

15.–18. juunil toimus Euroopa Sotsiaaltöö Kõrgkoolide Assotsiatsiooni (European Association of Schools of Social Work, EASSW) ja Tallinna Ülikooli koostöös Euroopa sotsiaaltöö hariduse teemaline virtuaalkonverents pealkirjaga „Innovatsioon ja säilenõtkus: sotsiaaltöö hariduse valmisolek ebakindlatel aegadel” (ingl „Innovation and Resilience: Preparedness of social work education in uncertain times”). Järgnevad artiklid põhinevad konverentsi ettekannetel.



Alessandro Sicora, Ph.D
Trento Ülikooli dotsent, Itaalia



Emotsioonid ja lühilugude kasutamine sotsiaaltöö praktikas ja hariduses

Sotsiaaltöötajate emotsioone peetakse sageli piinlikuks tabuteemaks, sestap välditakse sellest rääkimist ka sotsiaaltöö hariduses. Tegelikult aga aitab töö kogetud viha, vastikuse, hirmu, kurbuse ja rõõmu üle järele mõtlemine praktikast õppida nii noortel kui ka kogunud sotsiaaltöötajatel.

Sotsiaaltöös ülistatakse inimkesksust selle kõigis väljendustes, kuid kui jutt on sotsiaaltöötaja oma kogemustest, siis kaovad silmist emotsioonid, mis ometi kuuluvad olemuslikult iga inimese juurde. Isegi, kui emotsioonide kohalolu mõõndakse, nähakse neis pigem korrektse töö segajat kui hindamis-, otsustamis- ja sekkumisprotsesside õnnestumisele kaasaaitajat.

Oma emotsioonide eitamine, valeks ja eba-professionaalseks pidamine võib esmapilgul ootamatult tuua kaasa ebakohast suhtumist abistamisse, sest see põhjustab sageli jäikust ja

kliendist kaugenemist. Küps asjatundja seevastu kuulab oma emotsioone, et oma tööd paremini reflekteerida ja kogemustest õppida ning luua selle abil harmooniline tasakaal oma heaolu ja enesehoiu ning klientidega loodava abistamissuhte vahel.

Millised emotsioonid?

Hoolimata emotsioonide pidevast kohalolust iga inimese elus, pole teadlased üksmeel, mis on või mis pole emotsioon. Seetõttu on loodud suur hulk määratlusi ja liigitusi, mis vahel on üksteisele vastukäivad. Teiste seas

paistavad eriti kasulikena Galimberi (2018) definitsioon ja Ekmani (2016) liigitus. Esimese järgi on emotsioon keskkonnamõjurist tingitud tugev tundereaktsioon, mis puhkeb äkki ja kestab lühikest aega. Teise järgi on paljude uuringute alusel tunnustatud viieks põhiemotsiooniks viha, hirm, vastikus, kurbus ja rõõm.

Küps asjatundja kuulab oma emotsioone, et oma tööd paremini reflekteerida ja kogemustest õppida.

Seda liigitust kasutades toimusid 2019. ja 2020. aastal näost-näku ja veebis uuring-koolitused, milles osalesid Itaalia ja teiste maade (Inglismaa, Iisraeli ja Lõuna-Aafrika) sotsiaaltöötajad ning sotsiaaltöö tudengid. Neil paluti jutustada igapäevatöös või praktiliselt kogetud emotsionaalselt laetud olukordadest, millest nad õppisid midagi olulist. Töötades paarides (üks jutustas ja teine esitas rea osaliselt ettevalmistatud küsimusi), tihendasid osalejad seejärel lood hästi lühikesteks, et jagada neid ühisel lõpuarutelul. Uurides tugevatest emotsioonidest mõjutatud kogemusi, otsiti vastust kahele küsimusele: 1) mis on selle emotsiooni mõte; 2) mida jutustaja soovib kuulajale oma looga öelda.

Töötoad olid korraldatud nii, et need aitaksid ületada häbitunnet, mis on üks peamine tõhusa reflektiivpraktika takistaja. Häbi küündimatustunde tähenduses (ma ei ole piisavalt hea, kompetentne jne) huvitas nii sotsiaaltöö uustulnukaid kui ka pika staažiga töötajaid. Häbihetkede äratundmine ja kirjeldamine aitab parandada oma reflektiivpraktikat, aga arendada ka isiklikku ja professionaalset säilenõtkust. Lugude (ja seeläbi ka emotsioonide, mida

sageli häbeneme – hirm ja viha) jagamine loob ühes paadis oleku tunde ja avardab koosõppimise võimalusi (Sicora 2018).

Töötoad andsid võimaluse kogeda endas jõudu reflekteerida oma emotsioone ja julgustasid kasutama selliseid harjutusi igapäevapraktikas. Uurijad-töötubade juhid said aga koguda rikkaliku materjali, mis aitab paremini mõista sotsiaaltöö ja emotsioonide suhet. Selgus ka, et emotsionaalselt kõrglaetud kogemuste üle võib arutleda iseendaga, paaris (koos kolleegi või kaastudengiga) või grupis. Kui arutletakse koos teistega, on tähtis jätta aega kuulamiseks ning selgitavateks küsimusteks, vältides hoiakuid, mis võivad tekitada häbi- või süütunnet. Jutustajas kujuneb julgus väljendada asju, mis võivad näidata teda hapra ja haavatavana, kuid juhivad hoopis isiksusküsimustele ja professionaalsele arengule. Veelgi enam, sellised pisilood võtavad ülivähe aega ning võimaldavad sügavalt süüvida mitte ainult sellesse ühte sündmusse, vaid tänu lugude kokku liitmisele ka sündmuste jadasse, mis kulgeb enamasti pikema aja jooksul.

Lood emotsioonidest ja sotsiaaltöötajatest

Esitlen lühidalt uuring-koolituse peamisi tulemusi Ekmani eristatud viie emotsiooni kaupa. Iga põhiemotsiooni kohta toon ühe näite sotsiaaltöötajate koostatud pisilugudest. Neid lugusid on edukalt kasutatud arutelude ja väitluste algatamiseks sotsiaaltöö tudengitega (Sicora 2021).

Viha, mis tekitab sageli jõuetustunde, võib väljenduda ka tegudes ja sõnades, milles on mingil määral verbaalset või füüsilist vägivalda. Viha tahaks justkui kõrvaldada mingit takistust, kasvõi füüsilist. Suhted ülemuste, kolleegide ja kogu oma organisatsiooniga, aga ka klientidega ajavad sotsiaaltöötajaid sageli

vihale. Ümberkorraldused organisatsioonis, ressursinappus, ebasobiv juhendamine ja toetus, rolli alaväristamine, ülemuste ja kolleegide usaldamatus, erialased konfliktid võivad vihastada sotsiaaltöötajaid, kelle ärritus võib üle kanduda abistamisprotsessi ja seda kahjustada.

„Viha. Minu asutuses oli reorganiseerimine ja tundsin end saamatuna uues valdkonnas, kuhu mind määrati. Algul talusin olukorda, kuid pärast pingelist tööperioodi olin väga rusutud. Sellest kogemusest õppisin tunnistama oma piire, end liiga kergesti mitte kätte andma, ja kui peaksin asja kokku võtma, juhiksin tähelepanu mõnele kitsaskohale töökorralduses.”

Vastikust tekitavad ebameeldivad või mürgisena näivad asjad. See või esile kutsuda füüsilise reaktsiooni (näiteks oksendamise või eemaletõmbumise) ning kui teist inimest tajutakse vastikuna, siis ebainimlikustamise. Seda tunnet võib sotsiaaltöötajas esile kutsuda sotsiaalkaitse meetmete ja -teenuste suutmatus inimesi aidata või sellised nähtused nagu laste väärkohtlemine ja lapsporno, mis on sügavas vastuolus töötaja arusaamade ja väärtustega.

„Teismeline, kes jumaldab oma isa, kuigi see on süüdimõistetud pedofiil. See nooruk tekitas minus tülgastust ja viha. Järele mõeldes mõistsin, et seda lugu ja noorukit tuleb vaadata eraldi ja noorukit peab aitama.”

Hirm tekib, kui tajutakse ohtu oma vaimsele või füüsilisele turvalisusele ja heaolule. Sotsiaaltöötajatel on hirm teha vigu, mitte suuta sekkuda mõnes olukorras kohaselt või saada klientidelt negatiivseid hinnanguid. Sageli tuntakse hirmu oma (ja mõnikord ka oma lähedaste) turvalisuse pärast, kui tuleb tegutseda vägivaldsetes oludes, eriti lastekaitse alal. Kahjuks näib viimase aja

uuringute varal, et vägivaldailmingute määr Itaalia sotsiaalhoolekandesüsteemis õigustab seda hirmu (Sicora jt 2019).

„Liiga lähedale tulek. Füüsilised ja vaimsed rünnakud. Hirm oma elu pärast. Häbitunne, et mind peetakse lapse varastajaks. Kasvamise teekond. Tagasitulek tööle teadlikumana.”

Kurbust põhjustab valu või mure. Eespool kirjeldatud töötubades osalenud sotsiaaltöötajaid kurvastas kliendi surm; äärmuslikult habraste inimeste (näiteks laste, kodutute või parandamatult haigete) vilets olukord või seisundi halvenemine; sekkumise äpardumine ning sellele järgnev abitustunne. Sügavat kurbust tekitab töökohal kogetud üksildustunne ja see, kui organisatsioon kahtleb sotsiaaltöötaja pädevuses.

Oma emotsioonide teadlik, vastuvõtlik ja jagatud kuulamine võib oluliselt parandada sekkumiste kvaliteeti klientide toetamisel tänu tööinno säilimisele ja suurenemisele.

„Laps eraldati emast 21. detsembril. Kuueaastane laps pidi jääma haiglasse kuuks ajaks ja ootama, kuni leitakse kasupere, sest ema pidi minema koos lapsega kodukohta tagasi, kuid ei teinud seda. Ma nutsin, kui jätsin väikese lapse üksinda haiglasse. Olin vihane ema peale, kes ei tahtnud võtta vastu kogukonnas pakutud abi ning jättis lapse pühade ajal üksi. Nende emotsioonide varjamatu kogemine võimaldas mul osa saada lapse kannatustest ja tunda temaga lähedust, sest olin heas kontaktis iseendaga. Ma kuulsin oma emotsioone, isegi kui lubasin endale nutmist. Nutt oli küll vabastav, kuid põhjustas ka häbi ülemuse ees, kes viibis sealsamas.”

Kogutud pisilugudes on kõige sagedasemad **rõõmu** allikad kordaläänud sekkumine, eriti kui olukord on väga keerukas, klientide tunnustus ja tänu, klientide rõõm ning oma professionaalsetele oskustele kinnituse leidmine eduka professionaalse sekkumise korral.


„Rõõm. Sain kompleksi agressiivselt multi-probleemselt kriminaalse taustaga kliendilt, kes hakkas saama töötutoetust. Kingitus oli pika aja jooksul kujunenud usalduse märk. Seitsme aastaga saavutatud muudatus: nõudmised on asendunud abi palumisega. Isiklikud väärtused.”

Kokkuvõte

Lennureisi alustades tuletatakse meile iga kord meelde, et õhurõhu langedes tuleb panna hapnikumask kõigepealt endale ja siis neile, kelle eest peame hoolitsema. Oma emotsioonide teadlik, vastuvõtlik ja jagatud kuulamine viib sarnaste protsessideni keerukates tööolukordades. See võib oluliselt parandada sekkumiste kvaliteeti klientide toetamisel tänu tööinnu säilimisele ja

suurenemisele. Selline kuulamine avab eriti kasulikke info- ja motivatsiooniallikaid. Organisatsioonilised kontekstid mõjutavad tugevasti nende protsesside võimalikkust. Sestap tuleb kontekste hoolikalt arvesse võtta, et leida kohaseid strateegiaid ja vahendeid sellise reflektiivpraktika arendamiseks, kus pööratakse teadlikult tähelepanu ka sotsiaaltöötajate emotsioonidele.

Oma emotsioone (eriti n-ö problemaatilisi nagu viha, vastikus, hirm ja kurbus) on kasulik teadvustada igas olukorras, andes neile kõigepealt nime. Järgmiste sammudena, mis viivad edasi ja toetavad säilenõtkust, tuleb endale meelde tuletada, et emotsioonid tulevad ja lähevad. Seejärel saab mõtiskleda oma tunnete tähenduse üle ja loobuda püüdest kõike rangelt ohjata (Parker 2016).

Nõnda toimimine on eriti viljakas sotsiaalvaldkonnas, sest töötajad peavad suutma sekkuda väga rasketes olukordades, mis panevad proovile inimvõimete piire. Selline töötamine teiste heaolu nimel ei tohi takistada enda eest hoolitsemist. 

Viidatud allikad

- Galimberti, U.** (2018). Nuovo dizionario di psicologia, psichiatria, psicoanalisi e neuroscienze. [New dictionary of psychology, psychiatry, psychoanalysis, neuroscience], Feltrinelli, Milan, 432–433.
- Ekman P.** (2016). What Scientists Who Study Emotion Agree About. *Perspectives on Psychological Science*, 11(1), 31–34. <http://doi.org/10.1177/1745691615596992>.
- Sicora A., Nothdurfter U., Rosina B., Sanfelici M.** (2019). „L'aggressività nei confronti degli assistenti sociali: esiti di una ricerca nazionale. [Aggression towards social workers: results of a national research.] *Welforum.it*, <https://welforum.it/laggressivita-nei-confronti-degli-assistenti-sociali-esiti-di-una-ricerca-nazionale/>
- Sicora, A.** (2020). Shame, mistakes and reflective practice in social work. Raamatus: Frost, E., Magyar-Haas, V., Schoneville, H., Sicora, A. (toim) *Shame and Social Work: Theory, Reflexivity and Practice*, 187–204. Bristol: Policy Press.
- Sicora A.** (2021). Emozioni nel servizio sociale. Strumenti per riflettere e agire. [Emotions and social work. Tools to reflect and act.] Carocci, Roma.
- Parker T.** (2016). 6 Steps to Mindfully Deal With Difficult Emotions. The Gottman Institute, www.gottman.com/blog/6stepstomindfullydealwithdifficultemotions. (10.08.2021).

Tõlkinud Marju Selg