

**TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL**

Majandusteaduskond  
Ärikorralduse instituut

Elizabeth Grünbaum

**TÖÖKESKSE NÕUSTAMISE OSKUSED EESTI TÖÖTUKASSAS**  
Magistritöö

Juhendaja: Aive Pevkur, *PhD*

Tallinn 2017

Deklareerin, et käesolev magistritöö,  
mis on minu iseseisva töö tulemus,  
on esitatud Tallinna Tehnikaülikooli  
magistrikraadi taotlemiseks ja selle alusel  
ei ole varem taotletud akadeemilist kraadi.

Autor Elizabeth Grünbaum  
“.....” ..... 2017

Töö vastab kehtivatele nõuetele

Juhendaja PhD Aive Pevkur  
“.....” ..... 2017

Kaitsmisele lubatud “.....” ..... 2017

Personalitöö ja –arenduse magistritööde kaitsmiskomisjoni esimees professor Liina  
Randmann

# LÜHIKOKKUVÕTE

## TÖÖKESKSE NÕUSTAMISE OSKUSED EESTI TÖÖTUKASSAS

Elizabeth Grünbaum

Tööturuasutuste ülesandeks on juhendada ja motiveerida inimesi tööotsingutel, aidata kohaneda muutuva tööturu olukorras ning tagada vajaliku abi osutamine. Põhjalikud teadmised tööturuvaldkonnast on tööturuasutuses töötava nõustaja eelduseks, kuid pakkumaks tulemuslikku toetamist, peavad nõustajad olema teadlikud ka erinevatest nõustamismeetoditest ning valdama nõustamistehnikaid.

Käesoleva magistritöö eesmärk on välja selgitada, kuidas Eesti Töötukassas töötavad töövahenduskonsultandid ja juhtumikorraldajad kasutavad töös töötutega töökeskse nõustamise oskuseid ning hinnata tegevusnäitajate alusel, millised on peamised takistused erinevate nõustamistehnikate rakendamisel.

Empiiriline uurimus põhineb kvalitatiivsel meetodil ning andmete kogumiseks on kasutatud vaatlust, mis võimaldab vahetut tegevuste ja keskkonna jälgimist, pakkudes seeläbi mõistmist, kuidas tegelikult nõustamiseanss läbi viiakse ehk kogeda nõustamist protsessi käigus, mitte läbi nõustaja mälu ja tõlgenduste. Valimi moodustasid kuus töövahenduskonsultanti ja kuus juhtumikorraldajat ning kokku vaadeldi 52 kliendikohtumist. Andmete analüüsimisel kasutati kvalitatiivset sisuanalüüsi.

Uuringu tulemusena selgus, et erinevate nõustamistehnikate kasutamine on omavahelises sõltuvuses ehk kliendi motiveerimise ja enesetõhususe taju tõstmise ning kliendiga jõukohase tegevuskava koostamise eelduseks on usaldusliku koostöösuhte loomine ning seeläbi vajaliku info kogumine kliendi eesmärkidest, tugevustest ning arengukohtadest. Nõustajatel, kelle usalduse loomise ja info kogumise tegevusnäitajaid hinnati madalalt, oli arengukohti ka klientide motiveerimisel ning tegevuskava koostamisel. Samuti tõi uurimus välja, et tagasiside nõustamisoskustele annab nõustajatele kindlust ja julgust, et ollakse õigel teel, mis toetab nõustajaid oodatud tulemuste saavutamisel.

Peamised märksõnad: töökeskne nõustamine, kognitiiv-käitumisteraapia, lahenduskeskne lühiteraapia, nõustamisoskused, nõustamisoskuste hindamine.

## ***ABSTRACT***

### TÖÖKESKSE NÕUSTAMISE OSKUSED EESTI TÖÖTUKASSAS

Elizabeth Grünbaum

“Work-focussed counselling skills in Estonian Unemployment Insurance Fund”

The task of employment services is to guide and motivate people in searching for work, help to adapt in the changing labour market, and provide necessary help. Exhaustive knowledge of employment sphere is prerequisite for a consultant working in employment service, but to provide effective support, the consultants must also be aware of different counselling methods and be proficient in counselling techniques.

The aim of the master's thesis is to find out how employment mediation consultants and case managers, working in Estonian Unemployment Insurance Fund, use counselling skills in working with the unemployed, and based on activity indicators assess which are the main obstacles in the implementation of different counselling techniques. The empirical research is based on the qualitative method and for gathering data, observation is used, which allows to experience counselling in the process, not via the counsellor's memory and interpretations. Six employment mediation consultants and six case managers participated in the research and altogether 52 client meetings were observed. Qualitative content analysis is analysing the data.

It became evident from the results of the research that using different counselling techniques is interconnected, meaning that the prerequisite for motivating the client, raising perception of self-efficiency, and composing an appropriate activity plan is creating collaboration based on trust and hence gathering necessary information guided on the client's goals, strengths and development issues. The consultants whose trust-creating and data gathering activity indicators were assessed lower, also had development issues in motivating the clients and composing an activity plan. The research also showed that feedback on counselling skills give the consultants assurance and courage that they are on the right track, which supports the consultants in achieving expected results.

Key words: work-focused counselling, cognitive behavioural therapy, solution-focused brief therapy, counselling skills, assessment of counselling skills.

## SISUKORD

LÜHIKOKKUVÕTE .....	3
ABSTRACT .....	4
SISUKORD .....	5
SISSEJUHATUS .....	6
1. TEOREETILINE RAAMISTIK .....	9
1.1 Töötamise ajendid ning tööle rakendumist mõjutavad tegurid.....	9
1.2 Tööotsingute toetamine.....	11
1.3 Nõustamismeetodid ja nõustaja oskused tööotsingute toetamisel .....	14
1.4 Nõustamisoskuste hindamine .....	19
1.5 Töökeskne nõustamine Eesti Töötukassas.....	22
2. METOODIKA JA VALIM .....	25
2.1 Andmekogumismeetod .....	25
2.2 Valimi kirjeldus .....	26
2.3 Uurimuse käik ja andmeanalüüs .....	27
3. TULEMUSED JA ANALÜÜS .....	29
3.1 Üldandmed.....	29
3.2 Usalduse Loomine .....	32
3.3 Info kogumine ja tööle keskendumine.....	37
3.4 Motiveerimine ja enesetõhususe taju tõstmine .....	40
3.5 Tegevuskava koostamine .....	44
3.6 Tagasiside vaatlusprotsessile .....	48
4. JÄRELDUSED JA ARUTELU .....	50
KOKKUVÕTE .....	55
RESUME.....	57
KASUTATUD KIRJANDUS .....	60
LISAD .....	65
Nõustaja oskuste tegevusnäitajad töökeskse nõustamise mudeli alusel .....	65

## SISSEJUHATUS

Euroopa tööturuasutused peavad toime tulema muutuval tööturul, kui Euroopa konkurentsile avaldab survet globaliseerumine, tööturule pakub väljakutset vananev elanikkond, kus tasakaal tööealise elanikkonna ja pensioniealiste vahel on muutumas ning samal ajal sirgub uus põlvkond, kellel on erinev arusaam tööst ja teistsugused kompetentsid. Endiselt on probleemiks tööjõu nõudluse ja pakkumise mittevastavus. Tööturuasutustelt oodatakse paindlikkust, organisatsioonilist reageerimisvalmidust ja loovust, et aidata tööandjatel ja töötajatel kohaneda muutuva tööturu tingimustega. (Thuy, Hansen, & Price, 2001) Ühiskonna ootused tööturupoliitikat ellu viivatele asutustele on kõrged nende pöördelise rolli tõttu aitamaks kaasa kõrge tööhõive ning sotsiaalse sidususe saavutamisele (Thijs & Staes, 2012). Ükski organisatsioon üksi ei saa täita seesuguseid nõudmisi ilma, et seal töötav personal oleks uuendusmeelne ja kohanemisvõimeline, tagamaks paindlikkus ja reageerimisvalmidus ning analüüsivõimeline ja innovaatiline, et olla loov. Mistõttu organisatsiooni eesmärkide saavutamiseks, muutustega kohanemiseks ning arengu tagamiseks on oluline, et organisatsiooni töötajaskond oleks organisatsioonile pühendunud, kompetentne ning orienteeritud tulemustele.

Tööturuasutustel tuleb toetada klientide tööalast kohanemisvõimet, tõhustades samal ajal oma töötajate individuaalset ja kollektiivset identiteeti ja kohanemisvõimet, et tulla toime tänapäeva väljakutsetega tööturul ja muutustega oma töös. Taoline muutuste protsess nõuab aga organisatsioonilt järjepidevat õppimisvõimet. Töötajatelt eeldatakse järjest enam paindlikkust ning muutustega toimetulekut, kuid rollide muutumisega, muutub ka nende identiteet, mis omab määravat tähtsust arengut soosivate hoiakute kujunemisel. Individuaalsete ja kollektiivsete teadmiste, oskuste, kompetentside ja aktiivse karjääri arengu saavutamiseks on oluline õppimisele pühendumine, mobiilsus ja paindlikkus. Olulisel kohal on töötajale tagasiside andmine ja toetuse pakkumine õppimisprotsessis. (Bimrose, et al., 2014) Kui töötajad juhivad oma töös teadmatusest ja hirmust, kas nende töösooritus vastab organisatsiooni ootustele, võib see takistada nende arengut ning seeläbi on mõjutatud organisatsiooni eesmärkide saavutamine. Seetõttu on tagasiside oluline, saavutamaks töötajate teadlikkus oma töö tulemuslikkusest, töö soorituse tugevustest ja arengukohtadest ning pakkumaks praktilisi lahendusi arengukohtadega tegelemiseks ning seeläbi oodatud tulemuste saavutamiseks.

Eestis viib ellu tööpoliitikat ning korraldab töötuskindlustust Eesti Töötukassa. Käesolevas magistritöös on uuritavaks sihtgrupiks Eesti Töötukassas töötavad töövahendus-konsultandid ja juhtumikorraldajad, kelle töötamise asukohaks on maakondlikud osakonnad ning kes moodustavad ligi 40% kõigist töötukassa töötajatest. Nende ülesandeks on nõustada, juhendada ja motiveerida tööotsingul inimesi, selgitada välja töötamist soodustavad ja takistavad asjaolud ning hinnata teenuste vajadust ning tagada vajaliku abi osutamine – selleks viiakse läbi töökeskset nõustamist. Põhjalikud teadmised tööturuvaldkonnast on nõustaja eelduseks, kuid pakkumaks efektiivset nõustamist, peavad nõustajad olema teadlikud ka erinevatest nõustamismeetoditest ning valdama nõustamistehnikaid. Klientide nõustamisel on töötukassas kesksel kohal individuaalsetest vajadustest lähtumine, mis pakub eelmainitud ametialade esindajatele suhteliselt suurt tööalast autonoomiat ning paindlikkust. Samal ajal esitab seesugune lähenemine organisatsioonile väljakutse tagada ühtne nõustamiskvaliteet üle Eesti, mis omakorda tingib vajaduse monitoorida töötajate nõustamisoskuseid ning reageerida arenguvajadustele läbi töötajate juhendamise ja koolitamise.

Värk (2012) on uurinud Eesti Töötukassa juhtumikorraldajate näitel, kuidas on erinevad töö mõistmise viisid seotud töötaja nägemusega tööalasest kompetentsusest ehk kuidas mõistetakse kompetentsust oma töös ning missuguseid teadmisi, oskusi ja muid omadusi peetakse vajalikuks. Roosipuu (2012) uuris töötute ja nõustajate arusaamu enesetõhususe tunnetamisest tööotsingute nõustamise kontekstis ning tuginedes uuringu tulemustele jõudis järeldusteni, et nõustajalt oodatakse kompetentsust, info jagamise oskust, head eneseregulatsioonivõimet, enesekindluse ja eneseusu kasvatamise toetamist. Noobel (2013) on uurinud juhtumikorralduse põhimõtete rakendamist Eesti Töötukassa Lõuna-Eesti piirkonnas töötavate juhtumikorraldajate näitel. Lisaks on uuritud erinevaid sihtgrupe, nende tööle rakendumist ning aktiivsete tööturumeetmete rolli, näiteks noorte, pikaajaliste töötute ja vähenenud töövõimega inimeste tööotsingute toetamisel. Samuti on uuritud erinevate aktiivsete tööturumeetmete rolli tööotsijate hõivele. Töö autorile teadaolevalt ei ole Eestis eelnevalt uuritud nõustajate töökeskse nõustamise oskuseid ega käsitletud nõustamisoskuste hindamist laiemalt.

Käesolev magistritöö käsitleb nõustamismeetodeid, mis aitavad suunata tööd otsivad inimesed tagasi tööturule, viia kokku sobiv töö ja töötaja. Magistritöö eesmärk on välja selgitada, kuidas Eesti Töötukassas töötavad töövahendus-konsultandid ja

juhtumikorraldajad kasutavad töös töötutega töökeskse nõustamise oskuseid ning hinnata tegevusnäitajate alusel, millised on peamised takistused erinevate nõustamistehnikate rakendamisel. Magistritöö uurimisküsimuseks on: kuidas Eesti Töötukassas töötavad töövahenduskonsultandid ja juhtumikorraldajad kasutavad töökeskse nõustamise oskuseid ning millised on peamised takistused erinevate nõustamistehnikate rakendamisel?

Uurimisküsimusele aitavad vastust leida järgmised alaküsimused:

1. Millised nõustamismeetodid tagavad tulemusliku tööotsingute toetamise ning missuguseid oskuseid nende meetodite rakendamine nõustajatelt eeldab?
2. Millised on Eesti Töötukassas rakendatava töökeskse nõustamise põhimõtted?
3. Kuidas nõustajad rakendavad töökeskse nõustamise oskuseid?
4. Kuidas viia läbi töökeskse nõustamise oskuste hindamist?

Uurimisküsimustele vastamiseks on töö autor püstitanud järgmised uurimisülesanded:

- teooriale tuginedes analüüsida meetodeid, mida kasutatakse tööd otsivate inimeste nõustamisel ning kirjeldada oskused, mis on vajalikud tulemusliku nõustamise rakendamiseks;
- anda ülevaade Eesti Töötukassa töökeskse nõustamise põhimõtetest ning kujundada arusaamine nõustaja rollist;
- analüüsida Eesti Töötukassa töövahenduskonsultantide ja juhtumikorraldajate töökeskse nõustamise oskusi ning nõustamistehnikate rakendamise takistusi tuginedes nõustaja oskuste tegevusnäitajatele töökeskse nõustamise mudeli alusel;
- anda kokkuvõttev ülevaade uuringutulemustest ning uuringu järelduste pinnalt teha ettepanekuid töökeskse nõustamise hindamise läbiviimiseks.

Magistritöö koosneb neljast osast, millest esimeses antakse ülevaade teoreetilisest käsitlusest, mis hõlmab inimeste töötamise ajendeid ja tööle rakendumist mõjutavaid tegureid, tööotsingute toetamise käsitlusi, nõustamismeetodeid ja nõustaja oskuseid tööotsingute toetamisel, nõustamisoskuste hindamist ning töökeskse nõustamise põhimõtteid Eesti Töötukassas. Teises osas käsitletakse uurimuse metoodikat, seejärel esitletakse uurimuse tulemused koos analüüsiga ning viimases osas saab tutvuda arutelu ja järeldustega.



# 1. TEOREETILINE RAAMISTIK

## 1.1 Töötamise ajendid ning tööle rakendumist mõjutavad tegurid

Tulemuslikuks tööotsingute toetamiseks tuleb eelkõige näha tööturul toimuvat ning mõista, mis on inimeste töötamise ajendid ning mis mõjutab inimeste tööle rakendumist. Kui minevikus koosnes inimühiskond suhteliselt väikestest ja struktureeritud, looduslähedase eluviisiga rühmadest, siis globaalne kultuur, milles me täna elame, on oluliselt keerulisem ning esitab hulgaliselt võimalusi ja alternatiive (McLeod, 2007, 69-70). Tööhõives osalemine on nüüdisaja ühiskonnas argielu lahutamatuks osaks, see avaldab mõju inimese identiteedile ning kujundab tema sotsiaalset staatust. Töötusel, kehvadel töötingimustel, ebapiisaval haridusvõimalusel, viletsal eluasemel ning muudel mitmesugustel sotsiaalsetel sündmustel on inimesele negatiivne ja piirav mõju (McLeod, 2007, 69-70), tekitades sotsiaalseid või psühholoogilisi probleeme, mille tagajärjel võivad inimesed tunnetada apaatsust, eneses kahtlemist ning langeda depressiooni (Feather & Bond, 1983).

Waddell ja Burton (2006) on toetudes erinevatele uuringutele välja toonud aktiivses tööelus osalemise olulisuse:

- töö täidab olulist psühhosotsiaalset vajadust ühiskondades, kus töötamine on norm (Jahoda 1982);
- töövõimelistele inimestele on töö parimaks heaolu vormiks (Mead, 1997; King & Wickham-Jones, 1999), sealhulgas on see kõige tõhusam viis parandamiseks inimese enda, tema lähedaste ning kogukonna heaolu (Waddell & Burton, 2006);
- töötamine on peamine vahend saavutamaks piisav majanduslik ressurs, mis on oluline materiaalse heaolu saavutamiseks ning täisväärtuslikuks osalemiseks tänapäeva ühiskonnas (Jahoda, 1982; Nordenmark & Strandh, 1999; Saunders, 2002; Shah & Marks, 2004);
- töö on indiviidi identiteedi, sotsiaalsete rollide ja sotsiaalse staatuse kesksel kohal (Shah & Marks, 2004; Nordenmark & Strandh, 1999).

Töö leidmine on sõltuvuses tööturu olukorra ja majanduses aset leidvate teguritega, mistõttu sõltub töö leidmine mitmetest välistest tegutitest, mis on indiviidist sõltumatud

nagu poliitiline ja majanduslik olukord, tööturu hetkeseis, investeringute ulatus, ettevõtlust mõjutavad tegurid jms. Samal ajal on mitmeid sisemisi ehk indiviidi tasandi faktoreid, mis mõjutavad omakorda tööturule sisenemist. Siia kuuluvad takistused lähtuvad eelkõige inimesest endast ehk teadmised, oskused, kogemused, töötahe, isikuomadused, usk enda võimetesse jms. (Urban, 1997)

Defineerides inimese suutlikkust leida ja säilitada enda võimetele vastav, rahuldust pakkuv töö, räägime tööhõivevõimest, mille keskne eesmärk on olla palgatud, kuid sealjuures omada valmisolekut tööd vahetada, siirdudes uuele ametikohale või uude organisatsiooni. Indiviidi tööhõivevõimet mõjutavad tema teadmised ja oskused ning viis, kuidas ta neid kasutab, arendab ning suudab tööandjale esitleda (Hillage & Pollard, 1998), samuti valmisolek tulla toime muutuva tehnoloogia ning tööturu tingimustes (Forrier & Sels, 2003). Inimese tööhõivevõime on seotud tema varasemate karjäärialaste kogemustega (Forrier & Sels, 2003) ning toimetulekuga tööga seotud ebakindlusega (Wittekind, Raeder, & Grote, 2010). Mistõttu kui tunnetatakse, et töötamist takistab palju erinevaid tegureid, on seda enamasti õpitud läbi kogemuste (Wells, 2007). Näiteks on kaotatud töö tervise pärast, ettevõtte pankroti tõttu või teadmiste ja oskuste puudumisest tingituna on omatud vaid lühikesi töotsi. Sellises olukorras tajutakse tavaliselt lootusetust, emotsionaalset laostumist, ollakse eksinud ja takerdunud ning ei omata kontrolli oma keskkonna ja emotsioonide üle (Amundson, 2002 viidatud Bezanson, 2004). Töötuse olukorras kiputakse end võrdlema teistega, enamasti edukate perekonnaliikmete ja tuttavaga, alahinnatakse ennast ja enda saavutusi ning tuntakse abitust, võib tekkida küsimus, kes ma nüüd olen ehk tajutakse identiteedi kaotust, võivad muutuda rollid perekonnas ja sotsiaalses positsioonis, majanduslikud raskused võivad tekitada stressi ja pingeid suhetes (Meyer, Chope, Weisblatt, & Knudson, 2003).

Uuringud on näidanud, et tööotsijate vanus, isiklikud barjäärid ja töötuse perioodi pikkus mõjutavad kandideerimise sagedust negatiivselt (Gorter & Kalb, 1996). Enim raskusi töö leidmisel kogevad tööotsijad vanuses üle 45 aasta, immigrandid ning finantsiliste raskuste või terviseprobleemidega inimesed (Skärlund, Åhs, & Westerling, 2012). Pikemaajaliste töökogemustega haritumad inimesed kandideerivad sagedamini, samuti ka need tööotsijad, kes otsivad iseseisvalt tööpakkumisi ja julgevad tööandjatega ühendust võtta (Gorter & Kalb, 1996). Töö otsimise intensiivsus kasvab esimese kolme kuu jooksul, kui inimese motivatsioon ja valmisolek töö leidmiseks on kõige kõrgem ning seejärel hakkab töö

otsimise intensiivsus langema. Mida kauem kestab töötuse periood, seda enam on ebaõnnestunud kandideerimisi, langeb usk edusse, millega kaasneb ka madalam panus tööotsingutesse ning inimesed minetavad oma eelneva töö oskuse. Kui töötuse periood on kestnud üle kuue kuu, tasub tegeleda enese turunduse oskuste arendamisega, mis on vajalik tööintervjuul. Lisaks on oluline vältida apaatiat ja abituse tunde tekkimist. (Kulik, 2001)

Kandideerimise intensiivsus sõltub inimese usust, kuivõrd tema ise saab mõjutada kandideerimise edukust. Mida vähem inimene usub, et tööle saamine sõltub endast, seda vähem aega ja ressursse ta kulutab kandideerimisele. (Slebarska, Moser, & Gunnesch-Luca, 2009). Tööotsijaid, keda on tööotsingutel toetatud, saavad tõenäolisemalt kiiremini tööle, kuna läbi nõustamise suunatakse inimesi rohkem kandideerima, mis suurendab omakorda tõenäosust leida kiiremini töö (Meyer, 1995; Gorter & Kalb, 1996). Fougère, Pradel ja Roger (2005) on järeldanud, et tööturuasutusest saadud kontaktide määr suurendab töötusest väljumise määra ning seda kõige märgatavamalt just madala hariduse ja väheste oskustega inimeste seas.

## **1.2 Tööotsingute toetamine**

Tööturuasutused viivad ellu riiklikku tööturupoliitikat ja vastutavad riiklike tööturuprogrammide rakendumise eest, tagamaks tööealise elanikkonna võimalikult kõrge tööhõive ning pikaajalise töötuse ja tööturult tõrjutuse ennetamine, läbi tööturu nõudluse ja pakkumise sobitamise (Bimrose, et al., 2014). Kõrge tööhõive tagamine kuulub ka Eesti põhieesmärkide hulka ning ühe vahendina selle tagamisel nähakse tõhusat aktiivset tööhõivepoliitikat, mille roll on aidata inimestel toime tulla kiirete muutustega tööturul, lühendada töötuse kestvust ja lihtsustada liikumist ühelt töökohalt teisele ning seeläbi tõsta tööturul osalejate turvatunnet (Vörk, Kaarna, Nurmela, Osila, & Leetmaa, 2010). Eesmärkide saavutamiseks osutavad tööturuasutused tööotsingute toetamise ja järelevalve teenust läbi nõustamisprotsessi, mille tulemusena pakutakse tööotsinguteks vajalikku teavet, vahendatakse töökohti, hinnatakse tööotsinguaktiivsust ning koostatakse plaan järgmiseks perioodiks. (Van den Berg & Van der Klaauw, 2006)

Nõustamist saame määratleda abivajaja ja abistaja vahelise vestlusena, mille keskmes on abivajaja probleem ning abistaja vahendiks on tema erialased teadmised ja oskused

(Haamer, et al., 2010). Tööotsingute toetamisel on abi vajajateks tööotsijad, kes pöörduvad tööturuasutuse poole abi saamiseks ehk enamasti töö leidmiseks ning nõustamist teostavad seal tegutsevad spetsialistid. Nõustamine on alati kahe inimese vastasmõju ning seetõttu saab nõustamiseepisood alguse abiotsija soovist või kavatsusest. Nõustamist saab käsitleda kitsalt ja spetsiifiliselt, kus nõustajaks on välja õppinud professionaal või psühhoterapeut, samas on nõustamistegevused oluliseks osaks erinevates elukutsetes, mille puhul ei kuulu nõustamine põhitegevuse hulka (McLeod, 2007, 26-36). Edaspidi käsitleb töö autor terminiga “nõustaja” tööturuasutuses tegutsevat spetsialisti, kes on seotud tööotsijate nõustamiseepisoodidega ning täidab nõustaja ülesannet tööotsija jaoks, kes on pöördunud abi saamiseks tööturuasutuse poole. Nõustamist tuleb eristada nõu andmisest ning seetõttu mõtestame nõustamist kui koostööd inimesega probleemide mõistmiseks ja lahendamiseks, mistõttu on nõustamise kese inimese aktiivsel osavõtul, mitte inimese asetamisel informatsiooni või nõuande passiivse vastuvõtja rolli. Tööotsingute toetamise puhul räägime episoodilisest nõustamisest ehk olukorrast, kus nõustamisroll täiendab praktiku teisi professionaalseid ülesandeid. (McLeod, 2007, 42-57)

Tööturuasutuste nõustajad peavad üheaegselt täitma kahte rolli, mis on enamasti üksteisega vastuolus – nõustaja ja järelevalvaja. Nõustajatel tuleb luua kliendiga usalduslik ja empaatiline koostöösuhe, et aidata töötul leida sobiv töö, samal ajal jälgides kliendi tööotsingu alast käitumist ja hinnata kliendi valmidust sobiv töö vastu võtta ning vajadusel alkatada ja rakendada sanktsioone, suunamaks inimest tagasi tööotsingutele. Kui mõned nõustajad taotlevad pigem domineerivat ja nõudlikku hoiakut, siis teiste sihiks on koostöösuhe ja konfliktide vältimine. Nõustajate hoiakud võivad aga mõjutada klientide tööotsinguid erinevalt. (Behncke, Frölich, & Lechner, 2010)

Behncke et al. (2010) uuringu tulemused viitavad asjaolule, et pehme suhtumine klientidesse ja väga vastutulelik hoiak koostöös ei pruugi anda parimaid tulemusi. Antud uuringu kohaselt tõstis rangem lähenemine klientide tööle rakendumise tõenäosust 2% võrra ning suurendas töökoha säilitamise tõenäosust. Kuid positiivne mõju tööhõivele tulenes peamiselt usalduse tekkimisest ja muutustest käitumises, mitte sanktsioonide suuremast rakendamisest. Kui inimene nõustajat ei usalda, pole ta ka avatud nõustaja teadmiste, kogemuste ja oskuste mõjule. Olles võitnud kliendi usalduse, on nõustajal lihtsam kliendi olukorrast aru saada, klient on valmis oma probleemist rääkima ning uusi lahendusi proovima, mistõttu tekib nõustajal võimalus klienti tema teekonnal toetada.

Nõustamine seisnebki eelkõige heas suhtes, mistõttu on usalduse võitmine, kuulamine ja hoolimine efektiivse nõustaja peamisteks kompetentsideks. (McLeod, 2007, 207-209) Usaldusliku koostöösuhte loomine on väga oluline ka ennetamaks töötute mitteaktiivsusesse liikumise määra (Behncke et al., 2010).

Pakutav abi peab olema adekvaatne, kuna inimene võtab vastu sellist abi, mis on tema hinnangul sobilik. Erinevates olukordades on adekvaatsed erinevad sotsiaalsed vormid. Kuna töö kaotus mõjutab inimest psühholoogiliselt, siis on oluline, et oleks olemas emotsionaalne tugi, samas kui on olemas reaalne võimalus tööle saada, tuleks keskenduda toe pakkumisele, mis pakub praktilisi nõuandeid kandideerimisprotsessis. Adekvaatne peab olema ka sotsiaalse toe intensiivsus, sest inimesed tajuvad liiga intensiivset abi kui kontrolli nende üle. Sotsiaalse toe aktiivsus mõjutab otseselt inimese enesehinnangut ja sellest tulenevalt ka tema tööotsinguid. Mida adekvaatsem on tugi, seda edukamad on inimese tööotsingud. (Slebarska, Moser & Gunnesch-Luca, 2009) Urban (1997) kinnitab, et nõustamised ei tohi toimuda liiga tiheda graafikuga, kuna vastasel juhul kunstlikult tekitatud motivatsioon ja ootused ei vasta tööturu reaalsusega.

Töötades töötute inimestega, kes kogevad majanduslikku mahajäämust ning tõrjutust sotsiaalsest ühiskonnast, võivad nõustajad kogeda hirmu, et kasutusel olevad abinõud võivad olla valed ning inimest kahjustada. Läbi usaldussuhte loomise võivad kliendid avada end viisil, mis ületab nõustaja vastutuspiire. Nõustajal on oluline tajuda oma vastutuse piire, omada koostöövõrgustikku, kelle poole täiendava abi saamiseks pöörduda ning seeläbi pakkuda kliendile vajalikku informatsiooni, et klient saaks teha teadlikke valikuid. (Imber, 2013)

Globaliseerivas maailmas, kus konkureerivad uskumuste süsteemid eksisteerivad kõrvuti ja valitseb teabe üleküllus erinevate terapeutiliste mudelite eeliste ja puuduste kohta, ei piisa nõustajale ühe meetodi omandamisest, puudub standardne probleemilahenduse retsept, mistõttu tuleb efektiivsel nõustajal olla paindlik ning suuta abiotsiva inimesega teha koostööd, saavutamaks kooskõla selle vahel, mida pakub nõustaja ning mis tundub ka abiotsija jaoks otstarbekas (McLeod, 2007, 64-65).

### 1.3 Nõustamismeetodid ja nõustaja oskused tööotsingute toetamisel

Urban (1997) järgi peaksid töötute nõustamises kasutatavad meetodid sarnanema kliinilisele lähenemisele psühholoogias, mille eesmärgiks on muutuse saavutamine ehk tegelemine inimese tegutsemise valmisolekuga. Muutuste protsessiga tegelevad enamus nõustamissuundi ning neid saab kasutada ka töötute nõustamisel. Töötute nõustamist tööturuasutuses võib eesmärgistada kitsamalt ehk kliendi tööotsingute toetamist, kasvatades tema tööotsingu ja ülekantavaid oskusi, sealhulgas tegeledes uskumustega seotud barjääridega. Kirjeldatud eesmärki toetavad nõustamismeetoditest kõige enam kognitiiv-käitumisteraapia ja lahenduskeskne lühiteraapia ning sellest lähtuvalt keskendub antud töö autor töös edaspidi nendele kahele meetodile.

**Tabel 1** Kognitiiv-käitumisteraapia ja lahenduskeskse lühiteraapia võrdlus

Allikas: Hersen & Sledge (2002) põhjal autori koostatud

	Kognitiiv-käitumisteraapia	Lahenduskeskne lühiteraapia
Teooria lähtekoht	Inimese emotsioonid tulenevad sellest, kuidas ta mõtleb ja millist tähendust ja tõlgendust ta oma elusündmustele ja teiste inimeste vastasmõjudele annab ning missmoodi ta suhtub iseendasse ehk mõtted, tunded ja käitumine on omavahel seotud ning mõjutades üht, saame tekitada muutust ka teises. Inimese tunnetused põhinevad hoiakutel või eeldustel ja on arenenud kogemustest.	Inimese kõiki probleeme saab käsitleda kui lahendatavaid ning selleks, et minimeerida mineviku eksimuste ja probleemide vaadet, keskendutakse nõustamisel kliendi tugevustele ning saavutustele ehk lülitatakse ümber probleemidelt võimalustele ja lahendustele ehk keskendutakse sellele, kuhu tahetakse jõuda, mitte sellele, kus täna ollakse.
Teraapia eesmärk	Parandada vigu mõtlemises.	Lahenduste leidmine.
Nõustamissuhe	Nõustaja ja kliendi koostöö – kui nõustaja roll on õpetada tehnikaid, mis võimaldavad leevendada probleeme, siis	Nõustaja ja kliendi koostöö – kui nõustaja roll on aidata kliendil näha võimalusi ja kaardistada teekond lahendusteni, siis tegelik

	klient on nõustamissuhtes oma isiklike kogemuste ekspert.	vastutus lasub kliendil, kes on võimalike lahenduste elluviija.
--	---	---

Töötus viib enamasti enesehinnangu languseni, vähendab enesetõhusust ning ajaga langeb usk tööhõive taastamise võimesse (Creed, 1998 viidatud Harris, *et al.*, 2002). See tunnetus võib avaldada mõju inimese käitumises ehk motivatsiooni langusest tulenevalt langeb ka tööotsingute efektiivsus (Eden & Aviram, 1993). Negatiivse hoiakuga väheneb inimese toimetuleku käitumine (Ward, Lyubomirsky, Sousa & Nolen-Hoeksema, 2003), mis tööotsingute kontekstis võib tähendada madalamat kandideerimise aktiivsust, madalamat ümberõppe võimaluste ning sotsiaalse abi otsimist (Thomson, 1997 viidatud Pfeifer & Strunk, 2016). Madal enesehinnang ennustab seega pikemaajalisemat töötust (Kanfer, Wanberg & Kantrowitz, 2001). Kognitiiv-käitumisteraapia arendab inimese oskuseid, mis keskenduvad toimetuleku käitumisele ning hõlmavad negatiivsete sundmõtete identifitseerimist ja hindamist, alternatiivsete realistlikumate reaktsioonide kaalumist ning nauditavate tegevuste planeerimist meeleolu tõstmiseks (Pfeifer & Strunk, 2016), seeläbi edendab kognitiiv-käitumisteraapia inimese vaimset toimetulekut tööpuuduse negatiivse mõjuga (Creed, Machin & Hicks, 1999).

Kognitiiv-käitumisteraapia mõju on uuritud pikaajaste töötute tööotsingute jõustamisel ning tulemused on näidanud positiivset efekti – uuringus osalenutel tõusis märgatavalt enesehinnang, tööotsingu enesetõhususe tajus, motivatsioon püüelda rahulolu poole ning atribuutsiooni stiil ehk inimese tõlgendus temaga toimivatest, eelkõige negatiivsetest sündmustest (Proudfoot, *et al.*, 1997). Samuti paranes oluliselt noorte pikaajaste töötute vaimne tervis ning töötuse negatiivsete tagajärgedega toimetuleku käitumine koolitusgrupis, kus kasutati kognitiiv-käitumisteraapiat võrreldes kontrollgrupiga, kes koolitusel ei osalenud (Creed, Machin & Hicks, 1999).

Betz ja Hackett on üle 20 aasta uurinud enesetõhususe tajus mõju karjäärivalikutele, suutlikkusele ja püsivusele ning leidnud tugevaid seoseid, mistõttu on kognitiiv-käitumisteraapial põhineva enesetõhususe kontspetsiooni teadvustamine inimeste tööotsingute toetamisel oluline. Enesetõhususena on Albert Bandura defineerinud inimese hinnangut oma võimetele sooritada edukalt tegevusi, mis nõuavad kindlat tüüpi suutlikkust. Enesetõhususe teooria keskmeks on inimese saavutusvõime sõltuvus tema käitumise, isiklike omaduste ja keskkonna tegurite koosmõjust, mistõttu mõjutab

enesetõhususe tunnetamine inimese käitumist, kas viies keerulist situatsiooni lahendama või seda vältima. (Betz, 2004) Näiteks võib inimene välistada enese jaoks kõik tööd, mis eeldavad arvuti kasutamist, kui inimesel puudub arvuti kasutamise oskus ning tal on vähene usk oma õpisuutlikkusse, mis omakorda tingib selle, et inimene ei õpi arvutit kasutama. Mida suurem on inimese usk oma võimetusse, seda suutlikum on ta oma eesmärkide saavutamisel (Bandura, 1994), seega mida suurem on usk taastada tööhõive, seda enam pühendub inimene tööotsingutele ning suurema tõenäosusega leiab uue töö.

Nõustajal on võimalik kaardistada enesetõhususe taju, küsides kliendi eeliskarjäärivalikute kohta ning uurides, mis hoiab klienti tagasi vajalike sammude tegemisel. Nõustaja saab seeläbi teada kliendi endale kehtestatud piirangud ning valdkonnad, milles kliendi oskuste puudumine hoiab teda tagasi soovitud eesmärkide saavutamisel. (Betz, 2004) Enesetõhususe taju on võimalik tõsta Bandura (1977, viidatud Betz, 2004) nelja enesetõhususe allika kaudu:

- meisterlikkuse kogemine (*mastery experience*) – edu kogemine aitab arendada toimetulekuoskusi, tõsta enesekindlust ning seeläbi enesetõhususe taju, mistõttu on nõustamisel oluline leppida kliendiga kokku talle jõukohased tegevused ning seeläbi aidata saavutada eduelamuse läbi väikeste õnnestumiste;
- õpitud kogemus (*vicarious experience*) – teiste, endale sarnaste inimeste kogemus saavutada edu, aitab tõsta inimese arusaama, et ka temal võib see õnnestuda. Näiteks, kui noorel on kujunenud arusaam, et kogenematuid inimesi tööandjad tööle võtta ei soovi, võib arusaamu kujundada see, kui noor näeb teisi omasuguseid, kes on olnud tööotsingutel edukad, mistõttu võib nõustamise kontekstis olla abi positiivsete näidete toomisest, sarnases olukorras olnud inimeste edust;
- veenmisvõimekus (*verbal persuasion*) – julgustus ja innustamine võib mõjutada arusaama, et inimesel on toimetulekuks vajalik olemas, mistõttu on nõustamisel oluline toetada kliendi tööga seotud positiivseid uskumusi ning innustada klienti tegevuste läbiviimisel;
- emotsionaalne valmisolek (*emotional arousal*) – meelelul ja füüsilisel enesetundel on mõju inimese suutlikkuse hinnangule.

Viimast enesetõhususe allikat toetab ka lahenduskeskne lähenemine, koos ideega, et väike muudatus toob kaasa suurema muutuse, pakub lahenduskeskne teraapia kindla raamistiku



liikumast punktist, kus kõik on halvasti või isegi väga halvasti, optimistlikkumasse punkti suuremate võimalustega (De Jong & Berg, 2002). Lahenduskeskne teraapia on üks lühiteraapia vorme, mis on kogunud populaarsust oma efektiivsuse ja ökonoomsuse tõttu (Davis & Osborn, 2000 viidatud Burwell & Chen, 2006) ning seda kirjeldatakse kui pragmaatilist lähenemist, mis on keskendunud probleemi lahendamisele või juhtimisele läbi kõige tõhusama tee (Culley & Wright, 1997 viidatud Burwell & Chen, 2006). Ka tööturuasutustes on aeg oluline ressurss nõustamise planeerimisel, mistõttu on relevantne keskenduda probleemi lahendamisele, milleks on sobiva töö leidmine ning kliendi toetamine tööle saamisel.

Lahenduskeskses nõustamises kuulub eksperdi roll kliendile, nõustaja mõistab, et klient on teadlikum, kuidas sobitada tööd oma võimete, huvid ja vajadustega ning nõustaja eesmärk on luua keskkond, kus kliendil on mugav ning ta tunnetab kontrolli oma tuleviku üle (Bezanson, 2004) ehk nõustamissuhe algab usalduse loomisest. Kuivõrd on see võimalik, tuleb lahenduskesksel nõustajal jätta tahaplaanile isiklik taustsüsteem ja väärtushinnangud, et keskenduda kliendile (Bezanson, 2004). Lipchik (1997, viidatud Bezanson, 2004) kasutab terminit professionaalne koostöö, et rõhutada, kui oluline on luua keskkond, mis soodustab kliendil hinnata oma tugevusi. Teisalt tuleb ka kliendil tajuda oma vastutust ning selle rõhutamiseks uurisid Solberg, Nysether ja Steinsbekk (2012) metafooride kasutamise mõju lahenduskeskses nõustamises ning leidsid, et metafoori “oma laeva kapten” kasutamine nõustamisprotsessis aitab muuta klienti teadlikumaks enda vastutusest. Kuigi lahenduskeskseid nõustajaid kirjeldatakse kui koostööd tegevaid spetsialiste, ei välista lahenduskeskne teraapia vajadust jagada teadmisi, mis aitavad teha kliendil teadlikke valikuid (Bezanson, 2004). Läbi oskusliku nõustamise tekib kliendil selgem visioon, ta õpib paremini väljendama oma tuleviku eesmärke ning hindama teadmisi ja oskusi, mis tal nende saavutamiseks juba olemas on (Miller, 2006, 193). Kui kliendid tajuvad end nurkasurutuna ning neil puudub kontroll oma keskkonna üle, piirab see paratamatult kliendi võimet kaaluda võimalusi ning teha valikuid (Lipchik, 1997 viidatud Bezanson, 2004), mistõttu on võimekus kaaluda võimalusi ning teha valikuid, eduka nõustamise tulemus.

Lahenduskeskne nõustamine on üles ehitatud arvestades sõnastamise tugevat mõju kliendile (Miller, 2006, 197). Bezanson (2004) on uurinud, kuidas erinevaid sekkumisi ja küsimuste sõnastamisi saab kasutada tööotsingute toetamisel ning rõhutab samuti

eesmärkide sõnastamise olulisust. Kuid siin on oluline anda sõna kliendile. Läbi küsimuste küsimise tuleb nõustajal julgustada klienti ise tegutsema ja võtma vastutust tööotsingute käigus. Küsimuste esitamine peaks nõustaja ja kliendi viima konstruktiivse koostöösuhteni, milleni jõudmist on De Jong ja Berg (2002) nimetanud “kuula, selekteeri ja ehita” protsessiks. Selles protsessis tuleb nõustajal kuulata ja selekteerida kliendi kõnest need sõnad, fraasid ja vihjed, mis initsieerivad lahenduste märke ehk kliendi soove, seniseid saavutusi, oskuseid, teadmiseid, ressursse. Positiivsusele orienteeritud küsimuste küsimine võimaldab kliendil mõista hetke olukorda, määratleda valikuvõimalusi ning kavandada eelis-tulevikku läbi iseenda vastuste. Nõustajale annab küsimuste küsimine võimaluse noppida kliendi kõnest enesemääratlust toetavad ja edasiviivad võtmefraasid, mida hilisemalt võimendades saab kasutada rõhutamiseks kliendi ressursikust. Küsimuste küsimine annab võimaluse võtta mitteteadja rolli ning suunata vastutus kliendile, kes tunneb iseennast kõige paremini ning seetõttu saab vaid tema püstitada endale olulisi eesmärke ja lahendusi. Küsimused eraldavad suure eesmärgi väiksemateks osadeks, mis on kliendile jõukohasemad ning sellega toetatakse kliendi enesetõhususe tunnetamist. (Miller, 2006, 197-200)

Üheks efektiivseks lahenduskeskse nõustamise tehnikaks on imeküsimuste küsimine (De Jong & Berg, 1998; de Shazer, 1988). Imeküsimuste tehnika pakub kliendile võimalust mõtestada, mida nad teeksid teisiti, kui probleemi, mille tõttu klient nõustamisel on, ei eksisteeriks. Imeküsimustele vastamine võib nõustajale serveerida olulisi detaile, mis võivad kirjeldada kliendi tulevikunägemust. Samuti aitab tehnika kliendil sobitada enda kompetentsid eesmärkidega ning aitab visualiseerida, kuidas elu erineks praegusest, kui eesmärk oleks saavutatud. Nõustaja roll on selekteerida ja tuua esile just need kompetentsid, mis aitavad kliendi tööalaste eesmärkide saavutamist. (Miller, 2006, 201-203) Teiseks tunnustatud tehnikaks on skaala küsimuste kasutamine, mis pakub head tööriista hindamiseks olukorda, kus klient hetkel asub ning eesmärgi poole liikumise edukust. Selleks palutakse kliendil hinnata olukorda 10-punkti skaalal. (Gingerich & Eisengart, 2000; Miller, 2006) Mõlemad tehnikad aitavad lahenduste konstrueerimisel ning tuvastada lahenduse aspekte, mis juba toimivad. Lahenduskeskse teraapia lõpus tuleb nõustajal võtta kohtumisel räägitu kokku ning leppida kliendiga kokku kodune ülesanne (Gingerich & Eisengart, 2000) ehk tegevuskava.

Kui kliendi enesetõhususega arvestav nõustaja toetab oskuste omandamist osaoskuste kaupa, mis võimaldab kliendil õppida vigadeta ehk läbi õnnestumiste ning seeläbi on toetatud kliendi enesetõhususe kasv, siis nõustamisoskused on jaotatud samuti osaoskusteks. Nõustamise osaoskused on spetsiifilised oskused, mida nõustaja saab kasutada kommunikatsiooni parendamiseks, toimiva koostöösuhte loomiseks ning kliendi kaasamiseks nõustamisprotsessi. Osaoskuste rakendamist on võimalik jälgida ning seeläbi toetada nõustaja arengut. (Ridley, Mollen & Kelly, 2011) Nõustamiskirjanduses eksisteerivad nõustamise osaoskused, mis on nõustamismeetodite ülesed ning nõustamise kompetentsuse skaalas (*Counselling Competencies Scale*) on välja toonud järgnev loetelu (Swank, 2010):

- mitteverbaalsed oskused (avatud kehakeel, silmside kliendiga jms);
- julgustamine ja ukseavajate kasutamine;
- avatud ja suletud küsimuste esitamine;
- ümbersõnastamise ja kokkuvõtete kasutamine;
- kliendi emotsioonide peegeldamine;
- vastandamine ehk negatiivsete väidete ümberpööramine;
- koostöös kliendiga realistlike ja asjakohaste eesmärkide seadmine;
- fookuse hoidmine nõustamise eesmärgil;
- nõustaja kohaolu, avatus ning kliendi aktsepteerimine.

Lahenduskeskne lühiteraapia lisab eelmainitud loetelule (Miller, 2006):

- imeküsimuste tehnika;
- skaala küsimuste kasutamine;
- tähenduste uurimine;
- kliendi kõnest positiivse ja edasiviiva märkamise;
- fookuse suunamine võimalike lahenduste selekteerimisele;
- vaikuse pauside kasutamine, andmaks kliendile aega oma mõtete mõtestamiseks.

## **1.4 Nõustamisoskuste hindamine**

Nõustamisoskuste hindamine on teema, mille osas on erialakirjanduses palju probleemkohti, kuid üheselt ollakse veendunud, et teema on relevantne. Nõustamise eesmärk on inimesi aidata, kuid läbi nõustaja ja kliendi vastastikuse sobimatuse või

ebakompetentse nõustamise, võib inimest hoopis kahjustada, mistõttu on nõustamisoskuste hindamine vajalik avalikkuse heaolu kaitseks. (Loesch, 1988). Nõustaja soorituse hindamine on seotud nõustamise tulemuse hindamisega, sest eelduslikult sõltub nõustamise tulemus nõustaja jõudlusest (Loesch, 1995). Tööotsingute kontekstis on nõustamise tulemuseks kliendi tööle saamine, kuid läbi selle ei ole korrektne nõustaja tööd hinnata põhjusel, et kliendi tööle saamist võisid mõjutada teised faktorid – kliendi tugev võrgustik, unikaalsed teadmised ja oskused, juhus jms. Nõustamiskirjanduses käsitletakse nõustamise tulemusena ka muutust inimese mõtlemises, käitumises, tegutsemisevalmiduses ning muutuste märkamise pakub nõustajale teavet nõustamistehnikate rakendamise tulemuslikkusest (Hayes, *et al.*, 2008).

Nõustamisoskuste hindamiseks on proovitud erinevaid meetodeid: intervjuerimist, lingvistilist sisuanalüüsi, simulatsioone, eneseanalüüsi raporteid ja hindamisskaalasid (Loesch, 1995). Viimane on leidnud enim kasutust, kuid seni ei ole esile kerkinud ühtegi psühhomeetriliselt asjakohast, usaldusväärset, valideeritud ega efektiivset tööriista (Alberts & Edelstein, 1990; McLennan, 1994, Ponterotto & Furlong, 1985, Shaw & Dobson, 1988, Strupp, 1986 viidatud Eriksen & McAuliffe, 2003).

Swank, Lambie ja Witta (2012) viitavad, et nõustamiskirjanduses on läbi aja keskendunud erinevatele klassifitseerimissüsteemidele, mida tuleks hinnata nõustamisoskuste juures:

- 1940-ndatel keskenduti nõustamisoskuste hindamisel nõustaja verbaalsele suutlikkusele (Porter, 1943 viidatud Swank, Lambie & Witta, 2012);
- 1960-ndate trend keskendus nõustaja hoiakutele, mis soodustavad tulemuslikku nõustamist ja psühhoteraapiat (Hill, 1990 viidatud Swank, Lambie & Witta, 2012);
- 1970-ndatel tuldi tagasi verbaalse suutlikkuse juurde, hinnates nõustaja pädevusi erinevate verbaalsete sekkumiste kasutamisel (Hill, 1990 viidatud Swank, Lambie & Witta, 2012);
- sajandivahetusel jõuti seisukohale, kus nõustamisoskuste hindamisel on integreeritud nõustaja pädevused, mitteverbaalne käitumine ja nõustaja hoiakud (Eriksen & McAuliffe, 2003), sellega on jõutud tervikliku hindamiseni, mis on valdav tänase päevani.

Kuigi nõustamisõppes kasutamiseks on loodud nõustamisoskuste hindamise tööriistu, mis on nõustamisoskuste ülesed, hinnates nõustajate dispositsiooni ehk oskust teatud viisil käituda, puuduvad uuringud, mis keskenduks nende psühhomeetriliste omaduste uurimisele. Nõustamisoskuste hindamisel puudub laiaulatuslik ja psühhomeetiline vahend, millega hinnata nõustamisoskusi, dispositsiooni ja nõustaja professionaalset käitumist, mistõttu uurisid Swank, Lambie ja Witta (2012) Kesk-Florida Ülikoolis välja töötatud nõustajate kompetentsuse skaalat (*Counselling Competencies Scale*), mis on disainitud eelmainitud komponentide hindamiseks. Uuringu tulemused viitavad, et tegemist on paljutöotava vahendiga, mida saab kasutada nõustajate koolitamisel ja supervisoonis, kuid uuringu läbiviimisel olid teatavad piirangud, mistõttu ei pruugi tulemused olla kohaldatavad laialdasemalt. (Swank, Lambie & Witta, 2012)

Lisaks on tööriistu, mis põhinevad juhtumi märkmetel ning hindaja interpretatsioonil, mitte spetsiifilisel soorituse analüüsil, samuti tööriistu, mis eeldavad kliendi hinnangut nõustamissessioonile ning tööriistu, mis põhinevad nõustaja käitumise eksperthinnangul. Kliendi hinnang ei ole parim variant põhjusel, et enamasti ei suudeta eristada edukat sooritust mitteedukast ning klientide hinnangud sama nõustaja kohta võivad erineda. Eksperthinnang on kõige potentsiaalsem, ekspertidena nähakse nõustamisoskuste koolitajaid, kes omavad võrdlusmomenti ning seeläbi saavad anda kõige täpsema hinnangu. (Eriksen & McAuliffe, 2003)

Ka juhul, kui eksperdid hindavad nõustaja käitumist ning fookuses on konkreetsed nõustamissessioonid, avalduvad üksikud usaldusväärsed ja valiidsed nõustamisoskused. Teiseks probleemiks on viimistlemata skaalad ehk skaalad on disainitud mõõtma, kui mitu korda teatud oskust kasutati, konteksti arvestamata. (Eriksen & McAuliffe, 2003) Efektiivne nõustamine eeldab aga konteksti mõistmist ning läbikaalutud tegutsemist, mistõttu ei tohiks nõustamisoskuste hindamisel mõõta statistilist numbrit, tuleks hinnata, kuidas nõustajad strateegiliselt oma oskusi kasutavad (Alberts & Edelstein, 1990 viidatud Eriksen & McAuliffe, 2003). Sarnane probleem avaldub dihhotoomse skaala kasutamise korral, mistõttu on soovitatud kasutada kirjeldavat skaalat nagu "rahuldav, hea ning eeskujulik", mis võimaldab hindajal anda spetsiifilisemat tagasisidet (Eriksen & McAuliffe, 2003).

Eriksen ja McAuliffe (2003) on välja toonud viis kriteeriumi asjakohase nõustamisoskuste hindamistöörüista loomiseks:

- on valiidne ja usaldusväärne;
- põhineb tegelikul nõustamissessiooni vaatlusel;
- on näivvaliidne, lihtsalt kasutatav, asjakohane tagasiside andmise tööriist;
- põhineb eksperdi, mitte õpilaste ega klientide hinnangul;
- eeldab kvalitatiivseid hinnanguid konteksti puutuvate tegelike oskuste kohta.

## 1.5 Töökeskne nõustamine Eesti Töötukassas

Töökeskseks nõustamiseks nimetatakse Eesti Töötukassas nõustamisprotsessi, mille keskmeks on tööotsingute toetamine, töö leidmine ning kliendi oskuste, kogemuste, huvide ning vajaduste kaardistamine. Nõustamise käigus selgitatakse välja, millist tööd klient otsib, analüüsitakse soovitud töö leidmiseks soodustavaid ja takistavaid asjaolusid, hinnatakse kliendi motivatsiooni ja valmisolekut töö otsimiseks ning tööle asumiseks. Nõustamise eesmärgiks on mõista kliendi eesmäärke, luua kliendiga usalduslik suhe ning toetada klienti töö otsingutel. Koostöös kliendiga analüüsitakse, milliseid toetavaid meetmeid klient tööle rakendamiseks vajab ning koostatakse individuaalne tööotsimiskava, mis sisaldab eesmäärke ja tegevusi, jõudmaks tööle leidmisele lähemale (Töökeskse nõustamise põhimõtted, 2015)

Esmakordselt hakati töökeskse nõustamise oskusi juurutama Eesti Töötukassas 2011. aastal, koolitades juhtumikorraldajaid. Seejärel koolitati töötukassas sisekoolitajad, kes hakkasid töökeskse nõustamise koolitusi viima läbi terve organisatsiooni töövahenduskonsultantidele ja juhtumikorraldajatele. Töökeskse nõustamise (*work-focussed interviewing*) oskuste koolitajaks oli David Imber, kellel on pikaaegne kogemus nõustajana tööotsingute toetamisel ja kutsealases rehabilitatsioonis Inglismaal ning ta on koolitanud tööotsingute nõustajaid mitmetes Euroopa Liidu riikides. Tema peamiseks fookuseks on ebasoodsas olukorras, sh vähenenud töövõimega inimeste tööotsingute toetamine ning erinevate rehabilitatsiooni projektide arendamine ja rakendamine. (Institute of Employability Professionals)

Töökeskne nõustamine põhineb teadlikult juhitud nõustamiskohtumistel, mille eelduseks on usalduslik nõustamissuhe ning mille protsessis on nõustajal kohustus jälgida nõustamiseetika põhimõtteid. Töökeskse nõustamise peamised elemendid tulenevad eesmärgist aidata kliendil leida ja säilitada tööd. Nõustamise elemendid on kliendiga usaldussuhte loomine, info kogumine ja tööle keskendumine, kliendi motiveerimine ja enesetõhususe taju tõstmine ning tegevuskava koostamine. Töökeskne nõustamine keskendub kliendi tööotsingu- ja ülekantavate oskuste arendamisele, lisaks peab nõustaja arvestama kliendi enesetõhususega, mistõttu on töökeskne nõustamine laenanud kõige enam lahenduskeskse lühiteraapia ning kognitiiv-käitumisteraapia põhimõtteid. (Imber & Booth, 2015)

Töökeskset nõustamist osutavad Eesti Töötukassas töövahenduskonsultandid ja juhtumikorraldajad. Töövahenduskonsultant võtab kliente töötukassas arvele ning seetõttu on enamasti ka esmaseks kontaktiks tööotsijatele. Töövahenduskonsultandi klientideks on tööotsijaid, kes tulevad tööotsingutega toime ilma spetsiifilise abi ja võrgustiku kaasamiseta ning vajavad töö leidmiseks peamiselt tööotsingualaseid teadmisi ja oskusi, juhendamist ning motiveerimist. Juhtumikorraldaja klientideks on enamasti tööotsijad, kellel on väga madal enesekindlus ja vähesed oskused töö leidmiseks või sotsiaalsetest erivajadustest, puudest või tervises seisundist või muudest teguritest tulenevad olulised takistused tööle saamisel ning vajavad olulises mahu ja mitmekülgset abi töö leidmiseks või säilitamiseks. Kui töövahenduskonsultandi ettenähtud nõustamiskestvuseks on 15 minutit, siis juhtumikorraldajal on kliendi jaoks aega keskmiselt 30 minutit. (Töökeskse nõustamise põhimõtted, 2015)

Värk (2012) on uurinud Eesti Töötukassa juhtumikorraldajate näitel, kuidas on erinevad töö mõistmise viisid seotud töötaja nägemusega tööalasest kompetentsusest ehk kuidas mõistetakse kompetentsust oma töös ning missuguseid teadmisi, oskusi ja muid omadusi peetakse vajalikuks. Magistritöö tulemusel leiti kolm peamist juhtumikorralduse töö mõistmise viisi, millest esimene oli rõhuasetuse poolest nõustamisel, teine survestamisel ja kolmas koostööl ning iga viisi osas avaldus hulk unikaalseid kompetentse, mida oluliseks peeti. Nõustamise rõhuasetuse osas oli välja toodud usaldust tekitav välimus, survestamise osas mitte liiga mõistev olemine ja ümberlülitumise võime ning koostöö rõhuasetuse osas organiseerimisoskus, laiem mõtlemine, erinevate valdkondade tundmine ja

tulevikuvision. Samuti avaldusid vastuolulised omadused - kui nõustamise rõhuasetuse puhul peeti oluliseks hoolivust, siis survestamise puhul mitte liiga mõistev olemist.

Kui töötajad juhivad oma töös teadmatuses ja hirmust, kas nende töösooritus vastab organisatsiooni ootustele, võib see takistada nende arengut ning seeläbi on mõjutatud organisatsiooni eesmärkide saavutamine. Samuti võib takistuseks saada töötajate erinev nägemus oma tööalasest kompetentsusest ning sellest juhindumine. Klientide nõustamisel on töötukassa kesksel kohal individuaalsetest vajadustest lähtumine, mille eesmärk on pakkuda igale kliendile just talle vajalikku tuge. Nõustajatele tähendab see suhteliselt suurt tööalast autonoomiat ja paindlikkust, kuid organisatsioonile esitab väljakutse tagada ühtne nõustamiskvaliteet üle Eesti, mille lähtekohaks on nõustajate ühtne arusaam oma tööalasest kompetentsusest ning mille saavutamine tingib vajaduse monitoorida töötajate nõustamisoskusi ning reageerida arenguvajadustele läbi töötajate juhendamise ja koolitamise. Eelmainitud probleemi lahendamiseks on Eesti Töötukassa sisekoolitaja Sabina Trankmanni ja antud töö autori eestvedamisel kirjeldatud nõustaja oskuste tegevusnäitajad töökeskse nõustamise mudelina (Lisa 1), mille eesmärk on formuleerida nõustamisootus ehk kirjeldada töövahenduskonsultantide ja juhtumikorraldajate nõustamisoskusi, mida töös vajalikuks peetakse. Nõustaja oskuste tegevusnäitajad põhinevad töökeskse nõustamise kontseptsioonil, mida koolitatakse sisekoolituste käigus.



## 2. METOODIKA JA VALIM

Magistritöö eesmärk on välja selgitada, kuidas Eesti Töötukassas töötavad töövahenduskonsultandid ja juhtumikorraldajad kasutavad töös töötutega töökeskse nõustamise oskuseid ning hinnata tegevusnäitajate alusel, millised on peamised takistused erinevate nõustamistehnikate rakendamisel. Eesmärgi saavutamiseks vaadeldi töövahenduskonsultantide ja juhtumikorraldajate nõustamiseansse, analüüsidis nõustaja oskuste tegevusnäitajaid töökeskse nõustamise mudeli alusel.

### 2.1 Andmekogumismeetod

Magistritöö andmeid koguti kvalitatiivsel meetodil, mis loob võimaluse sügavaks ja detailseks analüüsiks (Patton, 1987). Uurimisülesandeid arvestades oli kõige otstarbekamaks andmekogumise meetodiks vaatlus, kuna kogutavate andmete iseloom eeldas vahetut tegevuste ja keskkonna jälgimist ning seeläbi mõistmist, kuidas tegelikult kliendinõustamist läbi viiakse. Vaadeldes on võimalik saada kinnitust, kas inimesed käituvad nii nagu ütlevad (Laherand, 2008, 225) ning võimaldab uurijal koguda infot kõigi meelte abil läbi eesmärgistatud, süsteemse ja talletatud vaatlemise (Given, 2008). Vaadeldes on võimalik kogeda tegevusi ja protsesse toimumise käigus, vastukaaluks intervjuule, kus info jõuab uurijani läbi intervjuueeritavate mälu ja tõlgenduste (Daymon & Holloway 2002; Ghauri & Gronhaug 2004).

Goldi (1958) järgi jaotatakse vaatlusviise uurija osaluse järgi järgmiselt: täielikult mittesekkuv vaatlus, avalikustatud vaatlejana tehtav vaatlus, osalejana tehtav vaatlus ja täielik osalusvaatlus. Selleks, et selgitada välja, kuivõrd töökeskse nõustamise oskuste kasutamine kliendikohtumistel, oli töö autori hinnangul kõige otstarbekam vaadelda nõustamiseanssi struktureeritud mudeli alusel avalikustatud vaatlejana tehtava vaatluse abil. McDonald (2005) nimetab seesugust vaatlust töövarjutamiseks (*shadowing*) ning toob selle eelisena välja detailse andmestikku kättesaadavuse otseallikast. Valitud vaatlusviisi puuduseks on oht, et osalejad muudavad oma tavapärast tegevust, teades, et neid vaadeldakse, kuid vaatleja roll on jääda võimalikult neutraalseks (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara, 2005 viidatud Laherand, 2008, 226). Põhjusel, et nõustamisprotsess Eesti

Töötukassas on tööotsija ja nõustaja vaheline konfidentsiaalne vestlus, siis nõustamisprotsessi vaatlemiseks oli töö autoril tarvilik küsida mõlemalt osapoolelt luba vaatluseks ning tutvustada vaatluse eesmärki, mistõttu oli valitud vaatlusviis kõige eetilisem valik. Nõustamisprotsess on nõustajate igapäevane töö ning seetõttu on tegevused raskesti verbaliseeritavad läbi intervjuude, mistõttu pakub vaatlus tõesemat ja rikkalikumat infot, sealhulgas on peale vaatlust võimalik kasutada nõustaja eneserefleksiooni ehk eneseanalüüsi ja peegeldamist, mis pakub täiendavat infot vaadeldud tulemuste seoste loomiseks ning analüüsimiseks, samuti on vaatlejal võimalik nõustajale anda tagasisidet vaatlusel nähtust ja kogetust.

## **2.2 Valimi kirjeldus**

Uuringu sihtrühmaks on Eesti Töötukassas töötavad töövahenduskonsultandid ja juhtumikorraldajad, kelle igapäeva tööks on tööd otsivate inimeste töökeskne nõustamine, neile töö vahendamine ning tööle saamiseks vajalike tööturuteenuste ja -toetuste ning muu abi korraldamine. Valimi moodustamisel on kasutatud selektiivset valimi koostamist järgmiste valikukriteeriumide alusel:

- töötamise asukoht. Põhjusel, et vaatlus on ajamahukas andmete kogumise meetod, on arvestatud asukoha kergest ligipääsetavust. Teisalt on soovitud diferentseerida valimit mitme osakonna kaasamise eesmärgil, mistõttu on vaatlusasukohtadeks Tallinna ja Harjuma osakond ning Tartumaa osakond;
- läbitud kohustuslikud Eesti Töötukassa sisekoolitused, milleks on töökeskse nõustamine ja efektiivse nõustamise oskused. Koolituste läbimine annab nõustajale teadmised ja oskused töökeskse nõustamise põhimõtetest ning nende rakendamisest ning võimaluse õpitud oskused oma töösse integreerida;
- töökogemus töövahenduskonsultandi või juhtumikorraldajana vähemalt 1 aasta. Selle ajaga peab töötaja ettevalmistus vastama töötukassa palgasüsteemi järgi nõutud tasemele.

Kvalitatiivse uuringu läbiviimisel on oluline mõista, et mõned inimesed pakuvad infoallikatena rikkalikumat teavet (Laherand, 2008, 67), mistõttu on valimi moodustamisel arvestatud, et uuringus osalejatel oleksid teadmised ja kogemused töökeskse nõustamise oskuste rakendamisest ning valmisolek vaatluses osalemiseks. Autor palus Eesti

Töötukassa Tallinna ja Harjumaa osakonna ning Tartumaa osakonna juhtidel pakkuda välja kriteeriumidele vastavad vabatahtlikud uuringus osalemiseks.

Valimisse kuulus 6 töövahenduskonsultanti, kes moodustavad 5% kõigist töövahenduskonsultantidest ning 6 juhtumikorraldajat, kes moodustavad 4% kõigist oma ametiala esindajatest töötukassas. Kõik osalejad on anonüümsuse tagamiseks esindatud varjatud kujul, eristatav on, kas tegu on töövahenduskonsultandi või juhtumikorraldajaga. Nõustajad on nummerdatud ühest kaheteistkümmeni ning numbri ees on töövahenduskonsultandi positsiooni tähistamiseks “TVK” ning juhtumikorraldaja tähistamiseks “JK”. Kõik uuringus osalejad olid naisterahvad, nende keskmine vanus oli 38,1 aastat ning keskmine tööstaaž 3,0 aastat. Uuringus osalejate täpsemad taustandmed on esitatud tabelis 2.

**Tabel 2** Uuringus osalejate taustandmed

		TVK	JK
Vanus	kuni 29	1	1
	30-39	3	2
	40-49	1	3
	50 ja vanem	1	0
Staaž	kuni 2 aastat	3	3
	2-4 aastat	2	0
	4 ja rohkem aastat	1	3
Osakond	Tallinn ja Harjumaa	3	4
	Tartumaa	3	2
Haridus	kutseharidus keskkooli baasil	0	1
	rakenduslik kõrgharidus	1	1
	Bakalaureuse kraad	3	3
	Magistri kraad	2	1

### 2.3 Uurimuse käik ja andmeanalüüs

Vaatlused viidi läbi perioodil 10.10.2016-02.11.2016 kahe vaatleja poolt. Tallinna ja Harjumaa osakonnas viis vaatluseid läbi töö autor ning Tartumaa osakonnas Eesti Töötukassa töökeskse nõustamise peaspetsialist Krislin Padjus. Nõustamisseansi vaadeldi

struktureeritud mudeli alusel, kokku oli lepitud vaatluse protsess, info talletamise viis (info dokumenteerimine vaatluspäevikusse) ning tagasisidestamise põhimõtted. Ostrower (1998) soovib vaatluse läbiviimisel teha detailseid vaatlusmärkmeid, mis pakuks lisaks nähtule ja kuuldule ka vaatlejal tekkinud mõtteid ja küsimusi. Autori jaoks oli oluline viia vaatlused läbi nõustajate loomulikus töökeskkonnas, nende igapäevatöösse sekkumata, neutraalse vaatlejana, tagamaks sellega võimalikult kvaliteetne andmestik.

Esmane vaatlus viidi läbi pilootvaatlusena, mille tulemusi ei ole antud töö raames talletatud ega analüüsitud. Pilootvaatlus andis töö autorile kindlust, et vaatlused viiakse läbi kokkulepitud protsessi järgides, lepiti kokku info talletamise detailsus, eneserefleksiooni ja tagasisidestamise protsess.

McDonald (2005) on soovitanud enne vaatlemist tutvuda vaadeldava keskkonna, uuringus osalejate ning nende kolleegidega, selgitada vaatluse eesmärki ja protsessi. Antud uuringu raames olid vaatlejad tuttavad organisatsiooniga ja uuringus osalejatega, mistõttu algas protsess nõustajatele töökeskse nõustamise mudeli tutvustamisest, mille alusel vaatlusmärkmeid fikseeritakse, tutvustati vaatluse eesmärki, paluti enne kliendi nõustamist tutvustada vaatlejat ning küsida kliendilt vaatluseks luba ning viia nõustamisseanss läbi harjumuspäraselt. Iga uuringus osaleja kohta planeeriti vaadelda 5 nõustamisseanssi, kuid nelja nõustaja (N07, N08, N09, N10) osas õnnestus vaadelda vaid 3. Iga nõustamisseansi ajal tegi vaatleja märkmeid ning peale nõustamisseansi oli vaatlejal võimalus tutvuda kliendi looga ning esitada täpsustavaid küsimusi mõistmaks tegevusplaani ning nõustaja otsuseid. Peale kõigi nõustamisseansside lõppu vestlesid nõustaja ja vaatleja individuaalselt, vaatleja andis nõustajale aja eneserefleksiooniks, koos arutati vaadeldud nõustamisseansside valguses nõustamismudeli alusel kasutatud tehnikaid ning võttes kokku kõik vaadeldud nõustamisseanssid, anti hinnang iga etapi kohta.

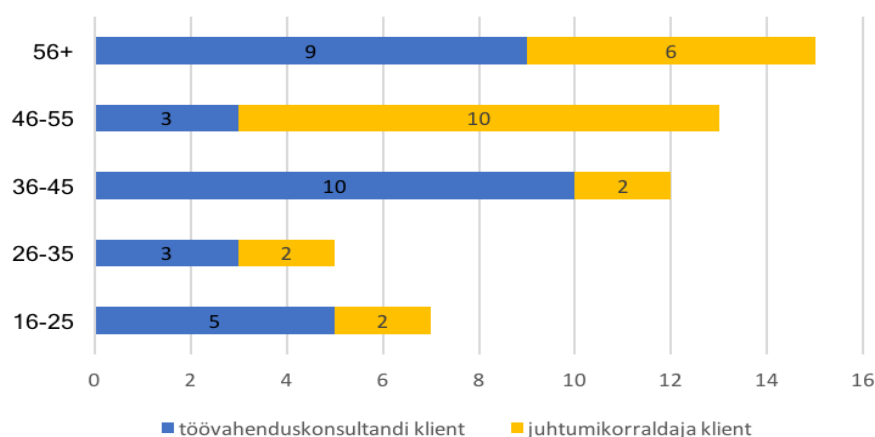
Vaatluspäevikud on autoril dokumenteeritud. Tulemuste analüüsimiseks on autor kasutanud kvalitatiivset sisuanalüüsi, mis pakkus terviklikku ülevaadet uuritavast tekstist ehk dokumenteeritud vaatluspäevikutest, nägemaks nõustamisseansside muustrit ning pakkumaks konteksti hinnatud tulemustele. Kogu vaatluse vältel järgiti nõustamismudeli struktuuri, mistõttu on andmeanalüüsis samuti järgitud nõustamismudeli struktuuri, teemade kaupa otsiti osaoskuste kasutamist ning seoseid tekstilise kirjelduse ning hinnangute vahel.

### 3. TULEMUSED JA ANALÜÜS

Käesolevas peatükis kajastatakse uuringu tulemusi. Uuringu läbiviimisel võeti aluseks nõustaja oskuste tegevusnäitajad töökeskse nõustamise mudeli alusel, mis on võetud aluseks ka andmeanalüüsis. Tulemuste esitlemisel kirjeldatakse esmalt vaatluse taustandmeid, seejärel vaadeldakse nõustajate osaoskuste kasutamist neljas alakategoorias: usalduse loomine; info kogumine ja tööle keskendumine; motiveerimine ja enesetõhususe taju tõstmine; tegevuskava koostamine. Samuti on analüüsis välja toodud nõustajate tagasiside vaatlusprotsessile. Tulemused on esitletud eraldi töövahenduskonsultantide ja juhtumikorraldajate lõikes. Saadud tulemusi analüüsitakse kogu peatüki vältel.

#### 3.1 Üldandmed

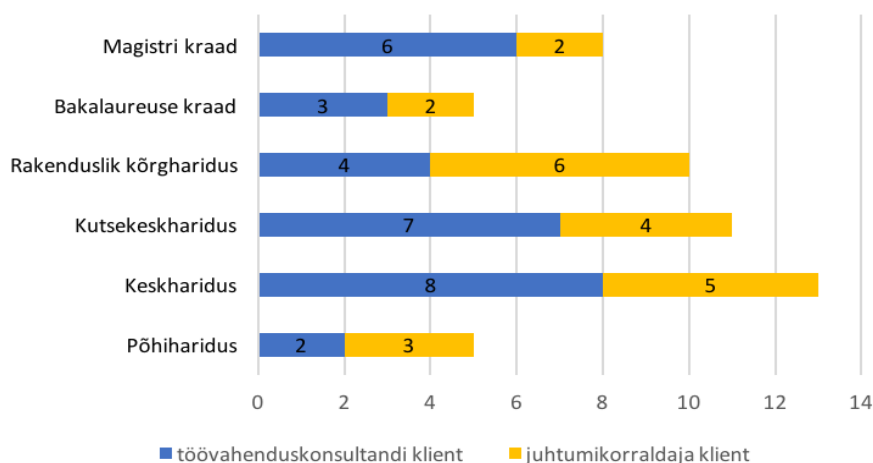
Uuringu käigus vaadeldi 52 nõustamiseanssi ehk vaatluses osales 52 unikaalset klienti, kellest 27 olid naised ja 25 mehed. Kõige enam oli esindatud vanusegrupp 56 ja vanemad ning kõige vähem vanusegrupp 26-37 (joonis 1). Uuringute järgi on enim raskusi töö leidmisel töötajatel vanuses üle 45 aasta (Skärlund, Åhs, & Westerling, 2012), kes moodustavad antud uuringu raames 53,8 %.



**Joonis 1** Klientide vanuseline jagunemine

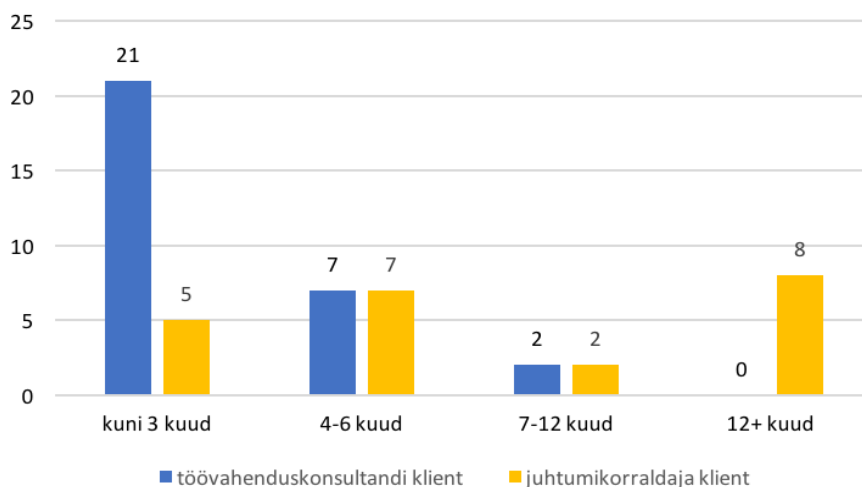
Pikemaajaliste töökogemustega haritumad inimesed kandideerivad sagedamini (Gorter & Kalb, 1996), mis tõstab nende tõenäosust töö leidmisel. Tööturuasutusest saadud kontaktide määr suurendab töötusest väljumise määra kõige märgatavamalt just madala

hariduse ja vähete oskustega inimeste seas (Fougère, Pradel & Roger, 2005). Antud uuringu raames oli kõige enam esindatud keskharidusega kliendid ning kõige vähem põhihariduse ja bakalaureuse kraadiga kliendid. Teisalt saab välja tuua, et erialase hariduseta inimeste osakaal moodustas 34,6 % vaatlusel osalenutest, kuid erialase haridusega klientide seas oli ka neid, kes ei soovi või ei saa tervislikust olukorrast tulenevalt omandatud haridusel tööd jätkata. (joonis 2)



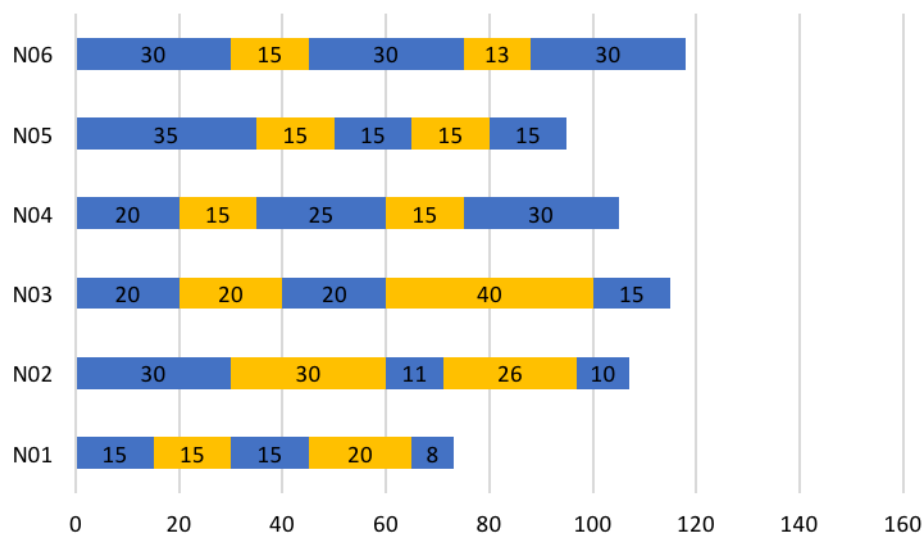
**Joonis 2** Klientide hariduslik jagunemine

Mida kauem kestab töötuse periood, seda enam on ebaõnnestunud kandideerimisi, langeb usk edusse, millega kaasneb ka madalam panus töötöisingutesse ning inimesed minetavad oma eelneva töö oskuse (Kulik, 2001). Töövahenduskonsultantide klientidest osales vaatlusel enim kuni 3 kuud töötuna arvel olnud ning juhtumikorraldajate klientidest üle 12 kuu töötuna arvel olnud kliendid (joonis 3).

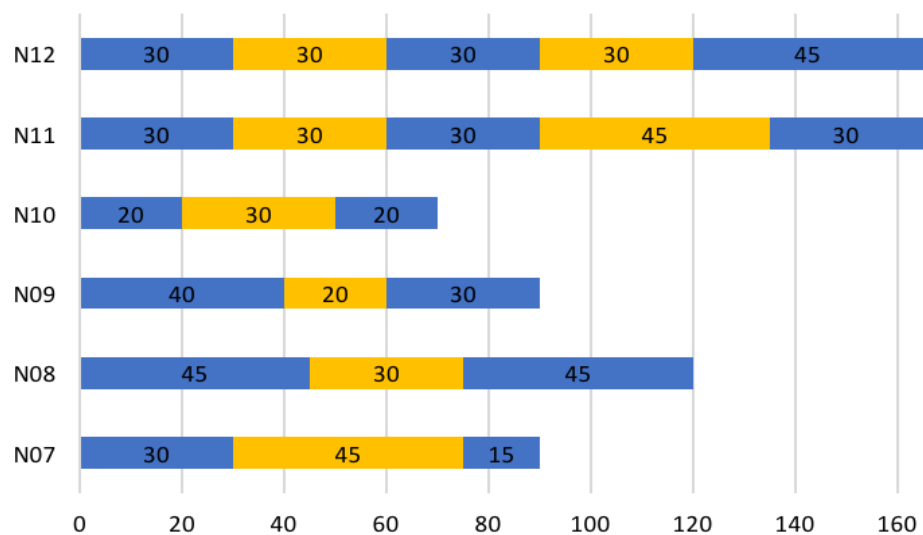


**Joonis 3** Klientide jagunemine töötuna arveloleku perioodi lõikes

Vastavalt Eesti Töötukassa töökeskse nõustamise põhimõtetele (2015) on arvestatud töövahenduskonsultantide keskmiseks nõustamissessiooni pikkuseks 15 minutit ning juhtumikorraldajatel 30 minutit. Kui töövahenduskonsultantidel jäi vaadeldud nõustamissessioonide pikkus 8 kuni 40-ne minuti vahele ning keskmine pikkus oli 21 minutit (joonis 4), siis juhtumikorraldajatel 15-ne kuni 45 minuti vahele ning keskmiseks pikkuseks 32 minutit (joonis 5).



**Joonis 4** Töövahenduskonsultantide nõustamissessioonide pikkus



**Joonis 5** Juhtumikorraldajate nõustamissessioonide pikkus

Märkus: Nõustajate N07, N08, N09, N10 osas on vaadeldud 3 nõustamiseanssi.

### 3.2 Usalduse Loomine

Vaadeldud 52-st nõustamiseansist oli tegemist esmakordse kliendikohtumisega vaid 7-l korral ehk 13% kõigist vaatlustest. Esmakohtumisel peaks olema fookuses kliendisuhte loomine ja infokogumine ning korduvakohtumistel saab hinnata kuivõrd on usalduslik suhe kliendiga loodud. Kuigi usalduse loomise hindamine erineb vaatlusel mõnevõrra esmakohtumise ja korduvkohtumise puhul, siis töö autori hinnangul on sellegipoolest võimalik mõlemal juhul kaardistada nõustaja usalduse loomise ja hoidmise osaoskuste kasutamist, mistõttu ei ole analüüsi protsessis eristatud esma- ja korduvkohtumisi. Usalduse loomist hinnati kolme alamkategoria alusel: kliendisuhte loomine, aktiivne kuulamine ning kliendi aktsepteerimine.

Kliendisuhte loomist on töövahenduskonsultantide vaatlustulemustel hinnatud väga heaks kolmel korral, heaks kahel korral ning rahuldavaks ühel korral (tabel 3). Juhtumikorraldajate kliendisuhte loomist on hinnatud väga heaks neljal korral, heaks ühel korral ning rahuldavaks ühel korral (tabel 4).

Kliendisuhte loomise esimeseks kriteeriumiks on kohtumiseks ette valmistumine. Töövahenduskonsultantide vaatlustulemustest selgub, et 30-st nõustamiseansist, on nõustajad teinud ettevalmistusi kohtumiseks vaid kolmel korral ehk 10 %-l kohtumistest (tabel 3). Nõustaja N02 puhul oli ettevalmistus ajendatud kliendi eelnevast pöördumisest e-kirja teel, nõustaja N05 otsis enne kliendikohtumist kliendile välja potentsiaalselt huvipakkuvad tööpakkumised ning teise kliendi puhul tugines eelnevale kogemusele, et tegemist on raske kliendiga, mistõttu võttis enda jaoks eelnevalt aega, et püstitada pidepunktid, millele kohtumisel toetuda. Juhtumikorraldajate 22-st nõustamiseansist on nõustajad teinud ettevalmistusi kohtumiseks samuti kolmel korral ehk 13,6 %-l kohtumistest (tabel 4). Nõustaja N08 suhtles ettevõttega, kes oli valmis võtma klienti tööpraktikale, täitis vajalikud dokumendid ja tutvus kliendi rehabilitatsiooni teenuse tagasisidega, teisele kliendile otsis nõustaja sobivaid tööpakkumisi ning vaatas üle eelneval korral kirjapandu. Nõustaja N12 on eeltööna kaardistanud teemad, millele soovis nõustamisel keskenduda.



Teise kriteeriumina on vaadeldud kliendi tervitamist, enda ning kolmandate osapoolte tutvustamist. Tuginedes töövahenduskonsultantide vaatlustulemustele selgub, et üheksal korral ehk 30 %-l nõustamisest on jäänud tutvustamine sooritamata (tabel 3), sealhulgas oli nõustaja N05 kliendi 50b89d puhul tegemist esmapöördujaga. Juhtumikorraldajate vaatlustulemused näitavad, et antud kriteerium on täitmata ühel korral, nõustajal N10, ehk 4,5 %-l nõustamisest.

Kliendile õiguste ja kohustuste tutvustamine kuulub eelkõige esmapöördumise tegevuste hulka, kuid on oluline ka klienti teenusele suunamisel või sanktsioneerimise olukorras. Töövahenduskonsultandi N01 vaatlustulemustes ei tuvastatud kliendile õiguste ja kohustuste tutvustamist (tabel 3), kuid viie kliendi seas ei olnud ka esmapöördujaid, teenusele suunatud ega sanktsioneerimise olukorda kirjeldatud. Juhtumikorraldajate vaatlustulemustest selgub, et igal nõustajal tuli vähemalt ühele kliendile tutvustada tema õigusi ja kohustusi, nõustajal N12 kolmele kliendile viiest (tabel 3).

Nõustamisprotsessis on usalduse loomisel oluline suhelda kliendi keeles ning väljendada end kliendile arusaadavalt. Töövahenduskonsultandi N03 osas tuvastas vaatleja kolme kliendi puhul, et vastav ootus ei ole täidetud (tabel 3).

*Nõustaja uurib, kas klient soovib järgmise kolme kuu vältel pöörduda läbi iseteenindusportaali ././ klient ei saa aru, mis on iseteenindusportaal ning miks ta peaks läbi selle pöörduma ././ nõustaja ei selgita, on kliendi suhtes tõre. (Grünbaum, TVK N03, klient da09d8).*

Viie töövahenduskonsultandi puhul on vaatlejad märkinud vastava ootuse 100 %-liselt täidetuks (tabel 3). Juhtumikorraldajatest on täielik vastavus ootusele välja toodud nõustajate N08, N11 ning N12 puhul (tabel 4). Arengukoht on tuvastatud nõustajatel N07 ning N10 ning on seotud võõrkeelse ehk vene keelse nõustamise läbiviimisega – nõustajal N07 oli keeruline end võõrkeeles kehtestada ning nõustajal N10 oli keeruline end kliendile arusaadavalt väljendada ning kasutada nõutamistehnikaid.

*Klient väidab, et tal on korrektne CV mälu pulgal, kuid tal ei ole võimalik seda edastada, kuna tal puudub kodus interneti ühendus ning töötukassa tööotsingutöötoas ei lubata mälu pulka arvutis kasutada. Nõustaja ei mõista päris*

*hästi, mida klient selgitab ning palub kliendil pöörduda tööotsingu töötuppa oma CV-d uuendama. (Grünbaum, JK N10, klient a806d8)*

Aktiivse kuulamise tehnikate kasutamist on töövahenduskonsultantide vaatlustulemustel hinnatud väga heaks neljal korral, rahuldavaks ühel korral ning kesiseks samuti ühel korral (tabel 3). Sama tulemust näeme juhtumikorraldajate vaatlustulemustest (tabel 4).

Aktiivse kuulamise eelduseks on kliendi usaldus ning julgus end nõustajale avada, mistõttu on nõustaja kehakeel, julgustav hoiak ning toetavate repliikide kasutamine olulised. Klientide rääkima julgustamine oli läbivaks jooneks vaatluspäevikutes nii töövahenduskonsultantidel kui juhtumikorraldajatel, kuid samuti oli kliendikohtumisi, kus kliendid julgustamist ei vajanud.

*Klient on väga jutukas, tal on kaasas nimekiri tööpakkumistest, kuhu on kandideerinud ././ ta analüüsib kõigi tööpakkumise osas oma sobivust – mis on toetavad tegurid kandideerimisel ja mis takistavad. Nõustaja ei sekku kliendi monoloogi, vestlus on töökeskne ning kliendil on isiklik tööle saamise plaan. (Grünbaum, TVK N03, klient da9b70)*

Kuna aktiivse kuulamise tehnikad nõuavad head keelekasutust, siis põhjusel, et nõustajate N07 ja N10 osas kuulusid valimisse ka vene keelsed nõustamiseanssid, ning antud nõustajate keeleoskus ei olnud piisav, hindas vaatleja nende juhtumikorraldajate aktiivse kuulamise tehnikate kasutamist läbivalta nõrgaks.

Kuigi kliendi emotsioonide peegeldamine võib tunduda üsna keerukas, jäid vaatlustel positiivselt silma töövahenduskonsultandid N01 ja N06. Tuvastatud kliendi emotsioonide peegeldamise kolme juhtumi puhul oli läbivaks jooneks klientide kehv tervislik seisund, mis takistas tööotsinguid ning nõustajad avaldasid mõistmist ning soovi koos lahendusi leida. Sama järelduse saab teha ka juhtumikorraldajate vaatluspäevikuid analüüsides, kus saab välja tuua nõustajad N08, N09, N11 ja N12.

*Kliendil hetkel tervise rehabilitatsiooni periood ja töö otsimine on raskendatud ning novembri lõpus tuleb arsti otsus selle kohta, mis tööd klient teha saaks ././ Nõustaja tunnustab, et hoolimata kehvast tervislikust seisundist on klient jõudnud mõelda*

*tööotsingute peale ning millist tööd potentsiaalselt teha võiks, see näitab kliendi motiveeritust töö leidmiseks. Nõustaja annab mõista, et saab kliendi seisundist aru ning on valmis koos kliendiga lahendusi otsima.* (Grünbaum, TVK N01, klient bd5c7d)

Aktiivse kuulamise võtetest ümbersõnastamise kasutamist kliendile kuuldu tagasisidestamiseks ning kokkuvõtete tegemist vestluse fookuse saavutamiseks kasutasid neli töövahenduskonsultanti kuuest, nõustajate N01 ja N03 vaatlustel ei tuvastatud eelmainitud võtete kasutamist mitte ühelgi korral (tabel 3). Sama tulemus ilmnes ka juhtumikorraldajate vaatluspäevikutest, nõustajate N07 ning N10 vaatlustel ei tuvastatud eelmainitud võtete kasutamist (tabel 4).

Klientide aktsepteerimist on töövahenduskonsultantide vaatlustulemustel hinnatud väga heaks viiel korral ja heaks ühel korral (tabel 3). Sama tulemust näeme juhtumikorraldajate vaatlustulemustest (tabel 4).

Klientide aktsepteerimine, empaatia ning mõistmine on omadused, millele tuleks keskenduda nõustajate värbamisel, sest kui puudub tahe inimesi aidata, ei piisa vajalike nõustamisvõtete õpetamisest. Nõustajate tööalase eetikast tulenevalt on kohustus kohelda kõiki kliente võrdselt. Tuginedes vaatlustulemustele võib väita, et kõigil töövahenduskonsultantidel ning juhtumikorraldajatel on tahe inimesi aidata olemas. Kuigi töövahenduskonsultandi N03 ja juhtumikorraldaja N07 vaatlusel tuvastati kõige vähem vastavust antud ootusele, on tulemus sellegipoolest hea ning vajadusel saab antud küsimust adresseerida arenguestlusel, käsitledes tööalast motivatsiooni ning tööle pühendumist.

**Tabel 3** Usalduse loomine töövahenduskonsultantide näitel

Märkus: “+” tähistab, et vaatleja on vaatlusprotsessis tuvastanud vastavuse kirjeldatud ootusele ning “++” tähiste arv sümboliseerib mitmel nõustamisseanssil on vastav ootus täidetud. Antud hinnangu skaala osaoskustele on järgnev: 4- väga hea, 3- hea, 2- rahuldav, 1- kesine, 0- ei ole võimalik hinnata.

	N01	N02	N03	N04	N05	N06
<b>kliendisuhte loomine</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
on kohtumiseks ette valmistatud		+			++	
tervitab klienti ning tutvustab end (sh kolmandaid osapooli, kui nad viibivad kliendikohtumisel)	+++ ++	++	+++ +	+++ +	+	+++ ++
tutvustab kliendile tema õigusi ja kohustusi		++	++	+++	+++	+++

oskab end kliendile arusaadavalt väljendada	+++ ++	+++ ++	++	+++ ++	+++ ++	+++ ++
<b>aktiivne kuulamine</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
julgustab klienti rääkima ning annab märku, et teda kuulatakse	+++	+++ +	++	+++ +	+++ +	+++ +
peegeldab kliendi emotsioone	+					++
kasutab ümbersõnastamist andes rääkijale teada, kuidas temast aru saadi		+++		++	+	++
teeb aegajalt vestluses kokkuvõtteid vestluse fookuse säilitamiseks		+++ +		+++	++	+++
<b>kliendi aktsepteerimine</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
aktsepteerib kliendi nõrku ja tugevaid külgi, tema eripärasid, tervislikku ja sotsiaalset seisundit ning väljendab empaatiat ja mõistmist kliendi seisukohtade suhtes	+++ +	+++ ++	+++	+++ +	+++ ++	+++ ++
kohtleb kõiki kliente võrdselt	+	+		+	+	+

**Tabel 4** Usalduse loomine juhtumikorraldajate näitel

Märkus: “+” tähistab, et vaatleja on vaatlusprotsessis tuvastanud vastavuse kirjeldatud ootusele ning “+” tähiste arv sümboliseerib mitmel nõustamisseanssil on vastav ootus täidetud. Antud hinnangu skaala oskustele on järgnev: 4- väga hea, 3- hea, 2- rahuldav, 1- kesine, 0- ei ole võimalik hinnata. Nõustajate N07, N08, N09, N10 osas on vaadeldud 3 nõustamisseanssi.

	N07	N08	N09	N10	N11	N12
<b>kliendisuhte loomine</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
on kohtumiseks ette valmistatud		++				+
tervitab klienti ning tutvustab end (sh kolmandaid osapooli, kui nad viibivad kliendikohtumisel)	+++	+++	+++	++	+++ ++	+++ ++
tutvustab kliendile tema õigusi ja kohustusi	+	++	+	+	++	+++
oskab end kliendile arusaadavalt väljendada	++	+++	+++	+	+++ ++	+++ ++
<b>aktiivne kuulamine</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
julgustab klienti rääkima ning annab märku, et teda kuulatakse	+	+++	+++	++	+++ ++	+++ ++
peegeldab kliendi emotsioone		++	+		++	++
kasutab ümbersõnastamist andes rääkijale teada, kuidas temast aru saadi	+	+++	+		+++	+++
teeb aegajalt vestluses kokkuvõtteid vestluse fookuse säilitamiseks		+++	+++		+++ ++	+++ ++
<b>kliendi aktsepteerimine</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
aktsepteerib kliendi nõrku ja tugevaid külgi, tema eripärasid, tervislikku ja sotsiaalset seisundit ning väljendab empaatiat ja mõistmist kliendi seisukohtade suhtes	++	+++	+++	+++	+++ ++	+++ ++
kohtleb kõiki kliente võrdselt	+	+	+	+	+	+

### 3.3 Info kogumine ja tööle keskendumine

Info kogumist ja tööle keskendumist on hinnatud kolme alamkategoria alusel: vestluse juhtimine, fookuse hoidmine ning kliendi tugevuste ja takistuste leidmine.

Vestluse juhtimist on töövahenduskonsultantide vaatlustulemustel hinnatud väga heaks neljal korral ning rahuldavaks kahel korral (tabel 5). Juhtumikorraldajate vestluse juhtimist on hinnatud väga heaks neljal korral, heaks ühel korral ning rahuldavaks samuti ühel korral (tabel 6).

Vestluse juhtimine vajaliku info saamiseks on oluline seetõttu, et vastasel korral ei ole nõustajal piisavalt ainet, mida kasutada klientide motiveerimisel ning kliendiga koostöös tegevuskava koostamisel. Töövahenduskonsultantide vaatlustulemustele toetudes oli vestluse juhtimise osaoskuste kasutamisel arenguruumi nõustajal N01 ja N03 ning juhtumikorraldajal N10. Arendamist vajavad nii vestluse suunamine vajaliku info saamiseks, avatud kontekstipõhiste küsimuste küsimine, vajadusel ka ebamugavate küsimuste küsimine ning info täpsustamine.

*Sekkid ja juhid vestlust vähesel määral ning lepid kohati ebamäärase infoga. Näiteks esimese kliendi puhul olete viimase viie kuu jooksul kaalunud ettevõtlusega alustamist või palgatööd, samas ei ole klient end avanud, et täpsustada, mis valdkonnas ta ettevõtlust kaalub, töösoovid on väga laiahaardelised, pole koostöös kaardistatud kliendi takistavaid tegureid. Eelviimane klient tõi välja, et on töösoove laiendanud ja plaga piiris alla tulnud, siin oleks võinud kliendi laiendatud töösoove arutada, need süsteemi lisada ning uurida, kas kliendile võiks ka karjäärinõustaja abi pakkuda, sest tundus, et klient on veidi kõhklev. (Grünbaum, TVK N01)*

Väga hea vestluse juhtimise oskusega jäid vaatlejatele silma töövahenduskonsultandid N02, N04, N05 ja N06 ning juhtumikorraldajad N08, N09, N11 ja N12. Kõik eelmainitud nõustajad jäid vaatlejatele silma ka väga heade usalduse loomise osaoskuste poolest, mistõttu saab näha seoseid usalduse loomise ja info kogumise vahel ehk selleks, et klient end nõustajale avaks, peab olema loodud usalduslik koostöösuheline.

*Koostöö on väga hea, klient usaldab oma äriplaani detaile nõustajale ja nõustaja oskab oma varasemale ettevõtluse kogemusele tuginedes suunata klienti mõtlema ka kriitilistele aspektidele, infot koguma ja täpsustama ././ Nõustaja kasutab aktiivse kuulamise võtteid – kasutab ümbersõnastamist andes rääkijale teada, kuidas temast aru saadi ning teeb aegajalt kokkuvõtteid vestluse fookuse säilitamiseks. Nõustaja pöörab kliendi tähelepanu võimalikele takistustele, asjaolule, et äriplaan võib raha sisse tuua hooajaliselt ning tuleks kaaluda võimalusi sel perioodil sissetuleku teenimiseks. (Grünbaum, TVK N02, klient dda9ac)*

Fookuse hoidmist töö teemadel on töövahenduskonsultantide vaatlustulemustel hinnatud väga heaks neljal korral ning kahel korral ei olnud võimalik hinnata (tabel 5). Nõustajate N01 ja N02 kliendikohtumised on kirjeldatud enamjaolt töökesksetena, kliendid ei kaldunud tööteemadest kõrvale, nõustajad olid enamasti kuulaja rollis ning juhtisid vestlust vähesel määral, mistõttu ei olnud võimalik hinnata nõustajate fookuse hoidmise oskust. Juhtumikorraldajate fookuse hoidmist on hinnatud väga heaks neljal korral ning heaks kahel korral (tabel 6).

Kliendi tugevuste ja takistuste leidmist tööotsingutel on töövahenduskonsultantide vaatlustulemustel hinnatud väga heaks kolmel korral, heaks kahel korral ning rahuldavaks ühel korral (tabel 5). Juhtumikorraldajate vaatlustulemustel on antud kategooriat hinnatud väga heaks neljal korral, heaks ühel korral ning rahuldavaks ühel korral (tabel 6). Töökeskse nõustamise põhimõtete (2015) alusel on nõustajate roll märgata klientide võimalusi ja vajadusi ning pakkuda õigeaegselt abi, mida kliendid tööle saamiseks ja töötamiseks vajavad. Antud kriteeriumi juures on näha seost infokogumise oskusega – mida parem info kogumise ja täpsustamise oskus on nõustajal, seda rohkem on nõustajal teavet, mille pinnalt selekteerida ning analüüsida kliendi tugevusi ning takistavaid tegureid. Nõustajad, kelle puhul on kliendi tugevuste ja takistuste leidmist hinnatud väga heaks, nende vestluse juhtimist ja fookuse hoidmist on hinnatud samuti väga heaks.

*Nõustaja küsib täpsustavaid küsimusi eelnevate töökogemuste kohta, kuidas kandideeris, mis ta arvab, miks klient osutus valituks, kuidas kliendile töö meeldis ning mis sai takistuseks töölt lahkumisele. Seeläbi kaardistab nõustaja koos kliendiga kliendi tugevused ja nõrkused ning märgib need ka infosüsteemi. (Grünbaum, JK N08, klient a59d6c)*

Nõustaja kasutab kliendiga vestluses palju avatud küsimusi, et klient saaks ise oma sammudest rääkida. Klient kaldub tööteemadel kõrvale, nõustaja toob teemad alati tagasi tööotsingutele. Klient on mures, et ei leia tööd ning ei saa tagasisidet kandideerimistele. Nõustaja uurib, mis võib olla takistuseks. Klient on mures, et tal puudub töökogemus Eestis ning tööandjad ei hinda tema Austraalia töökogemust. Nõustaja pakub välja, et nad võiksid koos kliendiga kaardistada huvipakkuvad positsioonid ning seejärel uurida, kas mõni tööandja on valmis pakkuma tööpraktikat, kus klient saaks tõestada oma motiveeritust ning õpivõimet. (Padjus, JK N06, klient d86867)

**Tabel 5** Info kogumine ja tööle keskendumine töövahenduskonsultantide näitel

Märkus: “+” tähistab, et vaatleja on vaatlusprotsessis tuvastanud vastavuse kirjeldatud ootusele ning “+” tähiste arv sümboliseerib mitmel nõustamisseanssil on vastav ootus täidetud. Antud hinnangu skaala osaoskustele on järgnev: 4- väga hea, 3- hea, 2- rahuldav, 1- kesine, 0- ei ole võimalik hinnata.

	N01	N02	N03	N04	N05	N06
<b>vestluse juhtimine</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
suunab vestlust kliendilt vajaliku info saamiseks	++	+++ +	++	+++ +	+++ +	+++ +
kasutab avatud kontekstipõhiseid küsimusi	+	+++	+	+++ +	+++	+++ ++
küsib vajadusel ka ebamugavaid küsimusi		+		+	++	++
märkab detaile ja kliendi vihjeid ning küsib nende kohta täpsustavaid küsimusi - ei lepi ebamäärase infoga		+++ +		+++	+++	+++ +
<b>fookuse hoidmine</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
ei lase kliendil tööteemadelt eemale kalduda, haarab kinni tööga seotud vihjetest kliendi jutus ja kasutab neid		++		++	++	++
tööga mitte seonduvat juttu kuulates leiab sellest tugevusi, mida saab tööotsingutel kasutada ning annab neist kliendile märku					+	+
<b>tugevuste ja takistuste leidmine</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
leiab kliendi jutust tööle saamist soodustavaid ning seda takistavaid asjaolusid	+++	+++	++	+++	+++ +	+++
pöörab kliendi tähelepanu leitud tugevustele, ei ignoreeri takistusi	++	+++		+	+++	+++ +
märkab muutusi kliendi jutus või käitumises ning pöörab neile tähelepanu	+	+			+	
toetab kliendi tööga seotud positiivseid uskumusi	+	+++	+	+	+	++

**Tabel 6** Info kogumine ja tööle keskendumine juhtumikorraldajate näitel

Märkus: “+” tähistab, et vaatleja on vaatlusprotsessis tuvastanud vastavuse kirjeldatud ootusele ning “+” tähiste arv sümboliseerib mitmel nõustamisseanssil on vastav ootus täidetud. Antud hinnangu skaala oskustele on järgnev: 4- väga hea, 3- hea, 2- rahuldav, 1- keskine, 0- ei ole võimalik hinnata. Nõustajate N07, N08, N09, N10 osas on vaadeldud 3 nõustamisseanssi.

	N07	N08	N09	N10	N11	N12
<b>vestluse juhtimine</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
suunab vestlust kliendilt vajaliku info saamiseks	++	+++	+++	++	+++ ++	+++ ++
kasutab avatud kontekstipõhiseid küsimusi	++	+++	++	++	+++ +	+++ ++
küsib vajadusel ka ebamugavaid küsimusi	+	++	+		++	+++
märkab detaile ja kliendi vihjeid ning küsib nende kohta täpsustavaid küsimusi - ei lepi ebamäärase infoga	+	+++	+++		+++	+++ ++
<b>fookuse hoidmine</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
ei lase kliendil tööteemadelt eemale kalduda, haarab kinni tööga seotud vihjetest kliendi jutus ja kasutab neid	+	+	++	+	+++ ++	++
tööga mitte seonduvat juttu kuulates leiab sellest tugevusi, mida saab tööotsingutel kasutada ning annab neist kliendile märku	+	++	+		++	++
<b>tugevuste ja taksituste leidmine</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
leiab kliendi jutust tööle saamist soodustavaid ning seda takistavaid asjaolusid	++	+++	++	+	+++ +	+++ ++
pöörab kliendi tähelepanu leitud tugevustele, ei ignoreeri takistusi	+	+++	+		++	+++ ++
märkab muutusi kliendi jutus või käitumises ning pöörab neile tähelepanu		++			+	++
toetab kliendi tööga seotud positiivseid uskumusi	+++	+++	+++	++	+++	+++

### 3.4 Motiveerimine ja enesetõhususe taju tõstmine

Klientide motiveerimist ja enesetõhususe taju tõstmist on hinnatud kahe alamkategorია alusel: motiveerimine ja positiivsete näidete toomine kliendi enesetõhususe tõstmiseks. Nõustajaid N03 ja N10 antud alamkategoriatel ei hinnatud, sest nõustajad ei kasutanud nõustamisprotsessides klientide motiveerimist ega toonud positiivseid näiteid teiste klientide kogemustest, mistõttu on vaatleja märkinud “ei ole võimalik hinnata”.



Kliendi motiveerimist on töövahenduskonsultantide vaatlustulemustel hinnatud heaks kahel korral ja rahuldavaks kolmel korral (tabel 7). Juhtumikorraldajate motiveerimise oskusi on hinnatud väga heaks kolmel korral, heaks ühel korral ning rahuldavaks ühel korral (tabel 8).

Kuigi töötukassas eeldatakse, et nõustajad motiveerivad kliente igal tasemel, on juhtumikorraldajate klientideks need kliendid, kes vajavad rohkem tuge ning motiveerimist ja töövahenduskonsultantide klientidelt oodatakse rohkem kliendipoolset aktiivsust tööotsingutel. Antud asjaolu võib põhjendada ka juhtumikorraldajate teadlikumat motiveerimise tehnikate kasutamist ning kõrgemaid tulemusi motiveerimise hindamisel. Võttes arvesse nõustajad, kelle puhul on vaatlustulemustel märgitud kliendi motiveerimise elemente vähemalt ühel korral, näeme, et töövahenduskonsultandid motiveerisid oma kliente 11-l kliendikohtumisel 25-st ehk 44 %-l ning juhtumikorraldajad 16-l kliendikohtumisel 19-st ehk 84 %-l.

Klientide motiveerimisel on oluline, et nõustajad oleksid teadlikud kliendi eesmärkidest ning vajadustest ning kasutaksid kliendi eripärasid arvestades teda motiveerivaid argumente. Antud tingimus eeldab, et nõustajal on kliendi usaldus, nõustamise käigus on kogutud kliendi kohta informatsiooni ning koos kliendiga on nõustajal tegevuskava ehk siht, kuhu koostöös liigutakse. Töövahenduskonsultandi N01 vaatlustel on tuvastatud kliendi motiveerimise elemente, kuid teisalt on tuvastatud vähene vestluse juhtimine, fookuse hajumine ning tegevuskava puudumine, mis seab kahtluse alla, kas nõustaja on teadlik kliendi eesmärkidest ning vajadustest.

*Klient omab pikaagest kogemust kvaliteedivaldkonnas, kuid erialane haridus on jäänud lõpetamata, mistõttu on enda valdkonnas töö otsimine keerukas. Klient tõdeb pöördumisel, et on tööotsinguid laiendanud ja vaatab pakkumisi ka lihtsamatele töödele ning ka palgapiiris on järele andnud ././ Kui klient räägib eriala puudumisest, võiks nõustaja välja tuua, et kogemusel on samuti oluline roll ning võiks mõelda, kuidas seda motivatsioonikirjas esile tõsta, et tööintervjuule pääseda. Nõustaja ei ole palunud esitada kliendil kandideerimisdokumente, koos ei ole analüüsitud tööpakkumisi ning seetõttu on keeruline hinnata, miks klienti töövestlusele ei kutsuta ././ Seesugune info annaks ainekliendi motiveerimiseks ja*

*enesetõhususe taju tõstmiseks, kohtumiste eesmärgistamiseks ja süstematiseerimiseks. (Grünbaum, TVK N01, klient ac57b9)*

Kliendi negatiivsed väited on üheks motiveerimise vajalikkuse indikatsiooniks ning üheks võimalikuks tehnikaks on kliendi negatiivse jutu ümbersõnastamine, positiivsemaks pööramine ehk kliendi abistamine võimaluste nägemiseks, innustamine tegevuste läbiviimiseks.

*Klient kirub Eesti riigi süsteemi – hambad valutavad, aga keegi ei maksa. Nõustaja püüab leida positiivsest töötamisest /../ kliendi negatiivse jutu sidumine töö olulisusega /../ Nõustaja kasutab ümbersõnastamise tehnikat: “Nagu sa välja tõid, on sul hammastega probleem, mis sa arvad, kas töötamine võiks olla üks variant probleemi lahendamiseks, saaksid kasutada oma sissetulekut vähehaaval hammaste parandamiseks”. (Grünbaum, JK N07, klient a57086)*

*Kliendil on operatsioonist tingituna tervisega probleeme ning tema kodus olemise tõttu on ta sunnitud hoidma lapselast, kellel on samuti nõrk tervis. Klient tunneb end kasutuna, väsinuna, soovib tööd leida, kuid see on keeruline ning samuti ei soovi peret alt vedada. Nõustaja julgub pakkuda ebapopulaarseid lahendusi ehk soovitab psühholoogilist nõustamist, tehes seda väga delikaatselt ning tuginedes teiste klientide kogemustele. Klient esmalt ehmub, kuid nõustaja selgitab, et teenust osutavad kogenud psühholoogid ning toob näite, et kui klient käis tööklubi teenusel, siis seda viis läbi sama inimene, kes pakub töötukassale ka psühholoogilise nõustamise teenust. Klient tunnistab, et talle tööklubi teenus väga meeldis ning inimene jättis väga professionaalse mulje ning usub, et selle inimesega võiks tal tekkida suheldes hea kontakt. (Grünbaum, JK N09, klient a67d99)*

Positiivsete näidete toomine vastavas kontekstis on üheks võimaluseks kliendi enesetõhususe tunnetamise tõstmisel ehk aitab kliendil näha, et tema ümber on veel inimesi, kes on sarnases olukorras ning neil on õnnestunud sellest välja tulla. Seetõttu on vaatlejad loetlenud kõik korrad, kus nõustajad on kliendikohtumistel toonud välja asjakohaseid positiivseid näiteid ning tunnustanud nõustajaid hinnates osaoskuse kasutamist väga heaks. Kui positiivseid näiteid ei kasutatud, on vaatlejad märkinud: “ei ole võimalik hinnata”. Töövahendus konsultantidest tõid kliendikohtumistel nõustajad N01 ja

N02 positiivseid näiteid, esimene neist kahel korral ning teine ühel korral, mis teeb kõigist töövahenduskonsultantide kliendikohtumistest 10% (tabel 7). Juhtumikorraldajatest paistsid silma nõustajad N08, N09, N11 ja N12, tuues positiivseid näiteid kliendikohtumistel kokku kuuel korral ehk 27,3 %-l kohtumistest (tabel 8).

*Klient toob välja, et vene keele oskus ei ole tal hea, kuid väga paljudel ametikohtadel seda oodatakse. Nõustaja arvab, et kandideerida tasuks ikka, jõudes vestlusele saab selle välja tuua ning võib selguda, et vene keele oskus ei ole primaarne ././ Näiteks üks klient kandideeris müügiesindajaks ning seal oli vene keele nõue kõrgtasemel. Vestlusel aga selgus, et kuna ettevõttes on mitu vene keele oskusega müügiesindajat, siis vene keele oskuse puudumine ei ole takistuseks, kuna kliendid on võimalik vastavalt suhtluskeelele jaotada. (Grünbaum, TVK N01, klient a57dbc)*

**Tabel 7** Motiveerimine ja enesetõhususe taju tõstmine töövahenduskonsultantide näitel

Märkus: “+” tähistab, et vaatleja on vaatlusprotsessis tuvastanud vastavuse kirjeldatud ootusele ning “++” tähiste arv sümboliseerib mitmel nõustamisseanssil on vastav ootus täidetud. Antud hinnangu skaala osaoskustele on järgnev: 4- väga hea, 3- hea, 2- rahuldav, 1- kesine, 0- ei ole võimalik hinnata.

	N01	N02	N03	N04	N05	N06
<b>motiveerimine</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
enne motiveerimist on teadlik kliendi eesmärkidest ning vajadustest, kasutab kliendi eripärasid arvestades teda motiveerivaid argumente	+	++		++	++	++
tunnustab klienti proportsionaalselt tegelike saavutuste või jõupingutuste eest	++	+		+	+	+
leiab kliendi negatiivsetest väidetest positiivset, kasutab ümbersõnastamist kliendi negatiivse jutu positiivsemaks pööramiseks		+			+	+
aitab näha võimalusi, innustab klienti tegevuste läbiviimisel	++	++		+	++	+++
<b>positiivsete näidete toomine</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
toob näiteid teiste sarnases olukorras olnud inimeste edust või enda kogemusest, võimalusel kasutab statistikat või fakte positiivsete näidete toomiseks või argumenteerimiseks	++	+				

**Tabel 8** Motiveerimine ja enesetõhususe taju tõstmine juhtumikorraldajate näitel

Märkus: “+” tähistab, et vaatleja on vaatlusprotsessis tuvastanud vastavuse kirjeldatud ootusele ning “++” tähiste arv sümboliseerib mitmel nõustamisseanssil on vastav ootus täidetud. Antud hinnangu skaala oskustele on järgnev: 4- väga hea, 3- hea, 2- rahuldav, 1-

kesine, 0- ei ole võimalik hinnata. Nõustajate N07, N08, N09, N10 osas on vaadeldud 3 nõustamisseanssi.

	N07	N08	N09	N10	N11	N12
<b> motiveerimine </b>	<b> 2 </b>	<b> 4 </b>	<b> 4 </b>	<b> 0 </b>	<b> 3 </b>	<b> 4 </b>
enne motiveerimist on teadlik kliendi eesmärkidest ning vajadustest, kasutab kliendi eripärasid arvestades teda motiveerivaid argumente	+	+++	+++		++	+++
tunnustab klienti proportsionaalselt tegelike saavutuste või jõupingutuste eest	+	+++	+++		+	+++ +
leiab kliendi negatiivsetest väidetest positiivset, kasutab ümbersõnastamist kliendi negatiivse jutu positiivsemaks pööramiseks	+	+				+
aitab näha võimalusi, innustab klienti tegevuste läbiviimisel	++	+++	+++		+++	+++ ++
<b> positiivsete näidete toomine </b>	<b> 0 </b>	<b> 4 </b>	<b> 4 </b>	<b> 0 </b>	<b> 4 </b>	<b> 4 </b>
toob näiteid teiste sarnases olukorras olnud inimeste edust või enda kogemusest, võimalusel kasutab statistikat või fakte positiivsete näidete toomiseks või argumenteerimiseks		++	++		+	++

### 3.5 Tegevuskava koostamine

Tegevuskava koostamist on hinnatud kahe alamkategoria alusel: koostöö kliendiga ning eesmärgistamine.

Koostööd kliendiga tegevuskava koostamisel on hinnatud töövahendus konsultantide vaatlustulemustel väga heaks kolmel korral, heaks ühel korral ning kesiseks kahel korral (tabel 9). Juhtumikorraldajate koostööd on hinnatud väga heaks kahel korral, heaks kolmel korral ning rahuldavaks ühel korral (tabel 10).

Töökeskse nõustamise põhimõtete (2015) alusel on vajalik igal nõustamisel käsitleda eelmisel nõustamisel kokkulepitud tegevus, sealhulgas mida ja kuidas on klient töö leidmiseks teinud. Vastavalt töövahendus konsultantide vaatlustulemustele on kliendikohtumisel tegevuskava vaadatud üle 13-l korral 30-st ehk 43,3 %-l ning juhtumikorraldajate kliendikohtumistel 20-l korral 22-st ehk 90,9 %. Lisaks on töökeskse nõustamise põhimõtete (2015) alusel oluline luua võimalusi, kus klient ise analüüsib oma tööotsingutega seotud kogemusi, õnnestumisi ja raskusi ning seab endale järgmisi eesmärgi. Tegevuskava peab arvestama kliendi vajadusi, oskusi, võimeid ja emotsionaalset seisundit ning tegevuskava peab olema koostatud koostöös kliendiga. Väga head oskust

koostöös kliendiga tegevuskava koostamisel näitasid töövahenduskonsultandid N02, N05 ja N06 ning juhtumikorraldajad N08 ja N12. Nõustaja N02 puhul saab välja tuua väga hea oskuse kliendi võimelike piirangute analüüsimisel ning alternatiivide kaalumisel, mis annab võimaluse pakkuda kliendile võimalikke lahendusi ning põhjendada neid läbi eesmärgi.

*Ebakindlust tekitab see, et kliendi varasem töökogemus on olnud ühekülgne. Kuna nõustaja on varasemalt kogunud infot kliendi eelneva töökogemuse ja tööülesannete kohta, siis toob ta välja selle, et kuigi klient on töötanud pikalt ühes ettevõttes, siis tema töö iseloom oli väga mitmekülgne ning oluline on töövestlusel see välja tuua. Samuti on hea võimalus kogutud kogemused motivatsioonikirjas lahti kirjutada. Kliendiga vaadatakse üle kokkulepitud tegevused ning järgmiseks korraks palub nõustaja edastada ühele tööpakkumisele koostatud motivatsioonikirja, kus klient saaks oma tugevused lahti kirjutada. Klient arvab, et see on tehtav ning annab märku, et see oleks väga tore, kui keegi kõrvaltvaataja pilguga tema kirjutise üle vaataks. (Grünbaum, TVK N02, klient ac0797)*

Põhjused, et kliendikohtumised toimuvad enamjaolt kord 30 päeva jooksul, on äärmiselt oluline, et klient lahkuks nõustamiselt teadmisega, mis tal tuleb selle aja jooksul teha selleks, et liikuda töö leidmisele lähemale, mistõttu on oluline, et nõustaja kontrolliks, kas kokkulepitud tegevused on kliendile mõistetavad, jõukohased ning klient mõistaks nende vajadust ning kirjutaks tegevused lahti ka individuaalses tööotsimiskavas.

*Nõustamise lõpus võtab nõustaja räägitu kokku, lepatakse kokku edasised sammud, koos tegevused ees märgistatakse, nõustaja paneb plaani kirja, seejärel küsib nõustaja üle, milles nad kokku leppisid, et saada tagasisidet, kas mõlemad osapooled mõistsid üheselt ning seejärel palub nõustaja kliendilt kokkulepitud tegevustele allkirja. (Grünbaum, JK N08, klient d8c097)*

Töövahenduskonsultant N04 kontrollib küll, kuidas klient kokkulepetest aru sai, kuid ei fikseeri kokkuleppeid individuaalses tööotsimiskavas ning ei anna uuendatud tegevuskava kliendile kaasa, mille tulemusel võib juhtuda, et klient unustab kokkulepitud tegevused, tal võib tekkida hirm sanktsioonide ees ning klient võib jätta järgmisel korral pöördumata.

*Suuliste kokkulepete tegemine ja kokkulepete kordamine läbi kliendi ehk “palun selgitage, kuidas Teie saite aru, mis me kokku leppisime” /../ Oleks võinud tööotsimiskava uuendada ja kirjalikult uued kokkulepped sõlmida. (Padjus, TVK N04, klient 50acb6)*

Kokkulepitud tegevuste eesmärgistamist on hinnatud töövahenduskonsultantide vaatlustulemustel väga heaks kahel korral, heaks ühel korral, rahuldavaks ühel korral ning kahel korral on märgitud tulemuseks “ei ole võimalik hinnata” (tabel 9). Põhjuseel, et nõustajad N01 ja N03 ei vaadanud kliendikohtumistel üle kokkulepitud tegevuskava ning ei sõlmitud uusi kokkuleppeid, ei olnud vaatelejal võimalik hinnata ka tegevuste eesmärgistatust. Juhtumikorraldajate tegevuste eesmärgistamist on hinnatud väga heaks ühel korral, heaks kolmel korral, rahuldavaks ühel korral ning kasinaks samuti ühel korral (tabel 10).

Tegevused peavad olema eesmärgistatud ning need peavad olema kliendile selged, mõõdetavad, kliendi poolt aktsepteeritud, realistlikud ning tähtajaga.

*Meeldis, et koos vaadati üle tegevuskava, kuna eesmärgiks on ettevõtluse alustamise toetuse taotlemine ning tänaseks on jõutud nii kaugemale, et äriplaani hakkab valmis saama, siis pandi paika äriplaani esitamise tähtaeg, kõik kokkulepitud tegevused on eesmärgistatud, selged ja mõõdetavad ning need on püstitatud koostöös kliendiga. (Grünbaum, TVK N02, klient dda9ac)*

Kõige vähem oli täidetud ootus, et tegevuskava lähtub koos kliendiga püstitatud peaesmärgist ning vahe-eesmärkidest, 11-l korral 52-st ehk 21,2 %-l, kuid laiemalt tõlgendades võiks arvestada, et peaesmärgiks on kliendi tööle rakendumine ehk sobiva töö leidmine ning kõik selle eesmärgi nimel kokkulepitud tegevused on vahe-eesmärgid.

**Tabel 9** Tegevuskava koostamine töövahenduskonsultantide näitel

Märkus: “+” tähistab, et vaateleja on vaatlusprotsessis tuvastanud vastavuse kirjeldatud ootusele ning “+” tähistate arv sümboliseerib mitmel nõustamisseanssil on vastav ootus täidetud. Antud hinnangu skaala osaoskustele on järgnev: 4- väga hea, 3- hea, 2- rahuldav, 1- kesine, 0- ei ole võimalik hinnata.

	N01	N02	N03	N04	N05	N06
<b>koostöö kliendiga</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>



### 3.6 Tagasiside vaatlusprotsessile

Kõik töövahenduskonsultandid ja juhtumikorraldajad, kelle tegevusnäitajaid hinnati töökeskse nõustamise mudeli alusel üldiselt heaks või väga heaks, töid tagasisidena vaatlusprotsessile välja, et vaatlusprotsess koos tagasiside andmisega annab neile kindlust ja julgustust, et ollakse õigel teel ning kasutatakse nõustamistehnikaid ootuspäraselt. Juhtumikorraldaja N08 tõi välja, et seesugune tagasisidestamise protsess ning tähelepanu pööramine nõustamisoskustele ja heade kogemuste jagamine on oluline.

*Olen töökeskse nõustamise põhimõtteid koolituse käigus omandanud ning olin ise ootusärev, kas mõnda neist põhimõtetest ka reaalselt jälgin. Mõnevõrra üllatusena, kuid siiski igati positiivsena sain tagasisidet, et kasutangi võtteid, mis kliendi nõustamisel töökesksuse ja efektiivsuse tagavad. Meeldis, et vaatleja sõnastas, milliseid võtteid ma kasutan. See andis juurde kindlust, et teen oma tööd õigesti ja tõhusalt. Meeldis, et vaatleja jälgis detailselt, mida teen ning sedavõrd laiapäheolisem tundus mulle ka tema tagasiside. Mõne asja juures mõtlesin positiivsele tagasisidele tuginedes, et peaksin ka edaspidi rohkemgi sarnaseid käitumisvõtteid kasutama. Julgust ja julgustust andis see mulle enim. (TVK N04)*

*Tore oli saada positiivset tagasisidet. Kui keegi kinnitab, et olen õigel teel, oman õigeid töövõtteid, saan innustust oma tööd jätkata. Juhtumikorralduses on „paid“ ehk tihedaminigi vaja saada, tulenevalt raskematest klientidest. (JK N11)*

*Ma olen juhtumikorraldajana töötanud üle kümne aasta, kuid siiani tunnen, et igapäev õpin midagi uut /../ Minu meelest on vajalik, et töötukassas oleks ühtne teadmine, missugust nõustamist me klientidele pakume, millest lähtume ning nõustamisoskustele tähelepanu pööramine ja heade kogemuste jagamine majasiseselt on oluline ning aitab inimesi paremini tööle suunata. (JK N08)*

Positiivselt võeti vastu ka tagasiside, mida võiks teha teisiti, pakkudes nõustajale seeläbi tuge, et protsessis ei olda üksi ning organisatsioon on valmis koostöös nõustajate arengusse panustama ning seeläbi toetama soovitud eesmärkide saavutamist.



*Sellisel kujul tagasiside andmine on nagu individuaalne koolitus, läbi mille on hea mõtestada oma arengukohad. Ise ei pruugi kõike tähele panna ja kõrvaltvaataja pilk on vajalik. (TVK N01)*

*Minu vaatenurgast väga hea kogemus, et pärast koolitusi keegi su tööd n.ö üle vaatab. Annab endale ka kindlustunde, et teed õigesti ja õiget asja. Hea on saada ka vastukaja, mis võiks teha teisiti, paremini. (TVK N06)*

*Ma olen väga tänulik, et oskasid nii hästi pöörata tähelepanu osaoskustele, mida ma ise ei pane tähele ././ Ma väga hindasin võimalust arutada varjutatavate tegevuste teemal. Nii, et mina sain sellest protsessist ka praktilist tuge ja häid mõtteid ././ See on väga hea, et meil oli aega arutada kliendilugusid ning analüüsida, mis läks hästi, mida veel saaks teha edaspidi. (JK N12)*

Kui enamasti tunni end vaatluse alguses siiski ebamugavalt ning ebakindlalt, sest nõustajad polnud harjunud kõrvaltvaataja pilguga, unustati vaatleja juuresolek peatselt ning nõustamine kulges tavapärasel rütmis edasi. Töövahenduskonsultant N06 märkas mõne kliendi puhul, et kõrvaltvaataja pilgu all ei olnud nii avatud, kui kahekesi vesteldes, teised nõustajad seda välja ei toonud.

*Algselt tundsin end pisut ebakindlalt, sest teadmine, et keegi jälgib mu tööd tekitab teatavat ebamugavustunnet. Pärast esimese kliendi teenindamist ebakindlus kadus ning edasi kulges varjutamine tavapärasel tööritmis. Varjutamise õhkkond oli igati positiivne ja sõbralik, ka sellel oli oma roll ebakindluse hajutamisel. (TVK N04)*

*Ikka on pisut ärevust tekitav, kui keegi istub selja taga ja jälgib töötegemist, kuid kui klient lauas istus, unustasin ma täiesti, et viibid sealsamas ning keskendusin kliendile ja tema nõustamisele. (TVK N05)*

*Vastutustunne oli minul natuke suurem, kui tavaliselt, et kõik ikka hästi välja tuleks. Kliendi seisukohalt märkasin mõne kliendi puhul ikka kapseldumist, kuigi vaatleja oli neutraalne, istus kaugemal. Kliendil on juba paari vastuvõtu jooksul tekkinud side ja kui keegi võõras pealt kuulab, siis ei olnud nad nii avameelsed. (TVK N06)*

#### 4. JÄRELDUSED JA ARUTELU

Antud uurimuse eesmärk oli välja selgitada, kuidas Eesti Töötukassas töötavad töövahenduskonsultandid ja juhtumikorraldajad kasutavad töös töötutega töökeskse nõustamise oskuseid ning hinnata tegevusnäitajate alusel, millised on peamised takistused erinevate nõustamistehnikate rakendamisel. Käesolevas peatükis käsitletakse uuringu peamisi tulemusi ning analüüsitakse nendevahelisi seoseid, tuues välja peamised järeldused ning ettepanekud. Magistritöö autor juhib tähelepanu, et uurimuse tulemusi ei saa laiendada kogu Eesti Töötukassa nõustajate tööle, põhjusel, et valmisse kuulus vaid 5% töövahenduskonsultantidest ning 4% juhtumikorraldajatest. Sellegipoolest annab uuring ülevaate nõustamisoskuste hindamisest ja nõustamistehnikate rakendamisest.

Tuginedes uurimistulemustele ei tuvastatud ühtegi tegevusnäitajat, mida vaadeldud nõustamiskohtumiste jooksul üksi nõustaja ei oleks kasutanud või mille sooritust oleks kõigi nõustajate lõikes hinnatud madalalt, mistõttu võib järeldada, et tegevusnäitajad on asjakohased ning nõustajad on võimelised neid nõustamisprotsessis kasutama. Lisaks ei leitud olulisi erinevusi nõustamisoskuste tegevusnäitajates ametikohapõhiselt ehk võrreldes töövahenduskonsultantide ja juhtumikorraldajate töökeskse nõustamise oskuseid. Mõningad erinevused ilmnid klientide motiveerimise ja enesetõhususe tunnetamise toetamisel ning tegevuskava koostamise tegevusnäitajates, kus juhtumikorraldajate tulemused olid paremad. Sellegipoolest ilmnid erinevused pigem individuaalselt ning toetudes uurimistulemustele saab järeldada, et nõustamistehnikad olid omavahelises sõltuvuses ehk nõustajad, kelle usalduse loomise ja info kogumise tegevusnäitajaid hinnati madalalt, demonstreerisid klientide motiveerimist, enesetõhususe taju tõstmist ning tegevuskava koostamist samuti limiteeritult ning vaatlejad märkisid võimalikud arengukohad läbi enamuse tegevusnäitajatest. Eelmainitud tulemusest võib järeldada, et kliendi motiveerimise ja enesetõhususe taju tõstmise ning kliendiga jõukohase tegevuskava koostamise eelduseks on usaldusliku koostöösuhte loomine ning seeläbi vajaliku info kogumine kliendi eesmärkidest, tugevustest ning arengukohtadest. Ka toetudes kirjandusele saab välja tuua, et kui inimene nõustajat ei usalda, pole ta avatud nõustaja teadmiste, kogemuste ja oskuste mõjule. Olles võitnud kliendi usalduse, on nõustajal lihtsam kliendi olukorrast aru saada, klient on valmis oma probleemist rääkima ning uusi

lahendusi proovima, mistõttu tekib nõustajal võimalus klienti tema teekonnal toetada. (McLeod, 2007, 207-209) Professionaalne nõustaja ei ole ainult hea suhtlemisoskusega, ta omab kõiki vajalikke oskuseid, alates aktiivsest kuulamisest, probleemilahendamise suutlikkusest kuni hea motiveerimise oskuseni (Bates & Stevenson, 1998).

Usaldusliku ja tugeva koostöösuhte loomine on lahenduskeskse nõustaja esimene ülesanne, mistõttu peab nõustaja olema teadlik oskustest, mis on vajalikud tugeva eesmärgi saavutamisele orienteeritud liidu loomiseks (Bezanson, 2004). Usalduse loomist hinnati kolme alamkategoria alusel: kliendisuhete loomine, aktiivne kuulamine ning kliendi aktsepteerimine. Antud alamkategoriate tegevusnäitajatest oli kõige nõrgemalt esindatud kohtumiseks ettevalmistumine. Nõustamiskohtumise ettevalmistamine aitab tuletada meelde eelneval korral räägitut, mõelda läbi olulised teemad ja nõustamise fookus ning säilitada rahu ja enesekindlus nõustamiskohtumise vältel (McLeod, 2007, 207-209), mistõttu võib järeldada, et nõustamiseelne ettevalmistus on eriti oluline keerulisemate klientide puhul ning nende klientide puhul, kes vajavad rohkem tuge ning motiveerimist. Kuigi Eesti Töötukassas toetab nõustajaid nende töös infosüsteem, mis pakub head ülevaadet eelmistest kohtumistest kliendiga, tuleks siiski fookuses hoida vajadust enne kliendikohtumist ülevaade saada, selleks, et kohtumisel pühenduda täielikult kliendile. Väga heaks hinnati nõustajate oskust end kliendile arusaadavalt väljendada, kuid arengukohana nähti antud tegevusnäitajat nõustajate puhul, kellel oli keeruline end võõrkeeles ehk vene keeles väljendada. Nõrk keeleoskus avaldus läbi kogu nõustamissessiooni, alates usalduse loomisest, lõpetades motiveerimise ja tegevuskava koostamiseni. Samuti saab välja tuua, et nõustajad, kelle aktiivse kuulamise oskust hinnati kõrgelt, näitasid häid tulemusi läbi kõigi tegevusnäitajate – klientide julgustamisel, kliendi emotsioonide peegeldamisel, ümbersõnastamisel ning kokkuvõtete tegemisel. Seevastu nõustajad, kelle aktiivse kuulamise oskust hinnati madalalt, ei tulnud esile läbi ühegi tegevusnäitaja. Toetudes erialakirjandusele saab välja tuua, et keelekasutus mängib nõustamises olulist rolli, see peab olema sidus, täpne, tähendusrikas ning peab kandma nõustamise eesmärki (Miller, 2006). Kuigi nõustajate värbamisel eeldatakse eesti ja vene keele oskust ning soovitatav on inglise keele oskus, näitas uuring, et kõik nõustajad ei pruugi pakkuda võrdväärset abi võõrkeeles, mistõttu võiks kliendiportfellide koostamisel arvestada nõustaja suutlikkust erinevates keeltes kliente nõustada.

Mitte ükski nõustamistehnika ei varja nõustaja puudulikku kuulamisoskust ning usu puudumist sellesse, et klient teab mis on talle hea. Selle asemel, et koheselt süveneda kliendi hetkeolukorda, võtab lahenduskeskne nõustaja aega koguda kliendi kohta teavet. (Bezanson, 2004) Info kogumist ja tööle keskendumist hinnati antud uuringus kolme alamkategoria alusel: vestluse juhtimine, fookuse hoidmine ning kliendi tugevuste ja takistuste leidmine. Vestluse juhtimine vajaliku info saamiseks on oluline seetõttu, et vastasel korral ei ole nõustajal piisavalt ainet, mida kasutada klientide motiveerimisel ning kliendiga koostöös tegevuskava koostamisel. Nõustajad, kelle vestluse juhtimist hinnati kõrgelt, said häid tulemusi ka usalduse loomise tegevusnäitajate alusel, mistõttu saab näha seoseid usalduse loomise ja info kogumise vahel ehk selleks, et klient end nõustajale avaks, peab olema loodud usalduslik koostöösuhet. Töökeskse nõustamise põhimõtete (2015) alusel on nõustajate roll märgata klientide võimalusi ja vajadusi ning pakkuda õigeaegselt abi, mida kliendid tööle saamiseks ja töötamiseks vajavad. Antud kriteeriumi juures on näha seost infokogumise oskusega – mida parem info kogumise ja täpsustamise oskus on nõustajal, seda rohkem on nõustajal teavet, mille pinnalt selekteerida ning analüüsida kliendi tugevusi ning takistavaid tegureid. Nõustajad, kelle puhul on kliendi tugevuste ja takistuste leidmist hinnatud väga heaks, nende vestluse juhtimist ja fookuse hoidmist on hinnatud samuti väga heaks.

Klientide motiveerimist ja enesetõhususe taju tõstmist hinnati kahe alamkategoria alusel: motiveerimine ja positiivsete näidete toomine kliendi enesetõhususe tõstmiseks. Antud alamkategoria tulemustel oli näha väikest erinevust töövahenduskonsultantide ja juhtumikorraldajate vahel ehk nõustamissessioonidel kasutasid juhtumikorraldajad rohkem antud tegevusnäitajaid. Kuigi töötukassas eeldatakse, et nõustajad motiveerivad kliente igal tasemel, on juhtumikorraldajate klientideks need kliendid, kes vajavad rohkem tuge ning motiveerimist ja töövahenduskonsultantide klientidelt oodatakse rohkem kliendipoolset aktiivsust tööotsingutel, mis võib põhjendada eelmainitud tulemust.

Tegevuskava koostamist hinnati kahe alamkategoria alusel: koostöö kliendiga ning eesmärgistamine. Töökeskse nõustamise põhimõtete (2015) alusel on vajalik igal nõustamisel käsitleda eelmisel nõustamisel kokkulepitud tegevusi, sealhulgas mida ja kuidas on klient töö leidmiseks teinud. Antud tegevusnäitaja oli paremini esindatud juhtumikorraldajate puhul ning seeläbi said antud ametiala esindajad paremaid tulemusi vastavas alamkategorias.

Lisaks tõi uurimus välja, et vaatlusprotsess koos kohese tagasiside andmisega nõustamisoskustele tegevusnäitajate alusel pakub nõustajatele kindlust ja julgust, et ollakse õigel teel ning kasutatakse nõustamistehnikaid ootuspäraselt, mis toetab nõustajate enesetõhususe tunnetamist ning seeläbi nõustajate arengut ja kohanemisvõimet tulla toime keerulistes olukordades ning muutustega oma töös. Viitamine arengukohtadele ning võimalike lahenduste välja toomine pakkus nõustajatele kindlust, et protsessis ei olda üksi ning organisatsioon on valmis koostöös nõustajate arengusse panustama ning seeläbi toetama soovitud eesmärkide saavutamist. Ka teaduskirjanduses on paljud autorid pooldanud tagasiside andmist toetamaks õppimisprotsessi ja tulemuslikkust (Holding 1965; Ilgen, Fisher & Taylor, 1979; Goldstein, 1986; Ilgen & Moore, 1987 viidatud Karl, *et al.*, 1993) ning erinevad uuringud tõendavad, et õigeaegne, asjakohane tagasiside parandab töötaja tulemuslikkust (Ilgen, *et al.*, 1979 viidatud Karl, *et al.*, 1993). Samas tuleb arvestada asjaoluga, et inimesed, kellel on madal enesetõhususe tunnetamine, saavad arengukohtadele viitamisest vähem kasu, kui kõrge enesetõhususega inimesed (Karl, *et al.*, 1993), mistõttu peab tagasiside arvestama nõustaja enesetõhususe tunnetamist ning tagasiside andmisel tuleb olla empaatiline ning arvestav.

Uuringu tulemustele ning uuringus osalenute tagasisidele toetudes tegi töö autor ettepanekud töökeskse nõustamise hindamise läbiviimiseks Eesti Töötukassas:

1. õpetada välja spetsialistid, kellel oleks võimekus toetada nõustajate arengut läbi nõustamisoskuste hindamise tegevusnäitajate alusel;
2. viia läbi põhjalik töökeskse nõustamise oskuste hindamine terve organisatsiooni töövahenduskonsultantide ja juhtumikorraldajate seas;
3. hinnatud arenguvajadustele toetudes töötada välja individuaalsetest vajadustest lähtuv jätkukoolitus;
4. tõhustada töötajate kogemuste jagamist, kus professionaalsed nõustajad saaksid õpetada efektiivseid nõustamisvõtteid uutele töötajatele;
5. integreerida töökeskse nõustamise oskuste hindamine tegevusnäitajate alusel uute töötajate väljaõppe programmi, mis võimaldab toetada alustavate nõustajate õpiprotsessi, pakkudes edasiviivat tagasisidet ning reageerida koheselt arenguvajadustele;

6. luua nõustamisoskuste hindamisest ja tagasiside andmisest igapäeva töö osa, toetamaks nõustajate arengut, mitte sundinstrument, mis külvab hirmu ja eneses kahtlemist.

Kokkuvõtvalt saab käesoleva töö põhjal väita, et kuigi nõustamisoskuste hindamine on ajamahukas protsess, mis eeldab nõustamissessioonide vaatlust, nõustamistechnikate kasutamise kaardistamist ning analüüsimist, nõustaja eneserefleksiooni, vaatleja poolset seoste loomist ning edasiviiva tagasiside andmist, on nõustamisoskuste kaardistamine võimalik ning organisatsiooni edasiviiv protsess. Tagasiside andmine nõustamisprotsessile aitab saavutada töötajate teadlikkust oma töö tulemuslikkusest, töö soorituse tugevustest ja arengukohtadest ning pakub tuge ja võimalikke lahenduste leidmist arengukohtadega tegelemiseks ning seeläbi oodatud tulemuste saavutamist. Siinkohal on oluline, et hindaja oleks oma ala ekspert, kes lähtuks tagasiside andmisel enesetõhususe kontseptsioonist, toetades seeläbi nõustajate arengut soosivate hoiakute kujunemist ning õppimisprotsessi.

## KOKKUVÕTE

Tööturg on pidevas muutumises ning seab tööturuasutuste töötajatele väljakutse, toetada klientide tööalast kohanemisvõimet, tegeledes kliendi motivatsiooni ja enesetõhususe tunnetamise toetamisega ning pakkudes igakülgset tuge tööotsingutes. Nii nagu muutub tööturg keerukamaks ja struktureeritumaks ning esitab töötajatele uusi väljakutseid, tõusevad ajas ka tööotsijate ootused tööturuasutute spetsialistidele, mistõttu peab organisatsioon toetama nõustajate järjepidevat õppimisvõimet. Kui töötajad juhivad oma töös teadmatuses ja hirmust, kas nende töösooritus vastab organisatsiooni ootustele, võib see takistada nende arengut ning seeläbi on mõjutatud organisatsiooni eesmärkide saavutamine. Seetõttu on tagasiside oluline, saavutamaks töötajate teadlikkus oma töö tulemuslikkusest, töö soorituse tugevustest ja arengukohtadest ning pakkumaks praktilisi lahendusi arengukohtadega tegelemiseks ning seeläbi oodatud tulemuste saavutamiseks.

Käesolev magistritöö keskendus nõustamismeetoditele ja nõustamistehnikatele, mis aitavad tulemuslikult suunata tööd otsivad inimesed tagasi tööturule, viimaks kokku sobiv töö ja töötaja. Magistritöö teoreetilises osas kirjeldati inimeste töötamise ajendeid ja tööle rakendumist mõjutavaid tegureid, tööotsingute toetamise käsitlusi, kognitiiv-käitumisteraapias ja lahenduskeskses lühiteraapias kasutatavaid nõustamistehnikaid ning nõustamisoskuseid, mis toetavad klientide tööotsinguid, kasvatades nende tööotsingu ja ülekantavaid oskusi, sealhulgas tegeledes uskumustega seotud barjääridega. Samuti kirjeldati töö teoreetilises osas nõustamisoskuste hindamise käsitlusi ning anti ülevaade Eesti Töötukassas rakendatava töökeskse nõustamise põhimõtetest ning kujundati arusaamine nõustaja rollist klientide tööotsingute toetamisel.

Eesti Töötukassas töötavate töövahenduskonsultantide ja juhtumikorraldajate ülesandeks on nõustada, juhendada ja motiveerida tööotsingul inimesi, selgitada välja töötamist soodustavad ja takistavad asjaolud ning hinnata teenuste vajadust ning tagada vajaliku abi osutamine – selleks viiakse läbi töökeskset nõustamist. Klientide nõustamisel on töötukassas kesksel kohal individuaalsetest vajadustest lähtumine, mis pakub eelmainitud ametialade esindajatele suhteliselt suurt tööalast autonoomiat ning paindlikkust, kuid esitab organisatsioonile väljakutse tagada ühtne nõustamiskvaliteet üle Eesti, mis tingib vajaduse monitoorida töötajate nõustamisoskuseid. Magistritöö eesmärgiks oli välja selgitada,

kuidas Eesti Töötukassas töötavad töövahenduskonsultandid ja juhtumikorraldajad kasutavad töös töötutega töökeskse nõustamise oskuseid ning hinnata tegevusnäitajate alusel, millised on peamised takistused erinevate nõustamistehnikate rakendamisel. Uurimuse eesmärgi täitmiseks kasutas töö autor kvalitatiivset uurimismeetodit ning andmeid koguti vaatluse käigus, struktureeritud mudeli alusel. Vaatlus võimaldas vahetut tegevuste ja keskkonna jälgimist, pakkudes seeläbi mõistmist, kuidas tegelikult nõustamiseanss läbi viiakse ehk kogeda nõustamist protsessi käigus, mitte läbi nõustaja mälu ja tõlgenduste. Vaatlused viidi läbi kahe vaatleja poolt ning valimi moodustasid kuus töövahenduskonsultanti ja kuus juhtumikorraldajat, kes moodustavad 4,4% oma ametiala esindajatest Eesti Töötukassas. Kokku vaadeldi 52 nõustamiseanssi ehk vaatluses osales 52 unikaalset klienti.

Uuring kirjeldab, kuidas uuringus osalenud nõustajad kasutavad töökeskse nõustamise oskusi ning püüab leida seoseid, millised on peamised takistused erinevate nõustamistehnikate rakendamisel, kuid uuringu väiksuse tõttu ei saa teha üldistavaid järeldusi kõigi Eesti Töötukassas töötavate töövahenduskonsultantide ja juhtumikorraldajate kohta.

Uuringu tulemusena selgus, et erinevate nõustamistehnikate kasutamine on omavahelises sõltuvuses ehk kliendi motiveerimise ja enesetõhususe taju tõstmise ning kliendiga jõukohase tegevuskava koostamise eelduseks on usaldusliku koostöösuhte loomine ning seeläbi vajaliku info kogumine kliendi eesmärkidest, tugevustest ning arengukohtadest. Nõustajatel, kelle usalduse loomise ja info kogumise tegevusnäitajaid hinnati madalalt, oli arengukohti ka klientide motiveerimisel ning tegevuskava koostamisel. Samuti pööras uurimus tähelepanu asjaolule, et nõustamistehnikate kasutamine eeldab head keelekasutust, mistõttu tuleks pöörata tähelepanu nõustajate keeleoskusele, tagamaks ühtne nõustamiskvaliteet nii eesti-, vene- kui ka inglise keelt kõnelevatele klientidele. Lisaks tõi uurimus välja, et tagasiside nõustamisoskustele annab nõustajatele kindlust ja julgust, et ollakse õigel teel, mis toetab nõustajaid oodatud tulemuste saavutamisel, mistõttu tegi töö autor toetudes uuringutulemustele ning nõustajate tagasisidele ettepaneku luua nõustamisoskuste hindamisest ja tagasiside andmisest igapäeva töö osa, toetamaks nõustajate arengut, kuid eriti oluline on pöörata tähelepanu nõustamisoskuste arendamisele just uute töötajate väljaõppel.



## ***RESUME***

Current Master's thesis "Work-focussed counselling skills in Estonian Unemployment Insurance Fund" focused on the consulting methods and consulting technics that help to direct job-seekers effectively back to the labour market, matching a suitable job and a suitable employee. The task of employment services is to guide and motivate people in searching for work, help to adapt in the changing labour market, and provide necessary help. Exhaustive knowledge of employment sphere is prerequisite for a consultant working in employment service, but to provide effective support, the consultants must also be aware of different counselling methods and be proficient in counselling techniques.

The ever-changing labour market sets a challenge for the labour market specialists, when they should support the professional adaptability of the clients, motivating them and supporting a sense of self-efficacy and offering the comprehensive support in job search. Along with becoming more complicated and more structured, the labour market is ringing for changes in the labour force, which face the new challenges and whose expectations towards the labour market specialists are also growing, therefore organisation should support the continuous ability to learn. When employees are guided in their work by ignorance and they fear if their work performance conforms to expectations of organisation, it may hinder their development and thus achieving organisational goals may also suffer. Therefore, feedback is significant for employees' awareness about their work performance and efficiency, or bottlenecks – for producing practical solutions to problems, and thus to be certain in the expected outcomes.

The tasks of the employment mediation consultants and case managers, working for the Estonian Unemployment Insurance Fund, is to advise, guide and motivate people in search of job, explain beneficial and obstructing circumstances and ensure providing necessary aid – conducting job-centred consultancy. Client consulting in the Estonian Unemployment Insurance Fund is based on the individual approach to needs of job-seekers, which provides to the afore-said specialists of the Fund relatively unrestricted professional autonomy and flexibility, though poses a serious challenge to the organisation, where the uniform quality throughout Estonia is required. Hence, the need to monitor consulting skills of the specialists.

The aim of the master's thesis was to find out how employment mediation consultants and case managers, working in Estonian Unemployment Insurance Fund, use counselling skills in working with the unemployed, and based on activity indicators assess which are the main obstacles in the implementation of different counselling techniques.

To achieve the aim, the author of the research formulated the following tasks:

- proceeding from the theory, to analyse the methods used in consulting of job-seekers and describe the skills, required for effective advising;
- to give an overview of the principles of the Estonian Unemployment Insurance work-focussed consultancy and to create understanding of the adviser's role;
- to analyse work-focussed counselling skills of the Estonian Unemployment Insurance Fund's employment mediation consultants and case managers as well as the obstacles hindering implementation of the counselling technics, supported by the consultant performance indicators based on a work-focussed counselling model;
- to give a summarising overview of the research results, and, proceeding from the research conclusions, to make proposals on assessment of work-focussed counselling skills.

In the theoretical part of the Master' thesis, the author describes human incentives to work and factors influencing employment, overviews job-seeking support, cognitive behavioural therapy and solution-focussed counselling technics, also skills, used in brief therapy consulting, which support client in job search, growing their skills in job search and increasing transferable skills, including dealing with conviction-related barriers. In addition, the theoretical part contains the definitions of the consulting skills assessment and gives an overview of the principles of the Estonian Unemployment Insurance Fund in work-focussed counselling. Besides, a concept was created about the role of consultant in a process of supporting job-seekers.

The empirical research was based on the qualitative method and for gathering data, observation was used, which allows first-hand observation of activities and environment, hence giving an understanding how counselling session is carried out that is to experience counselling in the process not via the counsellor's memory and interpretations. Six

employment mediation consultants and six case managers from Estonian Unemployment Insurance Fund participated in the research and altogether 52 client meetings were observed. Qualitative content analysis in analysing the data.

It became evident from the results of the research that using different counselling techniques is interconnected, meaning that the prerequisite for motivating the client, raising perception of self-efficiency, and composing an appropriate activity plan is creating collaboration based on trust and hence gathering necessary information guided on the client's goals, strengths and development issues. The consultants whose trust-creating and data gathering activity indicators were assessed lower, also had development issues in motivating the clients and composing an activity plan. The research also showed that feedback on counselling skills give the consultants assurance and courage that they are on the right track, which supports the consultants in achieving expected results.

The research explains, how advisors, surveyed in the research, use their work-focussed consulting skills; studies correlations, concerning the major obstructions for implementation of different consulting technics. As the research scope was small, no generalised conclusions can be made that would cover all job medication consultants and case managers of the Fund.

## KASUTATUD KIRJANDUS

- Bandura, A. (1994). *Self-efficacy*. In V. S. Ramachaudran (Ed), *Encyclopedia of human behaviour*, 4, 71-81.
- Bates, M., & Stevenson, P. (1998). Good Counselling is Just Excellent Communication Skills! Or is it? *Counselling Association of Australia Inc. Journal*.
- Behncke, S., Frölich, M., & Lechner, M. (2010). Unemployed and Their Caseworkers: Should They Be Friends or Foes? *Journal of the Royal Statistical Society. Series A (Statistics in Society)*, 173, 1, 67-92.
- Betz, N. E. (2004). Contributions of Self-Efficacy Theory to Career Counseling: A Personal Perspective. *The Career Development quarterly*, 52.
- Bezanson, B. J. (2004). The Application of Solution-Focused Work in Employment Counselling. *Journal of Employment Counselling*, 41, 183-191.
- Bimrose, J., Brown, A., Holocher-Ertl, T., Kieslinger, B., Kunzmann, C., Prilla, M., Schmidt, A. P., & Wolf, C. (2014). Introducing learning innovation in public employment services. What role can facilitation play? *The International Conference on E-Learning in the Workplace 2014*.
- Burwell, R., & Chen, C. (2006) Applying the principles and techniques of solution-focused therapy to career counselling. *Routledge, University of Toronto, Ontario, Canada*.
- Creed, P. A., Machin, M. A., & Hicks, R. E. (1999). Improving mental health status and coping abilities for long-term unemployed youth using cognitive-behaviour therapy based training interventions. *Journal of Organizational Behavior*, 20(6), 963-978.
- Daymon, C., & Holloway, I. (2002). *Qualitative Research Methods in Public Relations and Marketing Communications*. Routledge.
- De Jong, P., & Berg, I. K. (1998). *Interviewing for solutions*. Pacific Grove CA: Brooks/Cole.
- De Jong, P., & Berg, I. K. (2002). *Interviewing for solutions*. Pacific Grove, CA: Thomson Learning Academic Resources Center.
- de Shazer, S. (1988). *Clues: Investigating solutions in brief therapy*. New York: W. W. Norton.
- Eden, D., & Aviram, A. (1993). Self-Efficacy Training to Speed Reemployment: Helping People to Help Themselves. *Journal of Applied Psychology*, 78(3), 352-360.

- Eriksen, K., & McAuliffe, G. (2003). A measure of counsellor competency. *Counsellor Education and Supervision, 43*, 120-133.
- Feather, N. T., & Bond, M. J. (1983). Time structure and purposeful activity among employed and unemployed university graduates. *Journal of Occupational Psychology, 56*, 241-254.
- Forrier, A., & Sels, L. (2003). The concept employability: a complex mosaic. *Int. J. Human Resources Development and Management, 3*(2).
- Fougère, D., Pradel, J., & Roger, M. (2005). Does Job-Search Assistance Affect Search Effort and Outcomes? A Microeconomic Analysis of Public versus Private Search Methods. *IZA Discussion Paper, 1825*.
- Ghuri, P., & Gronhaug, K. (2006) Äriuringute meetodid. *Tallinn, Külim*.
- Gingerich, W. J., & Eisengart, S. (2000). Solution-Focused Brief Therapy: A Review of the Outcome Research. *Family Process, 39*, 4.
- Given, L. M. (2008) *The SAGE Encyclopedia of Qualitative Research Methods*. SAGE Publications, 2.
- Gold, R. L. (1958). Roles in sociological field observations. *Social Forces, 36*, 217–223.
- Gorter, C., & Kalb, G. R. J. (1996). Estimating the Effect of Counseling and Monitoring the Unemployed Using a Job Search Model. *Journal of Human Resources, 31*, 590-610.
- Haamer, N., Jakobson, A., Karton, I., Kadajas, T., Neare, V., & Tropp, K. (2010). Nõustamise alused. *Abimaterjal õppenõustamiskeskustele. Tartu*.
- Harris, E., Lum, J., Rose, V., Morrow, M., Comino, E., & Harris, M. (2002). Are CBT interventions effective with disadvantaged job-seekers who are long-term unemployed? *Psychological Health Medicine 7*(4), 401-410.
- Hayes, S. A., Miller, N. A., Hope, D. A., Heimberg, R. G., & Juster, H. R. (2008). Assessing Client Progress Session by Session in the Treatment of Social Anxiety Disorder: The Social Anxiety Session Change Index. *Cognitive Behavioral Practice, 15*, 2003-2011.
- Hersen, M., & Sledge, W. (2002). *Encyclopedia of Psychotherapy*. Academic Press.
- Hillage, J., & Pollard, E. (1998). Employability: developing a framework for policy analysis. *London: Institute for Employment Studies, department for Education and Employment*.
- Imber, D. (2013). The Effective Employment Advisor. Distance Learning for Skills. *Vocational Rehabilitation Consultants Ltd*.

- Imber, D., & Booth, D. (2015). Employment Advice: What works for disadvantaged people. *Skills training for effective practice*.
- Institute of Employability Professionals. David Imber profile. Kättesaadav: <http://www.myiep.uk/staff/details.asp?id=21661>
- Jahoda, M. (1982). *Employment and unemployment*. Cambridge University Press, Cambridge.
- Kanfer, R., Wanberg, C. R., & Kantrowitz, T. M. (2001). Job search and employment: A personality-motivational analysis and meta-analytic review. *Journal of Applied Psychology*, 86, 837-855.
- Karl, K. A., O'Leary-Kelly, A. M., & Martocchio, J. J. (1993). The impact of feedback and self-efficacy on performance in training. *Journal of Organizational Behavior*, 14, 379-394.
- King, D., & Wickam-Jones, M. (1999). From Clinton to Blair: The Democratic (Party) origins of welfare to work. *Political Quarterly*, 70, 62-74.
- Kulik, L. (2001). Impact of length of unemployment and age on jobless men and women: a comparative analysis. *Journal of employment counselling*, 38.
- Laherand, M.-L. (2008). *Kvalitatiivne uurimisviis*. Tallinn: Infotrükk.
- Loesch, L. C. (1988). Assessment of counselor performance. *ERIC Digest*.
- Loesch, L. C. (1995). Assessment of counsellor performance. *ERIC Digest*.
- McDonald, S. (2005). Studying actions in context: A qualitative shadowing method for organizational research. *Qualitative Research*, 5, 455-473.
- McLeod, J. (2007). *Nõustamisoskus*. Väike Vanker.
- Mead, L. M. (1997). *The new paternalism: supervisory approaches to poverty*. Brookings Institute Press, Washington DC.
- Meyer, B. (1995). Lessons from the U.S. Unemployment Insurance Experiments. *Journal of Economic Literature*, 33(1), 91-131.
- Meyer, D. M., Chope, R. C., Weisblatt, S. E., & Knudson, K. (2003). Counselling the Long-Term Unemployed. *U.S. Department of Education, Office of Educational Research and Improvement, Educational Resources Information Center*.
- Miller, J. (2006). *Using a solution-building approach in career counselling*. Career Counselling: Constructivist Approaches. Abingdon: Routledge.
- Noobel, L. (2013). Juhtumikorraldus Eesti Töötukassa Lõuna-Eesti piirkonnas. *Magistritöö: Tartu Ülikool*.

- Nordenmark, M., & Strandh, M. (1999). Towards a sociological understanding of mental well-being among the unemployed: the role of economic and psychosocial factors. *Sociology, 33*, 577-597.
- Ostrower, F. (1998). Nonparticipant observation as an introduction to qualitative research. *Teaching Sociology, 26*(1), 57-61.
- Patton, M. Q. (1987) How to Use Qualitative Methods in Evaluation. *SAGE Publications, 4*.
- Pfeifer, B. J. & Strunk, D. R. (2016). Getting Back to Work: Cognitive Behavioral Predictors of Depressive Symptoms and Job Search Success. *Journal of Clinical Psychology, 72*(6), 591-605.
- Proudfoot, J., Guest, D., Carson, J., Dunn, G., & Gray, J. (1997). Effect of cognitive-behavioural training on job-finding among long-term unemployed people. *Lancet, 350*(9071), 96-100.
- Ridley, C. R., Mollen, D., & Kelly, S. M. (2011). Beyond Microskills: Toward a Model of Counseling Competence. *The Counseling Psychologist, 39*, 825-864.
- Roosipuu, K (2012). Töötute ja nõustajate arusaamad enesetõhususe tunnetamisest tööotsingute nõustamise kontekstis. *Magistritöö: Tallinna Ülikool*.
- Saunders P. (2002). *The direct and indirect effects of unemployment on poverty and inequality*. Social Policy Research Centre, Sydney.
- Shah, H., & Marks, N. (2004). *A well-being manifesto for a flourishing society*. New Economic Foundation, London.
- Skärlund, M., Åhs, A., & Westerling, R. (2012). Health-related and social factors predicting non-reemployment amongst newly unemployed. *BioMed Central journals, 12*, 893.
- Slebarska, K., Moser, K., & Gunnesch-Luca, G. (2009). Unemployment, social support, individual resources, and job search behavior. *American Counseling Association. Journal of employment counselling, 46*.
- Solberg, H., Nysether, G., & Steinsbekk, A. (2012) Patients' experiences with metaphors in a solution-focused approach to improve self-management skills: A qualitative study. *Scandinavian Journal of Public Health, 40*, 398-410.
- Swank, J. M. (2010). Assessing the Psychometric Properties of the Counselling Competencies Scale: a Measure of Counselling Skills, Dispositions, and Behaviors. *University of Central Florida Orlando, Florida*.

- Swank, J. M., Lambie, G. W., & Witta, E. L. (2012). An Exploratory Investigation of the Counseling Competencies Scale: A Measure of Counseling Skills, Dispositions, and Behaviors. *Counselor Education & Supervision, 51*.
- Thijs, N., & Staes, P. (2012). Organisational development, improvement and innovation management in Public Employment Services. *The European Commission Mutual Learning Programme for Public Employment Services. DG Employment, Social Affairs and Inclusion. Analytical paper*.
- Thuy, P., Hansen, E., & Price, D. (2001). The Public Employment Service in Changing Labour Market. *Geneva: International Labour Office*.
- Töökeskse nõustamise põhimõtted (2015). *Kinnitatud Eesti Töötukassa juhatuse 10. detsember 2015 otsusega nr 131*.
- Urban, J. M. D. P. (1997). Development of Personal Traits for Employment: Methodology for Change with Groups of Unemployed People. *Psychology in Spain, 1(1), 72-89*.
- Van den Berg, G. J., & Van der Klaauw, B. (2006). Counselling and Monitoring of Unemployed Workers: Theory and Evidence from a Controlled Social Experiment. *International Economic Review, 47,3*.
- Värk, A. (2012). Fenomenograafiline uurimus juhtumikorraldajate töö ja kompetentsuse mõistmise viisidest. *Magistritöö: Tartu Ülikool*.
- Võrk, A., Kaarna, R., Nurmela, K., Osila, L., & Leetmaa, R. (2010) Aktiivse tööpoliitika roll turvalise paindlikkuse kujundamisel Eestis. *Poliitikauuringute Keskus PRAXIS. Praxise Toimetised nr 1/2010*.
- Waddell, D. G., & Burton, D. K. (2006). *Is Work Good for your Health and Well-being?* The Stationery Office.
- Ward, A., Lyubomirsky, S., Sousa, L., & Nolen-Hoeksema, S. (2003). Can't quite commit: Rumination and uncertainty, *Personality and Social Psychology Bulletin, 29, 96-107*.
- Wells, A. (2007). The Added Value of Solution Focus within Work Focused Interviews. *Journal of Occupational Psychology, Employment and Disability, 9, 1*.
- Wittekind, A., Raeder, S., & Grote, G. (2010). A longitudinal study of determinants of perceived employability. *Journal of Organizational Behavior J. Organiz. Behav. 31, 566– 586*.



## LISAD

### Nõustaja oskuste tegevusnäitajad töökeskse nõustamise mudeli alusel

4 väga hea, 3 hea, 2 rahuldav, 1 kesine, 0 ei ole võimalik hinnata	Hinnang
<b>Usalduse loomine</b>	
<b>kliendisuhete loomine</b>	
on kohtumiseks ette valmistatud	
tervitab klienti ning tutvustab end (sh kolmandaid osapooli, kui nad viibivad kliendikohtumisel)	
tutvustab kliendile tema õigusi ja kohustusi	
oskab end kliendile arusaadavalt väljendada	
<b>aktiivne kuulamine</b>	
julgustab klienti rääkima ning annab märku, et teda kuulatakse, kasutab teadlikult avatud kehakeelt	
peegeldab kliendi emotsioone	
kasutab ümbersõnastamist andes rääkijale teada, kuidas temast aru saadi	
teeb aegajalt vestluses kokkuvõtteid vestluse fookuse säilitamiseks	
<b>kliendi aktsepteerimine</b>	
aktsepteerib kliendi nõrku ja tugevaid külgi, tema eripärasid, tervislikku ja sotsiaalset seisundit ning väljendab empaatiat ja mõistmist kliendi seisukohtade suhtes	
kohtleb kõiki kliente võrdselt	
<b>Info kogumine ja tööle keskendumine</b>	
<b>vestluse juhtimine</b>	
suunab vestlust kliendilt vajaliku info saamiseks	
kasutab avatud kontekstipõhiseid küsimusi	
küsib vajadusel ka ebamugavaid küsimusi	
märkab detaile ja kliendi vihjeid ning küsib nende kohta täpsustavaid küsimusi - ei lepi ebamäärase infoga	
<b>fookuse hoidmine</b>	
ei lase kliendil tööteemadelt eemale kalduda, haarab kinni tööga seotud vihjetest kliendi jutus ja kasutab neid, annab mõista, et tema ülesanne on klient tööle aidata	
tööga mitte seonduvat juttu kuulates leiab sellest tugevusi, mida saab tööotsingutel kasutada ning annab neist kliendile märku	
<b>tugevuste ja takistuste leidmine</b>	
leiab kliendi jutust tööle saamist soodustavaid ning seda takistavaid asjaolusid	
pöörab kliendi tähelepanu leitud tugevustele, ei ignoreeri takistusi	
märkab muutusi kliendi jutus või käitumises ning pöörab neile tähelepanu	
toetab kliendi tööga seotud positiivseid uskumusi	

<b>Motiveerimine ja enesetõhususe taju tõstmine</b>	
<b>motiveerimine</b>	
enne motiveerimist on teadlik kliendi eesmärkidest ning vajadustest, kasutab kliendi eripärasid arvestades teda motiveerivaid argumente	
tunnustab klienti proportsionaalselt tegelike saavutuste või jõupingutuste eest	
leiab kliendi negatiivsetest väidetest positiivset, kasutab ümbersõnastamist kliendi negatiivse jutu positiivsemaks pööramiseks	
aitab näha võimalusi, innustab klienti tegevuste läbiviimisel	
<b>positiivsete näidete toomine</b>	
toob näiteid teiste sarnases olukorras olnud inimeste edust või enda kogemusest, võimalusel kasutab statistikat või fakte positiivsete näidete toomiseks või argumenteerimiseks	
<b>Tegevuskava koostamine</b>	
<b>koostöö kliendiga</b>	
on teadlik kliendi vajadustest, oskustest, võimetest ja emotsionaalsest seisundist ning koostab tegevuskava koostöös kliendiga	
aitab kaardistada alternatiive ja analüüsida võimalikke piiranguid, annab edasisidet võimalike raskuste kohta, et klient saaks nendega arvestada	
kontrollib, kas kokkulepitud tegevused on kliendile mõistetavad, jõukohased ning klient mõistab nende vajadust, aitab saavutada eduelamuse läbi väikeste õnnestumiste	
tegevuskava vaadatakse kohtumisel üle ning vajadusel korrigeeritakse	
<b>eesmärgistamine</b>	
tegevuskava lähtub koos kliendiga püstitatud peaeesmärgist ning vaheeesmärkidest	
eesmärgid on selged, mõõdetavad, kliendi poolt aktsepteeritud, realistlikud, tähtajaga (SMART)	
tegevuste vajalikkust põhjendatakse kliendile läbi eesmärgi	

<b>Hinnang</b>	<b>Hinnangu selgitus ehk hinnang antakse juhul, kui nõustaja:</b>
väga hea (4)	demonstreerib väga kõrgel tasemel teadmisi, oskusi ja dispositsiooni, tegemist on professionaalse nõustajaga, kelle nõustamisoskused ületavad ootusi ning keda saab tuua eeskujuks kolleegidele
hea (3)	demonstreerib järjekindlalt professionaalseid teadmisi, oskusi ja dispositsiooni, nõustamisoskused vastavad ootusele
rahuldav (2)	demonstreerib limiteeritud teadmisi, oskusi ja dispositsiooni, nõustamisoskused on ootustele lähedal, kuid vajavad arendamist
kesine (1)	demonstreerib piiratud või puuduvaid teadmisi, oskusi ja dispositsiooni, nõustamisoskused on ebapiisavad ning vajavad arendamist
ei ole võimalik hinnata (0)	ei demonstreeri teadmisi, oskusi ja dispositsiooni, tegevusnäitajad on välja jäetud nõustamissessioonist, mistõttu ei ole võimalik hinnangut anda