

# 2015

Projektijuht

Reet Rääk

## **[ PSÜHHOLOOGILIST NÕUSTAMISTEENUST OSUTAVATE PSÜHHOLOOGIDE KOOLITUS- JA TÖÖNÕUSTAMISVAJADUS ]**

Justiitsministeeriumi riigieelarveline projekt "Vägivalla ohvrite ja toimepanijate psühholoogiline nõustamine ja psühholoogilist nõustamisteenust osutavate psühholoogide koolitus ja töönõustamisvajaduse kaardistamine"

## Sisukord

Sissejuhatus.....	2
Koondülevaade .....	3
1. Teenuse osutamise tingimused.....	3
Teenuse osutamise koht.....	3
Teenuse kättesaadavus.....	3
Teenuse hind ja maht.....	4
Teenusele suunamine ja info vahendamine.....	6
Koostöö .....	7
Tagasiside kliendilt.....	9
Ohvriabisüsteemi tundmine .....	9
Nõustamisvalmidus ja -suutlikkus .....	10
2. Koolitusvajadus .....	13
3. Töönõustamine.....	15
4. Rahulolu.....	18
Järeldused ja ettepanekud .....	20
1. Teenuse kättesaadavuse ja kvaliteedi tagamine.....	20
2. Võrgustikutöö tasustamine.....	21
3. Infovajaduse rahuldamine.....	21
4. Koolitusvajaduse rahuldamine.....	21
5. Töönõustamisvajaduse rahuldamine.....	22
LISAD .....	23
1. Kirjalik küsimustik .....	23
2. Intervjuu küsimused.....	27
3. Intervjueeritavad .....	27

## Sissejuhatus

Ohvriabi on tasuta avalik sotsiaalteenus, mille eesmärgiks on säilitada või parandada ohvri toimetulekuvõimet. Õigus pöörduda ohvriabisse on kõigil inimestel, kes on langenud hooletuse või halva kohtlemise, füüsilise, vaimse või seksuaalse vägivalla ohvriks.<sup>1</sup>

Riik hüvitab süüteo ohvritele ja nende pereliikmetele vajaduse korral psühholoogilise abi kulutused. Psühholoogilise abi kulude hüvitise saamise eelduseks on süüteo kohta väärteo- või kriminaalmenetluse alustamine. Seadusest tulenevalt on psühholoogilise abi teenusteks psühholoogiline nõustamine, psühhoteraapia või tugigrupi teenuse osutamine.<sup>ibid</sup>

Ohvriabiteenust osutaval füüsilisel isikul peavad olema ohvriabitöök vajalikud kõlbelised omadused ja pädevus, millele vastavuse otsustab Sotsiaalkindlustusamet, kes ühtlasi teostab haldusjärelvalvet teenuse osutamise üle.<sup>2</sup>

Ohvriabi klientidele psühholoogilist nõustamisteenust pakuvad spetsialistid on erineva professionaalse ettevalmistusega ja täiendkoolituse vajadusega. Justiitsministeeriumi riigieelarvelise projekti: „Vägivalla ohvrite ja toimepanijate nõustamine ja psühholoogilist nõustamisteenust osutavate psühholoogide koolitus- ja töönõustamisvajaduse kaardistamine“(2014-2016) raames viidi läbi psühholoogilise nõustamisteenuse osutajate veebipõhine küsitlus ja intervjuud, et välja selgitada psühholoogilise nõustamisteenuse osutajate töönõustamis- ja koolitusvajadus ning ettepanekud ohvriabisüsteemi edendamiseks.

Sihtrühmani jõuti Sotsiaalkindlustusameti ohvriabiosakonna kaudu. Küsimustik saadeti 42 psühholoogile, kes osutavad psühholoogilise nõustamise teenust ohvriabiklientidele. Küsimustiku täitmist alustas 30 isikut, täidetud küsimustiku saatis tagasi 18 isikut. Vastajad jagunesid vanuse järgi: 31 -40 aastat 22%, 41-50 aastat 22%, 51-60 aastat 35% ja üle 60 aasta 22%. Vastajatest 91% olid naissoost. Omandatud kvalifikatsioonina nimetati lisaks kliinilisele ja koolipsühholoogiale veel liiva-, psühhoteraapiat ja psühhiaatriat.

Suulised grupi-intervjuud toimusid Tartus – osalejaid 5, Tallinnas – osalejaid 6, Keilas – osalejaid 2, Lääne – Virumaa psühholoogiga viidi intervjuu läbi meili teel. Intervjueeritavate hulgas oli ohvriabikliente nõustavaid kliinilisi psühholooge ja koolipsühholooge, psühhiaater, pereterapeut ning psühholoogilisi nõustajaid, kes nõustavad vägivallaohvreid erinevate projektide ja programmide kaudu. Lisaks intervjueeriti kahte teemaga seotud ametnikku.

Veebipõhine küsitlus viidi läbi 2015. aasta jaanuaris - veebruaris, intervjuud aprillis- juunis.

Kasutatud lühendid:

SKA – Sotsiaalkindlustusamet

KOV – Kohalik omavalitsus

SOM - Sotsiaalministeerium

<sup>1</sup> [Sotsiaalkindlustusameti koduleht](#)

<sup>2</sup> [Ohvriabiseadus](#)

## Koondülevaade

Koondülevaade on koostatud kirjaliku küsitluse ja intervjuude põhjal. Kirjalik küsimustik (vt lisa 1) sisaldas küsimusi töötingimuste, koolitusvajaduse, töönõustamise vajaduse ning tööga rahulolu kohta. Intervjuudes keskenduti psühholoogilise nõustamise teenuse korraldamisele ning koostöö, tagasiside ja nõustajate pädevusega seotud küsimustele (vt lisa 2), intervjuueeritavad on toodud lisa 3.

### 1. Teenuse osutamise tingimused

#### Teenuse osutamise koht

Psühholoogilise nõustamise teenuse osutamiseks sobiva koha, ruumide ja muude tingimuste eest hoolitsevad psühholoogid üldjuhul ise või teevad seda nende tööandjad. Enamus küsitletud psühholoogidest pidas oma töötingimusi headeks (41% ) või väga headeks (36%). Üks vastajatest tõi välja ohvriabiklientide vähesusega kaasneva töökorralduse probleemi.

#### Teenuse kättesaadavus

Psühholoogilise nõustamise teenusele on pikad järjekorrad. Kliendil tuleb vahel oodata paar kuud ja enamgi. Kuna ohvriabi kliente on vähe, ei ole mõeldav neile eraldi aegasid broneerida. Kõiki kliente teenindatakse üldises järjekorras, erakorralisteks juhtumiteks kasutatakse üksikuid vabu aegu.

*Vabad ajad on olemas, aga iga tund on arvel ja teenindatakse ühises järjekorras.*

*Kui ohvriabikliente oleks palju, oleks mõeldav neile aja broneerimine, praegu mitte.*

*Meil on kriisipetsid olemas. Kriisitööks võib nõustamist nimetada ka siis, kui nõustamisega alustatakse mõne kuu pärast.*

*Vajadusel ja võimalusel tullakse vastu. On käidud tööd tegemas ka laupäeval, pühapäeval, isegi puhkuse ajal. On olemas puhkepäevade hinnakiri, kuid seda eriti ei kasutata. Ka klient seda ei nõua. Ega see ikka kiirabi ei ole.*

Ohvriabiklient enamasti ei vajagi väga kiiret teenindamist. Vahetult pärast sündmust ei olegi ta valmis psühholoogilist abi vastu võtma. Pealegi õigus psühholoogilise abi saamiseks tekib alles ohvriabimenetluse käigus ja see võtab ka aega.

*Nad on juba oodanud. Kuu või poolteist tema seisundit enam ei muuda.*

*Kliinilise psühholoogi teenus ei ole erakorralise meditsiini teenus ja seda ei pea kohe saama.*

*Klient jääb vahel töösse pikemaks ajaks, sest kriminaalmenetlus võtab kaua aega ja teenust vajatakse võibolla hiljem rohkem kui alguses.*

*Küpsemiseaeg on isegi hea, ta on valmis tööd tegema.*

*Esmaabi ongi kuulamine. Sekkuda saab alles mitme nädala pärast.*

*Üldiselt on ju ka teisi teenuseid, mis saavad kliente aidata. Ta ei pea ilmingimata meie teenust saama.*

Psühholoogilise nõustamisteenuse osutajad on koondunud peamiselt Tallinna, Harjumaale, Tartusse ja Pärnusse, katmata ala on Ida-Virumaa. Üldjuhul tuleb ohvriabiklient nõustaja juurde, mitte vastupidi. Psühholoogilise nõustamise teenuse osutajad eelistavad teenust osutada oma tööruumides ja mitte raisata nõustamisega reisimiseks kliendi juurde. Motiveeritud ja majanduslikult kindlustatud klient sõidab nõustaja juurde. Vähekindlustatud klientide sõidukulude katmisel on appi tulnud ka kohalikud omavalitsused.

*Eelistatud on, et kliendid tuleks ise kohale. Me ei saa raisata oma nõustamiseaega ja raha reisimise peale.*

Kuid on ka teistsugust lähenemist, eriti väiksemates piirkondades, kus nõustajad osalevad ka võrgustikutöös.

*Olen sõitnud ise kohale, käinud nõustataval kodus, lastega kohtunud koolides, kus nad õpivad.... Kui tarvis olen valmis sõitma sinna, kus vaja.*

### **Teenuse hind ja maht**

Ohvriabiteenust peetakse paindlikuks teenuseks ja SKAd heaks ja kindlaks partneriks, sest teenuse hinna kujundab teenuseosutaja. Rahulolematuseks on põhjust siis, kui teenuse osutaja ise ei ole õiglase hinna küsimise eest hea seisnud.

*Ohvriabiteenus on kõige paindlikum teenus Eestis üldse. Klient maksab keskuse hinnaskaala alusel. See hoiab motivatsiooni üleval. SKA on hea kindel partner.*

*Meie ei ole rahul, sest meil on hinnakirjajärgne hind. Meie hind on liiga madal. Kui teenus oleks konkreetse lepingu alusel, saaks küsida teist hinda.*

Kliendi jaoks tähendab kõrgem teenuse hind väiksemat teenuse mahtu ja vastupidi. Samas on ohvriabitöötajal võimalik valida, kelle pakutud teenust soovitada/vahendada ning kliendil otsustada, kelle pakutud teenust kasutada.

Kliendil on ohvriabiseaduse järgi õigus saada teenust kuni ühe kuupalga alammäära ulatuses. 2015. aastal on hüvitise suurust 390 eurot. Hüvitist on õigus saada ka ohvri perekonnaliikmel, kui tema toimetulekuvõime on ohvri suhtes toime pandud süüteo tõttu

langenud. Hüvitist makstakse ühe kuupalga alammäära ulatuses perekonnaliikme kohta, kuid mitte rohkem kui kolme kuupalga alammäära ulatuses perekonna kohta. Psühholoogilise abi kulu hüvitist võib taotleda kolme aasta jooksul süüteo toimepanemisest arvates.<sup>1</sup>

*... Summa käib isikuga kaasas ja see on väga hea. Klient saab seda kasutada pikema aja jooksul, kusjuures ühe keskuse piires on võimalik psühholooge vahetada.*

Kui palju ohver psühholoogilist nõustamist tegelikult saab, sõltub teenuse osutaja poolt pakutavast teenuse hinnast, aga ka kliendist endast. Optimaalne nõustamisteenuse maht kliendi kohta on väga erinev, see sõltub juhtumist, kliendi motiveeritusest, tema psüühilistest ressurssidest, varasematest elukogemustest, toimunu raskusastmest ja paljudest muudest asjaoludest. Motiveeritud klient kasutab ära kogu temale eraldatud raha.

Kui nõustamisele tuleb perekond, on võimalik enim nõustamist vajavale perekonnaliikmele pakkuda lisaks nõustamist teiste pereliikmete arvelt. Kui klient on talle eraldatud vahendid ära kasutanud ja vajab ikka veel nõustamist, on nõustajad püüdnud leida vajalikke vahendeid teistest allikatest, nt käimasolevad projektid või suunanud kliendi edasi teise teenuseosutaja juurde, vajadusel konsulteeritakse ohvriabitöötajaga.

*Kliente, kes saavad vähem teenust kui vajavad, on palju. Sel juhul suunatakse erinevatesse projektidesse (Haigekassa, Töötukassa). Kui on leibkond, saab ühele pereliikmetest vajadusel teiste arvel ka teenust osutada.*

*Oleme paindlikud. Kui üks pereliige vajab teenust normist enam, saab kasutada teiste pereliikmete nõustamistunde.*

*Kui klient vajab teenust rohkem, küsib ise ohvriabitöötaja käest.*

*Vajadusel võtab psühholoog ise ohvriabitöötajaga ühendust.*

Nõustamiskeskusi külastavad omal initsiatiivil või erialaspetsialistide soovitusel ka need, kellel ei ole ohvriabitöötaja poolset suunamist. Sisuliselt on tegemist ohvriabi klientidega. Sellisel juhul soovitab psühholoog kliendil pöörduda ohvriabi poole. Kui klient keeldub ohvriabisse minemast ja ta ise ei ole suuteline nõustamise eest maksma, soovitab nõustaja kliendil kasutada teisi teenuseid, mida saab soodsamalt või tasuta. Mõnedes piirkondades on võimalik leida psühholoogilise nõustamisteenuse osutamiseks rahastajaid. Kui aga rahastamist ei tule, on alustatud nõustamine vabatahtlik töö.

Õigus pöörduda ohvriabisse on kõigil inimestel, kes on langenud hooletuse või halva kohtlemise, füüsilise, vaimse või seksuaalse vägivalla ohvriks. Psühholoogid on mures klientide pärast, kes ei soostu abisaamiseks politseisse ja ohvriabisse pöörduma.

<sup>1</sup> [Ohvriabiseadus](#)

*Mulle tundub, et meie inimesed meie maal ei julge abi vastu võtta, küsida, ikka on vastuseks, et me saame ise hakkama, räägime sõpradega, sugulastega, ja lapsed saavad ka hakkama, aga maksavad suurt hinda, tekivad terviseprobleemid jms. Lapsi on lasteaias, koolis, kellega pole keegi tegelenud, ...*

*Võib-olla peaks kohe ohvriabi töötaja või KOV-i sotsiaaltöötaja minema koos psühholoogiga kriisis pere juurde, täitma koheselt kohapeal taotluse. See tundub pealetükkiv, aga nii ei jää abivõimaluse pakkumine õhku.*

### **Teenusele suunamine ja info vahendamine**

Psühholoogid on praeguse teenusele suunamise korraga rahul. Teenusele suunab ohvriabitöötaja, kes võtab ühendust nõustamiskeskusega või nõustajaga otse. Ohvriabitöötaja, kes kliendile teenust küsib, saab nõustaja nime tavaliselt kohe teada. Kui aga klient valib nõustaja ise, ei tarvitse ta sellest ohvriabitöötajat informeerida.

*... ohvriabitöötajad helistavad juhatajale, tutvustavad klienti ja küsivad, kelle juurde ta võiks saada.*

*Keskuse juhataja on ohvriabitöötaja ja psühholoogi vahel vahendaja. Psühholoogid edastavad oma info keskuse juhatajale.*

Psühholoogid soovivad saada kliendi kohta infot. Keskustes, kus ohvriabitöötajaga suhtleb assistent või keskuse juhataja või kui klient paneb endale nõustamisaja ise kinni, võib tekkida infosulg. Psühholoog ei tea midagi juhtumi, kliendi ega ka ohvriabitöötaja kohta.

*Psühholoog ei tea, mitu inimest tuleb ja mis teema tuleb. Klient tuleb läbi assistendi või koordinaatori ja nemad seda infot ei vaja.*

*Kui klient tuleb, siis enamasti pole teada, kes on suunaja. Võiks olla rohkem infot. Vanasti oli mingi paber ka, nüüd mitte. Võiks ikka olla info nt krüpteeritult meili peale. Ohvriabitöötaja saab psühholoogi nime kohe teada suunamisel.*

*Ohvriabitöötaja võib konkreetse teenuse osutaja teada saada kohe, kui ta helistab ja küsib teenust või siis kui nõustaja annab teada, et klient on juba käinud.*

Väiksemad nõustamiskeskused ja füüsilisest isikust ettevõtjad infopuuduse probleemi ei tunneta.

*Minu jaoks see süsteem sellisel kujul toimib. Kui ma midagi vajan, otsin ise või küsin. Suhtlen peamiselt meili või telefoni teel.*

Konkreetsete juhtumitega seoses vajatakse rohkem eel- ja taustainfot kliendi, eriti lapse kohta ning abiandmise võimalusi ja piiranguid. Rohkem infot kliendi kohta võimaldab

nõustamiskeskusel valida ka sobivat nõustajat ning nõustajal olla paremini valmis nõustamiseks.

*Meil on palju erinevaid spetsialiste ja kui on ohvriabitöötajaga kontakt, saame teha valiku spetsialistide vahel.*

Ohvriabitöötajalt oodatakse infot juhtunu kohta, mis võimaldaks tuvastada võimalikke kaitsemehhanisme, infot kliendile osutatavatest teistest teenustest ning kliendi toimetulekust. Oodatakse ka probleemi sõnastust ning tagasisidet kliendi arengu kohta. Psühholoogid omalt poolt on valmis andma kirjalikku tagasisidet, nt kord kuus või kvartalis.

Psühholoogid teavitavad ohvriabitöötajat, kui klient vajab rohkem nõustamist või kui klient vajab edasisuunamist. Edastatakse ainult sellist informatsiooni, mis toetab kliendi seisundi paranemist ja olukorra lahendamist ning seda tehakse kliendi teadmisel ja nõusolekul. Infot ollakse valmis edastatama kirjalikult ja konfidentsiaalsuse nõuet järgides teatatakse ainult formaalseid asju.

*Otseside ohvriabitöötajaga ei ole reaalne, selleks puudub ajaressurs. Ideaalis oleks muidugi hea. Kõige mõnusam oleks helistada, aga see ei ole võimalik.*

*Meie jaoks on oluline suhe kliendiga, mitte ohvriabitöötajaga.*

*Nõustamise sisu on konfidentsiaalne. Korraldusega seotud asju saame edastada.*

*Kohtule saame anda teatud infot, kui nt lapsega on mingid probleemid, kas vanemad on avatud ja käivad nõustamisel.*

## **Koostöö**

Psühholoogid peavad koostöö all silmas info vahetamist ja rollide jagamist. Koostööpartneritena nimetati ohvriabitöötajat, perearsti, psühhiaatrit, lastekaitse spetsialisti, politseid, advokaati, sotsiaaltöötajat, naiste varjupaiga töötajat ja ka superviirorit.

Igasuguse koostöö tegemisel lähtutakse konkreetse kliendi vajadustest. Koostöö käivitamise eelduseks on kliendi nõusolek. Peamine info vahendaja on klient ise.

*99% infot liigub läbi kliendi.*

*Kliendiga on ravisuhe.*

Psühholoogid annavad infot koostööpartnerile, kui koostööpartner seda küsib ja kui infot on võimalik edastada delikaatselt, kliendi õigusi arvestavalt.

*Kui seda küsitakse, siis ikka anname. See peaks olema kirjalik.*



*Me anname hea meelega infot, kas klient on nõustamisel käinud, on ta koostöövalmis. Lapsele olulist infot me ei varja.*

*... me alati anname tagasisidet, kui on konkreetne küsimus. Näiteks, kas pere on valmis last koju tagasi võtma, kas see on turvaline?*

Küsimusele, kuidas psühholoogid suhtuvad vajadusse teavitada abivajavast isikust, nt lapsest, kohalikku omavalitsust, vastati praktilistest töökogemustest lähtuvalt.

*Psühholoogid teatavad ainult kokkuleppel perega. Vastu nende tahtmist mitte.*

*On olnud juhtumeid, kus koostöö kliendiga katkeb hetkest, mil psühholoog on võtnud ühendust lastekaitsetöötajaga ja see omakorda kliendiga.*

*Olen kaotanud mitmel juhul kontakti kliendiga.*

Psühholoogil on raske hinnata olukorra ohtlikkust ühele või teisele isikule, mistõttu potentsiaalsest abivajajast teatamine on diskussiooniteema.

*Me ei ole ohtlikkuse hindamise eksperdid. Kellele teatada? Nad on ju kõik riskikahtluse all.*

*See on riskihindamine. Mida sa teatamisega võidad, mida kaotad?*

*Meie töös on ohtlikkuse hindamine väga keeruline. Klient räägib meile igasuguseid asju. Rääkimine ei ole veel tegu.*

*On arstivanne, ei tohigi rääkida.*

Kliendist tulenevate koostööd takistavate asjaoludena nimetati kliendi soovimatust koostööd teha ja kliendi psüühilist seisundit, samuti vastuolu psühholoogi kui nõustaja ja võrgustikuliikme rolli vahel.

*Kliendi soov või motivatsioon on väga tähtis.*

*Koostöö takistus võib tulla kliendi psüühikahäirest.*

*Psühholoog on sõltumatu ja individuaalne. Võrgustikus võivad rollid sassi minna.*

Psühholoogid ei keeldu koostööst ja peavad õigeks osaleda kliendi tugivõrgustikus, kui klient on suunatud sotsiaaltöötaja või lastekaitsetöötaja poolt. Probleemiks on ressursid – aeg ja raha, mida selleks vajatakse.

*Lastega perede puhul on info, mida kliendilt ja lastekaitsetöötajalt saad nii vastuoluline. Just seal on tarvis võrgustikutööd. Mujal on sellisteks puhkudeks perekonnakohtud, mis on väga hea.*

*Kliendid on enamasti häiritud psüühikaga, seega on tõenäoline, et võrgustikus peaks olema ka meedik.*

*Kui töö meeldib, siis sa oled ka võrgustikus, muidugi mõistlikkuse piires. Kui võrgustikus osalemist hakatakse võrgustikuliikmete poolt ära kasutama, siis ma enam ei lähe sinna.*

*Lastekaitsetöötajaga koostöö toimib siis, kui nemad on kliendi saatnud. Nendega koostöö on loogiline, aga küsimus, kes maksab meie tööaja eest.*

*Kui võrgustikutöö on pikalt planeeritud ja tasustatud, siis ei ole psühholoogil midagi selle vastu, et osaleda.*

Koostööd soodustavate asjaoludena nimetati andmekaitseõuete leevendamist juhtumitega tegelevate spetsialistide vahel, rohkem vajaduspõhist koostööd kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajaga, ümarlaudade korraldamist ja võrgustiku kohtumisi. Koostööprobleeme ei nimetatud ja otsest vajadust senist asjade käiku muuta ei peeta vajalikuks. Küll aga ollakse vajadusel nõus senisest rohkem koostöösse panustama.

### **Tagasiside kliendilt**

Tagasiside saamisest ollakse huvitunud. Nõustajal kliendilt tagasisidet küsida ei peeta mõttekaks. Parem on kui klient annab tagasisidet omal initsiatiivil. Tagasiside saamiseks on erinevaid võimalusi.

*Tagasisidet saab sellest, kas klient tuleb uuesti, kas teeb kodutööd. Eraldi tagasiside küsimine võib hoopis nõustamisprotsessi kahjustada. Tekib eesmärk saada head tagasisidet.*

*Negatiivne tagasiside tuleb alati.*

*Suuliselt tagasisidet ikka küsime. Kui on vajadus nõustajat vahetada, siis majasiseselt saab seda paindlikult teha. Nii teema kui ka isiksuse järgi.*

*Kliendi rahulolu mõõta on raske. Kas ja kuidas nõustamisest kasu oli, selgub kliendi jaoks mõnda aega hiljem ja ka siis ei saa öelda, et see just nõustamisest tulenes.*

*On tulnud ette, et klient lahkub nõustamiselt rahulolematult, aga hiljem tuleb tänama.*

### **Ohvriabisüsteemi tundmine**

55% kirjalikule küsitlusele vastanutest pidas oma teadmisi ohvriabisüsteemist piisavateks, 32% arvas, et vajab enam informatsiooni. Info saamise võimalustena nimetati SKA kodulehekülge, suhtlemist ohvriabitöötajaga telefoni või e-posti vahendusel.

Ohvriabisüsteemi tunnevad vähem need psühholoogid, kes ohvriabitöötajaga suhtlevad nõustamiskeskuse juhataja või assistendi vahendusel. Psühholoogid tahavad rohkem teada ohvriabisüsteemi poolt klientidele pakutavatest teenustest, kliendiks saamise tingimustest, tunda ohvriabisüsteemi struktuuri ja töökorraldust, aga ka teiste süsteemide (õigusabi, sotsiaalabi, lastekaitse) võimalusi.

Psühholoogid tunnetavad vajadust olla kursis muudatustega. Vajalikku informatsiooni jagatakse SKA teabepäevadel ja koolitustel. Samas 56% vastanutest neil ei osale. Peamise põhjusena nimetati, et puudub info nende toimumise kohta, aga ka seda, et muude kohustuste kõrvalt pole aeg sobinud, kuigi koolitused on tundunud huvitavad.

### **Nõustamisvalmidus ja -suutlikkus**

Psühholoogid on valmis nõustama kõiki kliente, kuid eelistatud on kliendid, kes on:

- *koostööaltid;*
- *intelligentsed kliendid, kellega on lihtsam töötada ja kes haakuvad paremini teraapiaga ning paranevad edukamalt;*
- *õnnetuste ohvrid.*

Rasketeks klientideks peetakse sõltuvushäirega inimesi nende vähese motiveerituse tõttu ning seksuaalkuriteo ohvreid ja psüühikahäirega kliente. Rasked on tapmisega ja koolitulistamisega seotud juhtumid, sest nendega töötamiseks puuduvad kogemused. Rasked on ka lastele suunatud vägivallajuhtumid, eriti seksuaalkuriteod. Kui nõustatavaid jätkub, võib juhtuda, et raskemad juhtumid võetakse töösse viimases järjekorras.

*Meie psühholoogid-terapeudid ei spetsialiseeru vägivalla teemadele (inimkaubandus, seksuaalvägivald, perevägivald- ohvrid ja vägivallatsejad). Neil ei ole soovi ja tahtmist selliste sihtgruppidega tegeleda.*

Eestis leidub kogemusega psühholooge, kes oskavad ja tahavad töötada raskete vägivallajuhtumitega, sealhulgas laste juhtumitega, kuid neid ei jätku alati ja kõikjale.

*Hetkel napib selliseid psühholooge ja kui häda käes, siis otsime konkreetsete juhtumite korral neid tikutulega.*

*Ei ole loogiline, et üks ja sama nõustaja nõustab kõiki juhtumeid ja eri vanuses inimesi. Ja kas neil on vastav pädevus?*

Nõustamiskeskused, kus teenindatakse palju ja erinevaid kliente ja kus töötab rohkem kui üks psühholoog, saavad paremini arvestada nii nõustaja kui kliendi vajadustega, pakkudes kliendile sobivaima nõustaja teenust, vajadusel on võimalik nõustajat vahetada.

*Meil on palju erinevaid spetsialiste ja kui on ohvriabitöötajaga kontakt, saame teha valiku spetsialistide vahel.*

*Üldse on spetsse nii erinevate juhtumite kui ka klientide, so lapsed, täiskasvanud, teist keelt rääkivad inimesed. On koolipsühholoogid, terapeudid, kliinilised psühholoogid, psühhoterapeudid.*

Ohvriabiseadusest tulenevalt hüvitatakse psühholoogilise abi kulu ohvrile, kui teenust osutab Terviseametis tervishoiutöötajana või kutseregistris kliinilise psühholoogina või koolipsühholoogina registreeritud isik, kes tegutseb füüsilisest isikust ettevõtjana või kes on töö- või võlaõiguslikus suhtes füüsilisest isikust ettevõtja või juriidilise isikuga, kellel on psühhiaatrilise eriarstiabi osutamise tegevusluba või kellele psühholoogilise nõustamise, psühhoteraapia või tugigrupi teenuse osutamine on põhikirjaliseks tegevuseks. Väärkoheldud laste nõustamiseks ei ole nõuet, et psühholoog peaks olema kutseregistris või meditsiinitöötajate registris.

Intervjuu käigus tõusetus küsimus, miks ohvriabi kliente tohivad nõustada ainult kutseregistris olevad psühholoogid. On palju psühhologe, keda kutseregistris ei ole, kuid kellel on omandatud lisaeriala, nt pereteraapia, psühhoteraapia vms, on pikaajaline nõustamiskogemus ja kes kuuluvad erialaühingusse, sageli rahvusvahelisse, kus seistakse hea selle eest, et nõustajate kvalifikatsioon oleks kõrge.

*Ka iga registris olev koolipsühholoog või kliiniline psühholoog ei tarvitse olla just sobiv ohvriabikliendi nõustaja.*

*Kas registris olemine on kvaliteedimärk? Töötukassaga on olnud samad probleemid. Ometi ei vaja töötukassa klient kliinilist psühholoogi.*

*Tähtis on süütundega ja teiste tunnetega tööd teha, mitte nii väga diagnoosida.*

*Teised kvaliteedi tõendamise viisid, nt töökogemus, lähedaste tööde olemasolu, koolitused on ju ka olemas.*

*Me ei teeninda ju ainult ohvriabikliente, on palju teisi. Igaüks vastutab oma teenuse kvaliteedi eest ise.*

*Erialaühingud hoolitsevad selle eest, et kvaliteedinõuded oleks täidetud...*

*Meil on palju rahvusvahelist sertifikaati omavaid terapeute, kes on pädevad nõustama. Kutset pole võimalik omada, kui ei täienda ennast.*

*Sotsiaalkindlustusamet võiks süveneda, mida nad sisuliselt tahavad, kas registris olijat või kliendile sobivat nõustajat. Pädevus antud teemas ei ole seotud registris olemisega. Näiteks meil on Euroopa Liidu tasemel sertifitseeritud psühhoterapeudid, keda*

*kontrollitakse ja kes regulaarselt peavad hoolitsema tasemel püsimise eest. Samas ei ole neid spetsialiste üheski Eesti registris.*

Kliinilised psühholoogid põhjendasid, miks ei sobi kõik psühholoogid nõustama ohvriabi kliente:

*Ohvriabi saadab ikka kliente, kelle psüühika on kannatanud. Need vajavad kindlasti kliinilist psühholoogi. See ei saa olla lihtsalt suvaline psühholoog, kes ei ole tõendanud oma teadmisi, ei ole kontrollitud.*

*Lisaks peaks nõustama psühhiaatrid, aga kindlasti mitte keegi teine. Vastasel korral kannatab kvaliteet. Praegu on Eesti Psühholoogide Liit näinud nii palju vaeva, et puhastada ja korrastada seda valdkonda.*

*Tundmata ägedaid kriisireaktsioone, pole võimalik klienti nõustada.*

*Meil võib ennast psühholoogiks ükskõik kes nimetada.*

*Kui on tarvis ainult kuulata, siis seda võib teha ju ka sõbranna.*

*Psühholoogilise nõustamise teenus peaks olema kliinilise psühholoogi poolt ja muu tuleks nimetada õige nimega ja osta eraldi.*

Psühholoogid hindavad ja usaldavad ohvriabitöötajate tegevust kliendile parima teenuse osutaja valimisel. Kogemustega ohvriabitöötaja oskab klienti suunata.

*Ohvriabitöötaja teeb kaalutletud otsuse. Nende suunamised on nii läbimõeldud. Ilmselt on nad ise kliendiga eelnevalt tööd teinud.*

*See on juhtumipõhine. Vahel nad telefoni teel küsivad, kas sellisel juhul oleks vajalik ja võimalik.*

*... ohvriabitöötajad helistavad juhatajale, tutvustavad klienti ja küsivad, kelle juurde ta võiks saada.*

Psühholoogilise nõustamisteenuse kättesaadavuse parandamiseks ja kvaliteedi tagamiseks nähakse lahendustena teenuse osutajate ringi laiendamist ja psühholoogide koolitamist tööks ohvriabi klientidega. Avaldati ka arvamust, et võiks olla sõltumatu organ, kes otsustab nõustajate pädevuse üle, teeb valiku nõustajate vahel ja kindlustab piisava arvu nõustajate olemasolu.

*Psühholoogilise nõustamise korraldus on minu hinnangul hetkel halvas seisus. Probleemkohta näen selles, et jätkuvalt ei ole kehtestatud psühhoterapeudi*

*kutsestandardit. Oma igapäevatoos näen tungivat vajadust koostada ja kinnitada vastav standard.*

*Lahendus oleks laiendada psühholoogilise nõustamise luba.*

*Sotsiaalkindlustusametil võiks olla nõuded mitmekesistatud ja sellisel juhul on nõustajate valik ka laiem. Kõik kliendid saaksid teenust, mis just neile vajalik on.*

*SKA-l on kvaliteedi üksus, võibolla saaks seda üksust rakendada.*

*... peaksime riigi poolt psühholoogides-terapeutides tekitama suurema huvi töötamiseks ka raskete sihtgruppidega. St tooma väliseksperte, tegema koolituspäevi jne.*

*Otse koolist tuleval psühholoogil puuduvad vajalikud töövahendid ja meetodid. Vaja on täiendkoolitust, et nõustama saaks hakata.*

## 2. Koolitusvajadus

2014. aastal pöördus ohvriabitöötaja poole kokku 3124 isikut, kellest 1482 isikut oli juhtumi eelnevalt politseis registreerinud. Kõige rohkem pöördujaid oli Tallinnas – 1004. Peamiseks pöördumise põhjuseks oli koduvägivald – 1318 juhtu. Kehavigastusi registreeriti 333 juhul, tapmisi 51 juhul, vägistamisi 29 juhul, muid seksuaalsüütegusid 93 juhul. Vaimset vägivalda registreeriti 454, institutsioonilist vägivalda 26 juhul.<sup>1</sup>

Küsitluses osalenud psühholoogide poolt nõustatud juhtumid ning psühholoogide antud hinnang oma pädevusele erinevate juhtumitega töötamiseks on esitatud tabelis 1.

Tabel 1. Käsitletud juhtumid ja nõustaja hinnang oma pädevusele

Juhtumid	Nõustanud (%)			Nõustajate hinnangud oma teadmiste ja oskuste tasemele (%)			
	palju	olen	ei ole	väga hea	hea	piisav	ebapiisav
kehavigastused	36,4	63,6	0	0	23,1	46,2	31
vägistamine	30	50	20	7,69	38,46	38,46	15,4
muud seksuaalsüüteod	20	60	20	0	31	31	38
tapmine	0	50	50	0	0	58,33	41,67
koduvägivald	46,67	46,67	6,67	6,67	60	26,67	6,67
koolivägivald	36,36	45,45	18,18	15,38	38,46	38,46	7,69
vaimne vägivald	28,57	57,14	14,29	14,29	57,14	28,57	0
institutsiooniline vägivald	0	60	40	0	15,38	15,38	63,23
Varavastased kuriteod	9,09	36,36	54,55	8,33	16,67	33,33	41,67
õnnetused	16,67	66,67	16,67	15,38	38,46	38,46	7,69

<sup>1</sup> SKA andmed 2015, Ene Päll

Kõige enam on nõustatud kehavigastustega ja koduvägivallaga seotud juhtumeid. Samas, 31% küsitluses osalenutest peab oma oskusi kehavigastustega kaasnevate juhtumitega tegelemiseks ebapiisavateks. Kõige ebakindlamalt tuntakse ennast institutsioonilise vägivalda juhtumite ja tapmiste ning varavastaste kuritegudega (SKAs registreeritud 11 juhul) seotud asjades ning kõige enesekindlamad ollakse vaimse vägivallaga seonduvas.

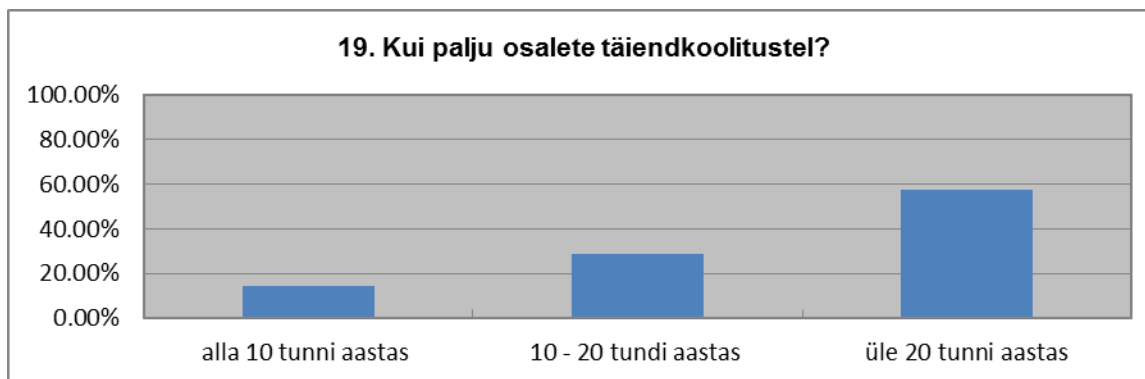
Psühholoogid tunnetavad vajadust täiendada ja arendada ennast kõikides nõustamisvaldkondades. Eraldi nimetati ära töökohas toimuvat vägivalda, kriiside psühhoteraapiat ja traumaatiliste üleelamiste psühhoterapeutilisi meetodeid, seksuaalprobleeme, perevägivalda, traumatöö spetsiifilised oskused, kultuuridevahelised erinevused ja multikultuurised pered ning kultuuride erinevustest tulenevad vägivalda ilmingud, noored seksuaalkurjategijad ja nende ohvrid, terapeutilised tõenduspõhised uued sekkumised, nt EMDR (*Eye movement desensitization and reprocessing*) teraapia, mindfulness tehnikad jm.

*Eesmärk peaks olema koolitada spetsialiste kasutama maailmas tunnustatud ja empiiriliselt kinnitust leidnud metoodikaid.*

Vajalike koolitusteemadena toodi esile traumatöö, komplekstrauma stabiliseerimine ja teraapia töötoad, spetsiifiliste teemadega töötamine (kehavigastused, koduvägivald, isiksushäirega vanem, laps lahutusprotsessis, psühholoogilised eneseabivõtted, perevägivald, pikaleveninud lein, motiveerimine), seadusandlus ohvrite kaitseks.

Nõustamisvaldkonna koolitajatena pakuti välja oma spetsialiste: Maire Riisi, Kaia Kastepõld-Tõrsi ja Kristo Burki. Võimalike koolitajatena nähti ka Kopenhaageni Janus keskuse kliinilisi psühholooge.

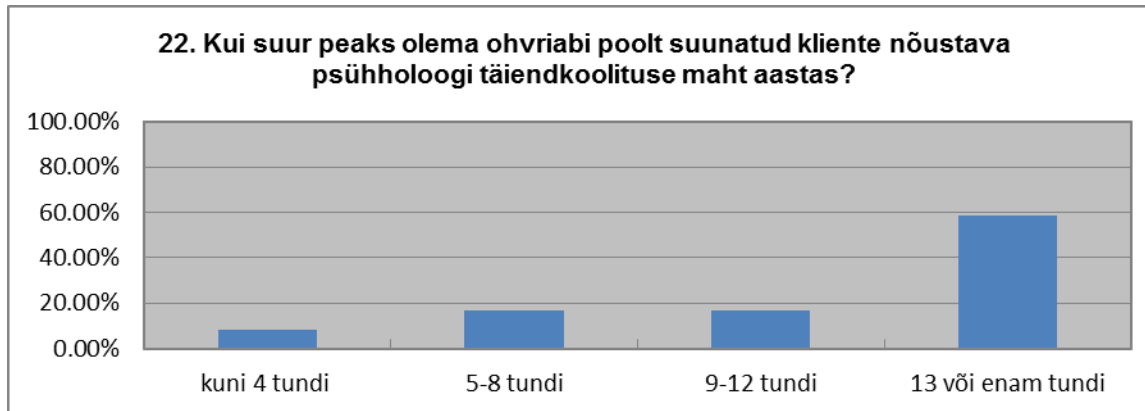
Osalemine täiendkoolitustel sõltub raha- ja ajaressursist. 57% kirjalikule küsitlusele vastanud psühholoogidest osaleb täiendkoolitustel rohkem kui 20 tundi aastas, 29% võtab koolitustest osa 10-20 tunni ulatuses ja 14% alla 10 tunni (joonis 1).



Joonis 1. Täiendkoolitustel osalemine.

60% küsitluses osalenutest, maksab täiendkoolituste eest ise, 14% on osalenud tööandja finantseeritud koolitustel, ülejäänud on otsinud erinevaid rahastamisvõimalusi. Kasutatakse ära võimalused osa saada projektipõhistest tasuta koolitustest. Koolituste eest makstakse ka kahasse – psühholoog ja tööandja.

Suurem osa (58%) kirjalikule küsitlusele vastanutest pidas ohvriabi klietne nõustavate psühholoogide täiendkoolituse optimaalseks tundide arvuks aastas 13 ja enam tundi. Teised pakkumised olid 9-12 tundi (17%), 5-8 tundi (17%) ja kuni 4 tundi (8%) (joonis 2).



Joonis 2. Täiendkoolituse vajadus.

### 3. Töönõustamine

Raskete klientidega töötavaid professionaale ohustab läbipõlemine. Läbipõlemise ennetamiseks on hea suhelda kolleegidega. 55% kirjalikule küsitlusele vastanud psühholoogidest jagab oma töömuresid teiste psühholoogidega, 15% ohvriabitöötajatega ja 20% kellegi teisega. Ainult 10% vastanutest ei räägi töömuredest kellelegi.

Tuge saadakse perekonnalt ja vaba - aja tegevustest.

*Ma käin sageli teatris, kontsertidel, tegelen lapselapsega, pojaga, abikaasaga saan rääkida, nad on mul alati olemas. Meeldib lugeda, olla iseendaga üksinda, mõtelda, magada, jälle tõusta ja särada... Olla olemas.*

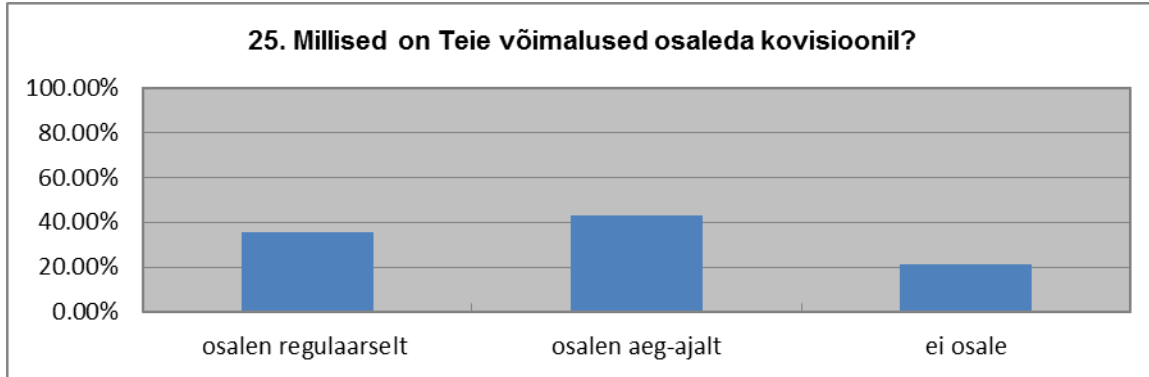
Hea meetod kliendijuhtumite struktureeritud käsitlemiseks on kovisioon. 36% küsitlusele vastanud psühholoogidest osaleb regulaarselt kovisioonidel, 43% osaleb aeg-ajalt. Kovisioonidel ei osale 21% vastanutest (joonis 3).

70% küsimustikule vastanutest pidas kovisiooni väga vajalikuks. Kovisiooni vajalikkust põhjendati järgmiselt:

- võimalik vaadata probleemile teise nurga alt;



- alati on kasu kolleegidega arutelust ja kogemuste/ideede jagamisest;
- on vajalik arengu seisukohalt, paraku pole seal analüüsinud ohvriabi juhtumeid;
- kuna enamasti tegemist emotsionaalselt väga laetud lugudega;
- muidu ei saa töötada raskete klientidega, läbipõlemine.

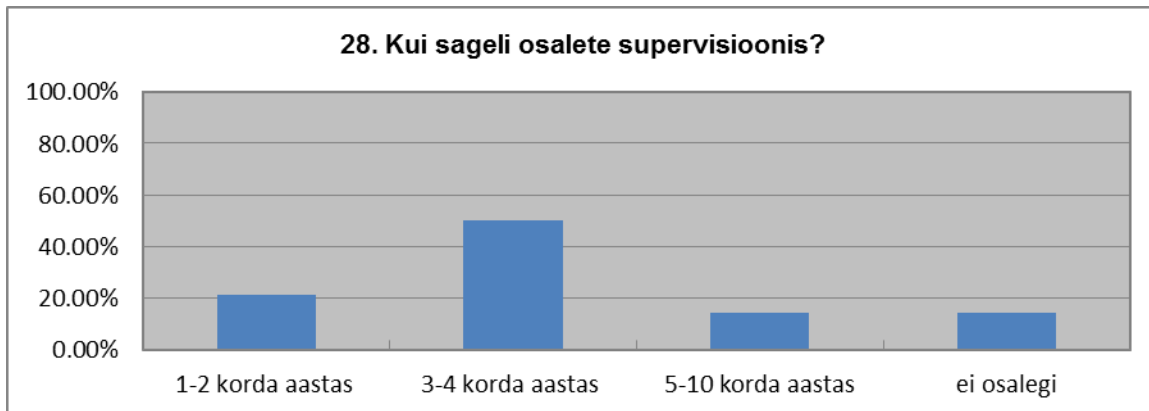


Joonis 3. Kovisioonidel osalemine.

Supervisioon on vajalik nõustaja professionaalseks arenguks, teenuse kvaliteedi tõstmiseks ja läbipõlemise vältimiseks. 44% küsitlusele vastanutest on saanud individuaalset supervisiooni, 36% grupisupervisiooni, 16% meeskonnasupervisiooni, 4% võrgustikusupervisiooni. Küsimusele, kuidas hindate oma supervisioonivajadust, vastati:

- Väga vajalik - 64,3 %
- Vajalik -14,3%
- Ei pea vajalikuks 7,1%
- ei oska öelda - 14,3%

50% küsitlusele vastanud psühholoogidest osaleb supervisioonis 3-4 korda aastas, 21% 1-2 korda aastas, 14% 5-10 korda aastas ja 14% ei osale supervisioonides (joonis 2).



Joonis 4. Supervisioonidel osalemine.

Need, kes osalevad supervisioonides regulaarselt, vähemalt 5 korda aastas, otsivad ise supervisiooni saamise võimalusi või korraldab seda tööandja. Sama on rahastamisega. Supervisioonidel ei käsitleta tavaliselt ohvriabiklientide juhtumeid. Eriti raskete ohvriabi juhtumite korral on aga supervisioon möödapääsmatu.

*Ohvriabi raske nõustamisjuhtumiga tegelemisel maksin supervisiooni ise kinni.*

*Igaüks hoolitseb selle eest. Küsimus on ressursis. Vähemalt 8 supervisiooni aastas - see on suur raha, lisaks veel transpordihind. Kui ma seda ei tee, ei saa ma oma Euroopa liidu sertifikaati.*

*Tegelikult pean väga vajalikuks süstemaatilist supervisiooni, mida ohvriabi võiks korraldada nt piirkondade kaupa regulaarselt (teenuse osutamise õigus võiks olla ka seotud supervisioonides, nt grupi formaadis, osalemisega).*

*Kuidas riik saaks panustada? Võibolla tõesti peaks see raha sisalduma teenuse hinnas. Supervisioon on ju lisaks kvaliteedi hoidmisele ka minu tervise hoidmine. Ohvriabisüsteem võiks organiseerida teemasupervisioone, mis toimuvad harva ja just ohvriabikliente nõustavatele psühholoogidele.*

*Meeskonnasupervisioonide vajadust nagu pole. Kes on see meeskond? Pole ju. Mingid koosistumised ja arutelud võivad ju olla, et kas võiks midagi kuidagi teisiti olla vms.*

Juhtumid ja teemad, mille käsitlemist supervisioonides oodatakse:

- *Kõik juhtumid.*
- *Enamus raskemaid juhtumeid.*
- *Vägivalla juhtumid (2).*
- *Keerulised perevägivalla juhtumid.*
- *Juhtumid, mis tekitavad tugevaid emotsioone, segadust või kus klient ei parane oluliselt.*
- *Keerulisemad hingelised probleemid.*
- *Seksuaalse väärkohtlemise juhtumid, väga lootusetute perede juhtumid, kus väärtushinnangute kivistumine ei aita edasi, kus motivatsiooniküsimused tunduvad lootusetud jmt.*
- *Ohvriabi kontekstis on tõsine probleem klientide motiveerimine, nõustamise tähenduse ja eesmärkide selgitamine.*

Supervisiooni vajadust supervisiooni vormide järgi hinnati järgmiselt:

- *individuaalsed supervisioonid - 35% vastanutest;*
- *grupi supervisioonid - 29% vastanutest;*
- *võrgustiku supervisioonid - 12% vastanutest.*

Küsimusele, millises mahus ja kui sageli supervisioonid peaksid toimuma, vastati mitmeti. Psühholoogide vastused supervisiooni vormide mahu kohta on koondatud tabelisse 2.

Tabel 2. Individuaalse, grupi ja võrgustiku supervisiooni vajadus ja mahud

Individuaalne supervisioon	Grupi supervisioon	Võrgustiku supervisioon
<ul style="list-style-type: none"> <li>- minimaalselt kord kvartalis võiks olla (3)</li> <li>- sõltub ohvriabiklientide arvust ja raskusest. Kui töötada ainult ohvriabiklientidega, siis iga kuu, aga oleneb ikkagi konkreetsetest juhtumitest ka</li> <li>- 5-6 x aastas.</li> <li>- sõltub vajadusest, 2-3 korda aastas</li> <li>- vajaduspõhiselt</li> <li>- korra kuus.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- minimaalselt kord kvartalis võiks olla.</li> <li>- sõltub ohvriabiklientide arvust ja raskusest. Kui töötada ainult ohvriabiklientidega, siis kord kahe kuu tagant, aga oleneb ikkagi konkreetsetest juhtumitest ka.</li> <li>- 5-6 x aastas</li> <li>- kord kvartalis</li> <li>- korra kuus juhtumipõhist (3-4 inimest)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kord kuus;</li> <li>- sõltub klientide arvust ja raskusest. Kui töötada ainult ohvriabi klientidega, siis kord kvartalis, aga oleneb ikkagi konkreetsetest juhtumitest ka.</li> <li>- 5-6 x aastas</li> <li>- korra kvartalis.</li> </ul>

Supervisioone korraldavate osapooltena ja rahastajana nimetati:

- riik, sotsiaalministeerium, ohvriabiga tegelev riiklik süsteem (5);
- ohvriabi projektid ning tööandja või psühholoog ise (3);
- teen seda ise (2).

#### 4. Rahulolu

Psühholoogide käest küsiti, kuidas nad hindavad koostööd ohvriabiga. Valdavalt ollakse koostööga rahul (53%) või väga rahul (18%).

*Kliendid saavad üsna piisavas mahus nõustamist. Pole probleeme olnud.*

*Olen küsinud üle mõne seadusepunkti ja saanud alati vastuse.*

*Töö on sujunud hästi, probleemid, õigemini küsimused, on saanud kiired vastused. Häirivat ei ole midagi.*

Rahulolematuid on 6%. Peamiste koostööprobleemidena nimetati seda, et kontakte on vähe ja et informatsiooni liigub vähe. Isiklike tutvuste pinnal on koostöö hea.

Peamised raskused, millega ollakse ohvriabikliente nõustades kokku puutunud on:

- kliendi vastupanu, vähene motiveeritus ja suutlikkus koostöösuhtes püsida;
- vähe taustainfot klientide ja juhtunu kohta, ei tea ohvriabi ootusi;
- pikk distantss sündmuse ja psühholoogilise nõustamise vahel (probleem on aktuaalsuse kaotanud või on osalised olukorra ise normaliseerinud ja ei vaja välist abi);
- supervisiooni puudus, läbipõlemine, toetuse puudumine töös raske kliendiga.

Küsimusele, mida vajate motivatsiooni tõstmiseks, töörahulolu suurendamiseks, alalhoidmiseks, vastati:

- stabiilset sissetulekut;
- koostöövõrgustikku, spetsialistidest kogukonna kooskämist;
- ohvriabisüsteemi poolt rahastatud supervisioone;
- infovahetust, usaldust;
- teemakohaseid koolitusi ning kirjanduse soovitusi.

Rahulolu teema kokkuvõtteks veel paar kommentaari:

*Paljudele paaridele ainulaadne võimalus ilma tülita infot ja mõtteid vahetada.*

*Selline küsitlus ka lisab motivatsiooni, on hoomata, et tuntakse tõesti huvi selle teenuse paremaks muutmisel ...*

## Järeldused ja ettepanekud

Küsitluste ja intervjuude põhjal koostatud järeldused ja ettepanekud on välja toodud viie alateemana:

1. Teenuse kättesaadavuse ja kvaliteedi tagamine
2. Võrgustikutöö tasustamine
3. Infovajaduse rahuldamine
4. Koolitusvajaduse rahuldamine
5. Töönõustamisvajaduse rahuldamine

### 1. Teenuse kättesaadavuse ja kvaliteedi tagamine

Ohvriabi kliente nõustavad kutseregistris olevad koolipsühholoogid ja kliinilised psühholoogid, keda ei jätku kõikidesse piirkondadesse. Nõustajate vähesuse korral jääb ohvriabi klient temale sobiva nõustajata või üldse nõustamata. Kõik praegu nõustamisõigust omavad psühholoogid ei tarvitse olla head nõustajad ohvriabi klientidele. Häid ja kogemustega nõustajaid leidub ka psühholoogilise nõustamisteenuse õigust mitteomavate nõustajate hulgast.

#### Ettepanek

Nõustamisõiguse andmisel võtta aluseks kriteeriumid (haridus, läbitud täiendkoolitused ja omandatud oskused ning meetodid, psühholoogilise nõustamise kogemus, kuulumine erialaühingutesse, jätkuv enesetäiendamine, kovisioonidel ja supervisioonidel osalemine, klientidelt ja koostööpartneritelt saadud tagasiside jne), mis tõendavad nõustaja pädevust. Nõustajad peaksid oma sobivust tõendama teatud regulaarsusega, nt iga kolme aasta tagant. Ettepaneku elluviimine eeldab muudatuse sisseviimist ohvriabiseadusesse.

Sobiva nõustaja leidmiseks võiks ohvriabitöötajate käsutuses olla psühholoogilist nõustamisteenust osutavate nõustajate register, kus lisaks nõustaja nimele, kvalifikatsioonile ja nõustamispiirkonnale, on toodud ka nõustatav sihtrühm vanuse, suhtluskeele jms järgi ning teemad ja juhtumid, mille käsitlemist nõustaja valdab.

Register peaks olema avatud, so sinna võib alati liituda. Psühholoogide valiku ja teenuse osutamise õiguse üle saaks otsustada ja vastavat registrit pidada SKA kvaliteediüksus või halduslepingu alusel tegutsev juriidiline isik.

Selleks, et motiveerida nõustajaid töötama eriti raskete klientidega (seksuaalkuriteo ohvrid), võiks rasketele klientidele eraldatud hüvitis olla nt 50% võrra suurem.

## 2. Võrgustikutöö tasustamine

Ohvriabi kliendid moodustavad psühholoogilist nõustamisteenust saavate klientide hulgas väikese osa. Neisse suhtutakse samuti kui teistesse klientidesse, erisusi tegemata, mis on ka loomulik. Psühholoogi piiratud ajaressursi juures võivad ohvriabi kliendid oma vähese motiveerituse ja koostöövalmiduse tõttu teenust vähem kasutada või selle kasutamisest üldse loobuda. Kannatab klient ja tema lähedased. Psühholoogid teevad kliendi motiveerimiseks ja abistamiseks vähem või rohkem koostööd ohvriabitöötajaga ning osalevad kliendi tugivõrgustikus, kuigi seda kohustust neil ei ole.

Ettepanek

Nõustamisteenus võiks mingis ulatuses, nt kuni 10% nõustamise mahust, sisaldada ka võrgustikutööd, mida nõustaja saab võimalusel ja vajadusel teha, kusjuures võrgustikutöö hind oleks nõustamise hinnaga võrdne.

## 3. Infovajaduse rahuldamine

Psühholoogid ootavad ohvriabitöötajalt infot juhtunu kohta, et tuvastada kliendi võimalikke kaitsemehhanisme. Nad vajavad infot kliendile osutatavatest teistest teenustest ning kliendi toimetulekust. Oodatakse ka probleemi sõnastust ning tagasisidet kliendi arengu kohta. Psühholoogid omalt poolt on valmis andma kirjalikku tagasisidet, nt kord kuus või kvartalis.

Psühholoogid on huvitatud arengutest ja muudatustest ohvriabisüsteemis, kuid piiratud ajaressursi tõttu või siis SKAs toimuvate teabepäevade kohta info puudumise tõttu ei võta nad nendest aktiivselt osa.

Ettepanekud

Kui nõustamise lepib kokku ohvriabitöötaja, võiks taustainfo tulla kirjalikult ja juba enne klienti. Kui klient otsib ise nõustamisteenuse osutaja, teavitab psühholoog ohvriabitöötajat, misjärel ta saab vajaliku info kirjalikult.

SKA teabepäevadel kajastatud oluline info peaks psühholoogilise nõustamisteenuse osutajateni jõudma ka kirjalikus vormis, kas paber kandjal või veebikeskkonnas.

## 4. Koolitusvajaduse rahuldamine

Psühholoogilise nõustamisteenuse osutajad tunnetavad vajadust saada juurde uusi teadmisi ja arendada oskusi. Psühholoogid on erineva ettevalmistusega, kasutavad

erinevaid töövahendeid, tehnikaid ja metoodikat. Seetõttu on neil ka erinevad huvid ja vajadused täiendkoolituse osas ning enamasti leiavad nad ise viisi ja vahendid enda koolitamiseks. Samas on ohvriabi klientide nõustamine spetsiifiline valdkond, kus puututakse kokku teemadega (rasked vägivaldajuhtumid, tapmised jms), millega igapäevaselt ei tegeleta ja ohvriabi klient teistest klientidest erinev oma vähese motiveerituse ning koostöö valmiduse poolest ja nende teemade käsitlemine koolitustel on vajalik kõikidele nõustajatele ühtemoodi.

Ettepanek

Täiendkoolituse raha sisaldub psühholoogilise nõustamise teenuse hinnas, sellele lisandub psühholoogi enda ja tema tööandja panus ning tasuta koolitused SKA poolt. SKA võiks korraldada regulaarselt koolitusi, nt üks kuni kaks korda aastas, ohvriabi klientidega ja nende nõustamisega seotud teemadel. Koolitused peaksid olema avatud kõikidele soovijatele, et tagada nõustamisõigust omavate nõustajate järelkasv ning olema osalejatele tasuta. Koolitajatena saab kasutada oma ala tunnustatud eksperte Eestist ja välismaalt. Täiendavalt võiks korraldada koolitusi nõustajatele, kes tahavad töötada eriti raskete klientidega, nt seksuaalkuriteo ohvritega. Spetsiifilistel teemadel korraldatud koolitusel osalemine võiks olla seotud koolitatava poolse kohustusega rakendada saadud teadmisi raskete ohvriabi klientide nõustajana.

## 5. Töönõustamisvajaduse rahuldamine

Supervisioon võimaldab reflekteerida ja arendada tööd, näha oma tööd teisest vaatenurgast ning saada tagasisidet. Teenuse kvaliteedi ja nõustaja tervise huvides peaks regulaarne supervisioonidel, sh kovisioonidel osalemine olema nõustaja vältimatu vajadus. Enamus nõustajaid seda ka tunnustab ja on leidnud võimalused, kuidas oma supervisioonivajadust rahuldada. Professionaalse supervisiooni eest tuleb maksta, kuid erialaliitude kaudu korraldatud kovisioonidest on võimalik osa saada tasuta või väikese raha eest. Umbes 20% psühholoogidest ei osale kovisioonidel ega pea vajalikuks osaleda supervisioonidel või ei oska neist midagi arvata.

Ettepanek

Regulaarne kovisioonidel osalemine, nt kord kahe kuu tagant, peaks olema üheks kriteeriumiks, mis peab olema täidetud, et saada õigust nõustada ohvriabi kliente. Sellele peaks lisanduma vähemalt viis supervisiooni (individuaalsed või grupis) aastas.

Supervisioonide raha sisaldub psühholoogilise nõustamise teenuse hinnas, millele lisandub psühholoogi enda ja tema tööandja panus. SKA võiks olla abiks kovisioonigruppide moodustamisel piirkondades, kus need ei tööta ning korraldada vähemalt neli (kord kvartalis) grupi supervisiooni aastas nõustajatele, kelle töökoormus on väike ja kellel seetõttu napib rahalisi vahendeid supervisiooni piisavas mahus ise osta.

## LISAD

### 1. Kirjalik küsimustik

#### Lp psühholoogilise nõustamisteenuse osutaja

Pöördume Teie poole palvega täita juuresolev ankeet.

Ankeet on koostatud Justiitsministeeriumi riigieelarvelise projekti: „Vägivalla ohvrite ja toimepanijate nõustamise ja psühholoogilist nõustamisteenust osutavate psühholoogide koolitus- ja töö nõustamisvajaduse kaardistamine” raames ning mõeldud täitmiseks ohvriabikliente nõustavatele psühholoogidele. Küsimustele vastamine võtab aega kuni 30 minutit ja on anonüümne.

Teie arvamus on meile väga tähtis!

#### I Üldosa

1. Teie vanus
  - a. 21-30,
  - b. 31-40,
  - c. 41-50,
  - d. 51-60,
  - e. 61 ja üle
2. Teie sugu
  - a. naine
  - b. mees
3. Omandatud kutse/ omandamise aasta
  - a. koolipsühholoog/ ,
  - b. kliiniline psühholoog/ ,
  - c. muu (palun täpsustage)/
4. Ohvriabiklientide nõustamise staaž (aastates) .....

#### II Tööks vajalike tingimuste olemasolu

5. Kuidas hindate oma töötingimusi (töökorraldus, ruumid, töövahendid jms)?
  - a. väga head
  - b. head
  - c. rahuldavad
  - d. ebarahuldavadPalun põhjendage oma vastust.
6. Kui hästi tunnete ohvriabissüsteemi?
  - a. tunnen väga hästi



- b. tunnen piisavalt
  - c. vajan enam infot
- Palun põhjendage oma vastust.

7. Millist infot vajate ohvriabist?
8. Millist infot peate vajalikuks ohvriabile edastada?
9. Kas osalete ohvriabisüsteemi korraldatud infopäevadel ja koostöövõrgustike koolitustel?
  - a. alati
  - b. vahel
  - c. ei

Palun põhjendage oma vastust.

10. Milliste juhtumitega olete tegelenud?

juhtumid	olen palju tegelenud	olen tegelenud	ei ole tegelenud
kehavigastused			
vägistamine			
muud seksuaalsüüteod			
tapmine			
koduvägivald			
koolivägivald			
vaimne vägivald			
institutsiooniline vägivald			
varavastased kuriteod			
õnnetused			

11. Milliste juhtumitega või klientidega tegelete meelsamini?  
Palun põhjendage oma vastust.
12. Milliste juhtumitega või klientidega Te ei taha(ks) tegeleda?  
Palun põhjendage oma vastust.
13. Kui suur peaks olema optimaalne nõustamisteenuse maht (seansside arv) ühele perele?
14. Kellelt ja kuidas saate tagasisidet nõustamistulemuste kohta?
15. Kellega teete koostööd ohvriabi poolt suunatud klientide psühholoogilise nõustamise ettevalmistamisel ja läbiviimisel? Milles seisneb koostöö nimetatud partneritega?
16. Milliseid koostöö parandamise võimalusi näete?

### III Koolitusvajadus

17. Palun hinnake oma teadmisi ja oskusi ohvriabiklientide nõustamiseks.

Juhtumid	Teadmiste ja oskuste tase			
	väga head	head	piisavad	ebapiisavad
kehavigastused				
vägistamine				
muud seksuaalsüüteod				
tapmine				
koduvägivald				

koolivägivald				
vaimne vägivald				
institutsiooniline vägivald				
varavastased kuriteod				
õnnetused				

18. Milliseid nõustamisalaseid teadmisi ja oskusi peate vajalikuks arendada?
19. Kui palju osalete täiendkoolitustel?
- alla 10 tunni aastas
  - 10 - 20 tundi aastas
  - üle 20 tunni aastas
20. Kes rahastas Teie poolt eelmisel aastal läbitud täiendkoolitusi?
- minu tööandja
  - maksin ise
  - muu (täpsustage)
21. Kes peaks korraldama ja rahastama ohvriabi poolt suunatud kliente nõustavatele psühholoogidele täiendkoolitusi?  
Palun põhjendage oma vastust.
22. Kui suur peaks olema ohvriabi poolt suunatud kliente nõustava psühholoogi täiendkoolituse maht aastas?
- mitte üle 4 tunni
  - 5-8 tundi
  - 9-12 tundi
  - 13 või enam tundi
23. Milliseid teemasid soovite, et täiendkoolitusel käsitletaks? Võimalusel pakkuge ka koolitaja (koolitaja nimi või valdkond, mida esindab)
- .....
  - .....
  - .....

#### IV Töönõustamine ja supervisioon

24. Kellega jagate oma töömuresid?
- teiste psühholoogidega
  - ohvriabitöötajatega
  - kellegi teisega/täpsustage
  - ei jagagi
25. Millised on Teie võimalused osaleda kovisioonil?
- osalen regulaarselt
  - osalen aeg-ajalt
  - ei osale
26. Kas peate kovisiooni vajalikuks?
- jah
  - ei
- Palun põhjendage oma vastust.

27. Millist supervisiooni olete saanud?
- individuaalne,
  - grupi,
  - meeskonna,
  - võrgustiku,
  - organisatsiooni.
28. Kui sageli osalete supervisioonis?
- 1-2 korda aastas
  - 3-4 korda aastas
  - 5-10 korda aastas
  - ei osalegi
29. Kui Te osalete supervisioonis regulaarselt (vähemalt 5 korda aastas), siis kes seda korraldab ja rahastab?
30. Kuidas hindate oma supervisioonivajadust?
- väga vajalik
  - vajalik
  - ei ole vajalik
  - ei oska öelda
31. Milliste juhtumite käsitlemist supervisioonis peate oluliseks?
32. Milliseid supervisioonivorme ja millises mahus peate ohvriabikliente nõustavale psühholoogile vajalikuks?
- individuaalset supervisiooni .... korda aastas
  - grupisupervisiooni ....korda aastas
  - võrgustikusupervisiooni .... korda aastas
33. Kes peaks korraldama ja rahastama ohvriabikliente nõustavate psühholoogide supervisioone? Palun põhjendage oma vastust.

## **V Rahulolu**

34. Kuidas hindate oma rahulolu ohvriabiga koostööd tehes?
- väga rahul
  - rahul
  - ei ole rahul
- Palun selgitage
35. Milliste raskustega olete kokku puutunud ohvriabi poolt suunatud kliente nõustades ja kuidas need raskused Teid häirivad?
36. Mida vajate motivatsiooni tõstmiseks, töörahulolu suurendamiseks, alalhoidmiseks?

**Suur tänu koostöö eest!**

## 2. Intervjuu küsimused

1. Kuidas olete rahul ohvriabisüsteemi psühholoogilise nõustamise korraldusega (teenuse hind, juhtumite valik, teenuse osutaja valik, töömaht, teenuse osutamise piirkond jms)?
2. Kellega ja kuidas peate vajalikuks teha ohvriabikliendi huvides koostööd? Kuidas võiks toimuda juhtumipõhine koostöö?
3. Kellelt ja kuidas vajate tagasisidet oma tööle? Kellele ja kuidas peate vajalikuks ise tagasisidet anda?
4. Millised mehhanismid aitavad nõustajal hoida oma tervist ja pädevust? Kas ja kuidas saaks ohvriabisüsteem siin abiks olla?
5. Milliseid muudatusi peate vajalikuks ja võimalikuks psühholoogilise nõustamise korraldamisel?

## 3. Intervjueeritavad

1. Katrin Kaljula - Psühhiaatria ja Psühhoteraapia Keskus Sensus
2. Margus Laurik- Psühhiaatria ja Psühhoteraapia Keskus Sensus
3. Margit Tamm - Psühhiaatria ja Psühhoteraapia Keskus Sensus
4. Sirje Rass – Marienthali Psühhiaatria ja Psühholoogia Keskus
5. Sergei Tiganik - FIE
6. Katri-Evelin Kalaus - Psühhiaatria ja Psühhoteraapia Keskus Sensus
7. Ivika Põldsepp – Tartu Nõustamis- ja Kriisiabikeskus
8. Anu Põllusaar – E.G.U Erapraksis
9. Mari Saari - Tartu Nõustamis- ja Kriisiabikeskus
10. Tiina Soo - Tartu Nõustamis- ja Kriisiabikeskus
11. Jelena Jedomskihh - Tartu Nõustamis- ja Kriisiabikeskus
12. Mari Heina – Mittetulundusühing TOETUS
13. Evelin Ergma - Mittetulundusühing TOETUS
14. Elle Reinike – FIE
15. Helen Sööl – Sotsiaalministeerium
16. Ene Päll - Sotsiaalkindlustusamet