

TALLINNA ÜLIKOOL  
SOTSIAALTÖÖ INSTITUUT

Gerda Kiipli

**PERE TUGIISIKUTEENUSE OSUTAMINE SA DHARMA TUGIISIKUTE  
TUGIKESKUSE NÄITEL**

Magistritöö

Juhendaja: Karmen Toros, PhD

Tallinn 2012

## RESÜMEE

**Gerda Kiipli (2012). Pere tugiisikuteenuse osutamine SA Dharma Tugiisikute Tugikeskuse näitel. Magistritöö. Käsikiri. Tallinn: TLÜ., 70 lk, 2 tabelit, 1 lisa; kasutatud on 97 avaldatud ja 6 avaldamata allikat.**

Uurimistöö eesmärgiks oli saada ülevaade pere tugiisikuteenuse olemusest SA Dharma Tugiisikute Tugikeskusesse näitel klientide hinnangutele tuginedes.

Eesmärgi saavutamiseks seati järgmised uurimisülesanded:

- Anda ülevaade peredest, kes tugiisikuteenust vajavad ning teenusele jõudmise põhjustest
- Kirjeldada teenuse osutamisel kasutatavaid põhimõtteid
- Uurida, milline on tugiisikutelt saadud põhiline toetus ja abi
- Selgitada välja klientide ehk perede rahulolu teenusega

Uurimuse teoreetilisteks lähtekohtadeks on tugevustele suunatud lähenemine, jõustamine ja kaasamine.

Empiirilise uurimuse läbiviimiseks viidi läbi intervjuud teenust saanud peredega (n=7) Eesti erinevates piirkondades.

Uurimistulemustest selgus:

- teenuse saajate hulgas on suur osakaal üksikvanematega peredel;
- teenusele jõudmise peamiseks põhjusteks olid emotsionaalsed ja materiaalsed raskused ning probleemid laste kasvatamisel;
- põhilised lähenemised, mida tugiisikud teenuse osutamisel kasutavad, on tugevustele suunatud lähenemine, jõustamine ja kaasamine;
- teenuse osutamisel on oluline töö eesmärgistatus ning töö põhineb usalduslikul partnerlussuhtel pere ja tugiisiku vahel;
- pered jäid valdavalt saadud teenuse kvaliteediga rahule;

**Võtmesõnad:** pere toetamine, tugiisikuteenus, tugevustele suunatud lähenemine, jõustamine, kaasamine, SA Dharma

## **ABSTRACT**

**Gerda Kiipli (2012). Family Supporting Service Based on Dharma Supporting Officials Supporting Centre Foundation. Master thesis. Manuscript. Tallinn: Tallinn University, 70 pages, 2 tables, 1 appendice, 97 published and 6 unpublished resources were used.**

Purpose of the research was to get an overview of the essence of the family supporting service exemplified by the evaluations of the clients of Dharma Supporting Officials Supporting Centre.

Adapted to purpose following assignments were posed:

- Giving an overview of the families which need the supporting service and also the reasons why they have reached the service;
- Describing general principles of rendering the service;
- Exploring major support and help provided by supportive officials;
- Investigating the clients contentment of the service

Theoretical bases of the research were strength-targeted approach, empowerment and inclusion. Empirical research was to carry out interviews with the served families.

As a consequence of analyzed data the following aspects emerged:

- Big proportion of the served families were single-parent families;
- Major reasons to reach the service were emotional and material difficulties and problems with growing children;
- Essential approaches used by supportive officials are strength-targeted approach, empowerment and inclusion;
- While rendering the service it is important to be purposeful and to be able to create reliable relationship between the family and supportive official;
- Predominantly the families were satisfied with the quality of the service

**Keywords:** family supporting, supporting service, strength-targeted approach, empowerment, inclusion, Dharma

## SISUKORD

1. SISSEJUHATUS .....	7
2. TEEMA TEOREETILINE KÄSITLUS .....	10
2.1. Perekond kui lapse kasvukeskkond .....	10
2.2. Pere toetamise võimalused .....	12
2.3. Tugiisikuteenus .....	15
2.3.1. SA Dharma Tugiisikute Tugikeskus .....	18
2.3.2. Varasemalt läbi viidud tugiisiku teemalised uuringud .....	19
2.4. Tugevustele suunatud lähenemine .....	22
2.4.1. Jõustamine sotsiaaltöö kontekstis .....	25
2.5. Klientide kaasamine teenuste pakkumisel .....	28
3. UURIMISTÖÖ EESMÄRK, UURIMISÜLESANDED JA METOODIKA .....	32
3.1. Uurimistöö eesmärk ja uurimisülesanded .....	32
3.2. Uurimistöö meetod ja valim .....	32
3.3. Andmeanalüüsi metoodika .....	34
3.4. Eetika .....	35
4. UURIMISTULEMUSED JA ARUTELU .....	37
4.1. Uurimistulemuste analüüs .....	37
4.1.1. Uurimuses osalenud perede iseloomustus .....	37
4.1.2. Perede toetamise võimalused .....	38
4.1.3. Tugiisikuteenuse ülesehitus .....	40
4.1.4. Abi ja toetuse vajadus .....	42
4.1.5. Perede hinnang tugiisikuteenusele .....	44
4.1.6. Teenuse osutamisel kasutatud lähenemised .....	47
4.1.7. Läbi teenuse saadud toetus ja hinnang sellele .....	50
4.2. Arutelu .....	53
5. KOKKUVÕTE JA JÄRELDUSED .....	59

KASUTATUD KIRJANDUS.....	62
Lisa 1. Intervjuu küsimused peredele .....	69

## **TABELITE LOETELU**

Tabel 1. Tegevused (SA Dharma 2012b) .....	21
Tabel 2. Intervjueeritavate ja nende perede üldandmed .....	37

## 1. SISSEJUHATUS

Perekond kui laps esmane kasvukeskkond on viimastel aastakümnetel teinud läbi palju muutusi (nt pere struktuuri ümberkujunemine). Muutused ühiskonnas jätkuvad ning puudutavad tugevalt perekondi ja nende kaudu lapsi (Siplane 2006, 20). Sama saab öelda ka täna, 2012. aastal. Pere koosneb enam kui ühest ühist majapidamist kasutavatest inimestest, kes on seotud abielu, veresuguluse või sisemise kohusetunde kaudu (Collins, Jordan, Coleman 2007,22), olles enamiku laste jaoks loomulik osa elust, luues konteksti, milles laps üles kasvab ning on üldjuhul tähtsamaiks ja ka esmaseks kohaks, kus laps õpib sotsiaalseid ja kognitiivseid oskusi – suhtlemist, toimetulekut erinevate situatsioonidega jne (White, Woollett 1992, 1). Perekonnad erinevad üksteisest oma ülesehituse poolest, kuid läbivad kindla järgnevusega erinevaid arengufaase ning selle peamiseks ülesandeks on kõigi oma liikmete oluliste emotsionaalsete ja psühholoogiliste vajaduste rahuldamine ja laste ettevalmistamine autonoomseks toimetulemiseks hilisemas elus (Barker 2002, 22).

Sotsiaalhoolekande seadus (RT I 1995, 21, 323) sätestab, et isik vastutab enda ja oma perekonna heaolu eest ning hoolekandesüsteemil on kohustus vajadusel toetada isiku või perekonna toimetulekut. Üks võimalus perekondi abistada on tugisikuteenus peredele, mille eesmärk on läbi jõustamise ja juhendamise toetada klienti tema kohustuste täitmisel, õiguste teostamisel või toimetulekul raske olukorraga inimese igapäevases elukeskkonnas (Sotsiaalministeerium 2009). Eestis on antud teenus veel riiklikul tasandil seadusandlusega reguleerimata ning teenuse osutamine või sisseostmine ei ole omavalitsustele kohustuslik. Regulatsiooni ning standardite puudumise tõttu on tugisikuteenuse tase ebaühtlane.

Sotsiaaltöö, sarnaselt teistele abistavatele elukutsetele, on pikka aega püüdnud läbi uuringute leida võimalust mõõta sekkumise edukust või vastupidi ebaedu. Liigagi tihti on püütud seda teha professionaalide vaatenurgast lähtudes, jättes tähelepanuta klientide arvamused. Veelgi enam, uuringud, milles on klientide arvamust küsitud, on sageli ankeetküsimustikud, mis ei anna täielikku pilti teenusesaaja kogemusest. Klientide kogemuste tähelepanuta jätmine aga on otseselt nende endi kahjuks, kellele teenus on suunatud (Ribner, Knei-Paz 2002, 379; Brun, Rapp 2001, 281; Marsh 2002, 342). Peale Eesti riigi taasiseseisvumist jäi elanikkonna heaolu ja rahuldava elatustaseme tagamine rohkem üksikisikute endi kui riigi vastutada. Balti riikide sotsiaalkaitsekulutused on nii Euroopa Liidu kümne uue liikmesriigi kui ka EL-27 hulgas madalaimad. Lastega perede toimetulekut toetavaid teenuseid ei ole Eestis veel piisavalt arendatud, et need vastaksid perede vajadustele (Eesti Inimarengu Aruanne 2011, 71-74). Nii pered ise kui ka kohalike

omavalitsuste töötajad on väljendanud muret peredele pakutavate teenuste vähesuse üle. Teenuseid kas ei ole või ei pakuta neid nii palju, kui vaja oleks. Ühelt poolt on põhjuseks rahaliste vahendite nappus, teisalt ka kompetentsete ja pädevate teenuseosutajate puudumine (nt tugiisikuteenus) või teenuste paiknemine abivajajatest liiga kaugel (nt psühholoogi- või psühhiaatriteenus) (Lasteombudsman 2011, 27).

Käesoleva uurimistöö eesmärgiks oli saada ülevaade pere tugiisikuteenuse olemusest SA Dharma Tugiisikute Tugikeskusesse näitel klientide hinnangutele tuginedes.

Tugiisikuteenust puudutavaid uurimusi on tehtud vähe. Senised antud valdkonna uurimused on keskendunud pigem ühele konkreetsele piirkonnale ja teenusele üldiselt, teenuse kasutajate hinnanguid on uuritud vähem (nt Peterson 2002; Kannistu 2006; Võsu 2008; Sõstar-Pearna 2011). Sotsiaalministeerium seni sel teemal uuringuid teinud ei ole, küll aga on ministeeriumi toel valminud Laste- ja Perede Nõuandekeskuses uuring teenuse efektiivsusest (Ratnik, Kibin 2009).

Töö teoreetiline osa käsitleb perekonna rolli lapse arengus ja kasvamises, perede toetamise võimalusi ning tugiisikuteenust kui üheks olemasolevaks variandiks perede olukorra parandamisel. Tutvustatakse SA Dharma poolt loodud Tugiisikute tugikeskust, mis koondab tugiisikuteenust pakkuvaid ühendusi. Ülevaade antakse tugevustele suunatud lähenemisest, jõustamisest ja kaasamisest peretöö kontekstis.

Töö empiiriline osa koosneb uurimuse läbiviimise metoodika kirjeldusest, uurimuse eesmärkidest, tulemustest ja analüüsist. Empiirilise uurimuse läbiviimiseks viidi läbi intervjuud teenust saanud peredega (n=7) Eesti erinevates piirkondades.

### **Peamised töös kasutatavad mõisted**

**Perekond** – kaks või enam inimest, kes peavad end perekonnaks ning jagavad omavahel kohustusi ja vastutust (DuBois, Miley 2011, 336). Perekond eksisteerib sotsiaalses keskkonnas (Collins, Jordan, Coleman 2007, 14). Käesolevas töös mõistetakse perekonnana ühist leibkonda, kus on vähemalt üks vanem ja laps.

**Sotsiaalteenus**- isiku või perekonna toimetulekut soodustav mitterahaline toetus (Sotsiaalhoolekande seadus RT I 1995, 21, 323).



**Tugiisik** – käesoleva töö raames käsitletakse tugiisikut kui omandatud teadmiste ja isiklike kogemuste najal teist inimest toetavat inimest (Peters 2010, 3).

**Tugiisikuteenus** - ühe või mitme koos elava inimese abistamine jõustamise ja juhendamise kaudu igapäevaeluga paremaks toimetulemiseks tema tavapärasel elukeskkonnas (Sotsiaalministeerium 2009).

**Tugevustele suunatud lähenemine** – kliendikeskne protsess, mille käigus aidatakse kliendil toime tulla elus ette tulevate raskustega ning toetatakse tema tugevuste (taas)leidmisel, nende edendamisel ja kasutusele võtmisel (Min 2011, 19).

**Jõustamine** – kliendi toetamine oma elu üle kontrolli ja püstitatud eesmärkide saavutamiseks (Adams 2003, 5-8).

**Kaasamine** – kliendi võimalus aktiivselt kaasa lüüa teda puudutavate otsuste langetamisse, eesmärkide püstitamisse ja info jagamisse (Thorpe 2007, 10).

#### **Töös on kasutatud järgmisi lühendeid:**

jms – ja muu selline

jne – ja nii edasi

mh – muu hulgas

nn – nii nimetatud

nt – näiteks

nõ – nii öelda

vm – või muu

vt – vaata

## 2. TEEMA TEOREETILINE KÄSITLUS

### 2.1. Perekond kui lapse kasvukeskkond

Perekond on sotsiaalne üksus (Zastrow 1993, 189), mis on lapse esmaseks keskkonnaks ja sotsialiseerijaks (Early, GlenMaye 2000, 118; Tiko 2002, 20), milles ta kasvab ning areneb (Collins, Jordan, Coleman 2007, 42). Peret iseloomustavad komponendid on sugulussidemed (sh partnerlussuhe või abielu), ühine eluase ja vastutus laste või hooldust vajava pereliikme eest (Murray, Barnes 2010, 533; Morris et al. 2008, 15). Igal perel on (potentsiaalselt) unikaalne dünaamiline ja funktsionaalne süsteem laste kasvatamiseks ning oma liikmete eest hoolitsemiseks (Crawford 2002, 133). Perekond on sotsiaalse turvavõrgustiku tähtsaimaks osaks (Briar-Lawson 1998, 543), olles palju enam kui grupp inimesi jagamas ühist füüsilist ja psühholoogist ruumi. See on sotsiaalne süsteem, kus on olemas kindlad reeglid, rollijaotused, võimustruktuur, suhtlusviis ja probleemilahendusviisid, mis aitavad sellel efektiivselt toimida. Suhted liikmete vahel põhinevad reeglina ühistel väärtustel ja arusaamadatel ning on tihedalt läbipõimunud. Hästi toimiv pere toetab oma liikmete iseseisvust ja potentsiaali realiseerimist tagades neile turvatunde ja vajadusel kaitstuse (Goldenberg, Goldenberg 2008, 1-4; Siplane 2006, 21). Kuigi peremudelid ja -funktsioonid on aja jooksul paljuski muutunud (Zastrow 1993, 189; Murray, Barnes 2010, 535; Crawford 2002, 133; Greenstein 2006, 7), on tugev perekond lapse seisukohast äärmiselt oluline, avaldades tema arengule suurt mõju (Reinherz, Giaconia, Paradis 2010, 2; Morris et al. 2008, 18).

Lapse õiguste konventsiooni (RT 1996, 16, 56) järgi on lapse isiksuse täielikuks ja harmooniliseks arenguks oluline kasvada üles perekonna keskel, kus väljendatakse piisavalt mõistmist ja armastust. Perekond kui institutsioon on ühiskonnas pidevas muutumises (Kasearu 2009, 3; Siplane 2006, 22), samal ajal peetakse nõ õigeks traditsioonilist peremudelit, kus on ema, isa ja lapsed (DuBois, Miley 2011, 336).

Peretüüpide mitmekesisus (nt vabaabielud, ühe vanemaga pere) ja traditsioonilise pere tahaplaanile jäämine on vähendanud laste võimalusi heaoluks ja stabiilseks kiindumussuhte arenemiseks (DuBois, Miley 2011, 336; Mürsepp 2005, 187; Barker 2002, 22), sh pereelu rahvusvahelistumise tõttu. Näiteks kogevad üksi last kasvatavad vanemad sagedamini stressi, tundes võrreldes paarisuhtes olevate vanematega eluga vähem

rahulolu ning neil ei ole piisavalt aega oma laste jaoks, väidavad Sinisaar ja Tammpuu (2010, 18). Seetõttu võivad perekonna funktsioonid nõrgeneda ja lastele ei suudeta pakkuda vajalikku heaolu. Ka Eestis on viimase kümne aastaga kasvanud lahutuste, ühe vanemaga perede arv ja abieluväliste sündide osakaal (Statistikaamet 2011). Samal ajal peetakse perekonda väga oluliseks elu osaks. Näiteks leiab Eestis 64% elanikest, et perega koos olemine on suurim rõõm ning on märgata perekonna kui olulise institutsiooni tähtsuse kasvu (Sotsiaalministeerium 2008b, 29).

Little ja Mount (1999) toovad välja, et alates 1950-ndatest on enamiku majanduslikult arenenud riikide elanike elutingimustes toimunud suured muutused paremuse poole. Kuigi füüsiline tervis nendes maades on oluliselt parem, võivad sellest hoolimata inimeste sotsiaalne ja psühholoogiline tervis olla halvenenud. Puudust kannatavate laste jaoks mõeldud teenuste hulk on kasvanud, ent oma ala spetsialistid ei ole suutnud omavahel kokku leppida selles, millal ja kuidas vastata laste ja nende perede vajadustele (vt Smith, Cowie, Blades 2008, 550 järgi).

Pered põrkuvad tänases ühiskonnas kokku paljude väljakutsetega (nt töötus, haigused, ühiskonnamuutused), sh raskustega laste üles kasvatamisel, mis võivad olla stressirohked (Early, GlenMaye 2000, 118). Puudustkannatavate perede ja laste arv kasvab kogu maailmas, sealhulgas Eestis. Lapsed puutuvad kokku mitmete riskifaktoritega, mis mõjutavad nende heaolu ja arengut (Toros 2011, 26). Lapsed vajavad turvatunnet, stabiilsust ja kindlat kiindumussuhet. Vanemate ülesanne on tagada piisavalt armastust, kontrolli ja soodustada arengut. Küll aga mõjutavad vanemlust erinevad sotsio-ökonoomilised tegurid nagu töötus jms (Crawford 2002, 139). Kui lapsed kasvavad peredes, kus on ebapiisav materiaalne olukord (nt halvad elamistingimused ja mitterahuldavad baasvajadused), võib see mõjutada vanemate toimetulekut lapse eest hoolitsemiseks negatiivselt, näiteks vanemate stress, mis suurendab lapse hooletusse jätmist. See ei tähenda, et vanemad, kes elavad vaesuses, on oma laste vajaduste suhtes tundetud ning piisava sissetulekuga vanemad on alati oma laste suhtes piisavalt tähelepanelikud. Siiski kogevad kehvemal elujärjel perede lapsed oluliselt sagedamini ebastabiilset perekonnaelu (White, Doollett 1992, 153).

Uuringud on järjepidevalt näidanud, et vastuolulisi sotsiaalseid tingimusi (nt puudulik arstiabi, alushariduse puudumine, ebastabiilne kodu) kogevad lapsed saavad koolisüsteemis keskmiselt kehvemaid tulemusi, viiteid on käitumishäiretele,

komplitseeritud suhetele eakaaslastega, kohanemiskustele, kuritegelikkusele, väiksemale tõenäosusele jätkata õpinguid kõrgkoolis ja leida täiskasvanuna tööd (Smith, Cowie, Blades 2008, 546; McArthur, Thomson, Winkworth, Butler 2010, 4; Noguera 2011, 10; Euroopa Komisjon 2011, 8). Eestis elab suhtelises vaesuses ligi viiendik lastest, kusjuures alates 2008. aastast on olukord järjest halvenenud. Majanduslik kitsikus toob kaasa mitmeid probleeme, pingestades vanemate ja laste omavahelist suhet, mõjutades pereliikmete vaimset tasakaalu ja suhete kvaliteeti (Lasteombudsman 2011, 5-13). Pered, kus lapse arengutingimused ei vasta tema vajadustele, vajavad lisaks sotsiaalnõustamisele ka toetusi ja toetavaid teenuseid (Korp, Rääk 2004, 68).

## **2.2. Pere toetamise võimalused**

Bronfenbrenner (1979) on arendanud ökoloogilise süsteemiteooria, mille järgi mõjutavad last erinevad keskkonnad ehk teisisõnu on oluline lapse ja keskkonna vaheline interaktsioon. Laps elab perekonnas, seega iga süsteem mõjutab üksteist (laps-perekond). Pere ja lapse vahelised suhted sisaldavad nii laialt uuritud perede mõju lastele, mis väljendub peamiselt läbi laste kasvatamise kui ka lapse omaduste ja käitumise mõju pereprotsessidele, sh vanemate käitumisele (vt. Friesen, Brennan 2005, 296 järgi).

Praktikud, kes peredega tegelevad, peavad vaatama kaugemale indiviididest ja saama aru probleemi tähenduslikkusest perele kui tervikule (Zastrow 2010, 231; Boyd Webb 2003, 119). Tanninen, Häggman-Laitila ja Pietilä (2009, 2151) toovad välja, et rahvusvaheliste uuringute järgi kasvab pidevalt psühhosotsiaalset tuge vajavate perede arv. See trend näitab vajadust arendada preventiivseid ja varajast sekkumist võimaldavaid teenuseid. Selleks, et kaasata peresid teenuse osutamisse, on vaja analüüsida, millist teenust pere eelkõige vajab, kuidas teenus abivajajateni viia ning mis eesmärki see kannab (Caruana, McDonald 2011, 2; Morris et al. 2008, 3; Clarke, Hughes 2010, 529). Traditsiooniline lastekaitse lähenemine, kus raskustesse sattunud peredest lapsed eemaldati, on asendunud perede toetamisega, sh positiivse vanemluse arendamisega (Briar-Lawson 1998, 544). Perede abistamisel tuleb esikohale seada lapse huvid, arvestades pere olemasolevaid ressursse ja võimalusi ning teisalt võimalikke ohte lapse elule ja arenguvõimalustele (Lasteombudsman 2011). Oluline on protsessi kaasata ka lapsed, võttes võimalikult palju arvesse lapse soove ning selgitama talle arusaadavalt erinevate tegevuste tähtsust. Laps peab mõistma teenuste vajalikkust ja osalema kõigis tegevustes vabatahtlikult (Korp, Rääk 2004, 55).

Peredest lähtuva aitamistöö eesmärk on pere abistamine oma sisemiste ressursside ülesleidmisel, et nad oleksid võimelised vastu võtma perele olulisi otsuseid ja seeläbi paremini funktsioneerima. Pere abistamise tulemusel loodetakse ära hoida kriisisituatsioonide kordumist (ibid. 87).

Sageli tunnevad pered, et abi ja mõistmise asemel kohtlevad spetsialistid neid hukkamõistvalt ja pööravad tähelepanu vaid negatiivsele (Thorpe 2007, 5). Seda tehes suurendatakse aga distantssi ja võõrandumist, mis edasisele tööle mõjub komplitseerivalt (Pushor 2011, 65). Healy, Darlington ja Feeney (2011, 282) kirjeldavad uuringu tulemusi, mis kajastavad lastekaitseüsteemi poolt peredele suunatud tugiteenuseid saanud vanemate hinnanguid. Enim märgiti suhtlemisprobleeme (nt liialt vähest või ebajärjekindlat suhtlemist perega töötajate poolt), töötaja ülekoormust, austuse puudumist pere vastu ja vähest kaasatust peret puudutavate otsuste langetamisse. Frenchi ja Shinmani (2005, 11) uuringus osalenud vanemad märkisid teenuste vähest kättesaadavust ning stigmatiseeritust. Mandell ja Murray (2009, 19) lisavad siia veel ka spetsialistide soovimatuse teha koostööd ja perede perspektiivi mitteametust, kui see erineb spetsialisti omast.

Mõistmaks lastega perede vajadusi ja potentsiaali, tuleb vähem tegeleda nende puuduste, vigade ja riskidega, keskendudes eeskätt tugevuste otsimisele ja väärtustamisele. Lülitades peretöösse nende tugevused, avaneb rida võimalikke lahendusi (Gilligan 2002, 16). Edukas pere toetamine on eesmärgipõhine, pakkudes sotsiaalset toetust, mis aitab muuhulgas tõsta majanduslikku iseseisvust (Everett, Homstead, Drisko 2007, 162), olles samal ajal tugevustele suunatud, reflektiivne, innovaatiline ja osavõtlik. Selle aluseks on usaldus, austus ja paindlikkus (Morris et al. 2008, 6-8) ning uskumus, et pered on oma elu parimad eksperdid (Zastrow 2010, 231). Pered ise näevad ennetavate teenuste vajadust, mis takistaks probleemide kuhjumist (French, Shinman 2005, 11).

Toimetulekuraskustega, sageli vähese sissetulekuga pered vajavad mahukat praktilist ja emotsionaalset tuge, et toime tulla arvukate ja pikaajaliste lahendamist vajavate küsimustega (Sousa, Rodrigues 2009, 658; Goldenberg, Goldenberg 2008, 4). Pere toetamine seisneb toe mobiliseerimises lapse arengu heaks keerulistes oludes, sh elutingimustes. Selle eesmärk on võimaldada lapse arenguks soodsat ja turvalist elukeskkonda tema enda kodus, pakkudes vanematele tuge oskuste ja teadmiste tõstmise kaudu, kuna perekonnal on otsustav mõju lapse tulevikule. Erinevad stressorid ja pere võime nendega toime tulla määravad lapse arengu ja heaolu. Pere toetamine kaitseb last

läbi stressiallikate vähendamise. Toetus aitab parandada ka peresiseseid suhteid, mis mõjutab last positiivselt (Gilligan 2002, 13-16). Toetus võib olla ka sotsiaalne.

Sotsiaalset tuge võib defineerida kui käitumismustrit, mis aitab stressisituatsioonis inimesel või perekonnal toime tulla lahendamist vajavate probleemidega. See võib olla otseselt probleemi lahendamisele suunatud, näiteks nõu andmine või materiaalne abi. Samal ajal võib see olla ka peamiselt emotsionaalne toetamine, mis sisaldab empaatilist ja aktiivset kuulamist, julgustamist ja osavõtlikkuse väljendamist (Walen, Lachmann 2000, 7; Cutrona 2002, 103-104).

Kui perele on leitud nende vajadustele vastav teenus ja teenuseosutaja, võib see viia suure muutuseni nende elus. Sellele aitavad perede endi hinnangul kaasa mitmed faktorid:

- saada koheldud inimesena, mitte probleemina
- saada ära kuulatud
- saavutada side
- tunded, et nende olukorda on võetud arvesse (McArthur 2010, 35).

Cutrona (2002, 111-114) väidab perede seas läbi viidud uuringutele tuginedes, et enim on hinnatud emotsionaalne tugi. Samas, kui toe pakkujal puuduvad vajalikud teadmised ja oskused, valmistab see toetatavale suure pettumuse ja võib viia aitamissuhte lõppemiseni. Empaatiline suhtumine, toetus ja julgustamine on olulise tähtsusega aitamaks inimesel endal leida lahendus probleemidele ning saavutamaks kontroll oma elu üle. Seetõttu ongi perede toetamisel võtmeküsimusteks kontrolli saavutamine ja jõustamine.

Mandell ja Murray (2009) viitavad erinevatele uuringutele, mis näitavad, et perekeskse lähenemise tulemusel paranevad perede rahulolu, eneseusk, toimetulek, vanemlikud oskused ja laste käitumine.

Mitmete keeruliste probleemidega võitlevad pered ei pruugi esialgu toetust vastu võtta, mille põhjuseks võivad olla seotud eelnevate sotsiaalsüsteemiga seotud negatiivsed kogemused, häbitunne oma abivajaduse pärast, informatsioonipuudus või ülekurnatus. Seda enam vajavad need pered toetavat, ennetavat, tulevikku suunatud ja koordineeritud tugiteenust, seetõttu on tähtis pühendada neile vajalikul määral aega ja tähelepanu (McArthur 2010, 34; Gilligan 2002, 21).

Eestlastele on omane püüd pereelu probleemidega ise toime tulla. Väärtushinnangute uuringu (2008) põhjal arvab 76 % elanikkonnast, et lapsevanemad peavad laste kasvatamisega seotud probleemidega toime tulema iseseisvalt. Üle poolte lapsevanematest on tunnistanud, et tunnevad end lapsevanematena ebakindlalt, tundes puudust lapse sotsiaalse, emotsionaalse ja haridusliku arendamisega seotud teadmisesest ja neil on nii laste kui täiskasvanutega erinevaid probleeme ette tulnud, kuid nad on püüdnud ise hakkama saada (Sotsiaalministeerium 2008b).

Lasteombudsmani (2011, 13-16) uuringu järgi püüavad kohalikud omavalitsused perede igapäevaeluga toimetulekut vastavalt oma võimalustele abistada läbi erinevate toetuste ja teenuste: tugiisiku teenus, võlanõustamine, õigusabi, sotsiaalnõustamine, sotsiaaleluruumi pakkumine. Siiski on lastele ja peredele suunatud teenused kättesaadavad eeskätt suuremates omavalitsustes ja keskustes. Väiksemates omavalitsustes teenuseid napib või puuduvad need üldse. Juurde oleks vaja perede tugiisikuid, võlanõustamisteenust, perelepitust, psühholoogi- ja psühhiaatriteenust, logopeedi teenust. Piisavat teenuste kasutamise võimaldamist peredele takistab kohalike omavalitsuste puhul erinevate ressursside – aja, raha, spetsialistide – puudus. Ei ole piisavalt teenuseosutajaid, mistõttu teenustele on pikad järjekorrad. Samuti ei ole omavalitsustel piisavalt vahendeid, et pakkuda lastele ja peredele teenuseid vajalikus mahus. Nende perede puhul, kus probleemid on pikaajalised ja süvenenud, on lastekaitsjate hinnangul ka lahenduste leidmine aeganõudvam ja keerulisem, lisaks on abi küsimisel ja andmisel takistuseks perede hoiakud ja valehäbi (ibid.). Selle vähendamiseks tuleb laiemale avalikkusele tutvustada peresid toetavate teenusete olemust ning osutamise vajadust, et vähendada sildistamist (Ratnik 2007, 31).

### **2.3. Tugiisikuteenus**

Sotsiaalhoolekande seaduse (RT I 1995, 21, 323) järgi on sotsiaalhoolekande ülesanneteks isikule või perekonnale toimetulekuraskuste ennetamiseks, kõrvaldamiseks või kergendamiseks abi osutamine ja sotsiaalsete erivajadustega isiku sotsiaalsele turvalisusele, arengule ja ühiskonnas kohanemisele kaasaaitamine. Sotsiaalhoolekande põhimõteteks on inimõiguste järgmine, isiku vastutus enda ja oma perekonna heaolu eest, abi andmise kohustus, kui isiku või pere võimed ei ole piisavad toimetulekuks ning isiku ja perekonna toimetuleku soodustamine. Sotsiaalteenuseid osutatakse üldjuhul personaalselt.

Siiski on mitmeid teenuseid, kus teenuse saamisega on seotud mitu pereliiget või kogu pere samaaegselt. Sotsiaalteenuste kõrval toetavad perede toimetulekut ka toetused, hüvitised, maksusoodustused, teised avalikud teenused jm (Sotsiaalministeerium 2008a).

Medari ja Tambergi (2001, 122) uuringust selgus, et pered ootavad sotsiaaltöötajatelt rohkem kodukülastusi, mis annaks autentsema pildi nende olukorrast. Kohaliku omavalitsuse sotsiaalametnikud on sageli ülekoormatud bürokraatiast, mis jätab liialt vähe aega otsese klienditöö tegemiseks. Samal ajal on oluliseks takistuseks hoolekandeteenuste osutamisel perekondadele nende kodus ühiskonnas valitsevad sotsiaalsed väärtused, mis rõhutavad eelkõige perekonna privaatsust ja autonoomiat ning vanemlikku autoriteeti.

Koos hoolekande- ja lastekaitsetöö arenguga on välja kujunenud nii õiguslikud kui ka teaduslikud alused, kuidas lapsi kõige paremal moel aidata. Oluline on last näha tema elukeskkonnas, kus on tema pere (Korp 2002, 45). Lasteombudsmani (2011, 33) uuringust nähtub, et lastekaitsetöötajate hinnangul vajatakse perede ja laste igapäevaelu korraldamiseks ja toimetuleku toetamiseks senisest enam tugiisikuteenust. Mõnel juhul piisab pere aitamiseks pühendunud inimesest, kes aitab perel eelarvet koostada ja ebavajalikke kulusi piirata ning juhatab vanemad tööturuteenusteni ja lapsed kooli. Tugiisikuteenuse mahu suurendamine läbi täiendava finantseerimise ja teenuse osutajate koolituse ning vabatahtlike tugiisikute kaasamise toetab peresid iseseisva toimetuleku saavutamisel.

Tugiisikuteenuse sisuks on ühe või mitme kooselava isiku abistamine jõustamise ja juhendamise kaudu tema kohustuste täitmisel, õiguste teostamisel või toimetulekul raske olukorraga isiku igapäevases elukeskkonnas. Teenus aitab vastavalt olukorrale inimese toimetulekuvõimet säilitada, parandada või takistada toimetulekuvõime suurt langust (Sotsiaalministeerium 2009). Tugiisik on omandatud teadmiste ja isiklike kogemuste najal teist inimest toetav isik ning tema töö baseerub praktilistel peretöö oskustel ja eetilistel tõekspidamistel ning lapsi ja peresid käsitleva seadusandluse tundmises. Tema peamisteks rollideks on olla empaatiline toetaja, suunaja, nõuandja, võimaldaja, käimalükkaja, lepitaja ja eestkõneleja. Oluline on süsteemne tegutsemine ja koostöö perega (Peters 2010, 3-4).

Tugiisik külastab peret nende kodus. Kodukülastus annab võimaluse jälgida ja hinnata perekonna elu-olu tema loomulikus keskkonnas ning on võimalik kavandada just sellele perele sobivaim sekkumisviis ja hinnata selle mõju. Kohtudes kodus on suurem tõenäosus saavutada kontakt kõigi pereliikmetega, sest just nemad ise on oma elu ja vajaduste



parimad eksperdid. Koduse sekkumise eelis on ka võimalus kohe hinnata uute oskuste mõju pere olukorrale ning ka klientide väljalangevus on väiksem (Selg 2002, 206). Töötades perega nende kodus annab võimaluse saavutada kontakti ka nende peredega, kes on tõrjuvad või kahtlustavad ametnike ja üldise süsteemi vastu (Collins, Jordan, Coleman 2007, 29).

Pere tugiisik aitab sõnastada ja kindlaks teha lahendamist vajavad probleemid, ehitab üles koostöösuhte selliselt, et pere usuks endas olevat ressursi olukorra parandamiseks ning vajadusel suunab pere saama pikemaajalisemat abistavat teenust (nt pereteraapia) (Shulman 2012, 260). Panfilise ja Dubowitzi (2005, vt Morris et al. 2008, 65 järgi) uuring kirjeldab pere tugiisikuteenust, mille eesmärk on pere funktsioneerimise parandamine läbi tugevuste suurendamise, jõustamise ja vanemlike oskuste tõstmise. Teenuse tulemusel väheneb vanemate stress ja laste väärkohtlemise risk.

SA Dharma koolituskeskuse poolt välja antud abimaterjali „Vabatahtliku tugiisiku meelespea“ (Peters 2010, 3) järgi on pere tugiisiku töö põhimõtted:

- kodu on parim koht pere abistamiseks;
- kesksel kohal on laste heaolu ja nende õiguste tagamine;
- pere respekterimine – kultuuri, maailmavaate, usuliste tõeskpdamiste, hoiakute ja väärtuste austamine;
- pereliikmete jõustamine, nende sisemiste ressurside, potentsiaali ja kompetentside avastamine, esile toomine ja abistamine nende kasutusele võtmisel sel määral, et pere oleks võimeline edaspidi end ise aitama;
- pere toetamine suurendamaks nende võimekust töötada enda poolt seatud eesmärkidega ning tulla toime muutmist vajavate olukordade ja probleemidega lähtudes pere enda väärtustest ja nägemustest. Keskendutakse pere soovidele ja sellele, mis juba toimib ja aitaks kaasa eesmärkide saavutamisele. Sekkumises keskendutakse klientide poolt defineeritud eesmärkide saavutamiseks nende tugevustele, oskustele, teadmistele ja soovidele;
- pere iseseisvuse soodustamine ja toetamine, püütakse vältida sõltuvussuhte tekkimist;

- esmajärjekorras tegeletakse akuutsete probleemidega, seejärel asutakse tööle pikemaajaliste eesmärkidega;
- vanemate toetamine kasvatusprotsessis ja lastele soodsa arengukeskkonna kujundamisel;
- pere abistamine mitteametliku lähivõrgustiku leidmisel, lähivõrgustiku kaasamine;
- partnerlussuhe pere ja tugiisiku vahel;
- pere kui sotsiaalse süsteemi arvestamine – mistahes sekkumine mõjutab kõiki pereliikmeid;
- pidev tagasiside andmine, mis aitab vähendada möödarääkimisi, samuti toetab pidevat eesmärkide ülevaatamist ja vajadusel korrigeerimist;

Sotsiaalteenuste nõudluse järkjärguline suurenemine on toonud endaga kaasa vajaduse võtta kasutusele uusi mudeleid teenuste pakkumisel. Sellega seoses on avalikus sektoris järjest enam tähelepanu pöördunud eraettevõtluse komponentide rakendamisele sotsiaalteenuste osutamisel, et vastata elanike kasvavatele vajadustele. Ühe võimalusena nähakse sotsiaalteenuste delegeerimist era- ja kolmanda sektori organisatsioonidele (Zeiger 2007, 4).

### **2.3.1. SA Dharma Tugiisikute Tugikeskus**

Heategevusfond SA Dharma loodi 2001. aastal. Selle missiooniks on hoolimine igast lapsest ning visioon kannab ideed läbi vabatahtlike võrgustiku ühiskonna paremaks muutmist. Esialgu toetati abivajavaid peresid üksnes rahaliste toetuste kaudu, kuid analüüsidest vabatahtlike võrgustikult tulnud info alusel laste ja pere olukorda Eesti riigis, leiti, et oluliselt tähtsam on teadmiste ja praktiliste oskuste pakkumine (Heategevusfond SA Dharma 2001-2011, 4-9).

2004. aastal mõisteti vajadust inimeste järele kohalikes omavalitsustes, kes oleksid valmis tegelema abivajajatega, mis aitaks kaasa perede jõustamisele. Sellest tulenevalt alustati lastega peredele tugiisikute koolitamisega. Esimesed tugiisikud lõpetasid koolituse 2005, samal aastal käivitusid ka supervisioonid tööd alustanud tugiisikutele (ibid. 26-27; Vabatahtliku tugiisiku meelespea 2010, 1).

2007. aastal alustati tugiisikute koolitamist Haridus- ja Teadusministeeriumi koolitusloaga 120-tunnise õppekava alusel. Koolituskava keskendub suhtlemis- ja mõjutamisoskustele (sh vägivallatule suhtlemisele), tugiisiku töö alustele ja eetikale, antakse ülevaade erinevatest sõltuvushäiretest, praktilisest toimetulekuõpetusest, seadusandlusest, võlanõustamisest ja võrgustikutööst. Samal aastal korraldati koolituse lõpetanud tugiisikute seas küsitlus (vastajaid 115), mille tulemustest ilmnnes, et vaid 30% osutab teenust oma elukohajärgses omavalitsuses. Selgus, et tugiisikud olid jäänud üksi, neid ei olnud teenuste pakkumisel kaasatud ning nad ise ei osanud end kuhugi pakkuda. Lisaks leidis 80 vastajat, et oleks oluline jätkata üheskoos tugiisikutegevust. 2007.aastal asutati SA Dharma juurde Tugiisikute Tugikeskus, mille tegevuse eesmärk on koolitatud laste ja lastega perede tugiisikute tegevuse toetamine, kaasates sellesse ka erinevate piirkondade kohalikke omavalitsusi. Moodustati 7 piirkonna tugikeskused: Harju- (siia kuulub ka Raplamaa), Järva-, Viru-, Jõgeva-, Tartu-, Põlva- ja Läänemaa (siia kuulub ka Saaremaa) keskus. Tugiisikukeskuse põhikirjaliseks eesmärgiks on toetada laste ja lastega perede toimetulekut ning arengut läbi ühingu liikmete tegevuse koordineerimise, toetamise ja väärtustamise. Tegevusi on siiani ellu viidud projektipõhiselt ning annetuste toel (SA Dharma 2012a).

2008. aastal käivitati tegutsevate tugiisikute nõustamis- ja täiendkoolituste süsteem, mis toetas ko- ja supervisioonide läbiviimist ning vajalike täiendavate teadmiste juurde saamist. Oluliselt kasvas ka koostöö kohalike omavalitsustega koolitatud tugiisikute reaalseks rakendamiseks (Heategevusfond SA Dharma 2001-2011, 29).

2010. aastal laienes Tugiisikute Tugikeskus Ida-Virumaale, Viljandi ja Võru maakonda. Lisaks viidi koostöös Swedbankiga läbi pilootprojekt, mille käigus pakuti laenukohustustega peredele nõustamis- ja tugiisikuteenust. 2011. aasta sügiseks oli SA Dharma poolt koolitatud 302 vabatahtlikku tugiisikut, 2012. aastal alustas esimene koolitusgrupp Haapsalus. Koostöölepingud on sõlmitud 13 mittetulundusühinguga, kes teevad koostööd kohalike omavalitsustega ning oakuvad tugiisikuteenust. Nende kaudu on perioodil 2006-2011 toetatud 285 peret (ibid. 30-31).

### **2.3.2. Varasemalt läbi viidud tugiisiku teemalised uuringud**

Petersoni (2002) diplomitöös uuriti tugiisikuteenuse tähendust teenuse saajale Pärnu Lastekaitse Ühingu näitel, mille põhjal autor tõi välja, et teenuse saaja jaoks on võtmesõnadeks kliendist hoolimine, tema toetamine ja selle läbi kliendis heaolutunde tekitamine. Lisaks leidis Peterson, et kohaliku omavalitsuse poolne teenuste ostmine annab

võimaluse vabatahtliku sektori arenguks, mille läbi saab võimalikuks teenuse arenemine ja kvaliteedi kasv, mis tõstab selle usaldusväärsusust kõigi osapoolte jaoks.

Kannistu (2006) magistritöös teemal „Tugiisikuteenuse osutamisest riskirühma peredele ja lastele Pärnumaa näitel“ uuriti tugiisikuid ja teenusega kokku puutuvaid sotsiaaltöö spetsialiste. Perede abistamise võimalustena toodi välja eelkõige nõustamist, vähesel määral ka tugiisikuteenust. Peamise põhjustena perede jõudmisel tugiisikuteenusele märgiti sõltuvusprobleeme ja töötust. Järeldustena tõi Kannistu välja, et tugiisikuteenus on perede toetamisel väga vajalik, kuid puudub piisavalt teenuseosutajad. Lisaks märkis ta teenuse osutamise perioodi pikendamise olulisust.

2008. aastal kirjutas Võsu oma magistritöö tugiisikuteenuse osutamisest Tapa vallas, intervjueerides ainestiku saamiseks sotsiaalnõunikku ja tegutsevaid tugiisikuid. Uurimistulemuste põhjal esitas ta ettepanekud, milles soovitas teenuse ühtlustamiseks välja töötada teenuse protsessi kajastavad dokumendid, korraldada tugiisikutele koolitusi ja supervisioone, läbi viia teenuse kvaliteedi tõstmiseks rahulolu-uuringuid teenuse kasutajate seas ning tõsta inimeste teadlikkust teenusest.

Ratniku ja Kibini (2009) poolt koostatud „(Pere) tugiisiku teenuse efektiivsuse uuringus“, milles küsitleti nii kohaliku omavalitsuse töötajaid, tugiisikuid kui ka teenuse saajaid, toodi välja, et teenuse käivitamise põhjusteks on abivajavate perede arvu pidev kasv, ametnike liialt suur töökoormus, hea võimalus peresid kõige paremini toetada ja võimalus vähendada laste perest eraldamist. Teenuse osutamist takistavate asjaoludena nimetati perede soovimatust teha tugiisikuga koostööd ja tugiisikute vähesust. Tugiisikud ja kohaliku omavalitsuse spetsialistid pidasid tugiisiku ülesanneteks sotsiaalse toe pakkumist, vanemluse toetamist, erivajadusega vanema juhendamist, lapse ja pere igapäevaeluga toimetuleku toetamist. Raskeks peeti kõigi täiskasvanud pereliikmete kaasamist ja teenuse olemuse selgitamist. Intervjueeritud pered (13) nimetasid teenusele suunamise põhjusteks: emotsionaalse toe ja ärakuulamise vajadus, soov paremini toime tulla, konkreetse probleemi lahendamine ning vajadus uute teadmiste, kogemuste ja oskuste järele. Keskmiselt oli teenuse pikkus kuni kuus kuud. Üldiselt jäid pered teenusega rahule (ibid.).

2011. aastal viis SA Dharma perioodil 2007-2011 tugiisikuteenust saanud perede hulgas läbi küsitluse, milles osales 73 peret. Sellest selgus, et 59 peret sai teenust esimest korda, teistele oli see mitmes kord. Kaks kolmandikku jõudis teenuseni kohaliku omavalitsuse

sotsiaaltöötajate vahendusel ning neist pooled arvasid, et see on ka selleks mugavaim viis, kuna sotsiaaltöötajatel on reeglina olemas kogu info erinevate teenuste võimaluste kohta. Uuringust selgus, et kohtumised tugiisikuga toimusid 61 pere puhul kodus, kohtumiste sageduseks 35-l juhul üks kord, 30 perel kaks korda ja seitse peret kohtus tugiisikuga neli korda nädalas, üks pere veel sagedamini (SA Dharma 2012b)

SA Dharma tagasisideküsitluses osalenud respondentidest 52 teenuse saajat hindas, et sai tugiisikult olulist abi ja vaid üks ei tunnetanud teenuse mõju oma toimetulekule. Tugiisiku suhtlemisostkust, teadmisi ja usaldusväärstust hinnati 5-palli süsteemis keskmiselt 4,6 punkti vääriliseks. Ankeedi täitjatest 46 teenuse saajat hindas tugiisikuteenust väga vajalikuks, 25 vajalikuks ja kaks vastajat mitteoluliseks. Lisaks selgus, et 47 vastajat oli valmis antud teenust vajadusel kasutama ka edaspidi, 21 vastajat oli valmis seda kaaluma kui üht võimalikku varianti, kolm inimest kahtles teenuse tulemuslikkuses ja üks oli kindel, et antud teenust ta enam kunagi kasutada ei soovi (ibid.). Tabelis 1 on välja toodud tugiisiku poolt abistatud tegevused:

**Tabel 1. Tegevused (SA Dharma 2012b)**

<b>Tegevused</b>	<b>Perede arv</b>
Eelarve koostamine	48
Nõustamine laste kasvatamise küsimustes	49
Nõustamine paarisuhte küsimustes	53
Abistamine suhtlemisel ametiasutustega	54
Kodu korrastamine	12
Abi elamistingimuste parandamisel	19
Materiaalse abi vahendamine	41
Abi töökoha leidmisel	25
Ainult lapse abistamine	7

Sõstar-Peerne (2011) magistritöös, milles uuriti professionaalse tugiisikuteenuse osutamist multiprobleemsetele peredele, jõuti tulemusele, et tugiisikuteenus peredele on üks parimaid aitamiseviise ja sageli tulemuslik, kuid napib kvaliteetseid teenuseosutajaid. Tugiisikut nähti ühenduslülina kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja ja perekonna vahel, kes aitab koostöös perega jõuda soovitud tulemusteni. Ka Sõstar-Peerne viitas teenust reguleeriva dokumentatsiooni väljatöötamise vajalikkusele.

Kokkuvõtvalt nähtub kirjeldatud uuringutest vajadus tugiisikuteenuse järele. Samas on vähem uuritud teenuse kasutajaid ehk kliente, mis aga on oluline hindamiseks teenuse mõjusust klientide jaoks ning vajalik teenuse edasiseks arendamiseks.

## 2.4. Tugevustele suunatud lähenemine

Sotsiaalhoolekanne on oma arengus läbi käinud pika tee, alustades erinevate religioonide ja heategevusseltside püüdlustest aidata vaeseid, nälginuid, erivajadusega inimesi ning kogukonna probleemide korral (Leighner 2008, 22). Ajalooliselt on perede aitamisel kasutatud traditsioonilist lähenemist, mis on suunatud kliendi probleemidele, puudujääkidele ja patoloogiatele (Zastrow 2010, 77; Early, Glen Maye 2000, 121; Healy 2005, 153- 154). Vanemate süüdistamine, austuse puudus, suutmatus omaks võtta teistsuguseid arvamusi, püüd kehtestada oma „õige“ nägemus takistavad avatud ja mõistva suhte loomist (Collins, Jordan, Coleman 2007, 23). Teisisõnu, on traditsiooniline lähenemine sageli suunatud kliendi tugevuste märkamise asemel tema puuduste, ebakompetentsuse ja kohanemiskeskuste kindlaksetegemisele (DuBois, Miley 2011, 23; Healy 2005, 167).

Alates 1980-ndatest on perede toetamisel liigutud probleemikeskselt lähenemiselt ressursside suurendamisele ehk tugevustele suunatusele (Healy 2005, 151; Min 2011, 15; Tanninen et al. 2009, 2158), kuigi esimene lähenemine on siiski tänasel päeval ülekaalus (Sousa, Rodrigues 2009, 650), mida võib öelda ka Eesti kohta (Toros 2011).

Tugevustele suunatud lähenemine aitab tasakaalustada traditsioonilist probleemikeskset lähenemist ja väärtustab kliendi tugevusi ning võimalust areneda, leida tasakaal ning vajalikud toimetulekuviisid funktsioneerimiseks läbi sisemiste ja väliste ressursside (Saleebey 1996, 297). See kohustab meid mõistma ja uskuma, et kõigil ilma eranditeta on sisemisi ja väliseid tugevusi, teadmisi ja ressursse (MacFarlane 2006, 175; Saleebey 2000, 127). Rõhuasetus ongi eelkõige kliendi tugevustel ja oskustel. Ka kõige raskematel ja tõrksamatel klientidel on võimalik teha edusamme, kui aidata neid oma võimete taasavastamisel (Brun, Rapp 2001, 279-286). Põhjus, miks tuleks rõhk asetada klientide tugevustele, on vajadus aidata kaasa nende enesehinnangu tõstmisele. Suurel osal neist esineb väärtusetuse ja läbikukkumise tunne ning vähene eneseaustus (Zastrow 2010, 77). Tugevustele suunatud lähenemine on kliendikeskne protsess, mille käigus sotsiaaltöötaja aitab kliendil muuta probleemid väljakutseteks ning toetab tugevuste (taas)leidmisel, nende edendamisel ja kasutusele võtmisel (Min 2011, 19).

Antud lähenemine kannab endas humanistlikku inimkäsitlust, millel rajaneb kogu sotsiaaltöö, toetudes sellistele põhialustele nagu kliendi austamine ja enesemääramisõigus ning rõhutades optimismi ja loovuse olulisust (Healy 2005, 151-169).

Nagu märgivad Saleebey (2000; 2008), Cash (2008), Johnson ja Yanca (2010), on kõigil peredel tugevusi ning keskendumine tugevustele probleemide asemel viib suurema tõenäosusega perele vajalike lahenduste leidmiseni. Pere tugevad küljed on vundamendiks positiivseteks muutusteks. Keskendumine negatiivsele ei ole niivõrd oluline, kui leida üles tugevad küljed ajal, mil pere püüab oma olukorda parandada (Olson, DeFrain 2006, 12-14). Pere tunnustamine ja tugevuste leidmine aitab neil paremini toime tulla (Early, GlenMaye 2000, 118), samal ajal suhtumine klienti kui vaesesse, puudustkannatavasse, võimetusse ohvrise, kes ei suuda leida lahendusi, on edasiliikumist takistav (DuBois, Miley 2011, 23).

Mõnikord mõjutavad meie eelarvamused omistama klientidele iseloomujooni, käitumismustreid, motiive ja isegi kogemusi, mida tegelikult ei esine. Samuti võivad need eelarvamused takistada meid nägemast olemasolevaid võimalusi ja kapatsiteeti, mis igas inimeses, peres ja kogukonnas peidus on. Siinkohal märgib Saleebey (2008, 128), et mida kauem inimesed, keda me määratleme klientidena, hoolekandesüsteemis püsivad, seda raskem tundub nende aitamine. See võib olla seotud sümbolite, nimetuste ja kujutlustega, mida me neile aitamisprotsessis omistame.

Tugevustele suunatud lähenemine aitab spetsialistil keskenduda puudujääkide asemel oskustele ja tugevatele külgedele. See lähenemine rõhutab jõustamise, resilientsuse ja terviklikkuse olulisust inimestega töötamisel (Johnson, Yanca 2010, 8). Lisaks eelpooltoodule toovad need autorid välja kaks põhitõde, mis antud lähenemist iseloomustavad:

- igal indiviidil, perel, grupil ja kogukonnal on tugevusi,
- igas keskkonnas on peidus olulisi ressursse.

Keskendudes indiviidide, perede ja kogukonna eneseväljendusele ja üheskoos töötamisele parema tuleviku suunas, jäetakse suurema tähelepanuta minevikus tehtud vead. Tugevustele suunatud lähenemine julgustab meid samal ajal keskenduma ka teenuse kasutaja sotsiaalsele kontekstile. Kontrastiks paljudele teistele sotsiaaltöös dominantsetele suundadele, soovitatakse siin kasutada kliendi ümber olevaid formaalseid ja mitteformaalseid võrgustikke saavutamaks püstitatud eesmärgi (Healy 2005, 152-167).

Tähtis on luua pere ja töötaja vahel partnerlussuhe, et leida üles tugevused ja õppida, kuidas tugevuste abil tulla toime raskustega. Tugevused ei pruugi ilmnedes esmakohtumisel, kuid kui usalduslik vahekord on loodud, on neid võimalik märgata (Cash 2008, 473; Johnson, Yanca 2010, 9). Partnerlussuhtel on ka teine oluline väärtus – lahendus peab tulema kliendilt, mitte spetsialistilt. Spetsialist toetab klienti nende lahenduste leidmisel, mõistes kliendi olukorda, aidates leida temas need strateegiad, mis aitavad raskusega toime tulla. Aitamissuhte kvaliteet ongi üheks võtmeküsimuseks. Selle tähtsaimad komponendid on austus, siirus, koostöö, hoolivus ja empaatilisus. Pere on suhtes võrdne partner ning see vabastab ka sotsiaaltöötaja ainuvastutusest olukorra parandamisel (Saleebey 2000, 131; Early, GlenMaye 2000, 120).

Oluline on mõista ja austusega suhtuda kliendi arusaama oma olukorrast, ideedesse, kuidas olukorda parandada ning mitte halvustada või ignoreerida tema unistusi, lootusi ja võimeid, kuna vastasel korral riskime nii kliendi motivatsiooni, koostöö kui ka usalduse kaotusega. Tugevusteni jõudmiseks peab töötaja olema tõeliselt huvitatud kliendi loost ja uskuma, et tal on:

- väärtuslikud teadmised, mis on saavutatud läbi oluliste kogemuste;
- lootused, uskumused, huvid;
- midagi, mida ta suudab teha oskuslikult (Saleebey 2008, 128-133).

Tugevustele suunatud lähenemise praktika on eesmärgile suunatud. Kliente julgustatakse püstitama eesmärke, mida nad oma elus sooviksid saavutada (Manthny, Knowles, Asher, Wahab 2011, 131). Inimesed on enam motiveeritud püüdlema eesmärkide poole, mis on spetsialistide asemel püstitatud nende eneste poolt. Tulemused on tõenäolisemalt saavutatavamad, kuna klient keskendub soovitud olukorrani jõudmisele (MacFarlane 2006, 175).

Antud lähenemist on kritiseeritud, et see on kõigest mantra julgustamiseks positiivset mõtlemist ja naiivne katse ümber kujundada probleeme (Healy 2005, 167-168; Saleebey 1996, vt Brun, Rapp 2001, 280 järgi) ning pannes kliendi uskuma, et ta suudab kõike, võib see viia suure tagasilöögini. Seetõttu on oluline leida koos abistajaga realistlik eesmärk (MacFarlane 2006, 175).



Tugevustele suunatud lähenemine ei tähenda probleemide eitamist, millega lapsed, pered ja kogukonnad kokku puutuvad. Küll aga rõhutatakse, et võimaliku positiivse lahenduse mittenägemine on sama, mis probleemi eitamine (ibid. 127-128; Saleebey 2000, 129). Perega töötades peab olema valmis rakendama tugevustele suunatud lähenemist kogu aitamissuhte vältel. Ei piisa sellest, kui seda kasutada ainult alguses ning jääda lootma, et edaspidi saab klient ise hakkama. Kliendi toetamiseks peab olema valmis kogu suhte vältel, eriti mis puudutab eesmärgipõhiseid tegevusi (Brun, Rapp 2001, 287).

Tugevustele suunatud lähenemine on tihedalt seotud jõustamisega ning läbi mille erinevad raskused ja väljakutsed sõnastatakse koos olemasolevate tugevuste ja ressursidega (Healy 2005, 157; Saleebey 2000, 127; Zastrow 2010, 77-78).

#### **2.4.1. Jõustamine sotsiaaltöö kontekstis**

Jõustamine tõusis sotsiaaltöös esile 1980/90-ndatel rõhutades võrdsust ja sotsiaalset õiglust. Ameerikas kasutatakse seda peamiselt töötades etniliste vähemustega, eriti grupi- ja kogukonnatöös. Suurbritannias püütakse selle põhimõtteid liita riikliku sotsiaalpoliitikaga (Payne 2005, 306; Zastrow 2010, 17). Jõustamine Eesti sotsiaaltöös on seotud tugevustel põhineva lähenemisega ning koos moodustavad nad loogilise terviku, keskendudes jõu andmisele individuaalselt, mitte sotsiaalselt (Selg 2008, 22).

Jõustamise kohta ei ole selget kontseptsiooni, mis tuleneb ühtse definitsiooni puudumisest. See on segu erinevatest kontseptsioonidest, tehnikatest, vanadest ja modernsetest ideedest, olles mõjutatud erinevate gruppide poolt – poliitikud, teoreetikud, praktikud ja teenuse saajad (Fitzimons 2011, 4; Everett, Homstead, Drisko 2007, 161; Adams 2003, 28). Parima jõustamise praktika saavutamiseks tuleb teoreetilist baasi siduda klientide teadmiste ja kogemustega (Boehm, Staples 2002, 457).

Jõustamine on protsess, kus suurendatakse personaalseid, interpersonaalseid ja sotsiaalseid oskusi ning suutlikkust, et indiviidid, pered ja kogukonnad oleksid võimelised saavutama eesmäärke, mis on neile olulised. On leitud, et kui aitamissuhtes kasutada jõustamist võtmeelemendina, aitab see vanematel võtta vastutust oma pere ja isegi kogukonna eest, milles nad elavad (Zastrow 2010, 17; Holcomb-McCoy, Bryan 2010, 262-265). Jõustamise eelduseks on kombinatsioon vastastikkusest toetamisest, eneseabist ja liberaalsetest liikumistest (nt anti-rassism, feminism, ealine, seksuaalne, usuline vm diskrimineerimine).

Läbi jõustamise muutuvad inividid, grupid ja/või kogukonnad võimeliseks saavutama kontrolli oma olukorra üle ning saavutama endile püstitatud eesmäärke, olles sealjuures võimelised töötama iseenda ja teistega parandamaks elukvaliteeti (Adams 2003, 5-8). Jõustamise all mõistetakse püüdlust anda oma klientidele võimet teostada nii palju kui võimalik kontrolli oma elu üle ja kasutada keskkonnas olemasolevaid ressursse vastavalt oma vajadustele (Hepworth, Larsen 1990, 453).

Võib öelda, et jõustamine on protsess, mille jooksul spetsialist aitab kliendil identifitseerida erinevaid võimalusi, mis vastavad kliendi vajadustele. Töö keskne idee on aidata kliendil langetada otsuseid, mis mõjutavad nende elu ning mõista vastutust nende otsuste eest. Selle lähenemise kasutamine aitab inivididel ja gruppidel ületada tõkkeid eneseteostusel kasutades olemasolevaid sotsiaalseid struktuure (Fitzimons 2011, 3, 17; Payne 2005, 297). Kliendiga töötav spetsialist ei ole siin juures kõike teadev ekspert, kes pakub valmis lahendusi, vaid toetab tema iseseisvust ja aktiivset osalemist otsuste langetamisel (Boehm, Staples 2002, 450). Jõustamise võtmeks on kliendi tugevuste leidmine, tähelepanelik kuulamine ja suhete arendamine (Everett, Homstead, Drisko 2007, 166), mille tulemusel klient mitte üksnes ei ole võimeline lahendama olemasolevaid probleeme, vaid suudab toime tulla ka edaspidi olles kompetentsem ja teistest vähem sõltuv (Graves, Shelton 2007, 557).

Jõustamise strateegia on õpetada klientidele jõu dünaamilisust, märkama erinevaid ressursside allikaid ning aidata avastada ja enda kasuks tööle rakendada oma tugevusi, arendada sotsiaalseid oskusi (Hepworth, Larsen 1990, 454).

Jõustamine on samal ajal nii eesmärk kui ka protsess. Eesmärgina on jõustamine püsiva eesmärgi ja valikuvõimaluste otsimine, ressursside avastamine ja oma saavutustest teadlikuks saamine. Jõustamine kui protsess on töötaja ja kliendi vastastikkune koostöö saavutamaks kliendi poolt soovitud seisundit või olukorda teadmiste, oskuste ja enesekindluse tõstmise kaudu (Rapp 1998, vt Saleebey 2000, 128 järgi; Fitzimons 2011, 5-16; Boehm, Staples 2002, 450). Kliendi jõustamine mõjub positiivselt tema enesehinnangule- ja kindlusele, mina-pildile ning moraalile (Hepworth, Larsen 1990, 453). Selleni jõudmine on tihti aeganõudev protsess (Everett, Homstead, Drisko 2007, 163).

Kasutades jõustamist sotsiaaltöö kontekstis, on oluline järgida järgmisi põhimõtteid:

- jõustamine on koostööl põhinev protsess, kus klient ja töötaja tegutsevad üheskoos partneritena;
- jõustamine näeb klienti kompetentse ja suutlikkuna läbi viima muutusi saades juurdepääsu ressurssidele ja võimalustele;
- klient ise peab end tajuma olulise tegurina muutuste saavutamiseks;
- mitteametlik võrgustik on äärmiselt oluline toetusallikas, et vähendada stressi ja suurendada enesekontrolli;
- klient peab osalema jõustamisprotsessis: eesmärgid, vahendid ja tulemused peab klient ise seadma ja leidma;
- jõustamine on dünaamiline, sünergiline, pidevalt muutuv ja arenev protsess (DuBois, Miley 2011, 22).

Jõustamine nõuab pühendumist klientide kogemustele ja valmisolekut töötada nende endi arusaamade ja eelistuste alusel (Adams 2003, 75-76), samal ajal on oluline kliendi oma soov olukorda muuta – sotsiaaltöötajad võivad püüda klienti jõustada ja julgustada, kuid tal endal peab olema valmidus abi vastu võtta (Johansson, Sewpaul et al. 2008, 260-261).

Jõustamise riskideks võib pidada keskendumist ainult kliendi võimetele, kus ei üritata muuta sotsiaalset struktuuri, pannes kogu vastutuse muutuste eest kliendile, keda küll toetatakse, kuid kes sellest hoolimata peab silmitsi seisma sotsiaalsete takistustega. Lisaks tekib oht, et töötajad hakkavad eeldama, et läbi jõustamise saavutavad kliendid jõustatuse kõrgeima astme. On siiski selge, et kuigi efektiivne töö aitab kliente, ei tähenda see seda, et nad saavad täielikult ilma kõrvalise toetuseta hakkama (Payne 1995, 195; Boehm, Staples 2002, 456).

Nõustades perekondi peetakse jõustamise all silmas vanemate abistamist nende jõuvarude leidmisel (Holcomb-McCoy, Brian 2010, 265) ja psühhosotsiaalse toimetuleku parandamist. Cunningham, Henggeler, Brondino ja Pickler (1999) väidavad endi poolt läbi viidud uuringule tuginedes, et läbi jõustamise paranevad peresisesed suhted ning üldine pere toimimine. Gravesi ja Sheltoni (2007, 564) uuringust selgus, et vanemate jõustamine ja perekeskne töö (sh nende unikaalsete väärtuste, tugevuste ja soovide arvestamine ning kaasamine otsuste tegemisse) mõjutasid positiivselt laste käitumist ja toimetulekut nii

vanemate kui spetsialistide arvates. Vanemad tundsid end enesekindlamalt uskudes, et tulevad edaspidi edukalt toime erinevate probleemide lahendamisega. Uurijad väitsid tulemustele tuginedes, et peresid tuleb võimalikult palju otsuste tegemisse kaasata. Boehmi ja Staples (2002) uuringust, milles uuriti lapsevanemate kogemusi jõustamisega, selgus, et selle tulemusel paranes klientide mina-pilt, kontroll oma elu üle ja erinevad oskused. Teenusepakkujatelt ootasid pered emotsionaalset toetust, tundlikkust, mõistmist, aktiivset suhtlemist, otsustusõiguse jätmist perele ja sekkumist ainult hädavajalikul määral. Uuringust nähtus, et kliendid näevad jõustamist kui liikumist sõltuvusseisundist iseseisvuse poole.

## **2.5. Klientide kaasamine teenuste pakkumisel**

Sotsiaaltööl on kanda märkimisväärne roll nii peretöös kui sotsiaalse kaasatuse edendamisel (Buckle 2005, 37). Alates 1960-ndatest algas esialgu Ameerikas ja hiljem ka Euroopas liikumine, kus kodanikud soovisid poliitikutelt jt otsustajatelt suuremat kaasatust erinevate otsuste langetamisse. Järjest enam soovivad inimesed, et neid kaasataks avalike teenuste pakkumisel hariduse-, tervishoiu- ja sotsiaalhoolekandevaldkonnas (Munday 2007, 11).

Sotsiaalne kaasatus on perede toetamise valdkonnas oluline mõiste, eelkõige seoses vanemate mõjuga laste heaolule ja arengule (Caruana, McDonald 2011, 1). Kuigi klientide suurem kaasamine sotsiaalteenuse pakkumisel on populaarne väljend, on see pigem jäänud loosungiks (Munday 2007, 17), mis kannab endas kasutamata potsentsiaali. Kliendi osalemine sotsiaaltöö protsessis on hädavajalik, andes vajalikku teavet teenuste sisu ja kvaliteedi ning edasise planeerimise kohta. Klient on tööprotsessi oluline osa, mõjutades teenuse kvaliteeti ja kvantiteeti. Leungi (2011) uuringust selgus, et kliente kaasatakse protsessi enamasti juhtudel, kui spetsialistid usuvad nende arengusse. Teenusepakkujate ees on väljakutse, kuidas kliente enam tegevustesse kaasata ja vähem piirata. Professionaalse tegevuse arenguks on lisaks teoreetilisele baasile vaja arvestada ka teenuse kasutajate kogemusi ja teadmisi. Spetsialist peab olema kontaktis oma sihtrühmaga ja tundma nende kultuuri, ootusi, väärtuseid ja sotsiaalset tegelikkust ning püüdma probleemide lahendamise jooksul jõuda vastastikkuse mõistmise ja austuseni (ibid.).

Klientide kaasamise eelised teenuste pakkumisel on:

- osavõtlikud teenusepakkujad pakuvad parema kvaliteediga teenuseid;
- kasvab teenuse efektiivsus;
- tõuseb tasakaal teenuse pakkuja ja kasutaja suhetes (läbi jõustamise);
- teenuste süsteem saavutab suurema legitiimsuse;
- teenuse kasutajad muutuvad enesekindlamaks ja paraneb nende toimetulek;
- kaasamine on demokraatia osa (Dahlberg, Vedung 2001; vt Munday 2007, 10 järgi).

Sotsiaalne kaasatus ei ole ravi või terapeutiline sekkumine, see seisneb õigustes, valikutes ja võimalustes (Buckle 2005, 39). Seda võib defineerida kui inimese võimalust õppida, töötada, suhelda teistega, õigust oma arvamusele ja selle avaldamisele, samal ajal võime seda mõista kui eesmärki, et aru saada, kus me oleme ja kuhu tahame jõuda (Caruana, McDonald 2011, 1-9). Töötades perega tuleb meeles pidada, et pere ei vaja mitte üksnes tunnet, et nad on ilma hukkamõistuta ära kuulatud, vaid ka kaasamist neid puudutavate otsuste langetamisse, eesmärkide püstitamisse ja info jagamisse (Thorpe 2007, 10).

Sotsiaalne kaasatus on tihedalt seotud sotsiaalse tõrjutusega, mille komponentideks on madal sissetulek, ebapiisavad kultuurilised ja materiaalsed ressursid, puudulik lähivõrgustik, tööpuudus/ebapiisav ettevalmistus tööturul osalemiseks, avalike teenuste ebapiisavus või vähene kasutusvõimalus ja negatiivsed subjektiivsed kogemused (French, Shinman 2005, 28).

Kaasavate teenuste keskne idee on sotsiaalsete muutuste soodustamine ning probleemidest üle saamine. Peretööle esitab sotsiaalse kaasatuse raamistik väljakutse, mis tähendab, et teenusepakkujad ja perega töötavad inimesed peavad suutma vaadata kaugemale traditsioonilisest probleemikesksest lähenemisest ning ka hoiakute ja suhtumise muutumist. Perega töötades tuleb arvesse võtta nende sotsioökonomilist ja kultuurilist konteksti (Caruana, McDonald 2011, 8).

Perede endi perspektiivi saab arvesse võtta mitmel erineval viisil:

- sotsiaaltöö aksioomiks on õppimine kliendilt – probleemi sõnastamine tema lähtekohast ja kaasamine lahenduse otsimisse;

- läbi sotsiaaltöötajate saavad avalikuks mitmed erinevad probleemid ning samas ka võimalikud lahendused;
- sotsiaaltöö eetika üheks punktiks on heaolu sotsiaalse õigluse tagamine ning selle saavutamiseks on vajalik keskenduda klientide vajadustele ja mitmekihilisele sotsiaalsele kontekstile, milles nad elavad (Marsh 2002, 341).

Perede kaasamise ja nende aktiivse osalemisega tööprotsessis saame väärtuslikud teadmised nende elutingimuste ja olukorra kohta, mis aitab kaasa vajalike lahenduste leidmisele (Pushor 2011, 68). McArthur'i et al. (2010, 33) uuringust, milles oli vaatluse all lapsevanemate rahulolu toetavate teenustega selgus, et väga oluline on aidata kaasa mitteformaalse võrgustiku loomisele ja tugevdamisele, läbi mille suureneb sotsiaalne kaasatus. Mitteformaalsed võrgustikud aitavad tõsta sotsiaalset ühtsustunnet. Sama leidis ka Morris kolleegidega (2008, 5).

Munday (2007, 11) järgi on postsovetlikes riikides teenuse kasutajate kaasamine jäänud suhteliselt nõrgaks ning endiselt on rõhuasetus eelkõige klientide materiaalsetel vajadustel. Põhjused, mis kliente ei kaasata on tema järgi:

- juriidilised – klientide jaoks puuduvad õigusnormid või õigusaktid olla kaasatud;
- administratiivsed – ebaselged eesmärgid administratiivsel tasandil ja puudulikud teadmised kasutajate kaasamise kohta. Kaasamist nähakse kui tööd segavat ja aega raiskavat nähtust senises rutiinses ja hierarhilises töös;
- ametialased – kuigi sotsiaaltöö professioon on muutnud avatumaks ja koostöö võimelisemaks, valitseb sageli paternalistlik suhtumine;
- keelega seonduvad – tihti on sotsiaaltöötajate ja klientide sõnavara ning kasutatav keel erinev, luues omavahelise barjääri omavahelises suhtluses ja koostöös;
- isiksuslikud – erinevad ootused ja nägemused klientide olukorra ja vajaduste kohta;
- ressursidega seonduvad – klientide kaasamine nõuab mõlemalt poolt erinevaid ressursse ja on võimalus, et kumbki pool ei soovi vajalikul määral panustada (ibid. 20-21).

**Kokkuvõtteks** võib öelda, et suurim roll lapse üleskasvatamisel, talle tervisliku ja arenguks soodsa keskkonna loomisel on perekonnal. Perekonnad peavad oma igapäevaelus toime tulema erinevate probleemidega, mis võivad olulisel määral halvendada nende hakkamasaamist. Perede abistamisel tuleb tegutseda eesmärgipõhiselt, toetada nende iseseisvust ja neid igakülgselt kaasata erinevate tegevuste planeerimisse, otsustusprotsessidesse ja tegevustesse, kasutades selleks tugevustele suunatud lähenemist ja jõustamist. Vältida tuleb sildistamist, probleemide ja puuduste rõhutamist.

Üks võimalus peresid abistada on tugiisikuteenus, mille eesmärk on abistada ja jõustada isikuid või peresid nende igapäevaeluga edukamaks toimetulekuks. Tugiisik on vastavate teadmiste ja praktilise peretöö oskustega isik, kes oma töös lähtub eelkõige laste huvidest ning kes toetab pere võimekust töötada nende endi poolt seatud eesmärkide nimel keskendudes pere tugevustele, oskustele ja teadmistele.

### **3. UURIMISTÖÖ EESMÄRK, UURIMISÜLESANDED JA METOODIKA**

#### **3.1. Uurimistöõ eesmärk ja uurimisülesanded**

Uurimistöõ eesmärgiks on saada ülevaade pere tugiisikuteenuse olemusest SA Dharma Tugiisikute Tugikeskusesse näitel klientide hinnangutele tuginedes.

Tulenevalt uurimuse eesmärgist on püstitatud uurimisküsimused:

- Millised on peamised põhjused tugiisikuteenusele jõudmisel?
- Milliseid lähenemisi teenuse pakkumisel kasutatakse?
- Millised on teenuse tulemused teenust saanud klientide hinnangutele tuginedes?
- Milline on klientide rahulolu tugiisikuteenusega?

Lähtudes eesmärgist on seatud uurimisülesanded:

- Anda ülevaade peredest, kes tugiisikuteenust vajavad ning teenusele jõudmise põhjustest
- Kirjeldada teenuse osutamisel kasutatavaid põhimõtteid
- Uurida, milline on tugiisikutelt saadud põhiline toetus ja abi
- Selgitada välja klientide ehk perede rahulolu teenusega

Käesolev uurimistöõ on läbi viidud etappidena:

- Tutvumine erialase kirjandusega, meetoodika valimine – oktoober 2011
- Töö teoreetilise osa koostamine – november 2011 - märts 2012
- Intervjuu kava koostamine, intervjuude läbiviimine – märts - aprill 2012
- Andmete analüüs, järelduste ja ettepanekute esitamine – aprill 2012

#### **3.2. Uurimistöõ meetod ja valim**

Käesolevas uuringus kasutati ainekogu kogumiseks kvalitatiivset meetodit. Kvalitatiivse meetodi eelis kvantitatiivse ees on suurem võimalus jõuda põhjuste või motiivideni, miks inimesed üht või teist viisi käitunud on. See võimaldab meil aru saada põhjustest ning uurides kvalitatiivse meetodiga peresid, saame keskenduda ühtlasi nii pere sees toimuvale



kui ka pere ja selle ümber oleva keskkonna suhetele (Greenstein 2006, 86-87). Antud meetod on sobivaim uurimaks erinevaid sotsiaalseid taustu, inimesi selles ja neid ümbritsevaid rituaale, sümboleid, sotsiaalseid struktuure ning rolle (Berg 2007, 8). Kvalitatiivne uuring on suunatud inimeste kogemuste, arusaamade ja tõlgenduste mõistmisele. Andmete kogumisel eelistatakse meetodeid, mis võimaldavad säilitada uuringus osalejate keelekasutuse eripära ja aitavad anda inimestest, sündmustest või ilmingutest tervikliku, rikka ja detailirohke pildi. Kvalitatiivset uuringut iseloomustab paindlikkus, erinevate uuringuetappide segunemine ning korduv tagasipöördumine juba läbitud etappide juurde (Laherand 2008, 24). Leian, et kvantitatiivne lähenemine antud teema uurimiseks ei ole piisavalt põhjendatud, kuna ei võimalda minna süvitsi, küll annab kvalitatiivne lähenemine võimaluse saada täpsemaid andmeid teenuse sisu, olemuse ja klientide rahulolu kohta. Andmete kogumiseks kasutati pool-struktureeritud intervjuud. Intervjuu eelis teiste andmekogumismeetodite ees on paindlikkus, võimalus andmekogumist vastavalt olukorrale ja vastajale reguleerida (Laherand 2008, 177; Johnson 2004). Intervjuu annab võimaluse jälgida ka vastaja mitteverbaalset kommunikatsiooni, näoilmeid ja žeste, mis annavad andmetele lisandväärtusi (Jupp 2006, 157).

Andmete kogumisel intervjuu kaudu on võimalus esitada täpsustavaid küsimusi ja vähendada küsitleja-vastaja vahelisi võimalikke vääritimõistmisi, mis näiteks ankeetküsitluse puhul oleks raskendatud (Laherand 2008, 22). Semi-struktureeritud intervjuu jääb kahe äärmuse – struktureeritud ja täiesti avatud intervjuu- vahele ning selle läbi viimiseks on ette valmistatud tähtsamad teemad. Küsimuste esitamisel on vajalik kasutada intervjuueeritavatega sama „keelt“, et vältida vääritimõistmist. Selleks tuleb vajadusel muuta küsimuste sõnastust intervjuu käigus (Berg 2008, 95). Pool-struktureeritud intervjuu annab õigel kasutamisel väärtuslikke andmeid vastaja isiklike hoiakute või mingite olukordade tähtsuse kohta temale. Sellise intervjuu eeliseks on spetsiifiliste ja konkreetsete vastuste saamine üldiste asemel (Kidder, Judd 1986, 273-274). Pool-struktureeritud intervjuu avatud küsimused andsid uuringus osalejatele võimaluse vastata pikemalt kui see oleks võimalik suletud küsimuste puhul ja oma sõnadega, lisaks muudeti küsimuste järjekorda, kui tundus, et intervjuueeritava vastused seda nõuavad. Vajaduse korral sai muuta küsimuse sõnastust ilma selle mõtet muutmata ning esitada täpsustavaid küsimusi.

Kvalitatiivses uuringus tegeletakse inimeste isikliku ja sotsiaalse kogemuse uurimise, kirjeldamise ja tõlgendamise, seetõttu on kvalitatiivse **uuringu valim** tavaliselt väike ning sellise uuringu tulemused ei võimalda üldistamist kogu sihtrühma ulatuses (Laherand 2008, 22-66). Seega ei saa väita, et käesoleva uuringu tulemused kehtivad kõigi tugiisikuteenust saanud perede kohta, kuid annab siiski teatava ülevaate.

Valimi moodustamise kriteeriumiteks antud töös olid tugiisikuteenuse kogemus (teenus saadud SA Dharma Tugiisikute Tugikeskuse kaudu), perekonna koosseisu pidi kuuluma vähemalt üks täiskasvanu ja üks laps ning oluline oli vabatahtlik osalemine uuringus.

Uuringu valimisse kuulus 7 peret, kes on saanud tugiisikuteenust SA Dharma Tugiisikute Tugikeskuse kuuluvalt ühenduselt. Intervjueeritavate leidmiseks pöördus töö autor tugiisikuteenust pakkuvate ühenduste poole, kes võtsid ühendust teenust saanud peredega. Interjuus osalesid pered, kes olid ise valmis küsimustele vastama. Valimi moodustamisel jälgiti piirkondlikku kuuluvust, et kaasatud oleks võimalikult erinevate piirkondade peresid. Selliselt moodustatud valimit nimetatakse käepäraseks- ega mugavusvalimiks, mis tähendab, et respondendid on uurijale kergesti kättesaadavad. Seda tüüpi valimi kasutamine sotsiaaluuringutes on üsnagi levinud. Seda kasutatakse sageli, et uurida erinevaid aspekte mõne agentuuri või ettevõtte pakutavast teenusest, näiteks hindamaks mõne programmi efektiivsust (Engel, Schutt 2005, 120).

Intervjuud viidi läbi aprillis 2012.

### **3.3. Andmeanalüüsi meetodika**

Intervjuudest saadud andmed kõigepealt transkribeeriti ehk litereeriti, mis tähendab intervjuu muutmist kirjalikuks tekstiks (Laherand 2008, 279). Intervjuudega kogutud materjali on kokku 3,5 tundi, mis litereerituna on 22 lehekülge materjali. Andmete kogumise järel on nende lugemine ja tõlgendamine lähtepunktiks mõtestatud analüüsile (Bazeley 2009, 7). Kogutud andmed on analüüsi aluseks, samas on analüüs aluseks tulemuste hilisemale tõlgendamisele, andes sageli uue vaatenurga. Analüüsi käigus jagatakse andmed erinevate kategooriate vahel, mis on omavahel seotud (Dey 2005, 31).

Analüüsimeetodina kasutati tematiseerimist. Tematiseerimine on intervjueeritavatelt saadud materjali teemadesse jagamine kategoriseerimise teel (Lavrakas 2008, 107). See on

süsteemne töö, kus otsitakse kindlalt korduvaid mustreid, mis jaotatakse esmalt teemadesse, siis omakorda alateemadesse (Berg 2008, 135; Wagenaar, Babbie 2011, 261). Antud uuringu analüüsimisel moodustati andmeid analüüsides peateemad ning nendega seotud alateemad toetudes teoreetilisele materjalile. Materjali ilmestamiseks kasutati intervjueeritavate tsitaate. Intervjuudele viitamisel on käesolevas töös kasutatud märgisüsteemi (nt I1, kus täht I tähistab intervjueeritavat ja number selle taga konkreetset inimest). Veel on töös kasutatud järgnevat märgistust:

/.../ - osa tekstist on tsiteerimisel välja jäetud

... - pikem paus

[ ] – autoripoolne selgitus

### **3.4. Eetika**

Eetiliste probleemidega puutub uurija kokku kõigis uuringu etappides (Laherand 2008, 49). Uuringud, kus uurimisobjektiks on inimesed, ei tohi olla vastuolus inimväärikusega ja põhiliste inimõigustega. Selliste uuringute puhul on oluline informeerida indiviide kavatsetava uuringu kõikidest aspektidest, saada nende vabatahtlik nõusolek uuringus osalemiseks (informeeritud nõusolek), töödelda ja hoida saadud personaalset informatsiooni konfidentsiaalselt ning kasutada seda üksnes uurimistöö otstarbel (Eesti teadlaste eetikakoodeks 2002, 3). Andmeid analüüsides ja tõlgendades on uurija kohustatud kaitsma uuritavate anonüümsust, esitades uurimistulemused nii, et individid ega toimumiskohad ei oleks äratuntavad. Järgida tuleb ka konfidentsiaalsuse nõuet (Laherand 2008, 51; Lavrakas 2008, 244). Lisaks peab uuringutes osalenud inimestel olema võimalus tutvuda uuringu tulemustega (Greenstein 2006, 166).

Intervjuudes osalejatele tagatakse konfidentsiaalsus intervjuude kodeerimise kaudu. Käesolevas uuringus osalesid vastajad vabatahtlikkuse alusel ja eelnevalt selgitati vastajatele uurimise vajalikkust ja anonüümsuse tagamist (anonüümsuse suurendamiseks ei küsinud uurija vastajate perekonnanimesid). Konfidentsiaalsuse nõuet jälgides ei ole töösse toodud intervjueeritud perede elukohti, et vähendada võimalusi nende identifitseerimiseks. Töö analüüsimisel ja uurimistulemuste esitamisel kasutati intervjueeritavate tsitaate, mis on tähistatud koodiga. Kood ja selle taga olev inimene on teada ainult töö autorile ja seda ei avaldata kolmandatele isikutele.

Valminud magistritöö edastatakse kõigile SA Dharma Tugiisikute Tugikeskusesse kuuluvatele ühendustele, kus sellega on võimalik tutvuda ka klientidel. Sellega tagatakse võimalus näha uurimistulemusi ka uuringus osalejatel.

## 4. UURIMISTULEMUSED JA ARUTELU

### 4.1. Uurimistulemuste analüüs

Käesolevas peatükis kasutatakse intervjueeritavatele viitamisel nii sõna intervjueeritav kui ka pere, kuna nad esindasid tervet perekonda.

#### 4.1.1. Uurimuses osalenud perede iseloomustus

Intervjuud viidi läbi seitsme perega Eesti erinevatest piirkondadest, kes olid saanud tugisikuteenust SA Dharma Tugisikute tugikeskusega koostöölepingu sõlminud ühenduse kaudu ja kus teenust pakkus koolitatud tugisik. Tabel 2 toob välja intervjuus osalenud intervjueeritavate ja nende perede üldandmed.

**Tabel 2. Intervjueeritavate ja nende perede üldandmed**

Vastaja sugu	Intervjueeritava mäрге tekstis	Vastaja vanus	Haridustee	Pereliikmete arv	Pereliikmed
N	I1	27	10 klassi	2	ema ja laps
N	I2	29	9 klassi	2	ema ja laps
N	I3	44	8 klassi	5	ema ja neli last
N	I4	70	10 klassi	5	vanaema, isa, kolm last
N	I5	38	9 klassi	4	ema, isa, kaks last
N	I6	41	12 klassi	3	ema ja kaks last
N	I7	42	9 klassi	6	ema, elukaaslane, neli last

Nagu tabelist nähtub, on tugiisikuteenuse klientideks valdavalt pered, mille koosseisust puuduvad mehed. See aga paneb naistele pere heaolu tagamisel ainuvastutuse. Üksikvanematest ühel juhul on tegemist üksikisaga, samas nõ perepeaks on tema ema (lastele vanaema). Laste ema on lahkunud ning lastega suhelda ei soovi, kuigi elab perele lähedal. Vaid ühes peres on ema ja isa abielus, registreerimata kooselu on esindatud samuti ühe pere puhul, kusjuures mees on peres kasvavatele lastele võõrasisa.

Teenuse saajate keskmiseks vanuseks on 42 eluaastat, jäädes 27 ja 70 eluaasta vahele. Kuus vastajat on kodused (üks intervjuueeritav leidis töökohta tugiisikuteenuse saamise ajal) ja ühe erandiga on vastajatel pooleli jäänud haridustee. Vähene erialane ettevalmistus asetab intervjuueeritavad riskirühma ka tööturul. Seitsmest perest viis elab üüripinnal, kahel on isiklik kodu.

Perede elatusallikaks on valdavalt sotsiaaltoetused, vanemahüvitised, töövõimetus- ja vanaduspension. Mitte ühelgi perede koosseisu kuuluvatest meestest ei olnud uuringu läbiviimise ajal püsivat ja ametlikku töökohta ning töötasid juhutöödel. Kõigil kolmel on ka alkoholiprobleem. Naistest oli töökoht ühel vastajal. Kolmes peres kasvavad erivajadusega lapsed.

Perede peamised probleemid teenusele jõudmisel olid materiaalsed raskused, ebaõnnestunud paarisuhtest tulenevad vaimsed pinged, vähene enesekindlus ja –usaldus, pereliikme sõltuvusprobleemid. Lisaks tõid kõik vastajad välja lastel esinevaid erinevaid tervise- ja käitumisprobleeme ning kooliskäivate laste puhul ka õpiraskusi, mis halvendasid pere toimetulekut veelgi.

#### **4.1.2. Perede toetamise võimalused**

Intervjuudes osalenud pered olid enne tugiisikuteenuseni jõudmist kohalikest omavalitsuselt saanud toimetulekut toetavate meetmetena rahalist toetust (mh riigi poolt rahastatavat toimetulekutoetust), mis oli küll abiks eluasemekulude ja muu esmavajaliku eest tasumisel, kuid mille mõju oli lühiajaline ning perede hinnangul pikemas perspektiivis pere iseseisvat toimetulekut ei parandanud:

*„/...noh, toimetulekut nagu sain, aga see summa on täpselt selline, et noh, maksad oma maksud ära, saad natukene süüa osta ja ongi kõik/“ – (I2)*

*„/...sain natuke rahalist toetust vahepeal, aga siis mu sissetulekud katsid selle piiri [toimetulekupiiri] ära ja enam ei saanud. Aga seda nad ei arvestanud, et kõik on nii*

*palju kallimaks läinud. Aga siis see piir natuke tõusis ja sain natuke aega veel.../“ –*  
(I3)

Ühe pere puhul on kohaliku omavalitsuse lastekaitsetöötaja abistanud peret transpordiga, kuna pere elab keskusest kaugel ning neil puudub auto ja ka ühistransport ei ole alati erinevatel põhjustel sobiv olnud.

Sotsiaaltöötajate poole pöördumise põhjustena mainiti majanduslikke probleeme, raskusi laste kasvatamisel, abivajadust laste tervislike eripäradega hakkama saamisel, oskamatust toime tulla erinevate dokumentide täitmisel ja eluasemeküsimusi.

Samas tuli intervjuudes esile perede tõrksus pöörduda abi saamiseks sotsiaalosakonna või –talituse poole, kuna on olnud negatiivseid kokkupuuteid sotsiaaltöötajatega. Esile tõsteti ka häbitunnet, mis on kaasnenud sotsiaalosakonnas käimisega. Peredele on tundunud, et sinna mineku ja probleemidest rääkimisega tunnistatakse end läbikukkunuks. Välja toodi sotsiaal- ja lastekaitsetöötajate ülekoormatus tööga, mis ei lase kliendi küsimustele piisavalt keskenduda. Pidevad kabineti uksele koputamised ja telefoni helisemine tekitab tunde, et klient koormab niigi hõivatud töötajat ja uuringus osalenud pered väitsid, et on seetõttu jätnud olulisi muresid rääkimata.

Pered on tunnetanud endi suhtes tõrjuvat hoiakut:

*„/...mis ma siin olen saanud, kriisiabi maksti, kui laste ema ära läks. Ema läks minema ja jättis ainult võlad maha. Aga üldiselt nad seal [sotsiaaialiametis] küsivad minu käest, et kes ma [vanaema] selline olen, et ikka ema-isa peavad laste eest hoolitsema. Aga isa ei lähe, ei tihka minna, ei ole nagu küsinud kunagi. Ah, mis ma olen saanud, küttetoetust olen saanud, puud on kallid. Eks ta abiks on ikka, maksud on suured, lastele kulub palju. Laste isal on ka palju võlgu, raske on... /“ –*  
(I4)

Toimetulekut toetavaid teenuseid (nt võlanõustamine, perenõustamine, perelepitus, juriidiline nõustamine, psühholoogiline abi jms) enne tugiisikuteenust ei olnud saanud ükski vastaja. Intervjueeritavad väitsid, et neid ei ole neile pakutud ning ise pole osanud küsida.

SA Dharma ja kodanikeühenduste vahel sõlmitud koostöölepingu alusel teevad ühendused koostööd oma piirkonna kohalike omavalitsustega, kelle kaudu peaksid pered ja teenuse pakkujad üksteiseni jõudma. Seitsmest intervjueeritavast kuus peret jõudiski teenuseni läbi

kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja või lastekaitse spetsialisti vahenduse, kes viis kliendi kokku teenust pakkuva ühendusega:

*„Vallavalitsusest pakuti, et on abiks äkki, see praegune on meil juba teine [tugiisik]“ – (I5)*

*„Laps on mul raske puudega ja selline väga püsiv. Rääkisin sotsiaaltöötajaga, et mis probleemid mul on ja et kuidas abi saada ja siis ta soovitas mulle seda teenust.“ – (I1)*

*„Mul tekkisid suured võlad ja siis lastekaitse viis mu selle asjaga kokku ja siis nii jäingi“ – (I3)*

*„Sots.osakonnas käisin ja küsisin abi ja sealt soovitati, et on psühholoogiline abi. Tugiisik hakkas käima, ise käisin nende juures [teenust pakkunud ühingu] igasugu kursustel“ – (I4)*

Lisaks tugiisikuteenusele pakkusid mitmed ühendused projektipõhiselt ka teisi peredele toimetulekuvõimet tõstvaid tegevusi, näiteks koolitusi (rahaplaneerimise, vanemluse, suhtlemisoskuste jm teemal), võimalust osaleda eneseabi- ning tööle saamist toetavate gruppide töös ja kogu perega kaasa lüüa pereüritustel. Osalemine erinevates tegevustes andis intervjueritavate hinnangul peredele võimaluse kokku saada ja kogemusi vahetada. Lisaks andis see tunde, et ei olda oma mures üksi. Üks vastaja jõudis lepingulise teenuseni tänu tuttavale, kellele juba osutati tugiisikuteenust ning kes hindas seda kui positiivset kogemust:

*"Hakkasin läbi oma tuttava, kellele oli tugiisik peale pandud, tugiisikuga suhtlema, oli vaja tema abi natuke. Siis sõlmiti pärast leping ka." – (I2)*

#### **4.1.3. Tugiisikuteenuse ülesehitus**

**Teenusel oleku aeg** oli peredel erinev, ulatudes kolmest kuust kuue aastani. Keskmiselt oli pere tugiisikuga lepingu alusel seotud poolteist aastat. Perioodi pikkus sõltus reeglina projektipõhiselt töötavate ühenduste konkreetse projekti kestvusest ning ka vanema



valmisolekust teenuse lõppedes iseseisvalt toime tulla. Üks intervjueeritavatest märkis, et peale esialgse lepingu lõppemist kontakteerus ta teenust pakkunud ühendusega ning palus lepingu pikendamist, kuna tundis, et vajab tuge ka edaspidi. Ühendus leidis selleks võimaluse ja teenuse pakkumine kliendile jätkus.

Kohtumised toimusid reeglina pere juures kodus, kuid kohtuti ka mujal, nt ühenduse ruumides, avalikus raamatukogus vm:

*„Kui mul on kiire, siis käin ise tema töö juurest läbi.“ – (I1)*

*„Kuidas kunagi. Vahest tuleb tema siia, vahest käin mina seal. Ta ikka kutsub, kui midagi [humanitaar- ja toiduabi] jagatakse“ – (I4)*

Kohtumised, mis toimusid kodus, kestsid ajaliselt pikemalt ning vestlustel puudutati rohkem olulisemaid teemasid. Samas märkis üks vastajatest, et mitte alati ei tundnud ta end tugiisikuga kodus suheldes vabalt, öeldes, et aeg-ajalt vajas ta üks-ühele vestlusi, kus sai end ilma pereliikmeteta tugiisikule nõ tühjaks rääkida. Selleks käisid nad koos tugiisikuga kahekesi jalutamas või kohtusid tugiisiku juures kodus, kus said segamatult vestelda.

**Kohtumiste sagedus** varieerus ühest korrast viie korrani nädalas. Ühe perega puudus kindel kohtumiste sagedus ning need toimusid juhuslikult. Kõik intervjueeritavad ütlesid, et teenuse alguses kohtuti intensiivsemalt ning hiljem sagedus vähenes. Kõigil oli olemas kokkulepe, et vajadusel saab tugiisikuga kokkusaamiste vahepeal ühendust telefoni teel:

*„Viimasel ajal näeme harvem, alguses nägime neli korda, nüüd tavaliselt ühe korra nädalas. Suhtleme telefoni teel ka.“ – (I1)*

*„Püüdsime ikka korra nädalas kokku saada. No on võimalus ka helistada, aga ma ise ei taha olla pealetükkiv. Ta on selline inimene, et ta nagu püüab kõiki aidata, nii palju abivajajaid on, ei taha koormata inimest. – (I3)*

#### 4.1.4. Abi ja toetuse vajadus

Intervjueeritavatel uuriti, mida tähendab nende jaoks aitamine tugiisikuteenuse kontekstis. Väljend „aitamine“ ei tähendanud teenuse saajate jaoks üht ja sama. Vähemalt kahel juhul pidasid vastajad peamiseks materiaalsel toetamist või transpordiabi. Suurem osa uuringus osalejatest nimetasid teenuse sisuna aitamist kui emotsionaalset toetamist, ära kuulamist hinnanguid andmata ja nõu andmist. Tugiisikut peeti ka ühendajaks, nt perede kokkuviiimisel heategevusorganisatsioonidega.

Tegevused, milles intervjueeritavate hinnangul tugiisik neid aitas, jagunevad järgnevalt (sulgudes esitatud mainimise sagedus):

- transport (2);
- laste kasvatamisega seonduv (7);
- pere emotsionaalne toetamine (6);
- laste terviseiga seonduvad küsimused (sh puude taotlemine, rehabilitatsioon jms) (3);
- raha planeerimine, esmane võlanõustamine (5);
- abistamine ametiasutustega suhtlemisel (6);
- perede kokkuviiimine teiste heategevusorganisatsioonidega materiaalse- ja toiduabi saamiseks (4);
- peresid ümbritseva võrgustiku suurendamine (nt kokkuviiimine teiste sama piirkonna peredega või eneseabigruppidega) (4);

Transpordiabi vajasid eelkõige pered, kellel puudus võimalus kasutada isiklikku autot või oli raskendatud ühistranspordi kasutamine. Eelkõige vajati transporti lastega meditsiinasutustesse ja rehabilitatsiooniteenusele minekuks. Pered tõid välja, et kui tugiisikul oli vähegi võimalik, abistas ta neid ka selles küsimuses:

*„Mina ei tea.. no põhiline, mis on, et aitab lapsega arstide juures käia, et no viib meid oma autoga, kuna endal nagu transporti ei ole ja bussiga ei saa.“ – (15)*

Laste kasvatamisega seonduv oli perede jaoks kõige olulisem teema. Raskustena laste kasvatamisel toodi välja eelkõige erinevad käitumis- ja õpiprobleemid (sh koolikohustuse mittetäitmine), millega vanem enam ise toime ei tulnud. Vajati nippe, millega mõjutada laste käitumist positiivses suunas ja vähendada probleemset käitumist. Esile tuli soov saada lisateadmisi laste erivajadustest (nt hüperaktiivsus), mis valmistab probleeme nii kodus kui koolis:

*„Me nagu kõige rohkem lihtsalt suhtlesime, et siis selline emotsionaalne tugi. Laps on mul sellise raske iseloomuga, et on palju probleeme ja tal on puue ka. Et abi nagu oligi seotud lapsega.“ – (I1)*

Ühes peres kasvas enneaegselt sündinud imik, kes vajab erihooldust ja kelle puhul tuli emal toime tulla erinevate meditsiiniliste probleemidega:

*„No neid asju on palju, milles aitab. Asjaajamised ja lapsega, igasugu arstid ja rahaga aitab planeerida.“ – (I2)*

Oli juhus, kus perele määratud tugiisik oli samas omavalitsuses lasteaias tugiisikuks erivajadustega lastele. Kuna ka antud pere üks lastest oli logopeedilise erivajadusega, oli tugiisik nõ täiendavaks abiks vanematele andes edasi lasteaias kasutatavad võtted, et töö lapsega oleks maksimaalselt efektiivne ning logopeediline tegelus ei jääks vaid lasteaias ülesandeks.

Perede emotsionaalse toetamise vajadus tuli esile ühe erandiga kõigis intervjuudes. Emotsionaalsed pinged olid tekkinud valdavalt pika aja jooksul erinevate raskuste koosmõjul. Pingete põhjustena toodi välja probleemseid paarisuhteid, töö kaotust, ebakindlust oma kodu puudumisest (mh üüripindade ebastabiilsust ja probleeme omanikega), lähedaste sõltuvusprobleeme ja majanduslikke raskusi:

*„Osaliselt aitab võlgadega, psüühiliselt olin täiesti kokku jooksnud, eksabikaasa oli ka terrorist ja see lõi mind täiesti auti. Nad [töötajad teenust osutanud ühenduses] ütlesid, et nad polnud nii rusutud inimest ammu näinud“ – (I3)*

*„See on suureks abiks, et saad oma mure ära rääkida. See on hea tunne, kui tunned, et pole maailmas ükski. Materiaalset abi oleme tema kaudu saanud.“ – (I4)*

Mitmed intervjueritud emad ütlesid, et on tundnud nagu oleksid nad oma lapsi alt vedanud, kuna ei suutnud probleemidega toime tulla.

Esmast võlanõustamist ja abistamist rahaplaneerimisel peeti väga oluliseks. Suurel osal vastajatest olid varasemalt tekkinud võlgnevused erinevate teenuste eest, mitmel perel olid võetud kiirlaenuid. Tugiisik julgustas kliente kontakteeruma võlausaldajatega ning sõlmima maksekokkuleppeid ning jälgis hiljem kokkulepete täitmist. Toodi välja, et ilma tugiisiku toetuseta poleks julgetud võlausaldajatega ühendust võtta, kuna tunti häbi- ja süütunnet.

Suheldes ametiasutustega (mh kohtute, kohtutäiturite, meditsiinasutustega) oli tugiisik perede jaoks nn „tõlgi“ rollis, kes ametlikku ja erialaspetsiifilist kõnet vahendasid klientidele arusaadavamalt. Lisaks aidati koostada erinevaid avaldusi, kirju, vastulauseid, CV-d.

Materiaalseid probleeme esines kõigil intervjueritud peredel. Tugiisikud abistasid peresid kasutades olemasolevaid heategevusorganisatsioone ning vahendas neile perede vajadusi.

*„Tugiisik viis meid heategijatega kokku, kes laste toa ära remontisid, meil on siin kõik vana ja lagunenu, ei jaksa ise remontida.“ – (I4)*

Ühendustes toimuvatel koolitustel tutvustati erinevaid teemasid, mis haakusid ka ülevalpool toodud teemadega. Eesti Sotsiaalfondi toel viidi läbi tööle saamist toetavate (eneseabi)gruppide tööd, mille kõrvaleesmärgina nähti vanemluse toetamist. Mitmed uuringus osalenud pered võtsid osa nii koolitustest kui ka gruppide tööst.

#### **4.1.5. Perede hinnang tugiisikuteenusele**

Perede esialgne **suhtumine teenusesse** oli erinev, varieerudes tõsisest vastasseisust selles kasuliku ja väärtusliku võimaluse nägemiseni. Peamiselt esines hirm saada hukkamõistu osaliseks ning kahtlusi tekitas ka võõra inimese tulek kliendi koju. Hirmu põhjuseks oli eelkõige teadmatus, mida teenus endast täpselt kujutab ning mis saavad kummagi poole ülesandeks olema. Kardeti, et tugiisik hakkab endas kandma nn kontrollifunktsiooni.

Samal ajal oli mitmel juhul tekkinud arusaam, et päris iseseisvalt edasi minna ei ole võimalik ning peredel oli valmisolek abi vastu võtmiseks ning muutuste tekitamiseks:

*„Ma tundsin, et see oli hea võimalus, see oli ka hea, et ma jube enne tundsin seda inimest“ – (I1)*

*„Alguses olin, et mis.. üldse võõraste suhtes olen tõrges ja püüdsin ise hakkama saanud. Ei tahtnud nii kergesti alla anda, mis siis, et suurtes võlgades olin, ei tahtnud teiste abi. Mul nagu on kohe sees see, et ma pean ise hakkama saama ja ei tohi teistest sõltuda.“ – (I3)*

*„Ma ikka kartsin, et äkki hakatakse mulle etteheiteid tegema, et mis olukord meil on ja et mina olen liiga vana“ – (I4)*

*„Algul mulle tundus, et mind pannakse proovile, aga siis sain aru, et see on mulle vajalik“ – (I7)*

Vastumeelsus teenuse suhtes oli suurem, kui pere ise vajadust ei märganud ning tundis, et kohalik omavalitsus on saatnud kellegi neid jälgima. Väikeses omavalitsuses elavad kliendid mainisid mõnel juhul hirmu kuulujuttude tekkimise suhtes:

*"Ma Puutepunktist [telesaade puuetega inimestest] nägin inimesi, kellel on tõesti raske ja oleks abi vaja. Meil nagu polegi, ma ei tea, tuleb võõras inimene, siin on väike koht ka ja pärast räägitakse igasugu jutte." - (I5)*

Enamik vastajad leidsid, et tugiisik oli perega **suheldes viisakas, sõbralik ja meeldiv**, samas märkis üks vastaja ka üleolevat suhtumist ja üleliigset uudishimu pere suhtes:

*„Ta on ülbe vahest minu suhtes, siis ikka mees ütleb talle vastu. Ta nagu liiga palju tahab teada neid asju, mis teda ei puuduta. No näiteks keegi helistab, siis ta kohe küsib, et kes oli. See ei ole tema asi ju tegelikult. Oleme selle pärast tülli ka läinud“ – (I5)*

Üldiselt leiti, et tugiisik suhtus perre **sõbralikult** ning oli **valmis koostööks**, võttes piisavalt aega end pere eluga kurssi viimiseks. Valdavalt tunti, et neid **kuulatakse ära** ja **nende arvamust arvestatakse**:

*„Ma võin öelda, et ta ikka põhjalikult kuulab mind ära. Üldse ta ikka küsis minu arvamust, et mida mina tahaksin teha. Kui ma ütlesin, et tahan mingit asja omamoodi teha, siis ta arvestas sellega, ei olnud nii, et tema üksi otsustas“ – (I1)*

Eriliselt väärtuslikuks peetigi võimalust rääkida ning mitte saada hukkamõistetud:

*„Ta lasi mul kõik välja rääkida, mis minu sees toimus ja siis saime koos seda rahulikult analüüsida.“ – (I7)*

Abistamise tulemuslikkuses on oluline pere ja tugiisiku vaheline **usaldussuhe**. Usalduse tekkimisele aitasid kaasa tugiisiku omadused nagu avatus, sõbralikkus, rõõmsameelsus ning hea suhtlemisoskus. Oluline oli ka suhtumine peresse. Usalduse tekkimiseks oli perel vaja tunnet, et tegemist ei ole kontrollijaga, kes asjad võimupositsioonilt paika paneb. Usalduse saavutamisele aitas kaasa pere väärtustamine, tugevuste märkamine ja püüd nende olukorda mõista. Raskendavaks asjaoluks olid eelnevad negatiivsed kogemused inimsuhetes, mis muutsid intervjueeritavad mitmel juhul ettevaatlikuks:

*„Ma ikka alati mitu kuud olen üldse võõraste inimeste suhtes tõrges. Ei usu inimestesse eriti, on ikka halbu kogemusi olnud. Aga nüüd tunnen küll, et usaldus on tekkinud.“ – (I3)*

Kolme pere jaoks tekkis usaldus tugiisiku vastu kohe teenuse alguses. Neil, kes teadsid tugiisikut juba varasemalt, olid saanud teistelt teenusesaajatelt positiivset tagasisidet või on oma loomuselt usaldavad, läks see kiiresti:

*„Tugiisik oli hea suhtleja, selline omainimene. Kohe tundsin, et tegemist on hea inimesega. Lapsed küll kartsid alguses, kartsid, et neid kontrollitakse. Ütlesid, et lähivad kodust ära, kui ta tuleb. Eks nad on palju kannatanud ka, sellised lõhutud lapsed.“ – (I4)*

Sama palju vastajaid leidsid, et usalduse saavutamiseks kulus umbes 4-5 kohtumist, mille jooksul oli võimalik kliendil ja tugiisikul üksteist tundma õppida ning hinnata sobivust koostööks.

Vaid üks pere ütles, et ei usalda perega tegelevat tugiisikut, kuna tegemist on väikese omavalitsusega ning nad kardavad, et nende probleemid jõuavad teisteni ja see tekitaks hiljem ebamugavust. Intervjueeritav selgitas, et kui tugiisik oleks pärit mõnest teisest omavalitsusest ning tal ei oleks isiklikke kontakte, aitaks see tema arvates kaasa usalduse tekkimisele.

Teised uuringus osalenud intervjueeritavad leidsid, et **tugiisik on usaldusväärne** ning nad saavad oma muredest avatult ja ausalt rääkida, kartmata, et nende usaldust kuritarvitatakse:

*„Saan temaga kõigest rääkida, ta on ju vande andnud, et ta ei räägi kellelegi minu asju edasi.“ – (I1)*

Lisaks mainiti, et tugiisikud ei pidanud paljuks ka ise kontakti võtta, et küsida, kuidas vahepeal läinud on. Oli juhtumeid, kus tugiisik ja perekond jäid väiksema intensiivsusega suhtlema ka peale ametliku lepingu lõppemist. Pered oskasid hinnata seda, et **tugiisik hoolib nende olukorrast ja käekäigust** ka siis, kui tal otsesest kohustust selleks ei ole.

#### 4.1.6. Teenuse osutamisel kasutatud lähenemised

##### Tugevustele suunatud lähenemine

Intervjueeritavad tõid välja, et tugiisik märkas **pere tugevusi** ja asju, millega hästi toime tuldi. Vastajad hindasid tugiisiku puhul, et neid **ei süüdistatud ega sildistatud**, kuigi selline hirm esialgu esines. Samuti ei esinenud intervjueeritavate sõnul liigset keskendumist probleemidele ning varasemalt tehtud vigadele. Lähtepunktiks töö alustamisel võeti **olevik** ning **keskenduti tulevikule**:

*„/...ta [tugiisik] ütles, et arvestades mu olukorda ja seisundit, milles ma tookord olin, tuln ma hästi toime.../“ – (I3)*

Mitmed intervjueeritavad tõid välja, et teenuse alguses oli nende enesehinnang madal ning nad ei näinud võimalusi olukorra parandamiseks, kuna probleemid tundusid ületamatud, kuid tugiisik motiveeris oma positiivse suhtumise ja julgustamisega neid vähemalt proovima, elades perede pingutustele kaasa ning toetades nende püüdlusi.

Enamik vastanutest tundsid, et olid tugiisikuga **võrdsed partnerid** ning nende arvamust ja soove arvestati. Peret puudutavad otsused langetasid nad ise ning otsusteni jõuti koostöös:

*„Meil oli selline vaba suhtlemine, siis selle käigus tekkisid mõtted, mida teha ... et siis nagu leidsime kompromissi.“ – (I3)*

Lahenduskäike erinevatele probleemidele võimaldas tugiisik välja pakkuda enamikel juhtudel peredel endil. Esile tuli ka seda, et lahenduse pakkus tugiisik, kuid küsis pere arvamust:

*„Tema ütleb, mida teha tuleks, aga küsib, mida meie sellest arvame.“ – (I6)*

Märgiti ka varianti, kus teenuse alguses oli erinevate võimaluste pakkujaks pigem tugiisik, kuid mida võimekamaks pered muutusid, seda rohkem võtsid nad otsustusprotsessis initsiatiivi, vajades siiski julgustamist, et pere saab hakkama:

*„Tavaliselt oli nii, et mina mõtlesin välja, mida ma tegema peaks ja siis ma küsisin tugiisikult, kas see sobib. Tahtsin nagu julgust juurde, et see on õige.“ – (I1)*

### **Perede jõustamine**

Uurides, kuidas motiveerisid tugiisikuid peresid lahendusi leidma ja oma olukorda parandama, toodi välja järgmised elemendid (sulgudes esitatud kordade arv):

- julgustamine (5);
- tugiisiku enda positiivne suhtumine (4);
- erinevate võimaluste näitamine ja soovitus nende vahelt valida endale sobivaim (3);
- kuulamine ja tagasiside andmisega näitamine, et pere juba tegelikult teab lahendust (3);
- kiitmine tehtu eest (6);
- rääkimine, milline on muutuse positiivne mõju laste heaolule (4);

Hindamaks **teenuse edukust**, on oluline püstitada **eesmärgid**, mille poole koostöös perega püüelda. Seitsmest perest neljal juhul lepiti ühiselt kokku eesmärgid, mille täitmist ka



jälgima hakati. Kahel juhul oli see seotud materiaalse toimetuleku parandamise ja varasemalt tekkinud võlgade maksmisega. Eesmärke seati ka peresuhete parandamiseks (sh vanemate ja laste vahel), oma enesehinnangu ja –usu tõstmiseks ning töökoha leidmiseks. Üks vastanutest, kelle puhul esialgu selget eesmärki ei püstitatud, põhjendas seda sellega, et ei olnud psüühiliselt valmis teadlikult millegi nimel töötama, vajades alguses vaid ärakuulamist ja emotsionaalset tuge. Samas selgus tema vastusest, et tema eesmärgiks tol ajal, olgugi, et seda ei sõnastatud, oligi vaimse tasakaalu saavutamine. Ühe kliendi puhul oli pikemas perspektiiviks eesmärgiks ka pere vanema lapse, kes hetkel kasvab oma vanaema juures teises maakonnas, pere juurde tagasitulek. Samas andis intervjuueeritav endale aru, et enneaegselt sündinud erinevate terviseprobleemidega imiku eest hoolitsemine võtab temalt kogu energia ja tähelepanu ning vanema lapse jaoks ei jätkuks hetkel igapäevaseks kasvatamiseks vajalikul määral aega. Lisaks on pere majanduslik olukord raske.

Püstitatud ja saavutatud eesmärke ilmestab ühe intervjueeritava näide, kes seadis eesmärgiks leida endale töökoht. Majanduskriisi alguses koondatud naine, kelle haridustase piirdus põhikooliga ja kellel puudus õpitud eriala, oli siiani elatunud töövõimetuspensionist, peretoetustest ja elukaaslase juhutööde eest saadud rahast. Koos tugiisikuga alustasid nad tõsist tööd ametikoha leidmiseks. Tugiisik aitas kliendil koostada CV, abistas teda töökuulutuste otsingul ja toetas julgustavalt enne töövestlusi. Töökoha leidmine tõstis olulisel määral tema enesekindlust ning andis juurde usku, et saab ka teistest probleemidest jagu.

Ühe pere puhul oli tunda, et eesmärgi mittepüstitamine oli seotud nendepoolse valmisoleku puudumisega koostööks, kuna nad ise ei tundnud mingit vajadust teenuse järele:

*„Ah, ei ole meil midagi, selline üldine jutt ainult koguaeg, et kuidas läinud on. Meil ei ole ju siin midagi sellist, mida vaja teha.“ – (I5)*

Kokkusaamised ei olnud kõigil klientidel alati selgelt eesmärgistatud, samas räägiti iga kord, mis oli vahepeal toimunud, millega oli edasi tegeletud ja millised olid tulemused:

*„Räägime kogu aeg, mida olen teinud ja mida tuleks edasi teha.“ – (I3)*

*„/... eks mu kõige suurem eesmärk on ikka see, et vanem laps hakkaks ka minuga elama, aga praegu majanduslikult mul ei ole see võimalik .../“ – (I2)*

## **Klientide ja nende lähivõrgustiku kaasamine**

Intervjueeritavad märkisid, et valdavalt tundsid nad end koostöösuhte olulise osapoolena, osaledes planeerimis- ja otsustusprotsessides.

Kuigi teenuse osutamise leping sõlmitakse pere ühe liikmega, on seatud eesmärgiks, et tugiisik püüab tegevustesse **kaasata** võimalikult palju pereliikmeid. Intervjueeritavad jagunesid selles küsimuses kaheks: osa leidis, et pigem suhtleb tugiisik siiski täiskasvanutega. Üheks põhjuseks peeti laste häbelikkust võõraste ees. Küll aga kaasati lapsi ühenduse korraldatud pereüritustele. Teised tundsid, et tugiisik pühendub tervele perele ja huvitub ka laste arvamusest ja soovidest:

*„/... ta aitab mul isegi seda last, kes minu emaga minust eraldi elab. Ta on nõus aitama, kui lapsel või emal abi vaja on . . ./“ – (I2)*

*„Ta ikka tegeleb kõigiga, lapsi tunneb ka. Ta on lasteaias ka tugiisik seal ühele lapsele, siis tunneb minu omasid ka.“ – (I5)*

Lisaks tugiisikule olid osale peredest toeks ka teised võrgustikuliikmed. Vaid kaks vastajat ütles, et saavad alati toetuda oma (päritolu)perekonnale, teised mainisid pigem sõpru ja tuttavaid. Mitte ühelgi juhul ei olnud tugiisik võrgustiku kokkukutsujaks või (taas)loojaks. Peredel, kellel ei olnud teisi lähedasi inimesi, kellele toetuda või olid suhted probleemsed, olid oma toimetulekuga ja üldise heaoluga ka vähem rahul.

### **4.1.7. Läbi teenuse saadud toetus ja hinnang sellele**

Pered mainisid uute teadmiste ja oskuste osas, milles olid tänu teenusele teadlikumaks muutunud, välja järgmist (sulgudes toodud korduste arv):

- seadusandlus (4);
- raha planeerimine, võlaprobleemide lahendamine (5);
- enesekindlus, enese väärtustamine, julgus enda eest seista, teadlikkus oma õigustest, iseseisvus (6);

- vanemlikud oskused (4);
- üldine paranenud teadlikkus (4).

Intervjueeritavad tõid välja, et teenus aitas parandada peresuhteid, kasvas majanduslik toimetulek tänu paremale rahaplaneerimisoskusele, tekkis julgus suhelda ametiasutustega (laste koolid, kohtutäiturid jms). Tugiisikud julgustasid ja toetasid peresid iseseisvalt toime tulema ning aitas ühel vastajal leida oma kodu, mida perel enne ei olnud:

*„Ikka päris kannapööre on olnud, nüüd on oma kodu, enne ei olnud. Käin koolitustel, lapse saan kaasa võtta, siis seal [ühenduses] tugiisikud vaatavad teda niikaua. Kui laps suuremaks saab ja tööle lähen, siis nagunii tööandjad küsivad, et mis ma varem teinud olen, siis saan näidata neid koolituse tunnistusi“ – (I2)*

Teine intervjueeritav sai tänu tugiisikule koju prussakatõrje, mida juba aastaid vajati, kolmas leidis peale aastaid töötü olemist töökoha. Tugiisikute vahendusel jõudis peredeni ka materiaalne abi (toit, riided, ehitusmaterjalid, mööbel). Pered on käinud erinevatel koolitustel ja eneseabirühmades ühendustes, kus tugiisikud tegutsevad. Märkati ka teenuse mõju lastele:

*„Arvan, et saan lapsega paremini hakkama, võlad on ka väiksemaks jäänud. Laps on muutunud rahulikumaks, koolis ei ole enam käitumisprobleeme nii palju olnud.“ – (I1)*

Väga oluliseks peeti emotsionaalset tuge ja tugiisiku positiivset suhtumist, mis aitas edasi minna:

*„Alati, kui tugiisikuga kokku sain, paistis pärast nagu päike. Kõige parem ongi emotsionaalne tugi, selline rahaga või asjadega aitamine tekitab just võlgniku tunnet, aga seda ma ei taha. Sain lastekasvatuse asju arutada ja nüüd on lapsed ka rahulikumaks muutunud, koolis on vähem probleeme.“ – (I3)*

Ainult üks pere tundis, et ei ole tugiisikult märkimisväärset tuge või abi saanud:

*„/... ei ole nagu midagi, kõik on ikka samasugune. Põhiliselt aitab ikka lastekaitse, kui midagi on. Ega see tugiisik ise ka neid seadusi ja asju ei tea, käib ka vallast tema [lastekaitsetöötaja] käest küsimas.../“ – (I5)*

Küsimusele, kas pered tunnetavad end tänu teenusele iseseisvamalt ja võimekamalt ning tulevad nüüd paremini toime, vastas jaatavalt viis peret. Märgiti suuremat iseseisvust ja eneseusku, et edaspidi saadakse edukamalt hakkama, kui enne teenusele jõudmist. Näiteks üks vastajatest, kellega teenuse osutamise leping oli juba lõppenud, julges ka iseseisvalt püstitada endale eesmärgid, mille nimel pingutada. Ta märkis, et varem poleks ta nende saavutamisse uskunud, kuid saavutatud enesekindlus andis talle uut jõudu:

*„Mul on nüüd usk, et saan oma probleemidega edaspidi ka hakkama.“ – (I1)*

*„Ma olen enesekindlamaks muutunud. Vahest on neid perioode ka, kus on nagu mõõn, aga tavaliselt ma mõtlen, et kuidas ma siis ei saa, saan küll hakkama.“ – (I2)*

*„No ma olen jõudu saanud juurde. Ma olin ikka enne väga läbi omadega, aga nüüd saan hakkama. Tugiisik ka ütles, et väga paljud nõuavad, et neid peab aitama, aga mina püüan ise.“ – (I3)*

Kaks peret vastasid, et ei oska sellele küsimusele vastata.

Üldiselt jäid pered **teenuse kvaliteediga** rahule. Mitmes eluvaldkonnas saavutati koostöös tugiisikuga positiivsed muudatused ning pere toimetulek paranes:

*„Minu jaoks on see tugi piisav olnud. Kõik muidugi oleneb inimeste suhtumisest, aga minu jaoks on see piisav, et olen saanud emotsionaalset tuge. Aga üks minust on hullemaid ja probleemsemaid, kellele võib-olla on rohkem vaja.“ – (I3)*

Läbinisti negatiivseks ei hinnanud teenuse saamise kogemust ükski vastanutest.

Märgiti seda, et teenuse osutamise aeg, mis sõltub projektipõhiselt töötavate ühenduste puhul mõne konkreetse projekti kestvusest, võiks olla pikem. Üks vastaja leidis, et kokkusaamisi võiks esialgu olla 3-4 korda nädalas. Ta uskus, et sagedasem kokkusaamine aitab tõsta võimet muutuste läbiviimiseks ning toetus oleks efektiivsem.

Üks vastanutest tegi ettepaneku, et väikeses omavalitsuses võiks teenust osutada keegi, kes ei tunneks kohalikke inimesi ja olusid, mis annaks suurema kindlustunde, et säilib konfidentsiaalsus.

**Kokkuvõtvalt** võib öelda, et pered on tugiisikuteenusega rahul ja saanud abi erinevate probleemide lahendamisel. Pered on muutunud iseseisvamaks ja tõusnud on toimetulekuvõime.

## 4.2. Arutelu

Peredega läbi viidud intervjuude põhjal on saadud ülevaade peredest, kes teenust vajavad, teenusele jõudmise põhjustest ja selle osutamisel kasutatavatest lähenemistest ning klientide rahulolust teenusega.

Perekond kui lapse esmane ja tähtsaim kasvukeskkond (Tiko 2002, 20) puutub kokku erinevate probleemidega igapäevaelus. Perede suutlikkus nende väljakutsetega toimetulemisel on aga erinev. Traditsiooniline peremudel on ühiskonnas jäänud valdavalt tahaplaanile ning peremudelid mitmekesistunud (Müürsepp 2005, 187), mis ilmnes ka käesolevas töös, kus vaid ühes peres olid lapsevanemad seaduslikus abielus. Ühes peres elati registreerimata kooselus. Sinisaar ja Tammpuu (2010, 18) on toonud välja, et üksi last kasvatavad vanemad on oma eluga vähem rahul ning nende suutlikkus pere heaolu tagada on väiksem. Antud töös seitsmest intervjueeritud tugiisikuteenuse kliendist kasvasid oma lapsi üksi viis perekonda ning neil esines mitmeid toimetulekut raskendavat probleeme. Üksi last kasvatavate vanemate suurem osakaal teenuse saajate hulgas tuli välja ka Ratniku ja Kibini (2009) ning Sõstar-Peerna (2011) uuringus.

Enamik lapsevanemaid, kes uuringus osalesid, olid põhiharidusega, mis võib olla takistuseks tasuva töökoha leidmisel ja vähendab majanduslikku kindlustatust. Töökoha leidmist raskendas ka hoolduskoormus erivajadusega lapse puhul. Suur osa peredest elatus riigi ja kohaliku omavalitsuse poolt makstavatest sotsiaaltoetustest. Peredel tuleb toime tulla paljude väljakutsetega nagu töötus, majanduslikud raskused, tervise- ja sõltuvusprobleemid (Early, GlenMayer 2000, 118) ning puudustkannatavate laste ja perede arv liigub tõusvas joones (Toros 2011, 26). Käesolevas uuringus osalenud peredel olid teenusele jõudmise peamiseks põhjusteks materiaalsed probleemid, halvad elutingimused, pereliikmete sõltuvusprobleemid ja emotsionaalsed pinged. Lastega seonduvad mured olid eelkõige seotud käitumis- ja tervisehäiretega, kooliküsimustega, sh koolikohustuse mittetäitmisega. Nagu on välja toonud Smith, Cowie, Blades (2008), McArthur

kolleegidega (2010), Noguera (2011), Euroopa Komisjon (2011) ja Lasteombudsman (2011), on laste probleemid sageli tingitud kehvadest sotsiaalsetest tingimustest, seetõttu on perede abistamisel vajalik esikohale seada laste huvid.

Perede edukas toetamine eeldab põhjalikku analüüsi ja hindamist, et välja selgitada konkreetse pere vajadus (Caruana, McDonald 2011, 2). Intervjuudest selgus, et tugiisikuteenusel olnud peredele oli kohalik omavalitsus võimaldanud küll rahalisi toetusi, kuid ei olnud pakutud mõnda toimetulekuvõimet tõstvat või parandavat sotsiaalteenust (nt võlanõustamine, perenõustamine, psühholoogiline abi, perelepitus, töötutele suunatud teenused jm). Siinkohal võib olla põhjuseks see, et Eesti sotsiaalsüsteem on arenenud ebahühtlaselt ning erinevaid kvaliteetseid teenuseid pakutakse reeglina vaid suuremates omavalitsustes, kus jällegi suurus võib saada takistuseks, et sotsiaaltöötaja ei jõua pereni õigeaegselt (Lasteombudsman 2011, 13-16).

Traditsiooniline lähenemine sotsiaaltöös on keskendunud pigem kliendi puuduste ja raskuste märkamisele, nagu viidati teoreetilises osas (Zastrow 2010, 77; Early, Glen Maye 2000, 121; Healy 2005, 153-154; DuBois, Miley 2011, 23). Sotsiaaltöö professiooni areng on jõudnud sinnamaani, kus niivõrd oluliseks ei peeta mitte minevikus tehtud vigu, vaid põhiorhk on seatud olevikule ja selle pinnalt positiivsema tuleviku nägemisele. Selleks peetakse tähtsaks pere tugevuste, arenemisvõimelisuse ja ressursside märkamist (Saleebey 1996, 297). Käesolevas uuringus osalenud pered on tundnud sotsiaal- ja lastekaitsetöötajatega suheldes nii sellist suhtumist, et nad on oma probleemides ise süüdi (sama ilmnes ka Sõstar-Peerna 2011. aastal valminud magistritöös), aga ka toetavat suhtumist erinevate raskustega toimetulekuks. Siiski tuleb arvesse võtta, et pere, kes tunnetab hukkamõistu ja sildistamist, võib abi mitte enam küsima minna. See aga soodustab probleemide kuhjumist ja hilisem abistamine ei pruugi enam soovitud tulemuseni viia. Intervjueeritud pered on märganud sotsiaal- ja lastekaitsetöötajate suurt töökoormust, mis on tekitanud neis tunde, et nende murede kuulamine ja lahendamine suurendaks seda veelgi ning seetõttu on nad nii mõnedki mured üldse rääkimata jätnud ning püüdnud ka edaspidi ise hakkama saada, mis sageli aga ei ole olnud tulemuslik. Siinkohal on peredele suunatud tugiisikuteenus ametnikele töökoormuse vähendamisel suureks abiks, mille tõid oma uuringus välja Ratnik ja Kibin (2009). Käesolevas uuringus osalenud seitsmest perest kuus jõudsidki teenuseni kohaliku omavalitsuse ametniku vahendusel, mis näitab sotsiaal- ja lastekaitse spetsialistide teadlikkust ja usaldust teenuse

suhtes ning võrgustikutöö toimimist ametnike ja kolmanda sektori vahel. Ametkondade ja organisatsioonide vahelise võrgustikutöö olulisust perede aitamisel rõhutas oma magistritöös ka Vösu (2008, 49).

Tugiisikuteenus tähendab pere toetamist, jõustamist ja juhendamist, et pere suudaks võimalikult iseseisvalt ja edukalt toime tulla igapäevaelu ning selles ettetulevate probleemidega. Töö perega seisneb vastastikkuses usalduses, valmiduses teha koostööd ja pere soovide arvestamises (Sotsiaalministeerium 2009; Peters 2010). Valdav osa käesoleva magistritöö uuringus osalejatest nimetasid teenuse sisuna emotsionaalset toetamist, hinnangutevaba kuulamist ja nõu andmist. Tugiisik abistas peresid igapäevaeluga seonduvates küsimustes ning andis edasi olulist teadmist perede seisukohast. See eeldab tugiisikult valmisolekut olla nõuandjaks ning end pidevalt täiendama. Arvestades, et pered hindavad ja vajavad tugiisikult eelkõige emotsionaalset tuge, siis on väga oluline, et tugiisikul oleksid baastadmised (ja valmisolek end pidevalt täiendada) suhtlemisprotsessidest, vägivallatust suhtlemisest ja psühholoogilise abistamise alustest. Lisaks peaks tugiisik oskama märgata ja hinnata, millal jääb tema teadmistest ja oskustest väheseks ning perel (või selle liikmel) oleks vaja professionaalsemat abi. Selle vajadust on märkinud ka Shulman (2012, 260).

Teoreetilises kirjanduses (nt Everett, Homstead, Drisko 2007; Gilligan 2002; Cutrona 2002; Mandell, Murray 2009) on rõhutatud, et pere vajadustele vastav teenus, mille puhul nad tunnevad, et neid on ära kuulatud, neile pakutakse emotsionaalset tuge ja arvestatakse nende vaatenurka, mõjutab pere toimetulekut, eluga rahulolu, vanemlikke oskusi ja laste käitumist. Ka antud uuringu tulemused näitasid, et eelkõige emotsionaalse toe pakkumine andis perele juurde eneseusku ja –kindlust ning paranes iseseisev toimetulek. Korduvalt nimetati, et vähenesid varasemalt probleemiks olnud laste käitumisprobleemid nii koolis kui kodus, paranes koolikohustuse täitmine, mis näitab pere kui süsteemi toetamise olulisust: laste käitumine paranes ka nendes peredes, kus tugiisik lastega otse ei tegelenud, vaid tähelepanu all olid pigem muud aspektid. Ka ökoloogiline süsteemiteooria viitab, et muutused pere ühes osas kutsuvad esile muutused ka teistes osades (Bronfenbrenner 1979, vt Friesen, Brennan 2005 järgi). On äärmiselt oluline, et lastega pered saaksid probleemide tekkimisel võimalikult kiiresti neile vajalikke tugiteenuseid.

Mitmed pered, kes antud uuringus osalesid, suhtusid esialgu teenusesse ettevaatuse ja mõningase umbusuga. Eelkõige oli põhjus teadmatuses, mida teenus endast täpselt kujutab.

Siinkohal on oluline roll eelkõige teenuste pakkujatel endal, et laiema avalikkuse ees tutvustada teenuse olemust ja vähendada eelarvamusi. Lisaks on vajalik teenuse alguses väga selgelt paika panna kummagi poole kohustused, ülesanded ja õigused, et vähendada vääritimõistmise võimalusi, kuna intervjuueeritavad tõid välja, et teenuse alguses jäi nende jaoks see koht natuke selgusetuks. Ka Peterson (2002, 37) tõi oma töös välja klientidele suunatud vähesest või ebaselgest teavitustööst teenuse olemusest tekkinud ebarealistlikud ootused.

Tugiisikuteenuse tulemuslikkuse üks kriteeriume on usalduslik vahekord tugiisiku ja kliendi vahel. Alustades teenuse pakkumist perele, tuleb anda aega usalduse tekkimiseks, kuna sageli on neil eelnevaid negatiivseid kogemusi nii sotsiaalsüsteemiga kokkupuutel kui ka lihtsalt inimsuhetes (McArthur 2010, 34; Gilligan 2002, 21). Käesolevas uuringus aitas usalduse saavutamisele kaasa perede väärtustamine, nende tugevuste märkamine ning tugiisiku positiivsed omadused. Usaldusliku suhte saavutamine tugiisikuga on mõneti keerulisem väikestes kogukondades, kus hirm, et teised saavad nende olukorrast teada, on suurem kui suurtes omavalitsustes. Sama on märkinud oma magistritöös Sõstar-Peerne (2011). Seega võib uurimistulemustele toetudes väita, et töö perega on vaid siis tulemuslik, kui sõlmitakse kindel ja turvaline usaldussuhe. Klient, kes tunneb, et ei saa tugiisikut usaldada, ei ava ennast ning ei tee koostööd. Seetõttu on oluline võtta töö esimeses etapis väga tõsiselt perega kontakti saavutamist ning vältida halvustamist.

Tugevustele suunatud töös on tähtis, et tugiisik võtaks perekonda, kellega ta töötab, endaga võrdse partnerina, mis omakorda vabastab tugiisiku ainuvastutusest kliendi elu eest (Saleebey 2000, 131; Early, GlenMaye 2000, 120). Intervjuudes tõid pered välja, et nende arvamus oli tugiisiku jaoks oluline ning nad tundsid end suhtes võrdse osapoolena ja tegevustesse ning otsuste langetamisse kaasatuna. Aja möödudes võtsid pered endale järjest suurema initsiatiivi otsustusprotsessis, mis autori hinnangul näitab head tööd perede toetamisel, julgustamisel ja jõustamisel.

Nii jõustamisest kui tugevustele suunatud lähenemisest rääkides selgub teoreetilises kirjanduses olulisus seada töö keskpunkt tulevikku suunatusele (Graves, Shelton 2007, 557; Healy 2005, 152-167). Uuringus osalenud pered tundsid, et tugiisik keskendus oma töös olukorrale, mis oli hetkel, kuid koos arutleti ka tuleviku perspektiive. Tugiisikud motiveerisid peresid leidma lahendusi, kasutades erinevaid jõustamise ja tugevustele suunatud lähenemise elemente: julgustamine, positiivne suhtumine, erinevate võimaluste



identifitseerimine ja perele nähtvaks tegemine, enesekindluse tõstmine (Fitzimons 2011, 3; Payne 2005, 297).

Tugevustele suunatud lähenemine ja jõustamine on eesmärgile suunatud protsessid (Manthny, Knowles, Asher, Wahab 2011, 131; Adams 2003, 5-8). Eesmärgid, mille on püstitanud klient ise, on talle vastuvõetavamad ja ta on valmis nende nimel pingutama. Töö eesmärgistatus aitab hinnata, kas teostatud tegevused on olnud tulemuslikud (MacFarlane 2006, 175; DuBois, Miley 2011, 22). Antud töös selgus, et pered, kes olid koostöös tugiisikuga püstitanud selged eesmärgid, olid ka teenusega rohkem rahul. See võib tuleneda eesmärgist tingitud sihilikumast ja aktiivsemast tööst. Peredele, kellega eesmärke ei püstitatud või selgelt ei sõnastatud, oli tugiisik pigem kui aeg-ajalt läbi astuv või ühendust võttev kaaslane, kellega sai rääkida. Ka selline tugi on vajalik, kuid ei kanna endas teenuse eesmärki (pere jõustamine iseseisva toimetuleku tõstmiseks).

Vähese soovi taga teha tugiisikuga koostööd võib-olla põhjuseks pere tahtmatus läbi viia muutusi, kuid ka poolte erinevad nägemused, saavutamata jäänud usaldus, puudulik kommunikatsioon või pere arvamuse mitte arvestamine. Seda märkisid ka Peterson (2002, 35) ja Sõstar-Peerne (2011, 54) oma uuringutes. Tugiisik peab olema suuteline kõrvale jätma oma nägemuse ja töötama pigem pere visiooniga (Adams 2003, 75-76). Käesolevas uuringus oli ühe pere suhe tugiisikuga olukorras, kus pere ei soovinud teha tugiisikuga koostööd. Olukorras, kus pere ja tugiisiku koostöö ei laabu, tasuks kaaluda tugiisiku vahetamist või selle võimaluse puudumisel selgitada välja ebaõnnestumise põhjused ning püüda neid lahendada. Lahenduse mitteleidmisel oleks mõistlik hinnata, kas teenuse osutamist jätkata või leiduks mõni teine võimalus pere aitamiseks.

Perega töötamisel on tähtis võimalikult paljude liikmete kaasamine (Caruana, McDonald 2011, 1). Valdavalt tundsid teenusel osalenud pered end võrdse osapoolena ning andsid tugiisikule töösuhte õnnestumiseks vajalikku informatsiooni ja teavet. Tugiisik kaasas peresid otsuste langetamisse. Arusaam klientide kogemustest ja teadmistest aitab kaasa teenuse pakkumise arengule, kliendid aga vajavad tunnet, et nende arvamust väärtustatakse (Leung 2011; Thorpe 2007, 10). Pere kui sotsiaalne süsteem mõjutab oma liikmeid ning sekkumine kutsub esile muutusi selle kõigis osades (Friesen, Brennan 2005, 296) ehk isegi, kui ei õnnestu kõigi pereliikmete kaasamine, tasub tööd teha nendega, kes selleks valmis on. Uuringust selgus, et ka juhul, kui tugiisik töötas peamiselt täiskasvanuga (reeglina emaga), paranes sealhulgas laste olukord.

Intervjuudest tuli välja, et kuigi tugiisikute koolitamisel ja SA Dharma poolt tugiisikutele jagatavas infomaterjalis „Vabatahtliku tugiisiku meelespea“ (2010) räägitakse pere lähivõrgustiku kaasamise ja koostöö tegemise tähtsusest, seda praktikas ei teha. Mitmetel peredel oli küll olemas lisaks ametnikest koosnevale võrgustikule ka teisi lähedasi, kuid tugiisik neid ei kaasanud. Samal ajal on võrgustiku (leidmine ja) aktiveerimine väga oluline, kuna teenus on ajaliselt piiratud, kuid pere vajab sageli toetust ka edaspidi. Lisaks ilmnes, et kliendid, kellel oli lähedasi, kellele toetuda, olid oma heaolu ja toimetulekuga rohkem rahul. Sellele on viidanud ka McArthur (2010) ja Morris (2008) kolleegidega.

Intervjueeritavad hindasid mõnel juhul vajalikuks pikendada teenusel oleku aega. Arvestades, et kõik ühendused töötavad projektipõhiselt ning rahastust ei saa väga pikaks perioodiks ette prognoosida, võib see olla keeruline. Abi oleks sellest, kui tugiisikuteenus oleks kas riigi või kohalike omavalitsuste rahastada, mis tagaks teenuse kättesaadavuse abi vajavatele peredele. Teenus, millel on kindel rahastus, eeldab ka teenusestandardite väljatöötamist ja kindlatele kriteeriumitele vastamist. See aitaks kaasa teenuse arengule ja ühtlustaks kvaliteeti.

Kokkuvõtteks tõid intervjueeritavad välja, et jäid teenusega rahule. Uute oskuste, omaduste ja teadmiste osas toodi välja neid puudutava seadusandlusega kursis olemist, edukama majandamise rahaga ning võlgadega tegelemise, stabiilsema emotsionaalsema seisundi, paremad vanemlikud oskused, suurema iseseisvuse ja teadlikkuse ning paranenud peresuhted. Koostöös tugiisikuga saavutati olulised muutused ning pere olukord paranes.

## 5. KOKKUVÕTE JA JÄRELDUSED

Käesoleva magistritöö eesmärgiks oli saada ülevaade pere tugiisikuteenuse olemusest SA Dharma Tugiisikute Tugikeskusesse näitel klientide hinnangutele tuginedes. Uurimisülesannetele vastuse leidmiseks viidi läbi intervjuud seitsme teenust saanud pere hulgas, püüdes jälgida piirkondlikku kuuluvust, et esindatud saaks võimalikult erinevad piirkonnad SA Dharma Tugiisikute Tugikeskusega liitunud ühenduste seas.

Töö teoreetilises osas käsitleti perekonda kui laste peamist kasvukeskkonda, perede toetamise võimalusi ning tutvustati tugiisikuteenust ja SA Dharma Tugiisikute Tugikeskust. Lisaks anti ülevaade teemakohastest uuringutest Eestis. Peretöö lähtealuseks võeti tugevustele suunatud lähenemine, jõustamine ja kaasamine.

Perekond on lapse arenguks olulisim institutsioon, mille eesmärk on lapse ettevalmistamine iseseisvaks eluks, andes talle kaasa toimetulekuks vajalikud oskused ja teadmised. Lapsevanematel on selles osas kanda suur ja vastutusrikas roll, mida nad alati erinevatel põhjustel täide viia ei suuda. Seetõttu on oluline rakendada perede toetamiseks abi saamise võimalused.

Eesti sotsiaalsüsteemi reaalsus on hetkel ebaühtlane areng ning toetustepõhisus. Võimaliku abi saamine sõltub elukohast ja kohaliku omavalitsuse rahalisest suutlikkusest. Perede toetamine teenuste kaudu toimib suures osas mittetulundusühingute baasil, kes tegutsevad projektipõhiselt ning kelle jätkusuutlikkus ning areng on seetõttu küsitav. SA Dharma Tugiisikute Tugikeskus koondab peredele suunatud tugiisikuteenust pakkuvaid mittetulundusühinguid, pakkudes neile tuge teenuse ja ühingute arendamisel.

Lähtudes magistritöö uurimistulemustest, saab teha järgmised järeldused:

- Peamisteks põhjusteks tugiisikuteenuse vajamiseks on peredel majanduslikud raskused, emotsionaalne madalseis, laste tervise- ja käitumisprobleemid ning halvad olmetingimused. Eestis puudub ühtne süsteem perede toetamiseks, mis võimaldaks tagada õigeaegse ning pere vajadustele vastava abi. Erilise tähelepanu all peaks olema eelkõige madalama haridustaseme ning ühe vanemaga ja erivajadustega laste pered.
- Tugiisikuteenus seisneb eelkõige perede emotsionaalses toetamises, hinnagutevabas suhtumises peresse ning nõu ja teadmiste pakkumises, mõjutades positiivses suunas pereliikmete kui indiviidide heaolu ja pere toimetulekut tervikuna. Teenuse

tulemusel toodi välja paranemine mitmetes perekonna seisukohalt olulised muudatused nagu emotsionaalse seisundi stabiliseerumine, majandusliku olukorra paranemine, paremad peresuhted ja vanemlikud oskused, laste heaolu kasv, iseseisvuse tõus.

- Teenus osutamisel kasutatakse tugevustele suunatud lähenemist ja jõustamist, mis seisnevad töö eesmärgipõhisuses, kliendi olemasolevate ressursside märkamises ja kasutusele võtmises ning erinevate lahenduste identifitseerimises. Töö aluseks on usalduslik ja võrdsete osapoolte partnerlussuhe.
- Teenust saanud pered olid üldiselt teenuse kvaliteediga rahul tundes olulist elukvaliteedi vahet ja märgates positiivseid muutusi pere heaolus.

Perede lähivõrgustike kaasamine on aspekt, millega teenuse pakkumisel hetkel vähem tegeletakse. Samas on see väga oluline, kuna teenus on ajaliselt piiratud, aga lähivõrgustiku tugi aitaks tõenäoliselt muutustel, mis on teenuse abiga saavutatud, püsima jääda. Uuringust ilmnes ka perede esialgne vastuseis teenusele, mille vähendamiseks on oluline teha aktiivset teavitustööd teenuse olemusest, et vähendada teadmatust ja põhjendamatu hirme. Perede parem teadlikkus oleks heaks lähtepunktiks töö alustamisel.

Kokkuvõtteks võib öelda, et pere tugiisikuteenus on oluline teenus perede toetamisel nende iseseisva toimetulekuvõime tõstmisel. Mittetulundusühingute koostöös kohalike omavalitsuste sotsiaal- ja lastekaitsetöötajatega tuleks jõuda abivajavate peredeni võimalikult vara.

Teenuse üldise arengu seisukohalt on probleemseimaks projektipõhiselt töötamine, mis on ebastabiilne ning ühtsete regulatsioonide puudumine Eestis. Seetõttu on oluline, et teenuse osutamiseks ja kvaliteedi nõuetele vastamiseks kehtestataks seadusandlikul tasandil vajalikud regulatsioonid.

**Soovitused ja ettepanekud SA Dharma Tugiisikute Tugikeskusele ning selle liikmetele vastavalt uurimistulemustele:**

1. Aktiivselt kaasata tugiisikuteenus klientide lähivõrgustiku liikmeid, kuna teenuse osutamine on ajaliselt piiratud, kuid mitte alati ei ole pered valmis päris iseseisvalt edasi minema. Lähivõrgustiku toetus aitab kaasa tugiisikuga koos saavutatud muutuste püsimisele.

2. Selgelt sõnastada eesmärgid, mida soovitakse saavutada ning protsessi käigus pidevalt hinnata nende saavutamist. Uuringust selgus, et eesmärgistatud koostöösuhe tõstis pere toimetulekuvõimet ning aitas kaasa nende iseseisvuse suurenemisele.
3. Teavitada peresid tugiisikuteenusest ja selle põhimõtetest kui ühest võimalusest pere heaolu parandamisel, et tõsta teadlikkust ja vähendada hirme. Seda rolli näeb töö autor eelkõige kohalike omavalitsuste sotsiaal- ja lastekaitsetöötajatel kui reeglina pere esmastel abistajatel.

## KASUTATUD KIRJANDUS

### Avaldatud allikad:

- Adams, R. (2003).** *Social Work and Empowerment*. Third Edition. Palgrave Macmillan.
- Barker, P. (2002).** *Perekonnapsühhoteraapia alused*. Tallinn:Eesti Pereteraapia Ühing.
- Bazeley, P. (2002).** Analysing Qualitative Data: More than 'Identifying Themes'. *Malaysian Journal of Qualitative Research*, 2, 6-22. URL [http://www.researchsupport.com.au/More\\_than\\_themes.pdf](http://www.researchsupport.com.au/More_than_themes.pdf) (19.04.2012)
- Berg, B.L. (2007).** *Qualitative Research Methods for the Social Sciences. Sixth Edition*. Boston: Pearson, Allyn & Bacon.
- Boehm, A., Staples, L.H. (2002).** The Functions of the Social Worker in Empowering: The Voices of Consumers and Professionals. *Social Work*, (47)4, 449-460. Oxford University Press andmebaasist.
- Boyd Webb, N. (2003).** *Social Work Practice with Children*. Second Edition. The Guilford Press: New York, London.
- Briar-Lawson, K. (1998).** Capacity Building for Integrated Family-Centered Practice. *Social Work*, 43(6), 539-550. Oxford University Press andmebaasist.
- Brun, C., Rapp, R. C. (2001).** Strenghths-Based Case Management: Individual's Perspectives on Strenghths and the Case Manager Relationship. *Social Work*, 46(3), 278-288. Oxford University Press andmebaasist.
- Buckle, D. (2005).** Social Work in a Secure Environment: towards social inclusion. *Journal of Psychiatric Intensive Care*, 1(1), 37-43. Oxford University Press andmebaasist.
- Caruana, C., McDonald, M. (2011).** Social Inclusion in the Family Support Sector. *Australian Family Relationships Clearinghouse No. 19*, 1-10. URL <http://www.aifs.gov.au/afrc/pubs/briefing/b019/b019.pdf> (14.03.2012).
- Cash, S. J. (2008).** Family Preservation Service. In Coady, N., Lehmann, P. (Eds.), *Theoretical Perspectives for Direct Social Work Practice. A Generalist-Eclectic Approach*. Second Edition (pp. 471-493). Springer Publishing Company: New York.
- Clarke, H., Hughes, N. (2010).** Introduction: Family Minded Policy and Whole Family Practice – Developing a Critical Research Framework. *Social Policy and Society*, 9(4), 527-531. Cambridge University Press e-ajakirjade andmebaasist.
- Collins, D., Jordan, C., Coleman, H. (2007).** *An Introduction to Family Social Work*. Second Edition. Thomson Brooks/Cole.
- Crawford, D.A. (2002).** Keep the Focus on the Family. *Journal of Child Health Care*, 6, 133-146. Sage Journals Online andmebaasist.
- Cunningham, P. B., Henggeler, S. W., Brondino, M. J., Pickrel, S. G. (1999).** Testing Underlying Assumptions of the Family Empowerment Perspective. *Journal of Child and Family Studies*, 8(4), 437-449. EBSCOhost andmebaasist: Academic Search Complete.

**Cutrona, C. E. (2002).** Social Support Principles for Strengthening Families. Messages from USA. In Canavan, J., Dolan, P., Pinkerton, J. (Eds.), *Family Support. Direction from Diversity* (pp.103-122). Jessica Kingsley Publishers Ltd: London .

**Dey, I. (2005).** *Qualitative Data Analysis. A user-friendly guide for social scientists.* Routledge Taylor & Francis Group: London, New York.

**DuBois, B., Miley, K. K. (2011).** *Social Work. An Empowering Profession.* Seventh Edition. Allyn&Bacon, Pearson.

**Early, T. J., GlenMaye, L.F. (2000).** Valuing Families: Social Work Practice with Families from a Strengths Perspective. *Social Work, 45(2)*, 118-130. Oxford University Press and mebaasist.

**Eesti Inimarengu Aruanne 2010/2011. Inimarengu Balti rajad: muutuste kaks aastakümnet (2011).** <http://www.kogu.ee/eesti-inimarenguaruanne/eesti-inimarenguaruanne-20102011-3/> (01.02.2012).

**Eesti teadlaste eetikakoodeks (2002).**

[http://www.akadeemia.ee/\\_repository/File/ALUSDOKUD/Eetikakoodeks2002.pdf](http://www.akadeemia.ee/_repository/File/ALUSDOKUD/Eetikakoodeks2002.pdf) (19.04.2012).

**Engel, R. J., Schutt, R. K. (2005).** *The Practice of Research in Social Work.* Thousand Oaks: SAGE Publications.

**Euroopa Komisjon (2011).** *Euroopa Komisjoni teatis Euroopa Parlamendile, Nõukogule, Euroopa majandus- ja sotsiaalkomiteele ning regioonide komiteele. Lapse õigusi käsitlev EL-i tegevuskava.* URL <http://www.lastekaitseliit.ee/wpcontent/uploads/2011/04/LexUriServ.pdf> (17.03.2012).

**Everett, J.E., Homstead, K., Drisko, J. (2007).** Frontline Worker Perceptions of the Empowerment Process on Community-Based Agencies. *Social Work, 52(2)*, 161-170. Oxford University Press and mebaasist.

**Fitzimons, A. (2011).** What is Empowerment? In: Batsleer, J., Popple, K. (Eds.), *Empowerment and Participation in Youth Work* (pp. 3-19). Learning Matters Ltd: Exeter.

**French, G., Shinman, S. (2005).** *Learning from Families: Transnational Report.* European Commission.

**Friesen, B. J., Brennan, E. (2005).** Strengthening Families and Communities: System Building for Resilience. In Ungar, M. (Ed.), *Handbook for Working with Children and Youth: Pathways to Resilience Across Cultures and Contexts* (pp. 295–312). Thousand Oaks: SAGE Publications.

**Gilligan, R. (2002).** Family Support. Issues and Prospects. In Canavan, J., Dolan, P., Pinkerton, J. (Eds.), *Family Support. Direction from Diversity* (pp. 13-34). Jessica Kingsley Publishers Ltd: London.

**Goldenberg, H., Goldenberg, I. (2008).** *Family Therapy. An Overview.* Thomson Brooks/Cole: Belmont.

**Graves, K. N., Shelton, T. L. (2007).** Family Empowerment as a Mediator between Family-Centered Systems of Care and Changes in Child Functioning: Identifying an

Important Mechanism of Change. *Journal of Child & Family Studies*, 16, 556-566. EBSCOhost andmebaasist: Academic Search Complete (06.03.2012).

**Greenstein, T. N. (2006).** *Methods of Family Research*. Second Edition. Thousand Oaks: SAGE Publications.

**Healy, K. (2005).** *Social Work Theories in Context. Creating Frameworks for Practice*. Palgrave Macmillan: New York.

**Healy, K., Darlington, Y., Feeney, J. A. (2011).** Parents' Participation in Child Protection Practice: Toward Respect and Inclusion. *Families in Society: Journal of Contemporary Services*, 92(3), 282-288. URL <http://www.familiesinsociety.org/ArticleArchive/2011/92-3%20Healy.pdf> (14.03.2012).

**Heategevusfond SA Dharma 2001-2011 (2011).** SA Dharma: K-Print OÜ.

**Hepworth, D. H., Larsen, J.A. (1990).** *Direct Social Work Practice: Theory and Skills*. Third Edition. Wadsworth Publishing Company: Belmont, California.

**Holcomb-Mc Coy, C., Bryan, J. (2010).** Advocacy and Empowerment in Parent Consultation: Implications for Theory and Practice. *Journal of Counseling & Development*, 88(3), 259-268. EBSCOhost andmebaasist: Academic Search Complete (04.02.2011).

**Johansson, I.-M., Sewpaul, V., Horverak, S., Schjlderup, L., Omre, C., Bórnholdt, L. (2008).** Innovation in Social Welfare. Empowerment and globalisation in a Nordic social work education context. *International Journal of Social Welfare*, 17(3), 260-268. EBSCOhost andmebaasist: Academic Search Complete (09.02.2011).

**Johnson, L. C., Yanca, S. J. (2010).** *Social Work Practice. A Generalist Approach*. Tenth Edition. Pearson, Allyn & Bacon.

**Johnson, R. B. (2004).** *Patton's Classification of Types of Interviews*. URL [http://www.southalabama.edu/coe/bset/johnson/dr\\_johnson/oh:master/Ch6/Tab06-05.pdf](http://www.southalabama.edu/coe/bset/johnson/dr_johnson/oh:master/Ch6/Tab06-05.pdf) (10.11.2011).

**Jupp, V. (2006).** *The Sage Dictionary of Social Research Methods*. SAGE Publications: London, Thousand Oaks, New Delhi.

**Kasearu, K. (2009).** *Muutuvad pereväärtused muutavas Eestis*. Tallinn: Rahvastikuminstri büroo. URL [http://www.sm.ee/fileadmin/meedia/Dokumendid/Sotsiaalvaldkond/kogumik/Muutuvad\\_perevaartused\\_muutavas\\_Eestis.pdf](http://www.sm.ee/fileadmin/meedia/Dokumendid/Sotsiaalvaldkond/kogumik/Muutuvad_perevaartused_muutavas_Eestis.pdf) (27.12.2012).

**Kidder, L. H., Judd, C. M. (1986).** *Research Methods in Social Relations. Fifth Edition*. New York: Holt, Rineheart and Winston, Inc.

**Korp, E. (2002).** Võrgustikutöö võimalused lapse aitamisel. Kogumikus Korp, E., Leppiman, A., Meres, T., Vaher, A. (toim.), *Laps. Elu, probleemid, lahendused*, 5-23. Tallinn.

**Korp, E., Rääk, R. (2004).** *Lastekaitsetöö kohalikus omavalitsuses*. Tallinn: Sotsiaalministeerium, TAI.

**Laherand, M.-L. (2008).** *Kvalitatiivne uurimisviis*. Tallinn: Infotrükk OÜ.



**Lapse õiguste konventsioon (1991).** Riigi Teataja RT II 1996, 16, 56. URL <https://www.riigiteataja.ee/akt/24016> (14.03.2012).

**Lasteombudsman (2011).** *Vaesus ja sellega seotud probleemid lastega peredes. Ülevaade Statistikaameti andmete ja kohalike omavalitsuste lastekaitsetöötajate süvaintervjuude põhjal.* Õiguskantsleri büroo. URL [http://oiguskantsler.ee/sites/default/files/ylevaade\\_vaesus\\_ja\\_sellega\\_seotud\\_probleemid\\_1\\_astega\\_peredes.pdf](http://oiguskantsler.ee/sites/default/files/ylevaade_vaesus_ja_sellega_seotud_probleemid_1_astega_peredes.pdf) (17.03.2012).

**Lavrakas, P. J. (2008).** *Encyclopedia of Survey Research Methods, 1.* Thousand Oaks: SAGE Publications.

**Leighner, L. (2008).** The History of Social Work and Social Welfare. In Sowers, K. M., Dulmus, C. N., White, B.W. (Eds.), *Comprehensive Handbook of Social Work and Social Welfare. The Profession of Social Work, 1*, 1-24. John Wiley & Sons, Inc.: New Jersey.

**Leung, T. T. F. (2011).** Client Participation in Managing Social Work Service – An Unfinished Quest. *Social Work, 56(1)*, 43-52. Oxford University Press andmebaasist.

**MacFarlane, C. (2006).** My Strength: A Look Outside the Box at the Strengths Perspective. *Social Work, Vol. 51(2)*, 175-176. Oxford University Press andmebaasist.

**Mandell, C.J., Murray, M.M. (2009).** Administrators' Understanding and Use of Family-Centered Practices. *Journal of Early Intervention, 32(17)*, 17-37. Sage Journals Online andmebaasist.

**Manthny, T. J., Knowles, B., Asher, D., Wahab, S. (2011).** Strengths-Based Practice and Motivational Interviewing. *Advances in Social Work, 12(2)*, 126-151. URL <http://journals.iupui.edu/index.php/advancesinsocialwork/article/viewFile/959/1866> (22.02.2012).

**Marsh, J. C. (2002).** Learning from Clients. *Social Work, 47(4)*, 341-343. Oxford University Press andmebaasist.

**McArthur, M., Thomson, L., Winkworth, G., Butler, K. (2010).** *Families' Experiences of Services.* Institute of Child Protection Studies, Australian Catholic University URL <http://www.fahcsia.gov.au/about/publicationsarticles/research/occasional/Pages/op30.aspx> (14.03.2012).

**Medar, M., Tamberg, T. (2001).** *Sotsiaalteenuste vajadus ja kasutamine-sotsiaalsed ja kultuurilised erinevused. Perekondade toimetulekuvõime ja sotsiaalteenuste vajaduste hindamine.* Rahvastikuministri büroo, Tartu Ülikooli Pärnu Kolledž URL [http://www.sm.ee/fileadmin/meedia/Dokumendid/Sotsiaalvaldkond/kogumik/sotsiaalteenuste\\_vajadus\\_ja\\_kasutamine.pdf](http://www.sm.ee/fileadmin/meedia/Dokumendid/Sotsiaalvaldkond/kogumik/sotsiaalteenuste_vajadus_ja_kasutamine.pdf) (29.02.2012).

**Min, T. (2011).** The Client-Centered Integrative Strengths-Based Approach: Ending Longstanding Conflict between Social Work Values and Practice. *Canadian Social Science, 7 (2)*, 15-22. EBSCOhost andmebaasist: Academic Search Complete (09.02.2011).

**Morris, K., Hughes, N., Clarke, H., Tew, J., Mason, P., Galvani, S., Lewis, A., Loveless, L., Becker, S., Burford, G. (2008).** *Think Family: A Literature Review of Whole Family Approaches.* Cabinet Office: Social Exclusion Task Force URL

[http://www.aft.org.uk/home/documents/think\\_family\\_life\\_chances\\_report.pdf](http://www.aft.org.uk/home/documents/think_family_life_chances_report.pdf)  
(14.03.2012).

**Munday, B. (2007).** *Report on User Involvement in personal Social Services.* Council of Europe. URL <http://www.coe.int/t/dg3/socialpolicies/socialrights/source/ID4758-Userinvolvementinpersonalsocialservices.pdf> (14.03.2012).

**Murray, L., Barnes, M. (2010).** Have Families Been Rethought? Ethic of Care, Family and 'Whole Family' Approaches. *Social Policy and Society*, 9(4), 533-544. Cambridge University Press e-ajakirjade andmebaasist.

**Müürsepp, M. (2005).** *Lapse tähendus Eesti kultuuris 20. sajandil: kasvatusteadus ja lastekirjandus.* Tallinn: TPÜ Kirjastus.

**Noguera, P.A. (2011).** A Broader and Bolder Approach Uses Education to Break the Cycle of Poverty. *Phi Delta Kappan*, 93(3), 8-14. URL <http://www.kappanmagazine.org/content/93/3/8.abstract> (12.03.2012).

**Olson, H. D., DeFrain, J. (2006).** *Marriages and Families. Intimacy, Diversity and Strengths.* Fifth Edition. McCraw Hill: New York.

**Payne, M. (1995).** *Kriitiline sissejuhatus sotsiaaltöö teooriasse.* The Macmillan Press Ltd.

**Payne, M. (2005).** *Modern Social Work Theory.* Third Edition. Lyceum Books Inc: Chicago Illinois.

**Peters, P. (2010).** Tugiisiku töö alused ja eetika. Kogumikus *Vabatahtliku tugiisiku meelespea*, 2-10. SA Dharma Koolituskeskus.

**Pushor, D. (2011).** Looking Out, Looking In. *Educational Leadership.* University of Saskatchewan.

**Ratnik, M. (2007).** Ikka perekesksest peretööst. *Sotsiaaltöö*, 6, 31-34.

**Ratnik, M., Kibin, S. (2009).** *(Pere) tugiisikuteenuse efektiivsuse uuring.* Tallinn: Laste ja Perede Nõuandekeskus. URL [http://www.sm.ee/fileadmin/meedia/Dokumendid/Sotsiaalvaldkond/lapsed/lastekaitse/kasulik/Pere\\_tugiisiku\\_efektiivsuse\\_uuring.pdf](http://www.sm.ee/fileadmin/meedia/Dokumendid/Sotsiaalvaldkond/lapsed/lastekaitse/kasulik/Pere_tugiisiku_efektiivsuse_uuring.pdf) (12.03.2012).

**Reinherz, H. Z., Giaconia, R. M., Paradis, A. D. (2010).** *Family Matters: The Importance of Family Social Support, Feeling Valued, and Family Cohesion in Promoting Positive Adolescent Development.* Simmons College: Boston. URL <http://www.simmons.edu/ssw/sls/> (12.03.2012).

**Ribner, D. S., Knei-Paz, C. (2002).** Client's View of a Successful Helping Relationship. *Social Work*, 47 (4), 379-387.

**SA Dharma koduleht (2012).** URL <http://dharma.ee/?pid=283&lang=2> (06.02.2012).

**Saleebey, D. (1996).** The Strengths Perspective in Social Work Practice: Extensions and Cautions. *Social Work*, 41(3), 296-305.

**Saleebey, D. (2000).** Power in the People: Strengths and Hope. *Advances in Social Work*, 1(2), 127-136.

URL <http://journals.iupui.edu/index.php/advancesinsocialwork/article/viewArticle/18>  
(22.02.2012).

**Saleebey, D. (2008).** The Strengths Perspective: Putting Possibility and Hope to Work in Our Practice. In Sowers, K. M., Dulmus, C. N., White, B.W. (Eds.), *Comprehensive Handbook of Social Work and Social Welfare. The Profession of Social Work, 1* (pp. 123-142). John Wiley & Sons, Inc.: New Jersey.

**Selg, M. (2002).** Perekonna privaatsuse probleem ja kodupõhine sotsiaaltöö. *Kogumikus Kaevats, Ü. (toim.), Usaldus. Vastutus. Sidusus. Eesti sotsiaalteaduste III aastakonverents* (lk. 205-207). Tallinn: TTÜ Kirjastus.

**Selg, M. (2008).** „Jõustamine“ ja tugevustel põhinev lähenemine. *Sotsiaaltö, 3*, 19-23.

**Shulman, L. (2012).** *The Skills of Helping Individuals, Families, Groups, and Communities*. Seventh Edition. Thomson Brooks/Cole, Cengage Learning.

**Sinisaar, H., Tammpuu, P. (2010).** Ühe vanemaga pered: probleemid, vajadused ja poliitikameetmed. *Sotsiaaltöö, 2*, 17-20.

**Siplane, A. (2006).** Lapse kasvukeskkond kui süsteem. *Kogumikus Lepik, A., Pihlak, M., Sepp, K., Veisson, M. (toim.), Doktorantidelt sotsiaal- ja kasvatusteadustele. Artiklite kogumik* (lk. 20-29). Tallinn: TLÜ Kirjastus.

**Smith, P.K., Cowie, H., Blades, M. (2008).** *Lapse arengu mõistmine*. Neljas väljaanne. TLÜ Kirjastus, Blackwell Publishing.

**Sotsiaalhoolekande seadus (1995).** Riigi Teataja I 1995, 21, 323 URL <https://www.riigiteataja.ee/akt/130122011047> (06.02.2012).

**Sotsiaalministeerium (2008a).** *Sotsiaalteenused peredele*. URL <http://www.sm.ee/tegevus/lapsed-ja-pere/sotsiaalteenused-peredele.html> (14.03.2012).

**Sotsiaalministeerium (2008b).** *Laste kaasatus ja vanemaharidus Eesti ühiskonnas. Väärtushinnangute uuring RISC. Lisa Eesti maa-aruandele*. TNS Emor. URL [http://www.sm.ee/fileadmin/meedia/Dokumendid/Sotsiaalvaldkond/kogumik/RISC\\_20eria\\_ruanne\\_Pere\\_20ja\\_lapsed\\_2008\\_L6plik\\_28.05\\_1\\_.pdf](http://www.sm.ee/fileadmin/meedia/Dokumendid/Sotsiaalvaldkond/kogumik/RISC_20eria_ruanne_Pere_20ja_lapsed_2008_L6plik_28.05_1_.pdf) (13.02.2012).

**Sotsiaalministeerium (2009).** *Tugiisiku teenus*. URL <http://www.sm.ee/tegevus/lapsed-ja-pere/sotsiaalteenused-peredele/tugiisik.html> (06.02.2012).

**Sousa, L., Rodrigues, S. (2009).** Linking formal and informal support in multiproblem low-income families: the role of the family manager. *Journal of Community Psychology, 37* (5), 649-662. EBSCOhost andmebaasist : Academic Search Complete (04.02.2011).

**Statistikaamet (2012).** *Sünnid*. URL <http://pub.stat.ee/px-web.2001/Database/Rahvastik/03Rahvastikusundmused/12Sunnid/12Sunnid.asp>  
(28.02.2012).

**Tanninen, H.-M., Häggman-Laitila, A., Pietilä, A.-M. (2009).** Resource-enhancing psychosocial support in family situations: needs and benefits from family members' own perspectives. *Journal of Advanced Nursing, 65* (10), 2150-2160. EBSCOhost andmebaasist : Academic Search Complete (04.02.2011).

**Tiko, A. (2002).** Laste ja perede abivajadusest. Kogumikus *Meie lapse mured. Perekond – märka ja hooli*, 20-25. Tallinn: Lastekaitseliit.

**Thorpe, R. (2007).** Family Inclusion in Child Protection Practice: Building Bridges in Working With (not against) Families. In *Communities, Children, and Families Australia*, 3(1), 4-18.

**Toros, K. (2011).** *Assesment of Child Well-Being: Child Protection on Practice in Estonia*. Tallinn: TLÜ.

**Wagenaar, T. C., Babbie, E. (2011).** *The Basics of Social Research. Fifth Edition*. Belmont: Wadsworth

**Walen, H. R., Lachmann, M. E. (2000).** Social support and strain from partner, family and, friends: Costs and benefits for men and women in adulthood. *Journal of Social & Personal Relationship*, 17(1), 5-30. URL <http://midus.wisc.edu/findings/pdfs/260.pdf> (12.03.2012).

**White, D., Woollett, A. (1992).** *Families: A Context for Development*. London, New York, Philadelphia: The Falmer Press.

**Zastrow, C. (1993).** *Introduction to Social Work and Social Welfare*. Fifth Edition. Brooks/Cole: Wadsworth.

**Zastrow, C. (2010).** *The Practice of Social Work. A Comprehensive Worktext*. Ninth Edition. Brooks/Cole Cengage Learning: Belmont.

#### **Avaldamata allikad:**

**Kannistu, J. (2006).** *Tugiisikuteenuse osutamise riskirühma peredele ja lastele Pärnumaa näitel*. Käsikiri. Tallinn: TLÜ.

**Peterson, I. (2002).** *Tugiisikuteenuse tähendusest teenuse saajale Pärnu Lastekaitseühingu näitel*. Käsikiri. Pärnu: Tartu Ülikooli Pärnu Kolledž.

**SA Dharma. (2012b).** *Tagasisideküsitlus teenust kasutanud peredele*. Käsikiri. Tallinn: SA Dharma.

**Sõstar-Pearna, S. (2011).** *Professionaalne tugiisikuteenus multiprobleemsetele peredele*. Käsikiri. Tallinn: TLÜ.

**Võsu, E.-T. (2008).** *Pere tugiisiku teenuse osutamisest Tapa valla näitel*. Käsikiri. Tallinn: TLÜ.

**Zeiger, O. (2007).** *Sotsiaalteenuste delegerimine mittetulundusühingutele*. Käsikiri. Tartu: Tartu Ülikooli Avatud Ülikool.

## Lisa 1. Intervjuu küsimused peredele

1. Üldandmed
  - a. Sugu
  - b. Vanus
  - c. Elukoht
  - d. Haridustee
2. Pere koosseis
  - a. Pereliikmete arv
  - b. Perre kuuluvad....
3. Teenuseni jõudmine
  - a. Millised teenuseid-toetusi saite KOV-ilt enne tugiisikuteenust? Milline oli nende mõju? Kuidas need toetasid teie toimetulekut?
  - b. Kuidas saite tugiisikuteenusele, kas ise otsisite abi või suunati tugiisik KOV poolt?
  - c. Kas olite esialgu teenuse suhtes kahtleval seisukohal või pidasite seda positiivseks võimaluseks?
4. Teenuse olemus
  - a. Millistes tegevustes on/oli Teil vaja tugiisiku abi? Milliseid probleeme lahendasite?
  - b. Kas Te julgete kõikidest probleemidest tugiisikule rääkida? Kas Te usaldate teda täielikult?
  - c. Kui kaua võttis aega usalduse tekkimine tugiisiku vastu?
  - d. Kas teenusele oli kaasatud terve pere?
  - e. Kui kaua pere tugiisikuteenust sai?
  - f. Mitu korda nädalas kohtusite tugiisikuga?
  - g. Kus kohtumised toimusid?
  - h. Kas leppisite koos tugiisikuga teenust alustades kokku ka eesmärgid, mille poole püüelda? Mida soovisite muuta?
  - i. Kas kohtumised olid eelnevalt eesmärgistatud? Kas analüüsiti, kas ja millised eesmärgid täideti?
  - j. Milline oli võimalus võtta tugiisikuga vajadusel ühendust kokkusaamiste vahepeal?

- k. Kas olete tänu teenusele õppinud/saanud teada uusi asju, mida Te varem ei teadnud? Mis need on?
- l. Kas ja kuidas ta motiveeris ning julgustas Teid iseseisvalt tegema uusi asju?
- m. Mis on Teie elukorralduses muutunud paremaks tänu tugiisikuteenusele (rahadega majandamine, vanemlus, tööelu korraldus, suhted perekonnas, suhtlemisvõimalused, olme-või elamistingimuste paranemine)?
- n. Kas märkasite teenuse mõju ka lastele?
- o. Kas Te tunnete ennast iseseisvamalt, kas on paranenud toimetulek võrreldes enne tugiisikuteenust?
- p. Mis oli teenusel sellist, mida võiks parandada, muuta?

## 5. Tugiisik

- a. Milline oli tugiisiku suhtumine peresse?
- b. Kas tugiisik oli valmis teid ära kuulama, kaasama, koostööd tegema?
- c. Kas tundsite, et tugiisik on tõeliselt huvitatud teie olukorra mõistmisest ja tal on valmisolek teiega koos töötada?
- d. Kas teenust pakkunud tugiisik keskendus oma töös pigem pere tugevustele või nõrkustele?
- e. Kas tundsite, et tugiisik toetas teid ja innustas teid enam kasutusele võtma oskusi, mida hästi valdate?
- f. Kas tundsite, et tugiisik arvestas teie soovide ja vajadustega?
- g. Kas tugiisik püüdis kaasata või julgustas teid ennast kaasama ka teie lähivõrgustikku (pere, sõbrad vms)?
- h. Kas tugiisik julgustas teid ennast leidma lahendusi või oli pigem tema see, kes erinevaid lahenduskäike välja pakkus?