

TARTU ÜLIKOO  
SOTSIAALTEADUSKOND  
SOTSIOLOOGIA JA SOTSIAALPOLIITIKA INSTITUUT

**Olga Hramtsova**

**SUPERVISIOON: TARTU LINNA SOTSIAALTÖÖTAJATE  
KOGEMUSED JA OOTUSED**

Magistritöö

Juhendaja: Marju Selg (MSW)

Tartu 2008

SISUKORD	
SISSEJUHATUS	4
<b>1. SOTSIAALTÖÖ SUPERVISIOONI MÕISTE JA FUNKTSIOONID</b>	<b>6</b>
1.1 Sotsiaaltöö supervisiooni mõiste	6
1.2 Sotsiaaltöö supervisiooni funktsioonid	7
1.2.1 Supervisiooni juhtimisfunktsioon	7
1.2.2 Supervisiooni hariduslik funktsioon	8
1.2.3 Supervisiooni toetav funktsioon	9
<b>2. SUPERVISIOONI VIISID</b>	<b>10</b>
2.1 Individuaalne supervisioon	10
2.2 Grupisupervisioon	10
2.3 Grupisupervisiooni plussid	11
<b>3. KÕIKEHÖLMAV SUPERVISEERIMISMUDEL</b>	<b>13</b>
3.1 Supervisioon kui neljaosaline protsess	13
3.2 Supervisiooni kontekst	14
3.2.1 Füüsiline kontekst	14
3.2.2 Isikutevaheliste suhete kontekst	15
3.2.3 Kultuuriline kontekst	16
3.2.4 Psühholoogiline kontekst	17
<b>4. SUPERVIISOR</b>	<b>18</b>
4.1 Superviisori rollid	18
<b>5. SOTSIAALTÖÖ SUPERVISIOONI ETTEVALMISTAMINE</b>	<b>20</b>
<b>6. SUPERVISIOONI POLIITIKA JA PRAKTIKA ARENDAMINE SOTSIAALTÖÖGA TEGELEVATES ASUTUSTES</b>	<b>22</b>
<b>7. EESTIS SUPERVISEERIMISEGA TEGELEVAD ÜKSUSED</b>	<b>25</b>
7.1 Eesti Supervisiooniühing	25
7.2 Supervisiooni kohta kättesaadavad informatsiooniallikad	26
<b>8. MEETOD</b>	<b>29</b>
8.1 Metodoloogia	29
8.1.1 Uurimuse eesmärk ja uurimisküsimused	29
8.1.2 Meetodi kirjeldus	30
8.2 Andmekogumismeetod	30
8.2.1 Valemi kirjeldus ja andmekogumine	31
8.3 Empiirilise materjali analüüsimeetod ja analüüsi käik	32

8.3.1 Analüüsimetod	32
8.3.2 Analüüsi käik	33
8.3.3 Uurija eneserefleksioon	35
<b>9. UURIMISTULEMUSED</b>	<b>36</b>
9.1 Supervisioonikogemusest respondendite vastused	36
9.1.1 Supervisioonis osalemise kogemuse puudumine – põhjus intervjuust keeldumiseks?	36
9.1.2 Paljudele sotsiaaltöötajatele „mitteformaalne” supervisioon asendab „ametlikku” ehk „formaalset” supervisiooni	37
9.1.3 Sotsiaaltöötajate poolt toodud põhjused, miks nad ei ole kunagi läbinud supervisiooni	38
9.1.4 Sotsiaaltöötajad: juhid peavad teadvustama supervisiooni vajalikkust	39
9.2 Supervisioonikogemusega respondendite vastused	39
9.2.1 Rahulolijad ja rahulolematud	39
9.2.2 Supervisiooni korraldas ja rahastas juhtkond	39
9.2.3 Superviseerimise toimumiskoht ja aeg	40
9.2.4 Supervisioonis osalemise sunduslikkus/vabatahtlikkus	41
9.3 Asjaolud, mille tõttu sotsiaaltöötajad ei jäänud supervisiooniga rahule	42
9.3.1 Superviisori isik ei sobinud superviseeritavatele	42
9.3.2 Superviisori töömeetodid ei sobinud respondendidele	43
9.3.3 Superviisori poolne konfidentsiaalsuse reeglite rikkumine ja lubaduste mittetäitmine	43
9.4 Sotsiaaltöötajate positiivsed hinnangud supervisioonile	44
9.5. Respondendite olemasolevad teadmised supervisioonist	46
9.5.1 Respondendite teadmiste allikad	46
9.5.2 Supervisioonist arusaamine	48
9.6 Sotsiaaltöötajate eelistused tuleviku supervisiooni suhtes	50
9.7 Raskused töö juures, millal sotsiaaltöötajad vajavad superviisiooni	56
9.8 Supervisiooni toetava, haldus- ja haridusliku funktsiooni ilmumine respondendite vastustes	58
ARUTELU	65
KOKKUVÕTE	71
<i>SUMMARY</i>	72
KASUTATUD KIRJANDUS	74
LISA 1: KÜSIMUSTIK	77

## SISSEJUHATUS

Siinses magistritöös uurin sotsiaaltöö superviseerimist. Sotsiaaltöö superviseerimine ehk tööjuhendamine on valdkond, mida ei ole Eestis praktiliselt uuritud ja mis vajab kindlasti tähelepanu. Huvi nimetatud teema vastu tuli siis, kui ma sain esialgset informatsiooni Marju Selja loengul „Superviseerimine sotsiaaltöös“, pärast külastasin ka isiklikult superviisorit. Supervisioonis osaledes tundsin, kuidas väheneb emotsionaalne koormus, tuleb kergendus ja mõistmine. Olin üllatanud, kui hästi supervisiooni sessioon aitas mul aru saada raskustest töö juures ja võimaldas ümber hinnata oma käitumist ning hoiakuid. Olen rahul, kuna tean, et vajalikul momendil on mul võimalus jälle pöörduda superviisori poole. Oma kolleegidega supervisioonist vesteldes sain aru, et paljudel töötajatel puudub informatsioon, mis on supervisioon ja milles seisneb superviseerimine kui protsess. Mõned ei ole üldse supervisioonist kuulnud või teavad sellest vähe, teised kurdavad, et töö juures seda ei võimaldata, kolmandad aga, kes on supervisiooni läbinud, on pettunud, sest see ei olnud päris see, mida oodati. Ühelt poolt on superviseerimisteenus raskesti kättesaadav, teiselt poolt on see sotsiaaltöötajate jaoks midagi võõrast ja ebakindlat. Kuna ma ise olen supervisiooni läbinud ja hindan seda kõrgelt, siis ma soovitan südamest kõikidel sotsiaaltöötajatel kasutada võimalust supervisioonis osaleda. Tahan tuua selle tähtsa teema täpsema vaatluse alla ja oma töö abil anda panuse sotsiaaltöö supervisiooni arendamiseks Eestis. Ma leian, et on vaja juhtida poliitikute, sotsiaaltöö korraldajate ja tööandjate tähelepanu supervisiooni vajalikkusele sotsiaaltöötajate jaoks, kuna abistamisamet nõuab töötajatele toetuse ning enesearendamise võimaluste pakkumist.

Magistritööd kirjutades veendusin üha rohkem, et sotsiaaltöö supervisioon on üks kõige tähtsamatest teguritest, millest sõltub sotsiaaltöötajate rahulolu ja klienditeeninduse kvaliteet. Tuntud Inglismaa superviisor Robin Shohet (2002) on öelnud, et kui töötaja ise ei oska abi vastu võtta, siis ta ei saa seda ka teistele pakkuda. Tihti sotsiaaltöötajad, arstid ja teised abistamisametites olevad inimesed kaebavad, et nad on emotsionaalselt väsinud, pakkudes pidevalt oma klientidele või patsientidele tuge ning abi, kuid jäädes ise piisavast toetusest ilma. Sotsiaaltöö areneb, arendatakse välja uued meetodid ja teenused, kasvab klientide hulk, suureneb koormus – selle kõige pärast vajavad sotsiaaltöötajad praegu rohkem abi ning toetust kui kunagi varem. Minu meelest on superviseerimine ja sotsiaaltöö tihedalt seotud. Supervisiooni puudumine võib esile kutsuda töötaja endassetõmbumise, eraldatuse ja ebakindluse, selle äärmuslik väljendusviis on aga läbipõlemine. On arusaadav, et kui tugi puudub, on töötaja rohkem allutatud raskustele ja läbielamistele. Stressi allikateks võivad lisaks rasketele klientidele

ja ülekoormusele olla ka töökorralduse ning organisatsioonisiseste suhete eripärad. Maandamata stress jääb kehasse ja võib esile kutsuda füüsilisi, vaimseid või emotsionaalseid raskusi. Võib juhtuda, et mida rohkem staaži sotsiaaltöötajatel on, seda tüütavamaks töö muutub ja on vaja leida midagi, mis tooks neile väiksegi päikesekiire ning annaks seeläbi energiat taolisel raskel ametil vastupidamiseks.

Selleks, et arendada supervisiooni ning teha see kättesaadavaks ja tõhusaks abiliseks kõigile sotsiaaltöötajatele, on kõigepealt vaja tunda õppida praegust olukorda sotsiaaltöötajate superviseerimisel. Üks võimalus selleks on läbi viia kvalitatiivne uurimus sotsiaaltöö praktikute seas, et teada saada, mida nad arvavad supervisioonist ja milline on nende jaoks hea supervisioon. Seega on minu magistritöö eesmärgiks saada ülevaade sellest, millised on Tartu linna sotsiaaltöötajate kogemused supervisioonist ja missugused on nende ootused supervisiooni suhtes.

**Magistritöö teoreetilise osa** ülesandeks on anda ülevaade sotsiaaltöö supervisiooni käsitlustest erialakirjanduses. Arutlen supervisiooni definitsiooni üle, vaatlen superviseerimise funktsioone ja toimumisviise. Kuna Eestis algupärane supervisiooni-alane kirjandus praktiliselt puudub, tuginen Inglismaa, Ameerika, Venemaa jt maade autorite töödele.

**Magistritöö empiirilises osas** tutvustan uuringut, mille viisin läbi kvalitatiivse e-kirja küsitluse ja intervjuerimise abil. Nii, nagu on sotsiaaltöö, on ka supervisioon kultuurispetsiifiline ja sellepärast ei saa kogemusi mehaaniliselt ühelt maalt teise tõsta. Igal maal on vajalikud eraldi uuringud. Kuna Eestis ei ole sotsiaaltöö supervisioon uuritud, püüan oma Tartu linnas tehtud empiirilise uuringu abil anda võimaluse sotsiaaltöö superviseerimise paremaks mõistmiseks Eestis. Niisiis uurisin Tartu linna sotsiaaltöötajate kogemusi ja ootusi supervisiooni suhtes. Loodan, et minu magistritöö on hea algus sotsiaaltöö superviseerimise teema põhjalikumaks käsitlemiseks ja empiiriliseks uurimiseks. Töö lõpus toon välja uurimistulemused, teen järeldusi ja vastavalt neile ettepanekuid.

Siinkohal soovin südamest tänada toe ja julgustamise eest oma juhendajat Marju Selga. Samuti tänan Virge Näkki igakülgse abivalmiduse ning töökaaslasi toetuse ja mõistva suhtumise eest.

## 1. SOTSIAALTÖÖ SUPERVISIOONI MÕISTE JA FUNKTSIOONID

### 1.1 Sotsiaaltöö supervisiooni mõiste

*«Superviseerimine on protsess, mille käigus superviisor ja superviseeritav koos saavad teada midagi uut klientidest, teineteisest ja iseendast.»  
S. Kulakov*

Superviseerimine on nii mitmekesine praktikavaldkond, et selle kohta on olemas palju erinevaid definitsioone. Briti Nõustamise Assotsiatsiooni superviisorite eetika ja praktika koodeksi (British Association For Counselling) dokumendis on öeldud, et superviseerimise esimene eesmärk on kaitsta kliendi huve. Supervisioon on abistamise ametlik vorm, mille käigus nõustaja saab regulaarselt arutada oma tööd kompetentse konsultandiga, kes tavaliselt omab superviseerimise kogemust. Superviseerimise ülesandeks on koostöö, mille eesmärgiks on tõsta superviseeritava nõustaja klientidega töötamise efektiivsust (British Association For Counselling, 2000).

Inglismaa autorite Hawkinsi ja Shoheti (2002) järgi on supervisioon protsess, mis soodustab superviseeritava pidevat enesepeegeldusvõime arengut ning kompetentsuse kasvu. Ameerika supervisiooni asjatundja Kadushin (1992) on täheldanud, et sotsiaaltöö supervisiooni peamine ja pikaajaline eesmärk on pakkuda klientidele tõhusat ning tulemuslikku teenust. Superviisor on aga järelevalvaja ja tagasiside andja, kes tagab töö kvaliteedi. Kadushin (1992) defineerib superviisorit järgnevalt: sotsiaaltöö superviisor on juhtimispersonali liige, kelle mõjuvõim on suunatud superviseeritava töö juhendamisele, koordineerimisele, kvaliteedi parandamisele ja hindamisele. Eesmärgi saavutamiseks täidab superviisor supervisiooni juhtimise, hariduslikku ja toetavat funktsiooni koostöös superviseeritavaga positiivsete suhete kontekstis.

Williams (2001) kirjutab, et supervisioon on koostöö, mille käigus superviisor kohtub superviseeritavaga ja püüab teha superviseeritava tööd klientidega efektiivsemaks. Vene superviseerija S. Kulakovi (2002) sõnul superviisori mõistel on ladina keele juured ja see tähendab „vaadata peale“, „vaadata üle“. Kulakov mõistab supervisiooni all tööjuhendamist, töö kvaliteedi ja kliendi ning superviseeritava suhet.

Hongkongi superviisor ja uurija Ming-sum Tsui (2005) näeb supervisiooni kui vastastikuse mõju protsessi, milles superviisor abistab ja suunab superviseeritava tööd läbi õpetamise, korraldamise ning abi. Autor peab sotsiaaltöö supervisiooni esmaseks ülesandeks spetsialisti töövõime parandamist. Selleks hoolitseb supervisioon meeldiva töökeskkonna, heade erialateadmiste, praktiliste oskuste ja emotsionaalse toetuse eest.

Kõikidele eelnimetatud autoritele on ühine see, et nad peavad supervisiooni protsessiks, mille tähtsaim eesmärk on parema teenuse pakkumine klientidele, ning selle saavutamiseks tuleb sotsiaaltöötajaid juhtida/juhendada, toetada ja harida. Nendest supervisiooni funktsioonidest tulebki järgnevalt juttu.

## **1.2 Sotsiaaltöö supervisiooni funktsioonid**

Tsui (2005) ja Kadushin (1992) eristavad kolme sotsiaaltöö supervisiooni funktsiooni: *juhtimise, hariduslikku ja toetavat*. Need funktsioonid esinevad üsna sarnaselt kõikide autorite töödes, kuid nüansid ja rõhuasetused erinevad.

Hawkins ja Shohet (2002) nimetavad supervisiooni funktsioone järgnevalt: *hariduslik, toetav ja suunav*. Nad toovad oma raamatus välja Proctori (1988) seisukohad, kes tegi samasuguse eristamise, kirjeldades nõustajate superviseerimise peamisi protsesse ning kasutades termineid *formatiivne, toetav ja normatiivne*. Autorid peavad haridusliku (formeeriva) funktsiooni all silmas oskuste, teadmiste ja mõistmise arengut; toetav (toniseeriv) funktsioon tähendab nende arvates kaitset klientide probleemide mõju suhtes superviseeritavale; suunav (normatiivne) funktsioon on aga töötaja kontroll oma isiksuse üle (veendumused, eeldused, seesmised konfliktid). Nagu järgnevast ilmneb, ei kattu sotsiaaltöö ja nõustamise/psühhoteraapia supervisiooni funktsioonid üksüheselt.

### **1.2.1 Supervisiooni juhtimisfunktsioon**

Tsui (2005) kirjutab, et juhtimisfunktsioonile orienteeritud sotsiaaltöö supervisioon keskendub organisatsioonilistele küsimustele: poliitika ja regulatsioonide korrektsele järgimisele, juhtimisele, töökorraldusele jms. P. Hawkins ja R. Shohet (2002) väidavad, et juhtimisfunktsioon

tagab kontrolli inimestega töötamisel: superviisor jälgib, kuidas superviseeritav töötab klientidega ja kontrollib, et töötaja käitumine ei oleks standardite ning eetiliste nõudmiste vastu.

A. Kadushin (1992) on arvamisel, et peamine eesmärk juhtimisfunktsiooni puhul on rakendada asutuse efektiivset ja kohast poliitikat ning korda. Tähtis on kindlustada asutuse poliitika ja korra järgimine töötajate poolt, jälgida tööülesannete täitmist ning juhendada. Mõned ülesanded, millega superviisor tegeleb, täites juhtimisfunktsioone, on *personali värbamine ja valik, uute töötajate sisse elamise korraldamine ning töö planeerimine*.

Skidmore (1995) leiab, et superviisor/tööjuhendaja aitab, juhib ja kontrollib selliseid asjaolusid nagu *töötasu, ametikõrgendus (promotion), juhtumite omistamine ja juhtumikoormus, komisjonides osalemine*. Superviisor jälgib personali töö võrdsust kvaliteeti ja kvantiteeti silmas pidades (Kadushin (2002), viidates Skidmore (1995)).

Harmse'i (1999) järgi superviisor organiseerib töökeskkonda, organisatsioonilisi ja inimressursse, et saavutada juhtimise eesmärged vastavalt organisatsiooni struktuuridele, protseduuridele, eesmärkidele ning kehtestatud poliitikale (Kadushin (2002), viidates Harmse (1999)).

### **1.2.2 Supervisiooni hariduslik funktsioon**

Haridusliku suunitlusega supervisioon varustab eesliini sotsiaaltöötajad töö tegemiseks vajalike väärtuste, teadmiste ja oskustega (Tsui, 2005). Kadushin (1992) on väitnud, et efektiivse sotsiaaltöö tegemise peamine takistus on vajalike teadmiste, hoiakute ja oskuste puudumine. Haridusliku funktsiooni peamine eesmärk on laiendada teadmisi ja tõsta töötajate oskusi, õpetades neid kohapeal ning pakkudes koolitustes, uurimisprojektides, konverentsidel jne osalemist.

Haridusliku funktsiooni teostatakse läbi klienditöö analüüsi ja uurimise koos superviseeritavaga  
Supervisioon võib aidata superviseeritaval:

- Mõista klienti paremini.
- Saada rohkem teadlikuks iseenda reaktsioonidest ja vastustest kliendile.
- Mõista dünaamikat, kuidas superviseeritav ja tema kliendid vastastikku toimivad.
- Jälgida oma sekkumisi ja millised on sekkumiste tagajärjed.



- Leida uusi töötamise viise konkreetse juhtumi ja teiste samalaadsete kliendi situatsioonide jaoks (Signe Vesso (2006), viidates Hawkins, Shohet (2000)).

### **1.2.3 Supervisiooni toetav funktsioon**

Sosiaaltöö supervisiooni toetav komponent suurendab tööga rahulolu ja eesliini sotsiaaltöötajate meeskonnavaimu (Tsui, 2005). Toetuse pakkumine aitab stressi, valu ja kaotuse tunnetega toime tulla. Töötajal on vaja osata oma emotsioone kontrollida. Emotsionaalne ülekoormus, rahulolematuse ja toe puudumine võib viia stressini ning isegi läbipõlemiseni (Hawkins, Shohet, 2002). Peamine ülesanne toetava funktsiooni puhul on töötaja moraalne rahuolu seoses oma töökohaga, peamine eesmärk on tõsta töötaja rahulolu (Kadushin, 1992).

Hoffmani (1999) arvates on toetav funktsioon peamine sotsiaaltöö supervisiooni funktsioon. Esmane eesmärk on toetada ja jälgida töötaja psühholoogilist toimetulekut ning isikutevahelist konteksti, et töötaja saaks mobiliseerida oma emotsionaalsed energiad efektiivseks töötegemiseks. Eesmärk on stressi vähendades tõsta töö efektiivsust, motivatsiooni ja kohustustunnet. Ta seostab toetava supervisiooni kui korrashoiu supervisiooni, sest superviisorid sotsiaaltöös ei ole mõjuvõimulised isikud, vaid on inimesed, kes saavad aru töötajate vajadustest, kuulates, juhtides ja motiveerides töötajaid. Superviisor hoiab ja toetab töötaja enesehinnagut, eneseväärikust, eneseusaldust (Tsui (2005), viidates Hoffman (1999)).

Kadushin (1992) on kirjutanud, et iga funktsioon on vajalik. Ta jagab sotsiaaltöö supervisiooni eesmärged kitsamaks ja laiemaks. Lühemaajaline eesmärk on parandada sotsiaaltöötaja võimekust teha tööd efektiivselt, pakkudes talle head töökeskkonda, erialaseid teadmisi, praktilisi kogemusi ja emotsionaalset tuge. Kaugem eesmärk on aga pakkuda klientidele efektiivset ja tõhusat teenust, tagades selleks eesliini sotsiaaltöötajate rahuldava tööjõudluse taseme ning erialase pädevuse (Kadushin 1992).

## 2. SUPERVISIOONI VIISID

### 2.1 Individuaalne superviseerimine

Individuaalse superviseerimise käigus kohtuvad superviisor ja superviseeritav kahekesi. Briti Nõustamise Assotsiatsiooni (British Association For Counselling) superviisorite eetika ja praktika koodeksi järgi eksisteerivad mitu individuaalse superviseerimise varianti. Supervisioon võib toimuda võrdsete kolleegide vahel või superviisoriks võib olla suurema kogemusega spetsialist. Supervisiooni käigus võrdse spetsialistiga võivad kolleegid vahetada rolle, iga osaleja saab esineda nii superviisori kui superviseeritava rollis.

Ming-sum Tsui (2005) nimetab kõige populaarsemaks supervisiooni, kus osalevad superviseeritav ja superviisor, ta nimetab seda juhtumitöö mudeliks (casework model). Autor kirjutab, et sotsiaaltöö supervisioon on mõjutatav sotsiaaltöö praktika poolt ja väga palju ka sotsiaaltöö juhtumitöö poolt. Supervisiooni formaat näeb välja kui sekkumine või klienditöö protsess juhtumitöös. Superviisori ülesanne on rakendada vastavalt vajadusele juhtivat, hariduslikku ja toetavat funktsiooni. Kadushin (1992) kirjutab, et individuaalsed kohtumised on tavaliselt üks kord nädalas ja kestavad mitte vähem kui tund aega ja mitte rohkem kui kaks tundi.

### 2.2 Grupisuperviseerimine

Teiseks supervisiooni viisiks on grupisupervisioon koos superviisoriga (või mitme superviisoriga). Briti Nõustamise Assotsiatsiooni (British Association For Counselling) dokumendis kirjutatakse kahest grupisupervisiooni mudelist. Esimesel juhul superviisor on liider, jagab oma tähelepanu ja aega võrdselt kõikide osalejate vahel ning töötab iga osalejaga järjekorras. Teine variant: osalejad ise jagavad supervisiooni aega ja kasutavad superviisorit kui professionaalsete teadmiste allikat. Ametlikku liidrit supervisioonil ei ole.

Eksisteerib veel ka selline grupisupervisioon, kus osalejateks on võrdsed kolleegid. Osalevad kolm või rohkem spetsialisti, kes teevad üksteisele supervisiooni. Tavaliselt on nad võrdse staatuse ja kogemusega. Tsui (2005) nimetab sellist supervisiooni „kaaslas-supervisiooni mudeliks“ (peer supervision model). Selline supervisioon teeb autori arvates kollektiivi tundlikumaks iga töötaja vajaduste ja raskuste suhtes, kujundades vastastikuse abi ning toetuse õhkkonda. Supervisioon tõstab liikmete vastutust ja mõjuvõimu. Siiski selleks, et sinne mudel oleks edukas, on vaja, et enamik osalejad oleksid võrdse kogemusega sotsiaaltöötajad. Huvitava

ja kasuliku diskussiooni arenemiseks on parem, kui ühes rühmas saavad kokku kas ainult kogenud sotsiaaltöötajad või siis kogemusetu noored töötajad.

Kadushin (1992) kirjutab, et supervisiooni grupp on formaalne struktureeritud grupp, koos kindlate ja selgete ülesannetega ning päevakorruga. Grupp võib olla erineva suurusega, homogeenne või heterogeenne. Peter Hawkinsi ja Robin Shoheti (2002) arvates on optimaalne inimeste arv grupis 3–7 inimest. Kadushini meelest see võiks olla aga 4–5 inimest.

### **2.3 Grupisupervisiooni plussid**

Grupisupervisioonil võrreldes individuaalse supervisiooniga on oma plussid. Peter Hawkins ja Robin Shohet (2002) toovad välja järgmised grupisupervisiooni eelistused: raha ja aja kokkuvõtte, grupiliikmete vastastikune toetus ja kogemuste vahetamine, suurem tagasiside ja rohkem kasulikku informatsiooni, võimalus kasutada rollimänge.

Ka Tsui (2005) rõhutab grupisupervisiooni eelistena võimalust kuulata teiste töötajate kogemusi, võrrelda neid enda omaga, analüüsida teiste vigu ja edusamme ning samuti saada emotsionaalset toetust. Grupisupervisiooni miinuseks peab ta aga seda, et diskussioonide ajal vaadeldakse harva spetsiifilisi nõudmisi ja vajadusi ning räägitakse asjadest üldiselt. Grupi liikmete vahel võib tekkida ka konkurents, mis pidurdaks protsessi. Arutades konflikte, probleemseid situatsioone, on grupi liikmetel lihtsam vältida vastutust (Tsui 2005).

Kadushin (1992) toob veel mõned grupisupervisiooni eelised, võrreldes individuaalse supervisiooniga. Mõnede töötajate jaoks on grupisupervisioon mugavam, kuna individuaalne supervisioon on nende jaoks liiga pingeline. Nad vajavad hajusamaid suhteid superviisoriga ja rohkem interaktsioone grupi liikmetega. Mõnede töötajate jaoks on lihtne aktsepteerida kriitikat, soovitusi ja nõu teiste inimeste poolt, teised aga kardavad otseseid väljaütlemisi ning eelistavad oma raskusi arutada ainult superviisoriga. Paljud töötajad eelistavad gruppi, kuna seal saab proovida enda jaoks uusi rolle, saavutada heakskiitu ja tunnustust. Grupisupervisiooni käigus, kus osalejateks on inimesed ühest organisatsioonist, on hea võimalus saavutada võrdsust, koostööd ja ühtsuse tunnet. Grupitöö toimub loomulikult ka töö juures igapäevaste kohvipauside ja lõunaaja jooksul, tehes spontaanset ühistööd. Organiseeritud grupisupervisioon täiendab ja tugevdab seda, mis toimub loomulikuna ning kindlustab, et ühtsustunne areneb ka edaspidi (Kadushin 1992).

Tsui (2005) toob grupisupervisiooni eelistena välja, et võrreldes individuaalse superviseerimisega, annab grupisupervisioon kui foorum laiemad võimalused kasutada erinevad meetodeid, näiteks rollimängu, väikese grupi arutelu ning ajurünnakut.

### 3. KÕIKEHÖLMAV SUPERVISEERIMISMUDEL

Hawkins ja Shohet (2002) toovad oma raamatus välja doktor Winnicotti näite, kes on esitanud „hea ema” käsitluse. „Hea ema”, kelle laps viskab teda toiduga, ei tunne end süüdi ega abituna, ei taju seda kui rünnakut enda vastu. „Hea ema“ näeb ja saab aru, et selline lapse käitumine on ajutine võimetus saada hakkama välismaailmaga. Olla „hea ema“ on raske nii kaua, kui ema ei saa toetust kas lapse isalt või kelleltki teiselt. Luuakse „triaadi hoolitsus“, mis tähendab, et last kaitstakse ja tema eest hoolitsetakse ka siis, kui on vajalik väljendada pahameelt ning lahkavamusi. Autorite sõnul on see käsitlus väga kasulik mudel supervisiooni jaoks. „Hea superviisor” aitab üle elada negatiivse rünnaku kliendi poolt ja vältida stressi. Supervisioon loob sellise ruumi, milles abistamissuhted on „teraapilises triaadis“.

#### 3.1 Supervisioon kui neljaosaline protsess

Supervisiooni protsess hõlmab neli osa: *superviisor, superviseeritav, klient ja asutus*.

Superviisor on „keskel asuv isik“ (middle person), kes on vahendaja ja esindaja asutuse ja superviseeritava vahel. Superviisor peab olema paljudes rollides, et täita oma ülesandeid. Superviisor jälgib asutuse poliitikat ning annab edasi ja tõlgendab neid superviseeritavale.

Sotsiaaltöö supervisiooni protsess on mõjutatav asutuse struktuuri, poliitika, korra ja organisatsiooni sisekliima poolt. Kogu selle protsessi jooksul peab superviisor tegema asutuse poliitikat ja protsesse kindlamaks, tajutavamaks ning töötavamaks. Samal ajal pöörab superviisor tähelepanu personali töörahulolu tõstmisele.

Superviseerimise üldise, kõikehõlmava mudeli järgi sõltub supervisiooni efektiivsus individuaalsete osaliste suhetest (asutus, superviseeritav, superviisor ja klient), sõlmitud lepingust superviisori ja superviseeriva vahel, supervisiooni korralduslikust formaadist ja arengufaasist, tasakaalust erinevate supervisiooni funktsioonide vahel, supervisiooni keskkonna ja väliskeskkonna kultuuri vahelistest suhetest (Tsui, 2005).

Tsui (2005) kirjutab, et superviseerimise protsessi aluseks on suhted superviisori ja superviseeritava vahel. Sotsiaaltöö superviseerimise interaktsioon on interaktsioon kahe või rohkema abistamiseriala spetsialisti vahel. Superviisori ja superviseeritava isiklikud väärtused mõjutavad protsessi ja superviseerimise praktika tulemusi. Mõlemad, nii superviisor kui superviseeritav, on professionaalid ja on omandanud erialase hariduse. Supervisiooni protsess on

isiklike ja professionaalsete väärtuste dünaamiline segu, mõlemad mõjutavad interaktsiooni. Veendumaks, et sotsiaaltöötaja on motiveeritud tegema tööd efektiivselt, pakub superviisor emotsionaalset toetust kogu protsessi jooksul. Emotsionaalse toetuse seadmine esiplaanile on unikaalne sotsiaaltöö supervisiooni tunnus, mis eristab seda teiste abistamiserialade supervisioonist (Tsui, 2005).

Lisaks ülalkirjeldatud supervisiooni protsessi komponentidele eristavad Hawkins ja Shohet (2002) veel ühte supervisiooni koostiosa – *konteksti*, milles toimub supervisioon (organisatsiooni nõudmised, professionaalsed standardid jne).

### **3.2 Supervisiooni kontekst**

Supervisioon ei toimu „tühjal kohal” vaid teatud kontekstides, milles supervisiooni uurijad on toonud välja järgmised: *füüsiline, isikutevaheline, kultuuriline ja psühholoogiline kontekst*. Konteksti mõistmine teeb superviseerimise praktika tundlikumaks, efektiivsemaks ja mugavamaks.

*Füüsilise konteksti* all mõistetakse toimumispaika, töökoha keskkonda ja atmosfääri, milles toimub supervisioon. *Isikutevaheline kontekst* on suhete dünaamika superviisori ja superviseeritava vahel. *Kultuuriline kontekst* sisaldab ühiskonna norme ja väärtusi, mille seas superviisor ja superviseeritav elavad ning töötavad. *Psühholoogilise konteksti* all mõistetakse hoiakuid, emotsioone, mentaliteeti, mida superviisor ja superviseeritav toovad sessioonile (Tsui, 2005).

#### **3.2.1 Füüsiline kontekst**

Supervisiooni sessiooni füüsiline tegevuspaik mõjutab diskussiooni atmosfääri. On soovitatav korraldada supervisiooni eraldi ruumis, mitte superviseeritava töökabinetis, et vältida telefonikõnesid jm segajaid. Mõned superviisorid pakuvad superviseeritavale korraldada supervisiooni näiteks kohvikus või aias. Väljaspool tööaega on paljudel superviseeritavatel kergem väljendada oma tundeid ning lõdvestuda, miski ei meenuta tööd ja on kergem kontsentreeruda. Kui superviseeritav vajab emotsionaalset toetust ja tal oleks kasulik väljendada oma tundeid ja emotsioone, siis on parem viia supervisioon läbi asutuse sees või superviisori kabinetis. Kui kasutatakse ajurünnaku meetodit või osaletakse loomingulises protsessis, siis on

avatud kohad superviseerimiseks paremad. *Peamine printsiip superviseerimise koha valimisel on, et superviseeritav tunneks end kaitstuna ja mugavalt* (Tsui, 2005).

Superviseerimise ajal on tähtis istumise koha asetus. On olemas kolm istumise asetuse varianti. Esimene on näost näkku laua taga. Selline asetus rõhutab suhete formaalsust ja hierarhia olemasolu. See sobib ülesannete lahendamiseks, instruktaaži tegemiseks, töö või aruannete esitamiseks. Teise istumise asetuse korral istub superviseeritav superviisori suhtes 90-kraadise nurga all. Sellisel positsioonil distants väheneb. Nimetatud asend võimaldab superviseeritaval vabalt väljendada oma tundeid, kuna mitteverbaalsed väljendused on rohkem nähtavad.

Kolmanda istumise asetuse korral superviisor ja superviseeritav istuvad kõrvuti. Näiteks diivani peal on mugav istuda nii ühel kui ka teisel. Selline asend iseloomustab sümboolselt sõbralikke suhteid ja võrdsust superviisori ning superviseeritava vahel. Füüsiline separatsioon on minimaalne. Selline mitteformaalne istumisasend soodustab tugevate suhete loomist ja koostöötunnete arendamist (Tsui, 2005). Kokkuvõtteks võib öelda, et ei ole ideaalset istumisasendit, kõik sõltub konkreetsest supervisiooni situatsioonist.

### **3.2.2 Isikutevaheliste suhete kontekst**

Suhted on kõige tähtsam keskkond, kus toimub sotsiaaltöö interventsioon. Sotsiaaltöö supervisiooni suhted mõjutavad nii superviisorit kui superviseeritavat Tsui (2005) järgi omavad mõlemad kolme rolli. Esiteks on nad mõlemad unikaalse isiksusega inimesed. Teiseks on nad mõlemad spetsialistid, kellel on omad professionaalsed väärtused, teadmised, oskused. Kolmandaks (asutusesisese supervisiooni korral) on nad ühe asutuse töötajad, kuigi erineval astmel. Ei ole tähtis, mis rollis nad on, superviisor ja superviseeritav suhtlevad omavahel nagu inimesed ning nende suhe on isikutevahelise kommunikatsiooni kontekst. See suhe on eeltingimuseks vastastikusele usaldusele ja kommunikatsioonile, samuti efektiivsele koostööle.

Supervisiooni kontekstis võib ilmuda kolm suhete viisi. Esiteks, superviisor kohtleb superviseeritavat nagu alluvat. See tähendab, et superviisor püüab hoida juhi rolli ja keskendub töö jälgimisele ja juhendamisele. See on formaalne ja hierarhiline suhe, mis katkeb kohe, kui inimene töölt lahkub. Teiseks, superviisor suhtub superviseeritavasse kui võrdsesse. Supervisioon on orienteeritud professionaalsusele, fookus on väärtustel, oskustel ja teadmistel. Superviisori ja superviseeritava suhe on pikaajaline, mõnikord eksisteerib kogu karjääri jooksul. Kolmandaks, superviisor ja superviseeritav mõistavad oma suhet sõprusena. Nad võtavad teineteist kolleegide ja sõpradena. Tavaliselt selline supervisioon omab toetavat iseloomu.

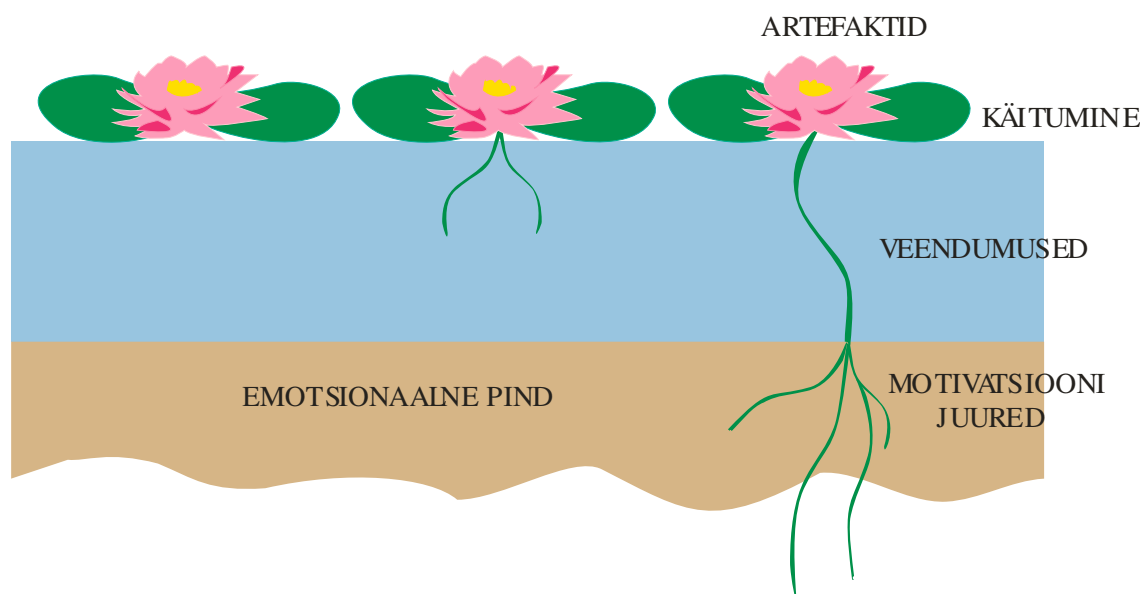
Selline suhe võib eksisteerida terve elu ja laieneda ka pereliikmetele (Tsui, 2005; Kulakov, 2002).

### 3.2.3 Kultuuriline kontekst

Sotsiaaltöö supervisioon praktiseerib kolmes osaliselt kattuvast sfäärist: keskmis on *suhted superviisori ja superviseeritava vahel, neid ümbritseb organisatsiooniline kontekst, edasi selle konkreetse olukorra kultuuriline kontekst, kus superviisor ja superviseeritav on asetsevad* (Tsui, 2005).

*Kultuuriline kontekst* sisaldab jagatud ideid, arusaamu, reegleid ja tähendusi, mis inimeste elus eksisteerivad ja mida inimesed väljendavad. Kultuuriline kontekst hõlmab kõiki supervisiooni osapooli: superviseeritavat, superviisorit, asutust ja klienti. Kultuuriline kontekst määrab, kuidas osalised üksteist näevad ja kuidas käituvad. Seetõttu on sotsiaaltöö supervisioon mõistetav ainult oma erilises kultuurikontekstis (Tsui, 2005).

Rääkides *organisatsioonilisest kontekstist*, on P. Hawkins ja R. Shohet (2002) toonud oma raamatus Scheini „Liilia mudeli“, mida nimetakse ka viietasemelise kultuuri mudeliks.



Joonis 1: „Liilia mudel“ (Hawkins ja Shohet, 2002)

Iga organisatsiooni kultuuris eksisteerivad järgmised mõjutegurid:

- artefaktid: rituaalid, sümbolid, eesmärgid, käitumismustrid jne;



- käitumine: suhete ja käitumise mustrid, kultuurilised normid;
- veendumused: maailmanägemise viisid ja kogemused;
- emotsionaalne pind: tunded, tähendused;
- motivatsiooni juured: fundamentaalsed püüdlused, mis määravad valikud ja suunavad tegevused.

Liilia illustreerib, et kultuuris on kõige märgatavamad artefaktid: struktuur, missioon, eesmärgid, iga-aastane aruanne. Autor võrdleb artefakte liilia õisikuga. Vee peal liilia lehed esitlevad kultuuri tüüpilist käitumist. Artefaktid näitavad väärtusi, mida toetatakse organisatsiooni poolt, käitumine aga näitab väärtusi tegevuses. Paljudes organisatsioonides võib näha lahkeli selle vahel, mida räägitakse ja mida realselt tehakse. Vee all asuvad veendumused, mis hoiavad paigal antud kultuuri veendumuste süsteemi. Nad järjest kasvavad emotsionaalsest pinnast (mullast) ja organisatsiooni kliimast. Motivatsiooni juured on töötaja motivatsiooni regulaatorid. „Liilia mudel“ näitab organisatsiooni kultuurikomponente, superviisor arvestab neid sessiooni ajal, et paremini mõista keskkonda, kus sotsiaaltöötaja töötab ja suudab seega ka pakkuda superviseeritavale efektiivset supervisiooni.

### **3.2.4 Psühholoogiline kontekst**

Tsui (2005) kirjutab, et seda konteksti pole varasemates käsitlustes välja toodud. Oluline on märgata, kuidas supervisiooniprotsessi mõistmise viis mõjutab asjaosalisi. Siin mängivad kaasa muljed ja mälestused varasemast elust, praktika käigus tekkinud ideed ning keskkonna mõjul tekkinud tunded. Need mõjutavad seda, kuidas superviisor ja superviseeritav teineteist tajuvad ning kohtlevad, kui lähedale nad teineteisele lähevad jms. *Usaldus* on peamine element psühholoogilises kontekstis. See hõlmab lugupidamist ja turvatunnet. *Lugupidamist* võib mõista kui superviisori kõrget hinnangut superviseeritava suhtes. *Turvatunne* on see, kui superviseeritav tunneb end vabalt ega karda kriitikat. Mitmed autorid on välja toonud, et supervisioonis peitub konflikt turvalist ja usalduslikku arengut soodustava funktsiooni ning vastutust ja kontrolli rõhutava funktsiooni vahel (Tsui, 2005).

Kokkuvõtteks võib öelda, et supervisiooni sessiooni edu sõltub füüsilisest ja psühholoogilisest heaolust, harmoonilistest suhetest, organisatsioonilisest sobivusest ja kultuurilisest tundlikkusest.

## 4. SUPERVIISOR

Ronald J. Burke on väitnud, et superviisorid on organisatsiooni väärtuste hankijad, tagasiside ja õppimise allikad, tasu ja karistuse korraldajad ning ressursside ja toetuse pakkujad (Rüütel (2006), viidates Ronald J. Burke (2001)). Kadushin (1992) nimetab superviisorit järelevalvatajaks ja tagasiside andjaks, kes tagab töö kvaliteedi. Tsui (2005) nimetab superviisorit „vahendajaks“, „keskel asuvaks isikuks“ („*middle person*“), kes täidab esindaja ja vahendaja rolli organisatsiooni ja superviseeritava vahel.

Eelmistes peatükkides olen toonud välja erinevate autorite arvamused, et superviisori ja superviseeriva head omavahelised suhted on üheks oluliseks eduka superviseerimise komponendeks. See tähendab, et enne supervisiooni alustamist on vaja superviseeritaval otsustada enda jaoks, kas superviisor kui isik sobib talle või ei. Edasi tahan tuua välja nn „hea superviisori“ iseloomustuse, mida oma raamatus kirjeldasid Hawkins ja Shohet.

Erinevad autorid toovad välja erinevaid superviisori tähtsaid omadusi. Williams (2001) peab tähtsaks empaatiat, siirust ja ühildumist. Kulakov (2004) toob välja soojuse ja siiruse, Kadushin (2002) aga huvi, tähelepanu, avatuse ning hoolivuse.

Hawkins ja Shohet (2002) esitavad omaduste ja oskuste variandid, mida nad tähtsaks peavad:

- 1) oskus näha samu situatsioone erinevate nurkade all;
- 2) oskus töötada transkultuuriliselt;
- 3) oskus saada hakkama oma ja superviseeritava üleelamistega;
- 4) oskus õppida superviseeritavalt ja analüüsida uusi situatsioone;
- 5) oskus adekvaatselt kasutada võimu;
- 6) huumorimeel;
- 7) kannatlikkus;
- 8) oskus seostada teooriat praktikaga;
- 9) oskus luua turvatunnet, usaldussuhteid.

### 4.1 Superviisori rollid

Antony Williams viitab sellele, et supervisiooni valdkonna autorid peavad piisavaks ja toovad välja superviisori kolm põhirolli: õpetaja, fasilitator ja konsultant. Kuid paljudes uuringutes

viidatakse veel ühele superviisori „varjatud” rollile, milleks on eksperdi roll (Merkuljeva (2006), viidates Williams (2001)).

*Superviisori kui õpetaja roll* väljendub kõige paremini õppesupervisioonis, supervisiooni funktsioon on hariduslik. Superviisor juhib superviseeritava tähelepanu olulistele teoreetilistele materjalidele, mida ta saaks kasutada oma erialaste teadmiste uuendamiseks. Samuti nõuandja ja eksperdi rollis, superviisor näitab superviseeritavale erinevaid võimalusi tööks oma kliendiga. Samuti õpetab ja aitab sisse elada uutele, noortele sotsiaaltöötajatele (Hawkins, Shohet 2002).

Teiseks superviisori oluliseks rolliks Williams nimetab hõlbustaja (*facilitator*) rolli. Olles hõlbustaja rollis, superviisor vaatleb superviseeritavat kui isiksust, uurides isiksusega seotud professionaalseid probleeme, mis takistavad sotsiaaltöötaja töö efektiivsust. Autor leiab, et töötades töötaja isiksusega tuleb arendada tema professionaalset kindlustunnet, aidata näha seoseid tekkinud tunnete ja superviseeritava elu asjaoludega. Hõlbustaja roll on superviisori jaoks üks raskemaid seoses sellega, et rollis on vaja teha vahet supervisiooni ja teraapia vahel. Piir nende kahe vahel võib mõnikord osutada üsna õhukeseks. Supervisioon võib supervisandi jaoks olla väga sügav protsess, milles avalduvad tema inimlikud nõrkused ja haavatavus. Seepärast on hõlbustaja rollis oluline luua usalduslik õhkkond, olla empaatiline, toetamaks avatust. Selles rollis ebaprofessionaalselt teostatud supervisioon võib olla supervisandile traumeeriv. Superviisor peab selgelt tajuma oma suutlikkust, olema kontaktis oma kompetentsidega ning vajaduse korral suunama supervisanti terapeudi juurde (Merkuljeva (2006), viidates Williams (2001)).

*Superviisor kui konsultant* peab olema eriti tähelepanelik kogu supervisioonisüsteemi funktsioneerimise suhtes. Supervisioonisüsteemi all mõeldakse superviseeritavat ja tema klienti ning superviisori rolli selles süsteemis. Konsultandi rollis olles on tähtis teadvustada supervisandi süsteemist tulenevat kultuuri.

Superviisor mitte ainult ei õpeta, vaid ka hindab superviseeritavaid, ehk täidab *eksperdi rolli*. See roll on kõige vastutusrikkam roll ning eeldab superviseeritavate jälgimist ning oma järelduste või hinnangute põhjendamist. Selles rollis olemine nõuab superviisorilt suuremaid pingutusi võrreldes teiste rollidega. Superviisori ülesanne eksperdi rollis seisneb selles, et tekitada supervisantidele selline keskkond, mille nad saaksid olla initsiatiivikad, vastutavad ja loomingulised. Superviisor püstitab koostöös supervisantidega eesmärgid ja jälgib nende poole liikumist (Merkuljeva (2006), viidates Williams (2001)).

## 5. SOTSIAALTÖÖ SUPERVISIOONI ETTEVALMISTAMINE

Palju on kirjutatud sellest, et enne supervisiooni alustamist tuleb läbi arutada mitmeid küsimusi, koostada leping ja sõlmida kokkulepped.

Ükskõik, kas korraldatakse individuaalset või grupiviisilist supervisiooni, seda on hea alustada lepingu sõlmimisest. Tahan pöörata lepingu sõlmisele tähelepanu, kuna leian, et põhjalikult läbi mõeldud ja õigesti koostatud leping on eduka ning efektiivse supervisiooni algus. Just lepingu sõlmimisel on superviseeritaval võimalus väljendada oma soove ja rõhutada vajadusi.

S. Kulakov (2004) määratleb lepingut kui dokumenti, mis on koostatud lühi- või pikaajalise kokkuleppena superviisori ja superviseeritava vahel (grupisupervisiooni puhul – superviisori ja iga grupi liikme vahel). Leping sõlmimisel arutatakse supervisiooni eesmärke, selgitatakse välja ootused ja hirmud. Pannakse paika kohtumise regulaarsus, nende kestvus ja läbiviimise koht.

Peter Hawkins ja Robin Shohet (2002) on toonud välja kõik olulised momendid, mida tuleb arvestada proovikohtumisel lepingu sõlmimisel:

- **formaalsed momendid:** kestvus, tihedus, koht, tasumine; mis teha juhul, kui superviisor või superviseeritav ei saa supervisioonil võtta osa, supervisiooni viis;
- **piirid:** konfidentsiaalsuse säilitamine;
- **ühiste kavatsuste leping:** vastastikuste ootuste ja hirmude arutlemine, mis viisil superviseeritav tahab saada supervisiooni ja mis teemadel ta tahaks kontsentreeruda, mis on ta ootused;
- **organisatsiooniline ja professionaalne kontekst:** organisatsiooni reeglid, struktuur, raskused, organisatsiooni ootused supervisiooni vastu;
- **informatsioon superviisorist:** teoreetiline ettevalmistus ja praktiline kogemus, praegune töökoht, superviisori superviseerimine, osalus erialastes ühingutest;
- **informatsioon superviseeritava kohta:** töökogemus, haridus, eetilised reeglid, töökoht, klientide arv, professionaalsed vajadused ja areng, arutletakse, millistele funktsioonile eelkõige keskendutakse.

Juhul kui proovikohtumisel superviisor ja superviseeritavad on saavutanud nendes punktides kokkuleppe, siis sõlmitakse leping.

Planeeritud grupisupervisiooni korral peab superviisor samuti selgelt määratlema grupisupervisiooni piirid, täpsemalt kestvuse, sageduse, liikmeksoleku ja kohalviibimise tingimused ning konfidentsiaalsuse piirid. Munson (2002) on veendunud, et enne, kui alustada grupisupervisiooni, on vaja vastata järgmistele küsimustele:

1. Miks grupisupervisioon on eelistuseks konkreetse grupi puhul?
2. Missuguseid tehnikaid tuleb kasutada, et algatada edukat supervisiooni?
3. Kas supervisioon toimub ühes grupis või mitmetes gruppides?
4. Kui suur peab olema grupp?
5. Mis päeval ja ajal toimub grupi kohtumine?
6. Missugused piirangud kehtestatakse ja kuidas neid esitatakse?
7. Mis mõju võib grupp avaldada organisatsiooni teistele elementidele?
8. Kui palju superviisoreid osaleb supervisioonis?
9. Mis on grupi korraldamise peamine eesmärk?
10. Kuidas eristuvad individuaalse ja grupisupervisiooni eesmärgid?
11. Kuidas superviisor hakkab struktureerima gruppi jne.

## 6. SUPERVISIOONI POLIITIKA JA PRAKTIKA ARENDAMINE SOTSIAALTÖÖGA TEGELEVATES ASUTUSTES

P. Hawkins ja R. Shohet (2002) pakuvad oma nägemust, kuidas arendada supervisiooni poliitikat ja praktikat. Autorite arvates *on esimeseks sammuks huvitunde loomine supervisiooni suhtes*. Kollektiiv ja meeskond peavad hästi teadvustama vajadust sisse viia muudatusi ja hindama ümber korraldust. Superviisor, kes on väljastpoolt organisatsiooni, võib aidata kollektiivil leida asutuse probleeme ja tugevusi, kasutamata ressursse ja oskusi, aga ta ei saa garanteerida muutusi, kui kollektiivil ei ole teadlikkust ning püüdlust muutuste poole.

*Teiseks sammuks on huvi supervisiooni praktika vastu*. Selle jaoks on vaja näidata supervisiooni kasulikkust ja demonstreerida, mida kaotab organisatsioon supervisioonita.

Organisatsiooni kaotusi supervisioonita võib näidata ja tõestada järgmiste asjaoludega:

- ✓ vananenud praktika;
- ✓ klientide kaebused;
- ✓ personali käegalöömise meeleolud;
- ✓ personali suur voolavus;
- ✓ praktika ülevaatus;
- ✓ võrdlus parema praktikaga selles valdkonnas.

Asutuses supervisiooni praktika arendamisel tekib tihti küsimus, kas tuleb läbi viia muutused „ülevalt alla“ või „all üles“. Autorite vastus on, et nii seda kui teist ja kaasa haarata tuleb ka keskmistel positsioonidel olevad töötajad. Kiired muutused toimuvad siis, kui:

- need, kes on „üleväl“, loovad sellise kliima ja korra, kus teised saavad kergesti minna edasi ja teha muudatusi;
- need, kes on „all“, hakkavad esitama oma soovi praktiseerida supervisiooni, selle asemel, et kurta selle puudumise üle;
- need, kes on „keskel“, võtavad enda peale vastutuse viia muutuste protsess ellu.

Isegi organisatsioonis, kus ettevalmistused on tehtud, võib tekkida vastupanu. Vastupanu muutuste pärast võib seletada mitmete faktoritega: ähvardus baasoskustele ja kompetentsile, ähvardus staatusele, ähvardus võimu alusele, ebaselge kasu, organisatsiooni madal usaldus, nõrgad omavahelised suhted, kaotuse hirm, hirm näida totralt, eksperimentide suhtes vastupanu; harjumused.

Väga tähtis on, et liider oskaks toime tulla vastupanuga. P. Hawkins ja R. Shohet (2002) kirjutavad, et kui vastupanule on vastuseks vastupanu, siis see pidurdab protsessi. Õigem on analüüsida kõiki tugevaid ja nõrku aspekte muutuste toimumise ajal ja ka seda, millega seoses on vastupanu tekkinud. Näiteks kui kollektiivil on negatiivne kogemus seoses eelmise supervisiooniga, siis kõigepealt peab liider sellest sotsiaaltöötajatega rääkima ja seejärel näitama tuleva supervisiooni olulisust. Selles faasis on liidril väga tähtis roll tekitada siirad ja avatud suhted kollektiiviga, et selgitada välja vastupanu põhjused ja veenduda personali muutuste vajaduses. Personal peab osalema ise muutuste planeerimisel, vajaduste teadvustamisel ja muutustes adapteerimisel.

Edasi tuleb luua supervisiooni poliitika. On tähtis selgelt arutleda järgmiseid küsimusi:

- supervisiooni eesmärk ja funktsioonid;
- supervisiooni panus organisatsiooni üldistesse eesmärkidesse;
- supervisiooni tiheduse määramine;
- diskrimineerimisvastane praktika;
- suhe supervisiooni ja hinnangu andmise vahel;
- vastutus ja õigused superviisoril ja superviseeritaval;
- oodatud ja tagatud konfidentsiaalsuse tüüp;
- supervisiooni fookus;
- supervisiooni prioriteet teiste ülesannete suhtes.

Järgmiseks sammuks on õppiva organisatsiooni kujundamine ja toetamine, et toimuks nii superviisori kui ka superviseeritavate pidev areng. Autorid kirjutavad: et olla hea superviisor, on vaja läbida head supervisiooni enam kogenud superviisorilt. Et arendada personali oskusi ja teadmisi, on vaja otsida kogunumaid superviisoreid ja tellida supervisiooni kogenud agentuuridest.

Viimaseks sammuks on järelevalve ja kontroll supervisiooni üle. On kasulik teha perioodilisi ülevaatusi ja arutada järgmisi küsimusi:

- Kus, missugune ja mis mahus toimub supervisioon?
- Kas kollektiiv on rahul supervisiooniga?
- Mis on personali hinnang supervisiooni mõjule praktikas?
- Mitu superviisorit on ja missugust ettevalmistust nad omavad?
- Missugused on parimad praktikanäited organisatsioonis?

Ülevaatus on hästi tehtud, kui see toob praktikasse muutused. Kontroll toob muutused poliitikasse, ettevalmistusse ja praktikasse. Supervisiooni poliitika ja praktika organisatsioonis toimub edukalt, kui kogu protsess on hästi korraldatud ja läbimõeldud.



## 7. EESTIS SUPERVISIOONIGA TEGELEVAD ÜKSUSED

### 7.1 Eesti Supervisiooniühing

Et leida eestikeelseid materjale supervisioonist, pöördusin Eesti Supervisiooniühingu liikmete ja juhatuse poole. Olen tänulik, kuna sain teada supervisioonialase informatsiooni võimalikest allikatest. Enne kui esitlen eestikeelset kirjandust supervisiooni kohta, tahan lugejale Eesti Supervisiooniühingut lähemalt tutvustada.

Eesti Supervisiooniühing (edaspidi ESvÜ) loodi 1997. aastal. ESvÜ on Eestis tegutsevate superviisorite vabatahtlik ühendus. Ühingu asutamise initsiaatoriteks olid Tallinna Pedagoogikaülikooli, Saksamaa Organisatsiooni-, kommunikatsiooni- ja supervisiooni Instituudi Der Rote Faden, EV Sotsiaalministeeriumi ja Eesti Lastefondi koostöös käivitatud supervisiooniõppe esimese kursuse õppurid.

Ühingu eesmärgiks on ühendada Eestis tegutsevad superviisorid kutseorganisatsiooniks, esindada superviisorite tööalaseid ja sotsiaalmajanduslikke õigusi ning seaduslikke huve ning kujundada ja hoida superviisorite kutseetika taset. Eesti Supervisiooniühing on mittetulundusühinguna eraõiguslik juriidiline isik. Ühingul on olemas põhikiri ja liikmeskond. Töö korraldamiseks valitakse iga kahe aasta järel tegevliikmete hulgast ühingu juhatuse.

Internetis ühingu ametlikul kodulehel on kirjas, et 2000. aastal võeti ühingu üldkoosoleku poolt vastu superviisorite väljatöötatud Eesti superviisorite käitumisreeglid. Olen võtnud ühendust ühingu juhatusega ja selgus, et see on viga. Koosolekutel on küll arutatud kutsestandardite ettevalmistamise vajalikkust, aga see töö on praeguseks seisma jäänud. Supervisiooniühing lähtub oma tegevuses ANSE (*Association for National Supervision Organisations in Europe*) standarditest ja põhikirjast.

Eesti Supervisiooniühing on alates 2003. aastast ANSE liige. Ühingu esindajad on osa võtnud ANSE aastakoosolekutest. Liikmelisuse ja koostöö tulemusena on ühingu liikmetel võimalik osa võtta erialastest konverentsidest ja ANSE liikmesühingute korraldatud üritustest ning õppepäevadest/seminaridest nii Eestis kui teistes riikides.

Täiendavat informatsiooni Supervisiooniühingu kohta võib leida aadressil: [www.supervisioon.ee](http://www.supervisioon.ee)

## 7.2 Supervisiooni kohta kättesaadavad informatsiooniallikad

### *Supervisiooni suvekool*

Eesti Supervisiooniühingu liikmete sõnul on eestikeelset materjali hästi vähe. 2007. aasta augustikuus toimus Tallinnas supervisiooni suvekool (*Summer University on Supervision ANSE "International and Intercultural Experience in Supervision"*), mille ettekannete põhjal tuli ühingul idee panna kokku artiklite kogumik. Üks ESvÜ liige aga ei olnud kindel, kas seda kogumikku antakse välja ka eesti keeles.

### *Supervisiooni koolitusprogramm Tallinna Ülikooli juures*

Tallinna Ülikooli juures annab superviseerimise koolitust tuntud Saksamaa superviisor ja pereterapeut Achim Fritzsche. Samuti on kursuse õppejõududeks Eesti professionaalid Helle Niit, Marika Ratnik, Eha Rüütel, Eda Heinla, Merle Talvik ja Pille Varmann.

Selle koolitusprogrammi raames käsitletakse supervisiooni kui loovprotsessile toetuvat tööga seotud nõustamist, mille eesmärkideks on tööressursi taastamine, üldine professionaalne areng, tööks vajalike omaduste ja oskuste arendamine ning suhtlemiskompetentsi tõstmine.

Üks hea superviisor, kes on ka selle koolituse lõpetaja, on võimaldanud mul tutvuda tema enda ja ta kolleegide lõputöödega. Iga lõpetav kursus valmistab ette kirjalikud tööd, aga neid kahjuks ei avaldata laiemale lugejaskonnale.

### *Internet kui informatsiooni allikas*

Pannes Internetis otsingusse sõna „supervisioon”, olen leidnud mõned allikad, mis avavad supervisiooni mõistet. Kõik need Internetiaadressid viitavad firmade kodulehtedele, mis pakuvad supervisiooni.

Supervisioonist kirjutab ka Anu Rossi, kes on psühholoogi erialaga konsultant, terapeut ja koolitaja. Anu Rossi toob välja oma saidil vastused küsimustele: Mida supervisioon tähendab? Kellele on supervisioon mõeldud ja millal seda vaja läheb? Kuidas supervisioon toimub? Samuti

autor kirjutab ettevõtte supervisioonist, supervisiooniprotsessi etappidest ([www.hot.ee/anurossi/supervisioon.html](http://www.hot.ee/anurossi/supervisioon.html)).

Oma tööst superviisorina ta kirjutab nii: „Meie keskendume sellele supervisiooni osale, mis vaatab inimest tööprotsessi juhina ja supervisiooni tähenduses kasutame vastavat mõistet „töönõustamine”. Koos töötajatega otsime vastust küsimusele „kuidas teha”, mitte niivõrd „mida teha”.”

Teiseks Internetiallikaks on Teeninduskvaliteedi Instituudi kodulehekülg ([www.tki.ee](http://www.tki.ee)).

Instituut asub Tartus ja võimaldab nii individuaalset, grupi- kui ka organisatsiooni supervisiooni. Superviisor Tiina Merkuljeva leiab, et supervisioon on tööprotsessiga seotud nõustamine, kus töö toimub n.ö „tellijal materjalil”. See tähendab, et kui koolituse või treeningute puhul on eesmärgid alati selgelt määratletud, siis supervisioonis toimub töö vastavalt sellele, millega juhid ja töötajad hetkel „silmitsi seisavad”. Saidil on võimalik leida informatsiooni individuaal-, grupi- ja organisatsiooni supervisioonist.

Supervisioonist ülevaadet annab ka psühholoog Aita Keenberg ([www.insait.ee](http://www.insait.ee)). Tema koduleheküljel on informatsioon supervisiooni eesmärkidest ja lõppeesmärgist, samuti supervisiooniviiside kirjeldus. Supervisiooni eesmärkideks nimetab psühholoog tööressursside taastamist, üldist professionaalset arengut, tööks vajalike omaduste arendamist, suhtlemisalase kompetentsuse tõstmist.

Tartus pakub supervisiooni samuti Tartu Nõustamis- ja kriisiabikeskus ([www.tnk.tartu.ee](http://www.tnk.tartu.ee)). Leheküljel on kirjas, et inimestega töötavad professionaalid võivad neile langevast suurusest psühholoogilisest koormusest ning läbipõlemisohust vajada tööga seotud nõustamist.

Informatsiooni supervisioonist võib leida ka järgmistel aadressidel:

[www.est.konsultatsioonid.ee](http://www.est.konsultatsioonid.ee)

[www.mahena.ee/supervisioon.html](http://www.mahena.ee/supervisioon.html)

[www.tip.ee](http://www.tip.ee)

*Erialased trükised Eestis*

Supervisiooni kohta oli kirjutatud kaks artiklit ajakirjas „Sotsiaaltöö”. Esimese artikli autorid olid Mari Saari ja Aita Keerberg, kes on kirjutanud supervisioonist 1990. aastate lõpus.

2006. aastal ilmus ajakirjas „Sotsiaaltöö” artikkel „Superviseerimine ehk tööjuhendamine Eesti sotsiaaltöös – arutamist vajav teema”, mille autoriks on TÜ Sotsiaalpoliitika õppetooli õppejõud Marju Selg. See artikkel oli mõeldud diskussiooni tekitamiseks. Samas numbris ilmusid ka praktikutelt tellitud kommentaarid. Edasist arutelu siiski ei tekkinud.

Meditšiinitöötajate superviseerimist käsitleb Soome autorite Niskaneni jt 10 aastat tagasi ilmunud raamat „Kuidas aidata aitajat” (1997), millest võivad häid ideid leida ka sotsiaaltöötajad.

## 8. MEETOD

### 8.1.1 Uurimuse eesmärk ja uurimisküsimused

Sotsiaaltöö nõuab spetsialistidelt mitmekülgseid teadmisi, oskusi ning teatud väärtuste süsteemi järgimist. Sotsiaaltöötaja eetikakoodeksi (Eesti Sotsiaaltöö Assotsiatsioon, 2005) punktide 7.4 ja 7.5 alusel sotsiaaltöötaja peab arendama oma kutseoskusi ja teadmisi, hoolitsedes oma pädevuse säilimise, professionaalse arengu ja tulemuslikkuse eest. Sotsiaaltöötaja igapäevane töö on emotsionaalne, nõuab töötaja poolt empaatiat ja mõistmist. Sotsiaaltöö kliendid pöörduvad sotsiaaltöötaja juurde, olles kriisis ja stressis. Abistamisemeti töötajad sattuvad tihti ise olukorda, kus nad on abitud ja jõuetud. Nad on väsinud, ülekoormatud, motivatsioon langeb, mis toob kaasa klienditeenindamise taseme languse ning pidurdab kogu organisatsiooni ja süsteemi arengut. Sotsiaaltöötajate professionaalne areng pidurdub ja teadmiste arendamine läheb tagaplaanile. Arvan, et sotsiaaltöötajad Eestis ei ole erandid ja puutuvad kokku selliste probleemidega.

Selleks et oma tööd hästi teha, st toetada ja jõustada kliente, ja erialaselt areneda, vajavad ka sotsiaaltöötajad tuge ja jõustamist. Üks võimalus selleks on superviseerimine, mis on suhteliselt uus nähtus Eestis. Olen ise läbinud mitu supervisiooniseanssi ja olen veendunud, et supervisioon aitab paremini töötada, mis omakorda tõstab klienditeeninduse taset organisatsioonis. Oma igapäevase töö käigus kolleegidega suheldes olen kuulnud supervisiooni kohta erinevaid arvamusi ja märganud, et mitte kõik sotsiaaltöötajad ei suhtu supervisioonisse positiivselt. See määraski minu magisriuurimuse teema valiku.

Minu töö empiirilise osa eesmärk on teada saada, kuidas Eesti, konkreetselt Tartu linna sotsiaaltöötajad mõistavad supervisiooni ja mida nad supervisioonilt ootavad.

***Püstitasin järgmised uurimisküsimused:***

- 1. Millised on Tartu linna sotsiaaltöötajate kogemused supervisioonist?***
- 2. Millised on Tartu linna sotsiaaltöötajate ootused supervisiooni suhtes?***

### **8.1.2 Meetodi kirjeldus**

Käesolev uurimistöö põhineb kvalitatiivsel uurimismeetodil. Kvalitatiivse uurimusmeetodi fookus on eri juhtumitel, mis annavad sotsiaalsetest praktikatest tervikliku pildi. Uuritakse sotsiaalse praktika individuaalseid aspekte ehk konkreetsete inimeste konkreetsetes situatsioonides saadud reaalseid kogemusi. Kvalitatiivne meetod annab hea võimaluse uurida suhteliselt uut fenomeni või protsessi, mis ei oma laialdast levikut (Jadov, 1998).

Kuna supervisiooni praktikat ei ole varem Tartu linna ega ka Eesti sotsiaaltöös uuritud, leidsin, et kvalitatiivse meetodi abil saan kõige laiemalt ülevaate sellest, missugused on sotsiaaltöötajate olulisemad kogemused ja missugused ootused on neil tuleviku supervisiooni suhtes. Kuna uuritud nähtus on suhteliselt uus, leian, et väärtuslikku informatsiooni saab koguda just uurides sotsiaaltöötajate isiklike arvamusi, sellepärast ma otsustasin kasutada kvalitatiivset uurimismeetodit.

Uurimuse kavandamisel pidasin kõige sobivamaks juhtumiuuringu põhimõtete (*case study*) kasutamist. Juhtumiuuring on uuringudisain, millega uuritakse sügavuti mingit sündmust, tegevust, protsessi, ühte või enam indiviidi (Jadov, 1998). Antud töös on uuritavaks protsessiks superviseerimine Tartu linna sotsiaaltöö asutustes. Juhtumiuuring võimaldab uurida lähemalt, kuidas on kogunud ja kuidas kirjeldavad sotsiaaltöötajad supervisiooni.

Jadov (1998) soovib juhtumiuuringut kasutada siis, kui soovitakse detailset ja sügavuti minevat pilti toimuvast; kui on soov saada teadmisi mõnest ainulaadsest või vähe uuritud juhtumist, protsessist; kui uuritavaid mõisteid ning tunnuseid on raske kvantifitseerida. Juhtumipõhise meetodi spetsiifika seisneb selles, et objekti uuritakse sügavalt ja tulemustel on lokaalne iseloom, tulemused on suunatud soovitude väljatöötamisele parimaks funktsioneerimiseks (Jadov, 1998).

### **8.2 Andmekogumismeetod**

Andmekogumismeetodina on kasutatud elektroonilist küsitlust ja poolstruktureeritud individuaalset intervjuud.

C. Mann ja F. Stewart (2003) oma artiklis kirjeldavad Interneti-küsitlust kui 21. sajandile iseloomulikku mugavat võimalust uuringu läbi viimiseks. Küsimused saadetakse

respondendidele tavalise e-kirja tekstis või lisatakse kirjale eraldi failina. Autorid rõhutavad, et Interneti-küsitlus hoiab kokku rahalisi ja ajalisi ressursse, kuna ei ole vaja küsimustikke printida ja on võimalik saata see kiiresti kõikidele respondendidele korraga.

Kvalitatiivne poolstruktureeritud individuaalne intervjuu võimaldab uurida inimeste kogemusi uuritava nähtuse kohta ja saada teada repondenti isikliku kogemust ja hinnanguid.

Kvalitatiivne poolstruktureeritud individuaalne intervjuu annab võimaluse küsitlejale küsida lisaküsimusi ja saada põhjalikumad vastused. Küsitluskava planeeritakse teemade kaupa, küsimused on ettevalmistatud, aga uurijal on võimalus esitada täpsustavaid küsimusi (Jadov, 1998).

E-kirja teel saadetud küsimustiku ja intervjuu kava ülesehitus oli põhimõtteliselt sarnane. Küsimused olid jagatud kahte suuremasse plokki: vastajate kogemused seoses supervisiooniga ja respondendide ootused tuleva supervisiooni suhtes (küsitluse kava vt Lisa1).

### **8.2.1 Valemi kirjeldus ja andmekogumine**

Kuna ma tahtsin uurimuse käigus saada üldist pilti supervisiooni praktikast Tartu linnas, otsustasin küsitleda sotsiaaltöötajaid erinevatest asutustes, mis annab mulle võimalust saada ülevaadet erinevate asutuste supervisiooni poliitikast ja praktikast.

Uurimuses osalesid sotsiaaltöötajad järgmistest asutustest: Tartu linnavalitsuse sotsiaalabi osakond, Tartu Laste Turvakodu, Kivistiku Lastekodu, Tartu Vangla, Päevakeskus Kalda, Tartu Vaimse Tervise Hooldekeskus. Kokku saatsin küsimustikud 42 inimestele.

Küsimustikud saatsin elektrooniliselt laiali märtsis 2007 ja küsimustiku tagastamise tähtjaks oli planeeritud aprilli lõpp 2007. Küsimused saatsin vastajatele e-kirjaga kirjakasti, kus nad omakorda kasutasid funktsiooni „vasta“, lisasid vastused ja saatsid mulle (uurijale) tagasi. Selline andmekogumisviis on mugav, sest ei nõua respondendidelt abivahendeid ja oskusi, kuna e-posti kasutatakse töökohal päevast päeva. Saatsin küsimustiku nii kirjaga, kui ka lisatud failina, kasutades funktsiooni „attachment“, et respondendid võiksid valida, kuidas neil on mugavam vastata ja oma vastuseid mulle tagasi saata. Tagasi sain 26 vastustega e-kirja.

Kuna aprilli lõpuks ei olnud kõik küsimustikud mulle e-posti teel tagastatud, võtsin iga mittevastanuga ühendust, et teada saada, kas oli minu küsimustiku saanud. Paljud spetsialistid

olid loobunud küsitluse täitmisest kohe aja puuduse ja superviseerimisest teadmatuse tõttu, aga mõned palusid täitmiseks lisaaga. Võimaldasin sotsiaaltöötajatele vastata kuu aja jooksul, ehk 2007 juuni kuuks. Mõned respondendid siiski loobusid lõplikult ja tõid põhjuseks, et ei ole läbinud supervisiooni ja neid ei huvita küsimustiku täitmine selle kohta, millega nad ei ole kokku puutunud.

Kavatsesin andmete kogunemiseks kasutada ainult elektroonilist küsitlust, kuid kirjelikke vastuseid ei laekunud piisavalt. Kolm respondente olid nõus vastama küsimustele suuliselt, aga aja puuduse tõttu või muudel põhjustel ei teinud seda kirjalikult. Viisin nendega läbi poolstruktureeritud intervjuu: kaks intervjuud toimus mais 2007 ja kolmas intervjuu septembris 2007. Intervjuude kestvus varieerus lähtuvalt intervjuueeritavate kogemusest ja teadmistest supervisioonist ning soovist jagada oma hinnangud ja kogemusi. Kõige lühemintervjuu kestis 20 minutit ja kõige pikem 45 minutit. Respondendid olid avatud ja koostööaldid. Intervjuu käigus saadud informatsiooni olen kirjutanud käsitsi paberile ja pärast kogu informatsiooni salvestasin Microsoft Word'i dokumentidena. Kokku minu poolt läbi viidud uurimuses osalesid 29 sotsiaaltöötajat.

### **8.3 Empiirilise materjali analüüsimeetod ja analüüsi käik**

#### **8.3.1 Analüüsimeetod**

Andmeanalüüsi meetodite all mõeldakse uurimuses kogutud andmetest analüüsi ja järelduste tegemise viise. Intervjuude ja küsimustike teel kogutud materjalide analüüsimeetodiks valisin temaatilist analüüsi. Teemaatiline analüüs sisaldab endas põhistatud teooria esimesi samme, nimelt avatud ja telgkodeerimist (Jadov, 1998).

Andmestiku lugemine ja mõtestamine on väga huvitav osa tööst, mis võttis palju rohkem aega kui andmete kogunemine. Kõigepealt lugesin põhjalikult kõiki saadud vastuseid. Lugesdes küsimustike esmakordselt ma lisasin vastuste juures enda kommentaare ja proovisin töötada välja esmase kodeerimise aluseid.

Lugesdes küsimustike teistkordselt, proovisin rohkem süveneda vastustesse, lisada veel kommentaare ja seostada neid situatsiooni kontekstiga ja teoreetilise perspektiiviga. Lugesdes teksti teistkordselt, olen mõne kommentaari kustutanud, teise aga lisanud. Selgusid uued nüansid.



Respondentide küsimustikutele lisasin tähtedest ja numbritest koodid, et säilitada vastajate konfidentsiaalsust ja et lugejatel analüüsiga tutvumisel oleks mugavam eristada respondente vastuseid.

Kodeerimise käigus püüdsin võimalikult täpselt kajastada vastajate arvamusi ja anda edasi vastajate meeleolu, emotsioone, konteksti.

Minu järgmiseks ülesandeks oli organiseerida teksti, ehk kirjeldada kogutud andmeid vastavalt uurimuse eesmärkidele. Sellel etapil oli vaja muuta tekst analüüsi ühikuteks – sekventsideks, mis oleksid struktureeritud teemadeks, ja vaadata kuidas nad on omavahel seotud. Selle jaoks olen koostanud tabeli, kuhu ühte ridadele olen paigutanud respondentide koodid ja veergudesse peamised teemad, mida ma leidsin küsimustike vastustest. Sellise maatriksi abil mul oli lihtsam ja kiirem tuua välja peamised teemad ja respondentide vastuste seosed. Struktureerides teksti, tuues välja teatud teemad vastavalt uurimuse eesmärkidele, oli mul lihtne võrrelda andmeid ja teha kogu uurimusest kokkuvõtet (Jadov, 1998).

Temaatiline analüüsi käigus kerkisid üles konkreetsemad teemad, mida ma olen uurinud ja võrrelnud, otsides ühisjooni ja seaduspärasusi. Kodeerimise käigus teksti fragmentide samasuste ja erinevuste leidmisel sündisid uued kategooriad, uued arusaamad. See omakorda viis uutele ideedele, näitas uues valguses uurimuses osalenute tõlgendusi. Minu peamiseks eesmärgiks oli ehitada üles süstemaatilist aruannet sellest, mida ma uurimuse abil leidsin.

### 8.3.2 Analüüsi käik

Lugesdes küsimustike esimest korda, otsustasin jälgida kahe olulise teema ilmnamist, mis olid ka uurimisküsimuste aluseks: supervisiooniga seoses saadud **kogemused** ja **ootused** supervisioonile. Kõigepealt vaatasin läbi ja analüüsisin respondentide vastuseid kogemuste kohta, ja seejärel ootuste kohta, samas jälgides ja analüüsisides nende vahelisi seoseid.

Teistkordselt vastuseid lugedes täpsustusid alateemad. Teema „kogemused” sisaldab endas järgmised alateemad: **supervisiooni mõistmine, supervisiooni plussid ja miinused, supervisiooni toimumiskoht ja -aeg, supervisioonis osalemise vabatahtlikkus või kohustuslikkus, supervisiooni alaste teadmiste allikad, superviseerimise viis – kas individuaalne või grupis.**

Kui alateemade väljatoomine oli lõpetatud, lugesin küsimustike veelkord hoolikalt ja pöörasin tähelepanu vastustele, mis kogemuste teema raames näitasid ühtlasi sotsiaaltöötajate ootusi supervisiooni suhtes. Ootustega seostusid järgmised olulised alateemad: **supervisiooni viis (individuaalne või grupis), supervisioonis osalemise vabatahtlikkus või kohustuslikkus, supervisiooni toimumiskoht ja aeg, „hea superviisor”, supervisioonil käsitletavad teemad.**

Kui ülal toodud alateemad olid analüüsitud, leidsin vastustest veel infomatsiooni, mis oli väga oluline, aga ei olnud veel kajastatud. Sotsiaaltöötajate vastuste analüüsimise käigus kerkisid üles teemad, mida ma olen kodeerinud järgmiste mõistetega: **konfidentsiaalsus ja supervisioonis osalemise kajastamine töölepingus.**

### **8.3.3 Uuriija eneserefleksioon**

Kuna uurisin valdkonda, millega olen otseselt seotud, siis andmete kogumisel ja temaatilise analüüsi teostamisel pidin arvestama iseenda eelarvamusi ja hoiakuid. Kvalitatiivuurija võimet teadvustada endale oma eelarvamusi, hoiakuid, konteksti mõju kõikidele uurimuse aspektidele ja samuti võime neid uurimuse käigus teadlikult rakendada nimetakse refleksiooniks (Burr 2003). Iga uuritav tegutseb oma kontekstis, tal on omad enesetõlgendused. Minu ülesandeks oli näha enda kui uurija enesetõlgendusi ja samuti intervjuude puhul aidata uurimissubjektil jõuda oma varjatud enesetõlgendusteni ja mõista oma tegutsemise kontekste.

Kuna mina ise olen mitu korda läbinud supervisiooni ja hindan seda kõrgelt, olin hästi ettevaatlik, et mitte mõjutada intervjuu käigus intervjuueeritavat, kui ta on teist meelt, ja toetasin teda oma mõtete avaldamisel. Samuti küsimustike analüüsimisel püüdsin olla neutraalne ja kajastada analüüsis just vastajate arvamusi ja mõtteid.

Intervjuuerida oli raske kahte töötajad, kuna nad ei ole kunagi osalenud supervisioonis ja praktilist poolt puudutavaid küsimustele ei osanud vastust leida. Ühe sotsiaaltöötaja teadmised supervisioonist olid väga nõrgad, mulle tundus, et sotsiaaltöötaja oli pinges ja kartis vastata küsimustele. Samuti sotsiaaltöötaja ei näinud vajadust superviseerimise järele ja suhtus sellesse külmalt. Kahte sotsiaaltöötajat intervjuueerisin nende töökabinetis ja vastuvõtu välisel ajal, et kliendid või teised kolleegid ei saaks meid tülitada. Kolmanda sotsiaaltöötajaga viisin läbi intervjuu töökohal puhkeruumis, kuna antud asutuses töötajatel ei ole oma kabinetti. Kuna sotsiaaltöötaja oli valves ja viibis tööl üksinda, siis meie vestlust katkestasid pidevalt kliendid

igasuguste palvetega. Vaatamata sellele oli sotsiaaltöötaja jutukas ja avatud. Pärast iga katkestust ja minu poolt küsimuse kordamist ta jätkas kergesti vestlust.

## 9. UURIMISTULEMUSED

Järgnevas peatükis esitan peamised uurimistulemused, mis tulid välja e-kirjade abil läbi viidud küsitluse ja näost-näku intervjuerimise käigus Tartu linna sotsiaaltöötajate hulgas. Teksti ilmestamiseks ja analüüsi tulemuste paremaks esiletoomiseks kasutan tsitaate kirjalikest vastustest ja intervjuudest. Väljajäetud tekstiosad on tähistatud märkega /.../. Esitletavate küsimustike ja intervjuukatketel puhul ei ole tehtud keelelisi korrekture ega muudetud ka sõnastust.

Kuna Tartu linna sotsiaaltöö asutusi ei ole palju ja paljud respondendid on sotsiaaltöö maastikul tuntud, on jäetud tsitaadid isikustamata tagamaks respondentide konfidentsiaalsus. Respondentide vastused on kodeeritud: respondendid, kellel supervisiooni kogemus on omavad KO koodi; respondentidel, kellel kogemus puudub koodiks on KP. Tähtedele järgneb järjekorranumber (näit. KO-1). Respondentide kirjalikud vastused on ühekohaliste numbritega (1,2 jne), intervjueritavad aga kahekohaliste numbritega.

Analüüsi peatükk on jagatud meetodika osas väljatoodud koodide süsteemi järgi kuueks alaosaks: supervisioonikogemusega respondentide vastused; supervisioonikogemusega respondentide vastused; vastajate olemasolevad teadmised supervisioonist; raskused töö juures, millal sotsiaaltöötajad vajavad supervisiooni; sotsiaaltöötajate eelistused tuleviku supervisiooni ja superviisori suhtes.

### **9.1 Supervisioonikogemusega respondentide vastused**

#### **9.1.1 Supervisioonis osalemise kogemuse puudumine – põhjus intervjuust keeldumiseks?**

Kuna mõned vastajad ei saanud mulle tähtajal täidetud küsitluse tagasi, võtsin nendega ühendust telefoni teel. Paljud neist selgitasid oma passiivsust sellega, et nad ei ole kunagi supervisioonis osalenud, seega ka kogemust saanud. Alguses ma ei ole pööranud tähelepanu selle asjaolule. Analüüsi käigus selgus, et ka vastanute seas natukene vähem kui pool respondentidest ei ole kunagi saanud superviseerimist. See asjaolu pani mind mõtlema, et on võimalik, et supervisioonikogemusega võib olla üle poole kõikidest sotsiaaltöötajatest. Pean seda asjaolu väga tähtsaks.

### **9.1.2 Paljudele sotsiaaltöötajatele „mitteformaalne” supervisioon asendab „ametlikku” ehk „formaalset” supervisiooni**

„Ametlikuks” supervisiooniks nimetan supervisiooni, mis oli asutuse juhi poolt korraldatud või võimaldatud ja rahastatud. Siia kuulub ka sotsiaaltöötajate enda raha eest ja ise otsitud supervisioon, mille pakkujaks on n-ö päris-superviisor. „Mitteformaalseks” supervisiooniks nimetan oma töös tööalaste küsimuste arutamist kolleegidega.

Selgus, et sotsiaaltöötajate jaoks hea võimalus saada tuge ja nõu tööasjades on arutlemine oma kolleegidega. Kolleegidega tööasjade ja küsimuste arutlemise toimumisest ja tähtsusest kirjutasid oma vastustes respondendid, kellel „ametliku” supervisiooni kogemus puudub. Nende sotsiaaltöötajate jaoks arutelu on tähtis osa tööst, mille abil nad töös tulevad toime, kuid nad ei seosta seda supervisiooniga. Vähem sotsiaaltöötajaid, kes saavad „ametlikku supervisiooni”, on nimetanud „mitteametliku supervisiooni“ olemasolu tähtsust töö juures. Siiski, sellest ei saa järeldada, et „ametlikku” supervisiooni saavad töötajad omavahel tööküsimusi ei aruta.

Mõned sotsiaaltöötajad aga näevad vajadust lisaks „mitteametlikule supervisioonile” saada „ametlikku supervisiooni” väljaõppega professionaalide poolt.

*Olen korduvalt tundnud teravat vajadust supervisiooni järgi ja pean seda väga oluliseks /.../ (KP-8)*

*Vahest tuleb ette, et arutame olulisemad kliendid, grupitööd läbi kolleegiga, kuid seda ei saa supervisiooniks nimetada (KP-8)*

Üks sotsiaaltöötaja ei näe vajadust läbida „ametliku” supervisiooni, kuna talle piisab kolleegide toetusest ja nõu andmisest.

*Minu superviisoriteks on minu töökaaslased, kes kuulavad mu töömured ära ja annavad nõu, kui vaja (KP-10)*

*Sotsiaaltöötaja arvates „vajavad seda [supervisiooni] elkõige need sotsiaaltöötajad, kes teevad oma tööd ja lahendavad probleeme üksi ning puudub võimalus nõu ja tuge saada. Ei tunne hetkel vajadust superviisori olemasolu järele” (KP-10)*

### 9.1.3 Sotsiaaltöötajate poolt toodud põhjused, miks nad ei ole kunagi läbinud supervisiooni

Analüüsi käigus selgus kaks põhjust, miks sotsiaaltöötajad pole supervisiooni saanud. Esimeseks põhjuseks on see, et töökoht rahalisi ressursse supervisiooni jaoks ei eralda.

Üks intervjuueritav vestluse käigus on öelnud, et ta ei ole osalenud koolitustel juba kolm aastat, supervisioonist tema töökohal ei räägita. Samas ta tunneb vajadust ja huvi. Peamiseks põhjuseks, miks ta ei saa osaleda koolitustel ja supervisioonis, nimetas ta rahapuudust.

Kolm sotsiaaltöötajat on kirjutanud oma vastuses, et supervisiooni on võimalik saada ainult enda raha eest. Töötajate sõnul peavad nad supervisiooni organiseerimisega ja rahastamisega iseseisvalt hakkama saama: „*Enda raha eest ja enda algatusel on võimalik saada supervisiooni. Seni pole seda teinud, kuna pean liiga kalliks.*” (KP-8)

Mitte ainult asutuste rahaliste ressursside piirang, vaid ka sotsiaaltöötajate passiivsus ja huvi puudus supervisiooni vastu on põhjuseks, miks suur osa vastajatest ei oma superviseerimise kogemust. Sotsiaaltöötajad tunnistavad seda oma vastustes: *./../ ei ole ka ülemusega sel teemal rääkinud. Siit tulenevalt ei tea võimalustest hetkel ./../* (KP-2)

Üks respondent on kirjutanud, et „*ma töotan sotsiaalsfääris, aga supervisioonist olen kuulnud väga vähe*”. (KP-2)

*Ei ole küll väga põhjalikult ning täpselt uurinud, kuid arvan, et kui vajaksin supervisiooni, siis asutus võimaldaks mulle selle ./../* (KP-6)

Supervisioonist respondent on saanud teada „*neljalt kolleegilt, kes kõik kiitsid superviisoreid ja supervisiooni üldiselt ./../ lugenud selle kohta vaid väga pealiskaudselt*” (KP-6)

#### **9.1.4 Sotsiaaltöötajad: juhid peavad teadvustama supervisiooni vajalikkust**

Paljud uurimuses osalejatest, kes ei ole osalenud supervisioonis, rõhutavad juhtkonna ja Sotsiaalministeeriumi vastutust: „kollektiivile [kes ise pole huvitatud supervisioonist või ei teagi, mida see tähendab] tuleb seda serverida nii, et ta tekitaks huvi liikmete jaoks.” (KP-11) Suhtumine supervisioonis „peaks alguse saama juba Sotsiaalministeeriumi tasandilt. Iga asutuse juht on see, kes oma töötajatest hoolib ja soovib, et nad täisväärtuslikult ja tervelt töötaksid.” (KP-11) Sotsiaaltöötajad peavad tähtsaks, et „kõik tööandjad peaksid endale teadvustama supervisiooni vajalikkust ja mitte selle pealt kokku hoidma - mõistma, et inimene on suurim väärtus /.../“ (KP-9)

### **9.2 Supervisioonikogemusega respondendide vastused**

#### **9.2.1 Rahulolijad ja rahulolematud**

Natukene rohkem kui pool vastanutest on osalenud ametlikus supervisioonis. Need, kellel supervisiooni kogemus on olemas, jagunevad kaheks grupiks: rahulolijad ja rahulolematud.

Rahulolijate arvates on „Oluline, et supervisioon oleks võimaldatud – see kergendaks oluliselt tööd” ja supervisioon „peab olema järjepidev ning superviisoriks peaks kujunema nn oma inimene, kelle poole saab alati pöörduda.” (KO-13) Rahulolijad leiavad ka, et „supervisioon on sotsiaalvaldkonna spetsialistidele väga vajalik. Palju on nõ läbipõlenud sotsiaaltöötajaid. Ennast oleks vaja varem aidata.” (KO-8)

Supervisiooniga rahulolematud vastajad toovad üldsõnalisi põhjendusi, miks neile supervisioon ei meeldinud: „Minu jaoks ei olnud tegemist supervisiooniga /.../ ei meeldinud üleüldse nii meetod ise kui läbiviijad olid ebameeldivad ja jätsid pealetükkiva ning agressiivse mulje.” (KO-12). Rahulolematud respondendidel on raske mõista, miks viimasel ajal räägitakse rohkem supervisiooni vajalikkusest sotsiaaltöös: „Ei oska öelda.” (KO-10) Paljud neist ei oska leida endale sobivat superviisorid „Ei näe praegu superviisorit, kes saaks mind töös nõustada.” (KO-10)

#### **9.2.2 Supervisiooni korraldas ja rahastas juhtkond**

Siin analüüsin nende respondendide vastuseid, kellel on olemas supervisioonil osalemise kogemus. Enamusele supervisiooni läbinud vastanutest on supervisiooni korraldanud töökoht.

Supervisiooni korraldust töökoha poolt võib jagada kaheks kategooriaks. Mõnele sotsiaaltöötajatele juhtkond korraldas supervisiooni, st palkas superviisori ja kutsus kohale osalejaid.

Teine sotsiaaltöötajate osa pidi aga ise otsima superviisorit ja korraldama kohtumist, töökoht aga pakkus abi superviisori leidmisel: „*Töökoht võimaldas osalemist supervisioonis. Superviisori leidmisel pakuti vajadusel abi /.../.*” (KO-4)

Enamus sotsiaaltöötajaid saades võimalust korraldada supervisiooni iseseisvalt otsustasid kohtuda superviisoriga individuaalselt. Kuna iseseisvalt on võimalik valida endale sobivat superviisorit, aja ja koha.

Üks respondent on aga osalenud grupisupervisioonides, mida oli organiseeritud kolleegi poolt: „*Olen osalenud kahel grupisupervisioonil. Esimese organiseeris kolleeg, osamine oli vabatahtlik /.../.*” (KO-12)

Mõlemal juhul, nii siis kui juhtkond organiseeris supervisiooni, kui ka juhul kui sotsiaaltöötajad iseseisvalt leppisid kokku superviisoriga, juhtkond on maksnud superviseerimise kinni.

### **9.2.3 Superviseerimise toimumiskoht ja aeg**

Respondendid on läbinud supervisiooni nii töö juures kui väljastpoolt tööd. Individuaalse supervisiooni puhul enamus respondente on läbinud superviseerimist oma kabinetis. Gruppisupervisioon aga oli korraldatud kas töö juures suuremas ruumis või siis väljastpoolt tööd. Väljastpoolt tööd on supervisioon toimunud kohvikus, superviisori juures ja samuti väljastpoolt linna (hotell, puhkemaja).

Osalejate vastustest sain aru, et ruum mängib suurt rolli eduka superviseerimise jaoks.

Respondendid tõid välja järgmised ebameeldivad asjaolud seoses superviseerimise kohaga: *külm ruum, madal lagi, tumedamad rohelised seinad, ebamugavad toolid.*

Üks respondent kirjutas, et supervisioon oli korraldatud asutuse jõulupeo ajal ja leidis, et see oli täiesti sobimatu, kuna pidulik tuju oli rikutud töö probleemi arutlemisega. Ta leiab, et supervisioon ei saa olla ürituse ajal: „*/.../ jõulupeo ajal puhkemajas /.../ inimesed ärritusid /.../ liiga palju negatiivset infot peo ajal /.../.*” (KO-13) Kõik teised respondendid on läbinud supervisiooni töö ajal.



Raskuseks oli see, et grupisupervisiooni puhul on raske leida ühist aega. Individuaalse supervisiooni korral on aga võimalus valida nii koha kui aega, seda plussi leidsid enamus vastajatest. Sotsiaaltöötajate hulgas oli rohkem rahul supervisiooniga need, kellel oli võimalus iseseisvalt valida superviisorit, superviseerimise kohta ja määrata aega.

Enamus vastajatele meeldis rohkem saada superviseerimist väljastpoolt oma kabineti, kuna tööruumis on raskem lõdvestada, töökeskkond väsitab ja töötajad avaldavad soovi saada supervisiooni ajaks sellest välja: „*Kuna saime ise koha ja aja valida endale sobivalt, siis sellega mingeid probleeme ei tekkinud. Kokkusaamine ei leidnud aset otseselt meie tööruumides, mis oli hea, kuna sai natuke töökeskkonnast välja /.../.*” (KO-7)

Selgus, et enamik respondente on läbinud supervisiooni tööajal, töönädala sees. Supervisiooni kohad olid erinevad: nii töö juures kui ka väljastpoolt. Ruumi sisustus, kus toimub supervisioon, mängib aga suurt rolli. Grupisupervisiooni puhul peab ruum olema piisavalt mahukas. Mõlema supervisiooni viisi puhul peeti oluliseks ruumi üldist õdusust: seinä värvid, mugav mööbel, sobiv õhutemperatuur.

#### **9.2.4 Supervisioonis osalemise sunduslikkus/vabatahtlikkus**

Selgus, et enamus sotsiaaltöötajaid on oma esimest superviseerimist läbinud kohustuslikul alusel või see oli „rangelt soovituslik” grupisupervisioon.

*Olen osalenud kahe superviisori korraldatud supervisioonil. Mõlemal juhul oli tegemist tööandja poolt korraldatud grupisupervisiooniga, milles osalemine oli kohustuslik /.../ (KO-11)*

*Olen kahel korral osalenud grupisupervisioonil, mille korraldas töökoht. Osalemine oli soovitatav /.../ (KO-2)*

Enamik sotsiaaltöötajaid on saanud esimese supervisiooni kogemuse 3-4 aastat tagasi, esimesed korrad olid enamusel kohustuslikud.

*Esimest korda osalesin grupisupervisioonis umbes neli aastat tagasi. Supervisioon oli korraldatud tööandja poolt /.../ oli kohustuslik /.../ (KO-9)*

Paljud respondendid on vastanud, et viimasel ajal nad on saanud võimaluse läbida individuaalset supervisiooni vabatahtlikul alusel.

*Osalemine on olnud paaril eelneval korral kohustuslik, praegu on vabatahtlik /.../ (KO-9)*

Oluline on tähele panna, et sotsiaaltöötajad, kes on saanud võimaluse ise valida sobivat superviisorit, jäid rohkem rahule läbitud supervisiooniga.

*Kuna olen ise korraldanud, olen ka rahul olnud /.../ (KO-2)*

*Teadsin ta töömeetodeid ja usaldan teda /.../ (KO-7)*

Enamik respondente on esimestel superviseerimistel osalenud grupisupervisioonis kohustuslikul või „rangelt soovituslikul” alusel. Kaks viimast aastat on sotsiaaltöötajatel olnud võimalus valida endale iseseisvalt superviisorit ja saada individuaalset supervisiooni.

### **9.3 Asjaolud, mille tõttu sotsiaaltöötajad ei jäänud supervisiooniga rahule**

#### **9.3.1 Superviisori isik ei sobinud superviseeritavatele**

Enamus respondente pidasid tähtsaks superviisori isikuomadusi. Paljudes küsimustikes läbitud supervisiooni miinuseks oli selgelt toodud välja „*superviisori isiksuse sobimatus*”. Paljud sotsiaaltöötajad rõhutasid, et superviisori arusaamad, väärtused, hoiakud peaksid sarnanema nende omadega, ainult siis saab leida ühist keelt. Kuna superviisori arusaamad olid väga erinevad superviseeritavate omadest, pidid mõned respondendid loobuma pakutud superviisorist: „*/.../ olen keeldunud mõnest superviisorist, sest ei usaldanud teda /.../ kui teise maailma inimene, siis mulle ei sobi ja parem elan superviisorita /.../.*” (KO-10)

Mõnedele sotsiaaltöötajatele tundus, et grupisupervisioon ei toimunud, kuna superviisor ja grupp ei sobinud omavahel: „*/.../ supervisioon jättis negatiivse kogemuse, kuna mulle tundus, et meie grupp ei sobinud superviisoriga /.../.*” (KO-9)

Supervisioon oli tulutu, kuna superviisor ei osanud luua pingevaba õhkkonda ja panna liikmeid rääkima. Kuna osalejad olid pinges ja kinnised, siis jäid tähtsad teemad ja probleemid arutamata:

*„/.../ takistuseks oli see, et superviseeritavad olid kinnised ja pinges. Kokkuvõtteks supervisioon oli tulutu /.../.” (KO-6)*

### **9.3.2 Superviisori töömeetodid ei sobinud respondendidele**

Ühele intervjuueeritavale ei meeldinud individuaalsupervisiooni juures see, et superviisor oli pealesuruv, respondentil ei olnud piisavalt vabadust otsustamisel. Ideed, mõtted, arvamused superviisori poolt olid pealesurutud. Ühele teisele sotsiaaltöötajale aga ei meeldinud supervisioon, kuna see toimus gestaltteraapia põhimõttel ja kiires rütmis, mis ei andnud piisavalt aega mõelda ja arutada: „ /.../ nii meetod ise kui läbiviija olid ebameeldivad ja jätsid pealetükkiva ning agressiivse mulje. Supervisiooni viidi läbi väga jõuliste meetoditega, samas kiirustades /.../.” (KO-12)

Mõni sotsiaaltöötaja on kokku puutunud sellega, et superviisor kasutas ründavat taktikat ja käitus liiga isiklikult mõne töötaja suhtes, uurides isiklike asjaolusid, mis vastaja arvates on liig grupiviisilise supervisiooni puhul. Üldse toodi negatiivsena välja superviisori agressiivsust ja et nad ei tundnud toetust ega tuge superviisori poolt.

### **9.3.3 Superviisori kogematus ja nõrk juhtimine oli eduka supervisiooni takistuseks**

Mitmetel vastajatel tekkis negatiivne arvamus grupisupervisioonist, kuna superviisori juhtimisoskused olid nõrgad: tähelepanu superviisori poolt oli jagatud ebavõrdselt, mitte kõik sotsiaaltöötajad ei saanud oma arvamust välja öelda, sõnaõigus oli domineerivatel grupiliikmetel, probleemid jäid lahendamata, tekkis pingeline õhkkond, pärast aga pingelised suhted kollektiivis. Üks osaleja iseloomustas seda nii:

*Supervisioon oli pigem pingeline ja ebamugav ning ei pannud ennast avama. Puudu jäi siirusest, mõistmisest, ühtsete lahenduste otsimisest. Tegeleti endale ebameeldivate seikade kirjeldamisega, ootamata ja kuulamata ära asjassepuutuvate liikmete selgitusi, arvamusi. Mõned grupi liikmed lülitasid ennast sõnavõttudest välja ega rääkinud kahe tunni vältel ühtegi lauset. Põhiliselt andis see võimaluse domineerivatel meeskonnaliikmetel oma arvamuse avaldamiseks, otsimata mingeid lahendusi ega kompromisse /.../ (KO-11)*

Üks sotsiaaltöötaja kirjutab, et atmosfäär supervisioonil oli väga pingeline, kollektiiv ja superviisor ei leidnud ühist keelt: „*Grupiliikmed loobusid edaspidi osalemast, tuues põhjuseks superviisori nõrka juhtimisstiili ja kogematust /.../.*” (KO-11) Vastaja sõnul tundus kollektiivile, et superviisoril ei ole piisavalt kogemust, et juhtida grupi.

#### ***9.3.4 Superviisori poolne konfidentsiaalsuse reeglite rikkumine ja lubaduste mittetäitmine***

Kaks sotsiaaltöötajat on kokku puutunud sellega, et superviisor ei pea kinni kokkulepetest ja lubadustest. See asjaolu rikkus usaldust ja mõnelt võttis üldse soovi osaleda supervisioonis veel kord.

*/.../ sellega pannakse osalejat pingelisse olukorda...kui antakse ülesannet ja öeldakse, et ei pea kõikidele küsimustele vastama aga pärast igale küsimustele nõuatakse vastest /.../ supervisioonis peab olema ainult individuaalne lähenemine /.../ ei ole supervisiooni pooldaja, kes soovib see läbib /.../ (KO-12)*

Üks sotsiaaltöötaja on kogenud seda, et superviisor ei andnud juhtkonnale lubatud tagasisidet supervisioonil räägitust. Vastajale tundus kogu supervisioon mõttetu, kuna olulised probleemid ja teemad, mida arutati grupisupervisioonil, ei jõudnud juhtkonnani: „ */.../ lubatud tagasiside juhtkonnale superviisori poolt jäi andmata /.../.*” (KO-10)

Üks sotsiaaltöötaja on kogenud seda, et grupisupervisiooni ajal räägitu, millest lepitati kokku vaikida, oli juhtkonnale edasi räägitud. See, et lubatud konfidentsiaalsust rikutu superviisori poolt, tekitas pinget ja konflikti mõnede töötajate ja juhtkonna vahel.

Niisiis, sotsiaaltöötajad on kokku puutunud konfidentsiaalsuse rikkumistega ja superviisori poolt lubaduse mittetäitmisega, see omakorda rikkus ka usalduse.

#### **9.4 Sotsiaaltöötajate positiivsed hinnangud supervisioonile**

##### *Grupisupervisiooni plussid ja respondendide positiivsed kogemused*

Nende sotsiaaltöötajate arvates, kes on läbinud grupisupervisiooni ja jäänud rahule, oli supervisiooni edukuse põhjuseks see, et:

- iga grupiliige sai väljendada oma arvamust ja seisukohti;

- superviisori tähelepanu jagati võrdselt liikmete seas;
- aega oli piisavalt probleemi arutlemiseks;
- arutletud probleem oli lahendatud supervisiooni lõpuks.

Grupisupervisiooni plussiks oli toodud see, et see viis aitab paremini *mõista oma kolleege; arutleda kogu kollektiivi probleeme ühiskoos; lahendada konflikte; võimaldab arutada ja saada nõu raskete juhtumite puhul mitmete spetsialistide poolt, ehk võimalus teistelt õppida; laiem informatsioonivahetus; uued ideed ja mõtteid; rollimängude läbiviimise võimalus.*

Mitu vastajaid jäi rahule grupisupervisiooniga, kuna see aitas vaadelda ja arutada koos kolleegidega kollektiivi probleeme. Iga töötajal tekkis võimalus esitada oma nägemust teatud probleemile või situatsioonile.

*Supervisiooni juures oli hea see, et sai analüüsida meie teenistuse probleeme tervikuna, et kõik kolleegid avaldasid oma seisukohti, kõigi arvamust oli kuulda /.../ (KO-8)*

Üks grupisupervisioonis osalenud sotsiaaltöötaja märkas, et „Pärast seda supervisioonist osavõtnute omavaheline läbisaamine paranes /.../.” (KO-12)

Üks vastajatest, lähtudes oma kogemusest grupisupervisioonis osalemisest, rõhutas, et on hea, kui supervisioonigrupis osalevad töötajad erinevatest asutustest, see annab võimaluse avameelselt rääkida oma probleemidest ja samuti annab ülevaadet teiste asutuste tööst. Kuna tihti asutuste probleemid kattuvad, siis on võimalus saada teada rohkem teiste asutuste kogemustest ja lahendusteteedest.

*Oli hea, et tegemist ei olnud oma asutuse töötajatega, see aitas säilitada neutraalsust ja julgustas osalejaid probleemidest avameelselt rääkima /.../ (KO-11)*

*Individaalsupervisiooni plussid ja respondendide positiivsed kogemused*

Sotsiaaltöötajate sõnul individuaalse supervisiooni puhul oli hea see, et:

- sai ise valida sobivat superviisorit,
- sai ise määrata supervisiooni aega,
- sai ise valida superviseerimise sobivat kohta.

Individuaalse supervisiooni puhul plussiks oli see, et see võimaldab põhjalikumalt ja sisekaemuslikumalt lähenemist olukordadele ja suhetele, superviisor võtab arvesse just minu arvamused ja soovid, saan avameelselt rääkida mida ma tunnen või mõtlen, saan positiivset energiat loova tegevuse käigus, aitab leida endas ressursse ja aitab hoiduda läbipõlemisest.

Mitmeid respondente on kirjutanud, et individuaalse supervisiooni abil neil tekkis võimalus arutada oma isiklikud raskused, sisesed konfliktid. Arutada oma suhteid kollektiiviga, juhtkonnaga. Vestelda oma ressursside olemasolust ja nende kasutamisest. Arendada oma teadmisi ja oskusi. Põhiline on sotsiaaltöötajate jaoks see, et olles superviisoriga kahekesi on võimalus sügavamalt vaadelda oma isiklikud probleemid töö juures ja enda sees.

*/.../ kohtun superviisoriga oma töökohas individuaalselt. See on minu jaoks väga sobiv. See võimaldab põhjalikumalt ja sisekaemuslikumalt lähenemist olukordadele ja suhetele. Olen arvamusel, et praegusel juhul olen supervisiooniga tõeliselt rahul kuna see on mind tööalaselt toetanud ja täiustanud /.../ (KO-6)*

*Superviisor on aidanud mõista iseennast, mõista paremini teisi kaastöötajaid. Samuti on aidanud hoiduda läbipõlemisest, leida endas ressursse /.../ (KO-7)*

Vastajate arvates äärmiselt oluline on individuaalse supervisiooni puhul suhe superviisori ja superviseeritava vahel. Respondendid peavad oluliseks supervisiooni turvalist keskkonda, head kontakti superviisoriga, superviisori kompetentsust ja isikuomadusi. Turvalise keskkonna all mõeldakse vaba õhkkond, kus saab rääkida enda jaoks olulistest ja isiklikest asjadest töö juures. Oluliseks peeti seda, et superviisor võtaks arvesse superviseeritava hetke vajadusi, mida superviseeritav supervisioonist ootas. Ehk superviisori kuulamisoskust, mõistmist, empaatiat peeti väga oluliseks eduka supervisiooni läbiviimiseks.

## **9.5 Respondentide olemasolevad teadmised supervisioonist**

### **9.5.1 Respondentide teadmiste allikad**

Vastustest tuli välja, et enamik respondendidest, kes ei ole supervisiooni läbinud, on mingil määral arutanud superviseerimist oma kolleegidega ja kolleegide arvamused on olnud väga erinevad.

*Olen kuulnud erinevaid seisukohti. Mõningad on supervisioonist väga huvitatud, osalevad aktiivselt ja peavad seda väga kasulikuks. On ka neid, kes leiavad, et kasu on olnud minimaalne ja enam osaleda ei soovi /.../ (KP-10)*

Üks sotsiaaltöötaja, kes on kogunud supervisiooni, on saanud teadmisi ja arvamusi „kolleegidelt, üldine arvamus on kesine, rahul ei olda läbiviijatega”. Saadud kogemus oli sotsiaaltöötaja jaoks negatiivne: „minu jaoks ei olnud tegemist supervisiooniga”. Tal on raske leida sobivat superviisorit: „ei näe praegu superviisorit, kes saaks mind töös nõustada.” (KO-10)

Sotsiaaltöötajate hinnangud ja arvamused supervisiooni kohta mõjutavad kolleege, see mõju ei tekita alati huvi supervisioonis osalemiseks.

Teine sotsiaaltöötaja kirjutab, et „ Igal koolitusel, kus olen osalenud, küsitakse, kas võimaldatakse supervisioonis osalemist,, , koolitustel saadud informatsioon äratas respondentil huvi ja ta otsib praegusel hetkel oma töö juures võimalusi saada supervisiooni. Vastaja tunnistab, et „lugenud ei ole sellest teemast”, seetõttu on tal raske supervisiooni vajalikkusest midagi öelda, aga „töölase nõustamise ehk pingete mahalaadimise vajadust tunnen küll.” (KP-4)

Üks uurimuses osaleja, kes ei oma superviseerimise kogemust, on lugenud supervisioonist internetis, aga tema sõnul „internetis informatsiooni on vähe või ma ei osanud otsida”.

Sotsiaaltöötaja kirjutab, et tema töö kohal ei räägita supervisioonist ja raha ei eraldata isegi koolitustele. Teine sotsiaaltöötaja, kes on saanud informatsiooni õppides Tartu Ülikoolis, leiab, et supervisioon kergendab tööd ja seda on väga vaja töö juures, aga kui ta ise soovib, siis ka ise maksab. Üks respondent on asunud tööle hiljuti ja ei ole veel supervisiooni saanud. Esimest korda ta puutus kokku supervisiooniga ülikoolis loengutes. Sotsiaaltöötaja pöördus superviisori poole, kui see oleks töö kohal olemas.

Sotsiaaltöötaja, kes on läbinud supervisiooni ja on saanud informatsiooni koolitustel ja on sellest ka lugenud, leiab, et „supervisioonist oleks rohkem kasu, kui see oleks regulaarne”.

Ta kõrgelt hindab supervisiooni ja arvab, et supervisioonist on hakatud viimasel ajal rohkem rääkima, kuna „ on hakatud lõpuks aru saama, kuivõrd vajalik see töös klientidega tegelikult on.” (KO-7)

Kaks töötajat, kellest üks on teenistuse peaspetsialist ja teine asutuse juht, on ise korraldanud oma kolleegidele supervisiooni. Teenistuse spetsialist on läbinud ülikoolis magistriõppe raames kursuse „Superviseerimine sotsiaaltöös” ja lugenud ka kursuse raames ettenähtud kirjandust.

Asutuse juht on omandanud psühholoogia alase hariduse. Mõlemad nad peavad superviseerimisest kasulikuks.

Üks sotsiaaltöötaja, kes on kahel korral osalenud supervisioonis ja omandanud teadmised ülikoolis, arvab, et „*Oluline oleks selgitada veel ja veel supervisiooni mõtet ja eesmärki, et selles tahetaks osaleda ja osataks näha positiivset enda jaoks.*” (KO-8)

Mõned suurema staaziga ja vanemas eas sotsiaaltöötajad leiavad, et on hea, kui kollektiivis on noored kolleegid, kes ülikoolis õppes „*toovad uued ja innovaatilised arusaamad ja mõisted.*“ (KP-8)

Oluliseks probleemiks on toodud välja eesti keelse kirjanduse puudus supervisiooni kohta.

*Ise olen läbinud supervisiooni aine ülikoolis, mis siis andis pildi supervisiooni olemusest. Eesti keelset materjali supervisiooni kohta samuti minu arvates vähe /.../ (KP-11)*

Kokkuvõtteks sotsiaaltöötajad on saanud supervisiooni kohta informatsiooni järgmistest allikatest: *kolleegide kogemused ja teadmised, ülikooli loengud, erialakirjandus, Internet, koolitused.*

Analüüs näitab, et suurem teadmiste hulk tekitab rohkem huvi supervisiooni vastu. Sotsiaaltöötajad, kelle infoallikaks oli ülikool, hindavad supervisiooni kõrgemalt ja suhtuvad sellesse positiivselt. Nad leiavad, et tuleb tõsta teadlikkust supervisioonist ja et eestikeelset kirjandust ei piisa. Sotsiaaltöötajad, kes ei oma supervisiooni kogemust ja kelle jaoks ainukeseks allikaks on kolleegide erinevad kogemused, on segaduses. Neil tekivad eelarvamused ja on raske seisukohta võtta. Koolitustel saadud informatsioon oli sotsiaaltöötajate jaoks väärtuslik ja äratas huvi osaleda supervisioonis.

Sotsiaaltöötajate seas, kes ei ole kogenud supervisiooni, on rohkem neid, kelle ainukeseks infoallikaks on kolleegid. Sotsiaaltöötajad, kes on osalenud supervisioonis, jäid rohkem rahule, kui nad olid teadlikumad juba enne superviseerimist, kas lugedes kirjandust või saanud informatsiooni koolitustel.

### **9.5.2 Supervisioonist arusaamine**

Järgnevalt võrdlen supervisiooni kogenud ja mitte kogenud sotsiaaltöötajate arusaamist supervisioonist.



Üks uurimuses osalenud respondent, kellel supervisiooni kogemus puudub, aga kes arutas seda kolleegidega, nimetab supervisiooni tegevuse sfääriks „*mis on suunatud sotsiaaltöötajate abistamiseks. Selle ala spetsialistid aitavad töötajat saada hakkama raskustega töö juures, enda sees, samuti aitavad mõista puudused töö juures.*“ (KP-2)

Mõned respondendid oskasid eristada individuaal- ja grupisupervisiooni. Üks respondent, kes ei oma kogemust, aga on õppinud supervisiooni ainet ülikoolis kirjutab: „*Individuaalne vorm on kitsam ala, mille puhul toimub suhtlemine eelkõige just töötaja ja superviisori vahel. Ggrupisupervisiooni mõttes on tegemist meeskonnatööga ja selle koordineerimisega.*“ (KP-7)

Teine sotsiaaltöötaja, kes on samuti supervisiooni kogemusetu, aga on seda õppinud ülikoolis, annab põhjaliku seletuse supervisiooni olulisusele: „*Supervisioon on oluline kahest aspektist – et professionaalset edasi areneda ning ka selleks, et säilitada emotsionaalne tasakaal, hoolitseda nõ iseenda emotsionaalse „hügieeni“ eest.*“ (KP-8)

Supervisioonikogemusetu sotsiaaltöötajad leiavad, et supervisiooni ülesanne on vältida läbipõlemist, samuti parandada meeskonna suhted ja koostööd. Üks sotsiaaltöötaja, kes on kuulnud supervisioonist kolleegidelt arvab, et see on vajalik, et „*rääkida sellest mis pakub pinget, millega ei saa või ei tea kuidas tegeleda.*“ (KP-3) Teine sotsiaaltöötaja on samuti saanud hinnanguid kolleegidelt ja leiab, et kuna inimeste enda ressursse tihti napib selleks ongi vaja supervisiooni „*et juhendama inimest leidma paremaid teid ning lahendusvõimalusi.*“ (KP-6)

Kogemusetu sotsiaaltöötajad leiavad, et supervisioonil võib saada abi psühholoogilise toe näol, nad leiavad, et viimasel ajal on hakatud aru saama, et töö kvaliteet kannatab „*kui töötaja on pinges, ülekoormatud, läbipõlenud.*“ (KP-9)

Samuti sotsiaaltöötajad näevad vajadust saada teadmisi superviisori käest, kuidas tõsta suhtlemiskompetentsi ja täiustada töö lahendusstrateegiad.

Üks respondendidest, kellel on kogemus, arvab, et „*supervisioonil on kaks täiesti erinevat eesmärki. Esimene on töötaja isiksuse ja tema töö alased probleemid. Selliste küsimuste käsitlemiseks sobib individuaalne supervisioon. Teine supervisiooni eesmärk on parandada suhteid kollektiivis, lahendada töötajate omavahelisi konflikte, kõrvutada erinevusi töösuhetumisel ja õppida neid aktsepteerima /.../ Selleks on vajalikud grupisupervisioonid, mis nõuavad superviisorilt väga suuri professionaalseid oskusi.*“ (KO-12)

Grupisupervisioonil, supervisioonikogemusega sotsiaaltöötajate arvates, on võimalik vaadelda töösse suhtumist, võrrelda osalejate ootusi töö suhtes, leida neis erinevusi ja rahulolematusi, lahendada konflikte. Sotsiaaltöötajad, kes on osalenud supervisioonis väärtustavad kõigepealt konfidentsiaalsust ja usaldust. Nad mõistavad supervisiooni kui *usaldussuhe kahe inimese vahel*. Üks sotsiaaltöötaja, kellel on supervisiooni kogemus ja ta on saanud teadmisi koolitusel, oskas täpsemalt nimetada supervisiooni eesmärgi: „*supervisiooni on üheks eesmärgiks tulemuslikum töö klientidega.*“ (KO-9) Respondendid arvavad, et tulemuslikku tööd ei saa teha, kui töötaja on läbipõlenud. Läbipõlemine omakorda mõjutab nii tööalaseid kui isiklikke suhteid.

*Supervisioon vähendab kindlasti läbipõlemise võimalust sotsiaaltöötajatel ja suurendab motivatsiooni ja tööga rahulolu.* (KO-9)

*Supervisioon on üks võimalus kuhjunud emotsionaalsetest pingetest vabanemiseks, oma tunnetes selgusele saamiseks, seega on see vajalik inimeste toimetulekuprobleemidega tegelevatele töötajatele /.../* (KO-11)

Kogenud sotsiaaltöötajad arvavad, et supervisioon aitab tööle tulnud uutel sotsiaaltöötajatel sisse elada, superviisor kui õpetaja. Samuti lahendada vastuolud kolleegidega, juhtkonnaga, hakkama saada konfliktsel kliendiga, tutvustada organisatsiooni spetsiifikat ja sotsiaaltöötaja rolli organisatsioonis.

## 9.6 Sotsiaaltöötajate eelistused tuleviku supervisiooni suhtes

- **Kas grupi- või individuaalne supervisioon**

**Supervisioonikogemusega sotsiaaltöötajate** seas kaks vastajat on leidnud enda jaoks grupisupervisiooni sobivam. Ühe respondenti arvates grupisupervisioonil saab uued ideed ja mõtted. Teine respondent leiab, et grupisupervisioon võimaldab kogemusi vahetada, uusi teadmisi saada ja tõsta ühtekuuluvustunnet.

Üks supervisioonikogemusega sotsiaaltöötaja eelistaks individuaalset supervisiooni, samas „*konkreetsete teemade ja vajaduste puhul võib olla ka grupis.*“ (KP-8) Teine supervisioonikogemusega respondent arvab aga, et kõik sõltub asutuse suurusest: „*asutuses kus*

*on suured kollektiivid ja töö seisneb kollektiivis, siis leian, et on asjakohane grupisupervisioon, aga igaljuhul peaks olema ka õigus individuaalsele supervisioonile, kui ta seda soovib.“ (KP-11)*

Enamus supervisioonikogemusega sotsiaaltöötajaid eelistaks aga individuaalset supervisiooni, kuna siis on võimalik keskenduda vaid endale: enda kogemustele, juhtumitele, elamustele ja emotsioonidele. Respondentide arvates, inimesed on väga erinevad ning ka nende vajadused on väga erinevad.

**Supervisioonikogemusega sotsiaaltöötajate** seas on enamus respondente, kes leiavad, et võib olla nii individuaalne kui grupisupervisioon võimaldatud. Superviseerimise viisi valik sõltub sotsiaaltöötajate arvates *kollektiivist ja olukorrast, teemadest ja vajadustest, probleemiasetusest ja individuaalsetest vajadusest.*

Üks supervisioonikogemusega sotsiaaltöötaja eelistab grupisupervisiooni.

*Arvan, et supervisioon peaks olema selline, mis inimesele endale paremini sobib, mõnele sobib rohkem individuaalne, teisele jälle grupis tehtav. Mina isiklikult eelistan grupitööd, kuna selle raames kuuleb ka teiste töötajate arvamusi ja on rohkem materjali, millega töötatakse. Sageli ei oska ise kohe kõike välja tuua, aga kui kuuled kolleegi juttu, hakkad ka ise endaga paralleelsele vedama ja saad sellest rohkem /.../ (KO-7)*

Kaks supervisioonikogemusega sotsiaaltöötajat eelistaksid aga individuaalset supervisiooni.

Nende arvates kasulik on üks ühele suhe, mis aitaks paremini mõista enda omadustest tulenevaid käitumisi olukordi.

Üks supervisioonikogemusega respondent, kes on asutuse juht, arvab, et „*asutuse juhatajal peaks olema individuaalne supervisioon, töötajatel võib olla grupis.*“ (KO-5)

Nii kogemusega kui ka ilmakogemusega respondentid rõhutavad, et igal sotsiaaltöötajal peab olema valik supervisiooni viisi suhtes. Kuna kõik inimesed erinevad ja keegi tunneb end paremini grupis, keegi aga kahekesi superviisoriga, tuleb anda võimalust igale töötajale iseseisvalt valida viisi.

*Superviseerimise vajadus oleneb väga palju indiviidist endast, tema nõrkadest ja tugevatest külgedest. Samuti oleneb sellest see, kas sobib paremini individuaalne või grupisupervisioon /.../ (KO-2)*

Kokkuvõtteks, enamusele supervisioonikogematu sotsiaaltöötajaid eelistaksid individuaalsupervisiooni. Samas sotsiaaltöötajad, kes on varem osalenud supervisioonis leiavad, et tuleb lähtuda probleemist ja vajadustest. Kindlasti tuleb anda võimalust sotsiaaltöötajale valikuks, kuna inimeste vajadused ja soovid on erinevad.

- **Kas supervisioon peab olema vabatahtlik või kohustuslik**

Kõik uurimuses osalejad, kes ei ole saanud supervisiooni kogemust leiavad, et supervisioon peab olema vabatahtlik.

*Kindlasti ei saa supervisioon olla sunniviisiline või kohustuslik. Sõna kohustuslik paneb juba vastu protesteerima /.../ (KP-11)*

Supervisioonikogemusega respondendid aga omavad mitmeid arvamusi. Neist suurem osa toetab vabatahtlikkust.

*Supervisioon peaks olema vabatahtlik! Kui inimene tunneb, et tal ei ole seda vaja, et ta saab oma tööressursse taastada teisel viisil, siis peaks talle selle vabaduse jätma. Minu arvates kohaselt ei saa olla supervisioon edukas, kui see on inimesele peale surutud ning ta tegelikult selles osaleda ei taha! (KO-11)*

*Kohustuslikkus ei soosi minu hinnangul ei avatust ega motiveeri superviseeritavat ise aktiivselt protsessides osalema /.../ (KO-4)*

Samas mõned sotsiaaltöötajad, kes pooldavad vabatahtlikkust, leiavad, et kollektiivi tuleb kõvasti motiveerida osalema supervisioonis, kuna paljudel kogemus või teadmised supervisioonist puuduvad. Mõned supervisioonikogemusega sotsiaaltöötajad kahtlevad, kas töötajad osalevad superviseerimisel, kui see on vabatahtlik. Nende arvates kõige olulisem on töötajate motivatsioon, mida saab tõsta teadlikkusega supervisioonist. Sotsiaaltöötaja sõnul praegusel hetkel „supervisiooni justkui kardetakse“ ja „ei oska selles näha kasu enda jaoks.“

*Pea vabatahtlikkust oluliseks, aga samas näen ohtu, et paljud isikud siis supervisioonist osa ei võtaks/keelduks. Oluline oleks, et sotsiaalvaldkonnas töötavad inimesed tajuks supervisiooni kasulikkust/vajalikkust iseendale ja seeläbi oleksid motiveeritud osalema. Praegu justkui kardetakse supervisiooni ega osata näha selle kasumlikkust endale /.../ (KO-8)*

*Superviseerimisel osalemine võiks olla küll vabatahtlik, aga rangelt soovitatav, kui kellelgi ei ole supervisiooni kogemust ning ta keeldub sellest, peaks kindlasti talle selgitama olulisust ning sisu ja veenma selle vajalikkuses /.../ (KO-2)*

Respondendid tõid järjekindlalt välja asjaolu, et vabatahtlikkuse juures on hea see, et saab valida endale superviisori, aega ja kohta iseseisvalt. Ei ole vaja sõltuda teiste töötajate soovidest. Aga samas sotsiaaltöötaja peab hästi aru saama, mida ta valib, milleks ta valib ja kuidas tuleb valida. Selle jaoks on vaja, nagu ka respondendid välja tõid, teadmisi superviseerimisest ja kõrget motivatsiooni.

Oluliselt väiksem osa vastajatest on arvamisel, et supervisiooni peaks tegema kohustuslikuna.

Üks uuringus osalenud sotsiaaltöötaja, kes on mitmeid kordi läbinud supervisiooni, on veendunud, et supervisioon on kasulik. Ta arvab, et „sotsiaaltöö on väga raske töö vaimses mõttes ja supervisioon võiks olla kohustuslik“. (KO-33)

Mitu varem supervisiooni kogenud vastaja on arvamisel, et kuna supervisiooni lõppeesmärgiks on „tulemuslikum töö klientidega“, peab see olema kohustuslik. Kuna ühe töötaja tööst sõltub kogu organisatsiooni edukus, siis peab supervisioon olema kõigile kohustuslik.

Üks respondent leidis, et „kohustuslikus korras ei ole iseenesest midagi paha, peaaegu kui saab rääkida probleemidest, millega hetkel jännis oled.“ KO-2 Sotsiaaltöötaja arvates vabatahtlikkus annab aga lisamotivatsiooni.

Mõned respondendid, lähtudes oma varasematest kogemustest, kui supervisioon oli kohustuslik ja grupiviisiline, pidasid tähtsaks võimaluse loobuda supervisioonist (nii enne supervisiooni alustamist kui ka supervisiooni käigus). Nad arvavad, et „aus inimene läheb ikka ära kui asi talle midagi ei paku. Siiski ei saa ta teha seda juhul kui supervisioon on kohustuslik.“ (KO-6)

Kokkuvõtteks võib öelda, et vastajad jagasid kolmeks gruppiks. Suurem grupp sotsiaaltöötajaid arvavad, et supervisioon peab olema vabatahtlik. Kuna sellel juhul on võimalus ise valida superviisori, toimumise kohtaja aega ja hinnata oma vajadust läbida supervisiooni. Teine grupp arvab, et supervisioon peab olema vabatahtlik, aga „rangelt soovitatav“, kuna sotsiaaltöötajatel ei

piisa teadmisi supervisiooni kohta ja seetõttu tuleb neid alguses kõvasti motiveerida. Kolmas grupp, mis on eelmistest palju väiksem, arvab aga, et supervisioon peab olema kohustuslik. Nendel on selge arusaam, et iga töötaja töö edukusest ja kvaliteedist sõltub kogu organisatsiooni või osakonna klienditöö kvaliteet ja seetõttu iga sotsiaaltöötaja peab olema kohustatud läbima supervisiooni.

- **Sotsiaaltöötajate eelistused toimumiskoha ja aja suhtes**

Vastajatest ainult üks respondent leidis, et oma kabinetis läbida supervisiooni on kõige parem variant. Ta on läbinud mitmeid individuaalset supervisiooni ja on jäänud superviisoriga rahule.

Kaks vastajaid leidsid, et võib ka oma kabinetis, aga pigem nad ikkagi eelistaksid superviseerimist väljastpoolt tööd. Enamus sotsiaaltöötajatest eelistaksid superviseerimist kindlasti **väljastpoolt tööd**. Peamiseks põhjuseks on võimalus keskenduda ainult superviseerimisele ja ka nn „*lõõgastav moment leida*“. Eelistatumad kohad on: superviisori kabinetis, kohvikus, linnas või väljastpoolt linna: „*Meeldiks mõni koht väljaspool tööruume (võib ka linnast väljas) /.../*” (KP-10); „*/.../ tööruum ei ole kõige parem koht. Mugav oleks kas superviisori juures või kohvikus /.../*.” (KO-4)

Koha tingimuseks on: *võimalikult konfidentsiaalne; eraldatud ruum, kus telefon ei helise ja on vaikne; oluline et ruum oleks privaatne, st et keegi võõras ei astuks sisse, oleks vaikne ja saaks vabalt oma muredest rääkida, kartmata, et keegi kõrvaline isik tuleb.*

Kõik respondendid on arvamusel, et supervisioon peab toimuma töö ajal, „*kuna puudutab tööd*.” (KP-2); „*Kui on tegemist tööalase supervisiooniga, võiks see toimuda töö ajal /.../*.” (KO-8) Üks respondent leidis, et supervisioon võib ka olla kohe pärast põhitööd, ehk õhtupoolikul, üks vastaja aga soovib läbida supervisiooni hommikul (töö ajal) enne põhitöö alustamist.

- **Konfidentsiaalsus on peamine tingimus superviseerimises osalemisel**

Konfidentsiaalsuseks sotsiaaltöötajad nimetavad seda, et kõik mis on räägitud superviisori ja supervisiooni osalejate vahel, jääb ainult nende vahel.

*Minu jaoks tähendab seda, et kõik see, mida supervisioonil räägitakse, jääb nende vahel /.../ (KO-2)*

*/.../ kõik, mis nelja seina vahel kahe inimeste vahel räägitud, jääb ka sinna /.../ (KP-6)*

Üks respondent peab konfidentsiaalsuseks ka seda, et keegi ei tohi teada saada isegi supervisiooni toimumise kohta: *“nii superviisor kui teised inimesed, kes supervisioonist teavad, ei tohiks rääkida et sellest supervisioonil arutatust ega ka sellest, et üldse supervisioon toimus või supervisioonil käiakse“ (KP- 2)*

Analüüsid küsimustike, sain teada, et mõned sotsiaaltöötajad on kokku puutunud selliste arvamustega - supervisioon on mõttetu ja on „nõrkuste näitamine“. Ilmselt sellised eelarvamused takistavad mõnel töötajad avatult ja julgelt rääkida oma vajadustest ja sellest, et nad üldse osalevad supervisioonil.

Nii kogemusega kui kogemata sotsiaaltöötajad leiavad , et *„Konfidentsiaalsus peab olema 100 protsenti tagatud, ilma selleta ei ole avatud suhet, usaldust ega kokkuvõttes supervisioonist kasu.“ (KO-11)*

Supervisioonikogenud sotsiaaltöötajad leiavad tähtsaks seda, et *„kui on supervisioonil kritiseeritud juhtkonda, ei pea viimased sellest teada saama.“ (KO-12)* Samas teisele vastajale ei meeldinud, kui supervisioonil arutatud probleemid ei olnud superviisori poolt juhtkonnale edasi öeldud, seega superviisor rikkus varasemat kokkulepet.

Konfidentsiaalsuse säilitamine on sotsiaaltöötajate jaoks väga tähtis. Kõik vastajad rõhutasid, et kogu informatsioon peab superviisori ja superviseeritavate vahel, kui niimoodi on kokku lepitud.

#### ▪ **Supervisiooni kajastumine töölepingus**

Enamus sotsiaaltöötajate, nii kellel on kogemus kui kellel see puudub, arvates peab lepingus supervisioon kajastuma nii, et see peab olema tööandjale kohustus, aga töötajale on osalemine vabatahtlik: *„/.../ tööandja kohustus on võimaldada, töötaja osalemine on vabatahtlik, kuna sunnivõimelisest supervisioonist ei ole kasu /.../ „(KO-12)* Töötajad on arvamusel, et vajadusel tööandja peab alati võimaldama supervisiooni, samas kui töötaja praegusel hetkel seda ei vaja, tal peab olema võimalus loobuda ja saada supervisiooni „õigel ajal“.

Üks töötaja on arvamisel, et supervisiooni võimaldamine ei pea olema tingimata töölepingus kajastuma: „*ma ei tea, kas just töölepingus peab*“ ta arvates „*iga juht peab jälgima oma töötajaid ja tundma, millal neil mida vaja oleks.*“ (KO-5)

Väiksem osa sotsiaaltöötajatest arvab aga, et supervisioon peab olema kohustuslik nii tööandjale kui töötajatele ja töölepingus peavad olema kõik detailid sees.

*Avalikul teenistusel võiks see olla märgitud ametijuhendis tööandja ja teenistuja kohustuste alla. Töölepingus vastavalt konkreetse lepingu punktiga. Kindlasti tuleks sealjuures märkida ära tingimused, periood, mahud, st nt tööandja on kohustatud tagama ja töötaja on kohustatud osalema ühel kalendriaastal viis kuni kümme korda supervisioonil /.../* (KO-11)

Kokkuvõtteks, nii supervisioonikogemusega kui supervisioonikogematu sotsiaaltöötajad leiavad, et supervisioon peab olema vabatahtlik. Tööandja peab võimaldama rahalised ressursid ja aja, alluvad aga ise otsivad sobivat superviisori ja valivad viisi nende jaoks „õigel ajal“.

## **9.7 Sotsiaaltöötajate nägemus „heast superviisorist“**

### **▪ Sotsiaaltöötajate arvamused superviisori haridusest**

Vastajad arvavad, et superviisorina võib olla:

- psühholoog, supervisiooni väljaõppega
- psühholoog
- psühholoog, kes on läbinud sotsiaaltöö koolituse
- superviisori väljaõppega superviisor
- psühhoterapeut
- sotsiaaltöötaja, supervisiooni väljaõppega

Sotsiaaltöötajate arvamused superviisori haridusest jagunevad kaheks: superviisor sotsiaaltöö haridusega ja superviisor psühholoogi/psühhoterapeudi haridusega.

Ühed respondendid arvavad, et „*sama eriala inimesega on kergem rääkida, annab kindlustunnet, superviisor teab, millest ma räägin ja ma ei pea lisaselgitusi jagama*“, sotsiaaltöötajate arvates sama eriala spetsialist mõistab paremini „*muresid mis kaasnevad tööga.*“ (KP-6)



Teine sotsiaaltöötajate grupp arvab aga, et superviisor „*võiks olla erialaväline, kes näeks asju seetõttu tervikuna ning aitaks ka superviseeritaval asju ühe osana tervikust mõista. Samas ei tohiks olla tegemist elukauga inimesega, teemat peaks siiski valdama.*“ (KO-1)

Sotsiaaltöötajad rõhutavad vajadust, et superviisoril peavad olema teadmised sotsiaaltööst ja kui superviisor on eriala väline inimene tal peab olema läbitud sotsiaaltöö koolitus.

*Ta võiks olla kas sama [sotsiaaltöötaja] erialalt psühholoogi koolitusega või psühholoog, kes omab teadmisi sotsiaaltöös – või on läbinud sellealased kursused – koolitused /.../ (KP-9)*

Mitmed respondendid on arvamusel, et „*hea superviisor on saanud mitme-aastase väljaõppe superviisorina*“. Ei ole oluline, et ta oleks sama eriala inimene. Leiti, et superviisori puhul on oluline tema kogemus ja professionaalsus superviisorina ning võib isegi kasuks tulla, kui ta superviseerib mitmete erinevate erialade inimesi (sotsiaaltöötajaid, psühholooge, juhte jne).

#### ▪ **Sotsiaaltöötajate eelistused superviisori vanuse ja soo kohta**

Mõnede vastajate jaoks superviisori vanus mängib suurt rolli. Töötajad eelistavad omavanust superviisorit, või siis natukene vanemat: „*Väga noor inimene ei tohiks olla /.../.*“ (KO-5) Sugu ei mängi enamuse sotsiaaltöötajate jaoks rolli, tähtsad on iseloomujooned: „*Vanuse osas eelistan endast vanemat inimest, soo osas ei ole eelistusi, iseloomujooned on minu arvates olulised iga suhtluspartneri puhul- seega ka superviisori puhul /.../.*“ (KO-3)

Paljud vastajad peavad aga rohkem tähtsaks superviisori isikuomadusi ja töömeetodit, kui vanust ja sugu: „*Isiksuseomadused on kõige tähtsamad, vanus ja sugu on väheolulised /.../.*“ (KP-10); „*Vanus, sugu pole vist eriti tähtis – peaasi et usaldus tekiks ja isiksused sobiksid /.../.*“ (KP-5)

#### ▪ **„Hea superviisori“ iseloomustus**

Sotsiaaltöötajad on oma vastustes palju kirjutanud superviisori iseloomujoontest ja meetoditest. Huvitav on, et neid käsitletakse sageli koos. Ilmnes, et paljud sotsiaaltöötajad ei ole jäänud rahule supervisiooniga superviisori sobimatu isikuomaduste tõttu. Mõnede jaoks superviisori töömeetodid olid ka vastuvõtmata, mõned superviisorid olid liiga teoreetikud teised aga kasutasid ründavat taktikad.

Sotsiaaltöötajad nimetasid „hea superviisori“ juures järgmisi iseloomustavaid jooni: *usaldusväärne, elukogemusega, praktiliste kogemustega sotsiaaltöös, ei ole autoritaarne, empaatiavõimeline, soe, sõbralik, rahulik, mõnus, laia silmaringiga, kompetentne, vastutav, turvatunnet tekitav, viisakas, aus, mõistev, positiivse ellusuhtumisega, huvitava isiksusega, tähelepanulik, orienteeruv valdkonna spetsiifikas, julgustav.*

„Hea superviisor“ uuringus osalejate arvates, peab *„oskama tunda inimest ja eraldada superviseerimisel vähem oluline olulisemast“ (KP-10).* Superviisor peab olema võimeline kuulama, analüüsima ja peegeldama, samuti juhtima supervisiooni. Juhtimise juures leidsid respondendid kaks olulist momendi: *„oskus panna iga grupiliige tööle“*, et ei oleks passiivseid osajaid ja kindlasti oskus tunda piire - *ei tohi isiklikuks minna.*

## **9.8 Raskused töö juures, millal sotsiaaltöötajad vajavad supervisiooni**

- **Rasked juhtumid ja asjaolud, millal sotsiaaltöötajatel on üksinda raske toime tulla**

Sotsiaaltöötajate sõnul nad vajavad supervisiooni, kui on nn **raske juhtum või raske klient.**

Paljude sotsiaaltöötajate töö praktikas on olemas rasked juhtumid ja kliendid, kellega on üksinda raske toime tulla. Tihtipeale on emotsionaalne pinge nii kõrge, et tahaks saada abi selle maandamisel.

Üks sotsiaaltöötaja tunnistas, et mõnikord ilmuvad „lootusetud juhtumid“, millega ei saa hakkama. Töötaja vajab teise inimese nägemust olukorrale, et leida lahendusteid.

*Peamised olukorrad, kus sotsiaaltöötaja vajab supervisiooni puudutavad nn raskeid kliente, kellega on emotsionaalselt raske tegeleda....., kui ka nn lootusetuid juhtumeid, kus tõesti ei saa rohkem kuidagi aidata, kuigi väga tahaks /.../ (KO-7)*

Teine oluline asjaolu, millal on vaja supervisiooni, on **uue ja noore töötaja** puhul või kui **sotsiaaltöötaja töötab üksinda** ja ei ole kellegiga nõu pidada.

*/.../ sotsiaaltöötaja vajab supervisiooni...töökoha sisseelamise ajal, kui on tekkinud negatiivsed emotsioonid kliendi, kolleegi või juhtkonna suhtes /.../ (KO-9)*

*.../ Minu arvates vajavad seda eelkõige need sotsiaaltöötajad, kes teevad oma tööd ja lahendavad probleeme üksi ning puudub võimalus nõu ja tuge saada .../ (KP-10)*

Respondentide vastustes tuleneb, et supervisiooni on vaja „*kui inimene tunneb, et ta hakkab läbi põlema - töö ei paku talle enam rõõmu, tekivad konfliktid tööl ja eraelus, ei osata näha võimalikke lahendusi erinevatele probleemidele*“. (KP-6) **Läbipõlemine** on niisiis kolmas raske olukord, mille korral sotsiaaltöötajad vajavad supervisiooni.

Paljud vastajad leidsid, et supervisioon võiks pakkuda võimalust lahendada **vastuolusid juhtkonnaga**: „*.../ suhe juhatajate ja tavaametnike vahel .../ kumbki pool püüab teha oma tööd hästi, aga ei saa aru, miks teine poolt käitub imelikult .../*“ (KP-11); „*.../ konflikt asutuse juhtidega, teiste töötajatega, kodanikega, mõni erakordne sündmus .../*“ (KP-5)

Samuti peeti oluliseks supervisiooni abil **konfliktide ja pingete lahendamist kollektiivis**. Üks töötaja tunnistab, et „*töötajad ei räägi üksteisega ega lahenda tegelikke põhjuseid. Inimesed räägiksid nagu erinevatest asjadest ja siis imestavad, kuidas sellised pinged tekivad .../ tuleks keegi ja paneks inimesed üksteist kuulama ja .../ mõtetest aru saama*.“ (KP-11)

Üks respondent, kes on ka teenistuse juht, arvab, et supervisioon aitaks kaasa **kiirtele muutustele organisatsioonis**. Mõnikord organisatsioonis paigutatakse ümber funktsioone, viiakse läbi reforme, mille käigus lisanduvad tööülesanded. Mõnedel sotsiaaltöötajatel on raske muutustega toime tulla, seetõttu teenistuse juht leiab, et oleks tarvis organiseerida sellistel rasketel juhtumitel supervisiooni.

Vastused näitavad, et sotsiaaltöötajatel tekib mitmeid olukordi, millal on vaja toetust, tuge ja nõu. Noortel sotsiaaltöötajatel on vajadus saada tuge tööle astumisel sisseelamiseks ja kohanemiseks uues töökohas. Asutuse peaspetsialist aga rõhutas vajadust supervisiooni järele, kui asutuses on toimunud kiired muutused. Paljud sotsiaaltöötajad peavad vajalikuks saada supervisiooni, kui on raske klient ja keeruline juhtum ja otsuse leidmine on hästi raske. Mõned sotsiaaltöötajad tahaksid saada supervisiooni pinget, konfliktide, arusaamatuste puhul kollektiivis.

## 9.9 Supervisiooni toetava, haldus- ja haridusliku funktsiooni ilmnemine respondendide vastustes

Supervisiooni uurijad on välja toonud kolm funktsiooni: toetav, haldus ja hariduslik. Toetava supervisiooni eesmärgiks on suurendada tööga rahulolu ja sotsiaaltöötajate meeskonnavaimu (Tsui, 2005). Toetav funktsioon vaatab, kuidas superviiseeritav laseb ennast mõjutada klientide stressist, valust ja muust. Samuti uurib, kuidas ta on teadlik selle mõjust iseendale ja kas ta tuleb toime enda reaktsioonidega (Peter Hawkins, Robin Shohet, 2000).

Haldusfunktsioonile orienteeritud supervisioon keskendub organisatsioonilise poliitika ja regulatsioonide korrektsele, efektiivsele ja kohasele täideviimisele (Tsui, 2005). Funktsioon tagab kvaliteedi kontrolli töös klientidega (Peter Hawkins, Robin Shohet, 2000).

Haridusliku supervisiooni eesmärk on varustada eesliini sotsiaaltöötajad töö tegemiseks vajalike väärtuste, teadmiste ja oskustega (Tsui, 2005).

Esialgse analüüsi tulemusena ilmneb, et teemad, millest sotsiaaltöötajad tahavad rääkida ja mida tahavad arutada supervisioonil, langevad üsna hästi kokku kirjanduses esitatud kolme peamise supervisiooni funktsioonidega. Järgnevas osas käsitlet kolme funktsiooni ilmnemist respondendide vastustes.

### ▪ Supervisioon pakub toetust

Enamik sotsiaaltöötajaid, nii superviisioonikogemusega kui ilma, tunnevad vajadust just emotsionaalse toe järele. Sotsiaaltöötajad saavad hästi aru, et „*nii emotsionaalselt raske töö juures, nagu sotsiaaltöö, tuleb hoolitseda oma vaimse tervise eest*“ (KO-33). Nad leiavad, et supervisioon võiks aidata neid „*vabaneda emotsionaalsetest pingetest, säilitada optimismi ja elurõõmu*“ (KP-11) . Enamus on veendunud, et supervisioon võib ennetada läbipõlemist või aidata sotsiaaltöötajat, kes on juba sattunud kriisi, toime tulla. Läbipõlemise mõistet sotsiaaltöötajad avavad kui depressiooni, stressi, mil korral kaob huvi töö vastu, tööd tehakse ülejõu, tekkivad konfliktid töö juures kollektiiviga ja kodus lähedastega. Mõned sotsiaaltöötajad rõhutavad, et tänane sotsiaaltöö Eestis on jõudnud kriisi ja tuleb midagi ette võtta.

Selgelt tuli välja, et enamus vajab just emotsionaalset toetust, st tähtis on supervisiooni **toetav funktsioon**. Respondendid leiavad, et „*Supervisioon on üks võimalus kuhjunud*

*emotsionaalsetest pingetes vabanemiseks, oma tunnetes selgusele saamiseks“ (KO-12); supervisioonil „saab turvalises keskkonnas enda negatiivsete emotsioonidega kontakti ja neist teadlikuks ning positiivset energiat jätkamiseks.“ (KO-7)*

Sotsiaaltöötajate raskused väljenduvad pingetes klienditöös ja tööalastes suhetes. Respondendid kirjutavad, et neil kui sotsiaaltöötajatel on palju suhtlemist: kolleegidega, teiste asutuste spetsialistidega, klientidega. Sotsiaaltöö kliendid on rasked - agressiivsed, ärritatud, konfliktised. Sotsiaaltöötajal tuleb tihti võtta vastutust tehtud otsuse pärast. See on raske emotsionaalne koormus. Samuti sotsiaaltöötajad teevad pidevat koostööd nii oma asutuse töötajatega kuid ka teiste asutuste esindajatega, mis nõuab töötajatest viisakust, head suhtlemisoskust, kannatust jne. Võib olla sellepärast respondendid on toonud nii palju suhetega seotud teemasid, mida nad sooviksid arutada superviisoriga: *suhte parandamine, töötaja ja kliendi suhe, töötaja ja kollektiivi suhe, pinged kolleegide vahel, ebameeldivad kliendid ja suhtlemine nendega.*

Mõned sotsiaaltöötajad vajavad tõestamist, et nad teevad õiget tööd, vajavad kiitmist ja hindamist. Seda on vaja nii supervisioonikogemusega kui ka kogemuseta sotsiaaltöötajatele.

*Sisemise konfliktiga hakkama saamine /.../ kuidas suhtuda aegajalt tekkivatesse kahtlustesse, et see töö ei ole mulle, kui noorele inimesele /.../ kuidas suunata tekkinud negatiivsed tunded positiivseteks /.../ (KO-11)*

*/.../ vajan supervisioonis toetust ja tugi, et olen tubli olnud /.../ (KP-7)*

Arvan, et töötajad soovivad rohkem näha oma töö tulemust, ootavad, et seda hinnataks ja antaks tagasisidet. Sotsiaaltöö kliendid on rasked. Sotsiaaltöö on üks nendest sfääridest, kus oma töö tulemust ei näe kohe. Sotsiaaltöötaja püüab aidata kliendil toime tulla eluga ja püüab aidata kliendil parandada oma olukorda. Tihti see võtab aastaid ja mõnikord, nagu ka respondendid on öelnud, tekkivad „lootusetu juhtumid“, mille puhul tulemusi ei näe kunagi. Minu arvates, ning see ilmnes ka respondendide vastustest, on sotsiaaltöö on raske ka sellest poolest, et tihti sotsiaaltöötajad peavad tegema raskeid otsuseid lähtudes oma arvamustest ja hinnangutest, kuna konkreetsemaid juhendeid ja meetodeid olukorra lahendamiseks ei ole. See omakorda tõstab vastutust ja seepärast on väga vaja kellegi poolt toetust, positiivseid hinnanguid ja kiitmist. Lähtudes respondendide vastustest võin järeldada, et sellist positiivset ja konstruktiivset tagasisidet paljude sotsiaaltöö asutuse juhid oma alluvatele ei võimalda.

Sotsiaaltöötajad leiavad, et isiklikud töörasekused ja isiksusesisesed konfliktid tuleb lahendada kahekesi superviisoriga ehk emotsionaalset tuge tuleb saada individuaalsel supervisioonil. Sotsiaaltöötajad arvavad, et superviisor aitab vabaneda emotsionaalsetest pingetest, mis omakorda tõstab neil motivatsiooni ja rahulolu tööga. Rohkem kui pool respondendid on arvamusel, et kollektiivi probleemid ja konfliktid on vaja kindlasti läbi arutada grupisupervisioonil. Oluline on märgata, et grupisupervisiooniks on rohkem valmis supervisioonikogemusega sotsiaaltöötajad.

Kokkuvõtteks, enamik sotsiaaltöötajad vajavad emotsionaalset toetust, soovivad arutada oma emotsioone seoses tööga. Nad vajavad toetust suhtlemises raskete klientidega, konfliktide korral kolleegidega ja suheldes juhtkonnaga. Respondendid tahavad arutada, miks nad teevad seda tööd ja kas nad teevad seda hästi, ja mida teha, kui tekib rahulolematuse palganumbriga.

- **Supervisioon aitab luua head tööõhkkonda ja tulla toime organisatsiooniliste uuendustega**

Mõned respondendid tõid välja vajaduse teada rohkem asutuse/organisatsiooni toimumise spetsiifikast, kus nad töötavad, ja neil teemadel kaasa rääkida. Sooviti arutleda *organisatsiooni struktuuri, oma rolli ja ülesandeid kollektiivis, vaadelda teiste spetsialistide ülesandeid, teada saada organisatsiooni ja kogu süsteemi eesmäärke*. Sotsiaaltöötajate arvates nende küsimuste ja teemade arutlemiseks hästi sobib grupisupervisioon. Samuti respondendid leiavad, et on tarvis arutada iga töötaja suhtumist töösse ja iga töötaja ootusi töö suhtes. Ja leida rahuolematuste allikaid ja püüda neid tuua juhtkonnani.

Paljud sotsiaaltöötajad tõid välja vajaduse selgitada välja pinged kollektiivis, mis oleks võimalik teha toetava ja haldus funktsioonide abil.

*Oma kollektiivis olen tundnud abi just pingete ajendite välja selgitamisel. Töötajad ei räägi üksteisega ega lahenda tegelikke põhjuseid /.../ (KP-11)*

*Supervisioonil peaks käsitlema kõiki teemasid, mis vajalikud on. Kindlasti ka tööõhkkonda puudutavaid /.../ (KO-5)*

Minu arvates nende küsimuste arutlemine annab igale töötajale selgema pildi organisatsiooni eesmärkidest ja ülesannetest, kus ta töötab, see omakorda annab selgema arusaamise oma rollist

organisatsioonis ja soodustab hea koostöö arendamist spetsialistide ja teenistuste vahel. Ainult selge arusaamine organisatsiooni /asutuse funktsioonidest, eesmärkidest, plaanidest, saadud tulemustest annab võimaluse luua tervet tööõhkkonda, kus eksisteerib koostöö, arusaamine ja üksteise toetamine spetsialistide vahel ning igal spetsialistil rahulolu töökohaga. See kõik on aga klientide kvaliteetse teenindamise aluseks.

Teiseks organisatsiooniga seotud asjaoluks, millal on vaja superviisori abi, respondendid on nimetanud „*kiired muutused organisatsioonis*“. Mõnikord organisatsioonis vaadatakse üle ja muudetakse töötajate ülesandeid, tehakse ümberpaigutusi ametikohtades, lisatakse uusi funktsioone. Respondendid soovivad kiiremaks kohanemiseks saada grupisupervisiooni, kus saab arutada organisatsioonilisi muutusi, saada täpsemalt teada oma uutest ülesannetest, arutada vajadusel organisatsiooni ees olevaid uusi eesmärke. Samuti respondendid arvavad, et kogu kollektiiviga on kergem arengule ja muudatustele kaasa aidata. Samuti arutada muutuste korral poolt ja vastu argumente.

Kui võrrelda arvuliselt sotsiaaltöötajaid, kes soovivad supervisioonil erinevaid teemasid arutada, selgub, et ülekaalukalt kõige rohkem on toetuse soovijaid. Oluliselt vähem neid sotsiaaltöötajaid, kes näevad võimalust rääkida supervisioonil organisatsioonilistest küsimustest. Selle järele tunnevad vajadust eelkõige need sotsiaaltöötajad, kes on supervisioonist teadlikumad, kes on seda ülikoolis õppinud, rohkem lugenud sellest ja on kogenud supervisiooni.

#### ▪ **Supervisioon arendab erialast pädevust**

Eelmisest veel väiksem osa respondente näeb võimalust saada supervisioonil lisateadmisi. Mõned sotsiaaltöötajad on nimetanud sellised teemasid, mis näitavad, et **haridusfunktsiooni** täitva supervisiooni järele on vajadus olemas. Mõned sotsiaaltöötajad on avaldanud soovi „*täiendada oma teadmisi*“, saada „*innovatiivseid kogemusi*“.

Kõigepealt uute ja noorte sotsiaaltöötajate õpetamine võiks respondendide arvates olla tähtis superviisori ülesanne. Teiseks vajaduseks uuringus osalenud sotsiaaltöötajad on nimetanud oskused lahendada konflikte ja toime tulle negatiivsete emotsioonidega. Kolmandaks teemaks, mille järgi respondendil on vaja teadmisi, on lahendusstrateegiad töös raskete klientidega.

Sotsiaaltöötajad soovivad samuti teada saada *kuidas tööks vajalikke omadusi arendada ja kuidas suhtlemiskompetentsi tõsta*. Üks sotsiaaltöötaja vajab *psühho-sotsiaalse nõustamise oskust*, teine

aga teada saada rohkem *inimeste vaheliste suhetest ja enesekehtestamisest*. Need vastused näitavad huvi psühholoogia erinevate teemade vastu.

Mõned sotsiaaltöötajad soovivad arutada sotsiaalala eetilisi küsimusi, näiteks *ebameeldivad kliendid ja nendega suhtlemisega toime tulek*, kuidas *aktsepteerida kliendi arusaamised kui nad on erinevad sotsiaaltöötaja omadest*, kuidas *säilitada humaansus isegi kui klient käitub agressiivselt ja solvuvalt*, kuidas *suhtuda aegajalt tekkivatesse kahtlustesse, et see töö ei ole mulle, kui noorele inimesele*.

*/.../ kui vastuvõtule saabub ärritunud klient, kes lihtsalt sõimab ja räuskab, siis enamusi kordi suudad selle maandada, rahustada ennast mõttega, et tegemist on nn raske kliendiga, samas on kordi, kus võtab võimust tunne, et mille eest ta mind sõimab, kas selleks ongi mind siia vaja, et mõned inimesed end mulle vastuvõetamatul moel rahuldada saaksid – sisemine konflikt /.../ (KO-11)*

Ilmselt paljud sotsiaaltöötajad ei tea supervisiooni erinevatest funktsioonidest, näiteks sellest, et superviisori ülesanne võiks olla pakkuda vajadusel ka teadmisi või aidata koos superviseeritavatega leida sobivaid koolitusvõimalusi. Respondendid on osanud väga selgelt välja tuua vajaduse toetava supervisiooni järele. Üsna paljud leidsid, et vaja on vaadelda ka organisatsioonilise küsimusi, samas teadmiste arendamise vajalikkust mainisid vähesed. Eetiliste küsimuste arutamist nimetasid üksikud. Esmajärjekorras näevad respondendid supervisioonis emotsionaalset abi.



## ARUTELU

### *Supervisiooni sisseviimine Tartu linna sotsiaaltööga tegelevatesse asutustesse*

Arusaam, et sotsiaaltöö on emotsionaalselt raske töö, pole uus. Seda on mõistetud sotsiaaltöö algusaastatest alates. Ka Eestis on hakatud rääkima läbipõlemise ohust nii ülikoolides ja koolitustel kui ka töökohtades. Otsitakse vahendeid, kuidas vältida läbipõlemist ning säilitada töötahet. Järjest suuremale hulgale sotsiaaltöötajatest on tuttav uus mõiste supervisioon, mida tutvustatakse ülikoolides ja koolitustel. Paljud koolitajad küsivad sotsiaaltöötajatelt, kas töökoht võimaldab neile supervisiooni.

Vastustest selgub, et umbes neli-viis aastat tagasi mõnede sotsiaaltöö asutuste juhid esmakordselt korraldasid sotsiaaltöötajatele grupiviisilist supervisiooni, mis oli kohustuslik või „rangelt soovituslik”. Kuna paljud sotsiaaltöötajad, kes läbisid supervisiooni esimest korda, ei teadnud, mis on supervisioon, mis kasu see toob ja kuidas seda läbi viiakse, sotsiaaltöötajatel tekkis supervisiooni suhtes vastupanu. Paljud ei saanud aru mis toimus ja kuidas see neid mõjutas, teised ei olnud üldse valmis oma probleeme avaldama kolleegide juures, kolmandat leidsid, et pärast supervisiooni suhted kolleegidega muutusid veel pingelisemaks.

Paljudele läbitud supervisioon jättis negatiivse mulje: supervisioon tundus võõrana ja mõistmatuna, superviisori isik polnud vastuvõetav, meetodid olid „valed. Vastustes tuli välja, et mõnedes asutustes grupisupervisiooni käigus rikuti konfidentsiaalsusreegleid, superviisor ei täitnud lubadusi ja pärast supervisiooni muutusid kollektiivi suhted pingelisemaks.

Supervisioonikogemusi saanud töötajatel tekkis supervisioonist esmane arusaam ja hinnangud, mida nad jagasid omavahel. Sotsiaaltöötajaid jagunesid kaheks grupiks: supervisiooniga rahulolijad ja rahulolematud. Supervisioonikogemuseta sotsiaaltöötajatel tekkisid neid jutte kuuldes eelarvamused ja hirmud.

Umbes kaks aastat tagasi mõnedes Tartu linna sotsiaaltööga tegelevates asutustes sotsiaaltöötajatele pakuti võimaluse iseseisvalt valida endale superviisori, aja ja toimumisekoha. Mõned uuringus osalenud sotsiaaltöötajad rõhutasid seda, et mitte kõik sotsiaaltöötajad ei kasutanud seda võimalust, sest supervisiooni suhtes on hirm ja ebakindlus, samuti puudub teadlikkus ja motiveerimine juhtkonna poolt. Need sotsiaaltöötajad aga, kes on läbisid

individuaalsupervisiooni, jäid rahule nii superviisoriga kui aja ja kohaga, kuna nad on ise neid valinud.

### *Teadmatus sünnitab hirmu ja ebakindlust*

Arvan, et just teadmatus supervisioonist tekitab sotsiaaltöötajatel hirmu ja ebakindlust.

Analüüsi tulemused näitavad seost teadmiste hulga, teadmiste allikate ja supervisiooni vastu tuntava huvi vahel. Sotsiaaltöötajad, kes on saanud teadmisi supervisioonist ülikoolis magistriõppes ja koolitustel, on motiveeritumad ja julgemad. Mõned juba osalevad supervisioonis, teised aga uurivad võimalusi. Mida rohkem on sotsiaaltöötaja teadlik supervisioonist, seda rohkem ta on valmistanud end supervisiooniks, ja tihtipeale tema ootused ja tulemused kattuvad.

Arvan, et samasugust hirmu ja ebakindlust tekitab teadmatus ka juhtkonnal. Mõned respondendid leidsid, et on vaja rääkida supervisiooni eesmärkidest ja kasulikkusest veel ja veel. Ja pidasid vajalikus, juhul, kui mõni töötaja ei soovi osaleda supervisioon, et juht võiks teda motiveerida.

### *Teadmiste vähene kättesaadavus*

Praegusel hetkel on Tartu linna sotsiaaltöötajate teadmiste allikaks kõigepealt kolleegid. Teisel kohal on internet, kolmandal aga koolitused ja ülikool. Kolleegide arvamused, kogemused, teadmised ja allikad, kust nad on oma teadmised hankinud, on väga erinevad. Toetudes ainult kolleegide hinnangutele ja teadmistele, sotsiaaltöötaja riskib omandada eelarvamusi, mis takistavad teda läbida supervisiooni hirmude ja ebakindluse tõttu.

Paljud sotsiaaltöötajad on saanud informatsiooni internetist. Olen uurinud erinevad eestikeelsed interneti allikaid interneti otsingu kaudu. Enamuses kerkisid üles erinevate erafirmade pakkumised, mis annavad hästi üldist ja pealiskaudset informatsiooni supervisioonist.

Praegusel hetkel supervisiooni ainet antakse ülikoolis ainult magistriõppes, mis on minu arust suur takistus sotsiaaltöötajate jaoks saada head ja sügavat professionaalset informatsiooni supervisioonist. Olen veendunud, et selline tähtis ja hädavalik teema nagu superviseerimine peab olema bakalaureuse õppe ainetes sees, kuna paljud sotsiaaltöötajad magistrikraadi ei omanda.

Tähtsaks takistuseks uurida täpsemalt supervisiooni mõistet on eestikeelse kirjanduse puudus. Olen võtnud ühendust mõnede liikmetega Supervisiooniühingust (ESvÜ), et uurida professionaalide käest eestikeelse kirjanduse olemasolu, mis oleks kättesaadav sotsiaaltöötajatele. Kahjuks, ka nende vastused olid kurvad – eestikeelsed kirjandust supervisioonist on hästi vähe. Mõned superviisorid ei osanud mulle välja tuua ühtegi eesti keelset allikat.

Selgus, et kirjanduse seas on kaks artiklit ajakirjas „Sotsiaaltöö”, ühe autoriteks on Mari Saari ja Aita Keerberg, kes on kirjutanud supervisioonist 90. aastate lõpus. Teine artikkel ilmus 2006 aastal, mille autoriks on Tartu Ülikooli sotsiaaltöö õppejõud Marju Selg. Meditsiinitöötajate superviseerimist käsitleb Soome autorite Niskaneni jt raamat “Kuidas aidata aitajat” (1997), millest võivad häid ideid leida ka sotsiaaltöötajad.

Supervisiooniühingu liikmete käest sain teada, et 2007. a augusti kuus toimus Tallinnas supervisiooni suvekool (Summer University on Supervision ANSE "International and Intercultural Experience in Supervision"), millest ühingus on idee teha artiklite kogumik ettekannete põhjal. ESvÜ liikmed aga ei olnud kindel, kas seda kogumikku antakse välja ka eesti keeles. Teiseks allikaks, kust saaks lugeda eestikeelsed kirjandust supervisioonist, võiks olla tulevaste superviisorite lõputööd, mis olid kirjutatud Tallinna Ülikooli juures superviseerimise koolituse raames, mille annab Saksamaalt pärit superviisor ja pereterapeut Achim Fritzsche. Lõpetav kursus teeb kirjalikud tööd, aga neid, kahjuks ei avaldata laiemale lugejaskonnale.

Kokkuvõtteks võib öelda, et eestikeelne kirjandust sotsiaaltöö supervisioonist Eestis praktiliselt puudub ning see raskendab sotsiaaltöötajatel teadmiste saamist supervisioonist.

### *Supervisioon kui „preemia”, mitte töö loomulik osa*

Kogenud superviisor ja supervisiooni-uurija Ming-sum Tsui Hongkongist avaldas 2005 aastal oma uurimuse sotsiaaltöö supervisiooni funktsioonidest Hongkongis. Autor kutsus kokku superviisorid ja sotsiaaltöötajad ja viis läbi kolm fookusgruppe. Pärast fookusgruppide läbiviimist Ming-sum Tsui intervjueris kahtkümmet sotsiaaltöötajat ja kahtkümmet superviisorit, uurides, missugused funktsioonid on sotsiaaltöö superviseerimise korral peamised. Uurimistulemuste analüüs näitas, et enamuse superviisorite arvates, esimeseks eesmärgiks on saavutada kõrge klienditeenindamise kvaliteet nõustamise, juhendamise ja monitooringu abil.

Monitooringu käigus superviisorid vaatlevad mitte ainult lõpliku tulemuse edukust vaid kogu tööprotsessi.

Sotsiaaltöötajad, kellel on tööstaaz rohkem kui neli aastat, väitsid, et esimesel kohal on haldusfunktsioon: 90% tähelepanu on ülesannete tulemustel, ülesannete täitmise efektiivsusel ja 10% tähelepanu läheb isiklikele vajadusele, nagu toimetulek tunnetega ja suhted kollektiivis. Ehk siis peamine on sotsiaaltöötajate sõnul tegelemine organisatsiooniliste ja töö juhtimise küsimustega, teisel kohal on hariduslik funktsioon ja viimasele kohale Hongkongi sotsiaaltöötajad on pannud toetava funktsiooni.

Hongkongi sotsiaaltöö supervisiooni arengut ja kasutamist sotsiaaltöös on raske võrrelda Tartu linnaga. Praegusel hetkel Tartu linna sotsiaaltöötajad võtavad supervisiooni vastu kui „preemiat” või „hüve”. Supervisioon Tartu linna sotsiaaltöö asutustes ei ole igapäevane töö osa, vaid harv erand. Ligi pool respondendid ei ole kunagi saanud supervisiooni ja neist paljud on lugenud ja kuulnud sellest pealiskaudselt. Ainult mõned üksikud sotsiaaltöötajad tõid oma vastustes välja võimaluse supervisioonil õppida, saada uusi teadmisi, ennast arendada. Natukene rohkem vastanutest on pannud tähele võimalust supervisioonil arutleda organisatsioonilisi küsimusi. Mõned kirjutavad, et „sotsiaaltöö on jõudnud kriisi” - peamine on saada abi läbipõlemise vastu. Enamik sotsiaaltöötajad näevad supervisioonist kasu endale: nad soovivad lahendada oma seesmisi konflikte, hakkama saada isiklike tunnetega raskete klientide vastu, aru saada miks nad üldse töötavas sotsiaalsfääris jne. Suurem tähelepanu enda peal. Üksikuid, need kes on rohkem teadlikud supervisioonist ja õppinud ülikoolis supervisiooni ainet, on rõhutanud supervisiooni vajalikkust ka selleks, et säilitada asutuse töö kõrget kvaliteeti, head klienditööd.

*Vajadus tekitada sotsiaaltöötajates huvi supervisiooni vastu ja rakendada supervisiooni praktikat*

Respondendid väidavad, et arusaamine supervisiooni kasulikkust ja vajadusest peab tekkima Sotsiaalministeeriumi tasandil. Sotsiaaltöötajad leiavad, et supervisiooni korraldamisel ja supervisioonist informatsiooni andmisel peavad kaasa aitama erialased organisatsioonid ja kindlasti asutuste juhid.

Superviisorid P. Hawkins ja R. Shohet (2002) raamatus „Supervisioon. Individuaalne, grupi ja organisatsiooniline lähenemine“ on ka arvamusel, et tihti efektiivsem on alustada eksperimente (supervisiooni praktikat) „üleval“, mis toob kaasa ka teiste töötajate huvi tekkimist

eksperimentide vastu. P.Hawkins ja R. Shohet (2002) pakkuvad oma nägemust, kuidas arendada supervisiooni poliitikat ja praktikat. Autorite arvates esimeseks sammuks on huvi äratamine supervisiooni vastu. Kollektiiv, meeskond peavad hästi teadvustama vajadust sisse viia muutused, ümber vaadata töökorraldust. Superviisor väljastpoolt organisatsiooni võib aidata kollektiivil leida asutuse probleemid ja tugevused, kasutamata ressursse ja oskusi, aga ta ei saa garanteerida muutusi, kui kollektiivil ei ole teadvusetust ja püüdlust muutuste poole. Teiseks sammuks autorid nimetavad huvi tekkimist supervisiooni praktika vastu. Selle jaoks on vaja näidata supervisiooni kasulikkust ja demonstreerida, mida kaotab organisatsioon ilma supervisioonita.

Arvan, et supervisiooni huvi tekkimisel ja poliitika sisseviimisel võiks aidata sotsiaaltöoga tegelevatele organisatsioonidele tellitud kogunud superviisor, kes oskaks tekitada asutuse juhtkonnal huvi supervisiooni vastu, nii et juhtkond omakorda oskaks motiveerida oma alluvaid osalema supervisioonis.

Leian, et veel üheks võimaluseks võiks olla infopäevade korraldamine nii sotsiaaltöoga tegelevate asutuste juhtidele kui ka sotsiaaltöötajatele. Infopäeval kogunud superviisor võiks rääkida supervisiooni eesmärkidest, funktsioonidest, viisidest. Samas infopäeval võiks kohe proovida läbi viia grupisupervisiooni, jagades osalejaid gruppideks. Nii sotsiaaltöötajad ja juhid saavad väärtusliku informatsiooni supervisioonist ja võimalust proovida selles osaleda.

Olen nõus respondendidega, kes on arvamusel, et erialaorganisatsioonid võiksid võtta osa supervisiooni poliitika arendamisest ja praktika sisseviimisest. Selliste organisatsioonide hulgas ma näen kõigepealt Eesti Sotsiaaltöö Assotsiatsiooni (mille liikmeks olen ka ise), samuti ka Eesti Supervisiooniühingut. Leian, et Sotsiaalministeeriumi roll supervisiooni praktika ja poliitika sisseviimisel on suur. Praegu ei eksisteeri seadust või kohustusliku süsteemi, mis kohustaks tööandjat võimaldama supervisiooni oma alluvatele. Arvan, et juba Sotsiaalministeeriumi tasandil on vaja rõhutada vajadust superviseerimisele sotsiaaltöös, kui igapäevasele töö osale.

Arvestades praegust olukorda sotsiaaltöoga tegelevates asutustes leian, et on vaja:

- 1) tõsta sotsiaalvaldkonna ja sotsiaalhoolekande asutuste juhtide teadlikkust ja motivatsiooni supervisiooni suhtes, pakkudes neile infopäevi, koolitusi, seminare;
- 2) tõsta sotsiaaltöötajate teadlikkust ja motivatsiooni supervisiooni suhtes, pakkudes neile infopäeva, koolitusi, seminare;

- 3) sotsiaaltöösutused võiksid sõlmida lepingud konkreetse(te) superviisoriga(tega), kes viiks asutusse supervisiooni poliitikat ja praktikat;
- 4) võimaldada järjepidevat supervisiooni igale sotsiaaltöötajatele ;
- 5) vaadelda sotsiaaltöötajatele võimalusi telefonisuperviseerimiseks ja e-posti teel hädaolukorras;
- 6) anda välja sotsiaaltöötajatele mõeldud eestikeelset kirjandust supervisiooni kohta.

## KOKKUVÕTE

Minu poolt läbiviidud uurimuse eesmärk oli luua ülevaade Tartu linna sotsiaaltöötajate osalusest supervisioonis, nende poolsetest hinnangutest läbitud supervisioonile, samuti eelistustest tuleviku supervisiooni suhtes. Magistritöö laiema eesmärgiks oli aidata kaasa diskussiooni tekkimisele supervisiooni vajalikkust sotsiaaltöös ja tõsta supervisioonialast teadlikkust sotsiaaltöötajate seas.

Valimi moodustasid 29 Tartu linnas töötavat sotsiaaltöötajat. Kaasasin uurimusse sotsiaaltöötajaid erinevatest sotsiaaltöoga tegelevatest asutustest, et saada laiemat ülevaadet Tartu linnas toimuvast supervisiooni praktikast.

Uurimust läbi viies selgus, et supervisioonis ei ole osalenud peaaegu pool respondendidest. Mõnedes sotsiaaltöoga tegelevates asutustes supervisiooni ei võimaldata. Nendes asutustes, kus viiakse läbi supervisiooni, paljud sotsiaaltöötajad loobuvad sellest, juhtkond aga ei oska oma alluvaid motiveerida. Mõnede sotsiaaltöötajate puhul supervisioonist loobumise põhjuseks on huvi, teadmiste ja motivatsiooni puudus. Suurem huvi ja motivatsioon on aga nendel sotsiaaltöötajatel, kes on rohkem teadlikud supervisioonist, kes on kuulnud sellest ülikoolis või koolitustel ning lugenud erialakirjandust.

Magistritöös rõhutasin vajadusele efektiivse supervisiooni poliitika ja praktika järele sotsiaaltöoga tegelevates asutustes Tartu linnas. Selleks peab oma panuse andma ka Sotsiaalministeerium ning erialased organisatsioonid.

Leian, et praeguse olukorra mõistmiseks ja edasiste sammude kavandamiseks oleks Tartu linna sotsiaaltöoga tegelevatele asutuste juhtidel ja sotsiaaltöötajatel, samuti praktiseerivatel superviisoritel. Supervisiooniühingust kasulik tutvuda minu magistritöoga. Kavatsen oma uurimistöö tulemustest kirjutada ajakirjas „Sotsiaaltöö“. Olen otsustanud korraldada kogenud superviisori kaasates supervisiooni temaatilist infopäeva oma kolleegidele.

## SUMMARY

My Master (MA) thesis is concerned with supervision in social work. Supervising social work or instructing the work is a field that has not been practically studied in Estonia and which definitely needs to be dealt with. I developed interest towards this topic when I got the first information about supervision in the lecture by Marju Selja „Supervising in social work“; and afterwards I myself visited a supervisor. By participating in supervision I felt how emotional load decreased and relief and understanding came to me. I was surprised how well the supervision session helped me to deal with difficulties at work and take a closer look at my behaviour and attitude. I am contented, for I know that the moment I need this, I can turn to a supervisor. As I have taken part in supervision and evaluate it highly, I recommend using the possibility to participate in supervision to all social workers. I want to pose this important topic and make my own contribution to develop supervision in the field of social work in Estonia. I find it important to turn the attention of politicians, organizers of social work and employers to the necessity of supervision for social workers, as such an assisting position demands offering support and opportunities of self-development to employees.

The aim of the theoretic part of the MA thesis is to give an overview of the handling of social work supervision in specialized literature. I discuss the definition of supervision; examine the functions and proceeding of supervision. As specialized literature concerning supervision is almost lacking in Estonian, I used the work of British, American, Russian etc. authors.

The goal of the study that I carried out was to give an overview of Tartu social workers' participation in supervision, their evaluation of the supervision in which they participated, and also of the preferences regarding future supervision. The broader aim of the MA thesis was to help to start some discussion concerning the necessity of supervision in social work and to raise social workers' awareness of supervision.

Sampling was comprised of 29 socialworkers working in Tartu. I questioned them via qualitative e-mail questionnaire and by interviewing them. In order to get broader overview of supervision practice in Tartu, I involved in this study social workers from different social work institutions.

While carrying out the study it became clear that almost half of the responents have not taken part in supervision. In some of the institutions engaged in social work supervision it was not



made available. In institutions, in which supervision is carried out, many social workers give up of this and administration does not know how to motivate its subordinates. In case of some social workers the reason for giving up supervision is the lack of interest, knowledge and motivation. Those social workers, who know more about supervision, who have heard about it at the university or on trainings and have read specialized literature, seem to have greater interest and motivation.

Taking into account the present situation in the institutions engaged in social work in Tartu, I find that it is needed to:

- 1) raise awareness and motivation of the heads of the institutions engaged in the social field and social welfare towards supervision, by offering them info days, trainings and seminars;
- 2) raise awareness and motivation of the social workers towards supervision, by offering them info days, trainings and seminars;
- 3) enter into contracts with supervisor(s), who would introduce supervision politics and practice;
- 4) enable consistent supervision for any social worker;
- 5) consider the possibilities for telephone and e-mail supervision in case of emergency;
- 6) publish literature about supervision for social workers in Estonian

In my MA thesis I stressed the need towards effective supervision politics and practice in the institutions engaged in social work in Tartu. In order to do that also Ministry of Social Affairs and specialized organisations have to make their contribution.

I find that in order to understand the present situation and to plan further steps it would be useful for the heads of institutions engaged in social work in Tartu, for social workers and supervisors already working in this field to become acquainted with my MA thesis. I plan to write about the results of my study in the magazine *Sotsiaaltöö* 'Social Work'. I have decided to organize an info day about supervision for my colleagues by involving an experienced supervisor.

## KASUTATUD KIRJANDUS

- **Brashears, F. (1995)** Supervision as social work practice: a reconceptualization. Academic Search Premier.
- **Burr, Vivien (2003)** Social constructionism. Second edition. London. Routledge. New York.
- **Cherniss, C. (1995)** Beyond burnout. Published in Great Britain by Routledge.
- **Conolly, M. (2003)** Qualitative Social Work. Sage Publications.
- **Cousins, C. (2004)** Becoming a social work supervisor: A significant role transition. Australian Social Work.
- **Eesti Sotsiaaltöö Assotsiatsioon (2005)** Sotsiaalala töötaja eetikakoodeks. Sotsiaaltöö, 6, lk 4-7.
- **Gubrium, J. F., Holstein, J. A. (2003)** Postmodern interviewing. Sage Publications.
- **Flick, U. (1998)** An Introduction to Qualitative Research. Sage Publications.
- **Fook, J. (2002)** Social Work. Sage Publications.
- **Kadushin, A. (1992)** Supervision in Social Work. Columbia University Press.
- **Kadushin, A. (2002)** Supervision in social work. New York: Columbia University Press.
- **Karvinen-Niinikoski, S. (2003)** Social Work Supervision: Contributing to Innovative Knowledge Production and Open Expertise.
- **Mann, C., Stewart, F. (2000)** Internet Communication and Qualitative Research: A Handbook for Researching Online. London. Sage.
- **Mcauliffe, D., Sudbery, J. (2005)** Support and Consultation in Cases of Ethical Conflict. Sage Publications.
- **Merkuljeva, T. (2006)** Superviisori roll ja selle kasutamine. Lõputöö. Achim Fritzsche superviisorite väljapõppekoolituses.
- **Munson, C. (2002)** Handbook of clinical SW Supervision. Haworth Press.
- **O'Donoghue, K. B. (1999)** Professional supervision practise under new public management: a study of the perspectives of probation officers and service managers in the community probation service. Palmerston North, New Zealand.
- **Payne, D. (2002)** Social Work: themes, issues and critical debates. Sage Publications.
- **Rüütel, E. (2006)** Loovusele orienteeritud supervisioon. Lõputöö. Achim Fritzsche superviisorite väljapõppekoolituses.
- **Saue, K. (2006)** Supervisiooni tähtsus organisatsiooni arendusprogrammis. Lõputöö. Achim Fritzsche superviisorite väljapõppekoolituse

- **Selg, M. (2006)** “Sotsiaaltöö“ 4/2006 TAI ja sotsiaalministeerium väljaanne.
- **Strauss, A., Corbin, J. (1990)** Basics of Qualitative Research. Grounded Theory Procedures and Techniques. Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- **Strömpl, J. (2007)** Põhistatud teooria. Doktorantide talvekooli loengukonspekt. Tartu Ülikool.
- **Thompson, N. (2000)** Understanding Social Work. Palgrave Publication.
- **Tsui, M. (2005)** Social Work Supervision. Sage Publication.
- **Tsui, M. (2005)** Functions of social work supervision in Hong Kong. International Social Work. Sage Publication.
- **Vesso, S. (2006)** Organisatsiooni arendamine supervisiooni meetodil: Erinevate supervisiooniteooriate kohandamine äriorganisatsioonile. Lõputöö. Achim Fritzsche superviisorite väljarõppekoolituses
- **Капитанов, А. (1996)** Социология 20 века. Издательство Феникс.
- **Кулаков, С. (2004)** Супервизия в психотерапии. Учебное пособие для психотерапевтов и супервизоров. Издательство Вита.
- **Уильямс, Э. (2001)** Вы – супервизор. Шестифокусная модель, роли и техники в супервизии. Издательство Класс.
- **Ховкинс, П. (2002)** Супервизия. Индивидуальный, групповой и организационный подход. Издательство Ре4
- **Ядов, В. (1998)** Стратегия социологического исследования. Москва «Добросвет».

#### **Kasutatud Internetiallikad:**

- [http://msk.treko.ru/show\\_dict\\_179](http://msk.treko.ru/show_dict_179); 26.07.2007
- <http://www.guru.lv>; 26.07.2007
- <http://www.metaprofit.ee>; 26.07.2007
- <http://psyjournal.ru/j3p/pap.php?id=20000406>; 20.01.2008
- <http://www.jungland.ru/node/2380>; 21.01.2008
- [http://rubstein.ru/1stupen/reznik\\_estrip\\_supervisija.doc](http://rubstein.ru/1stupen/reznik_estrip_supervisija.doc); 21.01.2008
- [http://www.psycheya.ru/lib/met\\_us\\_7.html](http://www.psycheya.ru/lib/met_us_7.html); 21.01.2008
- [www.est.konsultatsioonid.ee](http://www.est.konsultatsioonid.ee); 22.01.2008
- [www.mahena.ee/supervisioon.html](http://www.mahena.ee/supervisioon.html); 22.01.2008
- [www.tip.ee](http://www.tip.ee); 22.01.2008
- [www.insait.ee](http://www.insait.ee); 22.01.2008

- [www.tki.ee](http://www.tki.ee); 22.01.2008
- [www.hot.ee/anurossi/supervisioon.html](http://www.hot.ee/anurossi/supervisioon.html); 22.01.2008
- <http://www.tlu.ee/?LangID=1&CatID=1472&ArtID=5399&action=article>; 23.01.2008
- [www.supervisioon.ee](http://www.supervisioon.ee); 21.01.2008
- [www.supervision-eu.org](http://www.supervision-eu.org); 21.01.2008
- <http://www.elamuskoolitus.ee/index.php?alam=77>; 21.01.2008
- [www.eswa.ee](http://www.eswa.ee); 20.01.2008

LISA1: KÜSIMUSTIK

*Lugupeetud kolleeg!*

Siin ongi küsimused, millele vastuseid palun.

Kasutan saadud andmeid magistritöös, mis valmib Tartu Ülikooli sotsioloogia ja sotsiaalpoliitika osakonnas sotsiaaltöö erialal. Kõik vastajad jäävad anonüümseks, mind huvitavad kogemused ja arvamused supervisioonist, mitte see, kes konkreetselt mida arvas. Palun kirjutage siia oma siiras arvamus. Teretulnud on ka kriitiliste seisukohtade ja negatiivsete kogemuste väljendamine.

Palun võtke seda küsimustikku kui kirjalikku intervjuud ja vastake jutustavas vormis. Salvestage see dokument ning kirjutage vastus võimalikult iga küsimuse juurde. Vastuseid ootan 4 juuniks elektrooniliselt – palun saatke need minu maili-aadressile: [olga.hramtsova.001@mail.ee](mailto:olga.hramtsova.001@mail.ee).

Täna vastutulelikkuse eest!

Olga Hramtsova

**Küsimused:**

**1. Palun kirjutage oma kogemustest seoses supervisioonis osalemisega**

Abiküsimused (ei pea selles järjekorras vastama):

Kes korraldas, kas töökoht, otsite ise võimalusi vm?

Kas osalemine oli kohustuslik või vabatahtlik?

Kas koht ja aeg olid sobivad? – mille poolest olid, mille poolest mitte?

Mis Teile supervisiooni juures meeldis, mis ei meeldinud? – sellest palun põhjalikumalt!

Üldine rahulolu?

Mis veel oluline tundub?

**2. Mida olete kuulnud supervisioonist kolleegidelt või koolitustel, mida lugenud?**

**3. Missugune peaks Teie arvates supervisioon olema?**

Abiküsimused:

Individuaalne või grupisupervisioon?

Kohustuslik või vabatahtlik?

Milline aeg ja koht meeldiks Teile kõige rohkem (töö ajal, nädalavahetusel, töökohas, linnast väljas, kas ruum omab tähtsust jne).

**4. Milline on Teie arvates hea superviisor:**

Abiküsimused:

Erialaväline, nt psühholoog

Sama eriala inimene – sotsiaaltöötaja

Oma asutuse töötaja

Superviisori vanuse, soo, iseloomujoonte jms tähtsus

Missuguste teadmised, mis ettevalmistus peaks superviisoril olema?

**5. Mis Teie arvate, miks viimasel ajal räägitakse palju supervisiooni vajalikkusest sotsiaaltöös?**

**6. Mida Teie isiklikult arvate supervisiooni vajalikkusest? Mis olukordades vajab sotsiaaltöötaja supervisiooni?**

**7. Mis teemasid ja küsimusi peaks supervisioonil käsitlema? Mida Teie ise sooviksite superviisoriga arutada?**

**8. Kas olete kunagi supervisioonist keeldunud või poole pealt lahkunud? Mis põhjusel? Mis põhjusel võiksid inimesed niimoodi käituda?**

**9. Mida tähendab Teie jaoks supervisiooni konfidentsiaalsus? Kui Teil on sellega seoses probleeme olnud, palun kirjutage neist.**

**10. Mis võimalused Teil on saada vajadusel kiiresti supervisiooni?**

**11. Kas töökoha juures peaks olema oma superviisor? Kui Teie asutuses oleks kohapeal superviisor, kas pöörduksite tema poole? Mis olukordades?**

**12. Kelle ülesanne on Teie arvates hoolitseda sotsiaaltöötajate supervisiooni korraldamise eest?**

**13. Kuidas peaks supervisioon osaleda kajastuma töölepingus? – Tööandja kohustus võimaldada, töötaja kohustus osaleda?**

**Mida veel soovite lisada?**