on rahulik ja kodu sarnane, personal teab oma piire, austab kliente/.../(ILO)*, klienditöö reeglite kehtestamises ja rehabilitatsioonilepingute sõlmimises *.../klientidele kehtivad samasugused reeglid nagu teistele inimestele ühiskonnas/.../(ILP)* ning regulaarse tööjuhendamise süsteemi käivitamises, mida vajadusel täiendab psühholoogiline nõustamine.

Töötaja tasandil peavad mõlemad rehabilitatsioonitöötajad kõige olulisemaks teadmiste täiendamist *.../esimene asi on ikkagi oma oskusi treenida...enda teadmisi tõsta/.../(ILO)* ja oma vajaduste teadaandmist asutuse juhile. Ühe vaimse tervise valdkonna töötaja hinnangul on juhi ülesanne aidata töötajal vajadusel otsustada eriala vahetamise kasuks *.../korralik läbiarutamine ja töötajale oma piiride ja võimete selgekssaamine ...on rahu lahku mindud/.../(ILA)*. Kliendi tasandil peavad töötajad oluliseks individuaalset lähenemist ja usaldussuhte loomist *.../me võtame alati inimest nagu valget lehte/.../(ILO)*, kuid ka kliendi varasema käitumise ja teistelt spetsialistidelt saadud informatsiooni arvestamist *.../me ei tea, miks ta mingil hetkel oli väga turtsakas, võib-olla keskkond kutsus seda esile...aga me arvestame, et ta on olnud/.../(ILO)*.

Kõigi kolme tasandiga seotud professionaalseid strateegiad kirjeldavad ka paljud teiste valdkondade esindajad. Ohtlike olukordade lahendamisel peetakse tähtsaks oma piiride tunnetamist *.../ei pea ohtlikke olukordi ise rohkem lahendama, kui teavitama politseid ja raviarsti/.../(ILP)* ja emotsionaalse tasakaalu säilitamist *.../esimene reegel on rahu, rahu, rahu/.../(ILO)*.

Potentsiaalsete ohtude ennetamise juures peavad töötajad oluliseks veel selliseid kliendisuhet mõjutavaid tegureid nagu töötajate välimus ja riietus, eriti seoses kodukülastuste ja muude välitöödega *.../jalanõud peavad olema mugavad...kaasa võta nii vähe asju, kui võimalik/.../(2LO)*, kasutatavad suhtlemistehnikad nagu aktiivne kuulamine ja peegeldamine *.../kui küsida, mis teid praegu ärritab, siis see tavaliselt aitab/.../(4LO)* ja agressiivseks muutunud isiku rahustamise võtted.

Mitmed vastajad peavad ohtude ennetamisel vajalikuks järgmisi tegureid: klienditöö reeglid peavad olema selgitatud, arusaadavad ja mõlemaid osapooli arvestavad ning kliendile peab olema kättesaadav täpne ja objektiivne info töötaja rolli ning käitumise põhjuste kohta *.../kõigile on selgitatud, et ma ei lähe mitte isiklikult tema vastu.../(8LO)*. Klientide omavaheliste konfliktide korral on ühe vastaja arvates oluline püüda konflikti läbirääkimiste või muude probleemilahendusviiside abil leevendada *.../vestelda erinevate osapooltega ja lepitust leida...või avada mõlemat osapoolt kolmanda osapoolena...mitmekülgne selgitamine...või võtame time-out'i ja mõtleme järgi.../(9LO)*.

#### 4.4.1.2. Tavaarusaamadel põhinevad oskused

Intervjuude analüüsimisel selgus, et tavaarusaamadega seotud oskusi kirjeldasid peamiselt hariduse, hoolekandeametuse, koolisotsiaaltöö, lastekaitse ja noorsootöö valdkonna spetsialistid ehk need, kes nimetasid klientideks lapsi. Erandi moodustas haiglasotsiaaltöö valdkonna esindaja.

Tähtis on juhtida tähelepanu asjaolule, et mõiste „tavaarusaam“ ei viita kirjeldatavate oskuste teisejärgulisusele, erinevus seisneb tasandis – professionaalsed oskuste kasutamine viitab turvalisuse käsitlemist organisatsioonitasandil, tavaarusaamadel põhinevate oskuste rakendamisel lähtutakse peamiselt isiklikult läbi proovitud võtetest ja elukogemusest. Sarnaselt professionaalsetele oskustele on ka siin võimalik eristada ennetavaid ja reageerivaid strateegiaid. Esimesi seostatakse kõige rohkem kliendi ja töötaja heade omavaheliste suhetega.

Oluliseks peetakse huvitumist kliendi isiklikust elust ja tema vajadustest *.../mida rohkem teada saan, seda toredam...lähenen loomuomaselt neile kuidagi väga individuaalselt.../(2LO)*, hoolimise väljendamist *.../lähed kallistad vahel seda kõige halvemat.../(7LO)*, kliendile isiklikest raskustest rääkimist *.../räägin, et... ka meil on probleemid ja mul ka ei ole momendil raha.../(3LO)* ja klientidele konfliktides käitumise oskuste õpetamist *.../ kui pahandus juhtub, et nad kusagile ära ei jookseks.../(2LO)*. Mitmed töötajad tugineva lahendustes pikaajalistele suhetele ja

kliendi tundmisele *.../eriti kui sa tunned veel last, et ta ärritub väga kergesti/.../(7LO)*. Mitme töötaja hinnangul on oluline kliendi privaatsuse austamine.

Reageerivate lahenduste puhul paistab silma, et peamiselt lähtutakse hetkeolukorrast ja kliendiga seotud varasematest kogemustest, pingeleevendajana kasutatakse suhteliselt palju huumorit *.../püüan jutu mujale keerata, mõne nalja või millegagi/.../(7LO)*, olukorra pööramist kliendi kahjuks *.../püüad pöörata asja nii, et ta jääks ise rumalasse olukorda/.../(7LO)*, samuti arvatakse, et agressiivsust aitab hajutada lapse tähelepanu kõrvalejutamine ja järeleandmiste tegemine *.../püüan ruttu viia mõtte mujale...tuleb anda järele, sest muidu võiks tõesti tekkida ohtlik olukord/.../(7LO)*. Tuttavate klientide puhul kasutatakse jõulisemaid võtteid *.../ütlen, minu peale ei karju, uksest välja, tulete sisse, kui olete rahunenud/.../(3LO)*, võrreldes olukorraga, kui kliendiga kohtutakse esmakordselt.

Vägivallasituatsioonis peetakse kõige tähtsamaks emotsionaalse tasakaalu säilitamist ja provotseerimisest hoidumist *.../katsuksin hästi rahulik olla, et mitte paanikasse sattuda/.../(8LO)*. Kuigi üks vastaja avaldas, et loodab vägivallasituatsioonis füüsilistele lahendusvõimalustele *.../suudan ennast kaitsta korralikult...olen tegelenud võitluskunstidega/.../(3LO)*, peetakse neid üldiselt siiski ebasoovitavaks ja ohtu suurendavaks *.../nii endast välja minna ei tohi, et ise mõnele lapsele kallale lähed/.../(7LO)*.

Omamoodi erandi moodustab võrreldes teiste valdkondadega noorsootöö, kus kasutatakse jõulisemaid võtteid probleemide lahendamisel ja olukorra kontrolli alla saamisel *.../ma ikkagi tegutsen...kasvõi, et lõpuks kutsungi politsei ja oleni nõus, et mõni laps viiakse kontrolli ...teengi kõik, et ta enam ei tuleks siia/.../(9LO)* ning oluliselt erinevaid konfliktilahendusviise *.../miks mitte veesõda või padjasõda....sa mängus lahendada ära konflikti ja edaspidi on võimalik rääkida/.../(9LO)*. Oletan, et siin võib põhjuseks olla kliendigrupi omapära - enamuse moodustavad teismelised noorukid, kelle puhul lastele ja täiskasvanutele sobivad sekkumised ei ole efektiivsed.

#### 4.4.1.3. Abi kasutamine

Toimetulekule suunatud strateegiate puhul võidakse olukordade lahendamiseks, ohtude kõrvaldamiseks ja ka spetsialisti töövõime taastamiseks kasutada abi. Organisatsioonides, kus turvalisuse temaatika on teadvustatud, kehtestatakse selleks teatud reeglid, sageli toetatakse aga isiklikele kogemustele ja üldkehtivatele põhimõtetele.

Antud juhul lähtun abi defineerimisel intervjuudes esitatud kirjeldustest ja käsitlen abina esiteks mitmesuguseid vahendeid, nagu relvad ja mobiiltelefonid, teiseks kliendi või töötaja pereliikmeid, kolmandaks professionaale, nagu turvateenistused, politsei ja kiirabi ning neljandaks kolleege ja teisi sotsiaalala töötajaid. Abivahendite ja viiside valik sõltub valdkonnast ja põhjusest - kas abi vajatakse ohtude ennetamiseks, neile reageerimiseks või ohvri ja ründaja lepitamiseks.

Organisatsiooni tasemel küsimusega tegelemist ja kehtestatud reegleid kirjeldasid intervjuudes vaimse tervise rehabilitatsiooni, hoolekandetasutuse ja kriminaalhoolduse valdkonna töötajad *.../meil on firmaga leping...oleme enda kaitsmiseks pannud turvanupud/.../(2LA)*. Esimesena nimetatud valdkonnas on kehtestatud organisatsiooni tasemel reeglid nii ennetava kui reageeriva abi kasutamiseks, kahes teises valdkonnas ainult reageerimiseks.

Eraldi tuleb käsitleda haiglasotsiaaltöö valdkonda, kes lähtub töös ühelt poolt haigla kui meditsiinasutuse rangetest reeglitest ning teiselt poolt on erialast tööd tehes arstidest üsna eraldiseisev nii tööülesannete täitmisel kui reeglite kehtestamisel *.../arstid ega õed ei sekku töösse...nad tegelikult ei tea ju riske/.../(6IO)*.

Abivahenditest kasutatakse enamikus valdkondades mobiiltelefone, millega hätta sattumise korral abi kutsuda või kolleegidele ja pereliikmetele enda asukohast teada anda *.../telefon on mul niimoodi pandud, et ainult vajuta/.../(8LA)*, muid enesekaitsevahendeid ei ole töötajad endale muretsenud kas vajaduse puudumise tõttu *.../minuga ei ole midagi juhtunud/.../(3LA)* või hirmus, et neid ei osata kasutada.

Ohuolukordadesse sattumise korral peab enamus vastanutest õigeks politsei, teise sotsiaalvaldkonna või omavalitsuse sotsiaaltöötaja ja kolleegide poole pöördumist *.../kui on vaja, tuleb noorsoopolitsei appi...mul on päris tihe koostöö ka teiste koolisotsiaaltöötajatega/.../(4LA)*, eelistades seejuures neid spetsialiste, kellega ollakse isiklikult heades suhetes. Vaid üks vastaja avaldas kahtlust kolleegide appitulemise suhtes, kuna asutuses peetakse teda teiste abistajaks *.../ütlevad, et küll ta hakkama saab, see ongi ju tema töö/.../(3LA)*. Oma pereliikmeid ja sõpru on nõus appi kutsuma üksikud vastanud ja siiski vaid julgestaja või autojuhina *.../võib-olla ainult autojuhina,, aga üldjuhul mitte/.../(2LA)*.

Kokkuvõtteks võib öelda, et sotsiaalvaldkonnas lähtutakse turvalisuse teemat käsitledes põhiliselt tavaarusaamast, et olukorra lahendamiseks piisab töötaja verbaalsetest võimetest *.../tegelikult on meie enesekaitsevahend...meie kuldsed sõnad/.../(9LA)*. Paljud töötajad arvavad, et tulevad ohtudega iseseisvalt toime, sest politsei või turvameeste kaasamine võib kliendisuhetele negatiivselt mõjuda *.../politseiniku puhul saad ainult linnukese kirja/.../(2LA)*. Taoline seisukoht viitab asjaoludele, et ohtusid ei peeta piisavalt tõsiseks ja abikutsumine võib vähendada töötaja professionaalset usaldatavust enda või kolleegide silmis. Intervjuude võrdlemisel selgus, et nimetatud käitumine seostub turvalisuse teema vähese organisatsioonisisese teadvustamisega.

#### 4.4.1.4. Toetus ja tööjuhendamine

Töövägivallast tingitud traumaatiliste kogemustega toimetulemise juures peetakse ühtedeks tõhusamateks abistavateks vahenditeks kolleegide ja juhtkonna toetavat suhtumist ning regulaarset tööjuhendamist ehk supervisiooni (Shulman 1991; Kadushin 1992; Cherniss 1995; Stroebe & Stroebe 1996; Niskanen et al 1997).

Supervisiooni mõiste on enamikule sotsiaalvaldkonna töötajatele tuttav, kuid selle sisu mõistetakse väga erinevalt. Isiklikest kogemustest lähtudes võin väita, et peamiselt käsitletakse tööjuhendamist psühhoteraapia ühe alaliigina. Intervjuudes leidis arvamusi üldiselt kinnitust, kuid reeglist erines vaimse tervise rehabilitatsiooni valdkond, mille üks esindaja kirjeldas üksikasjalikult organisatsioonis käivitatud

mitmetasandilist tööjuhendamise süsteemi. Teises sama valdkonna asutuses ei ole süsteem nii põhjalikult läbi mõeldud, kuid toimib siiski tõhusamalt võrreldes ülejäänutega.

Kui enamasti kehtib arvamus, et superviisor peaks tulema väljastpoolt asutust, siis vaimse tervise rehabilitatsiooni valdkonnas rakendatakse edukalt vastupidist varianti *.../kord kuus iga töötaja saab individuaalset tööjuhendamist oma üksuse juhilt.../(IIS)*. Asutuse sisemiste ressursside selline ärakasutamine aitab minu arvates lahendada rahapuuduse küsimust, millega enamiku teiste asutuste töötajad põhjendavad supervisiooni korraldamata jätmist *.../ei ole lihtsalt rahaliselt võimalik korraldada.../(3IS)*.

Peamiseks ja töötaja arengu mõttes tõhusaimaks tööjuhendamise viisiks hindavad rehabilitatsioonitöötajad individuaalset supervisiooni, mida täiendab regulaarne grupisupervisioon *.../keegi juhtkonnast pluss psühholoog või psühhiaater teeb grupisupervisiooni igale meeskonnale kord kuus.../(IIS)* ja vajadusel eriotstarbeline individuaalsupervisioon väljastpoolt tulnud juhendajaga *.../konfliktid, keerulised klienditööd, ohud, siis teeme koostööd supervisiooniühinguga.../(IIS)*.

Taolise korralduse tõhusust kinnitavad autoriteetsed kirjandusallikad (Kadushin 1992; Niskanen et al 1997) Intervjuudest selgus, et supervisiooni on rohkem või vähem rakendatud mitmetes teisteski asutustes. Reeglina on tegemist grupisupervisiooniga etteantud tundide ulatuses, mis jaotatakse töötajate omavahelise kokkuleppe järgi ühtlaselt terve aasta peale, või viiakse läbi tsüklitena *.../oli kevadel, üheksa kuud ei ole olnud, aga pidi veel tulema.../(3IS)*.

Samas tuli vastustest välja, et haridus- ja peremeditsiinivaldkonnas tööjuhendamist ei rakendata ning töötajatele on ka supervisiooni mõiste võõras *.../ma ei tea, mis see on.../(7IS)*. Küllalt paljud spetsialistid peavad supervisiooniks juhiga konsulteerimist või töötajate omavahelist arutelu *.../kui me kõik koos kokku saame ja leiame mingeid lahendusi ja võtame otsuse vastu.../(9IS)*, mida kirjandusallikate põhjal siiski ei saa tööjuhendamiseks pidada (Kadushin 1992; Niskanen et al 1997).



Huvitava seigana ilmnis, et kõigi supervisiooni rakendanud asutuste töötajad, välja arvatud vaimse tervise valdkond, avaldavad rahulolematust kas supervisiooni korralduse või selle sisulise poole suhtes *.../ma võin öelda, et see ei ole see/.../(3IS)*, pidades samas regulaarset pidevat tööjuhendamist väga oluliseks. Nimetatud vastajatest enamus on veendunud, et individuaalne supervisioon on grupisupervisioonist tõhusam. Isiklikust kogemusest lähtudes arvan, et põhjuseks võib olla töötajate vähene teadlikkus mõlema supervisioonivormi eesmärkidest ja põhimõtetest.

Supervisioonist tähtsamaks pingete maandamise vahendiks peavad kõik vastajad kolleegide ja juhtkonna toetust *.../õlatunne on tugev ja see on väga hea/.../(3LA)*. Organisatsioonisiseste emotsionaalselt toetavate suhete teraapilist mõju kinnitavad paljud uurimused ja muud kirjandusallikad (Shulman 1991, Kadushin 1992; Cherniss 1995; Stroebe & Stroebe 1996).

#### 4.4.2. Ebaefektiivsed toimetulekustrateegiad

Klienditööga seotud traumaatiliste kogemustega hakkamasaamiseks kasutatakse sageli toimetuleku- ja kaitsemehhanisme, mille eesmärk on valusate kogemuste mahasurumine. Piiri tõmbamine efektiivsete ja ebaefektiivsete strateegiate vahel on keeruline, sest mõned tegevused, mis tavaolukorras on efektiivsed, võivad abistavate elukutsete puhul põhjustada negatiivseid tagajärgi.

Janika Viilma (2002:18-19) märgib Benjaminile viidates, et kaitsed aitavad inimestel hoiduda olemast teadlikud konfliktide ja hirmudega seotud mõtetest ning pikemas perspektiivis häirivad taju, vaimseid protsesse ja reaktsioone. Lawrence Shulmani (1991:145) järgi sõltub kaitsete efektiivsus nende kasutamise otstarbest – kui mingist tegevusest saab aseaine probleemide lahendamisele, on see väärkohanemise tunnus. Probleeme, millest sõltub tööga rahulolu, ei ole Shulmani väitel (*Ibid.*) võimalik lahendada "põgenemise või ründamise" (*flight or fight*) meetodil.

Intervjuude põhjal võib järeldada, et vähem kasutavad ebaefektiivseid strateegiaid töötajad, kelle organisatsioonides on turvalisuse problemaatika teadvustatud,

vastavad abinõud tarvitusele võetud ja reeglid kehtestatud. Paljud töötajad püüavad seletuste ja põhjendustega tõestada ohtude puudumist või vähest tõenäosust *.../ma ei karda neid inimesi, sest nende võimed ja võimalused on piiratud/.../(2LK)*, kuigi ilmneb vastuolu töötajate poolt kirjeldatud ohtlike juhtumite hulga ja sagedusega.

Selgelt väljendub oma kogemuste võrdlemine „tõeliste“ ohtude ja tagajärgedega *.../peaks väga ohtlik olukord olema, mida ma ei usu, et võiks ette tulla/.../(5LK)*. „Tõeliselt“ ohtlikeks hinnatakse füüsilisi rünnakuid, millega kaasneb töötaja vigastamine *.../lausa kätega kallale ei ole keegi tulnud/.../(7HR)*, seejuures põhinevad hinnangud üldkehtivatel stereotüüpidel või kuulujuttudel nagu ka varem kirjeldatud ettekujutused potentsiaalsetest ründajatest. Paljude vastanute arvates on vägivald nende töö loomulik osa ja sellega toimetulemise eest vastutab iga töötaja ise *.../sõimamistega peab igaüks ise hakkama saama/.../(5LK)*. Küllalt sageli väljendub enda põhimõtete ja klienditöö seikade kirjeldustes soovmõtlemine, vältimine, eitamine või soov juhtunu unustada. Vägivalla mõju vähendatakse ja ründaja käitumist õigustatakse tema alaealisuse, raskete kasvutingimuste või puude ja haigusega *.../nad on selline kontingent, et see kuulubki nende repertuaari juurde/.../(9LK)*. Ühe töötaja arvates aitab temal pingeid maandada suitsetamine ja veelgi rohkem tööle pühendumine *.../tööd teen! Suitsutuba on nagu supervisioonituba/.../(8LE)*. Shulman viitab (1991:129) võimalusele, et tööprobleemide eest põgenemiseks võib töötaja muutuda hüperaktiivseks – „kui miski käib piisavalt kiiresti, ei tunne ta valu“.

Enamlevinud kaitsemehhanismiks nii kliendi kui kolleegidega suhtlemisel võib intervjuude põhjal pidada huumorit *.../viskame nalja, küsides üksteise käest, et mitu korda sa täna juba sõimata oled saanud/.../(3LK)*, mida kirjeldasid kõik vastajad. Nali on Lawrence Shulmani (1991:145) väitel sageliesinev kaitsemehhanism probleemide eest põgenemiseks või kliendisuhtega seotud valu hajutamiseks. Töötaja võib teha nalja teemadel, mis muidu kuulajaid šokeeriksid.

Kaitseks võib pidada ka probleemide põhjendamist kõrgemalseisvate organite tegematajätmise või ühiskondlike muutustega, sest nii on võimalik vastutust delegeerida ning hoiduda tegelike põhjuste väljaselgitamisest ja lahendamisest.

Viimane ilmneb pigem organisatsiooni tasemel ja võib olla seotud sotsiaalvaldkonna üldisema identiteediga.

#### 4.4.3. Narratiivid

Üheks toimetulekustrateegiaks võib pidada narratiive ehk „jutustusi“, mida inimesed oma elu ja kogemuste kohta loovad. Jutustuste põhjal on võimalik teha järeldusi töötaja personaalse ja kutseidentiteedi ning käitumisviiside kohta. Narratiivid on mitmeid ülesandeid – need võivad aidata luua endast ettekujutust kui isikust, kes tuleb kõigi olukordadega toime, aga ka aidata pingeid maandada, tundeid ventileerida ja valusatest teemadest rääkida.

Jutustused sünnivad rääkija ja kuulaja interaktsioonis. Intervjueerimise kogemuse põhjal oletan, et jutustuse loomise protsessis mängib rolli ka kuulaja ja jutustaja tutvus. Sõpradele ja tuttavatele mõeldud jutustused peavad arvestama eelnevalt väljakujunenud muljega, võõras kuulaja annab jutustajale võimaluse luua endast „uus“ lugu. Viimasel puhul võib jutustaja püüda ennustada kuulaja ootusi ja neist jutustuse loomisel lähtuda.

Narratiivid koostatakse elusündmustest, kuid nagu jutustamise žanrile kohane, kujundatakse sündmuse meelepäraseks, jättes midagi kõrvale ja lisades või rõhutades teatud nüansse, et jutustus mõjuks „nagu päris“ (Schwandt 2001:168).

Antud juhul ei käsitle ma narratiivide struktuuri, vaid püüan analüüsida, milliseid funktsioone need täidavad (*Ibid.*) ja vaatlen narratiivi kui ühte võimalikku toimetulekustrateegiat. Pean võimalikuks, et sotsiaalvaldkonnas on narratiivide näol tegemist valdkonna-spetsiifilise nähtusega, mille üheks põhjuseks võib olla dramaatiliste, emotsionaalselt laetud situatsioonide rohkus igapäevases töös. Jutustajad justkui maandavad ennast jutustades ja „korralikke“, „sobivaid“ (*properly*) jutustusi luues.

Intervjuudes esines hulgaliselt ilmekaid ohtlike sündmustega seotud jutustusi. Paljudes kordusid selliseid tegelased nagu „väike naine“, „suur mees“, „saamatud

teised“, „osav sotsiaaltöötaja“, „vaeslaps“ ning „vägivaldsed joodikutest lapsevanemad“. Lisaks tegelastele võib leida ühiseid tegevuskohti nagu „õhtune Supilinn“ või situatsioon nagu „kodukülastus alkohoolikute juurde“. Süžeed on valdavalt õpetlikud ja hoiatavad, vahel isegi heroilised. Vormiliselt esineb kahte tüüpi jutustusi – progressiivseid ja stabiilsusnarratiive.

Esimesed kirjeldavad kaitsetu ja naiivse sotsiaaltöötaja kogemuste omandamise ja targemaks saamise protsessi, teiste ülesanne on kirjeldada, kuidas töötaja kõigi raskuste kiuste oma tööle truuks jääb. Mõlemat võib pidada sotsiaalvaldkonnas „sobivaks“, sest nad väljendavad valdkonnale omaseid väärtusi – pühendumist, sotsiaalse õigluse eest võitlemist ja halastust.

Olgu näitena esitatud jutustus, mille pealkirjaks panin „Info kogumise tähtsusest“:

*/.../Päris konkreetne juhtum oli üks kodukülastus, kus olid hästi alkoholilembesed vanemad. Ja kui mina siis sinna koju läksin, siis käis seal järjekordne pidu ja vaatepilt oli seal päris õudne. See naisterahvas oli väga pundunud näoga ja rääkis väga ebalooilist juttu ja see seltskond seal taga siis mõirgab... noh... see üks pilt on nagu kogu aeg silmade ees, et kui mõelda, et need lapsed peavad seal elama, et siis tõesti.... Tagantjärele on ka välja tulnud, mina seda siis ei teadnud, aga üks nendest inimestest oli olnud tuberkuloosiga. Ma ei mäleta, kas lastekaitsetöötajalt sain teada, ja siis mul tekkis ikka tõsine hirm juba, et mida ma otsin igale poole. See on küll üks juhtum, mis siinamaani muudab väga ettevaatlikuks. Et võimalikult palju seda tausta teada, et kui on teada selline kahtlus, siis hästi palju uurimistööd teha enne igale poole. Aga kui on vaja ikka konkreetset laps üles leida, siis ei jää midagi muud üle, kui tuleb lihtsalt koju minna./.../.*

Jutustuses on võimalik eristada algust, mis juhatab kuulaja „muinasjutumaale“  
*/.../Päris konkreetne juhtum oli... /.../ ja ka lõppu, kus on kirjas moraal /.../Et võimalikult palju seda tausta teada, et kui on teada selline kahtlus, siis.../.../.*

Huvitava seigana ilmnes, et rohkem on terviklikke narratiive nende vastajate intervjuudes, kes ka üldiselt kirjeldavad suuremal hulgal ja värvikamaid ohtlikke olukordi ning vahendatud kogemusi. Võib oletada, et teatud inimestel, eriti kui nad on asutuses piisavalt kaua töötanud, on „ajaloolise identiteedi“ või „pärimuse“ edasikandja roll.

Teine võimalus, et asutustes, kus esineb palju emotsionaalselt keerulisi olukordi, aitavad jutustused töötajatel säilitada „sobivat“ identiteeti. Viimast pean tõenäoliseks seetõttu, et narratiivides esineb suhteliselt palju olukordade naljaks pööramist ja musta huumorit, mida seostatakse kaitsemehhanismidega. Kokkuvõtteks arvan, et sotsiaalvaldkonnas levinud erialanarratiivid on väärt, et neid põhjalikumalt uurida.

## **4.5. Toimetulekstrateegiate rakendamise tagajärjed**

Tagajärjed sõltuvad sellest, milliseid toimetulekstrateegiaid kasutatakse – inimesed, kes rakendavad reaalse või potentsiaalsete ohtudega toimetulemiseks efektiivseid strateegiaid, suudavad suure tõenäosusega hoiduda negatiivsetest tagajärgedest. Ebaefektiivsed toimetulekstrateegiad, vastupidi, võivad mõjuda ebasoodsalt nii töötajate isikule, edasisele tööle kui ka töövõlisele elule. Teatud juhtudel ei piisa positiivsete tagajärgede saavutamiseks pelgalt efektiivsest personaalsest toimetulekukäitumisest, vaid võib olla vajadus kõrvalise abi järele – olgu selleks kolleegide toetus, tööjuhendamine või psühholoogiline nõustamine. Abi vastuvõtmise oskust ehk Shulmani järgi (1991:136) töötaja avatust abi vastuvõtmisele võib käsitleda kui ühte toimetulekstrateegiat. Sama autor väidab, et abistava elukutse esindaja peab olema võimeline tunnistama omi tundeid ja õppima kasutama neid professionaalsete funktsioonide toetamisel (*Ibid.*).

### **4.5.1. Töötaja isikuga seotud tagajärjed**

Enamik vastajatest tunnistas, et ohtlike olukordade läbielamine on neile aja jooksul põhjustanud erinevaid tagajärgi. Toodi välja, et kogemused karastavad ja neist on õpitud */.../kogemused teevad targemaks/.../(3TE)*. Siin võib eristada kahesugust õppimist: esiteks võidakse olnud õppinud rohkem kartma */.../tütrel lasin öelda, et siin ei ela ja sa ei tunne/.../(8TE)* või teiseks, teadvustama võimalusi ohtude ennetamiseks */.../on pannud mõtlema, et mida ma teen või kuidas käitun/.../(6TE)*. Teiselt poolt leiti, et ohukogemuste tagajärjel on hakatud rohkem väsima ning aja jooksul on tarvis kulutada rohkem aega ennasttaastavatele tegevustele */.../töö on väga raske ja inimestega, et tuleb end korralikult taastada/.../(6TE)*.

Enamik vastajaid väidab, et vaatamata ilmnunud psühhosomaatilistele probleemidele, sagenenud haigestumisele *.../mul on poole aasta jooksul nii mõnigi kord depressiooni olnud/.../(9TE)*, enesekaitseks ette võetud tegevustele, töise ja isikliku „mina“ rangele eristamisele või kiiremale ärritumisele klientidega töötamisel *.../olen tundnud sellist vahkviha ja suutnud end talitseda ainult tahtejõuga/.../(2TE)*, ei ole ohukogemused töötaja isikule mõjunud *.../iseenesest ei mõjuta/.../(3TE)*.

Küsimusele, milliseid tagajärgi on märganud kolleegide hulgas, avaldati arvamust, et paljudele põhjustab ohtudega kokkupuutumine tõsiseid tagajärgi *.../vahest kestab see mitu päeva, et tuleb midagi esile, inimestele on omane süütunne/.../(1TE)* ning kolleegid on läbipõlenud. Mitmes intervjuus esines huvitav nähtus – esialgu töötaja eitas mõju, seejärel aga kirjeldas erinevaid negatiivseid tagajärgi, õigustades ennast *.../Me oleme ikkagi inimesed/.../(1TE)*. Tagajärgede kirjeldamisel esines samuti „tõelise“ tagajärje fenomen, mida ma varem kirjeldasin ohtlike sündmuste ja isikute juures.

#### 4.5.2. Edasise tööga seotud tagajärjed

Shulmani järgi (1991:129) võib töötaja enda või kolleegi traumaatilise kogemuse mõjul hakata hoiduma riskide võtmisest, mis sarnanevad traumaatilisele sündmusele. Ta viitab ka võimalusele, et tööstress võib väljenduda töötaja hüperaktiivsuses, mis on ühelt poolt reaktsiooniks töö poolt esitatavatele nõuetele ning teiselt poolt aitab töötajal vältida oma isiklike emotsionaalsete reaktsioonidega tegelemist – „kui keegi töötab piisavalt kiiresti, ei tunne ta klientide või enda vaeva“ (*Ibid.*).

Kadushin (1992:127) toob välja, et ohud võivad tekitada töötajates vastupanu organisatsiooni reeglite vastu, mis väljendub näiteks teatud juhtumitest või tegevustest (kodukülastused) hoidumises. Samas, kui kodukülastused on üheks tööülesandeks, siis ei tohiks ohud olla põhjuseks neist loobumiseks, vaid muuta tuleb kodukülastuste tegemise tingimusi (*Ibid.*).

Intervjuude käigus kirjeldasid mitmed vastajad käitumisi, millele viitavad eelnevalt refereeritud autorid. Töötajad leidsid, et ohukogemused muudavad neid edasisel tööl ettevaatlikumaks ja tekitavad pinget. Üks vastaja väitis, et hakkab stressiolukorras rohkem töötama */.../tööd teen! Tuleb võtta meeldivam klient või nokitseda ettekannet/.../(8TT)*.

Küsimusele, kas on mõnest vajalikust tegevusest loobunud, vastati üksmeelselt eitavalt. Samas, konkreetsete juhtumite kirjeldamise juures selgus siiski, et kohtumisi on edasi lükatud või ära jäetud */.../loobunud ei ole, aga olen teise aega tõstnud/.../(2TT)* ning mitmel korral kirjeldati olukordi, kus töötaja on loobunud täitmast ettenähtud tööülesandeid */.../kasvataja ei saa enam teha öövalveid/.../(2TT)*. Viimaseid esines rohkem selliste lisa- või täiendav ülesannete, näiteks kodukülastuste puhul */.../teen kodukülastusi ainult siis, kui on kohustus, mida ma kuidagi teistmoodi kontrollida ei saa/.../(8TT)*. Sarnaselt isiklike tagajärgedega kirjeldati ka siin palju selliseid käitumisi, mida kirjanduses käsitletakse läbipõlemise tunnustena.

#### 4.5.3. Töövälise eluga seotud tagajärjed

Sotsiaalvaldkonna töötajatega kohtumine tähendab klientide jaoks tihti teatud ebameeldivaid või ootamatuid tagajärgi, mis omakorda võivad töötajale mõju avaldada. Töoga seotud ohtude mõju isiklikule ehk töövälisele elule käsitleti intervjuudes peamiselt just selles valguses. Esines järgmine seos: need, kelle töös tuli vähem ette kliendi sanktsioneerimist ja kontrollimist, kinnitasid, et ei tunne ebameeldivust kliendiga tänaval või lõbustusasutuses kohtumisel.

Teiselt poolt, spetsialistid, kelle töö võib kliendi elukorraldust kuidagi ohustada, väljendasid, et püüavad teadlikult hoiduda klientidega suhtlemisest väljaspool tööd. Seejuures selgus, et nähtus süveneb staaži pikenedes */.../vaba aja veetmise harjumused on muutunud...mõtled ka enne rohkem, mida kuskil teed/.../(3TM)*.

Avalikkus seab eesliinitöötaja käitumisele suured ootused - kui „tavalisele“ inimesele antakse nii mõndagi andeks, siis sotsiaalvaldkonnas töötamine tähendab ootust, et

ollakse parem lapsevanem, abikaasa, naaber. Töötaja jaoks võib sobiva käitumise "näitamine" olla stressitekitav ning lähedaste tõttu raskustesse sattumisel võidakse tunda suuremat läbikukkumist ja pettumust, kui "tavaline" inimene (Kadushin 1992).

Klientidega kohtudes eelistavad töötajad lahkuda või on loobunud üldse avalikes kohtades käimisest *.../mõned kolleegid üldse väljas ei käi, sest arvavad, et peavad olema musternäited/.../(3TM)*. Lisaks eeskujuks olemise vajadusele, mis toob kaasa harjumuste muutmise, võib esineda ka traditsioonidest loobumist *.../klassikaaslane oli kriminaalhooldusel ja ma jätsin klassikokkutulekule minemata/.../(8TM)*, umbusklikust inimeste suhtes *.../mõtlesin, et appi, kas ma olen sellise näoga, et tõmban inimesi ligi, parem kõnnin jala/.../(6TM)* või soovi oma elukohta või telefoninumbrit salajas hoida *.../tajun, et ta võiks hakata külas käima, olen mõelnud telefoninumbri salastamisele/.../(9TM)*. Muutusi kirjeldanud vastajate puhul oli iseloomulik püüd muutusi ratsionaliseerida ehk mõistuspäraselt seletada *.../hakkasin jala käima, et lihtsalt kasulik füüsiliselt ja puhkad ega mõtle enam selle peale/.../(6TM)*.

Vastajate hulgas oli palju neid, kes kirjeldasid, kuidas töö mõjutab lähisuhteid või tekitab hirmu lähedaste turvalisuse pärast *.../ma olen endas kindel, et koju ma nende asjadega ei lähe/.../(3TK)*. Abikaasa või lapsed võivad ka omalt poolt ootusi seada *.../arvavad...sellest pole ohtu, et ta normaalse inimesena käituks/.../(4TK)*.

Tööl kogetud pinget võib häirida suhteid lähedastega emotsionaalse „küllastatuse“ tõttu *.../ta ütles, et kui sa tuled töölt, oled nii väsinud, et meiega ei taha tegemist teha/.../(7TK)*. Võib arvata, et töistest ning avalikkuse ja lähedaste poolt seatud väljakutsetest tulenevate pingete kuhjudes võib protsess kujuneda tsirkulaarseks, see tähendab olla uute probleemide põhjuseks.



## KOKKUVÕTE

Käsitlesin bakalaureusetöös sotsiaalvaldkonna spetsialistide turvalisuse probleeme, mida mulle teadaolevalt ei ole Eestis varem uuritud. Bakalaureusetöö põhieesmärk oli uurida sotsiaalvaldkonna töötajate kokkupuuteid klienditöös esinevate ohtudega. Kõrvaleesmärk oli ärgitada sotsiaalala töötajaid arutlema tööohutuse teemal ning leidma konkreetseid võimalusi olukorra parandamiseks. Sotsiaalvaldkonna all pean silmas kõiki elualasid, mille ülesandeks on inimestele eesliini teenuste pakkumine. Uurimuses osalesid üheksa valdkonna spetsialistid - vaimse tervise rehabilitatsiooni, hoolekandeesutuse, lastekaitse, koolisotsiaaltöö, haiglasotsiaaltöö, kriminaalhoolduse, peremeditsiini, haridus- ja noorsootöötajad.

Bakalaureusetöö põhineb pilootuuringu tulemustele, mille abil soovisin selgitada turvalisuse ja töövägivalla temaatika uurimise mõttekust ning kaardistada probleemideringi. Pilootuuringu tulemustes leidis kinnitust, et turvalisuse ja töövägivalla teema vajab põhjalikumat uurimist. Oletasin, et klienditöös esinev vägivald ei ole kriminaalhoolduse spetsiifiline, vaid esineb suhteliselt sarnasel kujul sotsiaalvaldkonnas tervikuna.

Bakalaureusetöö koosneb neljast peatükist, millest mahukaim on uurimus. Uurimustulemuste analüüs on esitatud paradigmana, mis käsitleb ohustatuse fenomeni olemust, põhjuseid, sellega toimetulekut, konteksti ja tagajärgi. Uurimuse eesmärgi täitmiseks viisin läbi 13 poolstruktureeritud süvaintervjuud. Andmete kogumisel ja analüüsimisel lähtusin põhistatud teooria ja narratiivide analüüsi meetodist.

Intervjuude analüüsimisel sain järgmised põhilised tulemused:

- kõik intervjuueeritud spetsialistid olid kokku puutunud otsese või vahendatud töövägivallaga. Peamise vägivallaliigina kirjeldati verbaalset vägivalda, üldse nimetati kümnet erinevat vägivaldse käitumise liiki, millega on töö tõttu kokku

puutunud. Kõige enam häirivaks teguriks peeti tööülesannete täitmisest tulenevat psühholoogilist pinget.

- Sotsiaalvaldkonnas on peamiseks töötaja ründajaks klient või tema pereliikmed, harvem võivad ohtlikke olukordi põhjustada kõrvalised isikud.
- Lisaks otsestele rünnakutele kirjeldasid spetsialistid ka potentsiaalseid ohtusid ja ründajaid. Analüüs näitas, et potentsiaalseid ohte hinnatakse tihti lähtudes tavaarusaamadest ja üldlevinud stereotüüpidest, mitte erialaspetsiifilistest riskihinnangutest. Selline tulemus viitab töövägivallaga seonduva vähesele teadvustamisele organisatsiooni tasandil.
- Ohtude põhjuslikud seosed tulenevad kliendisuhetest, organisatsioonist ja sotsiaaltöö olemusest lähtuvatest vastuoludest.
- Ohustatusega toimetulemiseks kasutab enamik intervjuudes osalenud töötajaid tavaarusaamadel põhinevaid strateegiaid, mida võib hinnata üldiselt efektiivseteks. Küllalt palju kasutatakse siiski ebaefektiivseid toimetulekustrateegiaid, mis pikaajalises perspektiivis võivad põhjustada töötaja läbipõlemist. Suhteliselt palju kirjeldati käitumisi, mis viitavad läbipõlemisele või kroonilisele stressile. Ühe strateegiana kasutatakse erialanarratiive, mille põhjuseks võib pidada emotsionaalselt raskesti talutavate ja dramaatiliste sündmuste sagedast esinemist igapäevatoos. Professionaalsete strateegiate vähene kasutamine viitab probleemi vähesele teadvustamisele organisatsiooni tasemel.
- Sagedane kokkupuude töövägivallaga põhjustab mitmesuguseid negatiivseid tagajärgi nii töötaja isikule, edasisele tööle kui ka töövälisele elule. Paljud vastajatest kinnitasid, et vägivallakogemus on mõjutanud nende hoiakuid ja käitumist.
- Sotsiaalala spetsialistide arvates tuleks olukorra parandamiseks muuta seadusandlust ja korraldada asutusesiseseid koolitusi. Toetusega, mida töötajad saavad kolleegidelt ja juhtkonnalt, jäädi üldiselt rahule, kuigi esines erandeid.

Kokkuvõttes võib pidada uurimust kordaläinuks, sest täidetud sai nii peamine kui ka kõrvaleesmärk. Samuti leidsid vastuse mõlemad uurimisküsimused. Uurimuse tulemused kinnitavad, et sotsiaalalal esinev töövägivald vajab teadvustamist sotsiaalse probleemina.

## KASUTATUD KIRJANDUS

1. **Anderson, M.** (2002) Esmatasandi meditsiini ja sotsiaaltöö kokkupuutekohti Tartu linnas. Bakalaureusetöö. Tartu Ülikool.
2. **Brockman, M.; McLean, J.** (2000) Review Paper for the National Task Force: Violence against Social Care Staff. National Institute for Social Work Research Unit.
3. **Cherniss, C.** (1995) Beyond Burnout. N.Y.Routledge.
4. **Colton, M.** Special Issue Editorial. - British Journal of Social Work, 2001, Vol. 32, Nr. 6.
5. **Creswell, J. W.** (1997) Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing among Five Traditions. Sage Publications.
6. **Eesti Entsüklopeedia** (1995), 6 kd. EE Kirjastus.
7. **Ezzy, D.** (2002) Qualitative analysis. Practice and innovation. Allen & Unwin. Australia.
8. **Gergen, K. J.** (1998) Narrative, Moral Identity and Historical Consciousness: a Social Constructionist Account. University of Bielefeld, forthcoming.
9. **Ives, K.** (2002) Tartu Maakohtu kriminaalhooldusametnike nägemus töökeskkonna turvalisusest. Seminaritöö. Tartu Ülikool.
10. **Johnson, L.C.** (1982) Social Work Practice. A Generalist Approach. Allyn & Bacon Inc.
11. **Kadajane, T.** (2001) Koolisotsiaaltöö käsiraamat. Tartu Ülikooli Kirjastus
12. **Kadushin, A.** (1992) Supervision in social work. III ed. Columbia University Press.
13. **Littlechild, B.** Violence against Social Workers. - Journal of Interpersonal Violence, 1995, Vol. 10, Issue 1.
14. **McDonald, G.; Sirolich, F.** Reporting Client Violence (cover story). – Social Work, 2001, Vol.46, Issue 2.

15. **Menckel, E.; Viitasara, E.** Threats and Violence in Swedish Care and Welfare – magnitude of the problem and impact on municipal personnel. –Abstract. Scandinavian Journal of Caring Sciences, 2002, Vol.16, Issue 4.
16. **Mõttus, A.** Mida teeb koolisotsiaaltöötaja? - Õpetajate Leht. 2002, Nr 27.
17. **Newhill, C. E.** Client Violence toward Social Workers: A Practice and Policy concern for the 1990s. – Social Work, 1995, Vol. 40, Issue 5.
18. **Postle, C.** Working „Between.the Idea and the Reality“: Ambiguities and Tensions in Care Managers´Work. - British Journal of Social Work, 2002, Vol 32, Nr 3.
19. **Roots, H.** (2002) Organisatsioonikultuuri tüübid. Sisekaitseakadeemia Kirjastus
20. **Rossman,G.B, Rallis S.F.** (1998) Learning in the Field: An introduction to Qualitative Research. Sage Publications.
21. **Schwandt, T.A** (2001) Dictionary of Qualitative Inquiry. II ed. Sage Publications.
22. **Scourfield, J. B.** Reflections on Gender, Knowledge and Values in Social Work. – The British Journal of Social Work, 2002, Vol.32, Nr 1.
23. **Sergo, L.** Sotsiaalne juhtumitöö. - Rmt.: Sotsiaaltöö teooria ja praktika, 1995. Eesti Sotsiaaltöötajate Koondis Lääneriikides. Kirjastus Greif.
24. **Shulman, L.** (1991) Interactional Social Work Practice. Toward an Empirical Theory. F.E. Peacock Publishers.
25. **Stroebe, M.; Stroebe, W.** (1996) The Social Psychology of Social Support. In:Social Psychology: Handbook of Basic Principles. Ed: Higgins, E. T.;Kruglanski, A.W. The Guilford Press.
26. **Valk, A.** (2003) Organisatsioon ja juhtimine avalikus sektoris. Sisekaitseakadeemia Kirjastus.
27. **Van Soest, D.; Bryant, S.** Violence reconceptualized for Social Work: The Urban Dilemma. – Social Work, 1995, Vol. 40, Issue 4.
28. **Viilma, J.** (2002) .PS kaitsemehhanismid ning enesekaitsestrategiad kriisitöös tegevatel vabatahtlikel. Bakalaureusetöö. Tartu Ülikool.

## Internetiviited:

29. **Addressing Correctional Officer Stress: Programs and Strategies.**  
U.S. Department of Justice, Office of Justice Programs.  
National Institute of Justice kodulehekülg:  
<http://www.ncjrs.org/pdffiles1/nij/183474.pdf>. Külastatud viimati 07.01.2002..
30. **E.S.R.C Study Violence Research Programme (1997 – 2002).** Programme  
Director Stanko, E. A. Royal Holloway, University of London. Internetiaadress:  
<http://www1.rhbnc.ac.uk/sociopolitical-science/VRP/realhome.htm>.  
Külastatud viimati 10.05.2003.
31. **E.S.R.C Study Violence against Professionals in the Community (1998-2001)**  
Researchers: Gabe, J; Denney, D.; Elston, A.M; Lee, M.R; O'Beirne, M. Royal  
Holloway, University of London.  
Internetiaadress: <http://www2.rhbnc.ac.uk/%7Euhss044/VAP1.html>.  
Külastatud viimati 10.05.2003.
32. **Eesti sotsiaalkaitse käsiraamat ja sõnastik (1998).** - Phare, Consensus  
Programme. Internetiaadress: <http://www.parnu.ee/raulpage/sotssona.html>.  
Külastatud viimati 18.05.2003.
33. **Eesti Vabariigi Sotsiaalministeerium.** Kodulehekülg:  
<http://www.sm.ee/gopro30/Web/gpweb.nsf/pages/Sotsiaalministeerium3>  
Külastatud viimati 19.05.2003
34. **Kalmus, V (2002)** Tekstianalüüsi meetodid. Loengukonspekt. Internetiaadress:  
[http://saba.jrnl.ut.ee/~veronika/SOTSAYkonspekt.htm#\\_Põhistatud\\_teorია\\_prin\\_tsiibid0](http://saba.jrnl.ut.ee/~veronika/SOTSAYkonspekt.htm#_Põhistatud_teorია_prin_tsiibid0) – 2002. Külastatud viimati 15.04.2003.
35. **Kivi-Vigala Põhikooli klassijuhataja ametijuhend.** Kodulehekülg:  
<http://www.kivi-vigala.edu.ee/Dokumendid/klassijuhataja.html>. Külastatud  
viimati 18.05.2003
36. **Lagerspetz, M. (2001)** Kvalitatiivsete meetodite väljakutse Eesti sotsioloogiale.  
Internetiaadress:  
<http://www.tpu.ee/editmode/akastruktuur/sotsiaal/doktorikool/mikko.doc>  
Külastatud viimati 18.05.2003.
37. **Selg, M.; Strömpl, J.** Perekonna diskursus Eesti sotsiaaltöö praktikas. Lepingu  
lõpparuanne. Internetiaadress: <http://www.riik.ee/rahvastik/loppselg.htm>.