

SISEKAITSEAKADEEMIA



JUHTUMIKORRALDAJA KÄSIRAAMAT

Korrektsooni põhioskused



Korrektsooni põhioskused

JUHTUMIKORRALDAJA KÄSIRAAMAT

Korrektsooni põhioskused



Autoriõigus: Sisekaitseakadeemia 2023

Foto esikaanel: Sisekaitseakadeemia kogu

Autorid: Ioan Durnescu, Dagmar Ainsoo, Tanel Meiel, Maret Miljan, Liisa Tarkus

Retsensent: Anu Möldri

Toimetajad: Dagmar Ainsoo, Maret Miljan, Liisa Tarkus

Keeletoimetaja: Siiri Soidro

Kujundaja: Jan Garshnek

Trükk: Trükikoda Auratrükk

ISBN 978-9985-67-397-3

ISBN 978-9985-67-398-0 (pdf)

www.sisekaitse.ee/kirjastus

Lühendid

AVO – avavangla osakond

HK – hoolduskava

ITK – individuaalne täitmiskava

KIR – vangide ja kriminaalhooldusaluste register

KKT – kognitiivkäitumuslikud teooriad

MI – motiveeriv intervjuerimine

TEV – tingimisi enne tähtaega vabastamine

TUO – teabe- ja uurimisosakond

RH – riskihindamine

RNR – riski-vajaduse-vastavuse-mudel

ÜKT – üldkasulik töö

Eessõna

Selles käsiraamatus sisalduvad oskused on need, mida peetakse tänapäeva teaduskirjanduses õigusrikkujate taasühiskonnastamise seisukohast kõige olulisemateks. Taasühiskonnastamisel on palju tahke ja nüansse, kuid selles käsiraamatus on mõistetud taasühiskonnastamist käitumuslikus mõttes – tegemist on inimese käitumise prosotsiaalse muutusega. Eesmärk on töötada õigusrikkujatega, et toimuksid muutused. Muutuste ja ühiskonda naasmise protsess on palju keerulisem ning hõlmab mitte ainult üksikut õigusrikkujat, vaid ka tema sotsiaalset ja kultuurilist tausta.

Kõik selle raamatu peatükid järgivad rohkemal või vähemal määral sama struktuuri. Esimeses osas kirjeldatakse korrektsiooni põhioskusi ja teises osas tutvustatakse nende oskuste taga olevate uuringute tulemusi. Kolmas osa on pühendatud oskuste kasutamisele. Lisaks antakse praktilisi soovitusi ja tuuakse näiteid Eesti vanglasüsteemi kohta. Iga peatüki lõpus on vastava oskusega seotud kitsendused, et pöörata juhtumikorraldaja tähelepanu oskuste ettevaatlikule rakendamisele, pidades samal ajal oluliseks nii kliendi heaolu kui ka üldist turvalisust.

Iga peatüki lõpus leiab lugeja kordamisküsimused, tähtsaimad õpipunktid ja lisamaterjali, mida saab kasutada nii õppimise ajal kui ka hiljem töös. Käsiraamatus on ka lisad, mis sisaldavad skaalasid, küsimustikke ja teste, mida saab kasutada juhtumikorraldaja igapäevase töö tõhustamiseks ja õppurite või klientidega arutelu tekitamiseks. Käsiraamatu viimasesse peatükki on koondatud abimaterjal spetsiifiliste teemadega tegelemiseks.

Käsiraamat on valminud Ioan Durnescu teose „Core Correctional Skills” põhjal ning seda on eestindanud ja täiendanud Dagmar Ainsoo, Liisa Tarkus, Maret Miljan ja Tanel Meiel. Eesti autorite originaaltekst on koondatud õpiku viimasesse peatükki.

1. Mida me mõistame korrektsiooni põhioskuste all?

Arutelu juhtumikorraldajate põhioskuste ja omaduste üle on teaduskirjanduses ja valdkonna ekspertide seas olnud pikaajaline ja keeruline (vt ka Saleilles, 1911; Grinell, 1941; Jarvis, 1972; Bottoms, McWilliams, 1979). Oskuse mõiste ise on juba mitmemõõtmeline. Oskuste all mõeldakse nii oskusi, võimeid kui ka muid omadusi, mis aitavad kaasa positiivsete tulemuste saavutamisele.

Underdowni (2007) kohaselt on tõhus praktika see, mis annab soovitud tulemusi, ning korrektsiooni valdkonnas on nendeks tegevused, mis soodustavad õigusrikkujate taasühiskonnastamist. Õnnestumiseks võib pidada seda, kui vang või kriminaalhooldusalune ise on aktiivselt kaasatud eesmärkide seadmise ja saavutamise protsessi, läbib taasühiskonnastavaid tegevusi ning irdub kuritegevusest (Ugwudike, Raynor, Annison, 2018: 3).

Siiski võib korrektsiooni põhioskuste tõhusust olla keeruline hinnata. Üks peamine raskus on, et tõhususe määratlus iseenesest on kontekstitundlik. Kuna karistuse eesmärgid on eri riikides erinevad, on erinevad ka tulemused. Enamikus arenenud Euroopa riikides, sealhulgas Eestis, on vangistuse ja kriminaalhoolduse peamine eesmärk õigusrikkujate taasühiskonnastamine viisil, et nad ei sooritaks uusi kuritegusid. Sealjuures on oluline silmas pidada nii inimese käitumist kui ka kogukonna heakskiitu inimese tagasipöördumisel ning talle teistega võrdsete õiguste andmist (Robinson, Crow, 2009). Taasühiskonnastamise protsessis on ühiskondlik kontekst küll äärmiselt oluline, aga selles käsiraamatus keskendume peamiselt käitumuslikule aspektile ja sellele, mida saavad juhtumikorraldajad vanglateenistuses ära teha.

Korrektsiooni põhioskuste all mõistame neid praktilisi tegevusi, mis soodustavad õigusrikkujate taasühiskonnastamist.

Taasühiskonnastamist on mõistetud eri aegadel ja kohtades erinevalt. Kriminaalhoolduse algusaegadel oli peamine eesmärk päästa libastunud joodikute hinged (Jarvis, 1972: 2). Hiljem, 1930. aastatel fookus muutus ning nüüd võeti sihiks „vabastada selle inimese tõeline isiksus, keda me püüame aidata – vabastada ta heidutusest, puudusest ...“ (Le Mesurier, 1935: 60). 1960. aastatel sai nii vangla- kui ka kriminaalhoolduse praktikas domineerivaks sotsiaaltöö, mille puhul oli oluline usaldussuhe õigusrikkuja ja juhtumikorraldaja vahel. Endiselt oli tähtis praktilise abi osutamine ja õigusrikkuja toimetuleku parandamine, kuid see pidi toimuma koos nõustamisega. Lihtne abi (nt söögi või peavarju andmine) ei olnud enam piisav (Raynor, Vans-tone, 1994). Hilistel 1960. ja varastel 1970. aastatel ilmusid teadustööd, milles jõuti järeldusele, et tõendus põhine lähenemine on pigem erand kui reegel (Fischer, 1973: 19). Mõjuka uuringu tegi USA-s Martinson (1974), kes järeldas, et taasühiskonnastavad jõupingutused on avaldanud retsidiivsusele vähest mõju. Sellest järeldati, et „miski ei tööta“ ja vanglate peamine eesmärk on õigusrikkujaid isoleerida. Arvati, et kriminaalhoolduses tuleks keskenduda kontrollile ja võimalikult väikeste kuludega korraldada väikese riskiga hooldusaluste järelevalve. Kuid mitmed autorid seadsid sellised järeldused siiski hiljem kahtluse alla (Shireman, Reamer, 1986; Mclvor, 1990; Raynor, 1988; Roberts, 1989; Ross jt, 1988). Alates sellest ajast on püütud vastata küsimusele, mis töötab. Käitumuslikult tähendab taasühiskonnastamine „muutust inimese käitumises“ (Robinson, Crow, 2009: 2). Teiste sõnadega tähendab see naasmist seaduskuuleka käitumise juurde.

Selle peatüki järgnevas osas tutvustame kaht põhilist taasühiskonnastavat lähenemist, mida kasutatakse nii karistuse täideviimisel vanglates kui ka kriminaalhoolduses üle maailma: riski-vajaduse-vastavuse-mudel ja kuritegevusest irdumise mudel.

1.1. Riski-vajaduse-vastavuse-mudel

Tuginedes arvukatele teadustöödele (Antonowitz, Ross, 1994; Lipsey, 1995; Losel, 1995), töötasid Andrews ja Bonta välja riski-vajaduse-vastavuse-mudeli (*Risk/Needs/Responsivity Model*, lühidalt RNR-mudel), mis aitab valida kõige paremat tõenduspõhist sekkumist uute kuritegude ennetamiseks.

Riski printsiibi kohaselt peab teenuste intensiivsus vastama kliendi riskitase-mele. Seetõttu soovivad Andrews ja Bonta (1994), et sekkumised peavad olema suunatud mõõduka ja suurema riskiga juhtumitele. Seejuures tuleb riskitase välja selgitada standardiseeritud valideeritud riskihindamisvahendiga. Eestis on kasutusel Inglismaalt pärit OASysi süsteemil põhinev riskihindamine. Lisaks on Eesti vangla-teenistuses kasutusel kohtlemismudel, mille alusel määratakse süüdimõistetute kohtlemistase ning sellele vastavalt sekkumis- ja järelevalve tegevused. Vastavalt riski printsiibile on väikese riskiga kurjategijatele ette nähtud minimaalsed teenused ja suure riskiga kurjategijatele intensiivsed teenused.

Vajaduse printsiip¹ viitab sellele, et keskenduda tuleks kriminogeensetele teguritele. Nende kirjeldamisel kasutavad Andrews ja Bonta (2010) väljendit „keskne kaheksa“ (*Central Eight*). Neli neist kriminogeensetest vajadustest on kõige olulisemad – suur nelik (*The Big Four*); peale selle on kasutusel veel ka mõõdukas nelik (*The Moderate Four*):

Tabel 1. Keskse kaheksa riski/vajaduse tegurid

Suur nelik	Antisotsiaalse käitumise ajalugu – sh rikkumised noores eas, kriminaalhoolduse, tingimisi karistuste ja vangistuste ajalugu.
	Antisotsiaalse isiksuse muster – impulsiivsus, seiklushimu, naudingu otsimine, rahutus, agressiivsus, empaatia puudumine jne.
	Antisotsiaalne tunnetus – sh hoiakud, väärtused, uskumused, õigustused ja isiku identiteet, mis soodustavad kuritegevust. Kuritegevusega seotud kognitiivsed-emotsionaalsed seisundid on viha, pahameel ja põlgus.
	Antisotsiaalsed kaaslased – kui inimest ümbritseb kriminaalne suhtlusringkond.
Mõõdukas nelik	Perekond/paarisuhted – alaealiste puhul on puudulik vanemlik hool, järelevalve, valed kasvatuspraktikad ja vale vanemlik eeskuju; täiskasvanuna paarisuhte kvaliteet (puudub vastastikune hoolivus, austus ja huvi).
	Kool/töö – riskiks on raskused koolis või tööl hakkama saamisel, vähene osalus, rahulolematuse, eduelamuste puudumine.
	Vaba aeg – vähene osavõtt mittekriminaalsetest vaba aja tegevustest.
	Sõltuvusainete kuritarvitamine – probleemid alkoholi ja narkootikumidega.

Õigusrikkujatega töötades tuleks hinnata kõiki kuritegevust põhjustavaid tegureid ja sekkuda individuaalselt, grupis või kaasates perekonda. Sekkumised peaksid olema suunatud pigem mitmele kriminogeensele vajadusele kui kitsalt ühele.

Vastavuse printsiip sätestab, et sekkumisel tuleks kasutada käitumuslikke, sotsiaalsel õppimisel ja kognitiivkäitumuslikel lähenemistel põhinevaid strateegiaid. See on üldine vastavuse printsiip. Näiteks Eestis kasutusel olevad sotsiaalprogrammid

1 Nendest printsiipidest on vajaduse printsiibil vähem empiirilisi tõendeid. Vaja oleks rohkem uuringuid, et teha kindlaks, millised on kriminogeensed vajadused ning milline on suhe nende vajaduste ja korduva õigusrikkumise vahel.

põhinevad kognitiivkäitumuslikel lähenemistel. Sekkumise valimisel on oluline arvestada ka kliendi individuaalseid erinevusi (õppimisvõimet, motivatsiooni, sugu, rahvust, vanust jm), seda nimetatakse spetsiifiliseks vastavuseks.

Praktiline soovitus

Vastavuse printsiibist lähtudes peaks vähe motiveeritud kliendiga töötades keskenduma tema tugevatele külgedele, suurendama kliendi kaasatust, looma kvaliteetse suhte ja alustama teemadest, mis on kliendi jaoks hetkel tähtsad.

Oluline on teada, et klienti ei motiveeri karistus. Puuduvad tõendid selle kohta, et hirm karistuste ees (näiteks ähvardamine kartserikaristusega) aitaks vähendada uute õigusrikkumiste toimepanekut või edendaks kuritegevusest irdumist.

Lisaks on tähtsad põhimõtted veel kliendi tugevuste väljatoomine, struktureeritud hindamisvahendi kasutamine ja professionaalse kaalutusõiguse rakendamine. Kokkuvõtvalt soovivad Andrews ja Bonta (2010) järgmist:

„Tõhusa sekkumise aluseks on töötajate ja õigusrikkujate vaheline hea suhe, mida iseloomustab austus, hoolivus, innukus, koostöövalmidus ja isiku enesemääramisõiguse väärtustamine.“

1.2. Kuritegevusest irdumise mudel

Kui riski-vajaduse-vastavuse-mudel algab küsimusega, millised on riskitegurid, mis ajendavad uuesti toime panema õigusrikkumist, siis kuritegevusest irdumise mudel on keskendunud rohkem küsimusele, miks lõpetavad mõned õigusrikkujad õigusrikkumiste toimepaneku.

Tuginedes paljudele empiirilistele uuringutele, sõnastas McNeill (2006) kuritegevusest irdumise mudeli teoreetilise raamistiku. Mõned selle teoreetilise mudeli olulisemad ideed on järgmised:

- kuritegevusest irdumine on protsess, mitte sündmus;
- kuritegevusest irdumine on sageli siksakiline, tõusude ja mõõnadega protsess;
- protsessi juhib õigusrikkuja, mitte juhtumikorraldaja;

„Kuritegevusest irdumine on protsess, mille käigus inimesed lõpetavad kuritegeliku käitumise ja säilitavad õiguskultuuri kriminaaljustiitsüsteemi sekkumisega või ilma.“
(Weaver, McNeill, 2007: 90)

- kuritegevusest irdumine asub asutuse, kogukonna ja miniateadvuse ristumiskohal;
- juurdepääs seaduslikele võimalustele elus hakkama saada on sama oluline kui motivatsioon ja soov muutuda.

Kuritegevusest irdumise kohta ei ole olemas ühtegi konkreetset teooriat. Vastupidi, on palju teooriaid, mis jagavad samu põhiuskumusi ja väärtusi. Need võib jaotada kolme teooriate kategooriasse: küpsemise teooriad, struktuuriteooriad ja identiteediteooriad.

Küpsemise teooriad rõhutavad vanuse/küpsuse ja kuritegevusest irdumise vastastikust seotust. Näib, et vahistamiste hulk kipub noorukiea alguses suurenema ja pärast seda väheneb. Seda vastastikust seotust ei tohiks tõlgendada põhjusliku seosena. Bushway jt (2001) sõnul on vanus seotud teiste muutujatega, mis võivad mõjutada motivatsiooni või soovi muutuda. Sellised muutujad võivad olla bioloogilised muutused, sotsiaalsed ja normatiivsed üleminekud, uued sõbrad ja eelistused jms.

Struktuuriteooriad rõhutavad kuritegevusest irdumise seost väliste teguritega ja sellega, kuidas inimene neid enda jaoks tõlgendab. Nii nagu on kirjutanud Sampson ja Laub (1993) või Graham ja Bowling (1995), võivad elusündmused, nagu abiolu, tööleasumine või sõjaväkke minek, olla seotud kuritegevusest irdumisega, kuid ainult siis, kui need sündmused on endiste õigusrikkujate jaoks olulised.

Identiteedimuutuse teooriad viitavad sellele, et mõlemad tegurid – nii individuaalsed kui ka struktuursed – on olulised, kuid ainult siis, kui need toetavad identiteedi muutumise protsessi. Struktuursed tegurid või elusündmused võivad tekitada pöördepunkte, kuid need saavad kuritegevusest irdumisele kaasa aidata vaid siis, kui õigusrikkujad tõlgendavad neid subjektiivselt kui uue mitteõigusrikkuja identiteedi toetamist. Otsustavaks saab see, kas inimesel areneb prosotsiaalne identiteet (Maruna, 2001: 7), millega ta aitab teisi ja on üldiselt tegevustesse kaasatud. Identiteedimuutuse tähtsust rõhutati esmase kuritegevusest irdumise (kui inimene lõpetas mõneks ajaks õigusrikkumiste toimepaneku) ja teisese kuritegevusest irdumise (kui inimesel on tekkinud uus identiteet mitteõigusrikkujana või muutunud inimesena) eristamisel. Mõned autorid lähevad veel kaugemale ja räägivad kolmandasest kuritegevusest irdumise faasist, mis toimub siis, kui ka teised ei pea isikut enam õigusrikkujaks (vt McNeill, 2016).

Juhtumikorraldaja jaoks on oluline mõista, et kuritegevusest irdumine on keeruline ja väga individuaalne protsess. Selle juures on hädavajalik mõista inimeste erinevust. Samad sündmused võivad tähendada eri inimestele erinevaid asju ja seetõttu võivad nende reaktsioonid olla erinevad. Juhtumikorraldaja roll on võrreldes teiste lähenemistega muutunud: juhtumikorraldaja ei ole ekspert, aga õigusrikkuja on. Ta on iseenda muutmise ekspert. Õigusrikkuja istub protsessis juhiistmel. Juhtumikorraldaja ülesanne on toetada kuritegevusest irdumist ja seega anda teavet, julgustust, juhiseid ja praktilist abi. Farralli (2002) sõnul on partnerlusel põhinev lähenemisviis

oluline kuritegevusest irdumise takistuste väljaselgitamisel, nendega seotud läbi-rääkimistel ja probleemide lahendamisel.

Oma uuringus leidis Rex (1999), et kuritegevusest irdumist soodustavad kriminaalhooldusametnikud, kes näitavad üles empaatiat, huvi ja mõistmist ning oskavad kuulata. Kriminaalhooldusametnikke, kes olid mõistlikud, teadlikud ja õiglased, pidasid kriminaalhooldusalused abivalmiteks. Juhtumikorraldaja optimism ja hea omavaheline suhe võivad aidata kuritegevusest irdujat uue, mittekriminaalse identiteedi loomisel.

Nii eespool esitatud teoreetilised mudelid kui ka ulatuslikud metaanalüüsid (vt näiteks Dowden, Andrews, 2004) viitavad sellele, et juhtumikorraldaja kõige olulisemad oskused on järgmised:

- koostöösuhte loomise oskused,
- prosotsiaalne mudeldamine,
- probleemilahendusoskuste õpetamine,
- motiveeriv intervjuerimine,
- kognitiivkäitumuslikud sekkumised.

Neid oskusi võib määratleda ka kui õigusrikkujatega töötamise meetodeid või tehnikaid. Selles käsiraamatus keskendutakse sellele, kuidas neid tehnikaid praktiistes olukordades edukalt rakendada.

Kuigi need oskused põhinevad peamiselt riski-vajaduse-vastavuse-mudelil ja kuritegevusest irdumise mudelil, peetakse neid tõhusaks ka muude teoreetiliste mudelite korral, nagu hea elu mudel (Ward, Maruna, 2007; Ward, Stewart, 2003), sotsiaalse tunnustamise meetod (Barry, 2006), taastava õiguse mudel (Cunneen, White, 2007). Viis korrektsiooni põhioskust leidsid taaskinnitust teadustöodes, mis keskendusid küsimuse „mis töötab?“ uurimisele. Kanadas (Bougon jt, 2014; Bonta jt, 2019), Austraalias (Trotter, 1996, 2013) ja Jerseys (Raynor jt, 2014; Ugwu-dike jt, 2018) tehtud oskuste uuringud näitasid, et paremate korrektsiooni põhi-ostkustega juhtumikorraldajatel on väiksema korduvate õigusrikkumiste määraga kliendid. Sama kehtib nende töötajate kohta, kellel on mitmekülgsed suhtlemis- ja struktureerimisoskused.

Tähtsamad õpipunktid

- Teadusuuringud kinnitavad, et paremate korrektsiooniliste põhioskustega juhtumikorraldajatel on väiksema retsidiivsusega kliendid.
- Korrektsiooni põhioskused on aja jooksul muutunud ja täienevad pidevalt.
- Riski-vajaduse-vastavuse-mudel ja kuritegevusest irdumise mudel on levi-nuimad taasühiskonnastamise lähenemised, mida korrektsioonimaailmas kasutatakse.

- Nende kahe mudeliga seotud korrektsiooni põhioskused on koostöösuhte loomise oskused, prosotsiaalse käitumise mudeldamine, probleemilahendusoskuste õpetamine, motiveeriv intervjuerimine ja kognitiivkäitumuslikud oskused.

Kordamisküsimused

1. Mida tähendab riski-vajaduse-vastavuse-mudel?
2. Millised on olulisemad ideed kuritegevusest irdumise mudelis?

Näidisjuhtum

Jaana on 21-aastane. Ta on pärit üksikemaga perekonnast ja tal on neli venda, kes on kõik temast nooremad. Ta ema töötab toidupoes, kus teenib miinimumpalka. Praegu üürivad nad korralikus naabruskonnas kolme magamistoaga korterit. Kui Jaana oli 12-aastane, hakkas ta koolist puuduma, hulkuma ja vanemate sõpradega aega veetma. 14-aastaselt hakkas ta tarvitama amfetamiini. Samal ajal tekkisid tal probleemid politseiga. Teda süüdistati mitu korda poevarguste ja kambakluste eest. Siiani on talle määratud üksnes lühiajalisi karistusi. Nüüd mõisteti ta süüdi röövimise eest ja teda karistati kaheaastase vangistusega. Samas on ta nutikas noor naine ja soovib oma eluga midagi ette võtta.

Sina oled tema juhtumikorraldaja. Mõtle järgmistele küsimustele:

Kuidas lahendaksid juhtumi eespool kirjeldatud kahe teoreetilise mudeli abil?

Milline on nende mudelite suurim erinevus?

Milline teoreetiline mudel Sind kõnetab?

Millised on Sinu isiklikud väärtused, mis panevad Sind sel viisil tundma?

Taasühiskonnastamise ajaloost

- Durnescu, I. (2012). What matters most in probation supervision. Staff characteristics, staff skills or programme? *Criminology and Criminal Justice* 12 (2), 193–216.
- Phelps, M. S. (2011). Rehabilitation in the punitive era: The gap between rhetoric and reality in US prison programs. *Law & Society Review* 45 (1), 33–68.
- Vanstone, M. (2008). The International Origins and Initial Development of Probation: An Early Example of Policy Transfer. *British Journal of Criminology* 48 (6), 735–755.
- Vanstone, M. (2009). One Hundred Years of Probation. *Justice Reflections* 20, 1–7.

Riski-vajaduse-vastavuse-mudeli kohta

- Bonta, J., Bougon, G., Rugge, T., Gress, C., Gutierrez, L. (2013). Taking the Leap: From Pilot Project to Wide-Scale Implementation of the Strategic Training Initiative in Community Supervision (STICS). *Justice Research and Policy* 15 (1), 1–18.
- Bonta, J., Bourgon, G., Rugge, T., Scott, T. L., Yessine, A., Gutierrez, L., Li, J. (2011). An experimental demonstration of training probation officers in evidence-based community supervision. *Criminal Justice and Behavior* 38, 1127–1148. doi: 10.1177/009385481142067
- Ward, T., Melser, J., Yates, P. M. (2007). Reconstructing the Risk-Need-Responsivity model: A theoretical elaboration and evaluation. *Aggression and Violent Behaviour* 12 (2), 208–228.

Kuritegevusest irdumise kohta

- Farrall, S., Calverley, A. (2005). *Understanding desistance from crime: Emerging theoretical directions in resettlement and rehabilitation*. Open University Press.
- Maruna, S. (2007). *Making Good. How ex-convicts reform and re-build their lives*. Washington D.C: American Psychological Association.
- Shapland, J., Farrall, S., Bottoms, A. (2016). *Global perspectives on desistance*. Routledge.
- Ward, T., Maruna, S. (2007). *Rehabilitation. Beyond the risk paradigm*. Routledge.

Tõendus põhiste oskuste kohta korrektsioonis

- McNeill, F., Raynor, P., Trotter, C. (2010). *Offender Supervision. New directions in theory, research and practice*. Willan Publishing.
- Durnescu, I., McNeill, F. (2014). *Understanding penal practice*. Routledge.
- Ugwudike, P., Raynor, P., Annison, J. (2018). *Evidence-based skills in Criminal Justice. International Research on Supporting Rehabilitation and Desistance*. Policy Press.

Viited

- Andrews, D. A., Bonta, J. (1994). *The psychology of criminal conduct*. 2. Cincinnati, OH: Anderson.
- Andrews, D. A., Bonta, J. (2010). *The psychology of criminal conduct*. 5th Edition. Matthew Bender & Company Inc.
- Antonowitz, D., H., Ross, R. R. (1994). Essential Components of Successful Rehabilitation Programs for Offenders. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology* 38 (2), 97–104.
- Barry, M. (2013). Desistance by design: offenders' reflections on criminal justice theory, policy and practice. *European Journal of Probation* 5 (2), 47–65.
- Bonta, J., Bourgon, G., Rugge, T. (2019). „From evidence-informed to evidence-based: the Strategic Training Initiative in Community Supervision“ Pamela Ugwudike, Peter Raynori ja Jill Annison väljaandes (toim). *Evidence-Based Skills in Criminal Justice. International Research on Supporting Rehabilitation and Desistance*. Policy Press.
- Bottoms, A., McWilliams, W. (1979). A Non-Treatment Paradigm for Probation Practice. *British Journal of Social Work* 9 (2), 160–201.
- Bougon, G., Gutierrez, L., Rugge, T. (2014). „Supporting probation officers' evidence-based professional development in the Strategic Training Initiative in Community Supervision (STICS): ongoing clinical support activities and the individuals who lead the change“ Ioan Durnescu ja Fergus McNeill väljaandes (toim). *Understanding penal practice*. Routledge.
- Bushway, S., Piquero, A., Briody, L., Cauffman, E., Mazerolle, P. (2001). An Empirical Framework for Studying Desistance as a Process. *Criminology* 39 (2).
- Cunneen, C., White, R. (2007). *Juvenile justice: Youth and crime in Australia*, 3. trükk, South Melbourne: Oxford University Press.
- Dowden, C., Andrews, D. A. (2004). The Importance of Staff Practice in Delivering Effective Correctional Treatment: A Meta-Analytic Review of Core Correctional Practice. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology* 48 (2), 203–214.
- Farrall, S. (2002). *Rethinking What Works with Offenders: Probation, Social Context and Desistance from Crime*, Cullompton: Willan.
- Fischer, J. (1973). Is Casework Effective - A Review. *Social Work* 18 (1), 199–207.
- Graham, J. ja Bowling, B. (1995). *Young People and Crime. Research Study 145*. London: Home Office.
- Grinnell, F. W. (1941). The Common Law History of Probation. An Illustration of the “Equitable” Growth of Criminal Law. *Journal of Criminal Law and Criminology* XXXII (1), 70–91.
- Jarvis, F. V. (1972). *Advise, Assist and Befriend: A History of the Probation and After-Care Service*. London: National Association of Probation Officers.
- Le Mesurier, L. (1935). *A Handbook of Probation and Social Work of the Courts*. London: NAPO.

- Lipsey, M. W. (1995). What do we learn from 400 research studies on the effectiveness of treatment with juvenile delinquents? McGuire, J (toim) väljaandes *What Works? Reducing Reoffending*. New York, NY: John Wiley.
- Losel, F. (1995). „The efficacy of correctional treatment: a review and synthesis of meta-evaluations“ J. McGuire (toim) väljaandes *What Works: Reducing Offending*, Chichester: Wiley.
- Martinson, R. (1974) What works? Questions and answers about prison reform. *The Public Interest* Spring, 22–54.
- Maruna, S. (2001). *Making Good: How Ex-Convicts Reform and Rebuild their Lives*. Washington DC: American Psychological Association.
- McIvor, G. (1990). *Sanctions for Serious or Persistent Offenders*. Stirling: Social Work Research Centre.
- McNeill, F., Weaver, B. (2007). *Giving up crime: directions for policy. Working paper*. Scottish Consortium on Crime and Criminal Justice.
- McNeill, F (2016). „Desistance and criminal justice in Scotland“. Croall, H., Mooney, G. ja Munro, R. (toim) väljaandes *Crime, Justice and Society in Scotland*. London: Routledge, 200–216.
- Raynor, P. (1988). *Probation as an Alternative to Custody*. Aldershot: Avebury.
- Raynor, P., Vanstone, M. (1994). Probation Practice, Effectiveness and the Non-Treatment Paradigm. *British Journal of Social Work* 24 (4), 387–404.
- Raynor, P., Ugwudike, P., Vanstone, M. (2014). The impact of skills in probation work: A reconviction study. *Criminology and Criminal Justice* 14 (2), 235–249.
- Rex, S. (1999). Desistance from Offending: Experiences of Probation. *The Howard Journal* 38, 366–383.
- Roberts, C. (1989). *Hereford and Worcester Probation Service Young Offender Project: First Evaluation Report*, Oxford: Department of Social and Administrative Studies.
- Robinson, G., Crow, I. (2009). *Offender Rehabilitation: Theory, Research and Practice*. Sage Publications Ltd.
- Ross, R. R., Fabiano, E. A., Ewles, C. D. (1988). Reasoning and rehabilitation. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology* 32, 29–35.
- Saleilles, R. (1911). *The individualization of Punishment*. Whitefish MT, United States: Kessinger Publishing.
- Sampson, R. J., Laub, J. (1993). *Crime in the Making: Pathways and turning points through life*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Shireman, C. H., Reamer, F. G. (1986). Rehabilitating Juvenile Justice. *Social Work* 32 (6), 550.
- Trotter, C. (1996). The Impact of Different Supervision Practices in Community Corrections. *Australian and New Zealand Journal of Criminology* 29 (1), 29–46.
- Trotter, C. (2013). Effective supervision of young offenders, Ugwudike ja P. Raynori väljaandes (toim) *What works in offender compliance International Perspectives and Evidence-Based Practice*, 227–241. London: Palgrave Macmillan.

- Ugwudike, P., Raynor, P., Annison, J. (toim). (2018). *Evidence-based skills in criminal justice: International research on supporting rehabilitation and desistance*. Bristol, UK; Chicago, IL, USA: Policy Press at the University of Bristol.
- Underdown, A. (2007). Children and Families in Communities: Theory, Research, Policy and Practice. *Children and Society* 21 (5).
- Ward, T., Maruna, S. (2007). *Rehabilitation: Beyond the Risk Paradigm*, London: Routledge.
- Ward, T., Stewart, C. A. (2003). The treatment of sex offenders: Risk management and good lives. *Professional Psychology, Research and Practice* 34, 353–360.

2. Koostöösuhe

2.1. Kes on mittevabatahtlik klient?

Õigusrikkuja tuleb vangla või kriminaalhoolduse vaatevälja oma õigusemõistmisega seotud kogemuste, ootuste ja hirmudega. Ta ei tule selleks, et otsida abi või nõu, vaid enamasti sunnitakse teda selleks kohtuotsusega. Tavaliselt ei tule klient esialgu juhtumikorraldaja juurde sooviga end muuta. Enamasti tuleb ta lootuses, et suudab juhtumikorraldajalt saada tema jaoks paremad tingimused karistuse kandmisel. Näiteks loodab ta saada avavanglasse, vabaneda enne tähtaega või kriminaalhooldusel olles saada luba välismaale minna. Juhtumikorraldaja oskustest sõltub, kuidas saab sellist motivatsiooni suhte loomise protsessis paremini kasutada.

Kui juhtumikorraldaja juurde pöördumine ei ole kliendi otsus ega põhine tema vabal tahtel, siis loetakse õigusrikkujaid mittevabatahtlikeks klientideks (Rooney, 1992). Praktikast saab kliente sõltuvalt osalemise/koostöö motivatsioonist asetada teljele alates mittevabatahtlikust kuni osaliselt vabatahtlikuni või päris vabatahtlikuni (Trotter, 2006).

Aktiivse/passiivse ja positiivse/negatiivse koostöös osalemise seosed pakkus välja Mirick (2018). Selle põhjal võiksid kliendid olla aktiivselt kaasatud kas positiivsel või negatiivsel viisil. Aktiivse/negatiivse osalemise klassikaline näide on vaenulik klient.

Mittevabatahtlik klient on isik, kes on kontaktis abipakuvate professionaalidega sunniviisiliselt.

Vastupanu on õigusrikkuja käitumises loomulik. Juhtumikorraldaja peaks suhte loomise käigus tõlgendama vastupanu normaalsena.

Tabel 2. Koostöös osalemise seosed

	Aktiivne	Passiivne
Positiivne	Koostöövalmis ja tegutseb	Koostöövalmis, kuid ei tegutse
Negatiivne	Vaenulik, kuid tegutseb	Passiivne ega tegutse

Allikas: Mirick (2018:198)

Mittevabatahtlike kliente võib leiduda ka väljaspool vanglat ja kriminaalhooldust. Need võivad olla näiteks tahtest olenematule ravile suunatud patsiendid. Inimestest võivad saada mittevabatahtlikud kliendid, kui nad vajavad üht teenust, kuid peavad seejuures aktsepteerima ka muid teenuseid.

2.2. Miks on koostöösuheluline?

Enamik empiirilisi tõendeid koostöösuhete asjakohasuse kohta pärineb psühhoteraapiast. Psühhoteraapia uuringutes on leitud, et terapeutiline suhe või koostöösuheluline olulisemaid teraapia tulemuste ennustajaid (Horvath, Bedi, 2002; Horvath jt, 2011).

Teadusuuringud näitavad, et kuigi kliendist tulenevad tegurid, nagu näiteks lapsepõlves kujunenud turvaline kiindumusuhel ja hästi arenenud sotsiaalsed oskused, võivad aidata kaasa koostöösuhete kvaliteedile, siis kokkuvõttes vastutavad heade suhete loomise eest siiski töötajad. Mitu uuringut on leidnud, et nõustaja panus koostöösuhelulise korrelatsiooni saavutamiseks on klientide omast palju olulisem (Baldwin jt, 2007; Del Re jt, 2012 jne). Teisisõnu saame öelda, et professionaalsed abistajad, kes loovad klientidega parema suhte, saavutavad ka paremaid tulemusi.

Praktiline soovitus

Juhtumikorraldaja roll koostöösuhete arendamisel on palju olulisem kui kliendi panus.

Korrektsooni valdkonnas on koostöösuheluline olnud üsna keeruline ajalugu. Avatud ja tugeva koostöösuhete loomist peeti korrektsoonilise sotsiaaltöö õitsengu aastatel (1950–1970) ülioluliseks. Sellised teadlased nagu King (1958), Monger (1964) ja Heywood (1964) pöörasid suuremat tähelepanu juhtumikorraldajale kui „soojale ja meeldivale inimesele“ (Heywood, 1964: 45) ning tema suutlikkusele muretseda, mõista ja kaasa tunda.

Pessimismiaastatel jäi koostöösuhete aruteludes tagaplaanile. Kuna sel perioodil oli taasühiskonnamise tähtsus korrektsoonis väike, siis suhetegurit enam ei rõhutatud.

Erialakirjanduses levinud seisukoha „miski ei tööta“ ümberhindamisel õnnestus taas tähtsustada koostöösuhet kui üht peamist muutujat, mis võib aidata kaasa retsidiivsuse vähendamisele. Näiteks Dowdeni ja Andrews'i metaanalüüs (2004) tuvastas, et töötajate ja klientide koostöösuhete kvaliteet on üks viiest põhioskusest, mida saab seostada korduvate õigusrikkumiste vähenemisega. Hiljem tõendasid Andrews ja Bonta (2010), et nendel kriminaalhooldusametnikel, kes kasutavad riski-vajaduse-vastavuse printsiipe, on klientidega paremad suhted ning vähenenud korduvate õigusrikkumiste määr kuni 15% võrreldes nendega, kes neid printsiipe ei kasuta. Raynor jt (2010) Jerseys ning Trotter ja Evans (2010) Austraalias on korduvalt näidanud, et koostöösuhete kvaliteet mängib olulist rolli korduvate õigusrikkumiste vähenemisel. Professionaalne ja austav koostöösuhe on kuritegevusest irdumist käsitlevas erialakirjanduses üks kõige olulisemaid kuritegevusest irdumist toetavaid muutujaid (McNeill, 2006: 55).

2.3. Mis on koostöösuhe?

Selle peatüki kontekstis kasutatakse koostöösuhet samas tähenduses nagu terapeutilist suhet. Mõlemal juhul on suhte eesmärk suurendada õigusrikkuja toimetulekut.

Koostöösuhete uuringutel on pikk ajalugu. Teadlased, nagu Freud (1937/1964), Sterba (1934) ja Greenson (1965), on andnud olulise panuse koostöösuhete uurimise arengusse.

Bordin (1979, 1980, 1994) oli aga esimene, kes töötas välja põhjaliku koostöösuhete teooria. Lühidalt öeldes märkis ta, et igal teraapia vormil on ootused terapeudile ja patsiendile ning sellele, kuidas nad koos tööle hakkavad. Koostöösuhe on protsess, mis algab teraapia alguses ja jätkub selle lõpuni. Selle juures on olulised kolm

Terapeutiline suhe on patsiendi ja terapeudi koostöösuhe, mis arendatakse välja kohtumistel toimuvate vestluste käigus (Del Re jt, 2012).

elementi: **kokkulepitud eesmärgid, ülesannetega seotud koostöö** ja **omavaheline suhe**. Teiste sõnadega on teraapia tegevus, millel on eesmärk. Terapeut ja patsient peavad selle eesmärgi saavutamiseks tegema koostööd ning tegevust peab toetama asjakohane suhe.

Bordin (1979) rõhutas eelkõige terapeudi rolli üksmeele ja koostöö loomisel. Safrani ja Murani (2000) on aga esile toonud kliendi rolli koostöösuhete loomisel ja hoidmisel, sest ka neil on mõtteid endale sobiva sekkumise toimimise ja tõhususe kohta. Terapeudi panus on eriti oluline patsiendi kahtluste ja eriarvamuste lahendamisel.

Praktiline soovitus

Raskuste tekkimisel tuleb alati kliendiga tema ootusi, tundeid ja mõtteid arutada. Juhtumikorraldajal on oluline roll sellise arutelu tekitamisel ja julgustamisel.

Kui kokkulepitud eesmärgid ja ülesannetega seotud koostöö on üldiselt arusaadavad, siis omavahelist suhet puudutav võib tekitada küsimusi. Toimiv omavaheline suhe eeldab aktsepteerimist, lugupidamist ja hoolimist. Need on pigem suhte üldised aspektid. Mõned autorid lisavad siia veel siira huvi, tunnustamise, empaatia ja soovi mõista kliendi kogemust (Hatcher, Barends, 2006).

Orlinsky jt (1994) esitasid loetelu meetoditest, mille eesmärk on tugevdada omavahelist suhet.

1. **Kliendi rolli suurendamine** – juhtumikorraldaja hindab kõigepealt kliendi motivatsiooni muutuda ja seejärel, kasutades motiveeriva intervjuerimise meetodit, suurendab kliendi motivatsiooni muutuda.
2. **Vastastikune kooskõla** – saavutatakse empaatia ja sõna „meie“ kasutamisega. Pöördume hiljem empaatia juurde tagasi, sest see vajab eraldi selgitust. Sõna „meie“ loob koostöövalmis kliendi, mille tulemusel töötavad klient ja juhtumikorraldaja koos probleemi lahendamise nimel (nt „Töötame koos, et näha, mis pani teid seda otsust tegema“).

Praktiline soovitus

Juhtumikorraldajaid julgustatakse kohtumiste ajal kasutama sõna „meie“ nii palju kui võimalik.

3. **Kahepoolne suhtlus** – juhtumikorraldaja püüab avatult vestelda, hoides dialoogi ja kasutades sageli peegeldavaid selgitusi. Need arutelud ei tohi siiski muutuda lobisemiseks või sihituteks vestlusteks.
4. **Vastastikune kinnitus** – viitab hoolimisele, austusele, aktsepteerimisele, soojusele ja positiivsele tähelepanule. Neid omadusi väljendavad kõige paremini mitteverbaalsed tunnused, nagu naeratamine, ettepoole nõjatumine, huvi ja austust väljendav ilme, sobiv hääletoon (Crits-Christoph jt, 2010). Uuringud näitavad, et need mitteverbaalsed suhtlemisoscused on abistamise protsessis väga olulised (Carkhuff, 2008).

Eelnev on kooskõlas korrektsioonivaldkonna uuringutega, kus õigusrikkujad hindasid kõige rohkem neid kriminaalhooldusametnikke, kes olid asjatundlikud, õiglased ning näitasid üles mõistmist ja empaatiat (Rex, 1999).

Bordini (1979) soovitusel kohaselt nõuavad erinevad sekkumised eri tüüpi koostöösuhteid. Näiteks aastaid kestev psühhoanalüüs nõuab hoopis teistsugust usalduse ja läheduse taset kui lühiajaline sekkumine.

Vanglas ja kriminaalhoolduses on hea omavahelise koostöosuhte loomine veel keerulisem. Vähemalt alguses põhineb koostöosuhte õigusrikkujaga kohtuotsusel ega ole inimese jaoks vabatahtlik. Juhtumikorraldaja või valvuri meeldimine ja usaldamine on suhtluse alguses üsna ebatüüpiline. Kuid avatud ja empaatiline ametnik, kes uurib hoolikalt inimese ootusi ja muresid, võib seda muuta.

Praktiline soovitus

Vahel aitab koostööd parandada teaduspõhise teabe esitamine sekkumise tõhususe kohta. Näiteks võib kliendi sotsiaalprogrammi suunamisel tuua välja, et uurimistulemuste kohaselt võivad sotsiaalprogrammid märkimisväärselt vähendada korduriteo toimepanemise võimalust.

Juhtumikorraldaja ülesanne on luua optimaalne sõpruse ja usalduse tase sõltuvalt suhte staadiumist, õigusrikkuja omadustest ja konkreetsest olukorrast. Liiga vähe sõprust ja usaldust võib pärssida kaasamist, kuid seda võib ka teha liigne sõprus ja usaldus (Hatcher, Bareds, 2006).

Näidisjuhtum

Tarvi on esimest korda vanglas. Ta ei tea, kuidas on normaalne teiste kinnipeetavate seas käituda ja millised võimalused teda vangistuses ees ootavad. Tarvi on oma juhtumikorraldajat ühel korral kohanud. Siis uuriti temalt informatsiooni varasema käekäigu kohta ning selgitati midagi RH-st, ITK-st ja TEV-idest. Tarvi ei tea, mida need lühendid tähendavad, millised tegevused on vanglas ja mis teda ees ootab.

Ühel päeval kohtub Tarvi eluseksioonis kaheteistkümnendat korda karistust kandvat Maitu, kes ütleb, et Tarvi peab lubama Maidul enne teda helistada, kuna Mait on seksioonis kõrgemal kohal kui Tarvi.

Järgmisel päeval ütlevad teised kinnipeetavad Tarvile, et ta peab osa oma poe ostudest teistele kinnipeetavatele jagama, kuna viibib esimest korda vanglas ja tal on seetõttu vähem õigusi.

Tarvi tunneb end vangistuses üksinda, kuna tal puuduvad sarnase mõtteviisiga tuttavad ning juhtumikorraldajat näeb ta kord nädalas läbi kambri luugi, kust küsitakse: „Küsimusi on?“

Tarvi perekond heidab talle telefonis ette, et ta vangistusse sattus, sest kogu suguvõsas on see esimene sellelaadne juhtum.

Tarvi tunneb end täiesti üksinda ja leiab end sageli kambri tualetis nutmas.

Mida teeksid Tarvi juhtumikorraldaja asemel teisiti?

2.4. Miks on mõned õigusrikkujad resistentsed kliendid?

Terminil „resistentne klient“ on pikk ajalugu. Tõenäoliselt kasutas seda esimesena 1937. aastal Freud, kes täheldas, et mõned patsiendid osutasid vastupanu tema katsetele neid hüpnotiseerida või keeldusid osalemast vabade assotsiatsioonide harjutustes (Hatcher, 2010). On palju põhjusi, miks mõned õigusrikkujad kui mittevabatahtlikud kliendid on resistentsed, vähemalt suhte alguses. Esiteks peavad nad täitma kohtu kehtestatud piiranguid ja kohustusi. Vanglasüsteemis on nad sunnitud aktsepteerima ka juhtumikorraldaja autoriteeti – nende enesemääramine pannakse paljudes aspektides ootele.

Näide

Juhtumikorraldaja: „Tere! Miks te siin olete?“

Õigusrikkuja: „Ma ei tea. Ma sain kohtust selle paberi, milles öeldakse, et pean teie juurde tulema.“

Juhtumikorraldaja: „Ja miks palus kohus teil seda teha?“

Õigusrikkuja: „Noh ... see on millegi eest, mida ma tegin paar aastat tagasi. Igatahes ei saa ma aru, miks ma pidin siia tulema. Kuidas te saate mind aidata?“

Juhtumikorraldaja: „Te ei ole siin selleks, et abi saada. Te olete siin, et kanda karistust, ja te peate seda tegema.“

Õigusrikkuja: „Ja kui ma ei tee seda?“

Juhtumikorraldaja: „Kui te ei kannu oma karistust ega tee, mida ma teil teha palun, lähete te vanglasse.“

Õigusrikkuja: „Mida te sellega mõtlete? „Miks ma pean täitma teie korraldusi?“

Juhtumikorraldaja: „Sest ma olen teie juhtumikorraldaja.“

Kuigi suurem osa esitatud teabest eelnevas näites oli täpne, muutis selle esitamise viis õigusrikkuja kaitsvaks ja suurendas vastupanu. Vestlus juhtumikorraldajaga

suurendas resistentsust. Selge on see, et juhtumikorraldajal on võim. Seda ametlikku võimu ei tohi siiski kasutada, kui see ei ole tingimata vajalik. Selle asemel tuleb jõuda kliendiga koostööni, kasutada aktiivset kuulamist ja murede uurimist ning tuua välja reeglite järgimise eeliseid. Tuleme selle juurde tagasi alaosas „Esmakohtumine“.

Praktiline soovitus

Reeglitest kinni pidamist ei ole võimalik saavutada enda autoriteeti ja ametipositsiooni rõhutades. Laused stiilis „Te peate seda tegema, sest ma olen teie inspektor-kontaktisik ja ma ütlen nii“ suurendavad vastupanu ega vii sihile.

Teine põhjus, miks mittevabatahtlikud kliendid võivad olla resistentsed, on see, et nad tunnevad, et on kaotanud kontrolli oma elu üle. Kohtuotsusega ütleb keegi teine neile, mida teha, millal seda teha ja kuidas seda teha. See võib tekitada jõuetus-tunnet. Pidades silmas, et suur osa vangla või kriminaalhoolduse kliente on kogenud sotsiaalset või majanduslikku tõrjutust, ei tule üllatusena, et nad tunnevad end olevat riigiasutuste surve all. Sageli tajuvad nad vanglat või kriminaalhooldust kui abiks maskeeritud rõhumist. Kõik need arusaamad muudavad nad umbusklikuks, ülitundlikuks ja kahtlustavaks.

Mittevabatahtlike klientide resistentsuse väljaselgitamisel on väga olulised vastupanu, motivatsiooni kooskõla ja sotsiaalne distantseerumine.

a. Vastupanu

Harjutus

Mõttele olukorrale, kui pidid tegema midagi vastumeelset. Kirjuta üles oma tunded, mõtted ja tegevused.

Brehmi jt (1966) järgi on igaühel meist käitumisharjumused, mida tavapäraselt saame vabalt valida. Iga kord, kui meil ei lubata harjumuspäraselt käituda, siis kogeme vastupanu. See võib tekkida ka pelgalt ähvardusest või ettekujutusest, et meie käitumisharjumusi piiratakse.

Vastupanuga toimetulekuks on viis viisi (Brehm, 1976):

1. Otsesed jõupingutused vabaduse taastamiseks, hoolimata tagajärgedest (näiteks saatmise ajal suhtleb kinnipeetav kaaslastega hoolimata korraldustest rääkimine lõpetada).

2. Kaudsed jõupingutused kontrolli taastamiseks, kus ei käituta otse-selt reeglitevastaselt (näiteks kinni-peatav osaleb sotsiaalprogrammis, kuid ei arutle kaasa ega tee kodutöid).
3. Teiste õhutamine reegleid painutama (näiteks teise kinnipeetava enda kambrisse kutsumine).
4. Kui kõik vastupanu väljendamise viisid on blokeeritud, on inimene sunnitud vastupanu alla suruma ja seetõttu suureneb pinge (näiteks ametnik väldib ärritunud kinnipeetavat või kinnipeetavale pole võimaldatud oma muret ära rääkida).
5. Vastupanu blokeerimise korral võib see avalduda ohuallika suhtes agressiooni ja vaenulikkusena (näiteks ähvardab kinnipeetav kambrit lõhkuda, kui kohe tema probleemiga ei tegeleta, mis võib olla viis väljendada endasse kogunenud pinget).

Vastupanu on emotsio-
naalne reaktsioon, mille
vallandab kliendi ettekujutus
kontrollimisest.

Brehmi (1976) soovitude kohaselt on vastupanu vähendamise võimalused järg-
mised: vältida käskivas kõneviisis korralduste andmist, selgitada olemasolevaid vali-
kuid, rõhutada veel säilinud vabadusi ning määrata täpselt, millal ja kuidas on käitu-
misharjumused piiratud.

Praktiline soovitus

Praktikud peaksid olema teadlikud nn iroonilistest protsessidest (Rooney, 2009). Iroo-
nilised protsessid on need tegevused, mida teeme vaatamata nende ebatõhususele.
Problemaatilise käitumise (nt joomise) pidev esiletõstmine võib iroonilisel kombel seda
hoopis suurendada. Praktikud peaksid keskenduma rohkem lahendustele ja tugevus-
tele ning vähem probleemidele või riskidele.

b. Motivatsiooni kooskõla

Teine protsess, mis muudab mõned mittevabatahtlikud kliendid kas resistentseks
või vähemalt mittekaasatuks, on motivatsiooni kooskõla (*motivational congruence*).
Täpsemalt öeldes paneb selle puudumine kliente tundma, et sekkumine ei ole nende
elu seisukohalt oluline. Mõnel juhul on amet-
nikud tõepoolest huvitatud rohkem kuuleku-
sest kui klientide abistamisest ja retsidiiv-
suse vähendamisest. Kuulekus on rohkem
ametniku kui kliendi eesmärk. Klient võib küll
eri põhjustel kuuletuda, kuid kuulekus ei ole
tema elus tingimata kõige tähtsamal kohal.

Sobivust kliendi motivatsiooni
ja selle vahel, mida praktik
üritab pakkuda, nimetatakse
motivatsiooni kooskõlaks (Raid,
Hanrahan, 1982).

Uuringud on näidanud, et kliendi ja praktiku eesmärkide vahelise kooskõla puudumine toob kaasa ebaõnnestumise või katkestamise (Mayer ja Timms, 1969).

Rooney (2018) kohaselt on motivatsiooni kooskõla suurendamiseks ja seega kliendi kaasamiseks neli teed: valikute ja autonoomia suurendamine; rollide selgitamine; koostöökõkkulepe ja kliendi osalemine eesmärkide seadmisel ja ülesannete kikkuleppimisel.

- 1. Valikute ja autonoomia suurendamine.** Paljud uuringud näitavad, et isiklikul valikul on positiivne mõju sekkumiste tulemustele. Mendonca ja Brehm (1983) tegid tuntud uuringu laste kaalulangetamise teemal. Lapsed määrati juhuslikkuse alusel kahte rühma. Esimeses rühmas võimaldati lastel sõna sekka öelda programmi kavandamisel ja elluviimisel. Teine oli kontrollrühm, kus lastele seda võimalust ei antud. Kuigi mõlemad rühmad puutusid põhimõtteliselt kokku samade kaalulangetamise meetoditega, siis suutsid rohkem kaalu langetada need lapsed, kellel oli võimalus kaasa rääkida. Sellest järeldati, et isegi kontrolli illusioon võib anda paremaid tulemusi.

Praktiline soovitus

Teadusuuringutes ja praktikas on tõestatud, et klientidel ei pea autonoomia tajumiseks tegelikult olema kõiki valikuvõimalusi. Praktiku roll on mõnikord luua vähemalt kontrolli illusioon, säilitades samal ajal kontroll tulemuste ja protsesside üle. Ilmselt oleks täielik õigus oma elu üle otsustada kõige parem, kuid vanglasüsteemis peame jälgima, et vabadus valida ei oleks kohtuotsusega vastuolus. Näiteks võib kriminaalhooldusalune, kes on võtnud endale lisakohtuotsuse ravile minna, valida ise endale ravisutuse. Juhtumikorraldaja võib suurendada kliendi valikuid ja tema isikliku vastutuse tunnet.

- 2. Rollide selgitamine.** Psühhoteraapiauuringud näitavad, et teraapiaeelne vestlus oodatava käitumise selgitamiseks vähendas ravi ennetähtaegset lõpetamist (Heitler, 1976). Erinevad metaanalüüsid toovad välja fakti, et tõhus rollide selgitamine suurendas õigusrikkujate kaasatust, parandas koostöösuhete kvaliteeti ja vähendas korduvkuritegevust (Dowden, Andrews, 2004).
- 3. Koostöökõkkulepe.** Ametnik ja klient lepivad omavahel kokku, millised on koostöö eesmärgid ja ülesanded ning osapoolte käitumine. Kuigi mittevabatahtliku kliendiga võib sellise lepingu sõlmimine olla mõnevõrra keeruline, julgustatakse praktikuid selgitama, mida kliendilt konkreetsetes tingimustes oodatakse, ja ka arutama, mille üle saab läbi rääkida. Selgus ootustes ja paindlikkus selles, mille üle on võimalik läbi rääkida, võib suurendada kliendi kaasatust ja vähendada koostöö katkestamist.

Praktiline soovitus

Mõnikord eristatakse esmaseid ja teiseseid koostöökokkuleppeid. Esmane kokkulepe on sõlmitud kliendi ja kohtu vahel. Põhitingimuste suhtes ei ole võimalik läbi rääkida ning ametniku ülesanne on need ellu viia. Teisene kokkulepe on aga rohkem kliendi kontrolli all ning see selgitab ametniku ja kliendi kohustusi. Selline lähenemine kirjeldab olulist erinevust selle vahel, mida klient peab tegema, ja selle vahel, mida teda julgustatakse tegema. Samuti annab see kliendile võimaluse ametniku kohustuste täitmist jälgida ning vajaduse korral aru pärida. See vähendab omakorda vastupanu ja suurendab koostööle kaasatust.

- 4. Kliendi osalemine eesmärgi ja ülesande valikus.** Weiss (2003) ning Meichenbaum ja Turk (2012) teevad olulist vahet kuulekuse ja juhise järgimise vahel. Kuulekus viitab sellele, et klient peaks täpselt täitma korraldusi, samal ajal kui juhiste järgimine (nagu näiteks ravijuhise järgimine meditsiinis) rõhutab rohkem seda, millisel määral vastab käitumine soovitudele. Kuulekus tähendab isiku passiivset allumist ametniku juhistele, kuid järgimine tähendab aktiivsemat kaasamist sekkumisse. Weiss (2003) ütleb, et revisioovitude järgimine on tõhusam, kui antakse selgitusi ravimi kohta ja arutatakse, millised on võimalikud kõrvalmõjud. Sama kehtib õigusrikkujatega: kui nad teavad täpselt, mida neilt oodatakse, kui neile on õpetatud, kuidas ülesannet täita ja nad on kaasatud ülesande kujundamisse, järgivad nad suurema tõenäosusega karistusaja plaani.

Praktiline soovitus

Psühhoteraapiauuringud näitavad (vt Vanderbilti uuringuid; Binder, Henry, 2010), et ka kogenud terapeudid kipuvad vastama kliendi vaenulikkusele ja nõudlikkusele omapoolse vaenulikkuse ja emotsionaalse ükskõiksusega. Vanglateenistujad peavad olema sellest reaktsioonist teadlikud ning püüdma vastupanu vähendada seda avatult uurides ja peegeldades. Seejuures tuleb meeles pidada, et mõningane vastupanu on mittevabatahtlike klientide puhul normaalne ja seda ei tasu isiklikult võtta.

c. Erinevus sotsiaalses staatuses

Weberiaanlikust vaatenurgast kuulub enamik juhtumikorraldajaid ühiskonna gruppi, kellel on stabiilne sissetulek, kõrgharidus, kindel eluase ja toetav sotsiaalne võrgustik. Samal ajal tuleb suur osa vangla või kriminaalhoolduse kliente oludest, kus tihti on esmavajadusedki rahuldamata, rääkimata kõrgharidusest või kodu soetamise võimalusest. Sotsiaalne distants võib tekitada pingeid ja arusaamatusi. Selle tõttu võivad mõned kliendid olla skeptilised juhtumikorraldaja suutlikkuse suhtes neid tõeliselt mõista (näiteks „Kas te tõesti teate, mis tunne on elada tänaval?“). Suur osa

õigusrikkujaid on kogenud rõhumist ja muid sotsiaalse tõrjutuse vorme. On tõenäoline, et need kogemused on muutnud nad umbusklikuks ja riigi esindajate suhtes kahtlustavaks.

Eneseavamisel võiks olla oluline roll juhtumikorraldaja ja õigusrikkuja vahelise sotsiaalse distantseerumise vähendamisel. Seda teemat arendame edasi järgmistes osades.

2.5. Kuidas luua koostöösuhet?

Kuna koostöösuhe on sekkumise eesmärgi saavutamiseks nii oluline, on teadlased ja arstid olnud sügavalt huvitatud tugevate koostöösuhete loomise strateegiate väljatöötamisest. Oma käsiraamatus soovib Newman (1997: 183) koostöösuhete loomiseks järgmisi strateegiaid:

1. Rääkige otse, lihtsalt, igapäevases keeles ja ausalt.
2. Küsige kliendilt, millised on tema mõtted ja tunded seoses sekkumisega.
3. Keskenduge kliendi murele.
4. Teadvustage endale kliendi ambivalentsust (kõhklev olek muutuse ees).
5. Uurige koostöö eesmärgi ja sihte.
6. Arutage konfidentsiaalsuse küsimust.
7. Vältige hinnangulisi märkusi.
8. Püüdke keskenduda kliendi tajutud positiivsele enesehinnangule.
9. Teadvustage, et protsess võib olla keeruline.
10. Esitage avatud küsimusi (võimalik vastus pole etteantud ning küsimust alustatakse näiteks küsisõnadega kuidas?, millal?, millisel määral?, mis põhjusel?) ja olge hea kuulaja.

Kuigi need soovitused põhinevad sõltuvusaineid kuritarvitavate patsientidega töötamisel, on need väga lähedased korrektsioonivaldkonnas välja töötatud soovitudele. Näiteks Trotter (2006) soovib, et õigusrikkujatega tugeva koostöösuhete loomiseks on olulised järgmised aspektid: rolli selgitamine, empaatia, optimism, huumor ja eneseavamine.

Rolli selgitamine

Rolli selgitamine on üks olulisemaid tegevusi, mida tuleb õigusrikkujaga suhte loomisel kohe alguses teha (Trotter, 2006: 65–85). Vahel nimetatakse rolli selgitamist ka kliendi sotsialiseerimiseks rolliga (Rooney, 2018). See vastab näiteks küsimustele, miks me siin oleme, mida me soovime saavutada. Rolli selgitamise käigus saab koos kliendiga uurida, millised on eesmärgid, tegevused ja vastastikune ootus kliendi ja juhtumikorraldaja vahel. Kuigi rolli selgitamine toimub eelkõige koostöösuhete alguses, on tegemist

pideva protsessiga. Rolli selgitamine võib toimuda samal ajal teiste tegevustega. Juhtumikorraldaja võib selgitada oma rolli, tegeledes samal ajal prosotsiaalse käitumise mudeldamisega või rakendades kognitiivkäitumuslikku sekkumist.

Praktiline soovitus

Lawrence Shuman (1991) ja Trotter (2004) on leidnud, et kui vahetud juhid räägivad oma rollist töötajatega, siis need töötajad räägivad sagedamini enda rollist oma klientidega (Trotter, 2009). Seetõttu peaksid juhid leidma aega, et rääkida alluvatega oma rollist.

Oma kuulsas teoses „Working With Involuntary Clients“ soovib Trotter (2006), et rolli selgitamisel tuleks käsitleda järgmisi teemasid.

a. Juhtumikorraldaja vastandlik roll.

Nii kontaktisikul kui ka kriminaalhooldajal on kaks põhirolli: abistamine ja kontroll. Kriminaalhooldusametnik tegeleb ühiskonna turvalisusega ja aitab samal ajal parandada kliendi elu. Sama kehtib ka kontaktisiku kohta: ta peab oluliseks vangla kodukorra järgimist, kuid samas on ta huvitatud jätkusuutliku muutuse toomisest kinnipeetava ellu. Seda, kuidas neid kaht funktsiooni praktikas rakendada, tuleb uurida koos klientidega (nt „Kuigi ma pean tegelema kohtuotsuse täitmisega, olen ma siin ka selleks, et teid aidata ja teile nõu anda. Te võite tulla minu juurde ja arutada kõiki oma küsimusi. Me võime rääkida tööst, haridusest, elukohast, suhetest.“). Selleks et vältida ebareaalseid ootusi, peab klient teadma, millised on selle abi piirid (nt „Loomulikult püüame aidata oma võimaluste piires. Meil ei ole võimalik teile vabanedes töökohta tagada, kuid me võime arutada, kuidas tööd otsida, kuidas end töövestlusel tutvustada ning millised on Töötukassa teenused ja kuidas sinna pöörduda“).

Praktiline soovitus

Ebareaalistlike ootuste tekitamine õigussüsteemis võib olla suur risk. Näiteks võivad kinnipeetavad ka näiliselt tähtsusetuid asju pidada suure tähtsusega asjadeks. Viru vangla noorteüksuses tehti uuring, kus küsiti noorte arvamust vangla päevaruumi sisustamise kohta. Noored said aru, et arvamuse küsimine tähendab soovitud lisamööbli saamist, ning kui nad seda ei saanud, süütasid nad protestiks kambri. Tegelikult ei tähendanud arvamuse küsimine automaatselt soovitud mööbli saamist. Seepärast tuleb olla ootuste tekitamisega väga ettevaatlik ja vältida lubadusi, kui pole kindel, et suudad neid täita.

Ootused võivad tekkida juba enne vanglasse saabumist (nt prokurör lubas kiiret ennetähtaegset vabanemist, kuigi tegelikult otsustab seda kohus, kus võetakse arvesse ka käitumist vanglas).

Uuringud näitavad, et kõige edukamad juhtumikorraldajad on need, kes teavad, kuidas leida õige tasakaal abi ja kontrolli vahel (Trotter, 2004; Shulman, 1991). Klockars (1972) ning Skeem ja Manchak (2008) on näidanud, et ametnik, kes ühendab endas need kaks rolli, saavutab klientidega paremaid tulemusi kui ametnik, kes keskendub vaid korrale või sotsiaalsele heaolule.

Praktiline soovitus

Rollide rõhutamiseks võiksid juhtumikorraldajad oma jutus välja tuua, et mõlemad rollid on nende jaoks võrdselt olulised (nt „Ühelt poolt seisan ma hea karistuse täideviimise eest, kuid minu jaoks on sama oluline olla teie jaoks olemas ning teid sellel teekonnal abistada.“).

b. Mis on läbiräägitav ja mis mitte?

Eespool oleme rääkinud, miks mõned kliendid muutuvad resistentseteks, kui nad peavad alluma kellegi teise võimule. Üks viis selle vastupanu ületamiseks on tekitada valikuvõimalusi. Oluline on, et klient teaks, et ta ei kaota kogu enesemääramisõigust, vaid ainult osa sellest. Seadusest tulenevad nõudmised ei ole läbiräägitavad. Nendeks võivad olla vanglas kodukorra järgimine või kriminaalhooldusel kohtu määratud lisakohustuste täitmine. Nendel teemadel läbirääkimisi ei peeta. Need on kindlaks määratud ja need tuleb kliendile konkreetselt selgeks teha.

Praktiline soovitus

Parem on alustada selgitamist õigusrikkuja seisukoha uurimisest: „Palun rääkige mulle, kuidas teie mõistate oma kohtuotsust.“ Seda tehes kontrollib juhtumikorraldaja kohtuotsuse sisu mõistmist. Klient selgitab ise oma kohtuotsuse sisu, mitte ei tee seda juhtumikorraldaja. Vajaduse korral juhtumikorraldaja täiendab või toob näiteid, et õigusrikkuja tingimustest õigesti aru saaks.

Kuigi esmapilgul võib valikuvõimaluste tekitamine vanglas tunduda võimatu, siis iga üksus on erinev ning üksuse juhi ja meeskonnaga läbi rääkides saab mitmeid võimalusi luua. Näiteks on noorteüksuses kasutusel kodukorra järgimise tagamiseks motivatsioonipakett, mille preemiad räägitakse noortega teatud aja tagant läbi. See tekitab arusaama, et neil on teatud valikuvabadus.

c. Konfidentsiaalsus.

Õigusrikkujatega töötamine hõlmab sageli koostööd nii astuse sees kui ka teiste asutustega, näiteks Töötukassa, kohalik omavalitsus, politsei, raviautused. Oluline on vahet teha, millist teavet võib ja peab jagama ning mis on konfidentsiaalne info.

Koostööpartneritega info jagamine on reguleeritud tavaliselt õigusaktidega, näiteks vangistusseaduse ja sotsiaalhoolekande seaduse alusel jagab vangla enne vabanemist kohalikule omavalitsusele infot selle kohta, mida on vangiga vanglas tehtud ja millist abi vajab ta vabanemisel. Vangistusseaduse kohaselt on kuriteos kannatanud isikul õigus saada teavet süüdlase karistuse täideviimise kohta. Lisaks on vanglateenistusel sageli kohustus esitada kohtule või prokuratuurile lisateavet. Kõiki neid olukordi tuleb õigusrikkujaga arutada rolli selgitamise käigus. Tal peab olema selge arusaam, millist teavet, kellega ja millistel tingimustel jagatakse. Tähtis on teadmine, kes pääseb ligi tema toimikule, kas tal endal on juurdepääs oma andmetele ja mis info on konfidentsiaalne.

Konfidentsiaalsus on professionaalne kohustus mitte jagada kliendi infot teistega.

Praktiline soovitus

Ära unusta kliendile öelda, et juhtumikorraldajad töötavad koostöös teiste kolleegidega, kellel on erinev ligipääs vangiregistri andmetele. Näiteks on terviseandmete juurdepääs väga piiratud. Selgita ka, et puhkuse ajal asendav ametnik näeb sinuga samu andmeid, aga see ei tähenda, et kogu vangla personal neid andmeid näeks. Segaduse vältimiseks peaks klient olema sellest algusest peale teadlik.

Juhul kui juhtumikorraldaja tahab teha märkmeid, peab ta kliendile eelnevalt selgitama, miks ta seda teeb ja kus neid andmeid säilitatakse (nt „Kui teil pole midagi selle vastu, teen ma mõned märkmed, sest ma ei taha ilma jääda olulisest teabest, mida te mulle annate. Need märkmed jäävad ainult mulle ja hoian neid turvalises kohas“).

d. Juhtumikorraldaja või sekkuja?

Mõnes olukorras võib juhtumikorraldaja võtta ise sekkuja rolli, näiteks viia läbi motiveerivaid nõustamisvestlusi või vastava väljaõppe korral ka sotsiaalprogrammi. Seetõttu on oluline selgitada, milline on juhtumikorraldaja roll, milliseid teenuseid pakuvad teised ja kuidas toimub sinna suunamine. Klientidel (eriti tingimisi karistusega) on palju erinevaid ja keerukaid vajadusi, mis nõuavad asutuste koostööd. Nad võivad vajada abi töö otsimisel, tervishoiuteenuseid, sõltuvusainete kuritarvitamisega seotud programme. Sellisel juhul saab juhtumikorraldaja suunata kliendi õige teenuseosutaja juurde. Samal ajal teavitatakse juhtumikorraldajat kliendi käekäigust teenuseosutaja juures. Klientid peaksid selgelt aru saama, milleks ja kelle juurde neid suunati ning milline on oodatav tulemus. Võimaluse korral peaksid nad osalema otsuse tegemisel.

e. Kliendi ootused.

Sageli jäetakse tähelepanuta, et väga oluline on juba protsessi alguses välja selgitada kliendi ootused ja vajaduse korral töö käigus need üle vaadata. Tihti on klientidel juba varasem kogemus kriminaalhoolduse või vanglaga. Lisaks on nad tõenäoliselt kokku puutunud politseiga, prokuratuuriga ja istunud ka kohtupingis. See kõik on kujundanud kliendi ettekujutust õigussüsteemist. Varasemad kogemused korrektsiooni valdkonnas aitavad kaasa paljude ootuste ja hirmude tekkimisele. Juhtumikorraldaja peaks kliendi ettekujutust uurima, sest negatiivsed kogemused võivad takistada koostöösuhet. Väärarusaamu tuleks uurida ja neist rääkida. Mõnel juhul võib juhtumikorraldaja suhtumine ja tööstiil muuta kliendi arusaama. Võimalik, et kliendil on negatiivsed kogemused koostööst teise juhtumikorraldajaga vanglasüsteemis ja ta võib arvata, et uus ametnik käitub samamoodi.

Näide

Klient: „Teine ametnik ei olnud huvitatud minu probleemide ärakuulamisest. Ta oli huvitatud ainult sellest, et ma järgiksin individuaalset täitmiskava, ja see oli kõik.“
Juhtumikorraldaja: „Ka mina arvan, et täitmiskava järgimine on oluline, kuid ma olen huvitatud ka muudest teile olulistest probleemidest. Nii nagu ma eelmisel korral selgitasin, oleme siin selleks, et teiega koos lahendada probleeme, mis takistavad teil luua paremat elu.“

f. Suhte piiride selgitamine.

Oluline on selgitada koostöösuhte olemust ja seda, et juhtumikorraldajad vanglas ega kriminaalhoolduses pole klientidega sõbrad, kellega koos vaba aega veeta. See võib tekitada kliendis segadust, sest tavaliselt tunnevad tema probleemide vastu huvi ainult sõbrad. Seetõttu näitab probleemidest huvituv ametnik, et ta on sõber. Selleks et vältida hilisemaid raskeid vestlusi ja võimalikku segadust, mis võib koostöösuhet kahjustada, tuleb kohe alguses piirid paika panna. Koostöösuhte olemust illustreerib kõige paremini väljend „professionaalne sõber“.

Praktiline soovitus

Juhtumikorraldaja vanglas peab selgitama, millal on tema vastuvõtuaeg ja millised on teised võimalused kontakteerumiseks. Näiteks ei tohi ametnik jagada oma eranumbrit ja töövälisel ajal kliendiga tegeleda. Kriminaalhoolduse puhul on oluline märkida, et vabal ajal ei kohtuta ning kinno või kohvile kutseid pole võimalik vastu võtta. Sama käib kingituste kohta. Need teemad on reguleeritud vanglateenistuja eetikakoodeksis, mis selgitab, milline käitumine sobib ja milline mitte.

Koostöösuhte olemuse selgitamine aitab kaasa nii töötamise dünaamikale kui ka võimaliku sõltuvuse vältimisele, mis võib kliendi ja ametniku vahel areneda. Toetava, kuid struktureerimata tööstiiliga juhtumikorraldaja, kes pole kindel koostöösuhte olemuses, soodustab sageli kliendisõltuvust (Trotter, 2006).

g. Vangla ja kriminaalhoolduse ootused.

Arusaamatuste vältimiseks on äärmiselt oluline, et kodukord ja käitumisreeglid oleks klientidele selgeks tehtud kohe alguses. Tavaliselt reguleerivad need reeglid mikrokäitumisi, näiteks, mis juhtub siis, kui päevakavast kinni ei peeta, täitmiskava tegevustes ei osaleta või klient on narkootikumide või alkoholi mõju all.

Praktiline soovitus

Oluline on neid reegleid arutada, mitte neid paberil üle anda. Reeglite koos läbitöötamine tagab selge arusaamise ja näitab, et need reeglid on kõigi jaoks olulised. Kontrollimiseks küsi kliendilt, millest ta aru sai. Küsimusele, kas kõik on arusaadav, kiputakse tihti jaatavalt vastama ilma tegelikult aru saamata. Olles kliendiga reeglid läbi arutanud ja neid selgitanud, võib anda need talle paberil hilisemaks lugemiseks. Siinkohal arvesta kindlasti vaimset võimekust, lugemis- ja kirjutamisoskust ning keeleoskust.

Empaatia

Empaatia, soojus ja tingimusteta aktsepteerimine on nõustamisprotsessi kõige tähtsamad koostisosad (Rogers, 1961). Empaatiiline käitumine on kliendi tunnete ja käitumise peegeldamine.

Miks on empaatiat vaja? Empaatilisel käitumisel on palju eeliseid:

- kliendi probleemi parem mõistmine;
- kliendi sisemaailmas selguse tekitamine, sealhulgas varasemate elusündmuste mõtestamine, hoides seega nii terapeuti kui ka klienti samal rajal;
- kliendi tunnete hindamine ja kliendi kogemuste tähtsaks pidamine, sest see on võtmetähtsusega kliendi probleemide lahendamisel;
- kliendi jõustamine ja aktiivne kaasamine muutumisprotsessi (Watson, Kalođerakos, 2010);
- kliendi toetamine ja abistamine muutuse protsessis. Peegeldades kliendile tagasi tema tundeid ja arusaamu, suudab juhtumikorraldaja veenda, et ta

Empaatia on mitmetahuline nähtus, mis on võime mõista teiste seisukohti ja näha maailma läbi kliendi silmade ilma hinnanguid andmata (Rogers, 1975).

tõesti mõistab kliendi maailma ning on seetõttu võimeline klienti muutuse protsessis toetama ja aitama;

- kaitsepositsiooni vähendamine (sh korrale kutsumisel);
- abistamine viha ohjamisel;
- koostöösuhte tõhustamine, soodustades arusaamist, mis edendab suhtlemist ja eneseavamist (Hepworth jt, 2013).

Tihti kipuvad ametnikud oma empaatiavõime rakendamist üle hindama. Paljudel juhtudel arvavad nad, et aastatepikkune kogemus on teinud neist selle oskuse meistrid. Kahjuks on see müüt. Empaatiat on üks keerulisemaid oskusi, mille omandamine nõuab lisaks töökogemusele sageli põhjalikku treeningut.

Hepworthi jt (2013) käsitluse kohaselt on empaatial kaks mõõdet: empaatiline märkamine ja empaatiat rakendamine peegeldamise kaudu.

Praktiline soovitus

Ainult sellest ei piisa, et oled võimeline mõistma kliendi sisemaailma. Sa pead seda arusaamist kliendile selgelt tagasi peegeldama.

a. Empaatiline märkamine

Empaatilise märkamise puhul on oluline tunnetega seotud sõnavara avardamine, et oleks võimalik tundeid peegeldada. Rõõm, kurbus, hirm, vastikus, viha ja üllatus on baasemotsioonid, millest koosnevad kõik teised emotsioonid. Nüansse on palju ja intensiivsus oluline. Eri riikide koolitajad on välja töötanud nimekirjad tundeid kirjeldavatest sõnadest ja fraasidest, mis võivad laiendada ametniku sõnavara (vt Helworth jt, 2013: 97–98; Carkhuff, 2008: 245–246).

Kurbuse kajastamiseks on Carkhuff (2008) soovitanud näiteks 31 sõna: kohutav, halb, nukker, rõõmutu, muserdatud, masendunud, meeleheitel, laastatud, pettunud, rahulolematu, stressis, häiritud, madalseisus, häbenev, sünge, morn, vastik, lootusetu, solvatud, üksik, eksinud, nārune, õnnetu, valulik, kurb, alandatud, kinnine, rahutu, süüdi, mittearmastatud ja ärritunud.

Harjutus

Koostage grupis põhjalik loend sõnadest ja väljenditest, mis peegeldavad tundeid. Sõnadel võivad olla eri kultuurides erinevad tähendused. Võite alustada peamistest tunnete kategooriatest: rõõm, kurbus, viha, hirm, vastikus ja üllatus.

Kliendi tundeid analüüsid peab ametnik pöörama tähelepanu asjaolule, et sõnumid võivad sisaldada mitut tunnet. Kõik tuleb ära tunda ja tagasi peegeldada.

Vanglast vabaneja: „Ma ei tea, mida edasi teha. Nii palju probleeme on abikaasaga ja siis veel laste eest hoolitsemine. Neil kõigil on vajadused ja ma ei tea, kust ma peaksin selle raha leidma. Lisaks ei taha kindlasti keegi minusugust endist vangitööle võtta.”

Täielik ja põhjalik vastus hõlmaks kõiki neid koormatuse, mure, tõrjutuse ja segadusega seotud tundeid, kuid see võib olla kliendi jaoks liiga ülepakutud ja hoomamatu. Hea reaktsioon peaks hõlmama vähemalt kaht tunnet, näiteks muret ja segadust.

Kontaktisik: „Näen, et oled mures oma pere pärast ning segaduses tuleviku osas.”

Kõiki neid vastuseid peab saatma vastav hääletoon ja mitteverbaalsed žestid. Tunnete tugevuse kajastamiseks võib juhtumikorraldaja kasutada sobivaid täpsustavaid sõnu, näiteks „kuidagi“, „üsna“, „väga“, „äärmiselt“.

Näiteks: „Ma näen, et olete äärmiselt mures oma pere pärast ja üsna segaduses seoses tulevikuga.“

Praktiline soovitus

Ivanoff, Blythe ja Tripodi (1994) väidavad, et liiga palju empaatiat võib mittevabatahtliku kliendi jaoks manipulaatiivne tunduda. Sügavate tunnete peegeldamine, eriti koostöö algusfaasis, võib tekitada vastuseisu või isegi viia koostöösuhte katkemiseni.

Nii nagu eespool öeldud, on empaatia treenitav oskus. Vaid vähesed inimesed suudavad käituda empaatilisel lihtsalt intuiitiivsel tasandil, teised peavad seda eraldi harjutama. Hea viis empaatilise märkamise treenimiseks on püüda tuvastada jutust pinnapealseid ja sügavaid tundeid.

Harjutus

Loe alljärgnevaid lauseid ja püüa tuvastada jutust eri tundeid. Tee neist nimekirja ja võrdle seda kolleegide omaga. Kas need on sarnased või erinevad? Millised on kõige täpsemad? Püüa hinnata tunnete tugevust.

1. „Ma ei tea, miks ma siin olen. Inimesed muudkui ütlevad, mida ma pean tegema. Mul on sellest kõrini.“
2. „Mul ei ole selle jaoks aega. Miks ma pean iga kuu teie juurde tulema? Mul on vaja lapsi toita, kodu koristada ja töökohta hoida. Kuidas te saate mind aidata?“

3. „Ma tahan lihtsalt nii ruttu kui võimalik koju minna. Ma jätkan kõigis nendes programmides osalemist, mida te mulle soovitate, aga ma ei tee mingeid edusamme. Kui palju programme on mul vaja läbi teha, et ma saaksin koju minna? Kas te võite mulle seda öelda? Ma tahan lihtsalt koju minna.“

Emotsioonide lugemise oskus

Emotsioonide lugemise oskust teatakse ka kui emotsionaalset intelligentsust (Goleman, 1995) ning see hõlmab eneseteadvust ja eneseregulatsiooni (Killick, 2006). Eneseteadvus algab sellest, et me tunneme ära iseenda emotsioone. Vaid nii mõistame teiste tundeid ja oskame neile reageerida. Üldiselt on eneseteadlikul inimesel hea arusaam sellest, mis teda motiveerib, mis tekitab temas emotsioone, kuidas tundeid väljendada. Ootuspäraselt suudab eneseteadlik inimene teiste tundeid paremini mõista.

Eneseregulatsioon tähendab inimese võimet oma tundeid kontrollida ja ümber suunata. Selleks et olla eneseteadlik ja tunda ära ka teiste tundeid, peavad juhtumikorraldajad arendama emotsionaalset sõnavara. Kuigi põhiemotsioone on vaid kuus (rõõm, kurbus, viha, hirm, üllatus ja vastikus (Ekman, Wallace, 2002)), on emotsionaalsed nüansid piiramatud. On oluline, et juhtumikorraldajad arendaksid võimet neid täpselt tuvastada ja määratleda. Näiteks peab juhtumikorraldaja kliendi tundeid peegeldades pöörama tähelepanu mitte ainult põhitundele, vaid ka selle tunde tugevusele.

Näide

„Ma mõistan, et sa oled pahane, sest ...“, „Ma mõistan, et sa oled vihane, sest ...“, „Ma mõistan, et sa oled raevus, sest ...“.

Kuigi need kõik kuuluvad samasse tunnete perekonda (viha), siis on oluline nende tugevusel vahet teha.

On leitud, et emotsioonidega seotud sõnavara ja väljendusvõime kipub olema naistel laiem kui meestel (Oakley, 2005). Lisalugemiseks emotsionaalse kirjaoskuse kohta kriminaalõigussüsteemis vt Knight, 2014.

b. Empaatia rakendamine

Nagu juba mainitud, on empaatial kaks komponenti: tunnete tuvastamine ja nende kliendile tagasi peegeldamine. Seda tehes näitab juhtumikorraldaja kliendile, et teda mõistetakse, ning julgustab klienti oma probleemide ja murede uurimisel sügavamale minema. Kuigi empaatia rakendamine võib tunduda lihtne, ei pruugi see praktikas alati õnnestuda. Vastused nagu „Jah, ma mõistan teid“ ei ole valed, kuid takistavad edasilükkumist. Klient võib arvata, et kiirustatakse ega mõisteta teda. Selline üldine ja stereotüüpne vastus tekitab sageli kliendis reaktsiooni „Jah, muidugi. Kuidas te saaksite mind mõista? Te pole kunagi olnud vanglas nagu mina“. Kui juhtumikorraldaja väljendab täpsemalt seda, mida on mõistnud, on tema reaktsioon palju veenvam ja ehtsam.

Inimeste empaatiavõime on erinev ja empaatia tasandite selgitamiseks on välja töötatud mitmed skaalad. Carkhuff (1969) oli üks esimesi teadlasi, kes koostas empaatiaskaala, millel on üheksa punkti. Kuigi seda skaalat kasutatakse laialdaselt uuringutes ja koolitustel, lihtsustasid Hammond, Hepworth ja Smith (1977) selle viietasandiliseks skaalaks, mis on kasutajasõbralikum ja lihtsam. Skaala on esitatud peatüki lõpus lisa 2.

Empaatilise reageerimise õppimisel võib kasulik olla ka rollimängude videosalvestamine, et oleks võimalik ise empaatia taset jälgida.

Harjutus

Klient: „Ma lihtsalt ei taha siin olla. Ma olen oma karistuse ära kandnud ja nüüd peaksin ma olema vaba mees. Miks ma pean iga kuu teie juurde tulema? Paistab, et see ei lõpe mitte kunagi!“

Reageeri sellele kliendi ütlusele empaatia tasemetega 1–5.

Viietasandilise empaatilise suhtlemise skaala kolmas tase on vastastikuse empaatia rakendamine. See on üks juhtumikorraldaja põhioskusi, mis hõlmab kliendi sõnumi teadvustamist ja probleemiga tegelema julgustamist. Vastastikune empaatia on empaatia tase, mida kasutatakse koostöösuhte alguses. Empaatia järgmisi tasemeid võib alguses kasutada vaid üks või kaks korda, sest empaatia kõrgemad tasemed võivad tekitada mittevabatahtlikus kliendis umbusku. Helworth jt (2013: 106) soovivad harjutada kolmanda taseme empaatiat, püüdes peegeldada kliendi öeldut alljärgneva mudeli abil:

„Te tunnete ennast ..., sest ...“

Näide

Klient: „Mulle tundub, et mu elu laguneb laiali. Mul on liiga palju probleeme ja ma lihtsalt ei tea, kuidas nendega toime tulla.“

Juhtumikorraldaja: „Paistab, et olete segaduses ja hirmunud, sest teil on palju probleeme, mida te ei oska veel lahendada.“

See on näide empaatia kolmandast tasemest, kuid on ka hea näide vindiga peegeldusest, mis kajastab kliendi pinnale kerkinud tundeid, kuid viitab ka sellele, et see võib tulevikus muutuda.

Oluline on, et kliendi jutu peegeldamisel kasutab juhtumikorraldaja sõnavara, mida on kliendil lihtne mõista. Enamik meist kipub peegeldust alustama samade sõnadega. Seda tuleks vältida ja õppida erinevaid väljendusviise. Helworth jt (2013) on toonud mõned näited (107):

- „Kuulsin teid ütlemas ...“
- „Parandage mind, kui ma eksin, kuid mulle tundub ...“
- „Võib-olla te tunnete ...“
- „Ma ei ole kindel, kas mõistan teid, aga ...“
- „Näib, et te ...“
- „Nagu ma aru saan, siis te ...“
- „Ma saan aru, et te tunnete ...“

Mõned nendest vastustest algavad kahtlusega (nt „Parandage mind, kui ma eksin ...“). Need sõnumid on väga kasulikud, et katsetada kliendi mõistmist. See on hea taktika, sest edastab kliendile töötaja soovi mõista ja parandada võimalikke vääramusaamu.

Empaatiline suhtlemine hõlmab kliendi mõistmist ja justkui tema olukorda astumist. See ei tohiks aga tähendada, et töötaja tunneb kõiki kliendi tundeid või kaotab perspektiivi. Kui inimene tunneb, mida teine inimene tunneb, nimetatakse seda pigem kaastundeks kui empaatiaks. Kliendiga samade tunnete tundmine (nt „Ma tunnen sama, mida teie“) kaotab objektiivse vaate olukorrale, mis ei julgusta klienti põhjalikumalt uurima oma tundeid, tunnetust ega käitumist. Seetõttu on eraldatuse ja neutraalsuse säilitamine abistamisprotsessis hädavajalik.

Selle osa kokkuvõtteks võib öelda, et vastastikuse empaatia rakendamine on oluline oskus, mis aitab töötajal kliendiga ühenduses püsida. Kuigi juhtumikorraldaja tööriistakastis on palju meetodeid, on empaatiline peegeldamine see, mida kasutatakse läbivalt kliendiga ühenduse hoidmiseks. Empaatia tähtsuse illustreerimiseks kasutab Gendlin (1974) head analoogiat autoga sõitmisest. Auto juhtimine hõlmab palju tegevusi, nagu näiteks roolimine, käigu vahetamine, suunatulede näitamine, kuid tee jälgimine on pidev ja esmatähtis. Kui nähtavus on halb või teele ilmub

takistus, peaksid kõik muud tegevused peatuma ja juht keskendub vaid teele. Nii on see ka töös klientidega. Empaatia rakendamine peaks alati olema töötaja prioriteet. Eelkõige juhul, kui midagi tundub valesti minevat.

Optimism

Muutused ei ole võimalikud ilma optimismita muutumisvõime suhtes. Inimesed, kes ei usu oma toimetulekusse, püüavad harva oma käitumist muuta. Motiveerivale intervjuerimisele keskenduvast peatükis näeme, et muutus on raske protsess ja nõuab nii aega kui ka vaeva. Seepärast peab sellise protsessi alustamiseks uskuma, et inimene on muutuseks võimeline. Heywood (1964) pakkus välja, et juhtumikorraldaja üks põhioskusi on anda kliendile lootust, et klient leiaks enesekindlust oma probleemidega tegelemisel.

Hiljutised kuritegevusest irdumise uuringud näitavad, et lootus on muutumise ja paranemise jaoks oluline koostisosa. Optimistlikuma vaatega kinnipeetavad või need, kes tunnetasid, et saavad pärast vabanemist ühiskonnas hakkama, näivad kuritegevusest irdumise saavutamisel olevat teistest edukamad (Maruna, 2004). Seepärast on juhtumikorraldaja ülesanne tekitada ja toetada usku, et muutus on võimalik (Farrall, Calverley, 2006).

Praktiline soovitus

Üks võimalus suurendada usku edusse on rõhutada kliendile, et eesootav tegevus on teiste puhul tõhusaks osutunud. Juhtumikorraldaja usk sekkumise tõhususse võib klienti inspireerida ja motiveerida.

Selleks et kliendis tekitada või säilitada lootust tuleviku suhtes, peaks töötaja ise olema optimistlik inimeste võime suhtes muutuda. Pikema staažiga töötajad on kokku puutunud paljude juhtumitega, kus kliendid ikka ja jälle vanglasse tagasi satuvad. Sellised kogemused on muutnud mõned neist pessimistlikuks, mis paraku ei innusta klienti muutuma. Selle asemel, et keskenduda negatiivsetele lugudele, võiksid töötajad märgata ka seda, et mõnel õigusrikkujal on õnnestunud oma elu muuta ja pahandustest eemale hoida.

Näide

Priit oli 44-aastane ja kandis seitsmendat vangistust, kui ta suunati täitmiskava käigus tööle vanglatööstusesse puutööd tegema. Üsna pea avastas ta, et

just see on tema tõeline kirm. Kui aega üle jäi, hakkas ta tööl nikerdama kujusid ja skulptuure. Ka ametnikud märkasid tema annet. Tal võimaldati pühenduda järjest enam hobile, ta töid kingiti teistele asutustele ja koostööpartneritele. Priit ise ütleb, et puutööst leidis ta lõpuks endale eluks eesmärgi. Olles siiani olnud alkoholisõltuvuse küüsis ning suure osa elust veetnud vanglas varguste ja röövimiste tõttu, otsustas ta, et loobub täielikult kuritegevusest ning loob endale isikliku töökoja. Pärast vanglast vabanemist leidis ta töö ehitusel, säästis raha, tegi ära autojuhiloa ning rentis endale ruumi, kus hakkas täiskohaga puutööga tegelema. Priit tunnistab, et osaliselt tuleb tal veel meisterdada lihtsamat mööblit ja teha muid majanduslikult kasulikke tellimustöid, kuid ta on juba mününud arvestava hulga skulptuure ja tal on kliendid, kes tahavad temaga pidevat koostööd teha. Pärast vanglast vabanemist ei ole ta kordagi tarvitanud alkoholi ega toime pannud uut kuritegu. Enda sõnul eksles ta nooremas eas ilma selge sihita: ta ei teadnud, mis talle meeldib, mida ta oskab või mida elus saavutada tahab. Olgugi et vanglas veedetud aeg ei olnud meeldiv, tunnistab ta, et just tänu sellele on ta elus uue lehekülje pööranud.

Lootuse kaotanud ametnikku võib aidata supervisioon, puhkus või koguni muutus karjääris. Kliendi eest ei ole võimalik peita seda, kui töötajal ei ole vähimatki usku kliendi võimesse muutuda. Pessimism ei kajastu ainult selles, mida töötaja ütleb, vaid ka mittesõnalises suhtluses.

Kliendi optimismi toetamiseks on mitmeid viise. Üks võimalus on näidata seksualse tõhusust. Teine võimalus on rõhutada kliendi tugevusi.

Näide

Klient: „Ma olen tulnud kohtumistele iga kord õigel ajal. Ma olen teinud kõik, mida te soovitasite, kuid asjad ei ole ikka paremaks läinud.“

Juhtumikorraldaja: „Ma näen, et te olete pettunud ja tahaksite kiiremaid tulemusi. Minu arvates on suurepärane näide edusammudest see, et te ei ole ühtegi kohtumist vahele jätnud, et te olete täpne ja pühendunud oma kohustuste täitmisele.“

Tugevuste otsimine ja väljatoomine aitab kliendil muutuda enesekindlamaks ja tunda end optimistlikumalt. Väikeste edusammude märkamine ja selle eest tunnustamine võib samuti suurendada kliendi motivatsiooni ja usku muutusesse.

Siiski on oluline meeles pidada, et liigne optimism võib anda vastupidise tulemuse. Roundsi (1995) sõnul on klientidel vaja koostööd teha usaldusväärsete ametnikega, kes mõistavad nende probleemide olemust ja keerukust. Teisisõnu on optimism, mis

tunnistab raskusi, veenvam kui optimism, mis neid raskusi alahindab (Trotter, 2006: 149).

Huumor

Nii nagu on kokku võetud Trotteri (2006) kirjutises, võib huumor mängida koostöösuhte arendamises mittevabatahtliku kliendiga mitut rolli. Huumor võib:

- muuta suhtlemise inimlikumaks,
- hajutada pingeid töötaja ja kliendi vahel,
- tõlgendada olukorda teisiti,
- aidata üle saada pingest või väga emotsionaalsest hetkest,
- tekitada kliendis tunde, et teda koheldakse inimese, mitte kurjategijana.

Kuna empiirilisi tõendeid sellel teemal veel ei ole, siis saab huumori kasutamise kohta anda vaid mõningaid soovitusi.

Esimene ja kõige olulisem soovitus on, et huumorit tuleks kasutada loomulikus olukorras, mitte sunniviisiliselt. Kui tekib sobiv hetk, võib huumor aidata kaasa töötaja ja kliendi suhtlemisele. Kui olukorda ei teki, ei tohiks töötaja tunda survet iga hinna eest nalja teha. Huumor peab olema konstruktiivne ega tohi olla töötaja või kliendi jaoks ähvardav või solvav.

Praktiline soovitus

Huumor peab vastama olukorrale ega tohiks põhineda anekdootidel või naljalugude jutustamisel.

Huumor ei tohi klienti alandada. Seepärast ei soovitata praktikas kasutada irooni ega sarkasmi.

Näide

Juhtumikorraldaja: „Tere tulemast meie kontorisse. Kuidas te meid üles leidsite? Kui ma esimest korda siia tulin, eksisin ma täiesti ära. Mul võttis tükk aega, et see koht üles leida. Kuna te jõudsite õigel ajal, läks teil juba paremini kui minul.“

Kokkuvõttes on oluline kasutada huumorit, kui see on asjakohane ja läbimõeldud. Klienti ei tohi panna tundma, et teda ei võeta tõsiselt.

Eneseavamine

Koos huumoriga võib eneseavamine panna klienti end tundma nii, nagu teda koheldaks inimesena, mitte kurjategijana.

Empiirilised tõendid selle tõhususe kohta pole lõplikud (Trotter, 2004; Carkhuff, 1969; Farber, 2006), kuid tundub, et mõõdukalt, õigel ajal ja teatud klientidega kasutatuna võib eneseavamine aidata luua koostöösuhtes usalduslikust ja lähedust.

Eneseavamise eelised on järgmised (Trotter, 2006; Hepworth jt, 2013):

- julgustab kliente vastastikusele usaldusele ja avatusele,
- näitab klientidele, et töötaja on koostöösuhtesse kaasatud isiklikult ja professionaalselt,
- julgustab kliente avalikustama enda kohta isiklikku või emotsionaalset teavet.

Terapeutilisest seisukohast on olemas kaht liiki eneseavamisi (D'Augelli ja Hauer, 1980): enesega seotud ütlused ja isiklik eneseavamine. Enesega seotud ütlused on need väljendid, mis kirjeldavad töötajate reaktsioone sellele, mida klient just ütles.

„Ma arvan, et teil on viimasel aastal väga raske olnud, ja ma imestan, et te nii hästi hakkama saite. Ma ei ole kindel, kas ma oleksin suutnud seda nii hästi teha nagu teie.“

„Ma kujutan ette, et pärast nii pikka vangistust võib olla väga hirmutav välja minna.“

Isiklik eneseavamine keskendub rohkem töötaja pingutustele või tema oleviku või mineviku probleemidele. Samas viitavad uuringud, et enesega seotud avamine on väikese riskiga ja abistamisprotsessis tõhusam kui isiklik eneseavamine (Farber, 2006). Seetõttu tuleb isikliku eneseavamisega väga ettevaatlik olla.

„Mäletan, kui raske see minu jaoks oli, kui ma pidin hoolitsema oma väikeste laste eest ja alustama uut tööd.“

„Ma tean, kui raske on tööd otsida. Mu elukaaslane oli pikalt töötü ja see oli üks raskemaid perioode, mis mul on olnud.“

Eneseavamine on teadlik ja tahtlik enda kohta teabe avaldamine nii sõnaliste väljenduste kui ka mitte-sõnalise käitumise kaudu, näiteks naeratamine, pea raputamine (Hepworth jt, 2013: 114).

Praktiline soovitus

- Eneseavamist kasutatakse siis, kui usaldus on juba mõistlikul tasemel välja kujunenud. Enneaegne eneseavamine võib tunduda klientidele survestav ja viia nad emotsionaalse tagasitõmbumiseni.
- Ära jaga enda või oma pere kohta liiga intiimset või isiklikku teavet.
- Ära kasuta eneseavamist liigselt. Tähelepanu keskpunkt peab olema kliendil, mitte töötajal.
- Ära jaga oma probleeme liigselt. Klient võib hakata imestama, kuidas võib teda aidata inimese, kes ei suuda lahendada enda probleeme.

Suurt tähelepanu tuleb pöörata kultuurikontekstile, milles eneseavamine toimub. Kõigis kultuurides ei hinda kliendid või töötajad isiklikku kontakti. Vastupidi, mõnes kultuuris, kus privaatsus on põhimõõde, võib eneseavamine tunduda ründav ja kohatu. Teistes kultuurides eeldatakse isiklikku kontakti isegi ametialases kontekstis. Näiteks täheldas Rosental-Gelman (2004), et kuna Hispaania kultuurinorm eeldab, et kontakti loomine toimub isiklikul tasandil, siis kasutatakse seal eneseavamist koostöösuhte alguses. Seetõttu peaks ametnik enne eneseavamist hindama, millisel määral võib seda kasutada.

Eneseavamist tuleks kasutada mõõdukalt. Teatud taseme ületamisel ei lihtsusta see enam abistamisprotsessi (Truax ja Carkhuff, 1964).

2.6. Esmakohtumine

Nii kriminaalhoolduses kui ka vanglas on esimene kohtumine üks olulisemaid hetki koostöösuhte loomisel. Esimest muljet ei saa luua teisel kohtumisel, mistõttu on esmamulje juhtumikorraldajast suhte arengu seisukohalt väga suure mõjuga.

Samuti nagu igal teisel kohtumisel, peab ka esimesel olema algus, põhiosa ja lõpp. Kohtumise alguses peab juhtumikorraldaja võtma aega sissejuhatuses, et ennast tutvustada ja inimlik kontakt luua. Lisaks tuleb kontrollida, kas on kiireloomulisi küsimusi, mis nõuavad kohe tähelepanu (nt klient nutab või on endast väljas). Kui see on nii, peab juhtumikorraldaja kõigepealt nende teemadega tegelema ja alles siis liikuma edasi teemade juurde, mida plaanis esimesel kohtumisel käsitleda. Kui ei ole vaja arutada kiireloomulisi küsimusi, võib see etapp võtta umbes 2–5 minutit.

Kohtumise põhiosas juhib juhtumikorraldaja vestlust nii, et see hõlmaks eelmises peatükis kirjeldatud koostöösuhte loomise elemente. Esimese kohtumise käigus peab toimuma rolli selgitamine.

Vestluse lõpus peab juhtumikorraldaja kontrollima, millest klient aru sai (nt „Kas saaksite oma sõnadega öelda, kuidas teie tänast kohtumist mõistsite?” või „Mis teil tänasest kohtumisest meelde jäi?”), tegema kokkuvõtte ja vajaduse korral kokku leppima tegevused kohtumiste vahepealseks ajaks. Enne kohtumise lõpetamist peab juhtumikorraldaja kindlaks tegema, kas klient teab, millal on kavandatud järgmine kohtumine.

Järgmine kohtumine peab algama lühikese enesetunde/olukorra kontrolliga (nt „Kuidas täna enestunne on?” või „Kuidas teil vahepeal läinud on?”) ja eelmise kohtumise lühikokkuvõttega. See loob kliendi jaoks rohkem järjepidevust ja tähendusrikkust.

Praktiline soovitus

Tavaliselt on klientidele kohtumise meenutamisel abiks märkmepaber, kus on kirjas järgmise kohtumise kuupäev ja kellaaeg.

Esmakohtumise näidis on esitatud lisas 1.

2.7. Kriisi käsitlemine: katkestused ja lahendused

Nagu eespool kirjeldatud, on palju tõendeid selle kohta, et hea koostöösuhe toob kaasa positiivsed tulemused. Samas tuleb ette olukordi, mis võivad halvendada koostöösuhte kvaliteeti, näiteks ootamatud raskused, väljapääsamatud olukorrad, arusaamatused. Klienditöös kuuluvad need kõik koostöösuhte katkestuste alla (Safran jt, 1990; Eubanks-Carter jt, 2010).

Katkestuse all mõistame koostöösuhte halvenemist, mille puhul kaob huvi ülesande või eesmärgi suhtes või tekib emotsionaalne pinge omavahe-listes suhtes (Eubanks-Carter jt, 2010).

Kuigi väljend „katkestus“ võib kõlada üsna dramaatiliselt, võib see praktikas viidata ka väikestele pingetele. Need pinged võivad aga viia suhte enneaegse lõppemiseni ja halvimal juhul uue kuriteo sooritamiseni. Seetõttu on ülimalt tähtis, et juhtumikorraldaja oleks teadlik märkidest, mis näitavad, et midagi on koostöösuhtes valesti.

Praktiline soovitus

Märgid koostöösuhte halvenemise kohta võivad klienditi erineda. Seetõttu tuleb jälgida ja hinnata iga ootamatut muutust kliendi käitumises. See võib avalduda silmavaatamisest keeldumises, huvipuuduses, vaikseks muutumises, hiljaks jäämises.

Safran ja Muran (1996) eristavad kaht liiki katkestusi: eemaldumine ja vastasseis. Esimese puhul kaugeneb klient emotsionaalselt töötajast (nt väldib küsimustele vastamist, keeldub silmsidest). Teisel juhul vastandub klient töötajale, väljendades viha või rahulolematust koostöö suhtes või püüdes võtta protsessi oma kontrolli alla (nt püüdes kehtestada oma tingimusi või sõnastab ebamõistlikke nõudmisi).

Eubanks-Carter jt (2011) toovad välja katkestusele viitavad märgid.

1. **Eemaldumine:** eitamine, ükskõikne reageerimine, ebamääraste väljendite kasutamine, eneseavamise vältimine, teemast kõrvalekaldumine, liigne aupaklikkus, liigne eneskriitika või abitus.
2. **Vastandumine:** kaebused/etteheited töötaja kohta, töötaja arusaama mitteaktsepteerimine, asumine kaitsepositsioonile, otsesed pingutused juhtumikorraldaja survestatamiseks (nt „Mul on kõrini igakuisest kohtumisest. Lihtsalt öelge mulle, kuidas see aitab mul oma elu parandada“).

Tegelikes olukordades avalduvad need märgid vastavalt kliendi isiksusele, tema pühendumisele ja juhtumikorraldaja reaktsioonidele. Varieeruda võib ka nende tugevus. Nad võivad olla vaevu märgatavad, selgelt avalduvad või peaaegu ägivaldsed.

Igal juhul peab juhtumikorraldaja märkama neid signaale nii ruttu kui võimalik. Kui märgid on tuvastatud, peab juhtumikorraldaja uurima koos kliendiga reaktsiooni olemust ja põhjusi. Eemaldumise korral peaks juhtumikorraldaja aitama kliendil väljendada, mis teda segab.

Näide

Juhtumikorraldaja: „On oluline, et saime aru, mis teid praegu häirib. Mul oleks väga hea meel, kui edaspidi annaksite võimalikult kiiresti teada, mis toimub. Me kõik teeme vigu ja ma tahaksin neist rääkida kohe, kui need tekivad. Kui teid midagi häirib, andke mulle palun teada. Ma olen kindel, et koos leiame mõistlikud lahendused. Üks viis seda teha on see, et te ütlete mulle, mis on valesti, mis tunde see tekitab ja kuidas saaksime koos seda muuta. Las ma toon teile näite ...“

Vastasseisust tingitud katkestuse korral peab juhtumikorraldaja esmajärjekorras koos kliendiga uurima reaktsiooni all peituvaid vajadusi või tundeid. Seda saab teha avatud küsimuste ja empaatilise reageerimisega.

Näide

Klient: „Mul on teiega vestlemisest kõrini. See ei aita mind üldse. Ükskõik, mida ma teen, on ikka kõik valesti.“

Juhtumikorraldaja: „Ma näen, et olete pettunud ja vihane. Selgitage, mida te mõtlete selle all, et ikka on kõik valesti.“

Hill (2010: 70) on pakkunud välja järgmised lahendused juhuks, kui töötaja teeb vigu. Ta võib vabandada, võtta vastutuse eksimuse eest ja muuta problemaatilist käitumist.

- Vaenuliku kliendi korral tuleb näidata kliendi suhtes üles empaatiat ja otsida temaga kontakti, aidata kliendil rääkida oma vihast, anda käitumise kohta selgitusi, nii et klient saaks sellest paremini aru, omistada tekkinud probleem pigem koostöösuhtele kui kliendi isiksusele.

Lahendus on koostöösuhte katkemise korral olukorra parandamine, see on nihe positiivses suunas. Klient ja töötaja hakkavad ühiselt tegutsema ja mõistavad üksteist.

- Eemaldumise korral peaks aitama kliendil uurida võimalikku viha või selle taga peituvaid tundeid ning seostada neid konkreetse olukorra või probleemiga.

Hill (2010: 71) on toonud välja ka aspektid, mida probleemsete olukordade lahendamisel vältida:

- liigne survestamine,
- mittetoetamine,
- liigne ettevaatlikkus,
- liiga sage strateegiatega muutmine.

Eubanks-Carter jt (2010: 78) on kriisi korral andnud üldise käitumissoovituse, mille kohaselt tuleb säilitada avatud ja mittekaitsev hoiak ning uurida, kuidas töötaja ise aitab kaasa koostöösuhte katkemisele. Lisaks on nad välja pakkunud erinevaid lahendusstrateegiaid.

- Arusaamatuste selgitamine (nt „Tean, et lubasin, et kokkusaamine sel kuul on võimalik, aga nüüd tuleb välja, et kõik kokkusaamised on tühistatud ja uute aegade kohta ei ole veel infot. See on ootamatu olukord terve vangla jaoks, mida me siin muuta ei saa. Mul kahju, aga loodan, et mõistate tekkinud arusaamatust.”).
- Ülesande või eesmärgi muutmine (nt „Te olete pettunud, et kohus teid jalavõruga ei vabastanud, kuid uueks ennetähtaegse vabastamise kuupäevaks on sotsiaalprogramm juba läbitud ja sellest võib otsustamisel kasu olla. Kuidas te saaksite ise kaasa aidata, et programmiga edukalt lõpuni jõuda?”).
- Koostööle uuesti põhjenduse andmine (nt „Teie jaoks on väga oluline avavanglasse saada ja usun, et koostööd jätkamine aitab eesmärki saavutada.”).
- Üleskutse arutada oma mõtteid ja tundeid (nt „Mind tõesti huvitab, mida teie sellest olukorrast arvate.”).
- Koostöösuhtes tekkinud isiklike kogemuste jagamine (nt „Ma tundsin end väga halvasti kui nägin, millist pettumust see teie valmistas.”).
- Avalikult oma vea tunnistamine (nt „See on tõesti minu viga, et ma õigel ajal teada ei andnud, et puhkusele lähen ja mulle asendaja tuleb. Palun vabandust.”).
- Kliendi kaitsepositsiooni õigustamine, vastupanuga ühinemine (nt „See on normaalne, et ennast niimoodi tunnete. Teie ei ole soovinud kriminaalhooldusega kaasnevat piiranguid.”).

Klient: „Ma arvan, et tegite minu kohta ettekande mitte millegi eest. Ma olen alati reegleid järginud. Mulle tundub, et teil on minu vastu midagi isiklikku.“

Ebaõigluse ja pettumuse väljendamine.

Juhtumikorraldaja: „Teile tundub, et ettekanne oli tehtud ebaõiglaselt. Mul on hea meel, et te praegu selle teema üles võtsite, sest on oluline see selgeks rääkida. Mis te arvate, miks ma selle ettekande tegin?”

Empaatiline reageerimine. Tunnete tunnistamine. Väljaütlemisele innustamine. Olukorra uurimine.

Klient: „Tegite ettekande, sest ma ei tulnud mitu korda järjest teiega kohtumisele. Ma tean, et see ei ole hea, aga mul oli tööl tegemist.”

Annab rohkem teavet reaktiooni taga olevate põhjuste kohta.

Juhtumikorraldaja: „Ma tean, et teil on kiire, ja mul on hea meel, et endiselt tööl käite. Ma tean, kui tähtis see on teie enda ja teie perekonna jaoks. Me rääkisime reeglitest mitu korda ja te teate, et pärast puudunud kohtumisi on mul õigus koostada erakorraline ettekanne kohtule. Esimesel kahel korral koostas teie kirjaliku hoiatuse, saatsin teile e-kirja ja selgitasin seda.”

Prosotsiaalse käitumise mudeldamine. Kokkulepitud reeglite meenutamine. Protseduuri selgitamine.

Klient: „Ma ei ole seda kätte saanud. Kuhu te selle saatsite?”

Juhtumikorraldaja: „Aadressile, mille te mulle andsite.”

Klient: „Oh, see on õige aadress, aga ma ei ole seda kirja saanud.”

Juhtumikorraldaja: „Selge. Võib-olla oleksin ma pidanud teile ka helistama. Ma palun selle pärast vabandust. Ma eeldasin, et te saite kirja. Las ma vaatan, kas mul on teie õige telefoninumber. Kuid te teate siiski, et te ei või puududa kohtumistelt, ilma sellest mulle teatamata.”

Võimaliku vea tunnistamine. Rääkimine võimalusest tulevikku muuta. Konkreetse sammu tegemine selles suunas. Paluda kliendil mõelda selle üle, milline on tema osa vastutusest.

Klient: „Jah, ma tean ja ma vabandan selle pärast. Olen järgmine kord hoolikam.”

Vastutuse tunnistamine ja tahte väljendamine ennast parandada.

2.8. Ei ütlemine ja piiride seadmine

Harjutus

Klient: „Kas te saate palun Vanglatööstusega rääkida, et nad mind tööle võtaksid? Mul ei läinud proovipäeval hästi, aga nüüd ma olen valmis tõeliselt panustama. Äkki kui teie räägite, siis nad kuulavad.“

Mõtles, kuidas kliendile vastaksid.

Paljudel algajatel juhtumikorraldajatel on kiusatus teha nii nagu klient soovib. Enamik tahaks näidata, et nad on valmis aitama. Kuid kas see hoiab julgustab kliente tulevikus ise oma probleeme lahendama? Kas nad tunnevad end enesekindlalt, et suudavad ise oma elu parandamiseks asju ajada? Vastus on ilmselt ei. Juhtumikorraldajate soov aidata on positiivne, kuid sellega peab kaasnema vastutus ja professionaalsus. Kui juhtumikorraldaja teeks nii nagu soovitud, tugevdaks ta ainult kliendi passiivset suhtumist ja see ei tasuks pikemas perspektiivis ära.

Cingolani (1984) väidete kohaselt tähendab mittevabatahtlike klientidega töötamine nendega ikka ja jälle läbirääkimisi. Koostöösuhtes mängib juhtumikorraldaja mitut rolli, nagu vahendaja, lepitaja, nõustaja või täidesaatja. Oluline on, et töötaja selgitaks algusest peale, mille üle saab läbi rääkida ja mille üle mitte. Kliendi jaoks peab olema selge, millised on piirid. Tihti püüavad kliendid neid piire nihutada või katsetada. Sellisel juhul peab juhtumikorraldaja kliendile selgeks tegema, millised on tema valikud ja millised on nende valikute tagajärjed.

Näide

Klient: „Ma ei taha järgmisel kuul teie juurde tulla. Ma leian, et need kohtumised on liiga sagedased.“

Juhtumikorraldaja: „Ma saan aru, et te ei taha tulla nii tihti osakonda. Loomulikult, lõppkokkuvõttes on see teie valik. Reeglite järgi peate tulema kord kuus ning kui te ei tule, siis pean ma käsitlema seda kui rikkumist ja sellele reageerima.“

Juhtumikorraldaja vastus peaks sellisel juhul olema taktitundeliselt enesekindel. Töötaja peab täpsustama, millised on võimalused ja millised on nende tagajärjed. Seejärel oleneb juba kliendist, mida ta otsustab teha. Ei ütlemine või piiride seadmine ei ole juhtumikorraldajate jaoks meeldiv ega lihtne. Eriti kui neil on tõsine soov aidata ja tuge pakkuda. Kliendid peaksid siiski teadma, et tegemist on professionaalse

suhtega, mille konkreetne eesmärk on aidata neil pahandustest eemale hoida. See võib mõnikord hõlmata piiranguid, reegleid ja palvete tagasilükkamist. Oluline on, et piiranguid ja reegleid seatakse empaatiliselt ja enesekindlalt. Liiga järsk äraütlemine võib mõnel juhul viia suhte katkemiseni. Kliendid peaksid mõistma, et juhtumikorraldaja on professionaal, kes annab endast parima koostöösuhte seaduslikes piirides.

Praktikas on olukordi, kui juhtumikorraldaja peab klientide palved tagasi lükkama:

1. Kui klient palub endale midagi vanglasse tuua.
2. Kui klient palub endaga vabal ajal suhelda.
3. Kui klient palub varjata tema rikkumisi.
4. Kui klient soovib jagada füüsilist lähedust.
5. Kui klient palub, et juhtumikorraldaja õigustaks tema põhjuseta puudumisi.
6. Kui klient palub endale raha või isiklikke asju laenata.
7. Kui klient palub valetada või esitada valeandmeid.

Praktiline soovitus

Vanglateenistuses on need olukorrad kirjeldatud eetikakoodeksis. Kui aga konkreetne olukord ei ole seal kirjas ja selle lahendamine on juhtumikorraldaja jaoks raske, siis võib alati vahetu juhi või sisekontrolli poole pöörduda. Töökaaslaste või ülemuste kaasamine nende dilemmade lahendamisel on kasulik nii praktikas kui ka organisatsiooni-kultuuri jaoks.

Juhtumikorraldaja võib olla olukorras, kus tal on vaja koostöösuhte piire uuesti paika panna. Sagedamini ettetulevad olukorrad on need, kui:

1. klient raiskab töötaja aega,
2. klient asjatult, kuid järjepidevalt helistab juhtumikorraldajale,
3. klient muutub liiga semutsevaks või teeb kohatuid komplimente.

Palvete tagasilükkamise korral peab juhtumikorraldaja olema empaatiline ja enesekindel ning selgitama mittekaitsval viisil, millised on piirid.

Näide

Klient: „Kas tuleksite minuga kohvile? Ma arvan, et meie suhtlus oleks väljaspool seda osakonda vabam.“

Juhtumikorraldaja: „Nagu te teate ei ole meil lubatud klientidega isiklikke suhteid luua. Me rääkisime sellest meie esimesel kohtumisel, kas mäletate?“

Hepworth jt (2013) on öelnud, et professionaalne küpsemine tähendab õppimist lükata tagasi palveid, seada piire ja tunda end selle tegemisel hästi.

2.9. Kuidas mõõta koostöösuhet?

Hea koostöösuhete loomine ja säilitamine on üks olulisemaid oskusi korrektsiooni valdkonnas. Üks viis seda oskust parandada on pidevalt juurde õppida: osaleda täiendkoolitustel, pidada kolleegidega nõu, kasutada supervisiooni või harjutada erinevaid läheneemisviise. Samas ei ole võimalik teada saada, kas oskuste paranemisel ka koostöösuhete tegelikult paremaks läheb, seda tuleb eraldi mõõta. Tagasiside võimaldab hinnata oma oskusi koostöösuhete loomisel ja säilitamisel. Näiteks on Stiles (2009) leidnud, et koostöösuhete hindamise skaalade igapäevane kasutamine aitas praktikutel paremini kliendi vajadustele reageerida. Selline lähenemisviis mõjutab koostöösuhet ja koos sellega ka lõpptulemust (Del Re jt, 2012).

Praktiline soovitus

Juhtumikorraldajatel soovitatakse koostöösuhete kohta regulaarselt tagasisidet küsida eelkõige keeruliste klientide käest (pretensioonikad, alalised rikkujad, kohustustest mittekinnipidajad jne). Uuringud näitavad, et kui klientidelt küsitakse tagasisidet ja seda üheskoos arutatakse, siis on suurem tõenäosus, et koostöösuhete ei jookse karile, püsib kauem ja on kaks korda tõenäolisem saavutada kliendis muutus (Whipple jt, 2003).

Huvi koostöösuhete mõõtmise vastu kasvas 1970. ja 1980. aastatel. Bordin (1979) oli üks esimesi teadlasi, kes pidas oluliseks teaduslikult uurida koostöösuhete loomist ja mõõtmist. Seetõttu hõlmavad paljud skaalad tema välja pakutud kolme peamist koostöösuhete elementi: eesmärk, ülesanne ja usaldussuhete.

Üks tuntumaid skaalasisid on **koostöösuhete hindamise skaala** (*Working Alliance Inventory*, WAI; Horvath, Greenberg, 1989). Skaala järgib kõiki kolme koostöösuhete elementi, näiteks seoses eesmärgiga antakse hinnang väitele „Abistaja mõistis, millised on minu eesmärgid“; seoses ülesandega „Iga kohtumise oodatav tulemus on minu jaoks selge“; seoses usaldussuhetega „Meil on omavaheline usaldus“.

Nii nagu märkis Bordin (1979), nõuavad erinevad sekkumised erinevaid koostöösuheteid. Korrektsioonivaldkonnas ei ole välja töötatud eraldi koostöösuhete hindamise skaalat, kuid on võimalik kasutada lihtsat ja lühikest mõõtmisvahendit, mida nimetatakse **kohtumise hindamise skaalaks (versioon 3.0)** (*Session Rating Scale Version 3.0*, SRS; Johnson, Miller ja Duncan, 2000). Seda skaalat on testitud ja võrreldud teiste detailsemate koostöösuhete skaaladega ning leitud, et skaala töötab (skaala on esitatud lisan 3). Skaala põhineb kolmel sambal: ühised eesmärgid,

üksmeel ülesande täitmise viisi osas ja emotsionaalne side. Duncan jt (2003) on kujundlikult selgitanud seda kolme jalaga tabureti näite põhjal.

KLIENDI MUUTUSE TEOORIA



Allikas: Duncan jt (2003: 7)

Skaalas on neli küsimust. Lisaks juba mainitud Bordini (1979) koostöösuhete kolme peamise elemendi mõõtmisele hinnatakse kohtumist ka kokkuvõtvalt. Skaala ühes otsas on väide „Tänasel kohtumisel jäi millestki puudu“ ja teises „Kokkuvõttes mulle sobis tänane kohtumine“.

Skaalat hindab klient ja kõikidele küsimustele antakse hinnang kümnepallisüsteemis. Maksimaalselt on võimalik saada 40 punkti. Duncan jt (2003) on leidnud, et üldiselt kalduvad kliendid koostööd kõrgelt hindama, ning seetõttu peaks juhtumikorraldaja tähele panema ka juba keskmisi skaala punkte ja tegelema võimaliku murega, mis kohtumise hindamise skaalalt välja tuleb.

Harjutus

Kasuta kohtumise hindamise skaalat vähemalt kolme kliendiga. Kui Sul ei ole kliente, tee seda oma kolleegiga rollimängu käigus.

Me ei tohiks siiski unustada, et need mõõdikud annavad meile ainult üldise ülevaate koostöösuhete olukorrast. Mõnes mõttes on need nagu toatermomeetrid, mis näitavad üldist temperatuuri (Muran, Barber, 2010).

Tähtsamad õpipunktid

- Õigusrikkujad on mittevabatahtlikud kliendid, sest juhtumikorraldaja poole pöördumine ei ole kliendi otsus ega põhine tema vabal tahtel.
- Mittevabatahtlike klientide resistentsusel võib olla kolm selgitust: vastupanu, motivatsiooni kooskõla ja sotsiaalne distantseerumine.
- Vastupanu aitab vähendada kliendi autonoomia suurendamine, rollide selgitamine, koostöökokkuleppe sõlmimine ja kliendi osalemine sekkumise planeerimises.
- Hea koostöösuhte alus on oma rolli selgitamine, empaatia rakendamine, optimistlik hoiak ning teadlik huumori kasutamine ja eneseavamine.
- Eneseavamise kasutamisel tuleb olla ettevaatlik, lähtuda eetikakoodeksist ja arvestada kultuurilist konteksti.
- Koostöösuhtes tekkinud kriis ja selle edukas lahendamine võib olla hea võimalus suhet parandada.
- Kriisis tekkinud koostöösuhte katkestus võib olla kas eemaldumine või vastandumine. Katkestuse liigist sõltuvalt tuleb valida sobiv lahendusviis.
- Juhtumikorraldaja peab suutma ei öelda, piire seada ja vajaduse korral agressiivsete klientidega tegeleda.
- Koostöösuhtel on võimalik mõõta. Kohtumise hindamise skaala on kõige kasutatavam mõõtevahend.

Kordamisküsimused

1. Miks on õigusrikkujad mittevabatahtlikud kliendid?
2. Mis iseloomustab mittevabatahtlikku klienti?
3. Milliste võtetega saab mittevabatahtlikku klienti koostööaltimaks muuta?

Lisalugemist

- Egan, G. (2014). *The skilled Helper. A Client-Centred Approach*. Cengage Learning.
- Hart, J., Collins, K. (2014). A 'back to basics' approach to offender supervision: does working alliance contribute towards success of probation? *European Journal of Probation* 6 (2), 112–125.
- Knight, C. (2014). *Emotional Literacy in Criminal justice. Professional Practice with Offenders*. Palgrave Macmillan.
- Polaschek, D. L. L., Ross, E. C. (2010). Do early therapeutic alliance, motivation, and stages of change predict therapy change for high-risk, psychopathic violent prisoners? *Criminal Behaviour and Mental Health* 20 (2).
- Ross, E. C., Polaschek, D. L. L., Ward, T. (2008). The therapeutic alliance: A theoretical revision for offender rehabilitation. *Aggressive and Violent Behavior* 13 (6), 462–480.

Viited

- Andrews, D. A., Bonta, J. (2010). *The psychology of criminal conduct* (5. trükk). New Providence, NJ: Matthew Bender and Company.
- Baldwin, S. A., Wampold, B. E., Imel, Z. E. (2007). Untangling the alliance-outcome correlation: exploring the relative importance of therapist and patient variability in the alliance. *Journal of Consulting and Clinical Psychology* 75, 842–852.
- Binder, J. L., Henry, W. P. (2010). Developing skills in managing negative process. J. C. Murani ja J. P. Barberi (toim) väljaandes *The therapeutic alliance: An evidence-based guide to practice*. Guilford.
- Bordin, E. (1980). Of human bonds that bind or free. Paper presented at the annual meeting of the Society for Psychotherapy Research, Pacific Grove, CA. Tsiteeritud Horvath, Adam O. ja Lester Luborsky (1993) väljaannet „The role of the therapeutic alliance in psychotherapy“. *Journal of Consulting and Clinical Psychology* 61 (4), 561–573.
- Bordin, E. S. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research, and Practice* 16, 252–260.
- Bordin, E. S. (1994). Theory and research on the therapeutic working alliance: New Directions. A. O. Horvathi ja L. S. Greenbergi (toim) väljaandes *The working alliance: Theory, research and practice* (lk 13–17). New York, NY: Wiley.
- Brehm, J., Stires, L. K., Sensenig, J., Shaban, J. (1966). The Attractiveness of an Eliminated Choice Alternative. *Journal of Personality and Social Psychology* 2, 301–313.
- Brehm, J. (1976). *A Theory of Psychological Reactance*. 2. trükk, New York: Academic Press.
- Carkhuff, R. R (2008). *The Art of Helping* (9. trükk). Possibilities Publishing, Inc.

- Carkhuff, R. R. (1969). Helper communication as a function of helpee affect and content. *Journal of Counseling Psychology* 16 (2, Pt.1), 126–131.
- Cingolani, J. (1984). Social Conflict Perspectives on Work with Involuntary Clients. *Social Work* 29 (5), 442–446.
- Crits-Christoph, P., Crits-Christoph, K. Gibbons, M. B. C. (2010). Training in alliance-fostering techniques. J. C. Murani ja J. P. Barberi (toim) väljaandes *Therapeutic Alliance: an evidence-based guide to practice* (lk 304–319). New York: Guilford Press.
- Danish, S. J, D'Augelli, A. R., Hauer, A. L. (1980). *Helping skills: A basic training program*. New York: Human Sciences Press.
- Del Re, A. C., Flückiger, C., Horvath, A. O., Symonds, D., Wampold, B. (2012). Therapist effects in the therapeutic alliance-outcome relationship: A restricted maximum likelihood meta-analysis. *Clinical Psychology Review* 32, 642–649.
- Dowden, C., Andrews, D. A. (2004). The importance of staff practice in delivering effective correctional treatment: A meta-analytic review of core correctional practice. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology* 48, 203–214.
- Dowden, C. ja Andrews, D. A. (2004). The importance of staff practice in delivering effective correctional treatment: A meta-analytic review of core correctional practice. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology* 48, 203–214.
- Duncan, B., Miller, S., Sparks, J., Claud, D., Reynolds, L., Brown, J., Johnson, L. D. (2003). The Session Rating Scale: Preliminary psychometric properties of a “working” alliance measure. *Journal of Brief Therapy* 3, 3–12.
- Ekman, P., Wallace, F. (2002). *Facial Action Coding System. A Research Nexus Ebook*, Salt Lake City, Utah: A Human Face.
- Eubanks-Carter, C., Muran, J. C., Safran, J. D. (2010). Alliance ruptures and resolution. J. C. Murani ja J. P. Barber (toim) väljaandes *The therapeutic alliance: An evidence-based guide to practice* (lk 74–94). New York, NY, US: Guilford Press.
- Farber, B. A. (2006). *Self-disclosure in Psychotherapy*. New York: Guilford Press.
- Farrall, S. Calverley, A. (2006) *Understanding Desistance from Crime*. Maidenhead: Open University Press.
- Freud, S. (1937). Analysis Terminable and Interminable. *International Journal of Psycho-Analysis* 18, 373–405.
- Freud, S. (1964). Some elementary lessons in psycho-analysis. J. Strachey (toim ja tõlk) väljaandes *The standard edition of the complete psychological works of Sigmund Freud* (23. kd, lk 279–286). London: Hogarth Press.
- Gendlin, E. T. (1974). Experiential psychotherapy. Corsini väljaandes *Current psychotherapies* (lk 317–332). Itasca, I. L: F. E. Peacock.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam.
- Greenson, R. R. (1965). The working alliance and the transference neuroses. *Psychoanalysis Quarterly* 34, 155–181.

- Hammond, D., C., Hepworth, D. H., Smith, V. G. (1977) *Improving Therapeutic Communication* Jossey-Bass. San Francisco.
- Hatcher, R. L. (2010). Alliance theory and measurement. C. J. Murani ja J. P. Barberi (toim) väljaandes *The therapeutic alliance: An evidence-based guide to practice* (lk 7–28). New York: The Guilford Press.
- Hatcher, R. L., Barends, A. W. (2006). Thinking about the alliance in practice. *Psychotherapy, Therapy, Research, Practice, Training* 41, 7–10.
- Heitler, J. B. (1976) Preparatory Techniques Initiating Expressive Psychotherapy with Lower Class, Unsophisticated Clients. *Psychological Bulletin* 83, 339–352.
- Hepworth, D. H., Rooney, R. H., Dewberry-Rooney, G., Stromgottfried, K. (2013). *Direct social work practice: theory and skills* (9. trükk). London: Brooks/Cole.
- Heywood, J. (1964). *A Introduction to Teaching Casework Skills*. London: Routledge.
- Hill, C. E. (2010). Qualitative studies of negative experiences in psychotherapy. J. C. Murani ja J. P. Barberi (toim) väljaandes *Therapeutic Alliance: an evidence-based guide to practice* (lk 304–319). New York: Guilford Press.
- Horvath, A., Greenberg, L. (1989). Development and Validation of the Working Alliance Inventory. *Journal of Counseling Psychology* 36, 222–233.
- Horvath, A. O., Bedi, R. P. (2002). The alliance. J. C. Norcrossi (toim) väljaandes *Psychotherapy relationships that work: Therapist contributions and responsiveness to patients* (lk 37–70). New York: Oxford University Press.
- Horvath, A. O., Del Re, A. C., Fluckiger, C., Symonds, D. (2011). Alliance in individual psychotherapy. *Psychotherapy* 48, 9–16.
- Ivanoff, A., Blythe, B. J., Tripodi, T. (1994). *Involuntary Clients in Social Work Practice*. Hawthorne, N. Y.: Aldine de Gruyter.
- Johnson, L. D., Miller, S. D., Duncan, B. L. (2000). *The Session Rating Scale 3.0*. Chicago: Author.
- Killick, S. (2006). *Emotional Literacy at the Heart of the School Ethos*. London: Paul Chapman Publishing.
- King, J. (1958). *The Probation Service*. London: Butterworths.
- Klockars, C. (1972). A theory of probation supervision. *Journal of Criminal Law, Criminology, and Police Science* 64 (4), 549–557.
- Maruna, S. (2004). Desistance and explanatory style: A new direction in the psychology of reform. *Journal of Contemporary Criminal Justice* 20, 184–200.
- Mayer, J., Timms, N. (1969). Clash in Perspective Between Worker and Client. *Social Casework* 50, 32–40.
- McNeill, F. (2006). A Desistance Paradigm for Offender Management. *Criminology and Criminal Justice* 6 (1), 39–62.
- Meichenbaum, D., Turk, D. (2012). *Facilitating Treatment Adherence*. New York: Springer Press.
- Mendonca, P., Brehm, S. (1983). Effects of Choice on Behavioral Treatment of Overweight Children. *Journal of Social and Clinical Psychology* 1 (4), 343–358.
- Monger, M. (1964). *Casework in Probation*. London: Butterworth.

- Muran, J. C., Barber, J. P. (2010). *The therapeutic alliance: An evidence-based guide to practice*. New York, NY: Guilford Press.
- Newman, M. (1997). Evolution of the theory of health as expanded consciousness. *Nursing Science Quarterly* 10 (1), 22–25.
- Oakley, A. (2005). *The Anne Oakley Reader. Gender, Women and Social Science*. Bristol: Policy Press.
- Orlinsky, D. E., Grawe, K., Parks, B. K. (1994). Process and outcome in psychotherapy: Noch einmal. A. E. Bergini, S. L. Garfield, A. E. Bergini ja S. L. Garfieldi (toim) väljaandes *Handbook of psychotherapy and behavior change* (4. trükk) (lk 270–376). Oxford England: John Wiley & Sons.
- Raynor, P, Ugwudike, P ja Vanstone, M (2010). Skills and strategies in probation supervision: The Jersey study. McNeill, F., Raynor, P. ja Trotter, C. (toim) väljaandes *Offender Supervision: New Directions in Theory, Research and Practice*. Abingdon: Willan, lk 113–129.
- Reid, W., Hanrahan, P. (1982) Recent Evaluation of Social Work: Grounds of Optimism. *Social Work* 27, 328–340.
- Rex, S. (1999). Desistance from offending: experiences of probation. *Howard Journal of Criminal Justice* 38 (4), 366–383.
- Rogers, C. R. (1961). *On becoming a person*. Cambridge, Mass.: Riverside Press.
- Rogers, C. R. (1975). Empathic: An Unappreciated Way of Being. *The Counselling Psychologist* 5 (2), 2–10.
- Rooney, R. H. (2009). *Strategies for work with involuntary clients*. New York: Columbia University Press.
- Rooney, R. H. (1992) *Strategies for Work with Involuntary Clients*. New York: Columbia University Press.
- Rooney, R. H., Mirick, R. G. (2018) (toim) *Strategies for Work with Involuntary Clients* (3. trükk). New York NY USA: Columbia University Press.
- Rosental-Gelman, C. (2004). Toward a Better Understanding of the Use of Psychodynamically-Informed Treatment with Latinos: Findings from Clinician Experience. *Clinical Social Work Journal* 33 (1), 61–77.
- Rounds, J. B. (1995). Vocational interests: Evaluation of structural hypotheses. D. Lubinski ja R. V. Dawise (toim) väljaandes *Assessing individual differences in human behavior: New concepts, methods, and findings* (lk 177–232). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Safran, J. D., Muran, J. C. (1996). The resolution of ruptures in the therapeutic alliance. *Journal of Consulting and Clinical Psychology* 64, 447–458.
- Safran, J. D., Muran, J. C. (2000). *Negotiating the therapeutic alliance: A relational treatment guide*. New York: Guilford Press.
- Safran, J. D., Crocker, P., McMain, S., Murray, P. (1990). Therapeutic alliance rupture as a therapy event for empirical investigation. *Psychotherapy: Theory, Research, and Practice* 27, 154–165.
- Safran, J. D., Muran, J. C., Eubanks-Carter, C. (2011). Repairing alliance ruptures. *Psychotherapy* 48, 80–87.

- Shulman, L. (1991) *Interactional social work practice: Toward an empirical theory*. Itasca, Illinois: FE Peacock.
- Skeem, J. L., Manchak, S. (2008). Back to the future: From Klockars' model of effective supervision to evidence-based practice in probation. *Journal of Offender Rehabilitation* 47, 220–224.
- Sterba, R. F. (1934). The fate of the ego in analytic therapy. *International Journal of Psychoanalysis* 115, 117–126.
- Stiles, W. B. (2009). Logical operations in theory-building case studies. *Pragmatic Case Studies in Psychotherapy* 5 (3), 9–22.
- Trotter, C. (2004). *Helping Abused Children and their Families*. Sydney: Allen & Unwin.
- Trotter, C. (2006). *Working with Involuntary Clients: A guide to practice*. Sydney: Allen & Unwin.
- Trotter, C. (2009). Pro-social Modelling. *European Journal of Probation* 1 (2), 142–152
- Trotter, C., Evans, P. (2010). Supervision skills in juvenile justice. McNeill, F., Raynor, P. ja Trotter, C. (toim) väljaandes *Offender Supervision. New directions in theory, research and practice*. Abingdon: Willan.
- Truax, C. B., Carkhuff, R. R. (1964). Significant developments in psychotherapy research. Abti ja Riessi (toim) väljaandes *Progress in clinical psychology*. New York: Grune & Stratton.
- Watson, J. C., Kalogerakos, F. (2010). The therapeutic alliance in humanistic psychotherapy. J. C. Murani ja J. P. Barber (toim) väljaandes *The therapeutic alliance: An evidence-based guide to practice* (lk 191–209). New York, NY, US: Guilford Press.
- Weiss, R. D. (2003). Adherence to Pharmacotherapy in Patients with Alcohol and Opioid Dependence. *Addiction* 99 (11), 1382–1392.
- Whipple, J. L., Lambert, M. J., Vermeersch, D. A., Smart, D. W., Nielsen, S. L. ja Hawkins, E. J. (2003). Improving the effects of psychotherapy: The use of early identification of treatment and problemsolving strategies in routine practice. *Journal of Counseling Psychology* 50 (1), 59–68.

Lisa 1. Esmakohtumine

Osaleja	Vestlus	Kasutatud meetod
Klient	„Tere! Ma tulin kohtuma oma inspektor-kontaktisikuga.“	
Juhtumi-korraldaja:	„Tere! Minu nimi on Ants Antsla ja ma olen teie inspektor-kontaktisik. Palun istuge. Kuidas teil täna läinud on?“	Enesetunde kontroll.
Klient	„Kõik on ootuspäraselt kulgenud.“	
Juhtumi-korraldaja:	„Siis on hästi. Palun rääkige mulle pisut, miks te siin viibite.“	Kontrollitakse kliendi arusaamist vanglakaristusest. Kahepoolne suhtlus.
Klient	„No ma tegin midagi ja kohus määras mulle vanglakaristuse.“	
Juhtumi-korraldaja:	„Täpselt nii. Kohtuotsuses on kirjas, et teie karistusaeg on kaks aastat. See on maksimaalne aeg, mille peate vanglas viibima. Teil on enne kahe aasta täitumist võimalik tingimisi enne tähtaega vabaneda ja seda ka elektroonilise järelevalve alla. Kõik vabanemisega seotud kuupäevad on fikseeritud ja neid me muuta ei saa. Teiega koos räägime aga teie elust, kuritegudest, koostame teile riskihindamise ja planeerime teie karistusaja, mille käigus osalete sotsiaalprogrammides, vestleme vajalikel teemadel, töötate vanglas ja tegeleme muude teile vajalike teemadega. Kas te teadsite sellest? Kas olete lisaks vangla kodukorraga tutvunud ja mõistate, kuidas reeglitest kinni pidada?“	Arusaamise kinnitamine ja rõhutamine, mis ei ole läbiräägitava. Kontrollimine, kas klient mõistab karistusaja täideviimise põhimõtteid.
Klient:	„Ja-jah. Kodukorraga tutvusin ja midagi keerulist seal ei paistnud. Ma olen kuulnud, et siin koostatakse mingi hindamine ja tuleb programmides käia. Kas te oskate mulle nendest tegevustest rohkem rääkida?“	

**Juhtumi-
korraldaja:**

„Loomulikult. Riskihindamisel arvestatakse teie sotsiaal-majanduslikku tausta ja kriminaalset käitumist. Selle koostamiseks kasutan nii andmebaase kui ka vestlen teiega, et saada teie riskidest ja vajadustest terviklik ülevaade. Seejärel koostame teile individuaalse täitmiskava. Määrame riskidele ja vajadustele vastava sotsiaalprogrammi ning muud tegevused, näiteks vestlused, mille koos läbi arutame. Täitmiskava puhul on oluline tegevused kaasa teha. Näiteks programmi lõpetamiseks peate osalema kohtumistel ja töötama aktiivselt kaasa. Mina suhtlen lisaks teie programmi läbiviijaga ja tema räägib mulle, kas kõik on hästi.“

Teabe andmine hindamise ja planeerimise kohta. Selgitamine, kuidas juhtumikorraldaja teeb koostööd programmi läbiviijaga.

Klient:

„Selge. Ja kui ma ei taha sotsiaalprogrammis osaleda?“

**Juhtumi-
korraldaja:**

„Ma näen, et te olete natuke mures selle pärast, kui te ei soovi programmis osaleda. Selgitan teile pisut karistusaja planeerimise põhimõtteid. Juhul kui teil on vajadus sotsiaalprogrammis osaleda, kuid te seda ei tee ega osale mitmel kohtumisel, ei ole võimalik programmi lõpetada. Sel juhul läheb see individuaalse täitmiskava mitte-täitmisena kirja. Kui teil tekib ennetähtaegse vabanemise võimalus või võimalus avavanglasse minna, vaatab nii kohus kui ka vangla individuaalse täitmiskava täitmist. Kui aga on midagi, mis täitmiskava puhul raskusi või arusaamatusi tekitab, saate mulle sellest teada anda. Kuidas tundub?“

Empaatiline reageerimine 3. tasemel – vastastikune empaatia. Teabe andmine kliendi võimaluste ja tagajärgede kohta.

Klient:

„See ei kõla eriti hästi. Aga kas te ei võiks näiteks kirja panna, et ma tegin kõik tegevused kaasa, kuigi ma seda ei teinud?“

Juhtumi- korraldaja:	„Nii ... seda ma teha ei saa. Minu kohustus ametnikuna on kirja panna, mida te tegite ja mida te ei teinud, ja planeerida teie karistusaeg lähtudes teie sotsiaal-majanduslikust taustast ja kuriteost. Mul on kohustus asju korrektelt teha. On asju, mida me ei saa muuta: karistusaeg, kohustused, mis teil on, ja vestlused, mida me peame läbi viima. Kuigi neid ei saa muuta, võime mõnes asjas olla paindlikud. Näiteks võime koos otsustada, kui tihti soovite minuga vestelda, või vaatame, millised on teie jaoks vajalikud tugitegevused vanglas viibides.“	Piiride seadmine. Kirjeldatakse, mille suhtes saab läbi rääkida ja mille suhtes mitte. Valikute maksimeerimine vastupanu vähendamiseks. Kliendi rolli suurendamine.
Klient:	„Me võiksime uuesti vestelda nädala pärast.“	
Juhtumi- korraldaja:	„See sobib mulle samuti. Panen selle oma märkmikusse kirja. Juhul kui midagi vahepeal muutub kas minu või teie poolt, anname sellest teineteisele teada. Kas see sobib?“	Kliendi võimaluste ja tööprotseduuri selgitamine.
Klient:	„Jah, muidugi. Kas see on kõik?“	
Juhtumi- korraldaja:	„Peaaegu. Ma ei taha teid täna väga pikalt kinni hoida, sest see on meie esimene kohtumine. Kinnitan teile, et me ei ole siin ainult selleks, et veenduda, kas te käitute vanglas korrektselt, vaid ka selleks, et pakkuda abi ja nõu rikkumistest hoidumiseks. Näiteks võin anda nõu seoses töö- või elukohaga. Me arutame ka harjumusi, mis võivad mõjutada teie elu. Palun andke teada, kui on midagi, millega saaksime teid lisaks vangistuses aidata, ja me anname endast oma ametikohustuste piires parima. Kuidas tundub?“	Juhtumikorraldaja tööfunktsioonide selgitamine.
Klient:	„Kõlab hästi. Ja te saate mulle tagada vabanemisel töökoha?“	

Juhtumi- korraldaja:	„Mitte otseselt. Selleks on töötukassa. Me võime teiega arutada, millist tööd te soovite ja mida teha, et seda leida. Saame teid registreerida töötukassa teabepäevale, lisaks määrame teid vanglas esialgu majandustöödele. Võib-olla räägime sellest täpsemalt järgmisel korral, kui me kohtume? Ehk mõtleksite tänase ja järgmise kohtumise vahel nendele teemadele, milles vajaksite abi.“	Teabe andmine töötamise kohta. Kodutöö soovitamine.
Klient:	„Jah, muidugi. Teeme nii. Kas ma võin nüüd minna?“	
Juhtumi- korraldaja:	„Loomulikult. Mul on hea meel, et me kohtusime ja täpsustasime mõningaid meie suhte üksikasju. Me rääkisime teie kohustusest järgida individuaalset täitmiskava. Oleme näinud, et koos töötamine ei ole seotud ainult teie korrektse käitumisega vanglas, vaid ka abi ja nõustamisega. Järgmisel korral sooviksin rääkida põhjalikumalt teie varasemast käekäigust ja kuriteo põhjustest. Mis te arvate?“	Kokkuvõtte kohtumisel käsitletud põhiteemadest. Mõne teema soovitamine järgmiseks kohtumiseks.
Klient:	„See kõlab hästi. Head päeva!“	
Juhtumi- korraldaja:	„Teile samuti. Näeme nädala pärast.“	

Lisa 2. Empaatilise suhtlemise skaala²

1. tase. Vähene empaatia

Siin tasemel mõistab juhtumikorraldaja väga vähe kliendi tundeid. Ametnik märkab pigem ebaolulisi tundeid ja sellisel viisil empaatia rakendamine pigem takistab kui hõlbustab suhtlemist. Empaatilise suhtlemise madala taseme võtted on näiteks teema muutmine, nõu andmine, loengu pidamine.

Klient: „Mulle tundub, et mu elu kukub kokku. Mul on liiga palju probleeme ja ma lihtsalt ei tea, kuidas nendega toime tulla.“

Juhtumikorraldaja: „Praegu olete vanglas ja siin on oluline see, et täidate kodukorda. Keskenduge sellele.“

Sellise vastuse tagajärjel satub klient segadusse, asub kaitsvale positsioonile ja muutub vihaseks.

2. tase. Mõõdukalt vähene empaatia

Sellel tasemel peegeldab juhtumikorraldaja pinnale kerkinud tundeid, kuid jätab kliendi sõnumist välja olulised aspektid. Seda taset iseloomustab ka mõne tunde valesti tõlgendamine (nt ametnik peab haavumist vihastamiseks) või tunnete tugevuse ebaõige tajumine (nt juhtumikorraldaja kasutab peegeldamisel sõna „veidi“, kuigi tunde tugevus oleks eeldanud „väga“). Selline suhtlemine ei blokeeri vestlust, kuid ei aita ka sellele kaasa.

Klient: „Mulle tundub, et mu elu kukub kokku. Mul on liiga palju probleeme ja ma lihtsalt ei tea, kuidas nendega toime tulla.“

Juhtumikorraldaja: „Mul on kahju, et olete veidi murelik. Eks elu ongi selline, mõnikord hea, mõnikord halb. Alati ei saa kõike, mida tahad. Me pole kuu aega kohtunud, rääkige, mis te vahepeal teinud olete.“

Sellisel juhul alahindab juhtumikorraldajakliendi tundeid ja tõlgendab neid valesti. See aga vähendab kliendi tunnete tähtsust. Lõpuks muudab juhtumikorraldaja jutu teemat, mis pole empaatilise suhtlemise seisukohalt tõhus strateegia.

2 Hammond, Hepworth ja Smith (1977) ning Hepworth jt (2013).

3. tase. Vastastikune empaatia

Vastastikuse empaatia korral märkab juhtumikorraldaja olemasolevaid tundeid ja peegeldab neid kliendile tagasi. Seda tehes julgustab ametnik klienti oma tundeid edasi uurima.

See empaatia tase on eelistatud koostöösuhte loomise alguses mittevabatahtliku kliendiga. Nagu eespool juttu oli, siis võib suurem empaatia muuta kliendid suhte algaasis umbusklikuks. Siin tasemel peegeldab juhtumikorraldaja täpselt kliendi tundeid ja faktilist teavet, kuid ei lisa mingeid sügavaid tundeid või tähendusi.

Klient: „Mulle tundub, et mu elu kukub kokku. Mul on liiga palju probleeme ja ma lihtsalt ei tea, kuidas nendega toime tulla.“

Juhtumikorraldaja: „Vaatame, kas ma saan teist õigesti aru. Te tunnete, et probleemid käivad teile üle jõu, ja olete segaduses, mida edasi teha.“

See on hea viis kontrollida, kas oled õigesti klienti mõistnud. Nii näitad kliendile, et annad temast õigesti arusaamiseks endast parima.

4. tase. Mõõdukalt suur empaatia

Sellel tasemel peegeldab juhtumikorraldaja nii kliendi öeldu sisulist tähendust kui ka emotsioone. See hõlmab nii nähtavaid kui ka sügavamal peituvaid tundeid. Seda liiki empaatilise peegeldamisega viiakse klient kokku sügavamate tunnete ja võimalike tähendustega, millest ta ei olnud veel teadlik. Sel viisil on võimalik suurendada kliendi eneseteadlikkust.

Klient: „Mulle tundub, et mu elu kukub kokku. Mul on liiga palju probleeme ja ma lihtsalt ei tea, kuidas nendega toime tulla.“

Juhtumikorraldaja: „Ma näen, et olete püüdnud igati oma pere toetada, kuid kõik küsimused pole veel lahendust leidnud. Tundub, et vaatamata jõupingutustele need probleemid püsivad. Vaatame äkki, mis probleemid täpsemalt kõne all on.“

Kliendi vastus sellisele peegeldusele näitab ära, kas juhtumikorraldaja on kliendi maailmast täpselt aru saanud. Kui selgub, et ametnik on valesti mõistnud, siis tuleb küsida lisaküsimusi ja teha kõik selleks, et mõista võimalikult suurt osa kliendi sise-maailmast. See ei ole lihtne ülesanne, sest paljud kliendid ei ole oma sügavatest tunnetest täielikult teadlikud või isegi eitavad neid. Sellisel juhul ärge avaldage survet ega nõudke tunnete sügavat uurimist. Hetkel ei pruugi olla selleks veel õige aeg.

5. tase. Suur empaatia

Siin reageerib juhtumikorraldaja nii pinnale kerkinud kui ka sügavate tunnete kõikidele nüanssidele, mida klient kogeb. Peale selle loob juhtumikorraldaja seosed võimalike tundemustrite või tähendustega, mida on käsitletud eelmistel kohtumistel.

Klient: „Mulle tundub, et mu elu kukub kokku. Mul on liiga palju probleeme ja ma lihtsalt ei tea, kuidas nendega toime tulla.“

Juhtumikorraldaja: „Ma tean, et tegelete oma probleemidega. Ma tean, et teil on konflikte oma naisega ja teil tekkisid probleemid tööl vanglatööstuses. Saan aru, et see kõik tekitab teie tohutut pinget ja paneb tundma, et olete kontrolli kaotamas. Ma mäletan, et te kartsite sellist olukorda. Samuti näen, et te ei anna alla ja pingutate kõvasti. Teadke, et olen siin teie jaoks olemas, et koos lahendusi leida.“

Lisaks tunnete tuvastamisele võimaldab selline empaatia rakendamine paika panna ka eesmärgid, mida soovivad saavutada nii juhtumikorraldaja kui ka klient. Seda tehes aitab ametnik kliendil oma tundeid ja probleeme sügavamalt uurida. See empaatia tase saavutatakse tõenäoliselt koostöösuhte hilisemas etapis, kui usaldus on tekkinud ja klient soovib abi saada.

Lisa 3. Kohtumise hindamise skaala³

Session Rating Scale (SRS V.3.0)

Name _____	Age (Yrs): _____
ID# _____	Sex: M / F
Session # _____	Date: _____

Please rate today's session by placing a hash mark on the line nearest to the description that best fits your experience.

I did not feel heard, understood, and respected.	Relationship -----	I felt heard, understood, and respected.
We did not work on or talk about what I wanted to work on and talk about.	Goals and Topics -----	We worked on and talked about what I wanted to work on and talk about.
The therapist's approach is not a good fit for me.	Approach or Method -----	The therapist's approach is a good fit for me.
There was something missing in the session today.	Overall -----	Overall, today's session was right for me.

Institute for the Study of Therapeutic Change

www.talkingcure.com

© 2000, Lynn D. Johnson, Scott D. Miller and Barry L. Duncan

Licensed for personal use only

3 Skaala võib alla laadida veebilehelt <https://betteroutcomesnow.com/about-pcoms/pcoms-measures/> Seejuures peab nõustuma kasutustingimustega ja andma oma e-posti aadressi. Skaalat pole eestindatud ja eesti keeles valideeritud ning seetõttu on siin õpikus esitatud see originaalkujul.

3. Prosotsiaalse käitumise mudeldamine

3.1. Mida kujutab endast prosotsiaalse käitumise mudeldamine?

Nii nagu eelmistes peatükkides rääkisime, aitavad austus ja empaatia klientide suhtes luua juhtumikorraldajal toimivaid koostöösuhteid, suurendades seeläbi reeglite järgimist ning vähendades lõppkokkuvõttes korduvkuritegevust ja toetades kuritegevusest irdumist. Prosotsiaalse käitumise mudeldamine on üks lähenemisviisidest, mis loob selleks hea raamistiku. Kemshalli ja Cantoni (2003) järgi on selline mudeldamine samal ajal nii mõtlemis- ja käitumisviis kui ka kindla ülesehitusega käitumisstrateegiate jada.

Huvi prosotsiaalse käitumise mudeldamise vastu kasvas 1970. aastate lõpus, kui mõjukad autorid (Andrews jt, 1979) avaldasid ülevaateuuringu, mis rõhutas, et kliendiga koostöösuhte loomine ning prosotsiaalsetele käitumisviisidele tähelepanu pööramine ja nende võimendamine on seotud korduvate õigusrikkumiste vähenemisega. Hiljem arendas Trotter (1994, 1996) oma uuringutes neid ideid edasi. Trotteri (2009) kirjutisest leitud põhiideed on tõstatatud ka Cherry teoses (2010): prosotsiaalse käitumise mudeldamine on protsess, kus töötaja on positiivne, motiveeriv eeskuju, et esile tuua inimeste parimad omadused. Samal ajal hõlmab see ka antisotsiaalsete hoiakute ja käitumisega tegelemist toetaval ja empaatilisel viisil.

Prosotsiaalse käitumise mudeldamise teoreetiline alus on sotsiaalse õppimise teooria (Bandura, 1977), mis näitab,

Prosotsiaalse käitumise mudeldamine on „töötamise viis, kus ametnikud mudeldavad suheldes vangide/kriminaalhooldusalustega oma käitumise ja eeskujuga prosotsiaalseid väärtusi ja käitumist“ (Trotter, 2009: 142).

et õppimine võib toimuda vaatluse kaudu, ilma et õppija oleks otseselt kaasatud. Bandura (1977) sõnastas mõned õppimise reeglid, mida võib leida ka prosotsiaalse mudeldamise praktikas:

- inimesed õpivad siis, kui teema on neile oluline,
- inimesed õpiavad sellelt, keda nad austavad,
- inimesed õpivad paremini premeerimise kui karistuse abil.

Prosotsiaalne mudeldamine ei ole konkreetne tehnika, mida vahetevahel kasutada, vaid pigem tööviis või stiil. Selleks on vaja:

- arendada kliendiga ausat ja avatud suhet, mis põhineb siiral huvil ja optimismil,
- ette näidata ja julgustada prosotsiaalset käitumist,
- taunida antisotsiaalseid hoiakuid ja käitumist,
- kasutada võimu läbipaistvalt ja selgelt,
- selgitada avatult töötajate rolli,
- teha kliendiga aktiivset tööalast koostööd,
- austada inimeste individuaalseid erinevusi (Cherry, 2010).

Prosotsiaalse käitumise mudeldamise eeldused on inimeste austamine ja usk nende võimesse muutuda, kuid see üksi ei taga veel käitumise muutumist. Korduvate õigusrikkumiste vähendamiseks peaks prosotsiaalset mudeldamist rakendama empaatiaga (Andrews jt, 1979) ja teiste tegevustega, mis soodustavad kuritegevusest irdumist (nt töökoha leidmine, eluasemeteenused) (McCulloch, 2010; Trotter, 2015). Lisaks peaks praktikas koos prosotsiaalse käitumise mudeldamisega rakendada ka probleemilahendusoskuste õpetamist (Trotter, 2015). Teine oluline tähelepanek on see, et prosotsiaalne mudeldamine toimib paremini kontekstis, mis jagavad selle lähenemise aluseks olevaid väärtusi: austus, optimism muutuste suhtes, autonoomia, areng jne.

3.2. Miks on prosotsiaalse käitumise mudeldamine oluline?

Uuringutes on leitud, et prosotsiaalse käitumise mudeldamine aitab kaasa korduvkuritegevuse vähendamisele. Andrews jt (1979) jõudsid järeldusele, et omavaheline suhe, prosotsiaalne mudeldamine ja empaatia rakendamine on toimiva sekkumise olulised koostisosad. Sama tõdemuseni jõuti ka Dowdeni ja Andrews (2004) metaanalüüsis, kus peeti prosotsiaalse käitumise mudeldamist üheks korrektsiooni põhioskuseks, millel võib olla mõju retsidiivsusele.

Trotteri (1993, 1996) tehtud empiirilised uuringud on näidanud, et prosotsiaalse käitumise mudeldamine, probleemilahendusoskuste õpetamine ja empaatia rakendamine võivad vähendada retsidiivsust 25–50%. McIvor (1998) on lisanud, et

prosotsiaalse mudeldamise kasutamine üldkasulikus töös avaldab otsest mõju reeglitest kinnipidamisele.

Bonta ja Rugge (2004) väitsid, et retsidiivsus väheneb siis, kui korrektsioonitöö põhineb riskihindamisel, positiivsel kinnitamisel, antisotsiaalse käitumise taunimisel, probleemide lahendamisel ja kogukonnas teenuste kättesaadavusel. Samas on ka leitud, et vaid 2/3 juhtumikorraldajatest kasutab positiivset kinnitamist ja vaid vähesed reageerivad antisotsiaalsele käitumisele (STICS; Bonta jt, 2011).

3.3. Kuidas rakendatakse prosotsiaalse käitumise mudeldamist praktikas?

Erialakirjanduse järgi (Cherry, 2010; Trotter, 2015) on prosotsiaalsel mudeldamisel praktikas neli põhikomponenti: prosotsiaalse käitumise tuvastamine, positiivse käitumise ja hoiakute kinnitamine, antisotsiaalse käitumise ja hoiakute taunimine ning eeskujuks olemine.

a. Prosotsiaalse käitumise ja hoiakute tuvastamine

Enne käitumise kinnitamist peame veenduma, et see on õige käitumisviis, mida soovime, et klient kordaks. Korrektsiooni valdkonnas võib olla eesmärk arendada kliendi empaatiavõimet, aidata mõista kuriteo tagajärgi nii kannatanule, ühiskonnale kui ka kliendile endale, muutusi esile kutsuda ja koostööaldis olla. Samas võib juhtumikorraldaja julgustada kasutama ka muid inimlikke hoiakuid ja käitumisviise, mis võivad aidata kliendil paremini ühiskondlikult toimida: öelda aitäh, näidata üles kannatlikkust, täita ettenähtud ülesandeid, arvestada teiste seisukohti jne.

Harjutus

Tehke paarides nimekiri käitumisviisidest, mida sooviksite klientides edendada. Mõned neist võivad olla seotud õigusrikkumisega, teised aga asjakohased muude sotsiaalsete olukordade puhul.

Oluline on see, et käitumine, mida me tahame edendada, oleks kliendi jaoks saavutatav (Davies, 2001). Kui me soovime näha käitumist, milleks klient pole suuteline, siis võib tal kaduda motivatsioon üldse midagi proovida.

Oluline on igas organisatsioonis saavutada üksmeel selles, millist käitumist ja hoiakuid soovime tugevdada. See võib kaasa aidata praktika ühtlustamisele ja suurema sisemise järjepidevuse loomisele. Me ei tohi unustada, et õigusrikkujad kohtuvad rohkem kui ühe juhtumikorraldajaga. On hea, kui kõik juhtumikorraldajad edendavad samu väärtusi ja käitumist.

Harjutus

Karistuse täideviimise üks peamisi eesmäärke on kliendi taasühiskonnastamine ja suunamine õiguskuulekale käitumisele. Vanglateenistuse väärtused on toetavus, teotahe, julgus ja ustavus⁴.

Arutle, kuidas karistuse täideviimise eesmärgid ja vanglateenistuse väärtused lähevad kokku Sinu jaoks oluliste käitumisviisidega.

b. Prosotsiaalse käitumise ja hoiakute kinnitamine

Positiivse käitumise kinnitamise korral kiputakse seda üldjuhul kordama, aga selle tähelepanuta jätmisel võib see ära kaduda. Sageli ei tunnusta juhtumikorraldajad väikseid, kuid olulisi prosotsiaalseid käitumisviise (näiteks õigel ajal saabumine, eitava vastuse aktsepteerimine, püüe viisakas olla). Kui me prosotsiaalseid käitumisviise ei tugevda, siis kipuvad need hääbuma.

Positiivse käitumise premeerimine on üldjuhul sõnaline. Tegemist on lihtsate kinnitustega, nagu kiitus või tänu. Preemiateks võib olla ka avalik tänamine või äramärkimine, tunnustus, erineva vastutusastmega ülesande andmine, võimaluste andmine, materiaalsed motivaatorid (Cherry, 2010). Näiteks võib avalikuks äramärkimiseks pidada ka kinnipeetava kunstiteose saatmist näitusele või sotsiaalprogrammi läbides tunnustuse saamist. Võimaluste andmise hulka võib kuuluda kogemusnõustamise grupi läbiviimine vanglas (nt AA grupi juhtimine) või vaba aja veetmise võimaluse andmine jalavõruga kriminaalhooldusalusele. Materiaalsete motivaatorite näitena saab tuua Eesti vanglasüsteemis noorteüksuse motivatsiooniprogrammi, kus head käitumist premeeritakse.

Harjutus

Tee nimekiri preemiatest, mis on Sinu arvates klientidega töötades kasulikud.

Preemiaid on erisuguseid, aga selleks, et need toimiksid motivaatorina, peavad need olema tõhusad. Millised on tõhusate preemiate omadused? Tuginedes õpiteooriatele saame öelda, et preemia peaks:

⁴ <https://www.vangla.ee/et/vanglateenistuse-vaartused>

- järgnema soovitud käitumisele kiirelt (näiteks peaks tänama / kiitma korrektse käitumise eest vahetult, mitte mõni aeg hiljem),
- olema kliendi jaoks oluline (näiteks räägitakse noorte motivatsiooniprogrammi preemiad noortega läbi, et need oleksid noorte jaoks tähtsad alates sellest, milline on meeltemööda lisatoit või millist filmi filmiõhtul vaadata),
- olema proportsioonis käitumisega, mida me tahame tugevdada (näiteks ei peaks me avalikult hakkama tänama või tunnustusi jagama, kui isik ütles üks kord „Aitäh!“),
- olema etteaimatav (näiteks teab kinnipeetav, et kui järgib kaks nädalat vangla kodukorda, siis saab motivatsiooniprogrammis järgmise preemia).

Veel ühe olulise punkti tõstatas Rex (2004), kes väitis, et preemia tuleks suunata konkreetsele käitumisele. Teisisõnu peaks klient täpselt aru saama, millist käitumist temalt oodatakse.

Praktiline soovitus

On oluline, et töötaja oleks väga täpne käitumise suhtes, mida ta tahab tugevdada. Näiteks ütleb ta järgmist: „On tore märgata, et te olete valvurite suhtes viisakas ja täidate korraldusi“, mitte: „Mulle meeldib teie käitumine viimasel ajal“.

Vangla tingimustes peab olema väga täpne juhised selle kohta, kuidas kasutatakse preemiaid ja karistusi. Eelkõige peaks kinnipeetavatel preemiade ja karistusega seoses tekkima õigusparasuse tunne. Selleks peavad need olema:

- läbipaistvad – peab olema selge, kellele need on mõeldud ja millal,
- järjepidevad – neid tuleb rakendada iga kord, kõigi samas olukorras olevate inimestega ja võrdsetel alustel,
- õigustatud – neid tuleb rakendada õiglaselt ja need peavad olema vastavuses käitumisega,
- saavutatavad – kinnipeetavad peavad olema suutelised need välja teenima (näiteks alaealistele mõeldud motivatsiooniprogrammis on saabunud juba automaatselt sees, sest muidu ei suutnud paljud neist üldse preemiasüsteemi jõuda),
- seaduslikud – preemiad ei tohi minna kehtivate õigusaktidega vastuollu,
- astmelised – süsteem peab olema kasvav, alates lihtsamatest preemiast kuni raskesti ligipääsetavateni (näiteks noorte motivatsiooniprogrammi kõige esimese taseme preemia on lisatoitlustus, aga viimase taseme oma juba kodukülastus) (Cherry, 2010).

c. Antisotsiaalse käitumise taunimine

Sageli on antisotsiaalsele käitumisele reageerimine juhtumikorraldajatele vastumeelne. Tavaliselt kardavad nad, et see võib mõjuda negatiivselt koostöösuhtele. See ei ole tösi. Vastupidi, on leitud, et probleemsele käitumisele reageerimine ennastkehtestavalt, kuid lugupidavalt võib tegelikult koostöösuhtele kasuks tulla (Willis, Daisley, 1995).

Juhtumikorraldaja kohtab sageli kinnipeetavaid või kriminaalhooldusaluseid, kes üritavad oma kriminaalsele käitumisele selgitust pakkuda (nt „Olin purjus“, „Ega ma ise, läksin sõpradega kaasa“). Sellistele antisotsiaalsetele selgitustele tuleb reageerida, et klient mõistaks, et te ei nõustu nendega. Selle sõnumi edastamine kliendile peaks olema järgmine: „Ma mõistan ja ma aktsepteerin teid, aga ma ei kiida heaks sellist käitumist.“

Näide

Klient: „Sõbrad käskisid mul akna puruks lüüa ja sisse minna, et ehteid varastada.“
Juhtumikorraldaja: „Ma tean, et sõbrad on tähtsad ja me tahame neile meeldida. Siiski ei saa me teha asju, mis on seadusvastased – nagu varastamine – lihtsalt sellepärast, et nad käskisid meil seda teha. Mida te oleksite võinud selles olukorras teha?“

Harjutus

Tehke väikestes rühmades arutelu, millised on need antisotsiaalsed käitumisviisid, mis pole seadusega karistatavad, aga pole ka ühiskonnas aktsepteeritud.

Üks hea viis antisotsiaalsele käitumisele reageerimiseks, aga ka ei ütlemiseks või piiride seadmiseks on ennastkehtestav suhtlemine.

Back ja Back (1991, tsiteeritud Cherry (2010) kirjutises) väidavad, et enesekehtestamine hõlmab järgmist:

- oma õiguste eest seismine ilma teise õigusi rikkumata,
- oma vajaduste, eelistuste või tunnete väljendamine viisil, mis ei ole kartlik, ärev ega ähvardav,
- otsene ja aus suhtlemine kahe võrdse partneri vahel.

Ennastkehtestav/prosotsiaalne tagasiside on suhtlemisvorm, mis kasutab empaatiat, aktiivset kuulamist või motiveeriva intervjuerimise oskust, tuues välja, mis läks kliendi käitumises valesti ja kuidas seda muuta. Praktikas on prosotsiaalsel tagasisidel kuus etappi (põhineb Cherry (2010) kirjutisel).

1. Veenduge, et te mõlemad teate, millest räägite. Tuleb teha kindlaks, et nii juhtumikorraldaja kui ka klient räägivad samast probleemsest käitumisest. Võimaluse korral tuleks anda tagasisidet kohe pärast probleemse käitumise ilmnemist. See ei ole aga alati võimalik, sest ümber on palju kõrvalseisjaid. Sel juhul peab juhtumikorraldaja olema nii konkreetne kui võimalik: „Ma tahaksin rääkida sellest, kuidas te käitumise valvuriga hommikuse loenduse ajal.“
2. Veendu, et kirjeldad käitumist, mitte inimest ega tema isiksust – käitumine on konkreetne ja seda saab muuta ning seetõttu peab just konkreetne käitumine fookuses olema. Hea praktika pole öelda: „Mulle ei meeldi teie suhtumine“, vaid võiks öelda: „Mind ajab segadusse, kui näen, et kõlgetate jalgu ja vaatate aknast välja, kui ma teiega räägin. Mulle tundub, et te ei kuula.“ Sellisel viisil sõnumit edasi andes ei süüdistata me teist osapoolt mitte kuulamises, vaid kirjeldame, mis tunde tema käitumine meis tekitab.
3. Selgita käitumist, mida soovid, et klient muudaks – ideaalis kaasa klient soovimatu käitumise määratlemisse. Kui see ei ole võimalik, võib selle tema eest välja öelda. Oluline on olla selge ja arusaadav. Ärevus või endas kahtlemine ei mõju ennastkehtestavalt. Juhtumikorraldaja peaks ütleva: „See, kuidas te vestluse ajal kogu aeg ringi liigute ja välja vaatate, tekitab minus tunde, nagu te ei oleks pühendunud sellele, mida me siin teeme.“ Sama sõnum ei oleks nii veenev, kui töötaja sõnastaks selle nii: „Ma ei tea, aga kui tohib, siis ma arvan, et mõnikord ei pööra te tähelepanu sellele, mida me siin teeme. Tundub, nagu te vaataksite kogu aeg välja või kõnnite ruumis ringi. Ma ei tea ... Ma lihtsalt räägin ...“.
4. Selgita, miks Sa tahad, et klient muudaks oma käitumist. Ka selles kontekstis on oluline kasutada mina-sõnumit. Näiteks „Ma olen väga pettunud, et te rikkusite reeglit mitte tulla minuga kohtumisele alkoholijoobes. Te tegite viimase kolme kuu jooksul nii palju edusamme. Ma pean meie tänase kohtumise homsele tõstma“. Klient peab aru saama, et tema käitumine rikub olulist reeglit, milles on esmakohtumisel kokku lepitud.
5. Räägi sellest, mis võiks olla teistmoodi – kasulik on, kui klient pakub ise välja lahenduse, kuidas teisiti käituda (nt „Ma palun vabandust. Mul oli oma naisega probleeme ja ma ei oleks pidanud tulema teiega sellisena kohtuma. Ma oleksin pidanud teile helistama, et kohtumine edasi lükata“). Kui see ei ole võimalik, võib juhtumikorraldaja teha oma ettepaneku.
6. Ära mine liiale, vastandumine on ebameeldiv ka kliendile. Näiteks soovitab Trotter (2015) anda vähemalt neli kinnitust ühe negatiivse märkuse kohta (4/1 reegel). Sama väidab ka Burns (1994), kes leidis, et need kriminaalhooldusametnikud, kes keskendusid korduvate õigusrikkumiste vähendamisel rohkem positiivsele, olid edukamad kui need, kes keskendusid negatiivsele. Samuti ei soovitata vastandumist kasutada koostöösuhte varajases etapis. Shulman (1991) väidab, et kui seda kasutatakse liiga vara ega tasakaalustata piisavalt positiivsete kinnitustega, võib vastandumine avaldada negatiivset mõju.

Antisotsiaalsele käitumisele reageerimisel on oluline, et kehakeel oleks vastavuses väljaöeldud sõnumiga (Trotter, 2015; Cherry, 2010). Näiteks ei ole kohane korrale kutsuva vestluse ajal kogu aeg naeratada või kliendi õigustusi kuulates noogutada ja mitteverbaalselt heaks kiita.

Enesekehtestamine on treenitav ning kui seda pidevalt kasutada, siis on vilumus suurem ja ärevus väiksem. Nagu eespool mainitud, võib seda kasutada ka piiride seadmisel või klientide erinevate põhjendamatute taotluste tagasilükkamise korral.

d. Eeskujuks olemine

Inimesed kipuvad õppima nendelt, keda nad austavad, järgides nende käitumist ja sellega kaasnevat tagajärge. Järgimine võib toimuda mõlemas suunas: prosotsiaalses või antisotsiaalses. Tavaliselt räägitakse vanglasüsteemis sellest, kuidas kinnipeetavad õpivad kaaslastelt antisotsiaalset käitumist, aga nüüd vaatame, kuidas ise eeskujuks olemine aitab klientidel õppida prosotsiaalset käitumist.

3.4. Mida saab teha juhtumikorraldaja, et olla positiivne eeskuju?

Trotter (2004) leidis, et taasühiskonnastamise tulemused on paremad, kui juhtumikorraldaja peab kinni kokkulepetest ja temaga on võimalik hõlpsasti kontakti saada.

Harjutus

Oled just tööle asunud juhtumikorraldaja ja jagad kabinetti kogenud kolleegiga. Juba mitmendat korda heliseb telefon. Kolleeg ütleb, et helistab üks tüütu klient, kellel pole mitte midagi teha. Ta helistab juba päevi. Oled märganud, et kolleeg eirab tihti sel viisil kliendi kõnesid. Kuidas reageerid olukorrale? Mida ütled kolleegile?

Rex ja Maltravers (1998) leidsid Ühendkuningriigis, et prosotsiaalse käitumise mudeldamine on mõjukam, kui juhtumikorraldajal oli klientide hulgas moraalne autoriteet. Lisaks on leitud (Trotter, 2015), et teatud viisil eneseavamine võib aidata kaasa prosotsiaalsele käitumisele. Eelkõige toob ta välja, et positiivselt võib mõjuda oma kogemuse jagamine mõne raske elusituatsiooniga hakkama saamisel. See on paljuski sarnane isikliku eneseavamisega, millest oli juttu juba eelmises peatükis (D'Augelli, Hauer, 1980).

Näide

Juhtumikorraldaja: „Ma tean, mida te silmas peate. Ka mina olen pärast lähedase kaotust olnud endast väljas ja olin nende vastu, kes mind aidata püüdsid, trotsi täis.“

Lisaks soovitab Cherry (2010), et töötajad, kes tahavad olla positiivne eeskuju, peaksid:

- austama individuaalseid erinevusi,
- järgima ise reegleid ja seadusi,
- olema täpsed,
- olema usaldusväärsed („Ma teen seda, mida ma lubasin teha“),
- olema järjekindlad ja õiglased,
- püüdma olukorda parandada, tunnistades ja parandades vajaduse korral ka enda vigu,
- ennast kehtestama.

Eri autorid (Gast, Taylor, 1998; Cherry, 2010) on koostanud nimekirja teguritest, mis muudavad mudeli edukaks. Eesmärk on:

- olla keegi, keda austatakse ja keda peetakse usaldusväärseks;
- olla kindel käitumises, mida mudeldatakse (nt on seaduskuulekad);
- mitte olla liiga täiuslik. Kui tundub, et kellegi jaoks tuleb kõik liiga lihtsalt, võib see olla teiste jaoks demotiveeriv;
- pidada meeles, et kõik ei õpi ega mõtle ühtemoodi;
- olla aktiivne ja osavõtluk. Kliendi kaasamine otsustamisse või protsessi võimendab kliendi valikut ja vähendab vastupanu. Mõnikord tuleb töötajal keskenduda hoopis kliendi prioriteetidele, isegi kui need pole määratud kriminogeensete vajadustena.

Harjutus

Tee koos oma kliendiga (kinnipeetav või kriminaalhooldusalune) või kolleegiga nimekiri ideaalse juhtumikorraldaja omadustest. Kui lähedal oled sellele profiilile? Kas nimekirjad on sarnased? Mida saad teha enda parandamiseks?

Lõpetuseks peaksime meeles pidama, et juhtumikorraldaja ülesanne ei ole olla inimeste vastu kena, vaid pigem mudeldada prosotsiaalseid käitumisviise ning taunida antisotsiaalseid käitumisviise ja hoiakuid.

3.5. Prosotsiaalse käitumise mudeldamine – piirangud ja eetika

Kõik prosotsiaalsuse ja antisotsiaalsusega seotu on väga sügavalt põimunud meie kultuurilise arusaamaga maailmast. Mis on ühes kultuuris prosotsiaalne, võib olla teises neutraalne või antisotsiaalne (näiteks naiste ühiskondlik positsioon eri kultuurides). Kuna prosotsiaalne mudeldamine kujundab prosotsiaalset käitumist ja vastandub antisotsiaalsele käitumisele, peab juhtumikorraldaja olema teadlik oma väärtustest ja vältima nende peale surumist (eriti küsimustes, mis ei ole seotud karistuse täideviimisega). Näiteks võime arvata, et töökus ja karjäär on meie ühiskonnas olulised väärtused, kuid eri kultuurist või erinevate elule seatud ootustega inimesed ei pruugi sellele samamoodi vaadata. Samas ei ole juhtumikorraldaja ülesanne seda muutma hakata. Trotter (2015) annab sellega seoses olulise nõuande: juhtumikorraldaja peaks püüdma eelkõige märgata antisotsiaalset käitumist ja reageerima sellele. Juhtumikorraldaja ei tohiks aga vastanduda käitumisviisidele, mis ei ole seotud antisotsiaalse käitumisega (nt abiellumise küsimus, maailmavaatelised tõekspidamised). Niimoodi toimides väldib juhtumikorraldaja survestamist ja ebaseaduslikult klientidele oma maailmavaate pealesurumist.

Prosotsiaalse käitumise mudeldamist on kritiseeritud kui manipulatiivset lähenemist. Soodustades teatud käitumisviise ja tõrjudes teisi, püüab juhtumikorraldaja muuta kliendi käitumist. Samas täpselt seda juhtumikorraldajalt oodataksegi. Tema ülesanne on muuta kuritegelikku käitumist ja aidata kaasa ühiskonna turvalisusele. Eetiline probleem tekib siis, kui käitumist püütakse muuta nii, et klient ise ei ole sellest teadlik. Seetõttu peaks eetiline tegevus lähtuma nii kliendi kui ka töötaja selgest arusaamisest, milline on koostöö olemus ja kuidas see võib kaasa aidata käitumise muutumisele.

Ühise mõistmise esimene eeltingimus on see, et juhtumikorraldaja on teadlik, kui suurt mõju võib tema käitumine kliendile avaldada. Teadusuuringud näitavad paraku, et sageli ei ole juhtumikorraldajad oma käitumise mõjust teadlikud (Trotter, 2002, 2004). Teine eeltingimus selleks, et prosotsiaalne mudeldamine oleks eetiline, on veendumus, et juhtumikorraldaja ei tugevda antisotsiaalseid väärtusi ja käitumisviise. Uuringud (nt Burns, 1994; Trotter, 2004) on näidanud, et töötajad tugevdavad mõnikord tahtmatult käitumist, mida nad tahaksid muuta. Oma tegevuse pidev analüüsimine võib juhtumikorraldajatel aidata seda riski vältida. Mõnes riigis kasutatakse sotsiaalse suunitluse mõõtmiseks mitmesuguseid skaalasid. Üks selline küsimustik on Goughi sotsialiseerimise skaala (*Gough Socialization Scale*) (Gough, 1960), millega saab mõõta, kui palju on inimestel prosotsiaalseid või antisotsiaalseid väärtusi.

McCulloch (2010) ja Trotter (2015) toovad ka välja, et prosotsiaalne mudeldamine jätab tähelepanuta kuritegevuse laiemad ühiskondlikud põhjused (nt vaesus, sotsiaalne ebaõiglus) ja jääb seetõttu ühekülgseks. Seetõttu ei saa prosotsiaalset mudeldamist kasutada eraldi muudest sekkumistest, nagu probleemilahendusoskuste õpetamine, kognitiivsed käitumisprogrammid, praktiline abi. On ütlematagi

selge, et ainult prosotsiaalne mudeldamine ja empaatia rakendamine tühja kõhtu ei täida.

Hoolimata piirangutest on sotsiaalne mudeldamine tõhus tegevus korduvate õigusrikkumiste vähendamisel ning seda tuleks rakendada koos teiste korrigeerimis- ja ennetusmeetmetega. Selle peatüki lisas 4 on Durnescu loodud küsimustik, mis aitab mõõta prosotsiaalse mudeldamise kasutamist igapäevatoos.

Tähtsamad õpipunktid

- Prosotsiaalse käitumise mudeldamine on tööviis, mille abil edendavad juhtumikorraldajad prosotsiaalseid käitumisviise ja vaidlustavad antisotsiaalseid.
- See lähenemine põhineb sotsiaalse õppimise teooriatel.
- Prosotsiaalse mudeldamise kasutamine võib vähendada korduvaid õigusrikkumisi kuni 50%.
- Prosotsiaalne mudeldamine toimib paremini siis, kui loodud on tugev koostöösuhe ja omavaheline suhtlus on empaatiline.
- Prosotsiaalne mudeldamine hõlmab nelja komponenti: prosotsiaalse käitumise ja hoiakute tuvastamine, prosotsiaalse käitumise ja hoiakute kinnitamine, antisotsiaalse käitumise taunimine ning eeskujuks olemine.
- Kuigi antisotsiaalsele käitumisele reageerimine on keeruline, on see õigusrikkujatega töötamise korral oluline oskus.
- Ennastkehtestav suhtlemine ja prosotsiaalne tagasiside aitavad antisotsiaalsele käitumisele austavalt ja tõhusalt reageerida.

Kordamiseks

Harjutus 1

Loe läbi, mida klient ütleb, mõtle tõhusatele preemiatele ja kirjuta kliendile vastus.

Klient: „Mul on õnnestunud juba neli nädalat kaine olla ja ma tunnen end suurepäraselt. Mul on hea söögiisu ja mul ei ole enam kogu aeg halb olla.“

Harjutus 2

Klient: „Mul oli helistamise aeg ja nõudsin valvurilt telefoni. Ta vastas, et tal on kiire. Mis mõttes kiire? Minu helistamise aeg. Muidugi ma hakkasin tema peale karjuma ja võib olla tuli ka mõni ropp sõna, aga mida ma teha saan, kui ta mind närvi ajab. Järgmine kord nii lihtsalt see asi tal enam läbi ei lähe.“

Juhtumikorraldaja: „Ma mõistan, et te vihastasite, kui helistada ei saanud. Kuid valvuri ähvardamine ei ole õigustatud. Vägivalla pärast te siin oletegi. Teen ettepaneku sellisest käitumisest rääkida ja vaatame, mida me saame selle vältimiseks teha. Kas see sobib teile?“

Palun kommenteerige. Milliseid meetodeid kasutati? Milliseid ennastkehtestava tagasiside elemente te märkasite? Mida võiksite teha teisiti?

Harjutus 3

Viige paarides läbi rollimäng, kus üks osapool on klient ja teine juhtumikorraldaja. Valige endale stsenaarium, mis oleks teie tööle kõige lähedasem. Esmalt mängige läbi olukord, kus juhtumikorraldaja kinnitab prosotsiaalset käitumist. Seejärel harjutage antisotsiaalsele käitumisele reageerimist. Võimaluse korral salvestage vestlus telefonis. Kuulake salvestust ja arutage koos. Mis läks hästi? Mida saab parandada? Mis oli eriti keeruline? Mida võiksite teha teisiti?

Harjutus 4

Arutage väikestes rühmades, miks on empaatia ja toimiv koostöösuhe prosotsiaalse mudeldamise jaoks olulised eeltingimused.

Lisamaterjal

Rooney, R. H., Mirick, R. G. (2018). *Strategies for work with involuntary clients*. Columbia University Press.

Trotter, C., Ward, T. (2013). Involuntary Clients, Pro-social Modelling and Ethics. *Ethics and Social Welfare* 7 (1), 74–90.

Chris Trotteri esitlus YouTube'is: <https://www.youtube.com/watch?v=WAJHDABgics&t=152s>

Kasutatud kirjandus

Andrews, D. A., Keissling, J. J., Russell, R. J., Grant, B. A. (1979). *Volunteers and the One-to-One Supervision of Adult Probationers*. Toronto: Ontario Ministry of Correctional Services.

Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Bonta, J., Bourgon, G., Ruge, T., Scott, T.-L., Yessine, A., Gutierrez, L., Li, J. (2011). An experimental demonstration of training probation officers in evidence-based community supervision. *Criminal Justice and Behavior* 38, 1127–1148.

Bonta, J., Ruge, T. (2004). *Case Management in Manitoba Probation*. Ottawa, Canada: Solicitor General.

Burns, P. (1994). *Pro-social Practices in Community Corrections Honours Thesis*. Melbourne: Monash University, Dept of Social Work.

Cherry, S. (2010). *Transforming Behaviour: Pro-Social Modelling in Practice*. Cullompton, Willan.

Danish, S. J., D'Augelli, A. R., Hauer, A. L. (1980). *Helping skills* (2. trükk). New York: Human Sciences Press.

Davis, R. A. (2001). A cognitive-behavioral model of pathological Internet use. *Computers in Human Behavior* 17 (2), 187–195.

Gast, L., Taylor, P. (1998). *Influence and Integrity: A Practice Book for Pro-social Modelling*. Birmingham: Midlands Probation Training Consortium.

Kemshall, H., Canton, R. (2002). *The effective management of program attrition: A report for the National Probation Service (Welsh Region)* (avaldamata aruanne). London, UK: National Probation Service.

McCulloch, T. (2010). Exploring community service, understanding compliance väljaandes *Practice* (toim) F. McNeill, P. Raynor ja C. Trotter *Offender supervision: New Directions in Theory, Research and Practice*. Abingdon: Willan.

McIvor, G. (1998). Jobs for the boys? Gender differences in referral for community service. *Howard Journal* 37, 280–290.

Rex, S., Gelsthorpe, L., Roberts, C., Jordan, P. (2004). *What's promising in community service: implementation of seven Pathfinder projects*. London: Home Office.

- Rex, S., Maltravers, A. (1998). *Pro-Social Modelling and Legitimacy*. University of Cambridge Institute of Criminology.
- Shulman, L. (1991). *Interactional social work practice: Toward an empirical theory*. Itasca, Illinois: FE Peacock.
- Trotter, C. (1993). *The Supervision of Offenders — What Works Monash Social Work Dept and Victorian Dept of Justice*. Melbourne.
- Trotter, C. (1994). *The Effective Supervision of Offenders* (avaldamata doktoritöö). LaTrobe University Melbourne.
- Trotter, C. (1996). The Impact of Different Supervision Practices in Community Corrections. *Australian and New Zealand Journal of Criminology* 29, 1, 29–46.
- Trotter, C. (2002). Worker Style and Client Outcome in Child Protection. *Child Abuse Review* 11, 38–50.
- Trotter, C. (2004). *Helping Abused Children and their Families*. Sydney: Allen and Unwin.
- Trotter, C. (2009). Pro-social Modelling. *European Journal of Probation* 1 (2), 142–152.
- Trotter, C. (2015). *Working with Involuntary Clients: A guide to practice*. New York: Routledge.
- Willis, L., Daisley, J. (1995). *The assertive trainer: A practical handbook on assertiveness for trainers and running assertiveness courses*. London: McGraw Hill Book Company.

Lisa 4.

Prosotsiaalse mudeldamise mõõtmise skaala

Palun andke igale punktile hinnang vahemikus 1 kuni 5, kusjuures 5 on oskus, mida kasutatakse täielikult ja nõuetekohaselt, ning 1 on see, kui oskus puudub.

Töötaja on kliendi suhtes empaatiline.

Töötaja ja kliendi vahel on hea suhe (hea silmside, avatus jne).

Töötaja premeerib alati, kui see on võimalik.

Preemiad on kliendi jaoks olulised.

Preemiad on proportsionaalsed.

Töötaja vaidlustab ennastkehtestavalt antisotsiaalseid hoiakuid ja käitumisi.

Töötaja teeb seda, mida ta lubas.

Nende kahe vahel on hea õhkkond.

Keskmine punktisumma kokku

Punktisummad kipuvad olema üsna kõrged. Seetõttu tuleks tähelepanu pöörata kõigile punktidele, mis jäävad alla 5.

4. Motiveeriv intervjuerimine

4.1. Mis on motiveeriv intervjuerimine (MI)?

1980. aastatel toimus USA-s sõltuvusravi valdavalt väga autoritaarselt ja konfronteeruva nõustamisena: nõustaja teadis, kuidas asjad olema peavad, ja nõudis kliendilt vastavat käitumist. See oli kontekst, milles töötas üks motiveeriva intervjuerimise loojatest Stephen Rollnick. Peagi taipas ta, et kliendi avatus *versus* kaitsepositsioonil olek, muutustejuu esilekutsumine *versus* samaksjäämise juu kinnitamine ning koostöösuhte olemus mõjutavad väga oluliselt kliendi motivatsiooni muutuda (Miller, Rollnick, 2013: 24). Sellest sai alguse uus meetod mittevabatahtlike klientidega tegelemiseks. Seda kasutati esmalt sõltuvusrehabilitatsioonis, kuid see laienes peagi ka teistesse psühhoterapiavaldkondadesse (nt depressiooni ja ärevusega tegelemine), juhtimise ja viimasel ajal ka korrektsiooni valdkonda.

Esiialgu kahtlesid Miller ja Rollnick (1991) selles, kuidas motiveerivat intervjuerimist üldse määratleda. Kuid oma teose „Motivational Interviewing” viimases väljandes (2013: 45) sõnastasid nad kolmeastmelise MI määratluse.

1. **Tavakasutajate määratlus:** motiveeriv intervjuerimine on koostööl põhinev vestlusstiil, mille eesmärk on tugevdada inimese enda tahet muutuda.
2. **Praktikute määratlus:** motiveeriv intervjuerimine on isikukeskne nõustamismeetod, mis on suunatud muutusega kaasaskäiva ambivalentsuse (kõhklev olek muutuste ees) uurimisele ja ületamisele. Motiveeriva intervjuerimise üldine meelelaad põhineb neljal omavahel seotud elemendil: partnerlus, aktsepteerimine, kaasaelamine ja esilekutsumine.
3. **Tehniline määratlus:** motiveeriv intervjuerimine on koostööl põhinev, eesmärgile suunatud suhtlemine, mis pöörab tähelepanu eelkõige muutustejuule. Selle eesmärk on tugevdada kliendi enda motivatsiooni ja pühendumist konkreetsele eesmärgile, seejuures arvestades inimese enda põhjusi muutumiseks ning hoides aktsepteerivat ja kaasaelatavat õhkkonda. Protsessina koosneb motiveeriv intervjuerimine neljast kattuvast protsessist: kaasamine, fookustamine, esilekutsumine ja planeerimine.

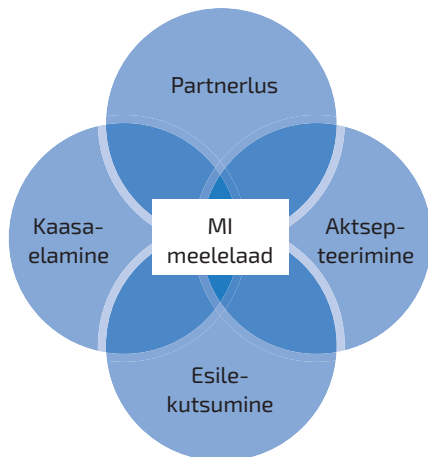
Esmajoones on motiveeriv intervjuerimine vestlus muutusest. See võib toimuda igas kontekstis, kuid oluline on see, et tegemist on koostööl põhineva vestluse, mitte loengu või monoloogiga. Motiveeriv intervjuerimine hõlmab rohkem juhendamist kui juhtimist ning selle eesmärk on tugevdada inimese enda motivatsiooni.

Harjutus

Motiveerivat intervjuerimist käsitlev kirjandus on täis metafoore. Üks kõige olulisemaid neist võrdleb motiveerivat intervjuerimist tantsimisega, mis vastandub maadlusele. Tantsu ajal peavad partnerid tähele panema muusikat ja teineteist, püüdma asetada üksteist samasse rütmi ja suunda. Tantsides liigub inimene pigem teisega koos, kui tema vastu. Maadluses üritavad osalejad üksteist üllatada ja teineteise üle domineerida.

Kui Sul on kliendiga keeruline vestlus, siis mõtle, kas te tantsite või maadlete.

Motiveeriva intervjuerimise omandamise kõige esimene tase on MI üldise meelelaadi mõistmine ja rakendamine. See koosneb neljast olulisest põhimõttest.



Joonis 1. Motiveeriva intervjuerimise üldine meelelaad

(allikas: Miller, Rollnick, 2013: 39)

Esimene oluline MI meelelaadi põhimõte on **partnerlus**. Motiveeriv intervjuerimine ei ole midagi sellist, kus klient on passiivne vastuvõtja või tehakse midagi tema eest ära. Pigem on see kliendiga koos tegutsemine ja seetõttu ongi koostöö

kahe osaleja vahel oluline. Niisugust põhimõtet rõhutatakse ka kuritegevusest irdu-
mist käsitlevas kirjanduses, kus seda nimetatakse koostöömimiseks (*co-production*).
Motiveeriv intervjuerimine ei ole mingi võluvits, mis paneb inimesed muutuma, vaid
viis, kuidas esile tuua nende oma motivatsioon ja vahendid eesmärgi saavutamiseks.

Praktiline soovitus

Motiveerivat intervjuerimist käsitlevas kirjanduses räägitakse, et inimestel on
kalduvus lahterdada asju õigeks ja valeks ning sisemine soov ennast ümbritsevat
vastavalt sellele parandada. Miller ja Rollnick (2013) nimetavad seda parandamis-
refleksiks. Juhtumikorraldajate üks suurimaid ülesandeid on mitte langeda nn **eksperti
lõksu**, kus nõustaja arvab, et ainult tema teab, mis on kliendile hea.

Teine oluline MI meelelaadi põhimõte on kliendi **aktsepteerimine**. Kuna aktsepteeri-
mine põhineb Carl Rogersi (1980) töödel, on oluline teada tema käsitlust. Tema järgi on
aktsepteerimisel neli põhimõõdet.

- **Absoluutne väärtus** (*absolute worth*) – igal inimesel on olemuslik väärtus ja
potentsiaal. Seetõttu on professionaalne lähenemine, et iga inimene on nõus-
tamise kontekstis usaldusväärne. Tingimusteta aktsepteerimine ei tähenda,
et aktsepteerime kõiki tegusid. Oluline on saata sõnum, et aktsepteeritakse
teist sellisena, nagu ta on, isegi siis, kui ei olda alati nõus tema käitumisega.

Mõttekoht

Nii nagu igal taimel on loomulik kalduvus kasvada valguse poole, kui talle antakse
piisavalt mulda, vett ja päikest, on iga inimene võimeline muutma oma käitumist,
kui tema väärtust inimesena aktsepteeritakse.

- **Empaatia** (*accurate empathy*) tähendab tõelist huvi mõista inimese enda
vaatenurka ehk näha maailma läbi tema silmade. Siin all ei mõelda inimese
haletemist („oh sind õnnetut, sa oled nii palju läbi elanud“), kaastunnet („mul
on kahju“) ega samastumist („olen seda sama läbi elanud, tean seda tunnet“).
Empaatia on võime mõista teise inimese seisukohti ilma hinnanguid andmata.
- **Autonoomia** (*autonomy support*) hõlmab iga inimese enesemääramisõiguse
austamist. Nii nagu märkis Rogers (1962: 93), võib kliendile tuua kasu „täielik
vabadus olla ja valida“.

Praktiline soovitus

Autonoomia rakendamine igapäevases töös võib olla vanglasüsteemis eriti keeruline, sest kliendi teatud valikute tagajärjel on kohus kehtestanud talle piirangud. Samas on oluline, et juhtumikorraldaja neid piiranguid vaid käskude ja keeldude keeles ei edastaks („Te ei või suhelda selle inimesega“), sest see tekitab kergesti vastupanu ja kahjustab koostöösuhet. Olgugi et need on kohtu kehtestatud piirangud, jääb inimesele alati alles valik neid reegleid järgida või mitte.

See ei tähenda, et kohustustest ja piirangutest ei peaks rääkima. MI põhimõtteid järgides tuleb seda teha nii, et inimese autonoomia säilib („Nagu te teate, ei luba kohus teil selle inimesega suhelda. Kui te siiski otsustate seda teha, pean sellest kohtule teada andma ja kohus võib otsustada saata teid tagasi vanglasse. Seda ei soovi me kumbki“).

- **Kinnitamine/toetusavaldus** (*affirmation*) tähendab inimese tugevuste ja püüdluste märkamist ja toetamist. Korrektsioonimaailmas oleme harjunud riske hindama ja keskendume sageli ainult puudujääkidele, mis vajavad muutmist. Kinnitamine tähendab inimese ressurside ja tugevuste märkamist ja esiletoomist.

Kolmas oluline MI meelelaadi põhimõte on **kaasaelamine**, mis tähendab kliendi healust lähtumist. See element lisab motiveerivale intervjuerimisele olulise eetilise mõõtme. Motiveerivat intervjuerimist ei tohi kasutada manipuleerimiseks, vaid selleks, et aidata inimestel leida motivatsioon muuta oma elu paremaks. Loomulikult on juhtumikorraldajad huvitatud sellest, et klient uusi õigusrikkumisi toime ei paneks. Oluline on kliendil aidata üles leida just tema jaoks motiveerivad põhjused seaduskuulekaks käitumiseks.

Neljas ja ühtlasi viimane MI meelelaadi põhimõte on **esilekutsumine**. Miller ja Rollnick (2013) ütlevad, et ressursid ja motivatsioon muutuda on kliendi sees juba olemas ja nõustaja ülesanne on see esile kutsuda. Hea näide on ambivalentsus, kus inimesel on samal ajal põhjusi nii muutumiseks kui ka mittemuutumiseks. Juhtumikorraldaja ülesanne on aidata leida ja koondada muutumise põhjused ning ka see, mis klienti muutuse tegemisel aitab või takistab.

4.2. Kas motiveeriv intervjuerimine on tõhus?

McMurrani (2009) tehtud metaanalüüs, mis käsitles narkootikumide kuritarvitajaid, preevangeelset seotud õigusrikkujaid ja roolijoodikuid, näitas, et üldiselt suurendab motiveeriv intervjuerimine ravile pühendumist, suurendab motivatsiooni muutumiseks ja tõenäosust käitumise muutmiseks. Arkowitz jt (2015) tõestasid ka, et motiveeriv intervjuerimine võib suurendada ravikoostööd psüühikahäirete korral. Motiveeriv intervjuerimine näib väga hästi sobivat nii töötamiseks kriminaalhooldusaluste kui ka kinnipeetavatega (Walter jt, 2010). Lisaks on uuringud näidanud, et MI annab häid

tulemusi alaealiste õigusrikkujate (Slavet jt, 2005) ja perevägivalda juhtumitega töötamisel (Rasmussen jt, 2008).

Motiveeriva intervjuerimise põhjal on loodud mitu lühisekkumist, et suurendada motivatsiooni muutmiseks. Üks neist algatustest on Uus-Meremaal rakendatav **lühiajaline motivatsiooniprogramm** (*Short Motivation Programme*), et õigusrikkujate motivatsiooni vahetult enne vabanemist suurendada. Selle pooleldi eksperimentaalse projekti hindamine tõestas, et õigusrikkujate motivatsioon suurenes ja säilis 3–12 kuud pärast programmi (Austin jt, 2011).

Kuigi teadlased on olnud MI mõju suhtes optimistlikud, tuleks efektiivsuse tõestamiseks teha lisauuringuid (Frost jt, 2018).

4.3. Muutuste dünaamika

a. Valmisolek

Mõned motiveeriva intervjuerimise uurijad peavad valmisolekut üheks tähtsamaks tunnuseks, mida on muutuseks vaja. Seda võib võrrelda meditsiinis patsiendi pulsi olemasoluga.

Selleks aga, et õigusrikkujal tekiks valmisolek muutuda, peab ta seoses olemasoleva käitumisega tundma muret või ebamugavust. Kui tema käitumine teda ei häiri, milleks siis seda muuta? Muutus peab olema inimese jaoks **tähtis**. Teiseks peab õigusrikkujal olema teatud **eneseusk**, et käitumist on võimalik muuta. Keegi ei saa läbi teha muutuste protsessi – mis on sageli väga keeruline ja raske –, kui ta ei tunne, et ta on selleks võimeline. Kui inimene tunneb end väärtusetuna, on muutuse elluviimise tõenäosus väga väike. Eneseusuga on seotud veel üks väga oluline valmisoleku komponent – **pädevus**. Kui inimene usub, et ei suuda midagi oma käitumise suhtes ette võtta, ei alusta ta ka teekonda muutusteks. Ja lõpuks on olulised mõningad **teadmised** selle kohta, kuidas on võimalik probleemi lahendada või oma käitumist muuta.

Näidisjuhtum

Tiit määrati kriminaalhooldusele ja kohus määras talle muu hulgas kohustuse läbida sotsiaalprogramm.

Juhtumikorraldaja: „Nii nagu esimesel kohtumisel arutasime, tuleb teil läbida sotsiaalprogramm. Mida te sellest arvate?“

Tiit: „Ma ei tea, mida see programm endast kujutab. Kas see on mingi ajupesu või midagi sarnast?“

Juhtumikorraldaja: „Üldse mitte. Me ei kasuta siin sedasorti võtteid (naeratades). See programm aitab teil paremini mõista oma käitumist ja õppida kontrollima alkoholi tarvitamist.“

Tiit: „Hästi, aga ma arvan, et mul ei ole niisugust asja vaja. Ma mõistan oma käitumist ja minu arvates ei ole mul alkoholiga mingit probleemi. Jah, ma tarvitan seda aeg-ajalt, aga selles ei ole midagi erilist. Nagu kõik teisedki.“

Juhtumikorraldaja: „Programm selgitab, mida alkohol teie kehale teha võib ning kuidas see teie käitumist mõjutada võib. See sõltub teist endast, kas te kasutate seda teavet või mitte. Ma näen teie toimikust, et kuritegu pandi toime alkoholi mõju all. Kas te oskate mulle sellest rohkem rääkida?“

Sellele dialoogile tuginedes esita järgmised küsimused:

1. Kas Tiit on valmis muutuma?
2. Mis tundub seoses valmisolekuga puuduvat?
3. Mida üritas juhtumikorraldaja teha?

Kui räägime käitumise muutumisest, siis on kasulik meeles pidada, et **ambivalentsus** muutuste suhtes on normaalne. Muutus on sageli keeruline ning inimestel võivad olla sellega seoses segased tunded ja mõtted. Ambivalentsus ei ole siiski ravimatu haigus. Vastupidi, see on osa muutumise protsessist ja sellega peamegi muutuse esile kutsumiseks tööd tegema.

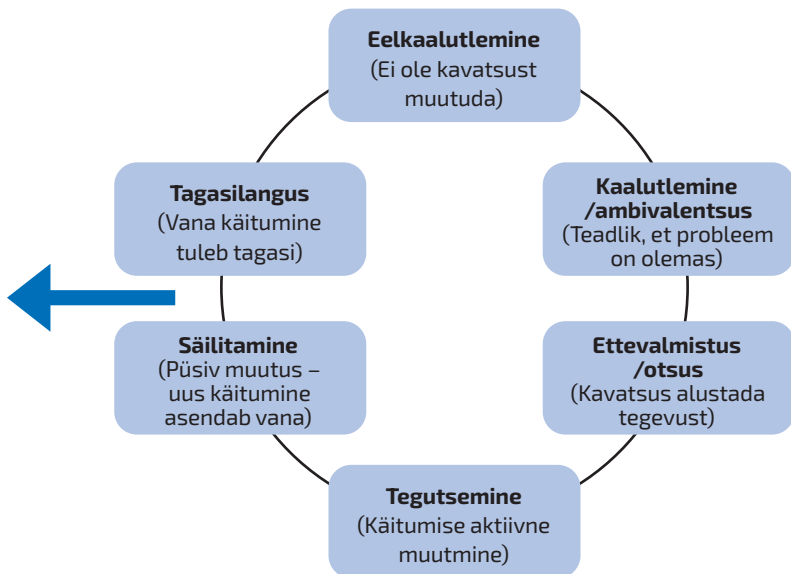
Lisaks **ei ole muutumine lineaarne**. See ei ole ühesuunaline teekond mittemuutumisest muutumiseni, vaid tagasilööke ja edusamme hõlmav protsess. Mõnikord naasevad õigusrikkujad oma esialgse mittesooitava käitumise juurde. Nagu õpiku esimeses peatükis rääkisime, siis on kuritegevusest irdumise protsess siksakiline.

Valmisolek ei ole staatiline. Vastupidi, see on midagi sellist, mida juhtumikorraldaja saab oma tegevusega suurendada või vähendada (Rosengren, 2009).

b. Muutuse tsükkel

Muutuste tsükli mudeli töötasid välja Prochaska ja DiClemente (1982) ning see kirjeldab muutuste protsessi kui ringi, mis jaguneb eri etappideks.

Eelkaalutluse etapis ei teadvusta klient oma käitumisega seotud probleeme ega tunne seetõttu soovi muutuda („Mul ei ole probleemi suitsetamisega“). Kaalutluse etapis on klient probleemist teadlik, kuid on muutuste suhtes endiselt kõhklevalt seisukohal („Mul võib olla probleem, aga ma ei tea, kas ma pean muutuma“). Ettevalmistuse või otsustamise etapis otsustab klient probleemi suhtes midagi ette võtta („Ma lõpetan suitsetamise“). Tegutsemise etapis teeb klient konkreetseid samme muudatuse rakendamiseks („Ma lõpetasin sigarettide ostmise“). Kuid muutuse tekitamine ei ole teekonna lõpp. Uus käitumine peab saama kliendi igapäevaelu osaks. Säilitamise etapis toimub muutuse tugevdamine. Kahjuks on vanade harjumuste juurde tagasi pöördumine muutuste protsessi osa ja seetõttu on tagasi langemine muutuste tsükklis omaette etapp.



Joonis 2. Muutuse tsükkel
Prochaska ja DiClemente (1982)

Praktiline soovitus

Oluline on mõista, et iga muutus on keeruline ja aeganõudev ning kui ebaõnnestutakse, siis pole sellest midagi hullu. See on normaalne muutusteprotsessi osa.

Juhtumikorraldaja roll oleneb sellest, millises muutuste protsessi etapis klient parasjagu on.

Tabel 3. Juhtumikorraldaja roll olenevalt muutuse etapist

Eelkaalutus	<ul style="list-style-type: none"> ● Peegeldav kuulamine ● Avatud küsimused ● Tugevuste rõhutamine
Kaalutus	<ul style="list-style-type: none"> ● Uuri muresid ● Räägi kõhklustest ● Analüüsi käitumise muutmise poolt- ja vastuargumente
Ettevalmistus/otsus	<ul style="list-style-type: none"> ● Aita kliendil mõelda, kes võiks muutuse juures toeks olla ● Julgusta tegema väikseid samme ● Aita kliendil koostada tegevuskava ja välja selgitada takistusi
Tegutsemine	<ul style="list-style-type: none"> ● Avatud küsimused ● Toeta enesetõhusust võimalike takistustega hakkama saamisel ● Tagasiside ● Tagasilanguse ennetamine
Säilitamine	<ul style="list-style-type: none"> ● Paku välja edu mudeleid ● Tagasiside plaanide kohta ● Empaatiat ● Aita kliendil koostada jätkuteo ja -tegevuste kava ● Tugevda sisemisi ressursse
Tagasilangus	<ul style="list-style-type: none"> ● Hinda tagasilanguse käivitajat ● Kavanda tõhusamaid toimetulekustrateegiaid (vajaduse korral muuta suunda) ● Vajaduse korral alusta uuesti kliendi kaasamisega

4.4. Motiveeriva intervjuerimise protsessid

Motiveeriva intervjuerimise meetod koosneb neljast protsessist, mis toimuvad enam-vähem üksteise järel: kaasamine, fookustamine, esilekutsumine ja planeerimine.

a. Kaasamine

Kaasamine on MI protsess, mille käigus luuakse usaldusel, empaatial ja avatusel põhinev koostöösuhe. Koostöösuhte kvaliteet on oluline eeltingimus edukaks sekku-miseks ning seetõttu on kaasamine alus kõigele, mis järgneb. Kaasamine võib juhtuda väga kiiresti juba esimese kohtumise ajal, aga võib võtta aega ka kuid. Lisateavet kaasa-mise kohta leiad koostöösuhte arendamise peatükist.

b. Fookustamine

Bordini (1979) järgi on koostöösuhte üks osa eesmärgi paika panemine. See on protsess, mille käigus juhtumikorraldaja lepib koos kliendiga kokku, mida klient muutma

hakkab. Oluline on see, et oleks ühine suunataju, milleni välja jõuda tahetakse. Selleks et juhtumikorraldaja saaks klienti eesmärgi poole suunata, peavad mõlemad teadma, kuhu liigutakse.

Nii vanglas kui ka kriminaalhoolduses koostatakse kliendi karistuse täideviimiseks plaan. Kavandada tuleb tegevusi uue kuriteo toimepanemise riskide maandamiseks ning reeglid karistusajaplaani koostamiseks on selgelt määratud. Samas võib kliendiga olla ka teisi eesmärke, mis võivad aidata tal pahandustest eemale hoida või oma elu parandada. Näiteks ei pruugi suhted lastega olla seotud kuriteo sooritamise põhjustega, aga need võivad kliendile anda tõuke kuritegelikust käitumisest loobuda.

Fookuse seadmiseks on vähemalt kolm suhtlemisstiili.

1. **Juhtimine** (*directing*) on ebavõrdne suhe, kus üks pool saab teisele öelda, mida peab tegema, ja selleks pole vaja põhjendusi anda. Juhtumikorraldaja võtab üle juhtimise ja ka vastutuse („Ma tean, mida teil on probleemi lahendamiseks vaja teha, ja tean, et te saate sellega hakkama”).
2. **Järgnemine** (*following*). Selle stiili puhul on keskseks kliendi kuulamine („Ma ei sunni teid midagi tegema. Usaldan teid ja usun, et leiate ise oma lahenduse, omal ajal ja oma tempoga”).
3. **Juhendamine** (*guiding*). Juhtumikorraldaja aitab leida kliendil oma teed, aga klient ise otsustab, mida ta teha tahab („Ma saan aidata teid, et te ise leiaksite sellele probleemile lahenduse”).

Motiveeriva intervjuerimise korral kasutame kõige rohkem juhendamist – keskteena juhtimise ja järgnemise vahel, et tasakaalustada liigset rangust või leebust. Samas ei tohi unustada, et motiveeriv intervjuerimine on koostööl põhinev vestlus, mitte kauplemine.

Praktiline soovitus

Juhtumikorraldajad hindavad sageli kliendi infovajadust üle. Eesmärk pole nõu anda, vaid muutust toetada.

c. Esilekutsumine

Esilekutsumine hõlmab kliendi enda motivatsiooni esile toomist ja eeldab kliendi osalust protsessis. See on motiveeriva intervjuerimise keskpunkt. Tavaliselt veenavad

inimesed ennast ise ega allu välisele survele, et end muuta. Väline surve või käskimine tekitab tavaliselt vastupanu ja vaenulikkust, mitte koostööd muutuse saavutamiseks. Sama võib esineda ka „loengupidamise“ ja „näpuviibutuse“ korral. Kaaludes muutumist, peavad inimesed sisemonoloogi ning mõtlevad olemasolevate võimaluste poolt- ja vastuargumentidele. Sisemonoloog on vestlus, mida me peame iseendaga, kui meil on vaja millegi üle järele mõelda. Mõned sisemonoloogid pooldavad muutumist, mõned on muutumise vastu. Muutumist pooldavat sisemist vestlust nimetatakse **muutustejutuks** ja muutuste vastu argumenteerivat kõnet **samaksjäämisjutuks**.

d. Planeerimine

Alles siis, kui on saavutatud muutuseks valmisolek, võivad juhtumikorraldaja ja klient hakata visandama muutuste plaani. Selles etapis on oluline keskenduda kliendi enda lahendustele ja autonoomiale ning samal ajal jätkata muutustejuttu. Tuleb arvestada, et kõhklused on ka siin faasis normaalsed. MI ongi motivatsiooni tekitamiseks, kuid muudatuse ellu viimiseks tuleks kasutusele võtta muud sekkumised. Näiteks põhinevad Eesti vanglasüsteemis kasutusel olevad sotsiaalprogrammid üldjuhul kognitiivkäitumuslikul teoorial, aga õigusrikkuja valmidus sotsiaalprogrammi minemiseks on võimalik saavutada MI abil.

Planeerimine on midagi sellist, mis nõuab aeg-ajalt ülevaatamist, sest klientidel tekivad uued vaated, teadmised ja kogemused. Sellisel juhul tuleks kohendada muutusteplaani või vajaduse korral kavandada uus plaan. Samas ei ole soovitatav seda teha väga lühikese aja tagant, näiteks iga nädal. Individuaalse täitmiskava ja hoolduskava vestluste käigus on sobiv plaan üle vaadata.

4.5. Muutustejutu kasutamine

Muutustejuttu saab liigitada **ettevalmistavaks muutustejutuks** ja **käivitavaks muutustejutuks**.

Milleri ja Rollnicki (2013) kohaselt räägib ettevalmistav muutustejutt sellest, kui valmis on inimene muutuma. See on omakorda jaotatud nelja liiki muutuste jutuks:

- **soov** (*desire*): „Ma tahan oma elus midagi muuta“, „Soovin, et saaksin ...“;
- **võime** (*ability*): „Ma soovin, et saaksin asju teisiti teha, aga ma ei tea, kas saan“; „Ma võiksin ...“, „Võib olla ma suudan“, „Ma võiksin“;
- **põhjused** (*reasons*): „Ma võiksin loobuda alkoholist. See aitaks mul luua parema suhte oma naisega“, „Mul on vaja tervist, et saaksin lastega veel koos olla“, „Ma tunneksin end ilmselt paremini ...“;
- **vajadus** (*need*): „Ma pean ...“, „Midagi peab muutuma“.

Käivitav muutustejuht näitab, et inimene on lahendanud ambivalentsuse küsimuse muutuste kasuks. Mobiliseeriv muutustejuht on jaotatud järgmiselt:

- **pühendumine** (*commitment*): „Ma hakkan ...“, „Ma kavatsen ...“, „Ma luban...“, „Ma garanteerin...“. Pühendumine võib esineda ka nõrgemalt: „Ma kaalun seda...“, „Ma püüan ...“;
- **aktiveerimine** (*activation*): „Ma olen valmis ...“;
- **sammude astumine** (*taking steps*): „Ma helistasin kahte kohta, et näha, kas neil on vabu töökohti“, „Eile ma käisin ...“, „Ma maksingi ära ...“.

Muutustejuhtu äratundmine ja sellele keskendumine on väga oluline, kuid seejuures pole kliendiga rääkides vaja liigselt keskenduda muutustejuhtu liigitamisele. Mida rohkem kuulete kliendis muutustejuhtu, seda kindlam saate olla, et olete õigel teel.

Kui muutustejuht on juht inimese kavatsusest muutuda, siis **samaksjäämisjuht** on juht *status quo* säilitamisest. Eespool seoses muutustejuhtuga kasutatud tüüpe ja näiteid saab ümber pöörata samaksjäämisjuhtu näitlikustamiseks (nt „Ma ei taha midagi muuta. Mulle meeldib mu elu sellisena, nagu see on“, „Mina küll selleks võimeline pole“).

Muutuste puhul on oluline tähele panna, et inimesed kuulavad ja usuvad oma mõtteid rohkem kui teiste omi. Seetõttu keskendub motiveeriv intervjuerimine rohkem muutuste esile kutsumisele ilma samaksjäämise juhtu eiramata. Muutustejuht on siiski olulisem, kuid samaksjäämisjuht võib meile näidata kliendi hirve või muresid, millest tuleb muutumise hõlbustamiseks üle saada. Kui aga muutustejuht õigesti ära tuntakse ja õigel viisil esile kutsutakse, siis on tõenäoliselt ka edaspidistel kohtumistel märgata rohkem muutustejuhtu. Kui klient hakkab muutust tõrjuma, siis on see märk, et vaja on teistsugust lähenemist.

Kuidas me saame muutustejuhtu esile kutsuda? Sellele ei ole lihtsat vastust. Kõige parem on kasutada muutustejuhtu esiletõstvaid küsimusi. Kasulik on alustada küsimustega, mis keskenduvad soovile („Miks te tahaksite, et teie elu muutuks?“), võimele („Kui te tahate tõesti tööd, kuidas te saate seda leida?“), põhjusele („Miks teil peaks olema ametlik töökoht?“), „Millised on kaks põhjust, miks te tahate seda muutust teha?“) ning vajadusele („Kui oluline see muutus teie jaoks on?“).

Muutustega töötades tuleb **normaliseerida ambivalentsust**. Nii kliendid kui ka juhtumikorraldajad peaksid mõistma, et ambivalentsus ei ole midagi halba või väärana. Kõhklemine on lihtsalt protsessi osa.

Näide

„Enamik õigusrikkujaid mõtleb mingil hetkel oma elus kuritegelikust käitumisest loobumisele. Sageli on neil siiski põhjust seda jätkata. Mõnikord on inimestel selles eluvaldkonnas sõbrad, mõnikord teenivad nad kuritegevusega raha. Samas

on selline eluviis riskantne ning vangis olek sunnib perest ja lastest lahus olema. Millised on need põhjused, miks olete kaalunud muutuse tegemist?"

Siin on näha, et keskendutakse muutustejutule, mitte samaksjäamisjutule.

Peale esilekutsuvate küsimuste küsimist võib juhtumikorraldaja kasutada **tähtsuse skaalat**. Selle skaala abil saab juhtumikorraldaja küsida järgmist: „Kui tähtis on teie jaoks vahemikus 0 kuni 10, kus 0 on mitteoluline ja 10 kõige olulisem, loobuda alkoholist?“

Motiveeriva intervjuerimise tähtsus tuleb välja järgmise küsimusega: „Ja miks te valisite x ja mitte x-2?“ või „Mida oleks teil vaja, et liikuda punkti x juurest punkti x+2?“ või „Mis jääb puudu, et saavutada 10?“ Tähtsuse skaala aitab suunata juhtumikorraldaja tähelepanu muutustejutule, mitte samaksjäamisejutule. Soovitav on seda kasutada ettevalmistavat, mitte käivitavat muutustejuttu uurides. Oluline on märgata, et juhtumikorraldaja ei kinnitaks samaks jäämist, vaid suunaks fookuse muutustele.

Äärmuste uurimine on teine viis, kuidas tuua esile muutustejuttu ja vähendada samaksjäamise jutu olulisust. Muutustejutu toetamiseks võite küsida: „Mis muutuks teie elus paremaks, kui lõpetaksite alkoholi tarvitamise?“ Samaksjäamise jutu vältimiseks võite küsida: „Oletame, et jätkate joomist nagu siamaani. Mida halba te selles näete?“

Tagasivaatamine ja ettepoole vaatamine on sama põhimõtte kaks poolt. Paludes õigusrikkujal vaadata tagasi ajale, kui ta ei olnud veel seadusega vastuollu sattunud, tekitame ebakõla selle vahel, kuidas asjad on praegu, ja võimaluse vahel, et elu võib jälle hea olla („Kas te mäletate aega, kui teil olid asjad korras ja kui te olite koos oma perega kodus. Mis on muutunud?“), „Milline olite te kümme aastat tagasi ja milline praegu?“). Ettepoole vaatamine aitab kliendil ennast ette kujutada tulevikus, pärast muudatuse tegemist („Kui otsustate alkoholist loobuda, siis mis teie elus muutuks, mis oleks teisiti?“).

Muutustejutu esile toomiseks on kasulikud ka järgmised strateegiad.

- **Poolt- ja vastuargumentide kaalumine.** Klientidel palutakse kaaluda konkreetse käitumise muutmise eelseid ja puudusi. Siin on oluline olla realistlik ja tunnistada, et isegi ebasoovitaval käitumisel on eelseid. Lõpuks peab klient otsustama, milline valik kaalub teise üle, millised on tulud ja kulud.
- **„Saatana käsilane“.** Juhtumikorraldaja võib küsida näiteks järgmist: „Milleks loobuda alkoholist? Te paistate seda nautivat, see lõdvestab teid. Milleks midagi muuta?“ Nii nagu teisteski näidetes, juhatakse klienti muutustejutu kasutamise poole. Samal ajal teadvustab klient ka neid aspekte, millest ta alkoholist loobudes ilma jääks.

- **Ebakõlade uurimine.** Kasutatakse eelkõige siis, kui vestlus jääb toppama või asjad ei ole väga selged. Juhtumikorraldaja võib küsida: „Ma olen segaduses. Te ütlesite just, et joomine on põhjustanud teile palju probleeme, kuid samal ajal tahate seda jätkata. Aidake mul palun aru saada.“
- **Varasemate õnnestumiste ülevaatamine.** Varasemate õnnestumiste arutamine võib suurendada inimeste enesekindlust. Juhtumikorraldaja: „Milliseid enda jaoks raskeid muudatusi olete elus teinud? Kuidas teil see õnnestus?“
- **Hüpoteetiline mõtlemine.** Aitab klientidel teoreetiliselt mõelda tundlikele või rasketele teemadele ning olla seejuures justkui kõrvaltvaataja, kes pole ise teemaga seotud. Juhtumikorraldaja: „Oletame, et soovite proovida. Millest võiks alustada?“

Praktiline soovitus

Informatsiooni või nõu anna vaid juhul, kui klient seda küsib või oled selleks enne luba küsinud.

Kuidas vastata muutustejutule?

Muutustejutu äratundmine või selle esilekutsumine on oluline, aga sama tähtis on muutustejutule reageerimine. Miller ja Rollnick (2013) kirjeldavad **motiveeriva intervjuerimise põhioskusi**, mis on tõhus viis muutustejutule reageerida:

- **Avatud küsimuste küsimine** (*open questions*). Muutustejutu korral on soovitatav küsida avatud küsimusi, mis aitavad kliendil täpsustada või näiteid tuua.
Klient: „Kuna ma olen hakanud aega veetma selle uue sõbraga, siis kardan, et midagi läheb valesti.“
Juhtumikorraldaja: „Mida te täpsemalt kardate?“
või „Millal viimati oli selline olukord, kus tundsite oma uue sõbraga ennast ebakindlalt?“
- **Kinnitamine/toetusavalduse tegemine** (*affirmation*). Kliendi toetamine on tõhus viis nii kogu nõustamise vältel kui ka muutustejutule vastuseks. Kinnitamise eesmärk on anda kliendile tagasi usk, et ta tuleb toime. On oluline meeles pidada, et paljud kliendid on üritanud end muuta, aga see pole õnnestunud. Samuti on paljudel hirm muutumise ees.
Klient: „Ma kavatsen minna tööd otsima.“
Juhtumikorraldaja: „Väga tubli! „See on suurepärane mõte!“

Harjutus

Pane kirja üks lugu, kus tundsid, et saavutasid midagi või tegid midagi väga hästi. Lugu võib olla kas õppimisest või töövaldkonnast. Seejärel võtke paari ja jagage oma lugu. Paarilise ülesanne on kuulata, vajaduse korral teha märkmeid ning teha kuuldu põhjal toetusavaldus – siiras, huvi ülesnäitav, inimese potentsiaali väljatoov kinnitus, kus on kajastatud inimese tugevused. Kui üks teist on oma loo rääkinud, siis rollid vahetuvad.

- **Peegeldav kuulamine** (*reflection*). Peegeldav kuulamine on üks tähtsamaid nõustamisoskusi ja tulemuslik viis muutustejutule reageerimiseks.

Klient: „Mul on alkoholist kõrini.“

Juhtumikorraldaja: „Tundub, et olete otsustanud alkoholist loobuda. On teil ka juba mõtteid, kuidas seda teha?“

- **Kokkuvõtete tegemine** (*summary*). Viis, kuidas juhtumikorraldaja võtab kokku selle, mida klient on öelnud muutumise soovi, võime ja pühendumuse kohta. Oluline on, et juhtumikorraldaja teeb kokkuvõtte muutustejutust, mitte samaksjäämisjutust.

Juhtumikorraldaja: „Te kirjeldasite, et teile ei meeldi olla oma uue sõbra seltskonnas. Soovite enda ümber toetavaid inimesi. Mida on seoses sellega veel oluline välja tuua?“

Praktiline soovitus

Kokkuvõtete tegemine aitab vestlust sobivalt suunata. Juhtumikorraldaja saab valida, millest kokkuvõtte teha või mida tagasi peegeldada. Hea praktika ei ole kokkuvõteteid teha valearusaamadest või hälbivatest käitumismustritest, sest nii võivad need kinnistuda.

Kuidas vastata samaksjäämisjutule?

Iga muutustest rääkimine sisaldab nii poolt- kui ka vastuargumente. Kuidas toime tulla vastuväidetega ehk kuidas reageerida samaksjäämisjutule? Selleks on mitu viisi, aga järgnevalt on esitatud need, mida kasutatakse motiveeriva intervjuueerimise korral kõige sagedamini.

- **Otsene peegeldus.** Peegeldatakse tagasi seda, mida klient on öelnud, et klient saaks ka ise enda vastust teadvustada.

Klient: „Ma ei usu, et viha on mulle elus mingeid probleeme tekitanud.“

Juhtumikorraldaja: „Te arvate, et viha ei ole teile seni mingeid probleeme tekitanud.“

- **Liialdatud peegeldus.** Nõustaja liialdab kliendi öeldut, et tekitada ruumi alternatiividele.

Klient: „Ma arvan, et mu elu on korras.“

Juhtumikorraldaja: „Te arvate, et parandamisruumi ei ole.“

Klient: „No ... võib-olla on. Ma arvan, et ma võiksin ...“

- **Autonoomia rõhutamine.** Juhtumikorraldajad tunnistavad tõde: ainult klient saab enda elu üle otsustada.

Klient: „Ma ei taha alkoholi tarvitamist lõpetada.“

Juhtumikorraldaja: „See on kindlasti teie enda valik. Keegi ei saa teid selleks sundida. Huvitav, mis juhtub, kui jätkate alkoholi tarvitamist?“

- **Ümbersõnastamine.** Kliendi räägitu panemine teise perspektiivi, kus nõustaja püüab ebaõnnestumiste juures mingi tugevuse üles leida ja välja tuua.

Klient: „Ma püüdsin oma plaanist kinni pidada, aga ei tulnud välja.“

Juhtumikorraldaja: „Plaanist kinnipidamine oli teile keeruline, aga te proovisite ja seetõttu ületasite ennast.“

- **Nõustumine vindiga.** Omamoodi ümbersõnastamine, kus nõustaja lisab kliendi ütlusele möödaminnes, ilma sarkasmita, oma vindi.

Klient: „Ma ei suuda alkoholi tarvitamist lõpetada.“

Juhtumikorraldaja: „Lõpetamine oleks raske, ja loobumise plussidest hoolimata te isegi ei üritaks?“

- **Kaasaminemine.** Kui vaatamata erinevatele strateegiatele on vaid samaksjäämisejuttu kuulda, siis ühe võimalusena võib kasutada kliendi vastuseisuga kaasaminemist.

Klient: „Ma üritasin leida tööd, aga ma lihtsalt ei suutnud. See on liiga keeruline.“

Juhtumikorraldaja: „Tundub, et see on teie jaoks liiga raske. Töö leidmine pole igaühe jaoks. Ehk on parem jääda töötuks.“

Lisaks samaksjäämise jutule võib juhtumikorraldaja olla silmitsi ka sellega, mida Miller ja Rollnick (2013) nimetavad **ebakõlaks**. Käitumisviisid, mis viitavad ebakõlale ja mida ei tohiks tähelepanuta jätta, on kaitsmine („See ei ole minu süü“), mahategemine („Kes te olete, et mulle öelda, mida teha?“), katkestamine („Te ei kuulu mind“) ja eemaletõmbumine (klient on tähelepanematu või hajevil).

Ebakõla võib selgitada mitmel viisil. Vahel on probleeme koostöösuhtega, vahel on asi keskendumises või argielu probleemides. See võib olla ka midagi, mis on seotud kõige levinumate vigadega aktiivsel kuulamisel, nagu kirjeldas Thomas Gordon (1970).

Thomas Gordoni (1970) 12 takistust aktiivsel kuulamisel

1. Korralduste teel suhtlemine või käsutamine
2. Hoiatamine, manitsemine või ähvardamine
3. Nõu andmine, soovitude tegemine või lahenduste pakkumine
4. Loogikaga veenmine, vaidlemine või loengu pidamine
5. Klientidele ütlemine, mida nad peaksid tegema, moraalilugemine
6. Mittenõustumine, hukkamõistmine, kritiseerimine või süüdistamine
7. Nõustumine, heakskiitmine või kiitmine
8. Häbistamine, naeruvääristamine või sildistamine
9. Tõlgendamine või analüüsimine
10. Rahustamine, kaasatundmine või lohutamine
11. Ülekuulamine või uurimine
12. Eemaldumine, tähelepanu kõrvalejuhtimine, naljategemine või teema muutmine

Ebakõla kõige olulisem aspekt on see võimalikult kiiresti ära tunda ja siis arutlusele võtta. Üks hea viis ebakõla käsitlemiseks on peegeldamine.

Näide

Klient: „Te ei mõista mind üldse. Te pole kunagi tänaval elanud.“

Juhtumikorraldaja: „Te arvate, et see, kes ei ole tänaval elanud, ei saa teid mõista.“
või

Juhtumikorraldaja: „Te tahaksite, et teid mõistetaks, ja te ei ole kindel, kas ma olen õige inimene.“

Peale peegeldamise võib kasutada kõiki teisi samaksjäämise jutule reageerimise korral kasutatavaid strateegiaid: autonoomia rõhutamine, nõustumine vindiga. Abiks võib olla ka vabandamine või tähelepanu valupunktist kõrvalejuhtimine. Üks viis on suurendada ka kliendi sisemist konflikti, sest tihti on kliendid teadlikud oma käitumise vastuolulisusest.

Näide

Klient: „Kas te arvate, et mul on probleeme vihaga?“

Juhtumikorraldaja: „Ma ei taha kedagi sildistada. Ma hoolin teist ja teie peresuhetest.“

Ebakõlasid võimendatakse tavaliselt siis, kui pikaajalisi või lühiajalisi eluees- märke võrreldakse praeguse problemaatilise käitumisega.

Näide

Juhtumikorraldaja: „Palun aidake mul aru saada. Ühest küljest ütlete mulle, et tahaksite luua lastega pere ja kõik selle, aga teisest küljest jätkate õigusrikku- miste toimepanemist, mis saadavad teid tagasi vanglasse. Kuidas aitab selline käitumine teil oma eesmärkideni jõuda?“

4.6. Juhtumikorraldaja roll

Motiveeriva intervjuerimise praktiseerimisel on juhtumikorraldaja ülesanne edas- tada sõnum, et muutus on võimalik ja muutumine on osa meie igapäevaelust. Kõige olulisem eeldus on see, et juhtumikorraldaja on optimistlik ja usub kliendi võimesse teha parim otsus.

Lisaks on juhtumikorraldaja ülesanne suurendada kliendi enesekindlust. Ükski muutus ei ole võimalik, kui meil ei ole eneseusku, et see on meie võimuses.

Kolmas oluline ülesanne on esile kutsuda ja võimendada muutustejuttu.

Harjutus

Loe läbi järgnev dialoog ja tee kindlaks muutustejutt. Kirjelda, milliseid stratee- giasid kasutas juhtumikorraldaja sellele vastamiseks.

Klient: „Tere!“

Juhtumikorraldaja: „Tere, Ants! Kuidas teil läheb?“

Klient: „Mul läheb hästi, kuid pisut kiirelt. Tulin töölt varem ära, et teiega kohtuda, kuid saan selle homme tasa teha.“

Juhtumikorraldaja: „Tundub et võtate oma tööd ja kriminaalhoolduse kohustust väga tõsiselt.“

Klient: „Jah.“

Juhtumikorraldaja: „Palun rääkige mulle pisut oma tööst“

Klient: „Ma valmistan plastraame akendele. Palk on küll väike, aga elan selle eest ära ja saan pere rahaliselt toetada. Pealegi meeldib mulle mu töö väga.“

Juhtumikorraldaja: „Paistab, et olete oma töö ja perekonna suhtes väga vastutus- tundlik. Kuidas see teie suhtele naisega on mõjunud?“

Klient: „Tal läheb hästi ja on rahul, et leidsin töö. Enam me ei tülitse sellepärast, et mul ei ole midagi teha.“

Juhtumikorraldaja: „Seda on hea kuulda. Tundub, et tööl käimine aitab teil hoida ka viha kontrolli all.“

Klient: „No ... ma ei usu, et mul enne vihaga mingit probleemi oli.“

Juhtumikorraldaja: „Arvate, et teil polnud varem raskusi viha kontrollimisega. Teil pole kunagi sellega probleeme olnud?“

Klient: „No ... mitte alati. Vahel ma ärritusin ja lõin oma naist. Selle tõttu olen ma siin teie juures.“

Juhtumikorraldaja: „Nii et te ütlete, et enamiku ajast ei olnud teil mingit probleemi enda ärrituvuse kontrollimisega, aga mõnikord kaotasite kontrolli. Rääkige mulle pisut viimasest korrast, kui te viha üle kontrolli kaotasite.“

Klient: „See oli päev pärast seda, kui olin koos oma sõpradega. Mu naine tuli töölt ja kurtis, et on väsinud sellise koormusega töötamast. Ma läksin kohe närvi. Mulle tundus, et ta kritiseerib mind selle eest, et ma ei tööta.“

Juhtumikorraldaja: „Teile paistis, et ta kritiseerib teid selle eest, et olete töötü. Kuidas te end ise tundsite, kui teil tööd ei olnud?“

Klient: „Ma olin endas üsna pettunud. Ma tundusin olevat kasutu koorem perekonnale.“

Juhtumikorraldaja: „Ja mida te siis tegite?“

Klient: „Pärast teiega vestlemist hakkasin ma tööd otsima.“

Juhtumikorraldaja: „Jah, see oli väga tubli samm. Te teadvustasite endale vajadust midagi muuta ja viisite selle ellu. Mis tunde see tekitas?“

Klient: „See oli raske, kuid ma sain sellega hakkama.“

Juhtumikorraldaja: „Tubli! Kas ma sain õigesti aru, et teil ei olnud tööd ja olite selle pärast üsna pinges. Sellises olukorras muutus pinge vihaks ja mõnikord oli see viha suunatud teie naise vastu. Nüüd, kui teil on töö, olete märksa lõdvestunud ja teie suhe oma naisega on paranenud. Kas sain õigesti aru?“

Klient: „Jah, nii on. Ma arvan, et on veel asju, mida suudan läbi mõeldes parandada.“

Juhtumikorraldaja: „Igaüks saab ainult ise enda elus midagi muuta. Mul on hea meel, et te olete optimistlik. Kas te olete veel mõelnud sotsiaalprogrammis osalemise peale, millest oleme varem rääkinud?“

Klient: „Jah, olen küll. Ma arvan, et see aitaks mul paremini oma tundeid mõista.“

Juhtumikorraldaja: „Mul on hea meel, et te niimoodi arvate. Mis on teie järgmine samm?“

...

Kuid ainuüksi kliendi aitamisest muutusejutu esilekutsumisel ei piisa. Juhtumikorraldaja peab jätkama muutuste toetamist ja aitama kliendil välja töötada ka tagasilanguse ennetamise plaani.

Harjutus

Mõelge koos kolleegiga tagasilanguse ennetamise plaan kliendi jaoks, kes on just lõpetanud alkoholi tarvitamise. Üks teist mängib klienti ja teine juhtumikorraldajat. Proovige klienti kaasata kava väljatöötamisse nii palju kui võimalik. Milliseid strateegiaid kasutasite vestluse juhtimiseks sellele teemale?

Motiveeriva intervjuerimise hindamiseks praktikas võib kasutada lisas 5 esitatud skaalat.

Tähtsamad õpipunktid

- Motiveeriv intervjuerimine on vestlusstiil, mis käsitleb muutustega seotud kaalutlemist.
- Motiveerivat intervjuerimist praktiseeritakse koos kliendiga, mitte kliendi eest.
- Muutus ei ole kunagi lihtne, juhtumikorraldaja ülesanne on klienti igakülgset toetada.
- Ressursid, tugevused ja motivatsioon muutuseks asuvad inimese sees ning juhtumikorraldaja ülesanne on aidata see üles leida.
- Motiveeriv intervjuerimine on tantsimine, mitte maadlus.
- Motiveeriva intervjuerimise omandamise esimene aste on üldine MI meelelaad, mis põhineb neljal elemendil: partnerlus, aktsepteerimine, kaasaelamine ja esilekutsumine.
- Motiveeriva intervjuerimise neli protsessi on kliendi kaasamine, probleemi fookustamine, muutustejutu esilekutsumine ja muutuse planeerimine.
- Motiveeriva intervjuerimise põhioskused on peegeldav kuulamine, avatud küsimused, kinnitamine ja kokkuvõtete tegemine.
- Motiveeriv intervjuerimine on alles teekonna algus. Muutuseks on vajalikud teised sekkumised (nt sotsiaalprogrammid).

Kordamisküsimused

1. Milline on motiveeriva intervjuerimise meelelaad?
2. Miks on motiveeriva intervjuerimise puhul oluline meeles pidada motiveeriva intervjuerimise üldist meelelaadi?
3. Millised on muutustejutu esilekutsumise strateegiad?
4. Mida kujutab endast muutustejutt?
5. Kuidas peaks juhtumikorraldaja reageerima muutustejutule?
6. Mis on ebakõla ja kuidas peaks juhtumikorraldaja sellele reageerima?

Lisamaterjal

Motivational International Network of Trainers (MINT) (rahvusvaheline MI treenerite võrgustik): <https://motivationalinterviewing.org>

Motivational Interviewing (3. trükk) koos 2 DVD komplektiga: <https://www.changecompanies.net/products/?id=MID>

Motivational Interviewing in Corrections, A Comprehensive Guide to Implementing MI in Corrections, 2012, saadaval veebilehel: <http://static.nicic.gov/Library/O25556.pdf>

On the cycle of change – Prochaska's speech on the transtheoretical model of change: <https://www.youtube.com/watch?v=8Xuaq2iqzAO>

Kasutatud kirjandus

Arkowitz, H., Miller, W. R., Rollnick, S. (2015). *Motivational Interviewing in the Treatment of Psychological Problems*. Guilford Publications.

Austin, K., Williams, M. W., Kilgour, G. (2011). The effectiveness of Motivational Interviewing with offenders: An outcome study. *New Zealand Journal of Psychology* 40 (1), 55–65.

Bordin, E. S. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research and Practice* 16, 252–260.

Frost, H., Campbell, P., Maxwell, M., O'Carroll, R. E., Dombrowski, S. U., Williams, B.; Cheyne, H.; Coles, E., Pollock, A. (2018). *Effectiveness of Motivational Interviewing on adult behaviour change in health and social care settings: A systematic review of reviews*. Saadaval veebilehel: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6193639/>

Gordon, T. (1970). *Parent effectiveness training*. New York: Wyden.

McMurrin, M. (2009). Motivational interviewing with offenders: A systematic review. *Legal and Criminological Psychology* 14 (1), 83–100.

Miller, W. R., Rollnick, S. (1991). *Motivational interviewing: Preparing people to change addictive behavior*. New York: Guilford Press.

Miller, W. R., Rollnick, S. (2013). *Applications of motivational interviewing. Motivational interviewing: Helping people change (3rd edition)*. Guilford Press.

Rasmussen, L. A., Hughes, M. J., Muray, C. A. (2008). Applying Motivational Interviewing in a Domestic Violence Shelter: A Pilot Study Evaluating the Training of Shelter Staff. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma* 17 (3), 296–317.

Rogers, C. R. (1962). „The nature of man.“ S. Donigeri (toim) väljaandes *The nature of man in theological and psychological perspective* (lk 91–96). New York: Harper & Brothers.

Rogers, C. R. (toim). (1980). *A way of being*. Boston: Houghton Mifflin.

Rosengren, D. B. (2009). *Building motivational interviewing skills: A practitioner workbook*. New York: Guilford Press.

- Slavet, J. D., Stein, L. A. R., Klein, J., Colby, S. M., Barnett, N. P., Monti, P. M. (2005). Piloting the family check up with incarcerated adolescents and their parents. *Psychological Services* 2, 123–132.
- Walters, S. T., Vader, A. M., Nguyen, N., Harris, T. R. ja Eells, J. (2010). Motivational interviewing as a supervision strategy in probation: A randomized effectiveness trial. *Journal of Offender Rehabilitation* 49 (5), 309–323.

Lisa 5.

Motiveeriva intervjuerimise hindamine praktikas⁵

	Palun valige 1 kuni 5, kus 5 on oskus, mida kasutatakse täielikult ja nõuetekohaselt, ning 1 on see, kui oskus puudub.
Töötaja suhtumine on selline, et see julgustab klienti endasse uskuma (nt „See kõik sõltub teist enesest“).	
Lähtub kliendi heaolust (kaasaelamine) ja aktsepteerib siiralt kliendi öeldut.	
Väldib vastuseisu sattumist.	
Kasutab peegeldavat kuulamist (nt „Nii et te räägite, et ...“).	
Tuvastab ja toob välja ebakõlasid (üldiste elueesmärkide ja praeguse käitumise vahel).	
Tunneb ära ja reageerib muutustejutule (nt „Ma pean olema võimeline seda tegema“).	
Tunneb ära ja kommenteerib samaksjäämise juttu (nt „Ma ei usu, et ma võin muutuda“).	
Kasutab muid meetodeid , et esile kutsuda muutustejuttu.	
Keskmine punktisumma	

5 Motiveeriva intervjuerimise oskuse kood (Motivational Interviewing Skill Code (MISC)), mille töötas välja Miller (2000), on palju keerukam motiveeriva intervjuerimise hindamise skaala. Seda tööriista võib leida internetist eri versioonides. Kõige lihtsam on versiooni 2000 kasutamine.

5. Probleemi- lahendusoskuste õpetamine

5.1. Sissejuhatus

Inimesed kogevad elu jooksul mitmesuguseid probleeme. „Probleem” on ilmselt üks kõige rohkem kasutatud sõnu planeedil ja meil kõigil on pidevalt igasuguseid probleeme. Kuid mis see probleem siis on? Probleem tekib siis, kui meil on eesmärk, kuid me ei oska seda saavutada. Kui me teame, mida teha, et eesmärgini jõuda, ei ole meil tegelikult probleemi.

Probleem tekib siis, kui inimesel on eesmärk, kuid ta ei tea, kuidas seda eesmärki saavutada (Dunker, 1945: 1).

Näide

Kui on vaja leida tööd ja teame, kust seda otsida, meil on tööks vajalikud teadmised ja oskused ning oleme piisavalt ettevalmistatud, siis meil ei ole probleemi. Kui aga vajame tööd ja oleme just vanglast vabanenud, meil ei ole piisavat kvalifikatsiooni ning me ei tea, kust tööotsinguid alustada, võib meil olla probleem.

Juhtumikorraldajad on oma töö iseloomult probleemilahendajad. Nende jaoks võib tunduda lihtne probleemi märgata, see määratleda ja leida mõne minutiga parimad lahendused. Siiski on ülimalt oluline, et juhtumikorraldajad hoiduksid seda tegemast. Kliendid on need, kes peavad läbima õppeprotsessi, kuidas probleeme lahendada. Juhtumikorraldaja ülesanne on olla pigem treeneri rollis. Probleemilahendusoskuste õpetamine on suunatud mitte niivõrd lahendustele endile, kuivõrd lahenduste leidmise protsessile. Seda peavadki kliendid õppima.

5.2. Miks on probleemilahendamisoskuste õpetamine oluline mittevabatahtlike klientidega töötamise korral?

Uuringud näitavad, et probleemilahendamisoskuste ja kuritegeliku käitumise vahel on seos (Ross, Fabiano, 1985; Ross, Hilborn, 2005). Ross ja Fabiano (1985) võrdlesid korduvkurjategijaid väikese riskiga kurjategijatega ja mittekurjategijatega ning leidsid, et korduvkurjategijatel oli puudujääke probleemide lahendamisel, otsustamisel ja alternatiivsete seisukohtade mõistmisel. Oskamatus probleeme lahendada on seotud ka emotsionaalsete ja käitumuslike probleemidega nii lastel kui ka täiskasvanutel (D'Zurilla, Nezu, 1982; Nezu jt, 2002). Spivack, Platt ja Shure (1976) väitsid, et korduvkurjategijatel on probleemilahendamisoskustes märkimisväärne puudujääk, eelkõige probleemide äratundmisel, alternatiivses mõtlemises, põhjuse ja tagajärje seoste mõistmisel ning teiste seisukohtade omaksvõtmisel.

Maailmas on välja töötatud mitmesuguseid programme, et parandada õigusrikkujate probleemilahendamisoskusi (*Stop and Think* – McMurren jt, 2005; *Think First* – McGuire, 2005). Programme hinnates on leitud, et need on tõhusad korduvate õigusrikkumiste vähendamisel, näiteks Kanadas, USA-s ja Ühendkuningriigis kasutatud programm „Reason and Rehabilitation“, mis keskendub probleemide lahendamisele, sotsiaalsetele oskustele, tunnete juhtimisele ja kriitilisele mõtlemisele (McGuire, 2000; Ross, Fabiano, 1985). Tongi ja Farringtoni (2007) hinnang näitas, et programmis osalejate retsidiivsus vähenes 14% võrra võrreldes kontrollrühmaga. Programm on tõhus kasutamiseks nii väikese kui ka suure riskitasemega kinnipeetavatega. Samuti sobib selle kohandatud versioon vaimse tervise probleemidega õigusrikkujatele (Young jt, 2016).

Eesti vanglateenistuses on kasutusel „Sotsiaalsete oskuste arendamise programm“, mille üks eesmärk on probleemide äratundmisvõime ja lahendusoskuste arendamine. Tegemist on grupiprogrammiga, mis kestab 8–12 nädalat. Programmis on suur rõhk praktilistel harjutustel, aruteludel ja teistel aktiivõppe meetoditel. Programmi suunamisel tuleb lähtuda riskihindamise mõtlemise ja käitumise valdkonna riskidest ning isiku konkreetsetest vajadustest, võimekusest ja valmisolekust grupitöös osaleda.

Harjutus

Juhtumikorraldajad kohtuvad iga päev õigusrikkujatega, kes väidavad, et neil ei ole mingeid probleeme. See väide on tavaliselt vale, sest neil kõigil on nii väiksemaid kui ka suuremaid probleeme. Oluline on see, kuidas inimesed ise neid teadvustavad. Kui kliendid väidavad, et neil pole probleeme, siis võib olla tegu probleemide eitamisega või raskusega neid ära tunda. Miks saadakse küsimusele „Kas teil probleeme on?“ sageli eitav vastus? Milliseid küsimusi võiks selle asemel küsida?

5.3. Mida kujutab endast probleemilahendusoskuste õpetamine?

Paljudel juhtudel on probleemide lahendamine kognitiivkäitumuslike teooriate osa. Probleemi lahendamisel on esiteks oluline probleemi tajumine ja teiseks selle lahendamise stiil (D'Zurilla jt, 2004; D'Zurilla, Nezu, 2007). Probleemi tajumine hõlmab meie uskumusi, hoiakuid ja emotsionaalseid reaktsioone, mis on seotud inimese võimega probleemidega toime tulla. Probleemi tajumine võib olla negatiivne või positiivne. Kui inimene tajub probleemi kui võimalust või proovikivi, mida on võimalik lahendada, siis on selle inimese probleemi tajumine positiivne („Ma suudan selle probleemi lahendada“). Vastupidi, kui inimene näeb probleemi kui ohtu ja kahtleb oma võimes seda lahendada, siis tekitab see negatiivseid emotsioone ja selle inimese probleemi tajumine on negatiivne („Ma ei suuda seda lahendada“).

Teadusuuringud ja praktika on näidanud, et viis, kuidas klient probleemi tajub, on väga tugevalt seotud motivatsiooni ja pühendumusega oma probleemide lahendamisel ning seetõttu on oluline seda klienditöös arvesse võtta.

Praktiline soovitus

Probleemide tajumine eri eluvaldkondades võib olla erinev. Näiteks mõned tajuvad tööga seotud probleeme positiivselt, aga isiklike probleeme negatiivselt.

Probleemide lahendamise stiil viitab strateegiatele, mida inimene probleemide lahendamisel kasutab. D'Zurilla jt (2002, 2004) kirjeldavad kolme probleemide lahendamise stiili:

- ratsionaalne või plaanipärane,
- vältiv,
- impulsiivne-hoolimatu.

Viimased kaks stiili on ebaproduktiivsed ja düsfunktsionaalsed. Neid iseloomustab kas passiivsus, tegevusetus, sõltuvus teistest või kiirustamine, asjade mitte lõpule viimine, silmaklappidega tegutsemine.

Seega on klienditöös probleemide lahendamisel järgmised eesmärgid (Nezu jt, 2013: 14):

1. positiivse probleemitaju suurendamine,
2. negatiivse probleemitaju vähendamine,
3. ratsionaalse probleemilahendamise stiili suurendamine,
4. vältiva ja impulsiivse-hoolimatu probleemilahendusstiili vähendamine.

Klienditöö eesmärkide saavutamisel on viis peamist takistuste kategooriat (Nezu jt, 2013):

- kognitiivne ülekoormus, stress – abiks on rööprähklemisest hoidumine ja prioriteetide seadmine,
- kehvad emotsiooniregulatsioonioskused,
- negatiivsed mõttemustrid, nagu negatiivsed üldistused („Valvur niikuinii vihkab mind”), negatiivsed uskumused enda („Ma olen saamatu”) ja teiste kohta („Teised inimesed on ohtlikud”),
- piiratud motivatsioon tegutseda (näiteks lootusetuse tõttu),
- ebatõhus probleemilahenduse stiil.

Harjutus

Klienditööd takistavad tegurid võivad olla nii kliendil kui ka juhtumikorraldajal. Mõttele, millised eespool esitatud tegurid on takistanud või võivad takistada Sinu kui juhtumikorraldaja tööd. Kas oled tajunud kognitiivset ülekoormust? Milliseid mõtteid on Sul tekkinud oma klientide suhtes?

Näide

Juhtumikorraldaja: „Mõnikord kipume varasemate kogemuste tõttu väga tugevalt reageerima erinevatele sündmustele. Näiteks kipun minema pingesse, kui kuulen inimesi karjumas. Sellises olukorras on mul raske rahulikuks jääda ja lahendada probleeme kavandatud viisil. Kas meenub mõni olukord, kus teil oli raske oma emotsioone kontrollida?”

Klient: „Noh ... Minu jaoks on keerulised olukorrad, kus inimesed ütlevad, mida ma tegema pean.”

Juhtumikorraldaja: „Kas te saaksite tuua ühe näite?”

Klient: „Jah, muidugi. Ühel päeval, kui ma tegin oma tööd, tuli ülemus mulle ütleva, et ma ei tee seda õigesti. Tundsin, kuidas mu veri hakkas kohe keema.”

Juhtumikorraldaja: „... ja mida te sel hetkel mõtlesite?”

Klient: „Ma arvan, et ma mõtlesin, et küll on tüüp, tuleb mind õpetama. Ega ma loll ei ole.”

Juhtumikorraldaja: „Ja kuidas see teid end tundma pani?”

Klient: „Vihaselts muidugi.”

Juhtumikorraldaja: „Ja mida te tegite?”

Klient: „Hakkasin tema peale karjuma ja käskisin tal ära minna ning oma asjadega tegeleda.”

Juhtumikorraldaja: „Ja mis edasi sai?”

Klient: „Ta läks minema ja mõne tunni pärast tuli keegi personaliosakonnast ja ütles, et ma olen vallandatud. Ta on lihtsalt üks ... Ta vihkas mind esimesest päevast alates.“

Juhtumikorraldaja: „Mida te sellest praegu arvate?“

Klient: „Mul on kahju, et ma selle töö kaotasin. Mulle tõesti meeldis see töö, kuid see tüüp vihkas mind ja tahtis minust lahti saada.“

Juhtumikorraldaja: „Kas me võime seda vaadelda nagu suhtlemisprobleemi? Käsitleme seda, nagu see oleks probleem, mida peame lahendama. Miks te arvate, et ta teid vihkab? Mõnikord juhtub, et inimesed tõlgendavad olukordi erinevalt. Pange palun kirja kõik faktid selle kohta, et teie endine ülemus teid vihkab.“

Suhtlemisprobleemide puhul on emotsioonid väga olulisel kohal. Kui need on teadvus-
tamata, siis võib kliendil tekkida kiusatus kasutada impulsiivset-hoolimatut probleemide lahendamise stiili.

Emotsioonide reguleerimiseks soovivad Nezu jt (2013) SSTA meetodit:

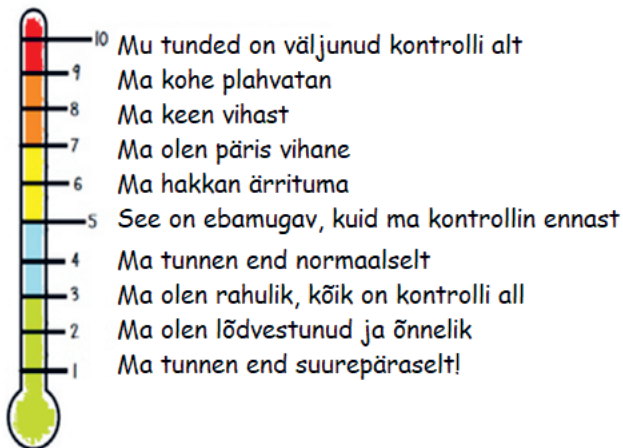
S (*stop*) – võta paus, kui märkad negatiivset emotsiooni

S (*slow down*) – võta tempot maha ja püüa rahuneda

T (*think*) – mõtle ja lähene olukorrale mõistusega

A (*act*) – tegutse, lahenda probleem

Tunnete termomeeter võib olla hea vahend, mis aitab klientidel hinnata oma tundeid kümnepallisel skaalal. Selle vahendi illustreerimiseks võib kasutada erinevaid pilte.



Allikas: <https://www.teacherspayteachers.com/Product/Behavior-Management-Feelings-Thermometer-2706096>

Kui hinnata tunnete tugevust termomeetriga, siis on see võrreldav vee temperatuuriga. Vesi hakkab 60 kraadi juures muutuma ebastabiilseks ja keeb lõpuks 100 kraadi juures. Mida stabiilsemad me emotsionaalselt oleme, seda tõhusamad oleme oma mõtete ja käitumise kontrollimisel. Seetõttu on hea olla teadlik oma päästikutest, mis tekitavad tugevaid emotsioone, ja töötada välja toimetulekustrateegiad, kuidas tugevaid tundeid kontrollida. Tunded, mõtlemine ja käitumine on omavahel tugevalt seotud. See, kuidas me olukorrast mõtleme, mõjutab meie tundeid ja lõppkokkuvõttes ka käitumist.

Näide

Juhtumikorraldaja: „Palun sulgege silmad ja meenutage, mida te mõtlesite, kui teie ülemus tuli teile ütleva, et te ei tee seda ülesannet õigesti.“

Klient: „Ma mõtlesin: „Jälle ta tuleb mind vihale ajama.““

Juhtumikorraldaja: „Ja kuidas te sellele reageerisite? Kuidas te end tundsite?“

Klient: „Ma muutusin närviliseks ja pisut raevukaks.“

Juhtumikorraldaja: „Meenutage nüüd tunnete termomeetrit. Kus te olite vahemikus 1–10?“

Klient: „Umbes 8.“

Juhtumikorraldaja: „Mis te arvate, kuidas inimesed tavaliselt reageerivad, kui tunded hakkavad üle keema?“

Klient: „No ... mitte eriti hästi. Võib olla kipuvad olema agressiivsed.“

Juhtumikorraldaja: „Mis te arvate, mida peaks kõigepealt tegema?“

Klient: „Ma arvan et maha rahunema ja temperatuuri vähendama.“

Juhtumikorraldaja: „Ja kuidas seda teha?“

Klient: „Mul pole aimugi.“

Juhtumikorraldaja: „Hästi, ega sellele ei olegi ühte täpset vastust. Igaüks meist peab välja töötama oma viisid. Kõigepealt peame olema teadlikud olukordadest, mis meis selliseid tugevaid emotsioone vallandavad. Näiteks teie enda puhul, kui inimesed ütlevad teile, kuidas te peate asju tegema. Seejärel peame õppima, mida saame muuta, et vähendada tunnete tugevust. See võib olla ükskõik mis, alates sisemonoloogi muutmisest, äraminemisest või püüdes teha mõningaid lühikesi hingamisharjutusi. Aga räägime edasi teie kogemusest. Mida saaksite teha teisiti, kui ülemus tuleb teile ütleva, et nii ei peaks asju tegema?“

Klient: „Ma oleksin võinud talle öelda, et tehku siis ise.“

Juhtumikorraldaja: „Ja edasi? Millised oleksid olnud tagajärjed?“

Klient: „Ma ei tea, üks asi on kindel, ta vallandas mind.“

Juhtumikorraldaja: „Olgu, mida te oleksite võinud teha vallandamise vältimiseks teisiti? Ütlesite, et teie esimene mõte oli, et jälle tuleb ta mulle ütleva, kuidas ma pean asju tegema, ja see vihastas teid. Mida oleks teisiti võinud teha, et tunded üle ei keeks?“

Klient: „Ma arvan ... Ma oleksin võinud öelda: „Ta on minu ülemus ja tema ülesanne on mind parandada, kui ma eksin.““

Juhtumikorraldaja: „Ja kuidas tundub, kui te seda ütlete?“

Klient: „No ... mitte nii meeldiv, aga vähemalt poleks ma täiesti endast välja läinud. Ma suudan ennast kontrollida ja vastata viisakalt. Näiteks saan öelda, et niimoodi seda ülesannet tehes annan endast parima, aga kui teil on teistsugune arvamus, siis ma olen valmis õppima.“

Juhtumikorraldaja: „Ja kuidas ülemus teie arvates sellele reageeriks?“

Teadveloleku (*mindfulness*) harjutamine on tõhus viis, et kliendid teadvustaksid oma emotsioone ja suudaksid neid kontrollida.⁶ Teadvelolek aitab lõdvestuda ja keskenduda pigem hingamisele kui mõtetele. Samuti suunab see inimesi teadvustama enda ümber toimuvat, olema siin ja praegu ning aktsepteerima hinnangutevabalt ennast sellisena, nagu nad on. Teadvelolekut võib praktiseerida igaüks.

Teadvelolek on võime olla täielikult kohal, teadlik sellest, kus me oleme ja mida me teeme siin ja praegu.

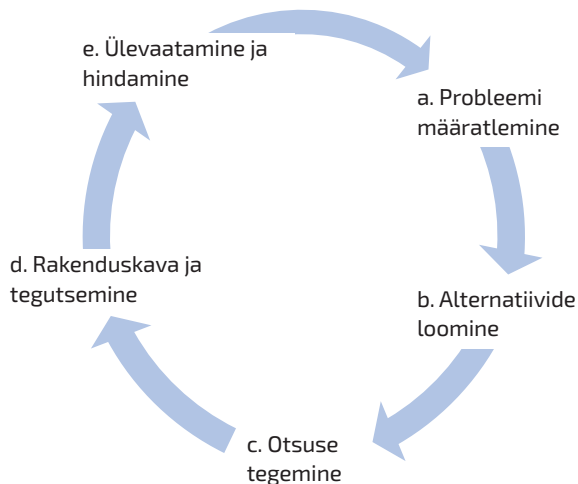
Praktiline soovitus

Teadveloleku harjutused aitavad välja tulla hajevil mõtetest, segavatest emotsioonidest või pinges olekust. Samal ajal kasvab oskus keskenduda ja enda sees toimuvaga paremini toime tulla. See on oskus juhtida tähelepanu ja olla heatahtlikult kohal parasjagu teoksil oleva juures. Proovi neid harjutusi siit: <https://vaikuseminutid.ee/vaikuseminutite-harjutused>

5.4. Probleemi lahendamise etapid

Teadlased on soovitanud mitmesuguseid probleemide lahendamise strateegiaid (D'Zurilla, Goldfried, 1971; Mahoney, 1976), aga õigusrikkujatega töötamiseks on kasulik järgnev mudel (Nezu jt, 2013):

⁶ <https://www.mindful.org/meditation/mindfulness-getting-started/>



Joonis 3. Probleemi lahendamise etapid

a. Probleemi määratlemine

Probleemi määratlemise etapis peab klient õppima, kuidas ära tunda, kas tal on probleem ja milline see on. Paljudel juhtudel kliendid isegi ei tea, et neil probleem on.

Harjutus

Arutlege paaris, kuidas inimesed mõistavad, et neil on probleem. Mida on märgata nende käitumises? Mida oled enda puhul märganud, kui Sul on olnud probleem? Näiteks võib olla murelikkus, nutt, alkoholiga liialdamine, paha tuju, väsimus, isukaotus.

Vanglasüsteemis on probleemide kaardistamiseks kasutusel riskihindamine. Riskide hindamise käigus keskendutakse uue kuriteo riskile, kuid uuritakse ka võimalikke probleeme järgmistes valdkondades: eluase, haridus, töö ja majanduslik toimetulek, suhted ja elustiil, sõltuvused, mõtlemine ja käitumine, tervis ja hoiakud. Oluline on võtta need kriminogeensed vajadused sekkumise lähtepunktiks, sest need on seotud korduvate õigusrikkumiste vähendamisega.

Teine viis klientide aitamiseks nende probleemide tuvastamisel on kasutada kontrollnimekirju. Lisas 6 on küsimustik, mis on kohandatud õigusrikkujatega töötamiseks. See ei ole iseseisev mõõtevahend, vaid on üks lisameetod probleemilahendusstiili

tuvastamisel. Juhtumikorraldaja võib paluda kliendil lahendada näidisprobleeme, mis on võimalikult aktuaalsed kliendi kultuurilist ja sotsiaalset konteksti arvestades.

Üks selline lisameetod on probleemi test. Juhtumikorraldaja mõtleb välja ühe probleemolukorra, kuhu klient võib suure tõenäosusega sattuda, ja palub kliendil see lahendada. Näiteks võib see olla seotud rahulikuks jäämisega vaidluse korral või kuidas öelda ei sõpradele, kes peole kutsuvad. See võimaldab kliendil mõista, kas sarnane probleem võiks ka temal endal olla. Juhtumikorraldaja peab pöörama tähelepanu ka emotsioonide teadvustamisele, probleemi tajumise viisile ja probleemilahendusstiilile.

Kui probleem(id) on tuvastatud, peab klient läbi mõtlema kõikvõimalikud probleemiga seotud aspektid: mis seda põhjustab, millised on tagajärjed, milline on mõju, kes on mõjutatud jne? Olenevalt kliendi probleemidest saab kasutada eri strateegiaid. Näiteks kriminaalhooldusaluse puhul, kes kurdab, et tal ei ole aega tulla osakonda ametnikuga kohtuma, võib paluda oma päeva ajaliselt kaardistada. See on hea vahend, et mõista, kui palju aega millelegi kulub, ja osata edaspidi aega paremini planeerida.

Kui probleem(id) on tuvastatud ja nende kohta on kogutud piisavalt teavet, siis on oluline sõnastada probleem ümber eesmärgiks. Eesmärgi seadmisel on kasulik jälgida SMART-mudelit. Eesmärk peab olema:

S (*Specific*) – spetsiifiline

M (*Measurable*) – mõõdetav

A (*Achievable*) – saavutatav

R (*Realistic*) – realistlik

T (*Fixed on a time span*) – ajaliselt fikseeritud

Näide

Kui Mardil on alkoholiprobleem, võiks esimene eesmärk olla järgmine: Mart vähendab järgneva kolme kuu jooksul alkoholi tarbimist kolmelt õllelt ühele õllele.

On ülimalt oluline, et need eesmärgid seaksid kliendid ise. Juhtumikorraldaja võib suunata, esitada küsimusi, julgustada ja tekitada arutelu, et klient suudaks endale eesmärgi seada.

Mõttekoht

Juhtumikorraldaja võib kasutada metafoore, et julgustada kliente oma probleemide lahendamiseks pihta hakkama. Probleemi saab jagada väiksemateks tükki-deks või läheneda probleemile sammhaaval. Näiteks võib öelda, et ka kõige pikem teekond algab esimesest sammust.

b. Alternatiivide loomine

Erinevate võimaluste nägemine probleemide lahendamisel on korduvkurjategijate jaoks keeruline. Tavaliselt suudavad nad pakkuda ühe või kaks alternatiivi ja nende rakendamine on küsitav. Mõnikord hõlmavad need alternatiivid vägivalda või muid sotsiaalselt mitteaktsepteeritavaid käitumisviise.

Alternatiivide loomine hõlmab erinevate võimaluste kaardistamist, mis aitaksid kliendil soovitud tulemust saavutada. Tähtis on julgustada kliente pakkuma välja võimalikult palju ideid. Mõned võivad tunduda hullumeelsed, kuid see ei ole selles etapis oluline. Antud juhul ei ole olemas häid ega halbu ideid, on lihtsalt ideed. On harjutusi, millega saab mõtlemist ergutada ja loovust arendada.

Harjutused

Hargnev mõtlemine

Hargneva mõtlemise arendamiseks võib võtta värvilise markeri ja paluda kliendil välja mõelda eri kasutusviise, milleks võib marker peale kirjutamise ja joonistamise veel kasulik olla. Näiteks millegi mõõtmine, lillepoti tugi, täpsusviskamine, loodi ajamiseks.

Seoste loomine

Assotsiatiivse mõtlemise stimuleerimiseks võib klientidel paluda luua võimalikult palju seoseid kahe sõna vahel, millel pole midagi ühist: näiteks sinine ja hobune („minu hobune on sinine“, „minu hobuse nimi on Sinine“).

Teine lähtepunkt

Selleks, et stimuleerida aju teisi lähtepunkte nägema, võib kasutada juhusliku sõna harjutust. Lahendatav probleem on seotud sõnaga (nimisõna), mis leitakse juhuslikult sõnastikust. Võtke näide, kus probleemiks on leida töö ja juhuslik sõna on „hai“. Osalejad peavad leidma nende kahe vahel võimalikult palju seoseid (nt „Ma leian töö akvaariumis, kus on haid“, „Ma keskendun nagu hai töö leidmisele“).

c. Otsuse tegemine

Selles etapis analüüsitakse kõikide väljamõeldud lahenduste eeliseid ja puudusi. Näiteks, kui kaua see aega võtab, palju see maksab, kes peaks veel olema kaasatud.

Oluline on, et uuritakse kõiki ideid. Mõnikord tunduvad ideed alguses imelikud, kuid analüüsi käigus osutuvad need suurepäraseks.

Näide

Pekingi metroo oli silmitsi suure prügi probleemiga. Jaamades ja nende ümbruses oli liiga palju plastpudeleid. Pärast ajurünnakut otsustas juhtkond lubada reisi-
jatel maksta plastpudelitega. Metroo sai plastprügist puhtaks ja ettevõtte sai suunata pudelid taaskasutusse.

Selle etapi teine oluline aspekt on see, et kliendid oleksid avatud erinevatele seisukohtadele. Kuidas see probleem neid mõjutab? Kuidas neid mõjutab lahendus? Kuidas nad tõenäoliselt reageerivad?

d. Tegevuskava ja selle elluviimine

Lahenduse olemasolu on üks asi, kuid selle ellurakendamine on hoopis teine asi. Paljud korduvkurjategijad on kärsitud ja tahavad, et nende probleemid saaksid kohe lahendatud. Oluline on teadvustada, et keeruliste probleemide lahendamine nõuab aega ja vaeva. Esimene samm on koostada plaan, mis kirjeldab ära tegevused, mida tuleb lõppeesmärgi saavutamiseks teha. Tähtis on see jagada etappideks. Pärast ühe etapi läbimist saab juhtumikorraldaja anda positiivset tagasisidet ja koos kliendiga mõelda preemia, et säilitada motivatsioon edasi liikuda. Juhtumikorraldaja üks olulisemaid ülesandeid on toetada ja motiveerida kliente tegevuskava koostamisel ja elluviimisel.

Praktiline soovitus

On täiesti normaalne, et kliendid tunnevad motivatsiooni kõikumist või ärevust. Juhtumikorraldaja peab seda võtma tõsiselt ja olema klientide jaoks olemas, et neil jätkuks jõudu edasi pingutada.

e. Ülevaatamine ja hindamine

Kui plaan on ellu viidud, on oluline, et klient vaataks tagasi ja hindaks, kas eesmärk on saavutatud. Tegutsemise käigus võivad esile kerkida uued probleemid. Nendega saab omakorda tegeleda eeltoodud põhimõtteid järgides.

Selles etapis on oluline, et juhtumikorraldaja aitaks kliendil hinnata tema kogemust. Mis läks hästi? Mis ei läinud nii hästi? Mida tulevikus teisiti teha? Millised on kliendi tugevused?

Tähtsamad õpipunktid

- Probleemilahendusoskuste õpetamise eesmärk on see, et kliendid suudaksid ise oma probleeme lahendada. Juhtumikorraldaja peab hoiduma oma lahenduste pakkumisest.
- Probleemi tajumine ja selle lahendamise stiil on olulised lähtepunktid kliendi probleemilahendamisoskuste hindamiseks.
- Probleemide kaardistamiseks võib kasutada riskihindamist.
- Keeruliste probleemide lahendamiseks on vajalik õppida kasutama viieetapilist probleemide lahendamise protsessi.
- Probleemi äratundmine, alternatiivide loomine ja tegevuskava koostamine on õigusrikkujatele sageli probleemide lahendamisel kõige raskemad etapid. Juhtumikorraldaja ülesanne on sealjuures motiveerida ja toeks olla.

Kordamisküsimused

1. Millised võiksid olla tagajärjed, kui juhtumikorraldaja pakub vaid ise kliendi probleemidele lahendusi?
2. Kujutage ette, et pärast kümneaastast vanglakaristust vabanete linna, mis on teile täiesti võõras. Leidke vähemalt 20 seaduskuulekat viisi, kuidas inimesega tutvuda ja oma sotsiaalne võrgustik üles ehitada. Analüüsige nende variantide eeliseid ja puudusi. Otsustage, millised neist oleksid parimad, ja põhjendage.

Lisamaterjal

- Lisateabe saamiseks põhendamise ja rehabilitatsiooni programmi kohta vt Ross, R. R., Hilborn, J., Liddle, P. (a.p) *Reasoning and Rehabilitation 2. Short version for adults. Program overview*. Saadaval veebilehel: https://www.academia.edu/9330737/Reasoning_and_Rehabilitation_2_for_Adults
- Loova ja uuendusliku probleemide lahendamise viisi kohta vt de Bono kuue mõttemütsi meetodit lisas 7. Rohkem infot leiad veebilehelt: http://www.debonogroup.com/six_thinking_hats.php
- Probleemi lahendamise alternatiivse mudeli kohta vt Egan, G. (2010). *The Skilled Helper. A problem-management and opportunity development approach to helping*. Brooks/Cole. Cengage Learning.
- Lateraalse mõtlemise stimuleerimiseks ja loovuse jaoks meeskonnas vt Sloane, P. (2003). *The Leader's Guide to Lateral Thinking Skills. Powerful Problem-Solving Techniques to Ignite Your Team's Potential*. Kogan Page.

Kasutatud kirjandus

- D'Zurilla, T. J., Goldfried, M. R. (1971). *Problem solving and behavior modification*. *Journal of Abnormal Psychology* 78, 107–126.
- D'Zurilla, T. J., Nezu, A. M., Maydeu-Olivares, A. (2002). *Manual for the Social Problem-Solving Inventory-Revised*. North Tonawanda, NY: Multi-Health Systems.
- D'Zurilla, T. J., Nezu, A. M., Maydeu-Olivares, A. (2004). „Social problem solving: Theory and assessment“. E. C. Chang, T. J. D'Zurilla, L. J. Sanna (toim) väljaandes *Social problem solving: Theory, research, and training* (lk 11–27). Washington, DC: American Psychological Association.
- D'Zurilla, T. J., Nezu, A. M. (2007). *Problem-solving therapy: A positive approach to clinical intervention* (3. trükk). New York, NY: Springer Publishing.
- Duncker, K. (1945). On problem-solving. *Psychological Monographs* 58(5), i–113
- Labbe, E. E. (2011). *Psychology moment by moment. A guide to enhancing your clinical practice with mindfulness and meditation*. New Harbinger Publications.
- Mahoney, M. J. (1976). *Scientist as subject*. Cambridge, Massachusetts: Ballinger.
- McGuire, J. (2000). *Think first*. London: National Probation Directorate.
- McGuire, J. (2005). „The THINK First Programme“ Mary McMurrani ja James McGuire' väljaandes (toim) *Social Problem solving and Offending: Evidence, Evaluation and Evolution*. Wiley and Sons.
- McMurrani, M., Egan, V., Duggan, C. (2005). „„STOP and THINK!“ Social problem-solving therapy with personality-disordered offenders“ Mary McMurrani ja James McGuire' (toim) väljaandes *Social Problem solving and Offending: Evidence, Evaluation and Evolution*. Wiley and Sons.
- Nezu, A. M.; Nezu, C. M., D'Zurilla, T. J. (2013). *Problem-Solving Therapy. A treatment manual*. Springer.

- Robertson, S. I. (2001). *Problem-solving*. Francis and Taylor. Psychology Press.
- Ross, R. R., Fabiano, E. A. (1985). *Time to Think: A Cognitive Model of Delinquency Prevention and Offender Rehabilitation*. Johnson City, TN: Institute of Social Sciences and Art.
- Ross, R. R., Hilborn, J. (2005). *R & R2: Short Version for Adults*. Riga. Cognitive Center of Estonia.
- Sloane, P. (2003). *The Leader's Guide to Lateral Thinking Skills. Powerful Problem-Solving Techniques to Ignite Your Team's Potential*. Kogan Page.
- Stoddard, J. A., Afari, N. (2014). *The Big Book of ACT Metaphors. A practitioner's Guide to Experiential Exercises & Metaphors in Acceptance & Commitment Therapy*. New Harbinger Publications
- Spivack, G., Platt, J., Shure, M. (1976). *The problem solving approach to adjustment*. San Francisco, CA: Jossey-Bass
- Tong, L. S. J., Farrington, D. P. (2007). How effective is the „Reasoning and Rehabilitation“ programme in reducing reoffending? A meta-analysis of evaluations in four countries. *Psychology, Crime and Law* 12 (1), 3–24.
- Young, S., Das, M., Gudjonsson, G. H. (2016). Reasoning and Rehabilitation cognitive skills programme for mentally disordered offenders: Predictors of outcome. *World Journal of Psychiatry* 6 (4), 410–418.

Lisa 6. Probleemi lahendusstiili skaala⁷

Eesnimi/perekonnanimi _____

Kuupäev _____

Palun hinnake neid väited ja andke punkte vahemikus 1–5, nii et 1 – ei kehti minu kohta üldse, 2 – kehtib minu kohta mõnevõrra, 3 – nii ja naa, 4 – kehtib minu kohta, 5 – kehtib minu kohta väga täpselt.

	Väide	Punktid
1	Isegi keerulised probleemid võivad minu elu edasi viia positiivses suunas.	1 2 3 4 5
2	Kui mul on probleem, mõtlen hoolikalt oma valikute üle.	1 2 3 4 5
3	Kui ma tahan, võin ma lahendada isegi keerulisi probleeme tõhusalt.	1 2 3 4 5
4	Kui mul on probleem, siis ma peatun, harutan selle lahti ja annan endast parima, et seda mõista.	1 2 3 4 5
5	Probleemi kallal töötades suudan faktidest lähtuda.	1 2 3 4 5
6	Probleemiga tegeledes mõtlen hoolega, millised on võimalikud lahendused ning nende eelised ja puudused.	1 2 3 4 5
7	Olen teadlik probleemide lahendamisega kaasnevatest emotsioonidest, kuid suudan neid talitseda.	1 2 3 4 5
8	Pärast otsustamist, milline on parim lahendus, koostan rakenduskava ja viin selle ellu.	1 2 3 4 5
9	Kui ma pean tegema tähtsa otsuse, tunnen end närvilisena.	1 2 3 4 5
10	Kui ma ei suuda probleemi kohe lahendada, loobun kiiresti.	1 2 3 4 5
11	Tunnen hirmu, kui ma pean lahendama tähtsa probleemi.	1 2 3 4 5
12	Probleemi lahendamisel toetun oma instinktidele.	1 2 3 4 5
13	Kui ma näen probleemi, on mu esimene reaktsioon närvilisus.	1 2 3 4 5
14	Kui ma probleeme ei lahenda, lahenevad need ise.	1 2 3 4 5
15	Ma olen väga frustreerunud, kui ma ei suuda probleemi lahendada.	1 2 3 4 5

⁷ Kohandatud Nezu jt (2013: 57, 253–254) järgi.

16	Ma annan oma parima, et vältida probleeme.	1 2 3 4 5
17	Minu eesmärk probleemide lahendamisel on vabaneda nii kiiresti kui võimalik negatiivsetest tunnetest.	1 2 3 4 5
18	Ma kulutan rohkem aega oma probleemide pärast muretsemisele kui nende lahendamisele.	1 2 3 4 5
19	Kui keegi haavab mu tundeid või viib mind endast välja, vastan ma samaga.	1 2 3 4 5
20	Väldin konflikte teistega, et minu elus oleks võimalikult vähe probleeme.	1 2 3 4 5

Punktid ja tõlgendamine

Positiivne probleemilahendusviis:

positiivne probleemi tajumine (PPO) – väited 1, 3, 5, 7

plaanipärane probleemi lahendamine (PPS) – väited 2, 4, 6, 8

Liida kokku väidetele antud punktid skaalade kaupa. Tõlgendamine mõlema skaala kohta on ühesugune.

1. Kui punktisumma on väiksem kui 10, vajab inimene koolitusi ja treeningut, et suurendada vastupidavust stressile.
2. Kui punktisumma jääb vahemikku 10–15, on inimesel mõned oskused, kuid ta peaks probleemide lahendamise oskusi veel juurde õppima.
3. Kui punktisumma on üle 15, on inimesel õiged probleemide lahendamise oskused ja positiivne probleemi tajumine.

Negatiivne probleemilahendusviis:

Negatiivne probleemi tajumine (NPO) – väited 9, 11, 13, 15

Impulsiivne/hoolimatu probleemi lahendamine (I/C) – väited 10, 12, 17, 19

Vältiv stiil (A) – väited 14, 16, 18, 20

Liida kokku väidetele antud punktid **skaalade kaupa**. Tõlgendamine:

1. Negatiivse probleemi tajumise punktisummad, mis on üle 10, näitavad, et inimese emotsioonide ohjamise ja stressiga tegelemise oskused on vähesed.
2. Impulsiivse/hoolimatu stiili punktisummad, mis on üle 10, tähendavad seda, et inimene tegutseb enne, kui ta mõtleb, ja tal on vaja õppida, kuidas võtta mõttepaus enne reageerimist.
3. Vältiva stiili punktisummad, mis on üle 10, viitavad sellele, et inimene peab arendama vastutuse võtmise ja enesetõhususega seotud oskusi.

Lisa 7.

Mõttemütside harjutus

Mõttemütsid

Edward de Bono pakkus keerukate probleemidega tegelemiseks kuue mõttemütsi meetodit. De Bono väitel seisneb mõtlemise põhiline raskus segaduses, kuna inimesed püüavad korraga teha liiga palju ning emotsioonid, informatsioon, loogika ja loovus kuhjuvad kokku. Mõttemütside kasutamise eesmärk on suunata mõtlejat keskenduma korraga ühele asjale, lahutades emotsioonid loogikast ja loovuse informatsioonist. Eri värvi mütsid võimaldavad probleemi vaadelda eri vaatenurkadest. Kui on võimalik, võib inimesele anda vastavat värvi reaalse mütsi (mütsi tähistava eseme), ent mütsile võib osutada tinglikult (te mõtlete praegu nagu roheline müts). **Harjutust võib teha individuaalselt või grupitööna.**

Valge müts – objektiivsus, olulised on faktid, numbrid, kuupäevad, põhisuunad, statistika. Valge mütsi kandja toetub faktidele ja toob esile võimalikult palju objektiivseid andmeid. Arutletakse selle üle, milline informatsioon on olemas, millist vajatakse, mis puudub.

Punane müts – oluline on intuitsioon, tunded. Punase mütsi kandja väljendab oma tundeid probleemi või ideede suhtes, toob esile oma suhtumise, toetub intuitsioonile ja sisetundele. (Mulle meeldib. Ma arvan. Mul on tunne, et ...)

Must müts – kriitika ja skeptitsism. Musta mütsi kandja jälgib kõiki ideid kriitilise pilguga, vaidlustab esitatud seisukohti, toob esile musta stsenaariumi ehk lahenduste nõrgad küljed, ohud ja vastuolud. (Mis juhtub, kui ...? Mis võib valesti minna? Millised on võimalikud probleemid?)

Kollane müts – optimism ja positiivne mõtlemine. Kollane müts on probleemi lahendamise suhtes soodsalt meelestatud. Kollase mütsi kandja usub endasse ja oma headesse võimalustesse. Kollase mõttemütsi eesmärk on kasu ja väärtuste väljatoomine, esitatakse konkreetseid ettepanekud ja soovitusel. Kollasele mütsile on omane teadlik, sihipärane positiivsuse otsimine, mõnikord oletuslik, vaatab tulevikku ja oletab, mis võiks hästi minna.

(Mille poolest see idee võiks kasulik olla? Mis võiks tagada selle idee edu? Millistel tingimustel võiks see kasulik olla? Milliseid uusi võimalusi see pakub?)

Roheline müts – areng ja loovus. Rohelise mütsi kandja loobub vanadest mõttemallidest ning pakub välja uusi ja ootamatuid lahendusi. (Mis on selle idee puhul huvitav? Milleni see idee viib? Millele see idee edasi suunab? Milliseid võimalusi veel on?)

Sinine müts – tervikmõtlemine. Sinise mütsi kandja kõrvutab erinevaid lähenemisviise, leiab neid ühendava alge ja loob leitust uue terviku. Sinine mõttemüts tähendab

mõtlemise üle mõtlemist, mõtlemise korrastamist ja protsessi reguleerimist. Sinist mõttemütsi võib kasutada ülesande alguses ning siis on selle ülesanne panna paika eesmärk, esitada teiste mõttemütside kasutamise järjekord. Sinine mõttemüts kuulutab välja ka mütside vahetamise. Lõpus jälgib sinine mõttemüts, kas tulemus on saavutatud, teeb kokkuvõtteid, toob esile järeldused, jälgib, kas on jõutud otsusele või leitud lahendused. (Keskendume sellele ... Tooge välja eesmärk, millist tulemust peame edukaks ... Kokkuvõte on järgmine ... Kas me kõik nõustume, et jõudsime nende järeldusteni ...)

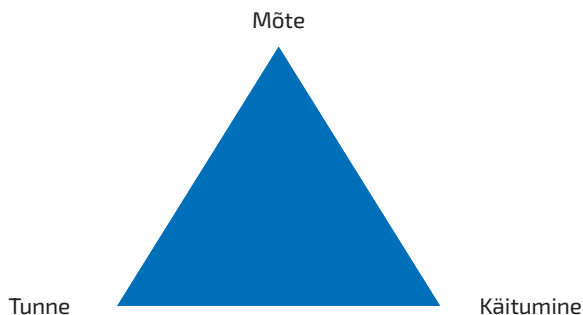
Mõttemütse võib kasutada üksteise järel, iga mütsi võib kasutada nii tihti, kui soovitakse, ent pole kohustust kasutada alati kõiki mütsi, jada võib moodustada ka kahest, kolmest või neljast mütsist. Mõttemütside kasutamise juures on oluline kord. Aeg ühe mütsi kasutamiseks ei peaks olema liiga pikk, kuna lühem aeg suunab keskendumata.⁸

8 Karm, M., 2013. Õppemeetodid kõrgkoolis. <https://www.digar.ee/arhiiv/en/download/112201>

6. Kognitiiv-käitumuslikud sekkumised

6.1. Mida kujutavad endast kognitiivkäitumuslikud sekkumised?

Kognitiivkäitumuslikud sekkumised põhinevad mõtete, tunnete ja käitumise omavahelistel seostel.



Lihtsalt öeldes mõjutavad mõtted nii tundeid kui ka käitumist ning käitumine mõjutab omakorda seda, kuidas inimene mõtleb ja tunneb. Näiteks kujutleme olukorda, kus inimene on jalutuskäigul ja tema teele ilmub suur koer. Inimesel tekib mõte, et koer on kuri ja ilmselt ründab teda. Tõenäoliselt tekitab selline mõte hirmutunnet. Kuna tunne viib käitumiseni, siis selles olukorras püüab inimene hirmust vabaneda ja läheb kiiresti minema. Samas olukorras võib mõni teine inimene mõelda, et koerad on armsad ja sõbralikud. Selline mõte tekitab rõõmu ja elevust ning inimene läheb ja teeb koerale hoopiski pai. Nagu eeltoodud näitest näha, siis inimesed võivad üht ja sama olukorda tõlgendada erinevalt ning sellest sõltub, kuidas nad ennast tunnevad ja kuidas käituvad.

Harjutus

Mõttele sõltuvusdiagnoosiga kinnipeetavatele. Mis põhjustel on nemad kuriteo sooritanud? Kui mõtled, et sõltuvus on haigus ja vajab meditsiinilist sekkumist, siis püüad suure tõenäosusega klienti paremini mõista ja hea koostöösuhte luua. Kui aga mõtled, et sõltuvusse jäämine on inimese vaba valik, võib see tekitada viha ja trotsi ning siiras abistamine on vähetõenäoline.

Mõttele mõnele tööga seotud juhtumile. Mis mõtteid on kliendi lugu Sinu tekitanud? Kuidas on see mõjutanud Sinu tundeid? Kuidas on mõjutanud kliendiga käitumist? Nüüd püüa kujutleda, et oleksid sellest samast loost mõelnud kuidagi teisiti. Mis oleks sellisel juhul järgnenud?

Kognitiivkäitumusliku lähenemise üheks aluseks on käitumuslikud teooriad, mis on muu hulgas leidnud, et keskkond ja välised stiimulid (nt karistamine, premeerimine) kujundavad meie käitumist. Peagi mõisteti, et ainult välised mõjutajad pole olulised, vaid meie ise oma mõtete ja tunnetega mõjutame samuti oma käitumist. Nii tekkis käitumuslikule poolele lisaks ka tunnetuslik ehk kognitiivne pool (McGuire, 2000).

Becki jt (2004) järgi konstrueerib inimene oma tegelikkuse kolmel tasandil.

- **Tuumuskumused** on kõige põhilisemad uskumused iseendast, teistest ja maailmast. Need arusaamad moodustuvad varases lapsepõlves ja inimestel võib olla neid raske teadvustada („Ma pole piisav“, „Maailm on ohtlik paik“, „Inimesed on usaldusväärsed“, „Ma tulen alati toime“).
- **Hoiakud, reeglid ja eeldused** on vaheveendumused, mis põhinevad tuumuskumustel (näiteks kui tuumuskumus on, et „Ma ei ole piisav“, siis hoiak võib olla „Tähtaegadest üle minemine on täiesti lubamatu“, reegel seejuures võib olla „Ma pean iga töö vähemalt üks päev enne tähtaega valmis saama“ ning eeldus võib olla „Kui ma lähen tähtajast üle, siis see tähendab, et ma ei saa oma tööülesannetega hakkama“) ning nende põhjal tekivad meil igapäeva-situatsioonides automaatmõtted.
- **Automaatmõtted** on kiired, sagedased hinnangulised mõtted, mis võivad olla nii negatiivsed kui ka positiivsed ja mõjutavad meie tundeid ja käitumist. Kuna need põhinevad meie tuumuskumustel ja vaheveendumustel, siis erinevaid olukordi tõlgendades kipuvad meil tekkima samasuunalised automaatmõtted („Appi, ma ei jõua valmis“, „Ma olen hiljaks jäänud“).

Becki (1995) ning Leahy ja Hollandi (2000) sõnul on mõned neist automaatmõtetest mõttemoonutused. Vahel kutsutakse neid ka mõttevigadeks, sest need ei vasta objektiivsele olukorrale ja on pahatihti kallutatud negatiivses suunas. Nagu juba teame, siis negatiivne mõte tekitab negatiivset tunnet ja mõjutab omakorda

käitumist. Piltlikult võib öelda, et mõtteviga paneb meile ette justkui prillid – kui meil on ees sinised prillid, näeme maailma sinistes toonides, kui kollased prillid, siis kollastes toonides ja nii edasi. Tegelikkus võib olla aga hoopis neutraalsemat värvi. On oluline teada, et mõttevigu teevad kõik inimesed. Endale neid teadvustades on aga suurem võimalus moonutatud mõtteid teadvustada ning mitte lasta nendel enda emotsioone mõjutada.

Sagedasemad mõttevead

Muretsemine – mõtlemine negatiivselt sellest, mis võib tulevikus juhtuda („Mis siis, kui ...“; „Äkki ...“). Tulevikku me ennustada ei suuda ja üldiselt viib muretsemine ärevuseni.

Mäletsemine – mõtlemine negatiivselt sellest, mis on minevikus juhtunud („Ütlesin hommikul ülemusele midagi nii lolli, miks ma seda ütlesin, oleksin pidanud vait olema“). Minevikku me enam muuta ei saa ning sellise ketramisega tekib süü, häbi, pettumus või isegi lootusetuse tunne.

Katastrofiseerimine – kõige hullema stsenaariumi ette kujutamine ka siis, kui see on ebatöenäoline („Jäin täna tööle hiljaks – raudselt mind lastakse lahti, ei suuda enam arveid maksta ja jään kodutuks“). See ei ole eriti efektiivne mõtlemisviis, sest probleemide lahendamise asemel tekitab see ärevust ja hirmu.

Mustvalge mõtlemine – ainult ühekülgsete tõendite arvestamine ja vastupidiste näidete eiramine („Tegin täna tööle vea, olen järelkult vale ameti valinud“; „Mu mees ei teinud mulle täna hommikul kohvi, ta ei aita mind kunagi“). Nii mõeldes jõuame kiiresti äärmuslike negatiivsete järeldusteni, mis aga ei pruugi olla tõesed. Mustvalge mõtlemine paneb meid nägema asju kas ainult valgetes või ainult mustades toonides, kuid tegelikult on ka palju teisi varjundeid.

Isiklikult võtmine – potentsiaalselt neutraalsete olukordade seostamine iseendaga („Kolleeg ei saatnud mulle tähtsat meili edasi, ma ei meeldi talle“; „Mu mees ei teinud mulle täna hommikul kohvi, ta ei armasta mind enam“). Võrreldes neutraalsete olukordadega tekitavad isiklikult võetud situatsioonid meis tugevamat negatiivset emotsiooni. Tihtilugu on olukordadel täitsa loogilised ja meisse mitte puutuvad selgitused, kuid isiklikult võtmisega paneme endale silmaklapid pähe ja märkame ainult ohtu iseendale.

Mõtete lugemine – teiste inimeste mõtete ennustamine ilma objektiivsete tõenditeta; eeldamine, et teame, mida teised mõtleavad („Nad kindlasti mõtleavad, et näen kole välja“; „Ta vaatas mind nii pikalt, ta mõtleb ilmselt, et miks ma nii imelikult käitun“). Teadaolevalt inimesed teiste mõtteid lugeda ei oska ja selle üritamine võib kergesti viia alusetute negatiivsete tõlgendusteni.

„Peaks“ ja „peab“ laused – endale käitumisreeglite seadmine („Ma pean kõigi ülesannetega hakkama saama“; „Ma peaksin tahtma vanaemale helistada“). Mingil hetkel tuleb elus ikka olukordi, kus on vaja enesedistsipliini ja teadlikku kohustuste täitmist. Küll aga kipume tihti endale liigkõrgeid nõudmisi esitama, mis tekitavad ebaõnnestumise korral süü- ja häbitunnet. Elus on palju asju, mida me tegelikult ei

pea tegema, ning iseenda mõtete ja tunnete aktsepteerimine mõjub üldiselt väga vabastavalt.

Kognitiivkäitumuslike sekkumiste esimene samm on arendada teadlikkust mõttemustritest, mis on seotud ülemääraste emotsioonide ja problemaatilise käitumisega. Järgmine samm on vaidlustada mõttevigu, vaheveendumusi ja jõuda tuumuslumuse muutuseni. Sekkumise eesmärk on arendada uut, paremini kohanduvat ja toimetulekut soodustavat mõtlemisstiili ning harjutada seda oma igapäevaelus (Mitchell jt, 2013).

Sykes ja Matza (1957) leidsid, et alaealised kurjategijad kasutavad sageli oma süütundega toimetulekuks ja teiste hukkamõistu leevendamiseks järgnevaid mõtteviise:⁹

- vastutuse eitamine, teod on tingitud välistest teguritest („Pidin varastama, sest mind ei võetud tööle”),
- vigastuse eitamine, kahju minimeerimine („Ta ei saanud ju tõsiselt viga, isegi haiglasse ei pidanud jääma”, „Ma ju varastas ainult poest, poe jaoks ei tähenda need paar pudelit midagi”),
- kannatanu eitamine, kannatanu väärrib kättemaksu („Ta ise õiendas mu kallal ja ta teab väga hästi, millega see lõpeb”),
- hukkamõistjate hukkamõistmine, negatiivsus, mis on suunatud politseiametnike, kohtunike, vanglaametnike, aga ka kuriteost teavitajate vastu („Vanglaametnikud teevad meelega mu elu keeruliseks, et ma karistust juurde saaksin”, „Kui seda naabrit poleks olnud, oleks kõik hästi, me oleksime naisega omavahel selle ära klaaritud”),
- lojaalsus väiksemate rühmade suhtes – näiteks perekond või sõbrad – ületab lojaalsuse suurema ühiskonna suhtes („Kui keegi mu venda puutub, siis ma pean ju kätte maksma”).

Mylonas ja Reckless (1963) lisasid, et kuritegelikule mõtlemisele on omased eneseõigustus, lojaalsus, usk õnne ja kalduvus õigustada oma tegusid ühiskondlike probleemidega. Scott ja Lyman (1968) eristavad omakorda vabandusi, milles inimene tunnistab, et on seotud seadusrikkumisega, kuid eitab vastutust, ja õigustusi, milles isik võtab vastutuse, kuid eitab, et tegevus oli vale.

Kognitiivkäitumuslike sekkumiste eesmärk korrektsiooni valdkonnas on vaidlustada eeltoodud düsfunktsionaalseid mõttemustreid, kuid seda tuleb rakendada koos teiste korrektsiooni põhioskuste, järelevalve ja muu abiga (psühholoogiline nõustamine, tugiisiku teenus, võlanõustamine jms).

9 Eeltoodud mõtteviisid ei ole omased ainult õigusrikkujatele, neid võib kohata ühiskonnas laiemalt.

6.2. Kas kognitiivkäitumuslikud sekkumised aitavad vähendada korduvkuritegevust?

Paljud korrektsiooni valdkonna rehabilitatsiooniprogrammid põhinevad kognitiivkäitumuslikel sekkumistel, näiteks *Aggression Replacement Training* (Goldstein jt, 1998), *Moral Recognition Therapy* (Little, Robinson, 1986) ning *Reasoning and Rehabilitation* (Ross, Fabiano, Ross, 1986). On tõestatud, et need vähendavad korduvaid õigusrikkumisi (vt Milkman, Wanberg, 2007). Andrews jt (1990) on leidnud, et mõju retsidiivsuse vähendamisele on kuni 30%¹⁰. Paljud ülevaateuuringud kinnitavad, et kognitiivkäitumuslikud sekkumised on tõhusad ka psüühikaprobleemide korral, näiteks ärevushäired, viha kontrollimine, söömishäired (vt Allen jt, 2001; Hofmann jt, 2012).

Eesti vanglasüsteemis kasutusel olevad sotsiaalprogrammid põhinevad enamasti kognitiivkäitumuslikul teorial.

Ka Euroopa Nõukogu nõustub oma kogukondlike karistuste täideviimise juhistes¹¹, et kognitiivne ümberstruktureerimine on üks korrektsiooni põhioskusi (Geiran, Durnescu, 2019). Samal meelel on ka USA korrektsioonivaldkonna valitsusasutused (NIC, CJI, 2004: 5).

6.3. Kuidas kognitiivkäitumuslikud sekkumised praktikas töötavad?

Kognitiivkäitumuslike sekkumiste peamine meetod on kognitiivne ümberstruktureerimine.

Kognitiivne ümberstruktureerimine on õigusrikkujatega töötamisel jaotatud **viieks etapiks** (Hepworth jt, 2017; Seeler jt, 2014; McGuire, 2000).

¹⁰ Statistiliselt oli efekti suurus keskmine.

¹¹ Saadaval veebilehel: <https://rm.coe.int/implementing-community-sanctions-and-measures/1680995098>

a. Aidata kliendil teadvustada, et tema mõtted põhjustavad tundeid ja käitumist

Näide

Kõigepealt tutvustab juhtumikorraldaja kognitiiv-käitumusliku sekkumise põhiolemust.

Juhtumikorraldaja: „See, mida mõtleme, määrab kindlaks selle, mida me tunneme ja teeme. Näiteks leian rahakoti ja mõtlen, et inimesel on raske ilma raha ja isikut tõendavate dokumentideta hakkama saada (mõte). Seetõttu tunnen ma inimesele kaasa (tunne) ja olen valmis leidma viisi, kuidas tagastada rahakott selle õigele omanikule (käitumine).

Kui aga arvan, et isik on oma asjadega hooletult ümber käinud ja on ise süüdi (mõte), siis tunnen võidurõõmu (tunne) ja jätan rahakoti endale (käitumine). Lõppude lõpuks peavad rumalad inimesed maksma oma tegude eest õiget hinda (mõte).

See on ainult üks näide sellest, kuidas meie mõtted, tunded ja käitumine on omavahel seotud.“

Selline on hea algus selgitamaks kliendile, et kui muuta mõtlemist, on võimalik kohandada ka käitumist. Paljud kliendid võivad pidada muutust võimatuks, sest peavad oma käitumist paratamatuks („Ma lihtsalt olengi selline“) ja tundeid kontrollimatuks („Ma ei saanud midagi teha, see lihtsalt juhtus“). Mõte-tunne-käitumise seoste abil saab kummutada sellised väärarusaamu.

Ei saa unustada, et selline vestlus saab toimuda alles pärast seda, kui on loodud tugev koostöösuhe ja klient on motiveeritud muutuma. Motivatsiooni säilitamiseks tuleb klient kaasata kogu protsessi ja liikuda edasi vaid kliendi valmisolekul. Motivatsioon ja kliendi pühendumine on kognitiivses töös olulised, ilma selleta pole võimalik mõtteid ega käitumist muuta.

Näide

„See on ainult üks näide sellest, kuidas meie mõtted, tunded ja käitumine on omavahel seotud. Kas olete nõus arutama, kuidas teie mõtted on mõjutanud teie käitumist?“

1. Kirjeldage palun seda olukorda.
2. Mis mõte tekkis? Mis teie peast läbi käis?
3. Mis tunne selle peale tekkis?
4. Kuidas te siis käitusite? Mida te siis tegite?“

b. Aidata kliendil tuvastada probleemse käitumiseni viinud mõttemustrid

Kui klient on aru saanud kognitiivse lähenemise põhitõdedest, saab teda julgustada ennast põhjalikumalt analüüsima. Rääkides kolmest tunnetuslikust tasandist, on oluline mõista, et kuigi tuumuskumused on nii vaheveendumuste kui ka automaatmõtete aluseks, on neid muuta väga keeruline, sest need on välja arenenud varases lapsepõlves ja saanud kinnitust kogu hilisema elu jooksul. Tuumuskumused on osa isiklikust identiteedi tundest ja aitavad raamistada kogu ümbritsevat maailma, isegi kui need ei ole väga funktsionaalsed. Näiteks tuvastas Beck (2011) vaimse tervise probleemidega patsientidel järgmised peamised negatiivsed tuumuskumused: abituse, ebaarmatusväärsus ja väärtusetuse. Tuumuskumustega töötamine nõuab eriväljaõpet ega ole juhtumikorraldaja pädevuses.

Sellest hoolimata saab juhtumikorraldaja kliente suunata iseennast analüüsima. Üheks kognitiivseks harjutuseks on „Kes ma olen“ (*Who Am I*) (Kuhn, McPartland, 1954).

Harjutus

Palun lõpeta 20 korda lause, mis algab sõnadega „Ma olen ...“. Oluline on, et lõpetaksid lause 20 eri viisil. Seejärel vaata väited uuesti läbi ja jaga need kolmeks: negatiivsed, positiivsed või neutraalsed väited. Nii saab vaadata, milliseid väiteid oli kõige rohkem. Neutraalsed või negatiivsed võivad viidata suhteliselt madalale enesehinnangule ning negatiivsele enesekohasele tuumuskumusele.

Pärast harjutust mõtle selle üle, kas tegemist võib olla mustri ja mida Sa nendest väidetest arvad.

On võimalik, et oli raske leida enda kohta 20 erinevat väidet. Klientidel võib olla see veel keerulisem. Siinjuures on oluline juhtumikorraldaja kannatlikkus ja tugi.

Praktiline soovitus

Tuumuskumused ja vaheveendumused võivad tekitada tugevaid emotsioone. Seetõttu on oluline, et juhtumikorraldaja pööraks tähelepanu mitte ainult sellele, mida klient ütleb, vaid ka sellele, kuidas ta seda ütleb.

Kriminaalse mõtlemise mustreid on võimalik kindlaks teha küsimustike abil¹² ning Seeleri jt (2014) järgi jaotuvad need kolme kategooriasse.

1. Uskumused, mis on seotud enda või teiste tajumisega

- **Kuuluvus kriminaalsete kaaslaste sekka** – kõige parem on suhelda antisotsiaalsete kaaslastega, suhete loomine prosotsiaalsete kaaslastega on mõttetu („Mu kriminaalsed sõbrad mind hätta ei jäta”, „Mul ei ole midagi ühist ausat elu elavate inimestega”).
- **Ükskõiksus** – kalkus (empaatia ja kahetsuse puudumine); eeldus, et teised on nõrgad, kergeusklikud, keda tuleb ära kasutada („Lollidelt tulebki raha ära võtta”, „Igaüks peab iseenda eest väljas olema”).
- **Haavatavuse vältimine** – läheduse/haavatavuse vältimine; eeldamine, et teised kasutavad haavatavust ära („Tunnete välja näitamine on nõrkuse märk”, „Kui ma end kellelegi avan, siis mind kasutatakse ära”).
- **Vaenulikkus ametnike vastu** – vastanduv ja kahtlustav suhtumine politseisse, prokuröridesse, kohtunikesse, vanglateenistujatesse („Politseinikud on need tõelised kurjategijad”, „Kohtunikel on ju ükskõik, nad ei tea, kuhu nad inimesi saadavad”, „Valvuriks hakkab ainult see, kes mujal ei saa võimu näidata”).
- **Ülimalt enesekeskne ja ülespuhutud hoiak** – eeldamine, et kõik on ainult nendega seotud; privilegeerituse tajumine („Ma olen ülivõimekas”, „Kõik naised tahavad mind”).
- **Vajadus kontrolli ja võimu järele** – soov kontrollida olukorda, teisi inimesi ja nende üle domineerida („Keegi ei tule mulle ütleva, mida ma pean tegema”, „Vastuvaidlemist ma ei talu”).

2. Uskumused, mis on seotud keskkonnaga

- **Põnevuse otsimine** – igavuse mittetalumine („Ma muutun rahutuks, kui pean niisama passima”, „Ma naudin seda adrenaliini, mis tekib varastamise ajal”).
- **Ärakasutamine** – igal võimalusel enda kasu nimel tegutsemine, olukorra ära kasutamine („Mis ripakil, see ära”, „Kui riik on nõus toetust jagama, siis tuleb seda lehma lüpsta nii palju kui võimalik”).
- **Vaenulikkus avaliku korra vastu** – umbusk ja pessimism seaduste ja eeskirjade suhtes („Seadused on inimeste kontrolli all hoidmiseks, mitte meie abistamiseks”, „Õigussüsteemist ei saa õiglust”).

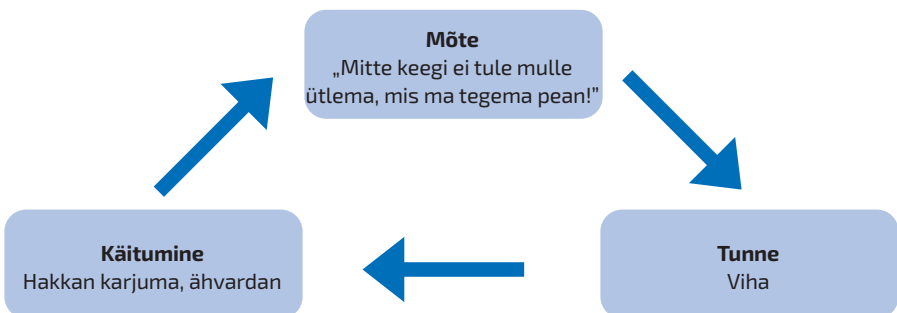
12 *Psychological inventory of Criminal Thinking Styles* (PICTS; Walters, 1995); *Criminal Sentiments Scale-Modified* (CSS-M; Simourd, 1997); *Measure of Criminal Attitudes and Associates* (MCAA; Mills jt, 2002); *Texas Christian University Criminal Thinking Scales* (TCU CTS; Knight jt, 2006); *Measure of Offenders Thinking Styles* (MOTS; Mandracchia jt, 2007); *Criminogenic Thinking Profile* (CTP; Mitchell, Tafrate, 2012).

- **Õigustamine** – antisotsiaalse käitumise õigustamine, põhjendamine ja kahju pisendamine („Teised inimesed teevad palju hullemaid asju kui mina“, „Kui keegi ei saa viga, pole mingit probleemi“).

3. Uskumused, mis on seotud probleemide lahendamise ja otsuste tegemisega

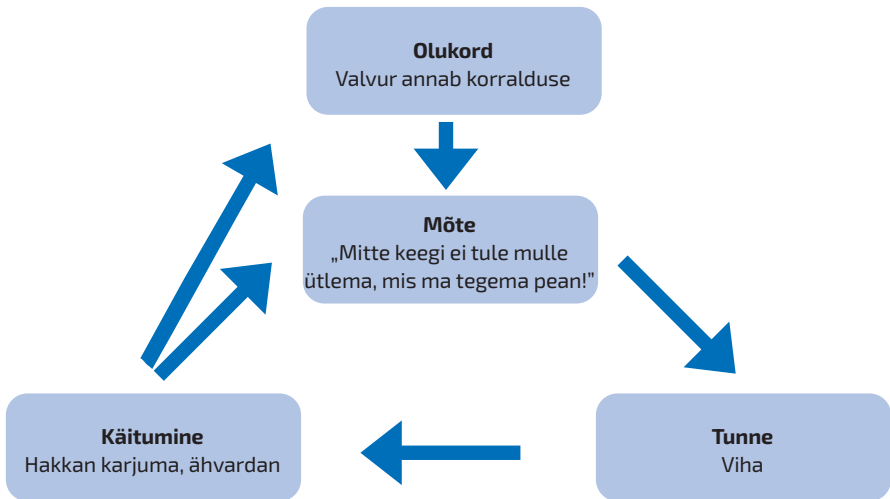
- **Kognitiivne otsetee** – kõige vähem pingutust nõudva valiku tegemine; distsipliini nõudvate lahenduste vältimine; äärmustesse kalduvad hinnangud; üldistamine („Kõik laheneb iseenesest“, „Ära mõtle selle peale ja see saabki korda“, „Naised on ise süüdi“).
- **Võimetus hakkama saada** – loobumine raskuste korral; kergesti tekkev ülekoormatuse tunne („See rabelemine on niikuinii mõttetu“, „Elus on rohkem probleeme, kui ma jõuan lahendada“, „Mina sellega küll hakkama ei saa“).
- **Halb otsustusvõime** – kalduvus eirata riskantse käitumise tagajärgi; eeldamine, et otsuse tegemise oskused on väga head („Mind küll kätte ei saada“, „Mina suudan ainete tarvitamist kontrollida, sõltuvusse ma küll ei jää“, „Röövi eest ma poleks küll kinni kukkunud, vanglas olen ainult purjus peaga tehtud lolluste pärast“).

Siinkohal on oluline mainida, et sellised mõtted võivad tekitada õigusrikkujatele probleeme nii kuritegudega seonduvalt kui ka isiklikus või tööelus. Oluline on kriminaalseid mõttemustreid teada, sest nii saab tuvastada nende mõtetega seotud tundeid ja käitumist. Tuletame meelde, et kognitiivkäitumuslik sekkumine põhineb eeldusel, et muutes mõtet, saame muuta tagajärgi (tundeid ja käitumist). Siiski on see keeruline ja nõuab sageli aastatepikkust teraapiat. Samas on juhtumikorraldajal võimalik selgitada kognitiivkäitumuslikku mudelit (mõte-tunne-käitumine) ja aidata kliendil selle kaudu näha seosed oma mõtete ja käitumise vahel. Lisas 8 on esitatud põhjalikum nimekiri näidetest, millised antisotsiaalsed mõtted võivad õigusrikkujatel olla.



b. Kliendi abistamine riskiolukordade tuvastamisel

Tavaliselt käivitub mõte-tunne-käitumine-skeem inimestel teatud olukordades ja seetõttu on riskiolukordade tuvastamine mõnes mõttes esimene samm.



Nagu skeemilt näha, võib sellisest ringist välja saamine olla üsna keeruline. Kuigi alati ei ole võimalik elus ettetulevaid olukordi muuta, siis aitab enda päästikute tundmine saavutada suuremat kontrolli tagajärgede üle. Kui klient ei ole oma mõtetest teadlik, võib karjumine ja ähvardamine tunduda talle paratamatu reaktsioonina valvuri käitumisele, mille üle tal endal kontroll puudub. Kui aga klient teab, et valvuri korralduste peale võib tal aktiveeruda kindlat tüüpi veendumus, mis viib suurema konfliktini ega ole talle kasulik, on ta olukorra tekkides juba paremini valmis oma käitumist juhtima. Tal tekib teadlik valik, kuidas käituda, selle asemel, et tegutseda automaatselt.

Nagu eespool kirjeldatud, võivad teatud uskumuste puhul olla inimese tõlgendused eri olukordades üsna sarnased. Näiteks võib veendumus „Mitte keegi ei tule mulle ütleva, mis ma tegema pean!“ aktiveeruda nii valvuri, kriminaalhooldusametniku, oma elukaaslase kui ka emaga suheldes. Olenemata olukorrast tekitab see samasuguse viha ja käitumusliku reaktsiooni. Sellegipoolest võib olla uskumust tuvastada väga keeruline, sest tavaliselt ei ole inimesed harjunud oma mõtteid teadlikult jälgima. Meil on kõigil oma uskumused, millega elame iga päev ja kogu elu, mistõttu oleme nendega nii harjunud, et ei oska sageli mõeldagi, kuidas need meie igapäevaelu tegelikult mõjutavad. Sellisel juhul saab läheneda olukorra kaudu:

kaardistades mitmes eri olukorras vallandunud mõte-tunne-käitumise-jada, on võimalik leida pidevalt korduvaid mõtteid. See viitabki mustrile.

Tabel 4. Mõttepäevik

Mõttepäevik			
Olukord	Mida ma mõtlesin?	Mida ma tundsin?	Mida ma tegin?
Kohtusin sõpradega.	On aeg lõbutseda.	Elevus.	Läksime poodi ja ostsime alkoholi.

Mõttepäevikut saab täita vastavalt vajadusele, näiteks kindlatel kellaaegadel päeva jooksul, hommikul ja õhtul või tugeva emotsiooni tekkimisel. Sellist harjutust saab kasutada alles siis, kui kliendil on kognitiivkäitumuslik teooria hästi arusaadav, ta oskab eristada oma mõtteid, tundeid ja käitumist ning tal on sõnavara nende kõigi kirjeldamiseks. Mõnel kliendil võib olla suuri raskusi enda tunnete kirjeldamisel ja tal ei pruugi olla selleks piisavalt sõnavara.

Harjutus

Pea ise nädala jooksul mõttepäevikut. Täida seda igal õhtul ja pane kirja vähemalt kaks selle päeva jooksul tekkinud olukorda, mis tekitasid sul tugevat tunnet. Kirjuta päevikusse, mis olukord see oli, mida mõtlesid, tundsid ja kuidas käitusid.

Tunnet otse muuta ei saa, küll aga saame muuta tunnet enda mõtlemise või käitumise kaudu. Järgnevalt tutvustame, kuidas on võimalik ebaefektiivseid mõtteid asendada paremini toimivatega.

d. Kliendi abistamine vähetõhusate mõtete asendamisel paremini toimivatega

Kui ebatõhusad mõtted (tõlgendused olukorrast) on tuvastatud, saab neid muutma hakata. Nagu juba öeldud, siis sügavamate uskumuste muutmine on pikk töö, mis vajab eriväljaõpet. Küll aga on võimalik suunata klienti oma mõtteid lähemalt uurima. Juba see, kui klient avastab, et olukordi on võimalik tõlgendada mitmel viisil, on suur võit.

Näide

Üks viisidest, kuidas selgitada kliendile, et sama olukorda on võimalik mitmeti tõlgendada.

Juhtumikorraldaja: „Kümme inimest võivad olla täpselt samas olukorras, kuid nende tõlgendused võivad olla täiesti erinevad. Seetõttu võivad nad täpselt samas olukorras ennast tunda ja käituda täiesti erinevalt.”

Mõtete uurimiseks on mitmeid harjutusi. Näiteks võib kliendilt küsida, kas tema tõlgendus olukorrale on fakt või arvamus/hüpotees. Fakti puhul peaks olema selgeid objektiivseid tõestusi, mida saab kontrollida ja mille alusel saab järeldada, et olukord oli täpselt nii nagu klient mõtleb (näiteks videokaamera tõestus, kiri).

Praktiline soovitus

Mõtted ei võrdu alati faktidega. Kasulikum on suhtuda mõttesse kui hüpoteesi.

Arvamuse/hüpoteesi puhul on üldiselt ka alternatiivseid tõlgendamisvõimalusi. Tihtipeale on meie uskumused nii tugevad, et me hindame neid faktidena ega tule selle peale, et neis kahelda.

Näide

Klient: „Istusime ametnikuga kabinetis (olukord) ja ma nägin juba ta näost ära, et ta ei usu mind niikuinii (mõte). Ta võtab mind raudselt töölt maha (mõte).”

Juhtumikorraldaja: „Saan aru, et selles olukorras tekkis teil mõte, et ametnik ei usu teid niikuinii ja eemaldab kindlasti töölt. Kuidas teile tundub, kas see on fakt või arvamus?”

Sellist harjutust saab kasutada vaid juhul, kui kliendiga on loodud hea koostöösuhe, omavaheline suhtlus on turvaline ja vaba. Uskumuste õigsuse kahtluse alla seadmine ja nende muutmine nõuab kliendilt suurt pingutust ja julgust, mis omakorda võib tekitada ärevust ja ebakindlust. Kui asuda liiga vara ebatõhusaid mõtteid muutma, võib kliendil tekkida vastupanu.

Mõtte tõepärasust võib uurida ka kirjaliku tabeli abil, näiteks kirjutades üles mõtte poolt- ja vastuargumendid.

Tabel 5. Mõtte poolt- ja vastuargumendid

Mõte	Pooltargumendid (mis tõestab, et mõte on tõene?)	Vastuargumendid (mis tõestab, et mõte ei pruugi olla tõene?)
„Ametnik võtab mind raudselt töölt maha!”	1. Ametniku näoilme.	1. Tööl eemaldamise korraldust ei ole tulnud. 2. Teised asjassepuutuvad kinni- peetavad käisid sama ametniku juures vestlusel. 3. Küsimuste küsimine ja asja põhjalik uurimine ongi ametniku töö.
„Ma ei meeldi kellelegi.”	1. Sõber ei tahtnud täna minuga kokku saada. 2. Tööandja ei lubanud mulle vaba päeva.	1. Tavaliselt on ta alati tahtnud minuga kokku saada, aga täna tal hammas valutab. 2. Tööl on väga kiire aeg ja ka kolleegile ei antud vaba päeva.

Tuleb olla tähelepanelik võimalike mõttevigade suhtes ja neid kliendile vajaduse korral näidata. Näiteks kasutab klient esimese pooltargumendi („ametniku näoilme”) puhul ilmselt mõtete lugemist.

Nagu nägime, siis ei pruugi kõik mõtted olla tõesed, aga sellest hoolimata võib klient kahtluse alla seada nende muutmise vajalikkuse ja võimalikkuse. Kliendi motiivatsiooni suurendamiseks saab kasutada mõtete kulu-tulu analüüsi.

Tabel 6. Kulu-tulu analüüs

Mõte	Kulud	Tulud
„Mitte keegi ei tule mulle ütleva, mis ma tegema pean!”	Tekib ebameeldiv füüsiline tunne (viha); olukord eskaleerub suuremaks konfliktiks; võin saada karistada (nt valvur võib kirjutada ettekande); lähedastega on tülid.	Saan viha välja elada; teised näevad, et minuga ei ole mõtet jamada.

Selle harjutuse puhul tuleb olla tähelepanelik, et klient ei kasutaks tuludena uusi ebatõhusaid uskumusi. Näiteks mõte „teised näevad, et minuga ei ole mõtet jamada“ on taas ebatõhus tõlgendus: kas valvuri peale karjumine ikka on kõige kasulikum käitumine teistele enda staatuse väljendamiseks? Sellise mõtte tekkimise puhul tuleks kliendi tähelepanu sõbralikult sellele suunata.

Näide

Kliendile võib kulu-tulu analüüsi selgitada järgnevalt.

Juhtumikorraldaja: „Oleme avastanud, et eri olukordades kipub teil tekkima mõte „Mitte keegi ei tule mulle ütleva, mida ma tegema pean!“. Mis oleks, kui uurime koos, kuidas selline mõte teie elu mõjutab?“

Kui kliendil on tekkinud kahtlus oma tõlgenduste paikapidavuses või kasulikkuses, saab aidata tal leida alternatiivseid ja tõhusamaid mõtteid. Selle jaoks saab kasutada näiteks juba tuttavat mõttepäevikut, kuhu on lisatud alternatiivse mõtte kastike.

Tabel 7. Mõtete vaidlustamise päevik

Olukord	Mõte	Tunne	Käitumine	Alternatiivne mõte (kuidas võiksin veel seda olukorda tõlgendada?)
Valvur andis korralduse käte selja taha panemiseks.	„Mitte keegi ei tule mulle ütleva, mida ma tegema pean!“	Viha.	Karjusin, ähvardasin.	Valvur tegi lihtsalt oma tööd.

Mõtete vaidlustamise päevikut kasutades saab kliendiga arutada, kuidas alternatiivne mõte oleks muutnud tema tunnet ja käitumist selles olukorras. Kui klient on leidnud alternatiivse ja endale kasulikuma mõtte, mis tekitab temas meeldivat tunnet ja aitab olukorras tõhusamalt käituda, saab aidata tal seda mõtet üle kanda tegeliku elu olukordadesse.

Näide

Juhtumikorraldaja: „Tuletame meelde olukorda, kus valvur andis teile korralduse käed selja taha panna. Mida te sel hetkel mõtlesite?“

Klient: „Ma läksin väga vihaseks, sest mõtlesin, et keegi ei tule mulle ütleva, mis ma tegema pean.“

Juhtumikorraldaja: „Ja mida te seejärel tegite?“

Klient: „Te teate, mida ma tegin. Kaotasin enesevalitsuse, hakkasin karjuma ja ähvardasin valvurile kallale minna.“

Juhtumikorraldaja: „Milline oleks võinud olla alternatiivne mõtlemine, mis oleks teie jaoks paremini toimunud?“

Klient: „Eks valvur tegelikult ju teeb lihtsalt oma tööd. Eeskirjad ei ole tema välja mõeldud, ta täidab kõigest käsku.“

Juhtumikorraldaja: „Mis tunnet selline mõte tekitab?“

Klient: „Üldiselt mitte mingit. Eks ärritab ikka, et pean mingeid korraldusi täitma, kuid see ei ole valvuri süü.“

Juhtumikorraldaja: „Kui oleksite selles olukorras nii mõelnud, kas oleksite sellisel juhul käitunud kuidagi teisiti?“

Klient: „Ilmselt küll, ma kindlasti ei oleks valvuri peale karjuma hakanud.“

Juhtumikorraldaja: „Mis te arvate, kas järgmisel korral, kui sarnasesse olukorda satute, võiks sellisest alternatiivsest mõttest teile kasu olla?“

Kohtumiste käigus saab kliendilt uurida tema edusammude ja tagasilöökide kohta. On oluline meeles pidada, et eksimine on normaalne. Mõtlemismustrite muutmine on keeruline ega toimu üleöö.

f. Kliendi õpetamine ennast edusammude eest tunnustama

Kliendi uute ja paremini toimivate mõtteviiside kinnistamiseks on oluline anda positiivset tagasisidet. Samas on paratamatu, et ühel hetkel kliendi ja juhtumikorraldaja koostöö lõpeb, mistõttu on tähtis, et klient õpiks ka iseseisvalt ennast edusammude eest tunnustama. Selleks on kasulik arendada positiivset sisemonoloogit.

Näide

Juhtumikorraldaja: „Nüüd, kui olete edukalt kasutanud enda jaoks paremini toimivaid mõtteid, on oluline ennast ka selle eest tunnustada. Ma tean, et see võib kõlada imelikult, kuid enda toetamine on samuti oluline kognitiivne oskus. Te võite näiteks mõttes iseendale öelda: „Ma sain hakkama, ma olen tubli!“ Lihtsalt proovige seda, ja vaadake, kuidas see enesetundele mõjub.“

Positiivse sisemonoloogi arendamine on eriti oluline nende jaoks, kes on üldiselt madala enesehinnangu ja negatiivse hoiakuga.

6.4. Millised on kognitiivkäitumuslike sekkumiste piirangud?

Uuringud on näidanud, et ühiskonna vähemusel ja enamusel on erinevad mõtted ja kogemused. Need erinevused võivad mõjutada individuaalset identiteeti ja kognitiivset arengut ning seda tuleks kindlasti arvesse võtta enne, kui lahterdada mõni uskumus irratsionaalseks.

Eesti vanglasüsteemis on palju vene kultuuriruumis kasvanud kinnipeetavaid ja kriminaalhooldusosaluseid ning järjest suureneb ka muu kultuuritaustaga inimeste osakaal. See nõuab juhtumikorraldajalt mitmesuguseid oskusi ja teadmisi eri kultuuride ja tavade kohta. Religiooniga seotud uskumuste teemal saab nõu pidada vangla kaplanitega, kellel on selleks eraldi väljaõpe. Kognitiivse tööga peaks alati kaasnema ka muu vajalik sotsiaalhoolekanne kas teenuste või toetuste näol.

Tähtsamad õpipunktid

- Kognitiivkäitumuslikud sekkumised põhinevad arusaamal, et mõtted, tunded ja käitumine on omavahel seotud.
- Muutes mõtteid, muudame ka tundeid ja käitumist.
- Inimene konstrueerib oma reaalsuse kolmel tasandil: tuumuskumused, vaheveendumused ja automaatmõtted.
- Mõttevead on iseloomulikud kõikidele inimestele.
- Õigusrikkujatel on sageli sarnased mõttemustrid, mis põhjustavad antisotsiaalset käitumist.
- Juhtumikorraldaja saab õpetada kliendile mõte-tunne-käitumine-seoseid ja aidata leida kliendi jaoks paremini toimivaid mõtteviise.
- Klientide mõtteviise uurides tuleb alati arvesse võtta nende kultuuritausta ja religiooni.

Kordamisküsimused

1. Too oma elust näide mõte-tunne-käitumine-skeemi kohta.
2. „Kognitiivkäitumuslik lähenemine on nii keeruline, ma ei saa seda niikuinii kunagi selgeks.” Millise mõtteveaga on tegemist? Kuidas sellisele mõttele vastata?

Lisamaterjalid

- Andrews, D. A., Bonta, J. (2010). *The psychology of criminal conduct* (5. trükk). New Providence, NJ: Matthew Bender and Company.
- Trotter, C., Ward, T. (2018). *The Wiley Handbook on the Theories, Assessment, and Treatment of Sexual Offending*. Wiley Blackwell.
- Jeglic, E., Calkins, C. (2018). *New Frontiers in Offender Treatment. The Translation of Evidence-Based Practices to Correctional Settings*. Springer.
- Lipsey, M. W., Landenberger, N. A., Wilson, S. J. (2007). *Effects of Cognitive-Behavioral Programs for Criminal Offenders*. Saadaval veebilehel: <https://pdfs.semanticscholar.org/2eb3/13a9fd85931e7d2456bf7e256259e822c316.pdf>
- Tafate, R. C., Mitchel, D., Simourd, D. (2018). *CBT with Justice-Involved Clients. Interventions for Antisocial and Self-Destructing Behaviors*. Guilford Press.
- Association for Behavioral and Cognitive Therapies (ABCT): <http://www.abct.org>
- The Albert Ellis Institute: <http://albertellis.org/professional-rebt-cbt/trainings/>

Skeemiteraapial põhinevate sekkumiste jaoks:

- Keulen-de Vos, M., Bernstein, D. P., Arntz, A. (2014). „Schema Therapy for Aggressive Offenders with Personality Disorders“ Tafate, R. C., Mitchell, D. (toim) väljaandes *Forensic CBT. A Handbook for Clinical Practice*. Wiley Blackwell.
- Young, J. E., Klosko, J. S., Weishaar, M. E. (2006). *Schema Therapy. A Practitioner's Guide*. Guilford Press.
- International Society of Schema Therapy: <https://schematherapysociety.org/>

Kasutatud kirjandus

- Allen, L. C., MacKenzie, D. L., Hickman, L. J. (2001). The effectiveness of cognitive behavioural treatment for adult offenders: a methodological, quality-based review. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology* 45 (4), 498–514. DOI: <https://doi.org/10.1177/0306624X01454009>
- Andrews, D. A., Bonta, J., Hoge, R. D. (1990). Classification for effective rehabilitation: Rediscovering psychology. *Criminal Justice and Behavior*, 17, 19–52.
- Beck, J. S. (1995). *Cognitive therapy: Basics and beyond*. New York: Guilford Press.
- Beck, A. T., Freeman, A., Davis, D. D., Associates. (2004). *Cognitive therapy of personality disorders* (2. trükk). New York, NY: Guilford Press.
- Geiran, V., Durnescu, I. (2019). *Implementing Community Sanctions and Measures. Guidelines*. Council of Europe. Saadaval veebilehel: <https://rm.coe.int/implementing-community-sanctions-and-measures/1680995098>
- Goldstein, A. P., Glick, B., Gibbs, J. C. (1998). *Aggression Replacement Training*, Rev. ed. Champaign, IL: Research Press.

- Hepworth, D. H., Rooney, R. H., Rooney, G. D., Strom-Gottfried, K. (2013). *Direct Social Work Practice. Theory and Skills* (9. trükk). Books/Cole. Cengage Learning.
- Hofmann, S. G., Asnaani, A., Vonk, I. J. J., Sawyer, A. T., Fang, A. (2012). The efficacy of cognitive behavioural therapy: a review of meta-analyses. *Cognitive Therapy and Research* 36 (5), 427–440.
- Knight, K., Garner, B. R., Simpson, D. D., Morey, J. T., Flynn, P. M. (2006). An assessment for criminal thinking. *Crime & Delinquency* 52, 159–177.
- Kuhn, M. H., McPartland, T. S. (1954). An empirical investigation of self attitudes. *American Sociological Review* 19, 68–76.
- Leahy, R. L., Holland, S. J. (2000). *Treatment plans and interventions for depression and anxiety disorders*. New York: Guilford Press.
- Little, G., Robinson, K. (1986). *How to escape your prison: A Moral Recognition Therapy workbook*. Memphis: Eagle Wing Books.
- Mandracchia, J. T., Morgan, R. D., Garos, S., Garland, J. T. (2007). Inmate thinking patterns: An empirical investigation. *Criminal Justice and Behavior* 34, 1029–1043.
- McGuire, M. (2000). *Cognitive-Behavioural Approaches. An introduction to theory and research*. HMIP.
- Milkman, H. B., Wanberg, K. W. (2007). *Cognitive-behavioral treatment: A review and discussion for corrections professionals*. Washington, DC: National Institute of Corrections.
- Mills, J. F., Kroner, D. G., Forth, A. E. (2002). Measures of Criminal Attitudes and Associates (MCAA): Development, factor structure, reliability, and validity. *Assessment* 9, 240–253.
- Mitchell, D., Tafrate, R. C., Hogan, T., ja Olver, M. E. (2013). An exploration of the association between criminal thinking and community program attrition. *Journal of Criminal Justice* 41, 81–89.
- Mitchell, D., Tafrate, R. C. (2012). Conceptualization and measurement of criminal thinking: Initial validation of the Criminogenic Thinking Profile. *International Journal of Offender Therapy and Rehabilitation* 56, 1080–1102.
- Mylonas, A. D., Reckless, W. C. (1963). Prisoners' attitudes towards the law and legal institutions. *Journal of Criminal Law, Criminology, and Police Science* 54, 479–484.
- National Institute of Corrections (NIC) & Crime and Justice Institute (CJI) (2004). *Implementing evidence-based practice in community corrections: The principles of effective intervention* [on-line]. Saadaval veebilehel: <http://nicic.gov/Library/019342>
- Ross, R. R., Fabiano, E. A., Ross, R. D. (1986). Reasoning and rehabilitation. *A handbook for teaching cognitive skills*. Ottawa, Ontario: T3 Associates.
- Scott, M. B., Lyman, S. M. (1968). Accounts. *American Sociological Review* 33, 46–62.
- Seeler, L., Freeman, A., DiGiuseppe, R., Mitchell, D. (2014). „Traditional Cognitive-Behavioral Therapy Models for Antisocial Patterns“. Tafrate, R. C., Mitchell, D. (toim) väljaandes *Forensic CBT. A Handbook for Clinical Practice*. Wiley Blackwell.

- Simourd, D. J. (1997). The Criminal Sentiments Scale-Modified and Pride in Delinquency Scale: Psychometric properties and construct validity of two measures of criminal attitudes. *Criminal Justice and Behavior* 24, 52–70.
- Sykes, G. M., Matza, D. (1957). Techniques of neutralization: A theory of delinquency. *American Sociological Review* 22, 664–673.
- Walters, G. D. (1995). The Psychological Inventory of Criminal Thinking Styles: I. Reliability and preliminary validity. *Criminal Justice and Behavior* 22, 307–325.

Lisa 8.

Kriminaalset mõttemustrit iseloomustavad mõtted¹³

Uskumused seoses iseenda ja teistega

Kriminaalsed kaaslased	<i>Teie ei saa minust aru, olla minuga seotud, meie oleme päriselu tänaval elanud. Mu poisid ei koputaks kunagi minu peale.</i>
Ükskõiksus	<i>Kui nad tahavad minult ainet ostes oma elu ära rikkuda, on see nende enda probleem. Nad ütlesid, et vägistasin ta. Kuidas saab prostituuti vägistada? Ta sai, mis ta oli ära teeninud.</i>
Haavatavuse vältimine	<i>Miks ma peaksin teiega avameelne olema? Minu juhtum antakse nagunii kellelegi teisele üle. Inimesi ei saa usaldada, sest nad võtavad headust nõrkuse pähe.</i>
Vaenulikkus ametnike vastu	<i>Politseinikud on minu vastu. Kui teie oleksite teinud sama mis mina, siis teid ei oleks vahistatud. Ma ei meeldi oma kriminaalhooldusametnikule. Ta on mind oodanud, et mind süüdistada.</i>
Ülim enesekesksus	<i>Ma olen targem kui terapeut. Ma vaatan igal õhtul „Krimi“. Ma tean, kuidas politseid ninapidi vedada.</i>
Võim ja kontroll	<i>Ta peab kuulama, mida ma räägin. Need kutid peavad minust lugu pidama.</i>

Ümbritseva keskkonnaga seotud uskumused

Põnevuse otsimine	<i>Ma ei saa kogu vaba aega teraapiale kulutada. Eriti õhtuti. See on igav. Ma ei taha olla tavaline tööline. Ma armastan elu tänaval ja tahan olla tegevuses.</i>
Ärakasutamine	<i>Mitu korda võin ma kohtumise vahele jätta, enne kui mind programmist välja visatakse? Ma hakkam tööd otsima, kui töötu abiraha otsa saab.</i>
Vaenulikkus avaliku korra vastu	<i>Kohus pani mulle nimelt selle lisakohustuse programmi minna. Ma ei hakka seda niikuinii tegema ja see on vaid viis mind vangki saata. Ma saan süsteemist jagu.</i>

¹³ Seeler jt (2014: 28).

Õigustamine

*Meie kaklus ei mõjutanud lapsi. Neil on kooliprobleemid, sest nad ei oska käituda.
Ma ei ole sõltlane, ma ainult tõmban ninna ja ma ei ole kunagi süstinud.*

Probleemide lahendamise ja otsuse tegemisega seotud uskumused

Kognitiivsed otseteed

*Ma olen ühes programmis juba osalenud. Ma tean, et need on kõik ühesugused, see on puhas aja raiskamine.
Kool on mõttetu. Selleks, et lugeda ja arvutada, pole vaja koolis käia.*

Võimetus hakkama saada

*Vaadates kõiki neid probleeme, mis mul on, siis isegi nendele mõtlemine on liiga raske. Ma ei suuda seda välja kannatada.
Ma ei suuda pingega tööl toime tulla, ma lahkun töölt.*

Halb otsustusvõime

*Ma pole nädal aega tarvitanud. Usun, et kõik on kontrolli all ja ma ei pea minema ravile.
Ma ei ole kunagi müümisega vahele jäänud. Ma tunnen kõiki oma kliente.*

7. Abimaterjal spetsiifiliste teemadega tegelemiseks

7.1. Koostöösuhe üksikvangistuses

Liisa Tarkus

Üksikvangistuse all peetakse silmas olukorda, kus kinnipeetav on enamiku ajast ehk umbes 22–24 tundi ööpäevast oma kambris ja tal ei ole päeva jooksul võimalust tegeleda mõtestatud tegevustega ning tema sotsiaalsed kontaktid teistega on piiratud (Glaase, 2021). Üksikvangistust on vanglas eri vormides: kartserikaristuse kandmine, vahistatu staatus piirangute ja keeldudega, jälgimiskambris täiendavatel julgeoleku-kaalutlustel viibimine. Üksikvangistus ei tähenda samas, et kinnipeetaval ei oleks võimalik vanglateenistujatega iga päev suhelda ehk siis suhtlus valvurite ja kontaktisikutega toimub tavapäraselt, küll on piiratud kambrist väljaspool viibimise aeg. Teatud juhtudel võib üksikvangistuse režiimil olijal olla ka kambrikaaslane (nt vahistatute puhul).

Glaase (2021) toob uuringute põhjal välja, et pikaaegne eraldatud režiimil viibimine võib olla inimese psüühilisele tervisele kahjulik. Üksikvangistus piirab tähenduslikku sotsiaalset kontakti, mida inimesed vajavad, et jääda terveks ja toimivaks. Seejuures on üksikvangistuse mõju seostatatud ka suurema enesevigastamis- ja suitsiidiohuga.

Eesti vanglates on karistuse täideviimisel oluline inimväärikuse austamine ja normaalsusprintsip, mis tähendab, et vanglas viibimine ei tohi põhjustada rohkem kannatusi, kui need, mis kinnipidamisega paratamatult kaasnevad. Elu vanglas peab sarnanema võimalikult palju eluga väljaspool.

Üksikvangistuses viibivatele kinnipeetavatele pakutakse mõtestatud suhtlemist ja tegevust ning inimlikku kontakti, et ennetada võimalikku üksikvangistuse negatiivset mõju ja mõjutada isiku käitumist, et vähendada uute rikkumiste toimepanemist. Kogu üksikvangistuse vältel ei kao kinnipeetaval kontakt välismaailmaga täielikult, vaid tal on iga päev võimalus suhelda nii inspektor-kontaktisiku kui ka valvuriga. Mõtestatud tegevust ja suhtlust saavad pakkuda kõik kinnipeetavaga kokku puutuvad ametnikud nii igapäevase töö kui ka suhtlusprogrammi käigus. Kui kinnipeetav viimases osaleda ei soovi, on võimalik pakkuda alternatiivseid mõtestatud tegevusi (nt erinevad mängud – male, kabe, pusled; sudokud, rist-sõnad; mandalad ja värvilehed; rahustava muusika kuulamine, voolimismassid ja kinesteetiline liiv; muusikainstrumendid; õpkekirjandus).

Osal vahistatutel on välismaailma ja teiste kinnipeetavatega suhtlemiskeeld. See tähendab, et lisaks 22–24 tundi ööpäevas kambris viibimisele ei tea kinnipeetav ka seda, kuidas läheb tema perekonnal, ega saa nendega teadmata aja suhelda. Inimene ei ole loodud teadmatust hästi taluma ja on normaalne, et sellises olukorras ei tulda hästi toime. See tekitab lisapingeid ja meeleolu alanemist, ärevust ning raskusi igapäevaelu mõtestamisel.

Näidisjuhtum

Ants on viibinud vahistatuna vanglas kaheksa päeva. Ta vahistati oma igapäevatoimingut tehes (poeskäik). Ants viidi otse kinnipidamisasutusse, kus talle on määratud keelud, mistõttu ei saa ta perekonnale teada anda, kus ja kaua ta on. Antsu ootavad väljaspool vanglat kaks last, kuid suhe naisega on äsja katkenud. Karistus tema teo eest on karistusseadustikus määratud vahemikus 6–20 aastat kuni eluaegne vangistus. Kinnipeetava ainus tugivõrgustik on lapsed. Antsu meeleolu on madal, ta tunneb ärevust ja üksildust, kuna ei tea, kui pika karistuse ta saab ning milline elu ootab teda pärast vangistust.

Ants ei tea, millised võimalused tal vanglas abi saada on, ega oska seda ka vanglateenistujatelt küsida, mistõttu on leevendusmeetmete pakkumine tema jaoks väga oluline, et leida motivatsiooni endaga igapäevaselt vanglas toime tulla.

Arutle, millised võivad olla raskused Antsuga töötamisel. Mida võiksid üksikvangistuse leevendusmeetmed Antsule pakkuda? Mis võiks veel Antsu aidata?

Mitte kõik kliendid ei vaja lisasuhtlust üksikvangistuse jooksul, kuid on neid, kes kannatavad psüühiliselt ilma vanglavälise toetuse ja abita. Samas ei pruugi kõik osata abi küsida ja seetõttu on oluline seda pakkuda. Samuti võib osa kliente alguses abi tõrjuda, kuigi nad seda väga vajavad. Abist loobumise põhjused võivad olla väga

erinevad (näiteks varasemad negatiivsed kogemused ametnikega, depressioon, probleemilahendamisoskuste puudumine). Oluline on tagada õigeaegne ja vajalik toetus ning suhtlus, et klient saaks vajaduse korral end maandada ning positiivsu-sele ja eesmärkidele keskenduda.

Praktiline soovitus

Üksikvangistuse leevendusmeetmete käigus toimuvaid vestluseid ei peeta läbi suletud või avatud kambrikuugi (välja arvatud juhtudel, kui see on vajalik julgeolekukaalu-tustel). Inimväärne ja avatud suhtlus saab toimuda ainult võrdsel tasandil, üldiselt eraldi vestlusruumis või kabinetis segamatus õhkkonnas, äärmisel juhul elusektsioonis.

7.2. Tegelemine väga jutukate klientidega

Mõnikord peab juhtumikorraldaja tegelema väga jutukate klientidega, kes räägivad lakkamatult ja hüppavad ühelt teemalt teisele. Algajal juhtumikorraldajal on kiusatus lubada neil rääkida nii palju, kui nad tahavad, ja vältida katkestamist. See võib omakorda tähendada, et kohtumised mööduvad ilma suuna või eesmärgita ega ole seetõttu tõhusad. Sellepärast peaks juhtumikorraldaja õppima kohtumisi struktureerima, et muuta need asjakohaseks.

Praktiline soovitus

Praktikas tuleks iga kohtumise alguses panna paika kohtumise eesmärk („Viimati rääki-sime teie tööotsingutest. Olete mitmesse kohta kandideerinud ja teinud arvestatavaid jõupingutusi. Täna võiksite keskenduda, mis tulemusi on see andnud ja kuidas edasi minna. Kõigepealt tahaksin teada, kas on tulnud mõni kutse vestlusele.“).

Kohtumise alguses eesmärgi kokkuleppimine aitab juhtumikorraldajal klienti tagasi teema juurde suunata.

Näide

Juhtumikorraldaja: „Ma saan aru, et teie jaoks on väga oluline suhe oma abikaasa-ga. Jätame selle teema praegu kõrvale. Me tuleme selle juurde kindlasti tagasi. Täna leppisime kokku, et arutame, kuidas täitmiskava tegevustega on läinud. Ma tean, et sotsiaalprogramm „Eluviisitreening“ sai just läbi. Kas te räägiksite mulle palun, kuidas läks?“

Kui kliendid on väga jutukad, siis on hea strateegia tempo maha tõmbamiseks ja teema juurde tagasi toomiseks empaatiline kuulamine.

Näide

Juhtumikorraldaja: „Vabandust, ma segan korraks vahele. Teil oli konflikt kambrikaaslasega ja mõistan, et see on ärritav. Aga ma tahan kindel olla, et sain teist õigesti aru. Palun öelge, millest see tüli alguse sai.“

või

Juhtumikorraldaja: „Enne kui läheme järgmise teemaga edasi, tahan teada, kas ma sain teist õigesti aru. Te rääkisite, et teid kutsuti vanglatööstusesse vestlusele ja et see läks hästi. Näen, et see tekitab elevust, sest olete seda kaua oodanud. Millal saate minna proovipäevale?“

7.3. Tegelemine agressiivsete klientidega

Kuigi see on keeruline, peavad juhtumikorraldajad mõnikord tegelema agressiivsete, väga rahulolematute või isegi vaenulike klientidega. Üks suuremaid vigu, mida töötajad sellises olukorras teha võivad, on klientidele rõhutada, et nad on vanglas või järelevalve all olevad õigusrikkujad ning nad peavad täitma ametniku seaduslikke korraldusi. Teine viga on rõhutada oma ametipositsiooni: „Ma olen inspektor-kontaktisik. Te ei tohi minuga niimoodi rääkida“. Käitumisjuhiste selgitamisel võib neutraalses võtmes niiviisi küll öelda, aga mitte kunagi konflikti lahendamiseks.

Agressiivse või vaenuliku kliendi korral peab juhtumikorraldaja esmalt rakendada empaatiat. Kui konfliktiolukorda oskuslikult lahendada, siis võib sellest isegi kasu olla: tekib võimalus emotsioon endast välja saada, suureneb kliendi eneseteadlikkus ja võib ka kasvada usaldus ametniku suhtes.

Näide

Juhtumikorraldaja: „Ma näen, et te olete vihane, et valvur teie käitumise kohta ettekande tegi. See on täiesti arusaadav. Kuidas me saame seda olukorda lahendada?“

Frustratsiooni tunnistamine ja valideerimine on hea viis lasta tundeid ventileerida ning enesetunnet parandada. Samas on väga oluline, et töötaja ei asuks kaitsepositatsioonile ega mõjuks väljakutsuvalt või isegi ründavalt. Kasulik on endale meelde tuletada, et ükski emotsioon ei ole hea ega halb, ka viha, ärevus, kurbus ja teised füüsiliselt ebamugavad tunded on meie igapäevaeluks ja ellujäämiseks hädavajalikud.

Juhtumikorraldaja peaks väljendama siirast soovi mõista kliendi tundeid ja kogemusi ning julgustama klienti üheskoos tekkinud tundeid analüüsima (Hepworth jt, 2013).

Kliendi viha mõistmine ja selle talumine nõuab pingutust ning seetõttu on väga oluline, et nii juhtumikorraldaja kui ka klient saaksid aru, mis frustatsiooni tekitab. Oluline on meeles pidada, et inimene ei ole võimeline samal ajal tundma tugevat emotsiooni ja ratsionaalselt mõtlema. Seetõttu tuleb tunne kontrolli alla saada ja alles seejärel on võimalik mõistuspäraselt arutleda või probleeme lahendada hakata.

Juhtumikorraldajate jaoks on oluline mõista, et mõned kliendid kalduvad vägivaldsele käitumisele, sest nad on ise vägivalda kogunud, olnud tõrjutud või hüljatud. Mõne jaoks võib vägivald olla õpitud käitumine. Kui mineviku kogemustega pole tegeletud ja nad pole õppinud oma emotsioone juhtima, siis võivad nad ootamatult agressiivseks muutuda.

Mõned kliendid on kergesti ärrituvad ja konfliktid on kiired tulema. Tõenäoliselt ei ole neil kunagi tekkinud mehhanisme oma tunnete kontrollimiseks.

Praktiline soovitus

Märgates kliendi tugevat tunnet, on abiks järgnev.

1. Oma mõtete ja emotsioonide märkamine. Konflikti ei ole võimalik lahendada, kui mõlemad inimesed kaotavad oma tunnete ja käitumise üle kontrolli. Oluline on hoida selget pead, vältida mõttevigu ja keskenduda vestluse eesmärgile. Vahel aitab endale meenutamine, et konflikte ei pea vältima ja neis ei pea olema ühte võitvat osapoolt. Hästi lahendatud konflikt võib suhet parandada, tuua uusi lahendusi ja võimalusi.
2. Vestluse kahepoolsena hoidmine. On suur vahe, kas kuulata selleks, et vastata, või selleks, et mõista. Kui klient tajub, et ta on ära kuulatud ja temast üritatakse siiralt aru saada, väheneb ka vastupanu.
3. Ühiste arvamuste ja eesmärkide rõhutamine. Suure tõenäosusega ei naudi keegi tugevat vihatunnet ning kõigi jaoks on oluline konflikti tekitav olukord võimalikult kiiresti ja tulemuslikult lahendada. Kasu võib olla sellistest lausetest nagu „Olen sinuga täiesti nõus, et ...” või „Ütlesid enne väga õigesti, et ...”.
4. Süüdistamisest, sildistamisest või solvamisest hoidumine. Üldiselt soovib iga inimene ennast rünnaku eest kaitsta. Kui klient tajub isiklikku riivet, võib see tema ärritust veelgi suurendada ja tema fookus läheb enesekaitsele, mitte lahenduste leidmisele.
5. Mina-sõnumi kasutamine. See koosneb kolmest etapist: 1) enda tunde kirjeldus („tunnen ennast ebakindlalt/pettununa”); 2) häiriva käitumise ära märkimine („tunnen ennast täiesti abituna, kui te süüdistate mind selles, et arst teile sobivaid ravimeid ei kirjutanud”); 3) käitumise muutmise ettepaneku esitamine („palun, et edaspidi pöörduksite selliseid probleeme puudutavatel teemadel meditsiiniasakonna poole”). Kokkupanduna võiks mina-sõnum kõlada näiteks nii: „Tunnen ennast täiesti abituna, kui süüdistate mind selles, et arst teile sobivaid ravimeid ei kirjutanud. Palun, et edaspidi pöörduksite selliseid probleeme puudutavatel teemadel meditsiiniasakonna poole.”

Enamikul juhtudel aitab empaatiline reageerimine tugevat viha hajutada ja seejärel on võimalik tundeid analüüsima hakata. Üks toimiv viis, kuidas seda teha, on meenutada viimast olukorda, kus vihaga toimetulek õnnestus.

Näide

Juhtumikorraldaja: „Nüüd, kui oleme teile viha tekitanud olukorrast rääkinud, tahaksin arutada, mida saame teha, et seda tulevikus vältida. Nagu rääkisime, siis selline ägestumine ei ole edasiviiv. Ehk on mingi viis, kuidas edaspidi viha paremini kontrollida ja sellist olukorda ennetada? Kas suudate meenutada mõnda korda, kui tundsite end vihasena, kuid suutsite ennast kontrollitult väljendada?“

Mõned kliendid võivad muutuda agressiivseks eri ainete, näiteks alkoholi või narkootikumide mõju all. Juhtumikorraldaja peab olema nende mõjust teadlik ja arvestama selles olukorras suurenenud vägivaljariskiga. Raskest jookest agressiivse kliendiga ei ole võimalik pidada sisukat vestlust ja lahendada olukorda vaid empaatilise kuulamisega.

Võitle või põgene Dagmar Ainsoo

Kui inimene tajub ohtu, vallandub tema kehas automaatselt võitle või põgene reaktsioon (*fight or flight*). See valmistab keha ette raskeks füüsiliseks tööks (ohu eest põgenemiseks või sellega võitlemiseks). Süda hakkab kiiremini lööma, seedesüsteem aeglustub, lihased lähevad pingesse, tekivad higistamine ja teised füüsilised muutused, millega keha püüab oma ressursse mobiliseerida. Sageli hakkavad ärevad või vihased inimesed edasi-tagasi kõndima, nende käed võivad tõmbuda rusikasse või hääled tõusta. Kuigi tugevat viha või hirmu on füüsiliselt ebamugav taluda, ei ole emotsioonid ise kuidagi ohtlikud – ärevus ja viha annavad lihtsalt märku, et inimene on tajunud ohtu. Võitle või põgene reaktsioon vallandub ühtemoodi siis, kui on tegemist reaalse füüsilise ohuga (nt kohtumine karuga või ohtlik olukord liikluses), aga ka siis, kui ohus on inimese sotsiaalne staatus (nt ettekande tegemine suurele seltskonnale või kambri jagamine teiste seas põlatud kinnipeetavaga), õiglustunne (nt teistest nõrgema kiusamise nägemine või alusetu süüdistuse kuulmine) või muu individuaalselt oluline aspekt. Samuti võib reaktsiooni vallandada kujuteldav olukord (nt kujutluspilt ebaviisakast valvurist või muremõtte lähedase kaotamisest).

Kuna võitle või põgene reaktsiooni ajal on tähelepanu koondunud tajutud ohule, ei ole inimene samal ajal võimeline laiemaks diskussiooniks või olukorra süva-avalüüsiks. Väga vihaselt või hirmunud inimeselt ei ole mõtet oodata läbikalkuleeritud mõttekäike, tema organism ei ole selleks lihtsalt sel hetkel võimeline. Võib ka juhtuda, et tugeva emotsiooni ajal teeb inimene midagi, mida hiljem, kui analüüsivõime taastub, kahetseb. Paljud probleemid ja konfliktid tulenevad vähestest oskustest oma emotsioone märgata ja neid õigel ajal reguleerida. Kehvad emotsiooniregulatsioonioskused koos düssotsiaalsete hoiakute ja/või impulsiivsete isiksusomadustega põhjustavad sageli seadusrikkumisi.

Kui aga on märgata, et klient satub pidevalt konfliktidesse, on alatasa ärritunud või vihane, väldib teatud situatsioone (näiteks kambrist väljumist või jalutamas käimist), kaebab pidevat ärevust või lausa paanikahooge, tasub konsulteerida psühholoogiga. Iga inimene tunneb aeg-ajalt tugevaid tundeid ning ohuolukorras vallandub võitle või põgene reaktsioon kõigil, kuid ülemäärane ja elukvaliteeti segav viha või ärevus võib olla märk vaimse tervise probleemist (näiteks ärevus- või isiksushäirest).

7.4. Tegelemine psüühika- ja käitumishäirega klientidega

Dagmar Ainsoo

Viimaste uuringute järgi diagnoositakse Eesti kinnipidamisasutustes viibivatest inimestest ligi pooltel vaimse tervise häire (Õigusrikkujate vaimse tervise häirete uuring, 2019). Vanglas töötades on seega oluline meeles pidada, et suur osa klientidest on inimesed, kellel on mingit tüüpi raskus psüühilise tervisega. Seega võivad nad tajuda ennast ümbritsevat teisiti, kui oleme harjunud, ja käituda viisil, mis võib tunduda ootamatu, ebatavaline või lausa lubamatu.

Võrreldes igapäevaste tujumuutustega on vaimse tervise häire püsivam, kestvam ja häirib inimese igapäevast toimetulekut. Psüühikahäire diagnoosib psühhiaater, kes on vastava spetsialiseerumisega arst. Samuti tegeleb psühhiaater medikamentoosse ravi määramisega. Lisaks ravimitele kasutatakse psüühikahäirete raviks psühhoteraapiat, mida viib läbi eriväljaõppega psühholoog. Kui juhtumikorraldajal tekib kahtlus, et kliendil võib olla vaimse tervise probleem, tuleb sellest teavitada vastavat personali (näiteks pereõde).

Vaimse tervise häirele viitavad märgid võivad olla:

1. emotsionaalsed (näiteks apaatus, ükskõiksus, ärevus, viha, kurbus),
2. kognitiivsed (näiteks paranoilised mõtted, suitsiidimõtted, sundmõtted),

Vaimse tervise häire on terviseprobleem, mis mõjutab seda, kuidas inimene mõtleb, tunneb, käitub ja suhtleb teiste inimestega (Terviseinfo, 2022).

3. käitumuslikud (näiteks omaette hoidmine, enese eraldi kambrisse isoleerimise soovimine, kaklemine, alkoholi kuritarvitamine),
4. kehalised (näiteks unetus, isutus, kontrollimatu higistamine, hingeldamine).

Psüühikahäirete tekkimise põhjusi on palju uuritud, kuid siiani ei teata päris kindlalt, miks osa inimesi haigestub ja teised mitte. Oma osa on vaimse tervise probleemide tekkel nii geneetikal, kasvu- ja elukeskkonnal, neurobioloogial kui ka isiksuslikel omadustel. Oluline on teada, et inimene ei ole ise haigestumises kunagi süüdi ja psüühikahäire võib tekkida ükskõik kellel. Mida kiiremini saab inimene abi, seda parem on ka raviprognos.

Kui suurem osa vaimse tervise häiretest on ravitavad (näiteks meeleolu- ja ärevushäired), on paraku ka selliseid psüühikahäireid, mis alluvad ravile väga raskelt (näiteks skisofreenia, isiksushäired) või on lausa ravimatud (näiteks vaimne alaareng, dementsus, autismispektri häired). Kui kinni peetud isiku puhul tekib kahtlus, et tema vaimse tervise seisund ei luba tal aru saada enda tegude tagajärgedest või viibida vangistuses, tehakse talle üldiselt kohtuekspertiis ja ta suunatakse vajaduse korral sundravile või rakendatakse vanglakaristusest vabastamist koos kolleegiumi otsusega. Küll aga on hulk inimesi, kelle psüühikahäiret ei loeta süüdimatust põhjustavaks, ja nad määratakse siiski vanglakaristust kandma. Üldiselt tasub selliste klientide puhul konsulteerida meditsiiniiosakonnaga (näiteks psühhiaatri või kliinilise psühholoogiga), kes aitavad vajaduse korral määrata isikule sobiva ravi ning leida kliendile sobivad tegevused karistuse kandmisel.

Tegelemine sõltuvushäiretega klientidega

Sõltuvushäired on kõige sagedamini esinevad psüühikahäired Eesti vanglates (Õigusrikkujate vaimse tervise uuring, 2019). Peamine häiret iseloomustav tegur on tung ainet tarvitada hoolimata selle potentsiaalselt kahjulikest tagajärgedest. Sageli iseloomustab sõltuvust aina suurem tolerants aine suhtes (mistõttu vajab inimene tungi vähendamiseks järjest suuremaid koguseid), võimetus tarvitamist kontrollida (isegi kui tarvitamine põhjustab olulisi probleeme) ning järjest suurenev aeg, mis aine tarvitamisele või selle hankimisele kulub. Uuringud on näidanud, et pikaajaline alkoholi ja/või psühhotroopsete ainete kuritarvitamine võib kahjustada kognitiivseid funktsioone (näiteks tähelepanu, mälu, visuaal-ruumilisi võimeid) ja tekitada füüsilisi muutusi ajus.

Lisaks on sõltuvushäirele omane võõrutuse tekkimine, kui inimene järsult pärast regulaarset pikka aega suurtes kogustes aine tarvitamist selle lõpetab. Kuna vanglas on sõltuvust tekitavate ainete omavoliline tarvitamine keelatud, on võõrutusnähud vanglasse saabujate puhul üsna sagedased. Tüüpilisemad sümptomid on ärevus, depressioon, ärrituvus, unetus, füüsiline ebamugavus või isegi krambid. Raskematel juhtudel võib tekkida deliirium, mille käigus on teadvus hägustunud, võivad tekkida hallutsinatsioonid, ebaadekvaatne käitumine, reaalsustaju kadumine. Deliirium on potentsiaalselt eluohtlik seisund, mis vajab kohest arstiabi.

Lisaks medikamentidele kasutatakse sõltuvushäirete ravis psühholoogilisi sekkumisi. Tasub meelde jätta, et üldiselt on inimesel põhjus, miks ta midagi teeb. Nii ka alkoholi või psühhotroopsete ainete tarvitamise puhul. Sõltuvuskäitumisest võib mõelda kui halvasti valitud lahendusest mingile probleemile. Näiteks võib inimene mõelda, et klaasike veini aitab tal magama jääda, amfetamiin paremini tööle keskenduda või *ecstasy*-tablett peol vabamana tunda. Inimestena kipume ikka otsima kiireid ja lihtsaid lahendusi ning sageli on sõltuvusprobleemide taga kehvad emotsiooniregulatsiooni- või probleemilahendamisoskused, madal enesehinnang või mõni muu raskus. Psühhoterapeutilise ravi eesmärk on õpetada inimesele uusi oskusi, kuidas tungiga toime tulla ja valida muid lahendusi peale aine tarvitamise.

Tegelemine suitsiidootlike klientidega

Kriminaalkorras karistatud inimeste hulgas on enesetapurisk suurem kui tavaliselt. Samuti on see suurem kriminaaluurimise all olevate inimeste hulgas, olenemata sellest, kas nad on vahistatud või ootavad uurimise tulemust vabaduses. Vangidel on sageli juba varem olnud enesetapukalduvust, mille peamised põhjused on sotsiaalse tausta või vaimse tervise probleemid ning haigused. Tihti on need samad põhjused, mille tõttu on nad vanglasse sattunud. Lisaks tuuakse uuringutes välja enesetapu põhjusena vanglas viibimise ajal eraldatust lähedastest ja süütunnet sooritatud kuriteo pärast.

Suitsiid on surmajuhtum tahtliku iseenda tapmise läbi (WHO, 2022).

Vanglas teeb esmase suitsiidiriski hindamise meditsiiniosakonnas töötav vastuvõtuõde. Paljud inimesed ei avalda aga kohe oma probleeme, samuti võivad raskused vangistuse jooksul tekkida. Seetõttu on juhtumikorraldaja töös oluline iga klienti tähelepanelikult hinnata.

Mõned märgid, mis võivad viidata suitsiidiriskile:

1. alanenud meeleolu (nt kurbus, apaatus, nutlikkus),
2. järsud muutused meeleolus (nt ootamatult naerma puhkemine, järsk aktiivne sekeldamine),
3. väljendunud suitsiidimõtted või -plaan (mida täpsem on plaan, seda suurem oht),
4. varasem tahtlik enesevigastamine,
5. surmast rääkimine, selle üle naljatamine või selle idealiseerimine,
6. enda isoleerimine, endassetõmbumine, varasematest tegevustest loobumine (sh lähedastega suhtlemisest keeldumine),
7. toimetulematus varem hästi õnnestunud ülesannetega (nt tööga, koolis käimisega),
8. segasusseisund või reaalsustaju kadumine, ebaadekvaatne käitumine,
9. isutus, unetus, enesehügieenist loobumine,

10. enda pidev kritiseerimine, madal enesehinnang või väljendused stiilis „teistel oleks minuta parem“, „olen ainult tülik“ jm,
11. äkki suurenenud konfliktsus, ärrituvus, probleemid personali ja/või teiste kinnipeetavatega,
12. varasemast rohkem kontakti otsimine personaliga, ootamatu soov rääkida isiklikel teemadel.

Levinud müüt on, et inimene, kes suitsiidist räägib, seda tegelikult ei tee. Tegelikuses on leitud, et suurem osa enesetapu sooritanutest jagavad oma muret enne kas mõne lähedase, sõbra või tuttavaga. Valdavalt ei soovi inimene kogeda suitsiidi, vaid pääseda raskustest, millest ta muud väljapääsu ei näe. Suitsiidimõtete jagamine võib olla appihüüd, mida on eluliselt oluline kuulata.

Praktiline soovitus

Pea meeles, et isegi, kui inimene palub mitte kellelegi enda suitsiidimõtetest rääkida, on töötaja kohustus teavitada alati, kui kliendi enda või kellegi teise elu või tervis on ohus.

Kuigi enesetapust rääkimine võib tunduda üsna keeruline ja ebamugav, ei tasu seda siiski karta. Siin on mõned nõuanded suitsiidiriski hindavaks vestluseks.

1. Jälgi oma tundeid. Ärrituna või kiirustades ei ole mõtet seda vestlust alustada.
2. Varu aega. Suitsiidimõtetest rääkimine on väga isiklik ja mõned inimesed võivad neid algul häbeneda või muul põhjusel varjata. Võta vestluseks piisavalt aega, et oleks võimalik klienti kuulata ja toetada.
3. Mõttele läbi abistamisvõimalused. Hea on juba enne vestlust teada, mis võimalused edasiseks sekkumiseks on.
4. Arvesta, et ka inimene ise ei pruugi kohe mõista, mis temaga toimub, või osata kõigile küsimustele vastata. Oluline on kuulata ja inimese jaoks sellel hetkel olemas olla. Kogu infot ei peagi ühe kohtumisega välja selgitama.
5. Uuri üldise toimetuleku kohta. See, kuidas ja mida inimene räägib oma unekvaliteedist, lähedastega suhtlusest või näiteks tööst, annab kasulikku teavet ning parandab ka omavahelist suhet.
6. Küsi otse. Vahel kardetakse suitsiidimõtete kohta küsida, arvates, et äkki see suurendab suitsiidisoovi. Tegelikuses see nii ei ole. Lausa vastupidi, inimese jaoks võib olla kergendus lõpuks avatult oma murest rääkida.
7. Ole aus. Ei ole mõistlik anda valelubadusi stiilis „Küll kohus su õigeks mõistab!“ või „Olen igal hetkel sinu jaoks olemas!“. Paremini on keskenduda praegusele hetkele ja väljendada oma mõtteid nii nagu need on, näiteks „Ma isegi ei kujuta ette, kuidas ennast sellises olukorras tunda võite“.

8. Jaga edasist plaani kliendiga. Inimese jaoks võib olla lohutav teada, et ta ei jää päris ükski, vaid kohtub varsti näiteks psühholoogi või psühhiaatriga, saab teise kambrisse või lähedastega suhelda. Isegi kui klient vajab jälgimiskambrist, tuleks ka see temaga enne kokku leppida.
9. Väljenda tänulikkust, et klient on oma mõtteid ja tundeid sulle usaldanud. See on lihtne viis, kuidas suhet hoida ja arendada.
10. Jäta meelde, et väga suure suitsiidiriski puhul ei tohi inimest üksinda jätta. Tuleb teavitada vastavat personali ja oodata kliendiga koos nende saabumiseni. Kriminaalhoolduses võib olla vajalik minna koos kliendiga valvepsühhiaatri vastuvõtule või kutsuda kiirabi.

Praktiline soovitus

Vanglas tuleb akuutse suitsiidiriskiga kliendist alati teavitada korrapidajat.

Tegelemine ennast vigastavate klientidega

Kui suitsiidi eesmärk on elust lahkumine, siis ennast vigastava käitumise puhul selge surmasoov puudub. Enesevigastamisel võib olla mitmeid põhjuseid, näiteks raskete negatiivsete tunnete leevendamine, enda karistamine, teistele sõnumi edastamine või haiget tegemine, kontrolli tajumine, soovitu saamine. Sageli ei suuda inimene ka ise päris täpselt oma enesevigastamise eesmärke selgitada. Enesevigastamine võib kergesti muutuda sõltuvuskäitumiseks.

On oluline meeles pidada, et kuigi enesevigastamine ei ole sama, mis suitsiidikatse, on see siiski äärmiselt ohtlik ega tohi jääda tähelepanuta. On palju juhtumeid, kus enesevigastamine lõpeb tahtmatult surmaga (näiteks liiga sügavalt lõikamise või õigel ajal abi saamata jäämise tõttu). Samuti on teada, et ennast vigastav inimene võib sama ajal mõelda enesetapule.

Praktiline soovitus

See, et ennast vigastav inimene otsib lihtsalt tähelepanu, on müüt. Suurem osa ennast vigastavatest inimestest püüab seda teiste eest varjata.

Kuidas käituda, kui klient on ennast vigastanud.

1. Anna vajalikku esmaabi (sh teavita personali, kutsu meedik või kiirabi).
2. Räägi juhtunust ja küsi enesetapumõtete või -plaani kohta. Arvesta, et kriisis inimene ei suuda pidada pikka dialoogi. Hoia vestlus lihtsana.

3. Püüa mõista, et igal käitumisel on alati põhjus, väldi hinnangu andmist.
4. Peegeldused aitavad alati („Näen, et sul on praegu väga raske“).
5. Püüa vältida hoolimist, muret, austust.
6. Pärast esmaabi andmist suuna edasiseks sekkumiseks spetsialisti juurde (nt psühholoogi vastuvõtule).

Vanglateenistuses räägitakse sageli manipulatiivsest käitumisest, sealhulgas manipulatiivsest enesevigastamisest, mille eesmärk on mitte niivõrd endale valu tekitamine, kuivõrd oma tahtmise saavutamine (näiteks üksinda kambris olemise võimalus, töötajate tähelepanu). Võib tekkida mõte, et manipulatiivset käitumist tuleks ignoreerida, et mitte sellele positiivset kinnitust anda. Tasub aga endalt küsida, kas manipulatsiooni kartuses enesevigastamise ignoreerimine on väärt riski, et inimene enda elu tõsiselt ohtu paneb. Nagu juba varem kirjutatud, on ükskõik millistel eesmärkidel enesevigastamine potentsiaalselt eluohtlik. Samuti tasub meeles pidada, et enesevigastamisel on mingi eesmärk, mille saavutamiseks inimesel muud lahendused puuduvad. Kliendiga peaks tema murest rääkima ning leidma koos alternatiivseid võimalusi, kuidas seda vältida ja lahendada ilma tervist kahjustamata.

7.5. Tegelemine organiseeritud kuritegusid toimepannud isikutega

Liisa Tarkus

Kõige sagedamini esinev kuritegeliku ühenduse mudel kujutab endast gruppi kurjategijaid, keda ühendab ühine tahe panna toime kuritegusid, millest saab võimalikult palju varalist kasu. Ei ole alust seostada kuritegelikke ühendusi range struktuuri, kindla juhtimisstiili, konkreetse käsuliini, aruandekohustuse, karmi distsipliini ega muude tunnustega. Lisaks ei muretse grupiliikmed ravikindlustuse, pensioni ega muude pikaajaliste tagatiste pärast, mis tavainimesi ka ebameeldival töökohal kinni hoiavad. Vägivald ei ole sellist liiki kuritegevuse eesmärk, kuid võib olla tagajärg (Siinmaa, 2015).

Eeltoodu tõttu on sellised kurjategijad vanglas sageli resistentsed kliendid. Neile võib olla iseloomulik vanglas enda reeglite loomine ja järgimine ning autoriteedi ehk juhtpositsiooni saavutamine.

Organiseeritud kurjategude toimepanijatele on sageli omased subkultuursed hoiakud, mis viitavad kindlatele põhimõtetele vangistuse jooksul, kuid ei esine alati ja igapäevaga. Põhimõtted võivad olla kambrikaaslase valik (teatud kinnipeetavaid ei aktsepteerita), formaalne koostöö, tööst keeldumine, autoriteet elusektsioonis.

Kriminaalne subkultuur on kooslus, kus püüeldakse väliselt säravate asjade poole, soovitakse elada nii nagu jõukate elustiili ette kujutatakse ning elusihte saavutades kasutatakse illegaalseid vahendeid (Markina, Traat, 2003).

Niisuguse sihtgrupiga töötamisel on oluline mõista, mis on nende väärtushinnangud, mille abil saab neid motiveerida muutuma.

Harjutus

Kaardista, millised on Sinu väärtushinnangud. Nüüd mõtle sellele, millised ühisosad võiksid olla Sinu ja organiseeritud kurjategija väärtushinnangutel. Oluline on mõista, et materiaalse elustiili väärtustamise muutmine on keerukas. Küll aga on võimalik leida asjaolusid, mis saavad panna isikut oma väärtushinnanguid analüüsima ja muutma. Näiteks on mönele oluline perekond ja lapsed, kelle nimel soovitakse muutuda.

Mardi näidisjuhtum kirjeldab üht organiseeritud kuritegevusega tegelenud isikut. Kirjeldus toob välja tema tegutsemise eesmärgid ja väärtushinnangud, millega on vangistuse jooksul vaja tegeleda, selleks et need muutuksid ning ta näeks võimalust teha teistsuguseid valikuid ja elada õiguskaualekalt.

Näidisjuhtum

Mart on 37-aastane kinnipeetav, kes on vangistuses organiseeritud kuritegevuse liikmeks olemise eest, mille käigus vahendas ta narkootilisi aineid. Mart elas enne vangistust väga hästi: tema kodu oli uuselamurajooni paarismajas, ta sõitis kallite autodega, käis päeval tennis ega pidanud esmaspäevast reedeni üheksast viieni töötama. Mardi jaoks on oluline, et tema elu paistaks luksuslikuna ja et ta oleks heal järjel. Mart kannab kaheksa-aastast karistust. Tema perekonda kuuluvad ema, vend, abikaasa ja viieaastane tütar. Abikaasa ja tütar käivad igal võimalusel pikaajalisel kokkusaamisel ning vangistuse ajal külastavad teda lühiajalistel kokkusaamistel ema ja vend.

Vangistuse jooksul ei soovi Mart majandustöödel osaleda, kuna tema sõnul tal võlgnevused vabaduses puuduvad ja vangistuse ajal toetavad teda lähedased, et poest endale vajalik osta.

Mart teeb formaalselt ametnikega koostööd ja praegu on tal üks distsiplinaarrikumine tööst keeldumise tõttu.

Iga juhtum on erinev ja kõike kliente ei ole alati võimalik motiveerida koostööle. Küll aga on oluline kasutada lähenemist, mis kõnetab klienti, tema autonoomiat ja seda, mis talle kõige väärtuslikum on.

Praktiline soovitus

Õiguskuulekale tee suunamisel hoidke meeles, et pelgalt loosung „Seaduskuuleka sissetuleku eelised“ ei ole üldjuhul motiveeriv, kuna organiseeritud kuritegevuse kaudu on saadud hõlpsama vaevaga suuremaid summasid võrreldes päevatööga. Esma-joones tuleb saavutada hea kontakt, uurida kliendi väärtushinnanguid ja mida ta oluliseks peab, seejärel mõelda, kuidas sellega tööd teha. Näiteks: „Kuigi materiaalsetel hüvedel on suur eelis ja see annab elus palju võimalusi, rääkige mulle, kuidas on teie vangistuses viibimine mõjutanud suhteid perekonnaga. Millised on need sündmused, milles sooviksite perekonnana kindlasti osaleda?“

7.6. Taastava õiguse roll konfliktide lahendamises

Maret Miljan

Taastav õigus kui üks konfliktide lahendamise viis kogub järjest enam populaarsust nii asutustes kui ka kogukonnas laiemalt. Taastav õigus on eelkõige mõtteviis, kuidas läheneda konfliktidele ja õigusrikkumistele mitte süü otsimise ja karistamise perspektiivist, vaid püüdes leida üles võimalused, kuidas tekkinud kahju heastada. See on dialoogiline protsess, kus kannatanu ja teo toimepanija on ise aktiivsed osapooled ning olulised märksõnad on mõistmine, vabandamine ja juhtunu parandamine. Oluline on, et kõik osapooled on protsessis vabatahtlikult, teo toimepanija tunnistab oma tegu ja kõikide turvalisus on tagatud (Strömpl, 2020). Uuringud on tõestanud, et taastav õigus on tulemuslik konfliktide lahendamisel, kannatanu rahulolu suurendamisel ning tema olukorra parandamisel, retsidiivsuse vähendamisel, õigusrikkuja edukamal taasühiskonnastamisel ja ühiskondliku turvalisuse tagamisel (UNODC, 2020).

Vanglasüsteemides üle maailma on kasutusel mitmesuguseid taastava õiguse programme, mille eesmärk võib olla kuriteoga tekitatud kahju heastamine, empaatia kasvatamine või suhete taastamine. Siia kuuluvad ka erinevad taastava õiguse praktikad vanglasiseste konfliktide lahendamiseks, mida juhtumikorraldajal on võimalik edukalt kasutada igapäevatoos näiteks distsiplinaarrikkumistele reageerimisel.

Konfliktid on tavapärane osa meie elust ja tõsisemaid erimeelsusi tuleb ette vanglasüsteemis nii kinnipeetavatel omavahel kui ka vanglateenistujatega. Taastav õigus on üks võimalik viis, kuidas konflikte lahendada, tuues juhtunu osapooled kokku ning pannes nad omavahel suhtlema nii, et kõik osapooled saaksid väljendada oma tundeid ja oleksid ära kuulatud. Tavaliselt on sellisesse vestlusesse kaasatud neutraalne vahendaja, kes suunab vestlust ja küsib konflikti osapooltelt küsimusi. Eesmärk on leida praktilisi lahendusi, kuidas edasi minna ja ennetada sarnaseid olukordi.

Näidisjuhtum

Noorteüksuses toimus noorte vahel konflikt, üks noor ägestus teise peale, ütles halvasti ja tõukas teda.

Võimalik lahenduskäik

1. Juhtumikorraldaja selgitab välja, kas noored mõistavad oma rolli selles loos ja kas nad on valmis osalema eelkohtumisel.
2. Kui mõlemad on nõus, siis toimuvad eelkohtumised mõlema osapoollega eraldi. Kui üks osapooltest nõus pole, siis menetletakse rikkumist tavapärasel korras.
3. Seejärel kohtub juhtumikorraldaja osapooltega eraldi. Kohtumine peaks toimuma eraldi ruumis, kus pole segajaid. Vestluse jaoks tuleb aega võtta, mitte kiirustada. Vestlus peab olema konfidentsiaalne.
 - Esmalt uurib juhtumikorraldaja tõukaja käest, mis juhtus, mida ta sellel ajal mõtles ja tundis ning kuidas neil varem on suhted olnud. Juhtumikorraldaja selgitab välja, kes loost veel mõjutatud on ning mida noor vajab, et sellist olukorda enam ei korduks.
 - Seejärel kohtub juhtumikorraldaja kannatunuga ning uurib tema vaatevinklist samu küsimusi ja mida ta vajab, et oleks lahendusega rahul.
 - Kui selgub, et on veel mõjutatud osapooli, siis tuleb ka nendega eelkohtumine teha ja samad küsimused läbi käia.
4. Seejärel toimub ühiskohtumine, kuhu on kaasatud juhtumikorraldaja kui konfliktilahendaja ja kõik asjaosalised. Kohtumisel arutatakse juhtunut uuesti koos, kõik osapooled saavad sõna ning väljendada oma arusaama sellest, mis juhtus, mis mõtteid ja tundeid see tekitas ning mida vajatakse, et lahendus leida.
5. Seejärel lepatakse kokku, milline on tegevus- ja ajakava koos konkreetsete vastutajatega. Kui kokkuleppele ei jõuta, siis menetletakse juhtunut tavapärasel korras.
6. Kokkulepe pannakse kirja ja allkirjastatakse. Juhtumikorraldaja ülesanne on teavitada ka teisi meeskonnaliikmeid sellest kokkuleppesest ning jälgida kokkuleppesest kinnipidamist.

Millisel juhul taastav õigus ei sobi?

Kuigi üldiselt ollakse seisukohal, et taastav õigus sobib tülide ja konfliktide lahendamiseks, siis alati tuleb esikohale seada kannatanu heaolu ning protsess peab olema vabatahtlik. Kui on tegemist omavahelise võimusuhtega, siis on vabatahtlikkus seatud küsimärgi alla. Samuti ei pruugi taastava õiguse meetodid sobida vaimsete häirete puhul. Peab meeles pidama, et kui õigusrikkuja eesmärk on sihikindlalt haiget teha, siis taastav õigus ei tööta (Strömpl, 2020).

7.7. Usulised probleemid

Tanel Meiel

Vangistus suunab inimese meeled endasse süüvima. Eneseanalüüsini jõutakse eri ajal ja see sõltub mitmesugustest tingimustest. Vangistus loob vaimse askeesi, on olemas aeg ja eesmärk – enda ja oma tegude selguse mõistmine. Esimeses faasis jõutakse oma kaitsekõne lihvimiseni ja seda suudetakse esitada peaaegu perfektsena. Järgmisse faasi jõutakse hiljem ja seal tekivad küsimused, kas mulle on andestust ja kas on oodata lunastust.

Just nende küsimuste puhul on vajalik väline abi. Enamasti pakub seda vanglas kaplan, kes aitab juhatada teed ning on abiks enese ja oma tegude mõistmisel.

Kaplani roll on tagada kinnipeetavatele nii usutunnistuse talitused kui ka hinge-hoid, tal on kohustus hoida muserdatud ja kammitsas hinge. Kristlik meelelaad ja kristlik osadus aitab vangistatul leida pääsetee. Kinnipeetav võib jõuda lunastuse ja andestuse teemani väga pika aja jooksul. Teaduslikult on tõestatud, et usulisest distsipliinist kinni hoidmine vähendab retsidiivsust (Skotnicki, 2004: 61).

Sellel on oma hind ja enamasti on see üksildustunne. Hoides eemale ahvatlustest ja kiusatustest, hoitakse eemale ka eelneva elu sõpradest ja kaaslastest. Tekib tühjus ja tuntakse puudust suhtlusest (Crombie, 1990: 16). Kaplanaadi osa nende pastoraalse teenistuse tulemuslikkuse tagamisel on järgida järgmisi lähteülesandeid:

- vangide süü ja häbi küsimuse käsitlemine,
- enesepettuse teemadega tegelemine,
- visiooni ja plaani andmine õiguskuulekaks eluks,
- kindlad usulised tõekspidamised,
- moraalsete ja eetiliste vaadete ning
- pastoraalse ja hingehoidliku toe kindlustamine (Duncombe, 1992: 195–198).

Teaduslikult on tõestatud, et kümnest käsust kinni hoidmine, kristliku kuldlause „Tee teistele seda, mida sa soovid, et sulle tehakse“ järgimine ning palvetamine toetab inimese soovi muutuda ja jätkata õiguskuulekat eluviisi.

Rajal püsimiseks on vaja jõudu ja oleks hea, kui selleks on kõrval keegi, kes toetab ja aitab. Kristlikud väärtused ja hoiakud pole esmaolulised mitte ainult usuvabaduse ja religioosete eesmärkide täitmisel, vaid on aluseks ka kinnipeetavate vaimsete ja sotsiaalsete oskuste muutmisel. Sajandite jooksul on leerikursused/katehheesid oma traditsioonilistel väljendusviisidel kogunud süstematiseeritult üheks tervikuks kristliku maailmapildi olemuse. Kiriklik esmaõpetus on taganud kristliku eetika, moraali ja kultuuri jätkusuutliku jaotumise ühiskonnas läbi sotsiaalpoliitiliste arengute (Bussey, 2020: 11).

Vanglavaimulikud tagavad usuvabaduse printsiibist lähtuvalt usulise teenindamise kinnipeetavatele. „Usulise teenindamise“ alla mahub märkimisväärselt rohkem, kui esmapilgul paistab. Vaimuliku olemus ja kiriklik/kristlik kultuur kannab endas juba algkristlikust ajajärgust kohustust aidata vaest, hädalist ja eksinut. Vanglavaimulik ei ole ainult kirikuõpetaja rolli täitja, usuliste talituste (jumalateenistus, palvus, piht) kõrval võtab enamasti suurema ressursi hingehoidlik tegevus.

Enamasti on vanglakaplanil iga päev mingi kiriklik talitus ja selle kõrval 2–5 hingehoidlikku vestlust või muud kaasnevat tegevust. Samuti on kaplanitel kohustus osaleda sotsiaalprogrammide läbiviimisel ning lisanduvad kiriklikud leeritunnid ja õpetused. Religioosete programmide sidusus teiste programmidega tagab suurema tulemuslikkuse kinnipeetavate õiguskuulekaks muutumisel.

Enamik sotsiaalprogramme põhineb kognitiiv-käitumuslikul teoorial, mis on valdkonnaga tegelevate teadlaste järelduste kohaselt sobilikud just õigusrikkujatega tegelemiseks. See meetod on olnud kõige tulemuslikum antisotsiaalse käitumise muutmisel ning kaplanite tagatud usuline kogemus on olnud koostöös teiste sotsiaalsete programmidega tõhus (Phillips, 1983: 13).

Kinnipeetavate seas on neid, kes satuvad vanglasse ja on ennast juba kindla kiriku (konfessiooniga) õpetusega sidunud, neid, kellel pöördumine toimub vangistuses, ning ka neid, kes on n-ö otsijad. Oluline on teada usuvabaduse rakendamise põhimõtteid. Riigil on õigus veendumuste kuulutamist seadustega piirata, kui see kahjustab avalikkust, tervist või kõlblust. Veendumusega ei saa vabandada õigusrikkumist. Riik ei saa inimest kohustada avaldama andmeid tema usuliste või muude veendumuste kohta, samuti ei tohi ametiasutused selliseid andmeid koguda isiku tahte vastaselt. Usu- ja veendumusvabadus on Eestis kaitstud põhiseaduse paragrahvidega 40 ja 41. Põhiseadus ütleb ka, et Eestis ei ole riigikirikut. Kuna vangistus piirab inimese usuvabadust, siis on selleks loodud vanglate kaplanaat. Kaplanaat on oikumeeniline ja tagab inimese usutunnistuse järgse religioosse teenimise, kaasa arvatud religioonideülese (näiteks islam ja budism – nende vaimulikud ei ole esindatud kaplanaadis, kuid kaplanaat leiab võimaluse islami imaami või budistliku vaimuliku vanglakülastuseks, kui kinnipeetav seda taotleb). Selleks et saada parem ülevaade vanglas tagavatavatest usulistest talitustest ja piirangutest, palu oma vangla kaplanit tutvustada

Kaplan ei ole avalikus teenistuses pelgalt vaimulik, vaid ka spetsialist, kes on võimeline tagama mittereligioosset hingehoidu ja pakub ka esmast psühholoogilist abi.

dokumenti „Usuvabaduse miinimumstandardid vanglates“. Miinimumstandarditega kehtestatakse, millised talitused peavad olema kindlatel aegadel või ajavahemikel kättesaadavad ning milline vaimulik kirjandus ja religioossed sümbolid peavad olema kinnipeetavatele kättesaadavad vangistuse käigus. Usulise teenimise vajadused on kirjeldatud koostöös kirikute ja usuliste ühenduste juhtidega. Standardid kirjeldavad nende usuliste ühenduste järgijate vajadusi, kelle õpetust järgib viimase rahvaloenduse andmetel Eestis vähemalt tuhat inimest.

Praktiline soovitus

Riik ei saa inimest kohustada avaldama andmeid tema usuliste või muude veendumuste kohta, samuti ei tohi ametiasutused selliseid andmeid koguda isiku tahte vastaselt. Kui kinnipeetav ei avalda oma usulist kuuluvust ja eelistusi, siis seda ei saa nõuda ega teda survestada. Juhul kui ta vabatahtlikult oma usutunnistust ei avalda, on väga raske tagada tema usuliste veendumuste ja talituste rahuldamine kinnipidamisasutuses. Küsimuste ja probleemide tekkimisel küsi nõu kaplanilt.

Lisaks usuliste talitustele ja hingehoidlikele vestlustele on kinnipeetaval lubatud oma usuliste talituste läbiviimiseks omada religioosseid sümboleid ja pühakirja. Vanglas lubatud usulised sümboolid on kirjas vangla kodukorras. Tehes igapäevast rutiinset kontrolli, tuleb tähele panna ka usuliste sümboolite omamise õigusi ja piiranguid.

Praktiline soovitus

Igapäevase teenistuse tõhusamaks muutmiseks tutvu vangla kodukorras sätestatud usuliste sümboolite reeglite ja tingimustega. Leia aega, et tutvuda dokumendiga „Usuvabaduse miinimumstandardid vanglates“ ja loo esmane kontakt oma vangla kaplanitega.

Perioodiliste ja metoodiliste piiblitundidega on saavutatud kinnipidamisasutustes häid tulemusi. Kinnipeetavate väärtushinnangute, moraali ja eetika muutus on märgatav ning sotsiaalsete oskuste areng tuntav (Jobe, 2019: 24–28). Kindlasti on kaplani neutraalsel rollil vanglas oluline tähendus nii kinnipeetavate kui ka teenistujate seas. See staatus on olnud kasulik radikaliseerumise märkamisel ning see on suurendanud nende tegevustes osalemise populaarsust ja tulemuslikkust (Todd, 2013: 155–156).

Usuline radikaliseerumine võib viia fundamentalismini. Kõige sagedamini mõistetakse fundamentalismi all traditsioonilisi ja modernismivastaseid usulisi liikumisi (usuline ekstremism). Enamasti tekivad need püüdest säilitada oma eristuvat identiteeti ja vältida sulandumist ümbritsevasse (võõrasse) keskkonda. Religioosse fundamentalismi sisuks on uskumus, et usulised tekstid või dogmad on paikapidavad ja

veatud, vaatamata nende vastuolule nüüdisaegse teadusliku maailmapildiga, või püüe pöörduda tagasi õigete ja rikkumata aluspõhimõtete juurde, millest suurem grupp on väidetavalt eemaldunud või kõrvale kaldunud.

Lisaks neutraalsele rollile on vaimulikel pihisaladuse hoidmise kohustus. Vaimulikud ei ole võimalust murda töötust hoida pihil edastatud hingelisi läbielamisi. Alates 2022. aastast on vanglates kaplanaat alustanud kõigis vanglates vabatahtlikult valitavat sotsiaalprogrammi „Minu kristlikud väärtused ja hoiakud“. Kristlikud väärtused ja hoiakud aitavad kujundada kinnipeetava eetilisi väärtusi ja käitumuslikke hoiakuid. Julgusta kinnipeetavaid valima seda programmi ja ITK koostamisel paku neile võimalust selles programmis osaleda. Vajaduse korral lepi kokku kohtumine kaplaniga, kes selgitab kinnipeetavale programmi rakendumist ja kaasnevaid kohustusi. Planeeritud programm on jagatud kahte moodulisse. Esimene moodul (13 tundi) on olemuselt oikumeeniline ja selle sisu on koostatud

selliselt, et vanglas teenivad eri usutunnistusega vaimulikud saavad seda ühiselt läbi viia. Konfessioonilised eripärad, talitused ja traditsioonid leiavad käsitlemist kiriklikes moodulites (5 tundi). Kogu kursus läbitakse 18 kohtumisel.

Programmiga loodetakse parandada vangide käitumisoskusi ja vähendada agressiivsust. Kristliku moraali ja eetika käsitlemine tagab paranenud enesehinnangu/minipildi ning tugevdab emotsionaalset heaolu. Kindlasti on võimalik lisada leeri-kursuse tulemuste hulka arutlemisoskuste ja analüüsivõime arendamine ja hoiakute muutus. Loodetavasti muutuvad pärast programmi läbimist kinnipeetavad kannatlikumaks, vähem diskrimineerivaks ning nende hoiakud ja eluline motivatsioon on paranenud. Lisandväärtusena saab mainida taastava õigusega kaasnevaid ilminguid ja ohvri mõistmist.

Fundamentalism on religioosete arusaamade ja reaalse elu vahelise lõhe suurendamine, mitte sild selle lõhe ületamiseks. Staatilise dogmaatilise religiooni ning areneva ja muutuva maailma konflikt on seda paratamatam, mida kaugemale reaalsest maailmast jäädakse. Fundamentalism väljendab usulist ja ideoloogilist oskamatumat oma tööeksperimentide kohandada reaalse maailma ja selle üha kiirema muutumisega. Inimesel on vaja alust, millest lähtuda, et end kindlana tunda. Maailmavaate avardumise asemel toimub „tagasipöördumine oma juurte juurde“, hakatakse viljelema mingit rahvuslikku või iidset kultuuri, äärmuslikel religioossetel tekstidel põhinevaid tõlgendusi ja käskke, müstikat jms, lootes leida üha keerulisemale ja segasemale elukao- sele alust või pidet. See võib osutada vaimse taandarengu teeks, sest vastuolude ületamise asemel neid hoopis suurendatakse. Kindlasti on vajalik vaimuliku sekkumine selliste ilmingute märkamisel.

Harjutus

Kaardista, millised on Eesti ühiskonnas enim levinud ususuunad. Mis neid eristab ja milline on nende ühisosa? Millised religioonid ei ole olnud kultuuriliselt meile omased ja kuidas need võivad mõjutada kinnipeetavaid? Harjutuse eesmärk on soovitada usuliselt avanevale kinnipeetavale sotsiaalprogrammi „Minu kristlikud väärtused ja hoiakud“ ja aidata teda talle sobiliku kirikliku õpetuse otsimisel (õigeusk või protestantlik suund).

Usuliselt avanenud vabaneval vangil tekib valik kohe, kui ta väljub vanglamüüride vahelt. Kuidas püsida jumalikul teerajal, kui ollakse üksi ja pole sõpru, kes aitaks ja toetaks? Toetust ja abi saab pakkuda vabanenud vangil elukohajärgne kogudus. Vanglate kaplanaat on alustanud silla ehitamist üle vanglamüüride. Alates 2020. aastast on kaplanid teavitanud vabaneva vangil elukohajärgset kogudust tema vabanemisest, et leida võimaluse korral talle toetav ja abistav kogukond, kes aitab teda hoida õiguskuulekal teel. Kogudus kui kiriklik kogukond annab eksinud hingele võimaluse saada kindlust ja abi ning juhatust meeleparanduses. Kui usuliselt avanenud kinnipeetav on vabanemisetapis, siis temaga suheldes küsi, kas on ta kaplaniga vestelnud ja kas ta soovib jääda saavutatud usulisse osadusse ka vabanedes.

Näidisjuhtum

Kert on 42-aastane kinnipeetav, kes on vangistuses vägivaldse röövi eest, mille käigus tekitas ta kannatatule rasked kehavigastusi ja püsiva tervisekahjustuse. Kohus määras karistuseks seitse aastat vangistust. Enne vanglat ei olnud Kerdil kirikuga otsest kokkupuudet, ta oli ristitud lapsena (kirikut ja konfessiooni ta ei mäleta, Tallinna vanalinnas) ja kodu juures asuvas kirikus käis koos perega ainult jõulupühadel.

Järgides teisi sektoris olevaid kaaslasi, laenutas ta endale piibli ja on seda mõned kuud iseseisvalt uurinud. Kert on viimasel kuul muutunud vaiksemaks ja eelistab olla palju üksinda. Ta räägib meelsasti lunastusest ja kohtupäevast, pitsrite murdmisest ja taevaste trompetite varsti hüüdvast häälest. Korralisel vestlusel mainib, et Johannese ilmutusraamat on teda pannud mõtlema ning kardab, et tema hinge ümbersünd ei saa olema hea.

Selgitus juhtumile: Johannese ilmutusraamat on kõige levinum piibli müstiline tekst. Ilma taustteadmiste ja konteksti tundmata on enamasti inimese usuline müstika piiratud ning vajab kindlasti vaimulikku õpetust. Huvi kristliku müstika vastu on hea algus kristlike väärtuste, õpetuse ja maailmavaate omaksvõtmisel. Iga

inimese usuline pöördumine on unikaalne. Eristatakse ilmutuslikku ja kogemuslikku pöördumist. Ilmutuslik pöördumine on inimese äkiline, karismaatiline pöördumine usulise traditsiooni järgimisse elumuutva sündmuse tõttu, mis on talle märgiliselt ilmunud ning ta võtab seda kui kõrgema jõu käsku ja kohustust. Kogemuslik pöördumine on tavaliselt pikema aja jooksul omandatud teadmiste ja traditsioonide järkjärguline kinnistumine ja omaksvõtmine. Ilma vaimuliku juhatuseta ei ole võimalik tagada kirik(lik)u õpetuse ja traditsioonide õiget järgimist.

Praktiline soovitus

Kinnipeetava hingemurede ilmumisel tuleks teda kohe suunata vangla vaimuliku juurde. Hingelised läbielamised väljenduvad enamasti niisugustes teemades nagu süü, kahetsus ja meeleparandus. Religiooselt avanenud inimene tahab rääkida lunastuse teemadel. Võta ühendust vanglas teeniva vaimulikuga ja räägi oma tähelepanekutest. Vaimulik osadus ja hingehoidlikud oskused aitavad saavutada hingerahu, suunavad õigetele õpetuslikele tekstidele ning õpetavad palvetamise meetodikat.

Lisamaterjal

- Holloway, R. (2021). *Väike religiooni ajalugu*. Tallinn: Postimees Kirjastus.
- Shichalejev, O., Jürgenstein, T. (2011). *Usundimaailma suured küsimused*. Tallinn: Koolibri.
- Lehtsaar, T. (2015). *Hingehoiu psühholoogia*. Tallinn: Logos.

Kasutatud kirjandus

- Bussey, P. J. (2020). Natural Law – 'God's Law in our Hearts'. *Science & Christian Belief* 32, 1, 5–28.
- Crombie, G. M. (1990). Pastoral care of prisoners: the role of the prison chaplain. *Colloquium* 22, 2 May, 12–18.
- Duncombe, D. C. (1992). The Task of Prison Chaplaincy: An Inmate's View. *The Journal of Pastoral Care* 1, 193–209.
- Glaase, L., (2021). Üksikvangistus õigusteaduses ja teistes teadustes. *Juridica* 1, 71–80.
- Hepworth, D. H., Rooney, R. H., Dewberry-Rooney, G., Stromgottfried, K. (2013). *Direct social work practice: theory and skills* (9. trükk). London: Brooks/Cole.
- Iverson, K., Sööt, M.-L., Haring, L., Tamm, K. (2019). Õigusrikkujate vaimse tervise häirete uuring. Justiitsministeerium, Kriminaalpoliitika uuringud. Kasutatud 02.05.2022, <https://www.kriminaalpoliitika.ee/et/oigusrikkujate-vaimse-tervise-uuring>
- Jobe, S. C. (2019). How programs in prisons are challenging the who, where, how, and what of theological education. *Teaching Theology & Religion* 1, 16–129.
- Markina, A., Traat, U., (2003). Üldkriminoloogia I. Tallinn: Sisekaitseakadeemia.
- Phillippy, D. (1983). Hearing and doing the word: An integrated approach to Bible study in a maximum security prison. *The Journal of Pastoral Care* 1, 13–21.
- Siinmaa, A. (2015). Kuritegelikud ühendused: müüdid ja tegelikkus. *Juridica* 7, 474–482.
- Skotnicki, A. (2004). The Prison Chaplain and the Mission of the Church. *New Theology Review* 56–66.
- Strömpl, J. (2020). Õigusemõistmise kaks paradigmat ja sotsiaaltöö väärtused. Sotsiaaltöö 4. Tallinn: Tervise Arengu Instituut.
- Suicide. (2022). WHO EMRO. Kasutatud 02.05.2022 <http://www.emro.who.int/health-topics/suicide/feed/atom.html>
- Todd, A. J. (2013). Preventing the „Neutral” Chaplain? The Potential Impact of Anti-„Extremism” Policy on Prison Chaplaincy. *Practical Theology* 6, 2, 144–158.
- UNODC (2020). Handbook on Restorative Justice Programmes. Vienna: United Nations.
- Ülevaade vaimse tervise probleemidest (2022). Terviseinfo. Kasutatud 02.05.2022 <https://www.terviseinfo.ee/et/valdkonnad/vaimne-tervis/ulevaade-vaimse-tervise-probleemidest>

Lisa 9. Sõnastik

Automaatmõte – kiire, sagedane hinnanguline mõte, mis võib olla nii negatiivne kui ka positiivne ja mis mõjutab tundeid ja käitumist.

Ennastkehtestav suhtlemine – suhtlemisvorm, mis austab ennast ja teisi. Ennastkehtestav suhtlemine keskendub küsimustele ja probleemide lahendamisele ning väldib agressiivsust.

Esilekutsumine – protsess, mille käigus rõhutatakse kliendi ressursse ja tugevusi. Ambivalenttsuse korral koondatakse ja kutsutakse muutuste põhjused esile.

Juhtumikorraldaja – inspektor-kontaktisik või kriminaalhooldaja, kes tegeleb peamiselt õigusrikkujate taasühiskonnastamisega.

Kognitiivkäitumuslikud teooriad – psühholoogia teooriad, mis vaatlevad käitumist kui mõtete, tunnete ja käitumise koostoime tulemust.

Kognitiivne ümberstruktureerimine – meetod, mille eesmärk on muuta kliendi mõtteid, tundeid või käitumist, mis on seotud probleemse käitumisega.

Koostöösuhe – juhtumikorraldaja ja kliendi suhe, millel on ühine eesmärk.

Kriminogeensed vajadused – vajadused, mida seostatakse kõige sagedamini õigusrikkumistega (näiteks antisotsiaalsed hoiakud, antisotsiaalsed eakaaslased, sõltuvusainete kuritarvitamine, töökoha puudumine).

Kuritegevusest irdumise mudel – taasühiskonnastamise mudel, mis keskendub õigusrikkumiste jätkamise põhjuste uurimise asemel kuritegelikust käitumisest loobumise põhjustele. See mudel hõlmab kolme põhiteooriat: küpsemise teooriaid, struktuuriteooriaid ja identiteedimuutuse teooriaid.

Mittevabatahtlik klient ehk sundklient – õigusrikkuja või klient, kes ei ole ise abi otsinud, vaid kes peab oma probleemidega kohtu suunamisel tegelema. Selle õpiku kontekstis on klientideks kinnipeetavad ja kriminaalhooldusalused.

Motiveeriv intervjuerimine – koostööl põhinev ja eesmärgile suunatud suhtlemine, mis pöörab tähelepanu eelkõige muutustejutule. Eesmärk on tugevdada kliendi motivatsiooni ja sihile pühendumist.

Muutustejutt – sisemonoloog, mis toetab muutumist.

Probleemilahendamisoskuste õpetamine – sekkumine, mille eesmärk on suurendada kliendi võimet tulla probleemide ja raskustega iseseisvalt toime.

Prosotsiaalne mudeldamine – viis, kuidas juhtumikorraldajad kujundavad klientidega suhtlemisel prosotsiaalseid väärtusi ja käitumist, olles oma käitumisega eeskujuks. See sisaldab premeerimist positiivsete hoiakute ja käitumise eest ning vastandamist negatiivsetele hoiakutele ja käitumisviisidele.

Riski printsiip – põhimõte, et teenuste intensiivsus peab vastama juhtumi riskitasemele.

Riski-vajaduse-vastavuse-mudel – tõhusad sekkumised peavad tuginema nendele kolmele põhimõttele: riskile, vajadustele ja vastavusele.

Suhe – emotsionaalne ühendus juhtumikorraldaja ja kliendi vahel. See on toimiv omavaheline suhe, mis näitab üles aktsepteerimist, lugupidamist ja hoolimist.

Vajaduse printsiip – keskendub sellele, et taasühiskonnastavad sekkumised peaksid tegelema kriminogeensete vajadustega (näiteks antisotsiaalse isiksuse muster, sõltuvusainete kuritarvitamine, haridus, eluase).

Valmisolek – inimese soov muutuda.

Vastavuse printsiip – põhimõte, et sekkumisel tuleb kasutada käitumuslikke, sotsiaalsel õppimisel ja kognitiivkäitumuslikul lähenemisel põhinevaid strateegiaid (üldine vastavus).

Korrektsooni põhioskuste all mõistame neid praktilisi tegevusi, mis soodustavad õigusrikkujate taasühiskonnastamist käitumuslikus mõttes.

Kui eesmärk on muuta inimese käitumist nii, et ta tulevikus uusi kuritegusid ei sooritaks, siis peab tänapäeva teaduskirjandus juhtumikorraldaja jaoks kõige olulisemaks koostöösuhte loomise oskust, prosotsiaalse käitumise mudeldamist, motiveerivat intervjuerimist, probleemilahendusoskuste õpetamist ning kognitiivkäitumuslikke sekkumisi. Neid oskusi võib määratleda kui õigusrikkujatega töötamise tehnikaid ja käsiraamat keskendub sellele, kuidas saab vanglateenistuse juhtumikorraldaja neid tehnikaid praktilistes olukordades edukalt rakendada.

Käsiraamat on valminud Ioan Durnescu teose „Core Correctional Skills” põhjal ning seda on eestindanud ja täiendanud Dagmar Ainsoo, Liisa Tarkus, Maret Miljan ja Tanel Meiel. Eesti autorite originaaltekst on koondatud õpiku viimasesse peatükki, kus on abimaterjal valdkonna eriomaste temadega tegelemiseks.

sisekaitse.ee

ISBN 978-9985-67-397-3

