

Sisekaitseakadeemia

Justiitskolledž

Laivi Õkva

INSPEKTOR-KONTAKTISIKU JUHTUMIKORRALDUSLIKUD
TÖÖÜLESANDED VANGLAS

Lõputöö

Juhendaja:

Triin Voodla

Tallinn 2011

Justiitskolledž	Märts 2010
-----------------	------------

Töö pealkiri: Inspektor-kontaktisiku juhtumikorralduslikud tööülesanded vanglas.	
Töö autor: Laivi Õkva	Allkiri:
<p>Käesolev lõputöö on kirjutatud eesti keeles ja lühikokkuvõtte vene keeles. Lõputöö maht koos lisadega on 51 lehekülge, sisaldab tabeleid ja jooniseid. Lõputöö eesmärgiks on saada kinnipeetavatelt tagasisidet inspektor-kontaktisiku, kui juhtumikorraldaja tööülesannete täitmisest. Panus antud valdkonnas/organisatsioonis on pakkuda kinnipeetavatele tema vajadustele ja riskidele vastavaid teenuseid. Lõputöö on jaotatud nelja peatükki. Lõputöös on analüüsitud kinnipeetavate seisukohti, kontaktisiku, kui juhtumikorraldaja rollist vanglas ja milline on nägemus/arusaam ametikoha vajalikkusest. Andmekogumis meetodiks oli ankeetküsitlus kinnipeetavate seas. Lõputöö on aktuaalne, tulemused olulised vanglas kontaktisikute töö efektiivsemaks muutmisel. Seatud hüpoteesi uurimiseks kasutab autor kvantitatiivset empiirilist uurimismeetodit, mille tulemusi on võimalik arvuliselt mõõta ja statistiliselt analüüsida.</p>	
Võtmesõnad: kontaktisik, kinnipeetav, juhtumikorraldus, riskihindamine, distsiplinaarmenetlus	
Võõrkeelsed võtmesõnad:	
Säilitamise koht:	
Kaitsmisele lubatud	
Kolledži direktor: H. Liivak	Allkiri:
Vastab lõputöö nõuetele	
Juhendaja: T. Voodla	Allkiri:

SISUKORD

SISUKORD	3
SISSEJUHATUS	5
1. TEOORIA ÜLEVAADE	8
1.1. Inspektor-kontaktisiku ametikoht ja selle eesmärgid.....	8
1.2. Inspektor-kontaktisiku ametikoha regulatsioon vangistus valdkonna õigusaktides	10
1.3. Inspektor-kontaktisiku ametikoha kujunemine aja jooksul	12
1.4. Inspektor-kontaktisiku kohustused ja õigused	16
1.5. Inspektor-kontaktisiku tööülesanded ja nende muutumine ajas	17
1.6. Kontaktisiku töö kinnipeetavatega/klientidega.....	19
2. JUHTUMIKORRALDUS	23
2.1. Juhtumikorralduse olemus, eesmärgid.....	23
2.2. Kontaktisiku juhtumikorralduslikud tööülesanded	26
2.3. Individuaaltöö põhimõtted raske kliendiga.....	28
3. UURIMUSE EESMÄRK, METOODIKA JA VALIM.....	31
3.1. Uurimuse eesmärk ja uurimisküsimused	31
3.2. Metodoloogia	32
3.3. Valim	33
3.4. Ankeetide analüüs.....	33
3.4.1. Tartu Vanglas uuringus osalenute kinnipeetavate analüüs: vanuse järgi.	34
3.4.2. Tartu Vanglas uuringus osalenute kinnipeetavate analüüs: korduv karistuse järgi. .	36
3.4.3. Tartu Vangla uuringus osalenute kinnipeetavate analüüs arusaamade järgi kontaktisiku rollist ja tööfunktsioonist vanglas.	37
3.4.4. Tartu Vangla uuringus osalenute kinnipeetavate analüüs, uurimaks kas ollakse rahul kontaktisiku tööga lahendamaks juhtumikorraldusega seonduvaid küsimusi ja vanglas tekkinud probleeme.....	38
3.4.5. Tartu Vangla uuringus osalenute kinnipeetavate analüüs, kas kontaktisiku ametikoht vanglas on vajalik.	39

3.4.6. Tartu Vangla uuringus osalenute kinnipeetavate analüüs vabavastusega küsimusele.	40
4. KOKKUVÕTE, JÄRELDUSED JA ETTEPANEKUD.....	42
VÕÕRKEELNE KOKKUVÕTE	46
VIIDATUD ALLIKATE LOETELU	47
TABELITE JA JOONISTE LOETELU	49
LISAD.....	50

SISSEJUHATUS

Vangla töö on keerukas, kuna vähe on organisatsioone, kus on vaja tegelda nii laialdase küsimusteringiga. Vangla on nagu väike ühiskonnamudel: siin on vaja tagada vangidele kõik see, millega tavaelus tegelevad inimesed ise: hoolitseda toidu valmistamise, arstiabi osutamise, usulise teenindamise, vangide riietamise, nende kaupluse külastamise, riiete pesemise, vangide suhete ja peresidemete säilimise eest. (Ametikohtade...09.05.2011)

Vanglatööd iseloomustab pingeline keskkond, ametnike pidev valmisolek ja kiiresti muutuvad olukorrad. Teenistujate hea läbisaamine, vanglatöötajate maine hoidmine, vangide suhteid kujundavate tegurite mõistmine ning õigusaktide tundmine- kõik need moodustavad eduka vanglatöö eeldused (A. Kurg. 2010:4).

Inspektor-kontaktisikutele on antud suur vastutus tööülesannete täitmisel, planeerida kinnipeetavate isikute igapäevast tegevust (ITK-de koostamine, riskihindamise läbiviimine, distsiplinaarmenetlused, iseloomustuse koostamine) antud ülesanded on juba pigem suunatud juhtumikorralduslikkusele nõustamine /suunamine.

Kontaktisikute töökoormus on hüppeliselt kasvanud seoses kinnipeetavatele riskide hindamise läbiviimisega, muudatused on jõus alates 01.09.2010. Kontaktisik peab olema hea suhtlemisoskusega, seda parem on tema töösooritus.

Inimese tööalase tegevuse tõhustamisel käidi aastasadu vanasõna järgi „töö õpetab tegijat”. Kui töös midagi muutus, siis eeldati, et uued oskused on omandatavad töö käigus ja isiklike pingutustega. Need põhimõtted ei ole kaotanud oma kehtivust ka tänapäeval. (Üksvärv 2008:211)

Lõputöö teemaks on „Inspektor-kontaktisiku juhtumikorralduslikud tööülesanded vanglas“. Teema valik tekkis probleemidest lähtuvalt. Kuidas töötada kliendiga/kinnipeetavaga, kellel on võrreldes teistega täiesti erinevad väärtuste skaalad,

kuidas saab aidata klienti tema probleemide lahendamisel, samal ajal teostades kontrolli tema üle.

Antud teema on aktuaalne, kuna igasugune vangidega tehtava töö eesmärk on taasühiskonnastamine ja inspektor-kontaktisiku ülesandeks on osutada kinnipeetavale tema individuaalsetest vajadustest lähtuvat abi, mis tagaks taasühiskonnastamise ja valmisoleku vabanemiseks.

Vangla kui organisatsiooni eesmärk on kinnipeetava õiguskuulekale käitumisele suunamine ja õiguskorra kaitsmine.

Töö eesmärgiks on uurida tagasisidet inspektor-kontaktisiku juhtumikorralduslike tööülesannete täitmisest ning selgitada, kas kinnipeetavate poolt oodatakse inspektor-kontaktisikult tehniliste tööülesannete täitmist või pigem nõustamist/suunamist ja individuaaltööd. Kuidas on olnud ametikoha kujunemine aja jooksul ja milline on kontaktisiku regulatsioon vangistuse valdkonna õigusaktides. Autor loodab, et lõputöö tulemused suudavad muuta inspektor-kontaktisiku töö efektiivsemaks, teha ettepanekuid, kuidas vajadusel tekitada kinnipeetavates arusaama, kes on kontaktisik ja mis on tema töö eesmärk.

Selleks, et antud eesmärki täita, leidis autor vastused järgmistele uurimusküsimustele:

- kas kontaktisiku funktsioon vanglas juhtumikorraldajana on kinnipeetavatele arusaadav ja vajalik;
- millist abi ja mida konkreetselt kinnipeetavad ootavad kontaktisikult;
- kas kinnipeetavad ootavad kontaktisikult eelkõige juhtumikorralduslike ülesannete täitmist või pigem tehniliste ja organisatoorsete ülesannete täitmist.

Autor tegi teema valiku oma töökohast lähtuvalt, olles igapäevaselt kinnipeetavatele juhtumikorraldajaks ning tehes tööd sundklientidega. Käesolev uuring viidi läbi süüdimõistetud meessoost kinnipeetavate seas, ankeet küsitluse vormis. Ankeedi täitmine oli vabatahtlik ja anonüümne. Ankeedi tulemusi kasutati õppimise eesmärgil ja antud töös.

Autor sõnastab hüpoteesi järgmiselt:

Kinnipeetavad ei pea oluliseks kontaktisiku sisulise juhtumikorraldusega seotud ülesandeid, probleemilahendusi hinnatakse ebapiisavaks.

Seatud hüpoteesi uurimiseks kasutas autor kvantitatiivset empiirilist uurimismeetodit, mille tulemusi on võimalik arvuliselt mõõta ja statistiliselt analüüsida. Uurimuse läbiviimiseks koostati küsimustik osaliselt etteantud vastustega.

Lõputöö koosneb neljast osast: esimeses osas antakse ülevaade inspektor-kontaktisiku ametikohast, selle eesmärkidest ja ametikoha kujunemisest. Töö teine osa annab ülevaate juhtumikorraldusest, selle olemusest ja juhtumikorralduslikest tööülesannetest. Kolmandas osas uuring ja analüüs ning neljas osas ettepanekud, tulemused ja kokkuvõte. Töös käsitletakse olulise teemana inspektor-kontaktisiku rolli juhtumikorraldajana ja selle osatähtsust vanglas.

Lõputöö vormistamisel on lähtutud 2010 aastal Sisekaitseakadeemia poolt välja antud kirjalike üliõpilastööde koostamise ja vormistamise juhendist.

Lõputöö koostaja tänab juhendajat Triin Voodla't asjakohase abi, nõuannete ja juhendamise eest.

1. TEOORIA ÜLEVAADE

1.1. Inspektor-kontaktisiku ametikoht ja selle eesmärgid

Kaasaegses ühiskonnas määrab inimese sotsiaalse staatuse eelkõige töö tüüp, mida ta teeb. Töö, mis on sotsiaalselt defineeritud ja mille eest palka makstakse on sotsialiseerimise peamiseks faktoriks tänapäeva ühiskonnas (Casey 1995, Ransome 1996).

Ametikoht on ametliku organisatsiooni esmane lüli, mille kogum annab sisseehituse täieliku mustri. Töökoht koos oma asukohaga, varustuse ja kujunemisega on seevastu paik, kus ametikohast tulenevaid ülesandeid ja kohustusi täidetakse. Ametikoht on organisatsiooni sisseehituse alguses, mida esindab üksikisik. Ametikoht moodustatakse, et täide viia kindlapiirilisi ülesandeid ja kohustusi, mis on jõukohased ühele inimesele. Kogu toimingute kogumit piiritlevaks peamiseks teguriks on inimeste vaimsed ja kehalised võimed. (Üksvärav 2008: 156)

Inspektor-kontaktisik on riigiametnik ja tema tööd reguleerivad seadused ning õigusaktid. Kontaktisiku tööülesanne on kahesuguse iseloomuga: järelevalve teostamine ja juhtumikorralduse lahendamine/abi ja teenuste osutamine.

Töökoht vanglateenistuses on kindlasti üks põnevamaid ja huvitavamaid ülesandeid Eesti sisejulgeoleku valdkonnas. Vanglatöö on mõeldud missioonitundega ja vastutustundlikele inimestele, kes tunnetavad iga päev oma töö vajalikkust ja vastutust riigi turvalisuse tagamise eest. Vanglas töötamine võimaldab liikuda vanglateenistuse üldeesmärgi poole, milleks on ühiskonna turvalisuse suurendamine korduvkuritegevuse vähendamise, vangide õigusküüliku käitumise soodustamise ja väljaspool vanglat ootavaks eluks ettevalmistamise kaudu (Vanglaametnikud...2010).

Inspektor-kontaktisiku töö vanglas on missiooniga töö: tunded iga päev oma töö vajalikkust. Töö vanglas annab suhtlemiskogemuse ning õpetab keeruliste olukordadega

toime tulema. Vastutusrikas ja raske töö vanglas liidab töökaaslasi ning loob toetava meeskonna.

Kontaktisik on vangile kõige olulisem töötaja, sest tegu on ametnikuga, kellele vang esimesena oma soovi, mure jms edastab. Olgu probleem milline tahes, esmalt pöördub vang kontaktisiku poole, kes lahendab selle ise või suunab küsimuse teisele ametnikule (psühholoogile, sotsiaaltöötajale). (A. Kurg 2010:29).

Kontaktisiku töö sobib neile, kes soovivad ühiskonda turvalisemaks muuta ja arendada vanglasüsteemi. Teenistus vanglas on tänuväärne amet, millega saab kaasa aidata riigi toimimisele (Ametikohtade...09.05.2011).

Töö eripära sõltub ametikohast, inspektor-kontaktisikutel on rohkem vaimset pingutust nõudev töö (dokumentide koostamine ja menetluste läbiviimine), mistõttu möödub suurem osa nende tööajast kabinetis. Igapäevaseks teenistuskohustuseks on haldusmenetluse läbiviimine ja haldusdokumentide koostamine, mis peab olema ametlikus stiilis, korrektne. Inspektor-kontaktisiku töö põhieesmärk on kasutada juhtumikorralduslikku töömeetodit, et panna kinnipeetav riskide hindamise ja karistusaja plaani koostamise teel õiguskuulekalt käituma, suunata kinnipeetavat õiguskuulekale käitumisele ning kinnipeetava isiku kohta informatsiooni omamine. Aidata säilitada ja luua olulisi ja positiivseid sotsiaalseid kontakte vangil väljaspool vanglat, suurendada toimetulekuvõimet ning mõjutada käituma õiguskuulekalt. Kontaktisiku ametikoht organsatsioonis/vanglas on esmane lüli, kes asub lahendama kinnipeetavate probleeme või edastab need vastavale ametnikule lahendamiseks.

Kontaktisikul on suur roll kinnipeetavate õiguskuulekale käitumisele suunamisel, vastutab selle eest, et vang oleks vabanedes valmis ühiskonnas õiguskuulekalt toime tulema: kui inimene tuleb vanglasse karistust kandma, siis hinnatakse kindlat metoodikat kasutades tema senise elu ja tegevuse põhjal tema riskid, ehk otsitakse vastust küsimusele, miks on inimese elukäik teda vanglasse toonud. Kontaktisik määrab tegevused (vangi individuaalse täitmiskava), mida vang peab tegema, et ta oskaks vabanedes olla korralik ja

seaduskuulekas kodanik. Kontaktisik töötades kinnipeetavaga õpib tundma kinnipeetava isikuomadusi, käitumist, väärtushinnanguid ja hoiakuid ühiskonna suhtes ning hinnangut kuriteole. Hindab kinnipeetava iseseisvat toimetulekuvõimet ja vastutab selle eest, et talle täitmiskavas määratud tegevused läbi viiakse.

Kontaktisik tunneb kinnipeetavat kõige paremini ja koostab koostöös hindamisrühmaga ennetähtaegseks vabanemiseks vajaliku iseloomustuse. Kontaktisik on tavaliselt 30-40 vangi juhtumikorraldaja. Kontaktisiku põhitööülesandeks võib lugeda lähitööd kinnipeetavaga ja juhtumikorraldust.

1.2. Inspektor-kontaktisiku ametikoha regulatsioon vangistus valdkonna õigusaktides

Vangistuseseadus ei too välja konkreetset mõistet kontaktisikule, vangistuseseadus annab mõiste vanglaametnik ja määratlemata on konkreetne mõiste inspektor-kontaktisik.

Kontaktisik on vanglateenistuse ametnik, kes oma igapäevatöös suhtleb kinnipeetavatega vahetult eluseksioonis, kuulab ära nende mured/probleemid ning kui ei saa ise kinnipeetavat aidata, suunab edasi teistele ametnikele vastavalt probleemipüstitusele.

Vangistuseseaduse § 111 annab mõiste vanglaametnik: vanglaametnik on vanglas teenistuses olev ametnik, kelle ülesanne on kinnipeetava, vahistatu ja karistusjärgselt kinnipeetava kinnipidamine ja järelevalve, julgeoleku tagamine vanglas ning kohtueelse menetluse või kohtuvälise menetluse toimetamine vanglas toimepandud süütegudes, samuti sellealase tegevuse juhtimine.

Vanglaametnikud jagunevad ametiastmele vastavate ametikohtade ülesannete keerukuse või juhtimisfunktsiooni mahu ja olemasolu järgi ametiastmetesse. Kutsestandardid vanglateenistuses puuduvad, kuid kehtestatud on vanglaametnike ametiastmete atesteerimisnõuded. Vanglaametnike ametiastmete atesteerimisnõuete järgselt on inspektor-

kontaktisik teise klassi vanglainspektor, kelle nimetab ametisse vangla direktor ja ametiastmele vastav ettevalmistusteenistus on rakenduskõrgharidus (VangS § 119 l 2). Teise klassi vanglainspektor peab olema läbinud kõrgharidusõppe või ametiastmele vastava ettevalmistusteenistuse või ametialase täiendusõppe, välja arvatud juhul, kui ta vastab vangistusseaduse §113 lõikes 3 nimetatud tingimustele.

Teise klassi vanglainspektori ametis võib olla isik: kellel on algatusvõimet ja loovust, et algatada ning ellu viia muudatusi ja kiiresti ning paindlikult kohaneda muudatustega ja ootamatute olukordadega; kes on võimeline püsivalt ja tulemuslikult töötama pingeolukorras ning oskab säästlikult kasutada aega, kes on kohusetundlik ning otsustus- ja vastutusvõimeline ning oskab ette näha oma pädevuse piires tehtud otsuste tagajärgi ja vastutada nende eest, kes on usaldusväärne, kes oskab olulist eristada tähtsusetust ning kellel on analüüsi- ja sünteesivõime ning suulise ja kirjaliku informatsiooni loogilise ja süsteemse edastamise oskus, kes täidab teenistuskohustusi täpselt ning kellel on hea enesekontrollioskus. (Vanglaametnike ametiastmete...2011)

1.3. Inspektor-kontaktisiku ametikoha kujunemine aja jooksul

Kontaktisiku töö organisatsioonis on klienditeenindaja töö, esmavajaduste ja probleemide lahendaja, vastuvõtja, juhendaja ja suunaja õiguskäitajale teele ja õiguskorra tagamisele. Aastal 2002 oli vastav ametinimetused olemas, aga puudus selge visioon, millised tööülesanded jäävad kontaktisikule täitmiseks.

Eesti vanglate personalivaldkonnas 2003. aasta olulisemaks tegevuseks oli kontaktisiku ametikoha juurutamine kogu vanglasüsteemile. 2002 aastal alanud projekti eesmärgiks oli luua kinnipeetava vanglasisesed suhteid koordineeriv ametikoht, mis tagaks seniste teenistujate oskuste efektiivsema kasutuse ja meelitaks vanglatööle uusi inimesi. Nii uuele ametikohale asujad kui ka nende otsesed juhid läbisid täiendõppe. Koostati kompetentsikaart, mille alusel on võimalik korrigeerida korrektsioonieriala õppekava. Kavandatu ei ole jäänud pelgaks ümbernimetamiseks – tööjaotust muutes on saavutatud kvalitatiivne muutus järelevalvetöös. Kinnipeetaval on kindel isik, kelle poole oma probleemidega pöörduda. Lisaks efektiivsemale tööjaotusele võib tähendada ka tööga rahulolu tõusu. Ametnikele on loodud lisavõimalus rakendada oma erialast kompetentsust. Paljudele juba ametis olnud teenistujatele oli tegu karjäärihüppega. Projekti tulemusena on suurenenud võimalus värvata uusi töötajaid. Projekti auhinnati PARE, EBS Juhtimiskoolituse Keskuse, CVO Groupi ja Eesti Kaubandus-Tööstuskoja parima personaliprojekti konkursil. (Eesti...2004:22)

Projekti algusfaasis tutvus justiitsministeerium ka Rootsi kogemusega, kuid üks ühele kasutatavat praktikat ei leidnud. Pigem oli sellest kasu analüüsimisel, mida ise teistmoodi teha. Uue ametikoha sisuks oli katta senisest paremini töökohustusi, mis muidu said lahendatud muude tööde kõrvalt. Eesmärk oli muuta tööjaotust ja luua kinnipeetava vanglasisesed suhteid koordineeriv ametikoht, inspektor-kontaktisik. Kontaktisiku põhiülesanneteks said infovahetus kinnipeetava ja ametkondade vahel, tema olmeprobleemide lahendamine, individuaalse täitmiskava elluviimise jälgimine, juhendamine ning muu asjaajamine. Kontaktisik sai ühendavaks lüliks valvuri, teiste

baasüksuste ja kinnipeetava vahel. Esimese tööloiguna kirjeldati loodav ametikoht, lepiti kokku värbamiskriteeriumides ja -protseduurides ning kavandati täiendkoolituse plaan. Viimane hõlmas peale otseste tööoskuste ka suhtlemispsühholoogiat, enesekehtestamise treeninguid, kriisikäitumist, haldusmenetlust ja arvutiõpet. Täiendkoolitusse kaasati lisaks kontaktisikutele ka otsesed juhid. Ettevalmistusprotsessis ja koolituses osales 103 teenistajat. Organisatsioonisiseste uute karjäärivõimaluste kõrval vaadati üle ka korrektsiooniõppekava ja teavitati õppeasutusi, kust oodata järelkasvu nimetatud ametikoha täitmiseks. Lisaks senisest efektiivsemale tööjaotusele tõusis pärast projekti hoomatavalt ka tööga rahulolu ning võimalus värvata tööle uusi sihtrühmi. Kontaktisikutel avanes võimalus saada uuel karjääriteel nõu ning end oma ametikohal arendada. (Saar 2004).

31.01.2003 Tartu Vangla direktori käskkirjaga nr 1-3/16 on kinnitatud Tartu Vangla vangistusosakonna inspektori (kontaktisik) ametijuhend. Ametijuhendis on välja toodud vahetu juht, alluvad, kvalifikatsiooninõuded, teenistusülesanded, õigused, tegevusvaldkond ja vastutus.

Töökirjeldus on töö või ülesande täitmiseks vajalike tegevuste loetelu. Töökirjelduses tuuakse ära töö või ülesande eesmärk ja mida selle saavutamiseks tuleb teha, missuguseid oskusi on vaja, missugused õigused ja vastutus tööga kaasnevad, kirjeldatakse seoseid teiste tööde või ülesannetega ning töötingimusi (vajalikke vahendeid) (Üksvärv 2008:259).

Igapäevase jooksva töö puhul kasutatakse enim ametijuhendeid. Eelkõige suures asutuses, kus on palju kitsapiiriliste tööde ja ülesannetega ametikohti. Ametijuhend on üksiktöötaja seisundi, põhikohustuste, -õiguste ja – vastuste kirjeldus. Ametijuhendi eesmärk on välja tuua ametikoha töötava inimese tegevuse olulised jooned, nõuded temategevuse suhtes ning seda mõjutavad tegurid. (Üksvärv 2008: 259).

Tulenevalt 31.01.2003 vangistusosakonna inspektori (kontaktisik) ametijuhendist oli kontaktisiku ametikoha põhieesmärk, suunata kinnipeetav isik õiguskuulekale käitumisele, kinni peetava isiku vanglasiseste probleemide lahendamine ning kinni peetava isiku kohta

informatsiooni omamine. Tegevusvaldkonnaks kinnipeetava isiku vanglasiseste probleemide vahendamine. Teenistusülesanded on määratletud ja oluline oli järelevalvefunktsiooni tagamine. Koosõlastatud tegevus ja koostöö antud ametijuhendist oli, et inspektor-kontaktisik teeb koostööd teiste osakondadega.

2006 aastaks oli aga kontaktisiku ametikoha olukord muutunud. Ametikoha maine oli langenud. Aja jooksul oli põhiülesannete kõrvale liidetud teisi ülesandeid, mis hakkasid takistama ametikoha põhiülesande täitmist. Lisandunud oli soov anda kontaktisikutele täiendavaid ülesandeid riskihindamise valdkonnas. Justiitsministeeriumi vanglate osakond 2007 aastal otsustas viia läbi võrdluse suuremate vanglate vahel (väiksemates vanglates ei olnud nii tungivat vajadust ümberkorralduste järgi). Võrrelnud erinevate vanglate kontaktisikute ametijuhendeid ametikoha eesmärgiga ning võttes arvesse ametikohale esitatavaid nõudeid, sai koostatud uus ametijuhend. Ametijuhendi koostamisel võeti arvesse ka tööaja kaardistuse tulemusi. Aastal 2007 viidi justiitsministeeriumi tellimusel läbi analüüs ja 2008 koostati kokkuvõtte HR Outsourcing OÜ konsultantide M. Marastu ja R. Rohelaan poolt- Tartu Vangla vangistusosakonna töökorralduse analüüs. Töö üldiseks eesmärgiks oli analüüsida Tartu Vangla vangistusosakonna sektsioonides tänast töökorraldust ning teha ettepanekuid selle parandamiseks. Töö oli mõeldud abimaterjalina kasutamiseks Tartu Vangla organisatsiooni ümberkorraldamiseks tulemusüksustel põhineva töökorralduse juurutamiseks. Eesmärgiks oli saada Tartu Vangla vangistusosakonna töötajatelt informatsiooni järgmiste temade kohta: koostöö, töötajate koormatus, info liikumine, tööülesannete ajaline varieeruvus, töö spetsialiteet ja rutiinsete ja operatiivülesannete tasakaal. (Marastu ja Rohelaan 2008:5)

Tartu Vangla inspektor-kontaktisiku ametijuhend (1, 2, 3, 4 ja 5 üksus) kinnitatud 06.06.08 Tartu Vangla direktori käskkirjaga nr 1-3/71, aga kajastab juba haridusnõudeid, mis on rakenduslik kõrgharidus korrektsiooni erialal ja täiendatud on kvalifikatsiooninõudeid. Teenistusülesanded on muutunud tunduvalt sisukamaks ja vastutusrikkamaks. Juurde on lisatud teenistusülesandeid ja samuti ka lisäülesandeid. Teenistusülesannete täitmisel on alati ka tulemus, mis nüüdses ametijuhendis on juba välja toodud ja seega on võimalik antud tulemuste abil ka ametnike pädevust hinnata.

01.09.2010 lisandus inspektor-kontaktisiku tööülesannetesse, kinnipeetavate isikute riskide hindamine ennetähtaegse vabanemise menetluse jaoks ja selle tulemusel iseloomustuse koostamine. Eelnevalt tegeles antud valdkonnaga sotsiaalosakond, sotsiaaltöötaja, julgeolekutöötaja ja psühholoog. Käesoleval ajal on inspektor-kontaktisikud läbimas vaide koolitust, mille läbimisel hakkavad kontaktisikud ka ainuisikuliselt tegema vaide eelmenetlust ja annavad ka otsuse. Tulenevalt juhtumikorraldusest on see mõistlik, et juhtumi lahendab algusest lõpuni üks isik. Eelnev ametijuhend aga sätestas kontaktisikule, kinnipeetavate vaiete eelmenetluse läbi viimise ja nende nõustamise vaiete vormistamisel.

Juhtumikorralduse kandev põhimõte on, et juhtumi lahendab algusest lõpuni üks isik eesmärgiga arendada ja parandada kliendi sotsiaalset funktsioneerimist (ehk toimetulekut) ning vältida sotsiaalsete probleemide tekkimist ja süvenemist. Seega võib julgelt öelda, et käesoleva kehtiva ametijuhendi põhjal on inspektor-kontaktisikust saanud juhtumikorraldaja vanglas.

1.4. Inspektor-kontaktisiku kohustused ja õigused

Kohustused kuuluvad ametikoha juurde. Kui inimene tunnistab ametikoha vastuvõetavaks asub sellele, siis see akt eeldab, et ta kiidab heaks ka ametikohaga kaasnevad kohustused. (Üksvärv 2008:240)

Vangistuseseadusest tulenevalt kontaktisiku ametikohaga kaasnevad kohustused, millest tuleb rangelt kinni pidada: ametialaduse hoidmise kohustus (VangS § 132), teatamiskohustus (VangS § 33), vormiriietuse kandmise kohustus (VangS § 134) ja teenistuslased piirangud (VangS § 135).

Olemuselt peidavad kohustused endas kahte külge – tegevuslikku ja suhtumuslikku. Tegevuslik kohustus tähendab tööde sooritamist ja ülesannete täitmist viisil, mis lähtub esitatud nõuetest, ettekirjutustest, normidest. Tehtut hinnatakse selle järgi, mil määral see vastab nõuetele. Suhtumuslik kohustus tähendab samade asjade tegemist võimalikult hästi, täpselt, õigesti, kiirelt. Suhtumuslik kohustus tähendab töös millegi enama ülesnäitamist kui lihtsalt selle töö äratemine. See on enam kui kohusetunne päev-päevalt oma töö ja toimetused korralikult ära teha. Kõrge suhtumuslik kohustumine ehk kohusetunne on otsitud ja hinnatud omadus. (Üksvärv 2008:241)

Kui inimesele teha midagi kohustuslikuks, läheb tal sellega hakkama saamiseks tarvis ka õigusi. Õigused kujutavad võimu otsuste langetamiseks, korralduste andmiseks ja sammude astumiseks, mis on vajalikud enda või teiste tegevuse suunamiseks ja korraldamiseks. (Üksvärv 2008:242)

Kontaktisiku tööülesannete edukaks täitmiseks vajalikud õigused on: saada teenistusülesannete täitmiseks informatsiooni ja dokumente oma teenistusülesannete täitmiseks vajalikus mahus. Saada täiendkoolitust tööandja kulul oma teenistusülesannete täitmiseks vajalikus mahus. Saada teenistusülesannete täitmiseks vajalikke töövahendeid

oma teenistusülesannete täitmiseks vajalikus mahus. Teha vahetule juhile ettepanekuid oma ja osakonna töökorralduse parandamiseks oma struktuuriüksuse piires.

Kontaktisiku töö nõuab suhtlemist kinnipeetavatega ning eeldab sotsiaalselt küpsust, suhtlemisoskust ja -valmidust, enesekehtestamis-, analüüsi- ja sünteesivõimet. Vajalik on stressi- ja pingetaluvus. Töötaja peab olema kõrge moraaliga, õigluse- ja missioonitundega samas vajalik meeles pidada, et teatamiskohustus ei ole pelgalt pealekaebamine, vaid alati on mõistlik juhtida kolleegi tähelepanu kui näed väärkäitumist.

1.5. Inspektor-kontaktisiku tööülesanded ja nende muutumine ajas

Kontaktisikute töö eeldab suurel määral iseseisvat mõtlemist ja kaalutlusoskust, kuidas oma tööga paremini hakkama saada, kuna vangla töö on keerukas ja pidevas muutumises.

Heade tulemuste saavutamiseks on tarvis leida ja tööle võtta pädevaid inimesi, moodustada asutuses tugev isikkoosseis. See ei saa toimuda üleöö, vaid nõuab aega. (Üksvärav 2008:185).

Kontaktisiku põhiülesanneteks said infovahetus kinnipeetava ja ametkondade vahel, tema olmeprobleemide lahendamine, individuaalse täitmiskava elluviimise jälgimine, juhendamine ning muu asjaajamine. Kontaktisik sai ühendavaks lüliks valvuri, teiste baasüksuste ja kinnipeetava vahel (Saar 2004).

Vangidega ei suhelda üksnes korralduste abil. Kuigi need on levinud suhtlusvorm, ei tohi kogu suhtlus piirduda käskiva kõneviisi kasutamisega ja jäägitu allumise nõudmisega (Kurg...2010).

Kontaktisiku töö sisuks on nii öelda igapäevase lähitöö tegemine kinni peetava isikuga. Ühe inspektor-kontaktisiku teenindada on ca 30-40 kinnipeetavat. Ta kannab olulist rolli kinni peetava isiku olmeliste ja igapäevase vanglaelu korraldamisel ning nõustab teda erinevate valikute ja küsimuste korral. Kontaktisik aitab täide viia kinnipeetavale

koostatud individuaalset täitmiskava, eesmärgiga suunata kinnipeetav õiguskuulekale käitumisele ja taaslülitada ta normaalsesse ühiskonnaellu peale vabanemist. (Kutsealade... 20.07.2008)

Vabaduskaotuse täideviimine jaguneb kolme faasi: vastuvõtt, põhifaas ja vabastamisfaas. Vastuvõtufaasis on kontaktisiku teenistusülesanded/roll kinnipeetava perekonna turvalisusel, võimalusel säilitada töökoht ning vajadusel kindlustada vara. Põhifaasis osutab kontaktisik abi sotsiaalküsimustes, toetab suhete säilimist või säilitada kontakte tööandjaga, toetab õpingute raskuste ületamisel, aitab lahendada kinnipeetava ja vanglaametnike ning kinnipeetavate omavahelisi suhteküsimusi. Toimub individuaalne nõustamine ja erinevatesse rühmatöödesse suunamine, eesmärgiga õpetada kinnipeetavatele sotsiaalseid oskusi. Vabastamisfaasis aitab kontaktisik kinnipeetaval lahendada probleeme, mis on tekkinud väliskontaktide ahenemisest. Sageli on kinnipeetav kaotanud sotsiaalsed sidemed, elukohta, töö, sissetulekud. Vabastamist ette valmistades aitab kontaktisik kinnipeetavat dokumentide muretsemisel, leida töö- ja elukoht ning taotleda üldise hoolekande kaudu toetust.

Eeltoodud tööülesannetega tegelesid varasemalt sotsiaaltöötajad kuid tööülesannete muutumisega ajas on see valdkond üle tulnud kontaktisikule ja töö on suunatud juhtumitööle. Igapäevatöös tegeldakse peamiselt hetkeliste probleemide rahuldamisega/lahendamisega ka sel juhul on võimalusel töö suunatud siiski tulevikku, anda kinnipeetavale kätte vajalikud lahendusviisid ja näidata ära võimalused. Vastutus aga jääb ikka kliendile, kas ta soovib võimalusi ära kasutada või mitte.

1.6. Kontaktisiku töö kinnipeetavatega/klientidega

Vanglasse saabunud kinnipeetava informeerimine tema õigustest ja kohustustest ning vangla erinevate struktuuriüksuste funktsioonidest ja tegevusvaldkondadest on esmane inspektor-kontaktisiku tööülesanne ja sealt algab ka töö kinnipeetavatega/klientidega.

Tänapäeval kujutab vanglaametniku töö endast mitmeplaani töö inimestega. Selleks on vaja tunda nii õigusküsimusi, religiooni, psühholoogiat, sotsiaaltööd jpm. Neid asju tundmata pole võimalik saavutada seda, et ennetähtaegselt vabastatavad vangid lahkuksid vanglast teadmiste ja arusaamadega, mis lasevad neil elus kenasti hakkama saada. Kontaktisiku töö nõuab suhtlemist kinnipeetavatega ning eeldab sotsiaalset küpsust, suhtlemisoskust ja -valmidust, enesekehtestamist, analüüsi- ja sünteesivõimet.

Kliendid on siinkohal sundkliendid sellepärast, et nad ei ole ise seda teenust valinud, mida neile pakutakse. Tegelikult peaksid need kliendid aktiivselt nende teenuste vastu võitlema. Nad võivad arvata, et see on neile mittevajalik ja pealetükkiv. Kliendid saavad seda teenust kohtu korraldusel või muu legaalse sanktsiooni alusel. (Trotter 2008:2).

1974 aastal avaldas Martinson oma kuulsat artiklit „Nothing works“ (eesti keeles „miski ei toimi“). Martinsoni ja teiste uurijate töö hõlmas enam kui 200 kurjategijatele suunatud rehabilitatsiooniprogrammi efektiivsuse hindamist. Uurimuse tulemusel selgus, et mitte ükski teadaolev mõjutusvahend ei tõsta kurjategijate seaduskuulekust ega vähenda retsidiivsust. Selle tulemusel valitses aastatel 1975 – 1990 töös seaduserikkujatega lootusetuse meeleolu, stagnatsioon ja killustatus. Kriminaalpoliitikas võeti taas suund karistuste karmistamisele ja vanglakaristuste kasutamisele hirmutamise- ja kättemaksuvahendina. Kurjategijate rehabilitatsioon ja seaduskuulekale teele suunamine olid teisejärgulised. Alates 1990-ndatest aastatest on rehabilitatsioon taas au sisse tõstetud. Uus mõtteviis kriminoloogias astub välja „miski ei toimi“ – kreedo vastu. Uueks juhtmõtteks on saanud küsimus „Mis toimib?“ (ingl. k. What Works). „What Works“ on termin, mida kasutatakse rahvusvaheliselt, et iseloomustada efektiivseid kurjategijatele suunatud rehabilitatsiooniprogramme. On leitud, et mõned rehabilitatsiooniprogrammid

mõnda tüüpi kurjategijate puhul toimivad. Rehabilitatsiooni püütakse rohkem diferentseerida, erinevaid programme suunata erinevatele seaduserikkujate gruppidele, leida uusi meetodikaid ja vaatenurki. Populaarsemad ja enamkasutatavad kurjategijate mõjutamise meetodid on praegu gruppitöö, kogukonnatöö ning erinevad kognitiiv-käitumuslikud teraapiad (Kreem 1995; Ross 1995).

Kontaktisiku töö kinnipeetavaga suunamine õiguskaualekäitumisele on vangistuse täideviimise põhieesmärk ning tähendab karistuse sellist täideviimist, mis peab andma vangistatule võime tulla sotsiaalselt vastutavana edaspidises elus toime ilma õiguskorda rikkumata. Viimases ei saa siiski näha kinnipeetava sundparandamist, vaid tema allutamist vanglas valitsevale korrale, mis omakorda kujutab endast raamistikku süüdimõistetud suunamisele. Süüdimõistetud suunamist võib käsitleda ka eesmärkide astmestikuna, mis algab individuaalse täitmiskava koostamisega läbib õppimise ja töötamise ja vanglavälise suhtlemise ning lõpeb tingimisi ennetähtaega vabastamise ja kriminaalhooldusega.

Töös sundklientidega ongi kõige raskem ühildada neid kahte erinevat poolt, ühelt poolt kontrolli ja teiselt poolt abistamist. Töö sundklientidega ongi ametnikule suurimaks väljakutseks just see kahe rolli vahel valimine. Ning sageli juhtub nii, et ametnikud või institutsioonid koondavad oma tähelepanu rohkem ühele neist rollidest. On olemas näiteid, kus ametnik pöörab suurt tähelepanu kontrollile ja vähem abistamisele. Ning ka vastupidi, ametnik pöörab eelkõige tähelepanu abistamissuhtele. (Trotter 2008: 3-4)

Töö eeldab iseseisvat mõtlemist ja kaalutulusoskust, kuidas oma tööga paremini hakkama saada. Kinnipeetavad avaldavad arvamust, et kontaktisikul ei ole piisavalt aega iga kinnipeetava jaoks tegelemaks individuaalselt. Vajatakse individuaalsetest vajadustest lähtuvat teenuste koordineerimise protsessi, mis tagab igale kliendile juurdepääsu õigeaegsele ja piisavale abile. Kinnipeetaval on võimalus karistuse täideviimise ajal täiendavalt tutvuda oma õiguste ja kohustustega ja see eeldab siiski individuaalset tegevust konkreetse kinnipeetavaga.

Ametnik, kes töötab täisealiste kurjategijatega, peaks pöörama rohkem tähelepanu nii kõrge riski kui madala riskiga klientidele, kuna kõrge riskiga klientide puhul on

retsidiivsus suurem. Samuti on argumenteeritud, et madala riskiga klientide puhul on stigmatiseerimise oht teenuste pakkujate poolt tunduvalt suurem, mis toob kaasa ka suurema kriminaalsuse (Trotter 2008:20).

Probleemina võib välja tuua suurt klientide arvu, mis ei võimalda piisavalt tunda kliente ning nendeni jõuda, et neid paremini ette valmistada taasühiskonnastamiseks. Keskmine kliendikoormus 30-40 klienti, samas on juhtumikorraldus/juhtumitöö suhteliselt täpselt reglementeeritud.

Ametniku- kliendi suhe koosneb mitmest elemendist: mure kliendi pärast, kohustus kliendi suhtes, kliendi kui isik aktsepteerimine, ootus või usk, et inimesed võivad muutuda, empaatia või kliendi tunnete mõistmine, ehtsus ja kongruentsus (või avatus ja järjekindlus) ja autoriteedi ja võimu asjakohane kasutamine. Töös mittevabatahtlike klientide puhul ei anna samuti häid tulemusi see, kui keskendutakse vaid kliendile ja tema probleemile, nägemata klienti tema sotsiaalses kontekstis (Trotter 2008:3-4).

Esmase vestluse käigus kinnipeetavaga selgub, kas kinnipeetav vajab informeerimist või on tegemist põhjalikku käsitlust vajava juhtumiga.

Võib-olla pole vaja individuaalset teraapiat, ent on vaja tagada võimalus dialoogiks ja mõtiskeluks oma tegude ja selle üle, kas soovitakse teatud tegusid teha ja sellest tulenevalt teatud tüüpi inimene olla. Samuti on võib-olla vaja disainida sotsiaalseid keskkondi, mis nii edendavad prosotsiaalsete oskuste arendamist kui ka toetavad nende oskuste rakendamist. Sellised sotsiaalse disaini küsimused kuuluvad sotsiaalse kuriteoennetuse mudelite juurde. Aga vajadus edendada dialoogi ja järelemõtlemist koos sotsiaalse keskkonna kujundamisega, mis nii edendab prosotsiaalsete oskuste arendamist kui pakub vajalikku tuge edukaks reintegratsiooniks on osa uuest tõenduspõhisest korrektsioonist ning terve vangla ja kriminaalhoolduse süsteemi mudelist. (Hilborn 2007:121)

Juhtumitöö on suunatud kinnipeetava iseseisva toimetulekuvõime parandamisele, mis võimaldaks tulevikus seaduskuulekalt vabaduses toime tulla. See eeldab piisavat kliendi

motiveeritust ja sisemist tahet muutusteks. Juhtumitöö on osapoolte koostöö, kuhu kuuluvad abivajaja/abistatava sotsiaalvõrgustik ja ametnikevõrgustik. Võrgustikutöö eesmärk on abivajaja probleemide lahendamine kus on tegemist ühendavate ja piiritletavate suhetega teatud inimeste või inimgruppide vahel.

Esimese tuntuima uuringu viis läbi Joel Fisher 1973. aastal, et mõõta juhtumi töö tulemust. Uuring viidi läbi sotsiaaltöötajate seas USA-s, mis hõlmas erinevaid valdkondi: noorsoo parandusasutused, koolid, perekonnad jne. Igal uuringurühmal oli ka kontrollrühm ja samuti arvestati kohtute tegevust, õpetajate reitingut õpilastele ning perekonna funktsioneerimist. Ülevaade ei täpsusta, kui paljud neist uuritavatest isikutest olid vabatahtlikud ja kui paljud mittevabatahtlikud. Pakutakse, et umbes pooled olid mittevabatahtlikud kliendid. Tulemused näitasid, et juhtumitöö ei oma efektiivses tulemuses erilist rolli. See ei tähenda, et asutused, kes tegelevad juhtumitööga oleks ebaefektiivsed. Näiteks mõned kurjategijad teevad tänu hoolekande asutusele veel rohkem kuritegusid, aga teised kurjategijad vähem. Pärast seda uuringut hakati erilist tähelepanu pöörama sellele, mis siis ikka töötab ja mis mitte. Juhtumitöös ja otseses praktikas on olemas sekkumised, mis viivad paremate tulemusteni, olenemata sellest, kas klient on vabatahtlik või mitte. Ning samas on olemas sekkumised, mis igal juhul ei tööta (Trotter 1999: 9).

2. JUHTUMIKORRALDUS

2.1. Juhtumikorralduse olemus, eesmärgid

Juhtumikorraldust kui töömeetodit hakati Eestis riiklikul tasandil rakendama 2004. aastal PHARE projekti „Puuetega inimeste tööhõive edendamine“ raames. Projekti üks eesmärke oli välja selgitada teenused, mis aitaksid puudega inimestel paremini tööturule siseneda. Juhtumikorraldus on kliendi individuaalsetest vajadustest lähtuv teenuste koordineerimise protsess, mis tagab igale kliendile juurdepääsu õigeaegsele ja piisavale abile. Juhtumikorraldus ühendab kliendi ja tema vajadustele vastavad teenused, parandab klientide elukvaliteeti, aidates kliente läbirääkimistel teenuste osas, mida nad soovivad ja vajavad (Juhtumikorralduse ...2006).

Kuigi juhtumikorralduse olulisim võtmesõna on abi koordineerimine, saab juhtumikorraldust kui protsessi kõige paremini määratleda selle eesmärkide kaudu.

Need eesmärgid on järgmised:

- 1) tagada kliendi juurdepääs abile, vähendades administratiivseid takistusi;
- 2) siduda klient erinevate teenuste pakkujatega;
- 3) toetada teenuste järjepidevust;
- 4) koondada vastutus ühele võtmetöötajale ehk juhtumikorraldajale;
- 5) tõsta abisüsteemi efektiivsust, tagades, et teenuseid osutatakse õigel ajal ja vajalikus mahus (Intagliata 1982).

Payne (2000) kirjeldab juhtumikorraldust tsirkulaarse protsessina, milles võib eristada viit omavahel tihedalt seotud etapp- hindamine, plaanimine, sekkumine, monitooring ja tulemuste hindamine ehk juhtumi lõpetamine.

Juhtumikorraldus saab alguse kliendi hindamisest. Alates esimesest kokkupuutest

kliendiga kogub juhtumikorraldaja järjepidevalt teavet kliendi probleemide ja vajaduste kohta. Hindamise eesmärk on välja selgitada, missugused muutused on vajalikud, millised tegurid võivad olukorda halvendada ja millistele olemasolevatele ressurssidele on võimalik toetuda soovitud muutuste esilekutsumisel. Hindamine tähendab kliendi ja tema keskkonna analüüsimist eri valdkondades ja ajas. Hindamine on aluseks järgmisele etapile ehk juhtumi plaanimisele. (Juhtumikorralduse...2006).

Juhtumi plaanimine tähendab igale kliendile tema vajadustest lähtuva sekkumisplaani koostamist. Hindamistulemuste alusel püstitatakse eesmärgid, mis olenevalt kliendist teenivad kas kujunenud olukorra muutmist või olukorra stabiilsena hoidmist. Juhtumikorraldaja ülesanne on aidata kliendi vajadustest lähtudes leida talle sobivaimad võimalused seatud eesmärkide saavutamiseks ehk koostada igale kliendile sobiv teenusepakett. Vanglas seega siis ITK ehk individuaalne täitmiskava.

Sekkumiseks nimetatakse juhtumiplaani rakendamist ja juhtumi koordineerimist, mille käigus klient seotakse sobivate teenustega. Teenustega sidumine tähendab kliendi vajadustele vastavate teenuste ülesotsimist, kliendi ja teenuseosutaja kokkuviiimist ning teenuste kohandamist konkreetse kliendi vajaduste järgi. Juhtumikorraldaja ülesanne on koordineerida teenuste kombineeritud osutamist ning teenuseosutajate omavahelist koostööd. Vajaduse ja võimaluse korral osutab kliendile teatud teenuseid juhtumikorraldaja/kontaktisik.

Juhtumikorraldaja ülesanne on järjepidevalt jälgida ja hinnata teenuste rakendamist ja ITK täitmist. Teenuste kasutamise eesmärk on tagada, et klient saaks kätte talle ettenähtud teenused, ning teisalt kontrollida, kas saadav abi annab ikka soovitud tulemusi.

Lisaks jooksvale hindamisele peab kontaktisik juhtumi lõpetamisel tegema nn järelhindamise. See hõlmab nii tulemuse ehk kliendi hetkeolukorra, kui ka kogu muutuse protsessi hindamist. Olenevalt järelhindamise tulemustest juhtum kas lõpetatakse või tehakse otsus tööd jätkata. Töö jätkamise vajadus ei tulene alati sellest, et esialgu seatud eesmärkideni ei jõutud või, et need eesmärgid olid algusest peale valed. Muutunud olukorras kujunevad uued eesmärgid ja uus tegevuskava.. Vastavad täitmismärked selle

kohta tehakse kinnipeetavale päevikusse päevikukandena. Samas kui kinnipeetav saab vangistuses viibides karistust juurde, kas siis vaadatakse kogu täitmiskava uuesti üle ja tehakse vajalikud muudatused.

Juhtumikorralduses on erinevad valdkondade lähenemised ja vajadused, kuivõrd seda meetodit kasutatakse nii kohalikes omavalitsustes, Tööturuameti piirkondlikes struktuuriüksustes, rehabilitatsiooniasutustes, kriminaalhoolduses, vanglas kui ka tervishoius. Vanglas esmaseks juhtumikorraldajaks kinnipeetavale on inspektor-kontaktisik

2.2. Kontaktisiku juhtumikorralduslikud tööülesanded

Heade tulemuste saavutamiseks on tarvis leida ja tööle võtta pädevaid inimesi, moodustada asutuses tugev isikkoosseis. See ei saa toimuda üleöö, vaid nõuab aega. Inimese tööalase tegevuse tõhustamisel käidi aastasadu vanasõna järgi „ töö õpetab tegijat“. Kui töös midagi muutus, siis eeldati, et uued oskused on omandatavad töö käigus ja isiklike pingutustega. Need põhimõtted ei ole kaotanud oma kehtivust ka tänapäeval. Kuid üksnes nende najal ei tulda enam toime. Kõnelemata ulatuslikkust üld- ja erialasest koolitamisest enne töölemine mist, vajavad nii äsja tööle asunud esmatäitjad ja spetsialistid kui ka kogemustega ja karastanud aeg-ajalt teadmiste ja oskuste täiendamist. (Üksvärv 2008: 185-211)

Tartu Vanglas on 2008 aastal välja antud esmase juhtumikorralduse abimees inspektor-kontaktisikule. Antud kirjutises leiavad kajastust senise praktika põhjal kõige sagedamini esinevad probleemid. Abimees on koostatud kehtiva regulatsiooni alusel, mis omakorda tingib vajaduse teatud aja möödudes teavet värskendada. Inspektor-kontaktisiku ametikoha loomisega ning viimasel ajal olulist täiendust saanud ametirolli kirjeldusega on tegemist käsiraamatuga/abimaterjaliga iseseisvalt esmaseks juhtumi korraldamiseks.

Juhtumikorralduse kandev põhimõte on, et juhtumi lahendab algusest lõpuni üks isik, eelnevas peatükis, on lahti kirjutatud teenistusülesanded ja suurem osa nendest on käesolevaks ajaks juba juhtumikorralduslikud mitte tehnilised.

Ühe inspektor-kontaktisiku teenindada on ca 30-40 kinnipeetavat. Inspektor-kontaktisik kannab olulist rolli kinni peetava isiku olmeliste ja igapäevase vanglaelu korraldamisel ning nõustab teda erinevate valikute ja küsimuste korral. Kontaktisik aitab täide viia kinnipeetavale koostatud individuaalset täitmiskava, eesmärgiga suunata kinnipeetav õiguskaualekäitumisele ja taaslülitada ta normaalsesse ühiskonnaellu peale vabanemist. (Kutsealade... 20.07.2008)

Tulemuslik töö põhineb just kontaktisiku ratsionaalsel võimel vanglas kinnipeetavate mõjutamisel ja panna neid liikuma seaduskuuleka käitumise suunas. Ratsionaalne intelligentsus tähendab inimese võimet konstruktiivselt mõtelda, arutleda ja probleeme lahendada. (Virovere jt. 2005:47).

Esmatasandi juhtumikorraldus Tartu Vanglas: notariaalsed toimingud, allkirjaõigsuse kinnitamine, pensioniküsimused, perekonnaseisutoimingud, sotsiaalhoolekanne vabanemisel, armuandmispalve Vabariigi Presidendile, riigiõigusabi vähekindlustatuile, isikut tõendavate dokumentide koostamine, sekkumisprogrammide korraldamine, psühholoogiline sekkumine.

Tuginedes juhtumikorralduse kandvale põhimõttele, siis algusest lõpuni lahendab inspektor-kontaktisik iseloomustuse koostamise, riskide hindamise ja individuaalse täitmiskava koostamise. Juhtumikorralduslikud ülesanded tulenevalt ametijuhendist võib veel välja tuua: vanglasse saabunud kinnipeetava informeerimine tema õigustest ja kohustustest ning vangla erinevate struktuuriüksuste funktsioonidest ja tegevusvaldkondadest, vangistuse täideviimist rekureerivate õigusaktide seal hulgas vangla sisekorraeskirja ja kodukorra tutvustamine kinnipeetavale. Kinnipeetavate distsiplinaarmenetluste läbi viimine. Ennetähtaegse vabastamise iseloomustuse koostamine ning vajadusel nende koostamiseks hindamismeeskonna kokkukutsumine, vajadusel vangla esindamine kohtus. Kinnipeetavate vaiete eelmenetluse läbi viimine, nende nõustamine vaiete vormistamisel ja koheselt on teenistusülesannetesse lisandumas ka vaide otsuse koostamine. (Inspektor-kontaktisiku ametijuhend 06.06.08).

Seega tehnilisi ülesandeid on ümberjaotatud valvuritele ja teistele vanglateenistujatele, ning võib öelda, et käesolevaks ajaks on inspektor-kontaktisik esmane juhtumikorraldaja.

2.3. Individuaaltöö põhimõtted raske kliendiga

Kuidas aidata inimest, kellel pole vähimatki huvi abi saada? Mida teha kliendiga hoolekande- või õigussüsteemis, kes ei ole muutustest huvitatud? Kuidas nõustada klienti, kes isegi ei märka, et tal on probleem? Kuidas töötada kliendiga, kellel on võrreldes teistega täiesti erinevad väärtuste skaalad? Kuidas saab aidata klienti tema probleemide lahendamisel, samal ajal teostades kontrolli tema üle? (Trotter 1999: 3).

Vanglates kogutud andmete analüüs näitab, et kinnipeetavad on depressiivsemad, madalama enesehinnanguga, kinnisemad, impulsiivsemad, korralt vähem alluvad, halvemini kohanevad, füüsiliselt agressiivsemad ja kannavad endas rohkem viha, mis on vägivalda aluseks olev emotsioon. (Uueküla 2001: 17),

Kurjategija, kes peab käima kriminaalhooldaja juures; ema, keda külastab lastekaitse töötaja, kellele on tulnud anonüümne vihje lapse võimaliku ahistamise kohta; narkomaan, kes käib kohtu korraldusel ravil jne. Need on näited mittevabatahtlikest klientidest. Kliendid on nendes näidetes mittevabatahtlikud sellepärast, et nad ei ole ise seda teenust valinud, mida neile pakutakse. Tegelikult peaksid need kliendid aktiivselt nende teenuste vastu võitlema. Nad võivad arvata, et see on neile mittevajalik ja pealetükkiv. Kliendid saavad seda teenust kohtu korraldusel või muu legaalse sanktsiooni alusel (Trotter 1999:4).

Alati ei ole võimalik täpselt piiritleda, kes on tulnud nõustamisele vabatahtlikult ja kes mitte. Võibolla oleks parim vaadata seda lõigul, kus ühes otsas on kohtu korraldusel saadetud kliendid ja teises otsas täiesti vabatahtlikud kliendid ning keskel oleks siis praktiliselt vabatahtlikud kliendid (Trotter 1999:4).

Suurem osa ametnikke, kes töötavad mittevabatahtlike klientidega, on õigussüsteemis või hoolekande asutuses. Tavaliselt on neil kaks rolli; ühelt poolt klienti kontrolliv ja järelvalvav ja teiselt poolt abistav ja toetav roll.

Töös mittevabatahtlike klientidega ongi kõige raskem ühildada neid kahte erinevat poolt, ühelt poolt kontrolli ja teiselt poolt abistamist. Ametnikul on raske teostada kriminaalhooldusalusega nõustamist, kui ta ise võib teha ka kohtule ettepaneku kliendi vanglasse saatmiseks. Või siis vastupidi, ametnikul on raske täita oma legaalset kohust, kui tal on tekkinud kliendiga hea abistamissuhe. Töö mittevabatahtlike klientidega ongi ametnikule suurimaks väljakutseks just see kahe rolli vahel valimine. Ning sageli juhtub nii, et ametnikud või institutsioonid koondavad oma tähelepanu rohkem ühele neist rollidest. On olemas näiteid, kus ametnik pöörab suurt tähelepanu kontrollile ja vähem abistamisele. Ning ka vastupidi, ametnik pöörab eelkõige tähelepanu abistamissuhtele. (Trotter 1999: 5).

Raske klient võib olla väga passiivne, manipuleeriv, teemat vältiv, agressiivne, lootusetust väljendav, süüdistav, liignõudlik. Sellisele käitumisele loomuliku vastusena asume sageli kaitsepositsioonile, vastu argumenteerima, lahendusi välja pakkuma või kliendile kohustust peale suruma. Klammerduva kliendi puhul on oht lõksu langeda. Niimoodi käituvad kliendid tunnevad end seesmiselt väga ebakindla, ohustatu ja abituna. Konstruktiivseks koostööks on vaja suurendada nende tegelikku eneseusaldust, nende sisemine vajadus on leida mõistmist ja lohutust, saada tunnustust, kogeda toetust ja julgustamist. Tunnustada agressiivset, aktsepteerida passiivset, julgustada süüdistajat jne – need on klienditöö tegijale keerulised ülesanded.

Kui inimese minevikus on sügav valus kogemus sellest, kuidas kõige rohkem turvatunnet pakkuma pidanud olulised isikud on teda alt vedanud, hooletusse jätnud või ära tõuganud, siis kandub niisuguse hülgamise ootus üle ka abi pakkuvatele spetsialistidele (see on tuttav situatsioon vähemalt kriminaalhooldustöötajatele). Baasilise usalduse puudumisest tingitud raskusi pole võimalik kergesti ja mõne vestluse käigus ületada. Pigem tuleb spetsialistil kliendi eripäraga arvestada kogu koostööaja vältel, sest klient peab saama kõike toimuvat kontrolli all hoida. Ta on õppinud, et loota võib vaid iseendale (Juhtumikorralduse...2006).

Aastatega aga on olukord muutunud ja kontaktisikute ametikoha loomine ja olemasolu on kinnipeetavatele toonud kaasa teatud mugavusi ja mugandusi, kas nii arvavad ka kinnipeetavad, annab vastuse uurimus.

Enamik kroonilisi tootlikke kurjategijaid on politseile hästi tuntud. Pärast vanglast vabastamist muutuvad nad sageli uuesti aktiivseks ning varsti nad tabatakse ja saavad süüdistuse. Kui neid teatud ajaks vanglasse paigutatakse ja siis vabastatakse, jätkavad nad tavaliselt kuritegusid. Probleemiks pole mitte nende avastamine ega isegi teatud ajaks teovõimetuks muutmine. Tsükel on vaja katkestada. Muidugi on selleks ajaks, kui need kurjategijad meile tuntuks saavad, nad ka tavaliselt oma kriminaalse karjääri kõige aktiivsema faasi lõpus. Nende vangistamine sel ajal tähendab tohutut ressursside raiskamist ja on muutmas vanglasüsteemi teatud osa geriaatriliseks hooldussüsteemiks. Nii teeme põhimõtteliselt liiga palju liiga hilja. (Hilborn 2007:133)

Karistamine ja süüdistamine ei vii kuhugi. Vanglaga hirmutamine ei too tingimata kaasa käitumise muutust. Kinnipeetavate puhul ei tööta pessimistlik suhtumine kliendi võimesse muutuda, kui kogu tähelepanu suunatakse sellele, mida ta teeb valesti, kui klienti ei julgustata ja teda ei tunnustata. Vajalik on juhtumikorraldajal kliendi/vangi vajadusi ja võimalusi hinnata, planeerida tema elukeskkonnas muutuste esilekutsumist vajalike tegevustega.

3. UURIMUSE EESMÄRK, METOODIKA JA VALIM

3.1. Uurimuse eesmärk ja uurimisküsimused

Käesoleva uurimustöö eesmärgiks on saada kinnipeetavatel tagasisidet inspektor-kontaktisiku, kui juhtumikorraldaja tööülesannete täitmisest. Kas kinnipeetavad väärtustavad kontaktisiku sisulise juhtumikorraldusega seotud ülesandeid ja kuidas hinnatakse probleemide lahendusi. Uuring viidi läbi Tartu Vanglas süüdimõistetud kinnipeetavate eluhoones 100 kinnipeetava seas. Uuringus osalemine oli vabatahtlikkuse põhimõttel. Järgnevalt tuuakse välja uuringu abil saadud olulisemad tulemused ja analüüsitakse neid.

Püstitatud eesmärki aitasid saavutada uurimisküsimused:

1. kas kontaktisiku funktsioon vanglas juhtumikorraldajana on kinnipeetavatele arusaadav ja vajalik
2. millist abi ja mida konkreetselt kinnipeetavad ootavad kontaktisikult;
3. kas kinnipeetavad ootavad kontaktisikult eelkõige juhtumikorralduslike ülesannete täitmist või pigem tehniliste ja organisatoorsete ülesannete täitmist;

Autor sõnastab hüpoteesi järgmiselt:

Kinnipeetavad ei pea enda jaoks oluliseks kontaktisiku sisulise juhtumikorraldusega seotud ülesandeid, probleemilahendusi hinnatakse ebapiisavaks.

3.2. Metodoloogia

Töö eesmärgist lähtudes kasutas töö autor uurimismeetodina kvantitatiivset empiirilist uurimismeetodit, ankeetküsitlust, mille tulemusi on võimalik arvuliselt mõõta ja statistiliselt analüüsida. Ankeetküsitluse eelised on mahukas ankeet ja küsitulejal on võimalus ankeedi olulisust selgitada ning küsimustele vastata. Puudusteks aga, et vastamine on aeganõudev, madal ankeetide laekumise % ja ei saa kindel olla, kes ankeedi tegelikult täitis ning vead ankeedi täitmisel, kui juhend on ebapiisav.

Kuna käesolev uurimus on praktilist laadi, siis kvantitatiivse meetodi valikul peetakse saadud andmeid usaldusväärsemaks ning tulemusi praktiliselt paremini kasutatavaks (Frechting ja Sharp 1997). Samuti saab kvantitatiivse uurimismeetodi abil paremini koguda standardiseeritud infot laiemalt hulgalt valimilt (Hopkins 2002).

Koostatud küsimustiku alusel koguti andmeid 18.10.2010 - 25.10.2010 ja 01.03.2011-04.04.2011 Tartu Vanglas. Autori ootus küsimustikkude väljastamisel oli saada tagasi võimalikult palju täidetud ankeete. Vaatamata asjaolule, et autor koostas küsimustikud koos kokkuvõtliku sissejuhatusega teemasse tekkis probleeme vastuste tagasi saamisega.

Autor jagas kinnipeetavatele 100 ankeeti, tagasi inspektor-kontaktisikule laekus 57 ankeeti täidetult, kuus täitmata ankeeti, neli osaliselt täidetud ankeeti ja üks ankeet täimata, kommentaariga „Milleks seda statistikat, kas teil tööd vähe veel“

3.3. Valim

Valimiks/respondendiks olid Tartu Vangla süüdimõistetud meessoost kinnipeetavad isikud, kellele edastas töö autor küsimustikud. Uurimus edastati respondentidele paberandjal, eesti ja vene keeles, et oleks võimalik vähese vaeva ja ajakuluga vastata. Ankeet koosnes uurimuse tutvustusest ja küsimustikust. Antud töö uurimisobjektiks on Tartu Vangla kinnipeetavad, kuigi pidevalt toimub liikumine vanglate vahel omavad kinnipeetavad võrdlusmomente ja said seda vajadusel ära märkida vabavastusega küsimuse raames.

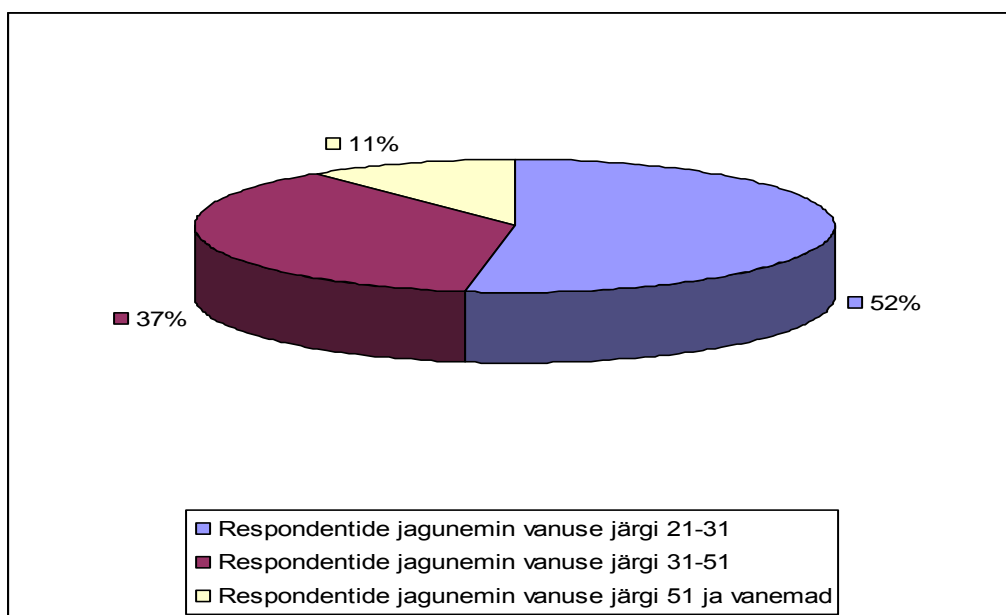
3.4. Ankeetide analüüs

Uurimuses saadud andmeid on töödeldud andmetöötlusprogrammiga Microsoft Excel ning tulemustest parema ülevaate andmiseks on autor kasutanud sektordiagramme. Ankeete tagasi kogudes ja vestlustele tuginedes on kinnipeetavad isikud arusaamal, et nende eest mõtleb vangla ja vastused/otsused on ette teada, kinnipeetavatel puudub usk, et vastates antud ankeetidele, midagi muutub nende vangla elus.

Järgnevalt tuuakse välja uuringu abil saadud tulemused ja analüüsitakse neid. Kuigi vanglateenistuse süsteem on küllaltki ühtne, siis on analüüsi lähteolukorras, et kontaktisikutele esitatavad nõuded, tööülesanded ja kohustused on sarnased.

3.4.1. Tartu Vanglas uuringus osalenute kinnipeetavate analüüs: vanuse järgi.

Autor oma töös tegi esimesed jaotused vanuse järgi ja karistusaja korduvuse järgi, kuna kinnipeetavad, kes on pikema karistusajaga ning kauem karistust kandnud on tõenäoliselt näinud aega, kui vanglas puudus inspektor- kontaktisiku ametikoht. Seega oli autoril alust arvata, et neil on suurem vangla kogemus kui nii võib öelda ja nemad annavad sisukamaid vastuseid.



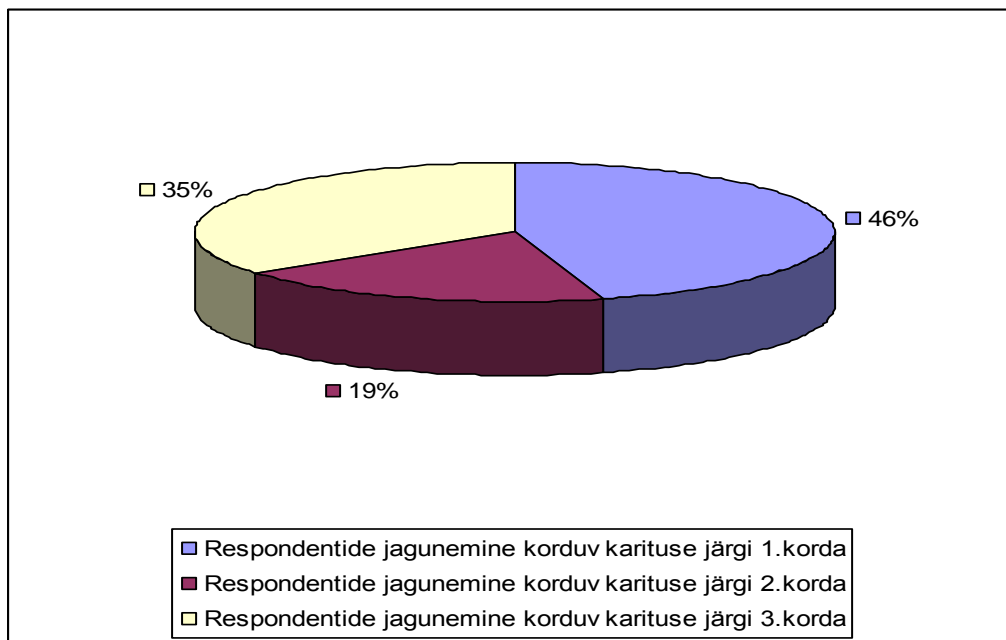
Joonis nr.1.

Tartu Vanglas küsitluses osalenud respondentidest on vanuses 21-31 eluaastat 30 kinnipeetavat, vanuses 31-51 eluaastat on 21 kinnipeetavat, vanuses 51 ja vanemad kuus kinnipeetavat. Antud diagrammis on ära toodud protsentuaalne jaotus vanuse järgi. Tulemusest nähtub, et agaramad vastajad olid vanuses 21-31 eluaastat. Ankeete tagasi saades olid eakamad kinnipeetavad tülpunud ja tüdinunud, kui autor käis ankeete tagasi küsimas ja vestlemas. Mõni neist vastas, et ta põhimõtteliselt ei vasta sellistele ankeetidele, aga oma põhimõtteid ei avaldanud. Samas tundsid kauem karistust kandnud suuremat huvi, kes on töö autor ja mis on töö eesmärk, kas nad saavad ka tagasisidet, kui täidavad. Autorile jäi vanuserühmast 51 ja vanemad tüdinud ja kinnine mulje, samas kui

noorem vanuserühm 21-31 oli väga avatud ja võib öelda, et üleolevad/ülbed vastamisel, kirjutasid ankeetidele oma nimed peale, lisasid kommentaare ka ebaviisakaid.

Vanuserühm 51 ja vanemad liigitab autor rasketeks klientideks, kuna suuremas osas on tegu klientidega kellel pole vähimatki huvi abi saada, kes ei ole muutustest huvitatud, kes tihti isegi ei märka kui tal on probleem.

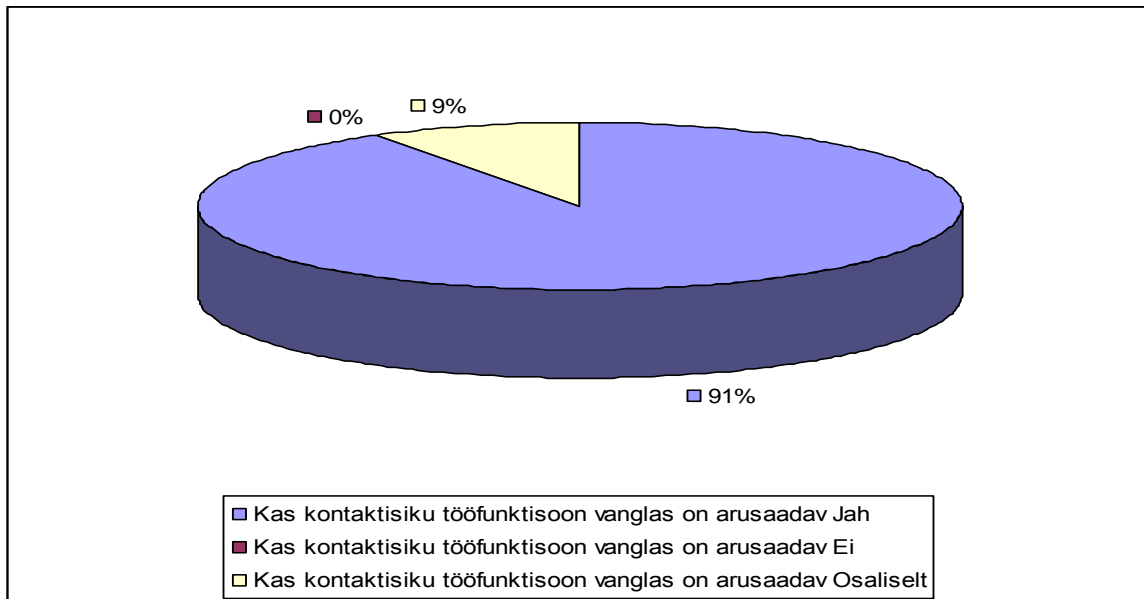
3.4.2. Tartu Vanglas uuringus osalenute kinnipeetavate analüüs: korduv karistuse järgi.



Joonis nr.2.

Tartu Vanglas küsitluses osalenud viibivatest kinnipeetavatest on 26 kinnipeetavat ehk 46% esimest korda karistatud, 20 kinnipeetavat ehk 35% on kolm või enam korda karistatud ja 11 kinnipeetavat vastanutest ehk 19% on karistatud teist korda reaalse vangistusega. Seega saab järeldada antud uuringust, et südikamad vastajad oli esmast karistust kandvad kinnipeetavad. Autoril on alust arvata, et nad on avatud kõigele uuele ja huvitavale just oma uudishimu, hõivamatuse ja esmakordese karistatuse pärast. Samas on jätkuvalt suur ka tähelepanuvajadus ja tunnustusvajadus. Osa ankeete anti algselt tagasi tühjana, kui autor selgitas ja kiitis vastajaid, kes on kõik korrektselt täitnud, tuldi tagasi küsima tühje ankeete ja need täideti kiirelt. Oluline antud juhul on kindlasti ka tunnustuse jagamine ja selgitus ankeetide edastamisel. Ametnikud seisavad päevast päeva silmitsi mittevabatahtlike klientidega ja peavad andma abi neile, kes pole ise abi palunud ja tihti isegi vaenulikud pakutava abi suhtes. Analüüsist saab järeldada, et kinnipeetavad kes on karistatud kolm või enam korda, on teadlikumad pakutavatest teenustest, programmidest ja olemasolevast ja nad ei pea seda kas endale vajalikuks või ei väärtusta pakutavat.

3.4.3. Tartu Vangla uuringus osalenute kinnipeetavate analüüs arusaamade järgi kontaktisiku rollist ja tööfunktsioonist vanglas.



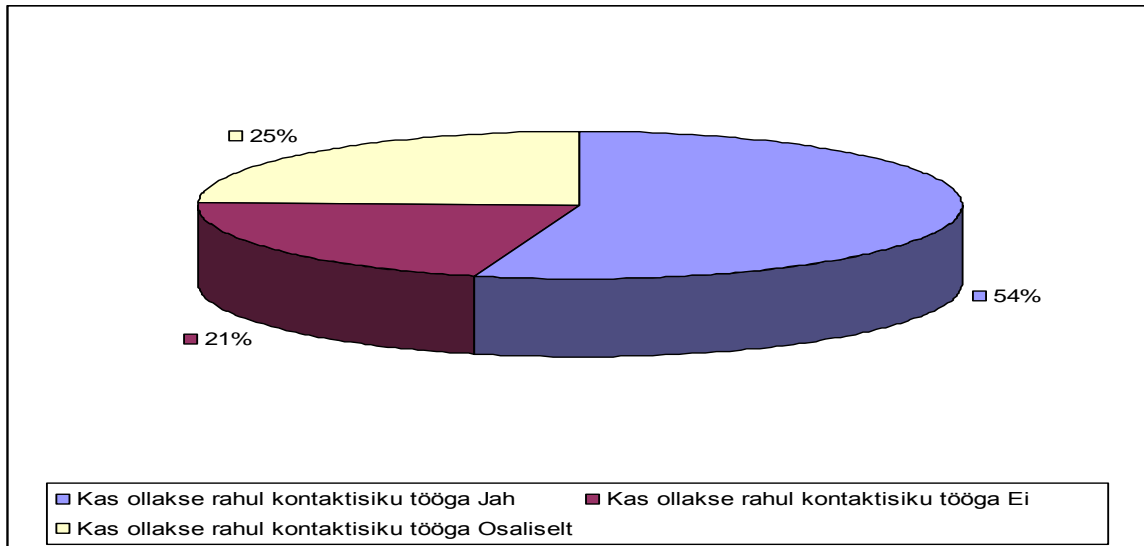
Joonis nr.3.

Tartu Vanglas küsitluses osalenud viibivatest kinnipeetavatest on 91%, ehk 52 vastanut aru saanud kontaktisiku rollist vanglas juhtumikorraldajana. Üheksa % kinnipeetavatest vastasid, et on arusaanud osaliselt ja lisasid ka täiendava kommentaari. Tuginedes kommentaaridele ja näidetele on alust arvata et vajatakse individuaalseid vestlusi ja kvaliteetaega, kinnipeetavaid ühe on liiga palju ühe kontaktisiku jaoks.

Näide:1. *Kontaktisik peab abistama vanglas kinnipeetavat ja olema neutraalne vahendaja omas rollis, teavitama kinnipeetavat seaduse muudatustes, kui tema käest aga midagi küsida, siis tihti sealt vastust siiski ei saa.*

Näide 2. *Toimuvad pidevad muudatused, täna tegeleb minuga üks kontaktisik, homme korrapidaja. Vangid ei tea täpselt ametnike tööjuhenditest midagi ja kes millega peab tegelema.*

3.4.4. Tartu Vangla uuringus osalenute kinnipeetavate analüüs, uurimaks kas ollakse rahul kontaktisiku tööga lahendamaks juhtumikorraldusega seonduvaid küsimusi ja vanglas tekkinud probleeme.



Joonis nr.4.

Tartu Vanglas küsitluses osalenud viibivatest kinnipeetavatest on 54% küsitletutest ehk 31 kinnipeetavat rahul kontaktisiku tööga lahendamaks juhtumikorraldusega seonduvaid küsimusi ja vanglas tekkinud probleeme. Rahul üldse ei ole 12 kinnipeetavat ehk 21% kinnipeetavatest ja osaliselt rahul on 14 kinnipeetavat ehk 21% kinnipeetavatest.

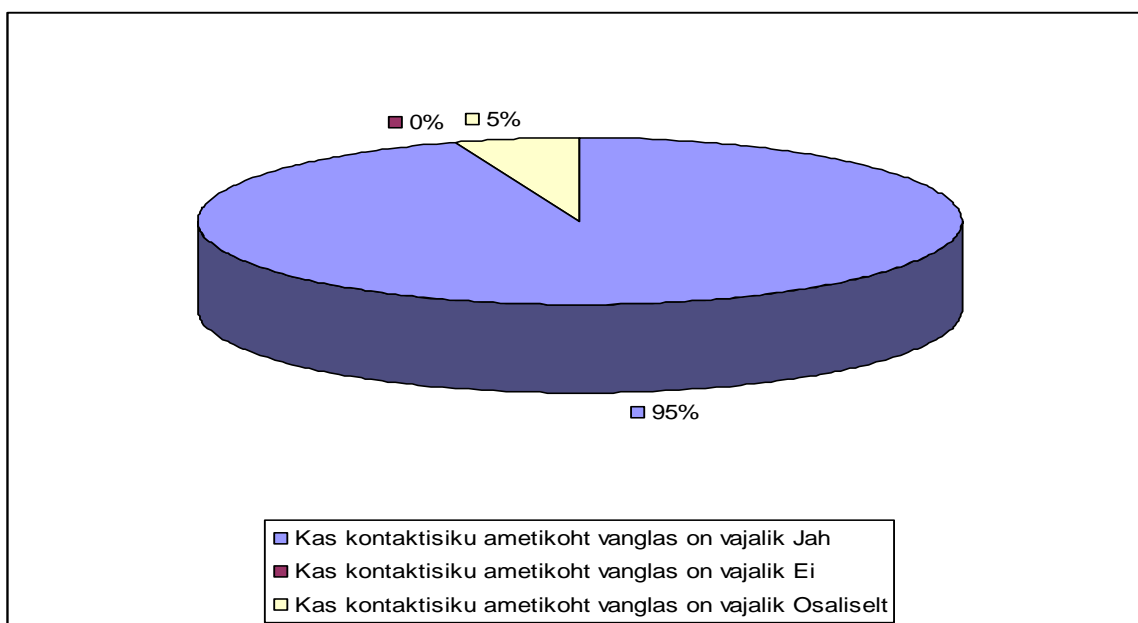
Kinnipeetavad, kes osaliselt olid rahul lisasid ka juurde põhjendusi, näiteks väitsid osad kinnipeetavad, et

- 1. osa probleeme leiab lahenduse ja mingi osa jääbki lahendamata*
- 2. liiga palju on otsustus protsessis vahelülisid ja sisuliselt ei otsusta kontakt midagi, ta peab kooskõlastama ka pisiasju*
- 3.vangide õigusi ei kaitse keegi, üleolev suhtumine teinekord ka suhtlemisoskuse puudumine, ei lasta isegi rääkida segatakse jutuga vahele, kuna probleemiga tegeleb mitu inimest, mida võiks aga lõpuni viia üks inimene*
- 4. kontaktisik ajab asju niimoodi nagu tal tuju, kui tuju hea, siis on temast alati abi*

5. kontaktisik võib endast küll parima anda, kõikide küsimuste lahendamine ei olene temast

6. osad kontaktisikud on kindlasti valinud vale ameti, teevad elu pigem vanglas hullemaks ja võiksid tegeleda niidi jagamisega ja ajalehtede toomisega vaid

3.4.5. Tartu Vangla uuringus osalenute kinnipeetavate analüüs, kas kontaktisiku ametikoht vanglas on vajalik.

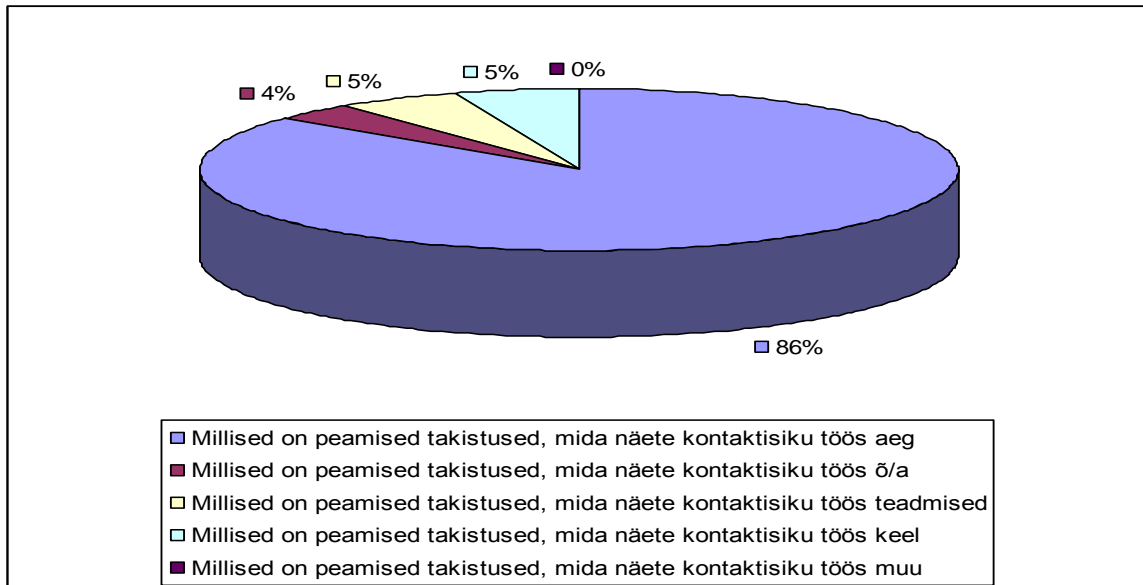


Joonis nr.5

Tartu Vanglas viibivatest küsitluses osalenud kinnipeetavatest on 54 kinnipeetavat, ehk 95% arvamusel, et antud ametikoht on vanglas vajalik ja viis % ehk kolm kinnipeetavat andsid vastuseks, et antud ametikoht on osaliselt vajalik ja ka põhjendasid oma vastuseid negatiivselt.

3.4.6. Tartu Vangla uuringus osalenute kinnipeetavate analüüs vabavastusega küsimusele.

Ankeetküsimuses esitatud küsimus nr 10. Millised on peamised takistused, mida näete kontaktisiku töös.



Joonis nr.6.

Tartu Vanglas viibivatest küsitluses osalenud kinnipeetavatest 49 ehk 86% vastanutest leidis, et peamiseks takistuseks on kontaktisiku töös on aja puudumine, kolm kinnipeetavat arvasid, et teadmiste puudumine ja kolm kinnipeetavat pidasid takistuseks keele probleeme, kaks kinnipeetavat pidasid takistuseks õigusaktide vähest tundmist kontaktisikute poolt.

Alapunkti alla muu- ei antud ühtegi vastust.

Autor jättis ühe vaba vastusega küsimuse, mis oli sõnastatud järgmiselt: Mida sooviksite veel öelda, seoses kontaktisiku tööga vanglas. Palun kirjutage.

Kinnipeetavad oma vastustes olid suhteliselt ühesuguse suuna leidnud. Respondentide poolne soov oli, et kontaktisik ei peaks tegelema kinnipeetavate karistamisega ja rohkem tegelema probleemide lahendamise. Paljud olid arvamusel, et kontaktisik võtab oma paha tuju kodust kaasa ja elab ennast välja kinnipeetavate peal. Põhisõna mis jäi ankeetidest kajama oli probleem. Seega on autoril alust arvata, et kinnipeetavatel on palju

lahendamata probleeme ja nad on arvamusel kuidas saab kontaktisik, teda aidata probleemide lahendamisel samal ajal, kui teostab kontrolli tema üle.

Näide kinnipeetava ankeedist: *Kui kontaktisikul oleks vähem kinnipeetavaid kellega ta töötama peaks, siis ei oleks kellegi närvid läbi ja probleeme saaks kiirelt lahendatud. Kui eluosakonnas on 44. kinnipeetava siis saan ma sellest kontaktisikust aru kui ta ei jõua tööd teha, isegi vanajumal mõistliku ajaga ei jõua 44 kinnipeetava probleeme lahendada.*

Näide kinnipeetava ankeedist: *Olen näinud nii häid kui ka keskpäraseid kontaktisikuid. Kontaktisik peab olema kindlasti hea suhtleja ja isiklikud tujukused ja probleemid ei tohiks olukorra ja isiku hindamisel rolli mängida.*

4. KOKKUVÕTE, JÄRELDUSED JA ETTEPANEKUD

Lõputöö eesmärgiks oli anda ülevaade, kas kontaktisiku funktsioon vanglas juhtumikorraldajana on kinnipeetavatele arusaadav ja vajalik. Eesmärgi saavutamiseks viidi läbi ankeetküsitlus, küsitluses osales 57 kinnipeetavat.

Kinnipeetav on üldjuhul tavaline inimene meie kõrval ja paljudest ühiskonnaliikmetest eristab neid ainult paar lehte paberit, mille on välja andnud kohus. Tavaliselt põhjustab õigusvastase käitumise inimese isiklikud ja sotsiaalsed probleemid, mis on jäänud lahendamata. Kui on tagatud juhtumikorraldus jääb kinnipeetavatel vanglas vähem võimalusi/põhjusi õigusvastaseks käitumiseks. Kasutegurina saab välja tuua, et parim kaitse sotsiaalse tõrjutuse vastu on tööealiste ja töövõimeliste inimeste tööga hõivamine ja nendega tegelemine.

Tulemused näitasid, et juhtumitöö ei oma efektiivses tulemuses kinnipeetavate jaoks erilist rolli. See ei tähenda, et ametnikud, kes tegelevad juhtumitööga oleks ebaefektiivsed. Näiteks mõned kurjategijad teevad tänu kinnipidamisasutusele veel rohkem kuritegusid, aga teised kurjategijad vähem. Päris üheselt oldi arvamusel, et kontaktisikul on vähe aega kinnipeetavatele ja ühe kontaktisiku jaoks on palju kliente. Enamus küsitluses osalenud viibivatest kinnipeetavatest 91%, ehk 52 vastanut on aru saanud kontaktisiku rollist vanglas juhtumikorraldajana.

Eraldi äramärkimist väärib asjaolu, et tuginedes uuringule on kinnipeetavad kontaktisiku olemasolust ja tema rollist osaliselt valesti aru saanud. Nende arusaamu analüüsid selgus, et kontaktisik peaks nende eest mõtlema/tegutsema, kuna kinnipeetavate jaoks on kontaktisik üks ja ainuke isik, kellega suhelda kohe. Kinnipeetava jaoks ei ole tegemist probleemilahendusega, kui kontaktisik annab esmased informatsioonid ja kontaktid asja lahendamaks ja pakub välja erinevaid võimalikke variante. Kinnipeetav ootab kohe ja kiiret tulemust/lahendit. Ei rahulda see, kui aitad neid teelahkmele vaid oodatakse, et kontaktisik annab kohese lõpptulemuse.

Uurimus tulemusel selgus, et enim oodatakse tehniliste ülesannete täitmist. Tehnilised ülesanded, millel on reaalne ja käega katsutav tulemus (toob näiteks hügieenipaki või jalanõud remondist). Küsimusele millist abi ja mida konkreetselt oodatakse kontaktisikult, oli vastakaid arvamusi, aga enamjaolt pakuti välja, et vajatakse abi positiivsete suhete säilitamisel lähedastega.

Omaette meetodina pakuti välja, et kontaktisik ei tohiks olla distsiplinaarmenetluste läbi viia kuna, ametnikuna peab ta aitama klienti ja samal ajal koguma infot, mida võib hiljem tema vastu kasutada.

Autor jõudis järeldusele, et hüpotees leidis kinnitust. Uuringus seatud eesmärgid said täidetud ning uuringu tulemused kinnitavad tööle seatud hüpoteesi. Uuringu tulemusel selgus, et kontaktisiku ametikoht vanglas on kinnipeetavatele arusaadav ja vajalik, kinnipeetavad ootavad kontaktisikult pigem tehniliste ülesannete täitmist, millel on resultaat/tulemus. Tulemused näitasid, et liiga palju on otsustus protsessis vahelülisid ja sisuliselt ei otsusta kontakt midagi, peab kooskõlastama enamus otsuseid ja ei saa anda iseseisvaid vastuseid.

Uuringu tulemused kinnitavad hüpoteesi, et kinnipeetavad ei pea enda jaoks oluliseks sisulise juhtumikorraldusega seotud ülesandeid, probleemilahendusi hinnatakse ebapiisavaks.

Järgnevalt on välja toodud peamised kõlama jäänud vastused ankeedist:

milliseid tööülesandeid peaks kindlat täitma ainult kontaktisik ja milliseid ei peaks täitma kontaktisik, aga täidab.

1.Kontaktisiku tööülesandeks peaks olema kindlalt iseloomustuse koostamine, riskihindamised, individuaalne täitmiskava, kuna kontakt puutub kinnipeetavatega kõige rohkem kokku. Ei tohiks läbi viia distsiplinaarmenetlust, kuna arvamus tuleb väga subjektiivne.

2.Peaks lahendama vangidel vangistuses tekkinud probleeme ja aitama säilitada peresuhteid. Mitte tekitama probleeme juurde ettekannete ja raportitega.

3.Kontaktisiku tööülesanded jagunevad liiga paljude kinnipeetavate peale, ei tohiks olla ühel kontaktisikul nii palju kinnipeetavaid.

4. Kontaktisik ei peaks avaldusi ja taotlusi laiali vedama teistele vangla töötajatele vaid ise omama suuremat otsustus- ja vastutusvõimet. Ei tohiks omapoolselt vaateid ja järeldusi peale suruda.

5. Kontaktisik võiks tegelda sektori siseselt kambrist kambrisse ümberpaigutamisega, sest inimesed ei sobi alati omavahel ja sektori kontaktisikule oma muret ja soovi kõige lihtsam ja mugavam seletada.

6. taotlustele oma resolutsiooni lisamine kas toetab või ei toeta taotlust, ei tohiks olla kontaktisiku pädevuses, arvamus tuleb väga subjektiivne. Otsuse peaks andma vastav osakond, kes asjaga tegeleb ise ja ainuisikuliselt. Näiteks: kokkusaamistele lubamine.

Käesoleva töö autori pädevuses ei ole lahenduste pakkumine probleemide praktiliseks lahendamiseks. Küll aga näeb autor oma ülesannet selles, et juhtida asjaomaste institutsioonide tähelepanu töö jooksul üleskerkinud probleemi olemasolule, lahendamaks seda ekspertide abil komplekselt jõudmaks vastuolusid vähendavate lahendusteni.

Töökorralduse uuendamise ja parandamise osas kinnipeetavate uuringu alusel tasuks kaaluda ettepanekuid:

- tuua vangistust reguleerivatesse õigusaktidesse sisse mõiste inspektor –kontaktisik
- kinnipeetavatele anda võimalus tutvuda inspektor-kontaktisiku ametijuhendiga
- juhtumikorraldus on hinnatud ja kasutusel kuid vanglasüsteemis vajab arendamist
- kogu kinnipeetavale karistusaja tegevuste planeerimisel ja koordineerimisel vanglas võtmeisikuks kontaktisik
- ametnike pidev enesetäiendamine juhtumitöö arendamiseks ja laiendamiseks vanglas
- vaadata üle/analüüsida kas olemasolev kontaktisikute arv on juhtumikorralduslike ülesannete täitmiseks piisav ja kasulikult rakendatud, kaaluda kontaktisiku otsustuspädevuse laiendamist

Töö autor loodab, et vanglasüsteem vaatab üle antud töö tulemused ja saab selle põhjal teha järeldusi ning ettepanekuid edaspidiseks kontaktisiku kui juhtumikorraldaja töö analüüsimiseks ning kaalub töökorralduse parandamiseks ettepanekute elluviimist.

Tuginedes rahvusvahelistele näidetele võib öelda, et kurjategijate probleemide leevendamine saab toimuda vaid ametnike koostööl põhinedes, haarates kaasa erinevate valdkondade professionaale (vanglad, kriminaalhooldus, riiklik sotsiaalhoolekanne, erinevad mittetulundusühendused, tööandjad, jm).

Raske on hinnata seda, millised ametniku oskused aitavad kliendi positiivse lõpptulemuseni. Kui uuriti kriminaalhooldusametnikke Austraalias Melbourne`is, siis leiti, et retsidiivsustase sõltus 20-70% ulatuses ametniku oskustest (Trotter 1996).

VÕÕRKEELNE KOKKUVÕTE

Настоящая работа написана на эстонском языке с резюме на русском языке. Объём работы вместе с приложениями составляет 51 листов и охватывает 6 рисунков. При написании работы использовано 27 источников. У работы 6 приложения.

Работа разделена на 4 главы, из которых первая включает в себя теоретические источники, вторая описание исследовательских методов и результатов, третья выводы и предложения.

Основными заглавными словами данной работы являются: контактёр, обслуживание клиента, вынужденный клиент, служебная миссия.

Целью данной работы является оказание помощи при определении контактёру точных функциональных обязанностей (функциональные обязанности определены административным органом), а также описание работы, которую контактёр фактически выполняет и какое количество времени используется на ту или иную работу. В работе сосредоточено внимание на исследовании функциональных обязанностей и рабочего времени контактёров их работы.

Для сбора данных автор использовал сравнительную таблицу документов и функциональных обязанностей при помощи программы MS Excel.

Анализ результатов собранных данных подтвердил гипотезу данной работы и достиг основной цели работы.

Заключительная работа актуальна и её результаты существенны для изменения эффективности работы контактёров в тюрьме в будущем.

VIIDATUD ALLIKATE LOETELU

- Alas, R. 2008. Juhtimise alused. Tallinn. Külim.
- Aldridge, Alan., Levine, (2001) Ken. Surveying the Social World, Open, Buckingham – Philadelphia, University Press.
- E. Heinsaar, Töö mittevabatahtliku kliendiga kriminaalhoolduses. Publitseerimata lõputöö. Lääne- Virumaa Kutsekõrgkool, Mõdriku.
- G. Teas, Kontaktisiku tööaja ja ülesannete analüüs. Publitseerimata lõputöö. Sisekaitseakadeemia, Tallinn
- Hilborn, J. Tallinn 2007. Ülevaade kuriteoennetuse planeerimisest. Tõlge eesti keelde: Hilborn, H. Justiitsministeerium
- Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2005. Uuri ja kirjuta. Kirjastus Medicina.
- H Hopkins, Will. G. (2002). Quantitative Research Design, Department of Psychology, University of Otago, New Zealand.
- Juhtumikorralduse käsiraamat.2006. Kirjastus Imagoline OÜ. Sotsiaalministeerium.
- Joutsenkunnas, T. ja Heikurainen, P. 1997. Juhi töö teenindustevõttes. Tõlge eesti keelde K. Kurmiste. Aspectum Eesti OÜ. (Originaal on publitseeritud WSOY, Soome)
- Karton, I., Kratovitš, M., Plaks, P., Talmar, A. 2009. Üliõpilastööde koostamise ja vormistamise juhend. Sisekaitseakadeemia.
- Kurg, A.2010. Vanglaametniku baasõppe õpik. Justiitsministeerium.
- Kutsealade kirjeldused. Vanglaametnik. Inspektor-kontaktisik. 20.07.2008. <http://www.kool.ee/?8649> välja otsitud 06.04.2011.
- Marastu, M., Rohelaan, R. Tartu Vangla vangistusosakonna töökorralduse analüüs 2008. Tallinn HR Outsourcing OÜ. Kättesaadav justiitsministeeriumis.
- Madise, L. Pikamäe, P. Sootak, J. 2009. Vangistusseadus Kommenteeritud väljaanne. Kirjastus Juura.

- Ministeeriumide tegevus vahistatute, kinnipeetavate ja tingimisi karistatute resotsialiseerimisel, Riigikontroll, Peakontrolöriotsus 14.02.2002 otsus nr 12-7/044,[<http://www.riigikontroll.ee>] (26.12.09)
- Payne, M. 1995. Tänapäeva sotsiaaltöö teooria: kriitiline sissejuhatus. Tallinn. Sotsiaalministeerium.
- Rajaleidja, Interneti kodulehekülj noortele tööotsijatele. [<http://www.rajaleidja.ee>] (26.10.2010).
- Ransome, Paul, (1996). The work Paradigm. School of Social Studies, University of Nottingham, England.
- Saar, J. (2002). Kuritegevus ja kuritegevuse kontroll Eestis 1991-2001: probleemid ja perspektiivid. Eesti Sotsiaaltöö II Kongress: Areneva ühiskonna väljakutsed, Tartu Ülikooli Kirjastus.
- Saar, T. 22.03.2004. Vangla kogemus kasuks firma töö ümberjaotamisel. Äripäev. http://www.ap3.ee/?PublicationId=31503ED6-39D4-4163-9D98-74AA1E3959CE&code=2594/rubr_artiklid_259308 välja otsitud 10.2010
- Tartu Vangla direktori 06.06.2008 käskkiri nr 1-3/71. Inspektor-kontaktisiku ametijuhend. Kättesaadav Tartu Vangla personaliosakonnas.
- Trotter, C. 2008. Working with involuntary clients A guide to practice. 2nd edition. SAGE Publications. London.
- Sootak, J. Pikamäe, P. 2001. Kriminaaltäitevõigus. Tallinn: AS Kirjastus Ilo
- Vangistusseadus 14.06.2000., jõustunud 1.12.2000 - RT I 2000, 58, 376 ... RT I 2009, 62, 405
- Virovere, A., Alas, R., Liigand, J. 2005. Organisatsioonikäitumine. Käsiraamat. Külüm.
- Üksvärav, R. 2008. Organisatsioon ja juhtimine. Neljas trükk. TTÜ kirjastus.
- Prosotsiaalse kompetentsuse edendamine: Kognitiiv-käitumuslikud suunad kriminaalpreventsioonis ja kurjategijate rehabilitatsioonis. 1995. Valikartiklid. Toim. Ross, Robert R. Air Training & Publication.

TABELITE JA JOONISTE LOETELU

1. Joonis nr 1. Uuringus osalenud kinnipeetavate jagunemine vanuse järgi protsentuaalselt.
2. Joonis nr 2. Uuringus osalenud kinnipeetavate jagunemine korduv karistamise järgi, protsentuaalselt.
3. Joonis nr 3. Tartu Vangla uuringus osalenute kinnipeetavate analüüs arusaamade järgi kontaktisiku rollist ja töö funktsioonist vanglas protsentides.
4. Joonis nr 4. Tartu Vanglas uuringus osalenute kinnipeetavate analüüs, uurimaks kas ollakse rahul kontaktisiku tööga lahendamaks vangistusega seonduvaid küsimusi ja vanglas tekkinud probleeme.
5. Joonis nr 5. Tartu Vanglas uuringus osalenute kinnipeetavate analüüs, kas kontaktisiku ametikoht vanglas on vajalik.
6. Joonis nr 6. Tartu Vangla uuringus osalenute kinnipeetavate analüüs vabavastusega küsimusele.

LISAD

- Tartu Vangla vangistusosakonna inspektori (kontaktisik) ametijuhend 31.01.2003.
Kinnitatud käskkirjaga nr 1-3/16
- Tartu Vangla Inspektor-kontaktisiku ametijuhend (1,2,3,4 ja 5 üksus) 06.06.2008.
Kinnitatud käskkirjaga 1-3/71.
- Ankeet kinnipeetavatele, eesti keeles