

Koolitust rahastatakse Euroopa Sotsiaalfondi TAT „Tööturul osalemist toetavad hoolekandeteenused“ 2015-2023 2.02.001.01.-15-0002“ meetme raames.

Saade 2. Mitmekultuuriline töökeskkond hoolekandetasutuses 2. Taskuhääling on salvestatud 11.12.2023 reklaamiagentuuri La Ecwadori meediaruumis, produtsent: Uku Nurk; koordinaator: tellija Tervise Arengu Instituudi projektijuht Kersti Peterson. Küsib **Lianne Teder**, sisu tutvustab **Liina Käär**. Joonealused täiendused on lindistuse järgselt lisanud Liina Käär.

00:01 Tere tulemast kuulama taskuhäälingu teist saadet mitmekultuurilisest töökeskkonnast hoolekandetasutuses. Vestlus leiab aset Tervise Arengu Instituudi juhitud ja Euroopa Sotsiaalfondist toetatud programmi „Tööturul osalemist toetavad hoolekandeteenused“ hoolekandetasutuste dementsuse teemalise sisekoolitajate koolitusprogrammi raames. Mina olen täiskasvanute koolitaja Lianne Teder ja minuga on siin mitmekultuurilise töökeskkonna teemat hoolekandetasutuses avamas Tartu Ülikooli Pärnu kolledži sotsiaaltöö õppejõud Liina Käär. Tere Liina.

00:39 Tere Lianne.

00:41 Dementsuse teemalise sisekoolitajate programmi läbinutest tekkis koostöövõrgustik „Ühiskodu“, kes töö ühe olulise teemana välja hooldajate mitmekultuurilisuse. Palun ütle alustuseks, miks ja kelle jaoks on oluline võtta kasutusele mitmekultuurilise töökeskkonnaga seotud meetmeid just teenuste kvaliteedi tõstmise eesmärgil.

01:03 No kui me räägime teenuse kvaliteedist, siis igasugune teenus on seotud inimfaktoriga. Me osutame teenust inimesele ja sageli just inimese poolt.¹ Olgu see siis hoolekandeteenus, mis iganes muu teenus, ja kui nüüd on kliendid, on teenuse pakkujad erinevatest kultuuridest, siis selleks, et nad saaksid oma teenust kvaliteetselt pakkuda, on vaja arvestada ka nende tööharjumusi, klientide puhul nende erinevaid soovide, harjumusi, mida nad üldse ühelt teenuselt ootavad. Aga kui nüüd minna tagasi hooldustöötajate juurde, siis kuidas nemad üldse oma tööd ja tegevust näevad. Kui kultuurid on erinevad, siis erinevates kultuurides tõlgendatakse tööd, enda rolli töös, enda panust töös ka väga erinevalt. Nii et kui me tahame teenuse kvaliteeti tõsta, siis on oluline endale teadvustada, mida see töö meie jaoks konkreetses asutuses tähendab ja kuidas töötajad sellest tööst aru saavad. Et see kultuuriline distants töötaja ja asutuse vahel ei oleks suur. Kui see täielikult kokku klappib, siis on kõik väga hästi, kõik saavad ühtemoodi aru, mismoodi oma tööd teha tuleb, aga kui see kultuuriline distants taust on erinev, siis võivad juba tekkida ka konfliktid.

02:41 Mida saavad hoolekandetasutuste juhid teha või tegemata jätta? Mida nad selleks vajavad?

02:48 Selleks, et oma asutust teha kultuuriliselt hästi toimivaks, selleks on juhtidel endal vaja kõige pealt mõista, et kultuur mõjutab seda, kuidas kliendid tajuvad teenuse kvaliteeti ja kuidas töötajad ise oma tööd näevad. See on selline esmane arusaam. Järgmine arusaam on juba see, et mõelda, et ka mina olen kultuuri poolt mõjutatud inimene², ma

¹ See on oluline igale inimesele. Mitmekultuurilisus on osa meie ühiskonnast, isegi kui me seda otseselt ei taju ja igapäevaselt täna veel oma töös ei koge. Samas kuulates uudiseid, käies avalikus ruumis näeme ja kuuleme paljudki seoses teisest rahvusest inimestega: mida nad teevad ja kuidas elavad. Seega kaudne kokkupuude teiste kultuuridega on kõigil olemas ning kui me teame kultuuri tähendust, selle mõju inimesele, siis on astunud ka esimene samm mitmekultuurilisuse paremaks mõistmiseks ja aktsepteerimiseks.

² Iga inimene on osa mitmekihilisest kultuurist. Saab rääkida üldisest, teatud rahvusele omasest kultuurist, aga ka kogukonnaga seotud tavadest. Eelnevale lisandub ka inimese enda tõlgendus seoses teda ümbritseva keskkonnaga.

olen sotsialiseeritud mingisugusesse kindlasse tajumaailma, oma kultuuri sisse, ja mõelda, et kuidas see minu käitumist, minu ootuseid, minu arusaamu mõjutab. Sealt edasi saabki alguse teiste kultuuride tundmaõppimine ja nende toetamine kohandamisel selle asutuse kultuuriga, kus töö käib.³ Ja siin on tegelikult mitu aspekti, mida hoolekandeesutuse juhataja saab teha. Kõigepealt ta saab teha seda, et ühiselt võtta ette kultuuri tööriistakast⁴, et aru saada, mis selle asutuse kultuur üldse on, ja selleks siis läbi analüüsida – mitte üksi, vaid koos oma töötajate ja oluliste koostööpartneritega⁵ – need olulised asutuse kultuuri mõjutavad elemendid. Näiteks keel – milliseid sõnu me igapäevaselt asutuses kasutame, milline släng, kas kõik saavad terminitest, slängist ühtmoodi aru, mida see kellegi jaoks tähendab, kas mõni võib mõnest terminist tunda ennast solvatuna või vastupidi, talle meeldib, kui tema kohta üht või teist terminit kasutatakse. Samuti puudutab see reegleid, norme – millised need on, kuidas erinevad osapooled seda tajuvad? Juht võib kehtestada mõne reegli oma asutuses, aga kliendid ei saa selle reegli mõttest aru või nende jaoks tähendab see midagi muud kui juht seda mõtles. Või on need klientide lähedased, kes ei pruugi aru saada reeglite olemusest. Või on need töötajad, kes arvavad, et asutuse juht tahab neid kiusata, kuigi tegelikult on sellel mingisugune pikem tähendus taga. Need tööriistakastis olevad elemendid on vaja ühiselt kõigil läbi arutada ja kuulata ka igäihe nägemust ja lugu, et kuidas tema üht või teist elementi mõtestab. Ma toon mõned näited ka välja, mis sinna tööriistakasti siis kuuluvad, millest lähtudes võiks juht oma asutuse koos inimestega läbi arutada:

- sümbolid,
- keel,
- väärtused,
- normid,
- kõik materiaalne kultuur, mis seal asutuses on – on need tööruumid, töövahendid,
- aga ka lood ja narratiivid ehk millised lood on asutuses tähtsad,
- rolli võtmine – kuidas me oma partnereid, kliente, koostööpartnereid, juhti, töökaaslaseid näeme,
- millised emotsioonid ja tunded on lubatud,
- identiteet ja rollid: mina kui töötaja, mina kui vastutaja,
- ja kõige lõpuks hoolekandeesutuses on ka oluline arusaam kehast – kellele see keha kuulub. Kui meil on klient, keda me hooldame, siis kuidas seda keha väärilt kohelda, et mis keha väärtus minu jaoks on, mis ta selle kliendi jaoks on, ja mis ta selle lähedase jaoks on.

³ Mida suurem on erinevate kultuurikihtide puhul distants antud hoolekandeesutuses nii rahvuselt põhineva kui organisatsioonikultuuriga, seda suurem väljakutse on see juhile seda distantsi vähendada. Täpselt samamoodi on juhile väljakutseks ka isiksusevaheliste erinevustega toimetulek.

⁴ Üheks heaks tööriistaks on erinevate kultuuri mõjutavate elementide läbiarutamine oma asutuse sees kogu kollektiiviga järgmise tabeli põhjal:

Tabel 1. Tööriistakast kultuurierisuste uurimiseks.

⁵ Ühiselt kultuuri erinevaid komponente läbi rääkides, on oluline igäihe arvamuse, hääle ja lugude kuulamine. Kui asutusega seotud inimesed on nii töötajad, kliendid, nende lähedased, aga ka partnerid, siis tasub ühiste vestluste käigus kuulata ja mõista, mida nemad arvavad asutuse keelekasutusest, väärtustest, erinevate inimeste rollidest, vastutusest ja ülesannetest asutuses, aga ka sellest, kuidas asutus toimib, millised on olulised reeglid, mille järgi käituda, kelle pädevuses on norme kehtestada ja kontrollida jne.

Selline tööriista läbikäimine ja analüüsimine on üks oluline töövõte, mida juht koos töötajate ja klientidega saab teha.⁶

- 06:44 Ja teine pool on oma töötajates kultuuriteadlikkuse ja -tundlikkuse kasvatamine.⁷ Kui hoolekandeesutusse tulevadki erineva taustaga töötajad, kliendid, nende pered, siis lähtudes sellest teise kultuuri taustast ongi juhi esimene ülesanne toetada neid inimesi, kuidas üksteisega paremini hakkama saada. Kui on teisest kultuurist klient, nõustada ja toetada töötajaid, et kuidas selle kliendiga paremini hakkama saada. Ja vastupidi ka, et kui see klient tuleb täiesti teistsugusest kultuuriruumist, et kuidas tema harjub selle uue asutuse, selle teistsuguse kultuuriruumiga.⁸ Eestis, näiteks, on väga palju individuaalsust, inimesed ei ole nii suuresti gruppides koos, ja kui tuleb mõnest multiaktiivsest kultuurist, näiteks Ladina-Ameerikast kuskilt, Boliiviast, üks eakas hoolekandeesutusse, ta on harjunud, et tema ümber on palju inimesi, aga meil on vaikus, rahu, meil on väga palju isiklikku ruumi, see võib olla tema jaoks täiesti kultuurišokk ja ta ei pruugi sellega üldse harjuda, et me oleme nii vaiksed, et meil ei ole inimesi nii palju enda ümber. Selline kultuurialane toetamine, et me jagame infot üksteisega, et mida arvesse võtta, kasvõi kui palju ruumi inimesed enda ümber vajavad, millist riietust, millise toiduga arvestada ja nõnda edasi.
- 08:23 Muidugi siin on üks nüanss veel – kui tuleb teisest kultuuriruumist kas töötaja või klient, siis pinged võivad tekkida seal, kus kellelegi hakatakse erisusi tegema; et keegi on teisest kultuurist, me teeme talle eraldi menüüd, anname talle eraldi tingimused, eraldi võimalused.⁹ See võib tekitada teistes selliseid pingekohti ka, et miks tema saab, et meile ei pööra keegi nii palju tähelepanu. Tegelikult on juhi roll leida see tasakaal, et kedagi ei kohelda eelisseisundina, aga samal ajal võetakse kõigi soove ja vajadusi arvesse.¹⁰ See on üks asi, mida juht kindlasti saab teha.
- 09:04 *Millised on aga hooldustöötaja võimalused ja võib-olla ka vastutus mitmekultuurilise töökeskkonna arvestamisel just selle kvaliteetsema teenuse kujundamisel? Mida hooldustöötajad vajavad, et neid võimalusi kasutada?*

⁶ Kui need elemendid on läbi arutatud, siis on tähtis seda infot jagada järjepidevalt nii olemasolevatele kui ka uutele töötajatele koos selgitustega, mida need tähendavad ja kuidas rakenduvad. Näiteks kui asutus lepib kokku, et nende väärtuseks on iga inimese väärikus ja soovidega arvestamine, kodutunde loomine, siis me ei saa eeldada, et kliendile on kodutunne sama, mis juhile või töötajale. Seepärast tähendab väärtuste rakendamine kliendi jaoks tema enda ja perega suhtlemist, et mõista, mis on temale olulised asjad, sümbolid ja muu selline, mis kodutunnet ja sellega seotud turvalisust pakub.

⁷ Kui hoolekandeesutusse tulevad erineva taustaga töötajad, kliendid ja nende pered, siis lähtudes nende taustast on juhi esmane roll toetada nii töötajaid kui ka kliente uue olukorraga kohanemisel. See saab alguse mõlemale osapoollele uue keskkonna tutvustamisest ning selgitamisest, ühtlasi ka võimalike probleemide väljaselgitamisest.

⁸ Siin on ka ohukoht. Nimelt kipuvad eestlased ise väga palju kohanema uue inimesega selmet aidata tal endal kohaneda eesti kultuuriga. Lihtne näide: keeleõpe. Oluline on anda uuele töötajale võimalus rääkida eesti keeles, mitte püüda talle vastu tulla ja leida temaga see keel, mida ta juba oskab. Kliendi puhul on oluline uurida temalt endalt, perelt või eestkostjatelt, et mis on nende nägemus ja ootus, kas töötaja peaks olema pigem paindlik ja kohanema kliendiga või positiivses mõttes esitama kliendile väljakutse, et tema rohkem pingutaks.

⁹ Näiteks võimaldatakse eraldi palvetuba moslemitele, sel juhul peaks olema ka kabel või sünagoog igale teisele religiooni esindajale. Või liialt suured erisused menüüs, tööaegades.

¹⁰ Seega piirid tuleb koheselt paika panna, millele on võimalik kohandusi teha ja kus on vaja teisest rahvusest inimesel järeleandmisi teha.

09:18 Hooldaja jaoks tähendab mitmekultuurses keskkonnas töötamine eelkõige julgust ja valmisolekut jagada oma igapäevast argielu ja tööd uue, teisest kultuuriruumist pärit inimesega, olgu see siis klient või töökaaslane. Igasugune kohanemine teise kultuuriruumi, olgu see asutuse kultuur, riigi kultuur algab igapäevase elu mõtestamisest ja sellega kohanemisest ja seda saavad hõlbustada just need inimesed, kellega see uus töökaaslane, uus klient igapäevaselt kokku puutub. Hooldaja jaoks tähendab see nii kultuuriteadlikkust, mida juht saab toetada jagades infot selle uue kultuuri kohta, kust see töökaaslane või klient tuleb, ja anda tuge töötajale ka iseseisvaks uurimiseks, et mida uurida selle kliendi või töökaaslase tausta kohta.¹¹ Teiselt poolt tähendab see hooldaja jaoks ka kultuuritundlikkust, et olla valmis ja avatud teisest kultuuriruumist inimesega töötama. See eeldabki seda, et eelnevalt peaksid hirmud maha minema – et „Issand, ta tuleb teisest kultuurist, mis ma temaga peale hakkab? Ma ei oska temaga rääkida,“ ja nõnda edasi. Siin on ikkagi abiks arusaam, et tegemist on täiesti tavalise inimesega, kellel on tõenäoliselt üsna samad soovid, nagu meil endilgi. Ainuke asi, et ta on harjunud võib-olla kuidagi teistmoodi nende soovidega toime tulema. Hooldaja saabki olla see inimene, kes aitab tal kohaneda selles uues keskkonnas ja leida võimalused, kus need igapäevased, argised soovid saaksid täidetud.

11:14 Ja kui hooldusasutuse peale mõelda, et mis see kultuuriteadlikkus ja -tundlikkus tähendab, siis mõned valdkonnad¹² ka. Näiteks toit ja jook – olla teadlik, et kui tulebki näiteks moslemi kultuurist¹³ mõni töötaja või klient, neil on enamasti piirangud, mis toitu süüa ja ka periood, näiteks ramadani perioodil päikesetõusust päikeseloojanguni ei sööda; lihtsalt see teadmiseks võtta, küsida kindlasti üle see ka inimese enda käest või kui tema ei ole võimeline vastama, siis küsida seda tema pere käest, et mida nemad arvavad, et kuidas selle toidu-, joogiga teha. Kui on teada, et inimene on väga usklik olnud, mida siis uues situatsioonis arvesse võtta. Siia alla käib riietus, personaalne ruum, emotsionaalne tugi, viisakusreeglid, näiteks. Mõnes kultuuris on kätel ka eraldi tähendus, paremat kätt tõlgendatakse puhtana, vasakut pigem roojasena¹⁴; näiteks see

¹¹ Siin saab abiks olla ka juht, kes näiteks aitab korraldada tutvumisõhtu nii töötajatel omavahel kui ka klientidel.

¹² Kultuuriteadlikkus puudutab laia teemaderingi, mis hooldusasutuses on vaja lahendada:

- toit, jook, sh millal ja mida süüa, nt ramadan või teised usupühad, kultuurida seotud traditsioonid, mis on piirkonniti ja rahvuste kaupa erinevad,
- riietus,
- personaalne ruum, kes ja millal võivad ruumi tulla,
- emotsionaalne tugi, kes on olulised inimesed, keda usaldatakse, näiteks kirikuõpetaja või mõni teine vaimulik, pereliige või kogukonnaliige,
- viisakusreeglid, sh sugude vaheline suhtlus, vanusega seotud viisakusvormelid, ametiga seonduvad arusaamad jne,
- arusaamad kehast, puhtusest ja ebapuhtusest, näiteks kui inimese jaoks on parem käsi puhas, vasak roojane, siis tuleks küünte lõikamist alustada alati parema käe küünest,
- tervishoid ja arusaam tervisest ja haigusest; erinevates kultuurides on teatud tervisega seotud teemad tabud, mida ei räägita kellegagi, samuti mõjutab tervise eest hoolitsemist mis soost on arst, õde,
- ühistegevused ehk milliseid tegevusi, kellega ja mis ajal ollakse valmis tegema.

Eelnev loetelu on seotud igapäevaelu aspektidega ning seetõttu ongi oluline hooldusasutuse töötajate avatus ja argipäevane igapäevaeline koostöö oma klientidega. Samuti valmisolek jagada olmeliste tegevuste, asjade tähendusi ja kogemusi.

¹³ Islami kultuur; moslem on islamiusu järgija.

¹⁴ Ebapuhtana, mustana, räpasena.

võib mõjutada isegi seda, kui hooldustöötaja läheb küüsi lõikama, siis mõned kliendid eeldavadki, et paremal käel lõigatakse küüned enne ära, kui minnakse ebapuhtama käe kallale. See tundub meile, et mis vahet seal on, aga teisest kultuurist või teise religioosse taustaga inimese jaoks on see äärmiselt oluline, ja ta pärast ongi rahutu, ta ei saa olla, sest ta käsi on vales järjekorras hooldatud.

- 12:47 Hooldusasutuses on kindlasti tegemist ka tervishoiu ja ühistegevustega. Kui on erinevatest kultuuridest töötajad, kliendid, siis kõik ei pruugi olla nõus näiteks ühiselt teatud tegevusi tegema. Naised ei ole nõus meestega ühes ruumis olema, sest nende kultuuriruumis see pole tavaks olnud ja see võib mõjutada ka nende käitumist hooldusasutuses olgu siis kliendi või hooldajana. Üks väikene soovitus veel, et kui me räägime dementsusega inimestest, siis ta ei pruugi võib-olla kõike mäletada, aga tema toetamiseks võib olla ka see, kui temaga rääkida, tal võib olla mälestusi oma kodust; aidata tal läbi piltide või küsimuste meelde tuletada oma kultuuri¹⁵, et tal tekiks selline soe tunne. Enamasti oma kultuuriga on mingisugused pidepunktid, mis hoiavad inimest fookuses. Siin on jälle üks ohukoht – kui see inimene on näiteks Eestisse jõudnud mingi konflikti- või kriisisituatsioonis, siis tuleb eelnevalt lähedastega läbi rääkida¹⁶, et see kultuuriline eripära, kui seda küsida või uurida selle kohta, siis see võib ka välja tuua hoopis mingisuguse traumakogemuse ja inimene muutub rahutuks ja võib-olla temaga siis on raskem hakkama saada.
- 14:27 Igasugune mitmekultuursus eeldab sellist argipäeva jagamist, koos olemist ja võimalust luua see inimlik dimensioon¹⁷. Kui see mitmekultuurne töökaaslane tuleb, et me ei anna talle tööjuhiseid kätte, et sa pead seda, teist või kolmandat tegema, vaid ollagi tema kõrval, käia temaga koos ülesandeid tegemas, et tal tekiks võimalus luua endale oma koht selles uues kultuuriruumis – kes on tema kliendile ja klient tema jaoks ja kuidas nad üksteist mõistavad, et tekiks see inimlik suhe. Kui see on loodud, siis, ma arvan, kõik on väga hästi.
- 15:10 *Millised on kultuurikontekstist tulenevad kõige sagedasemad arusaamatused töökeskkonnas ning kuidas neid olukordi lahendada või veelgi parem – ennetada?*

¹⁵ Dementsusega inimeste puhul saab toetada inimest paludes tal rääkida oma riigist, selle tavadest. Näidata kultuurisümbolitega pilte ja paluda neist rääkida.

¹⁶ Siingi tasub aga alati enne teha koostööd ka perega, eestkostjatega, et näiteks lapsena, kodumaal, kultuuriga seoses poleks mingeid traumaatilisi kogemusi, mis võivad klienti ärritada.

¹⁷ Töötades teisest kultuurist pärit töökaaslasega on oluline sooja ja toetava suhte loomine kolleegide vahel. Igasuguse positiivse kontakti ja suhte loomise aluseks on inimlik huvi ja argipäevane kokkupuude, ühiselt koos olemine ja tegutsemine, näiteks ühine kohvijoomine, jalutamine koos ühelt majakorruselt teisele. Hea on leida olukordi, kus on võimalik alustada kontakti, mis ei nõua kohe liigset panustamist ja probleemide lahendamist, kuid on hea võimalus toreda suhtluse alustamiseks. Üksipuha kas inimene läheb tööle uude riiki, uude kultuuriruumi, uude asutusse, on tema jaoks ühelt poolt oluline saada infot, kuidas asjad käivad, mis on reeglid, mis süsteemi järgi tegutsetakse. Sama oluline on, et lisaks nõ „manuaalile“ on uuel inimesel koos kohalike inimeste, vanemate töötajatega võimalik uues keskkonnas ringi liikuda, suhelda, tegutseda. Ehk et lisaks teadmisele omandaks inimene selle nn „nähtamatud teadmised ja oskused“, kuidas asjad tegelikult käivad ning et sellel uuel inimesel tekiks olemasolevas kultuuris, asutuses „oma koht“, „oma roll“, kus teda tuntakse ja tema teab juba olemasolevaid inimesi nende eripäradega. See loob aluse vastastikuseks kohanemiseks ja erisuste vastastikuseks sobitamiseks. Mitte ainult uus inimene ei vaja aega kohanemiseks uues keskkonnas, vaid ka juba toimiv asutus, kultuuriruum peab saama võimaluse kohaneda uue inimese ja kultuuriga, mistõttu on oluline toetada mõlemaid osapooli.

- 15:20 Kultuuriteadlikkus¹⁸ ehk me teame, millisest piirkonnast inimesed meie juurde tulevad. Ennetamiseks on võib-olla mõned nipid olemas. Kõigepealt arusaam, et me töötame ikkagi tavaliste inimestega, kellel on samasugused vajadused, ja need inimesed vajavad ka tähelepanu. Mõned meetodid, mida arvesse võtta, on see, et oleks olemas avatus ja valmisolek dialoogiks. Ja et me tunneksime lihtsalt siirast huvi selle teise inimese vastu, et me ei saa öelda, et „vot, sinu tööülesanded on vastavalt ametijuhendile sellised“. Kui me need tööülesanded anname, siis me küsime, kuidas sina sellest tööülesandest aru saad, kuidas sina selle olukorra lahendaksid; ja kui ta siis pakub selle lahenduse, siis on võimalus selgitada selles olukorras või selles töökeskkonnas, miks meie teeme seda mõnevõrra teistmoodi, et ta mõistaks, miks üldse töö on tema tavapärasest käitumisest erinev. See siiras huvi, dialoog, kindlasti aktiivse kuulamise oskused. Teisest kultuuriruumist inimesed, kui nad räägivad, siis nad ei oska võib-olla alati ennast kohe väljendada ega kohe öelda seda, mida nad mõtlevad, siis aktiivsena kuulates on minu roll püüda sealt neid elemente, mis võivad töö-olukorras konflikte tekitada. Kui näiteks ütled, et „me alustame oma tööd kell üheksa, täpselt,“ ta ütleb, et „ja-jah, et kui jumal lubab, siis alustame kell üheksa“, siis juba tasuks kuulata, et meie mõistes tähendab, et me täpselt kell üheksa hakkame, isegi kui sul mingisuguseid asju võib ette tulla, näiteks peres midagi juhtub, siis meie jaoks see kell üheksa on ikkagi tähtis; tema jaoks „jah, ma võtan teadmiseks, et kell üheksa töö algab, aga kui midagi olulist juhtub, siis see üheksa venib natukene kaugemale“. Sellised elemendid, detailid kindlasti tähele panna. Kindlasti igasugune hea suhe saab alguse respektist, viisakusest ja sõbralikkusest.
- 17:52 Kultuur on üks huvitav asi. Ta on filter ja ta mõjutab meid ka sedamoodi, et me oma kultuuri peame paremaks kui teised, sest me oleme sotsialiseerunud oma ilmaruumi, oma kultuuriruumi. Me oleme selles ruumis hästi hakkama saanud, see on meid enamasti hästi teeninud ja seetõttu kipuvad inimesed seda kõrgemaks hindama kui teiste omasid. Siin on oluline meeles pidada, et igaühel on see filter ees. Igaüks peab oma kultuuri oluliseks ja see respekt on see, et me peame iga teist kultuuri – see, kuidas inimesed mõtlevad, isegi siis, kui me ei nõustu sellega, see on nende viis

¹⁸ Igasuguse kultuuriteadliku töö aluseks on vaja teada mis on inimestele (klient, lähedased, töötajad, juht) ning asutusele oluline. Mis on asjad, mis inimesi vihale ajavad, mida ei saa tolereerida ning miks. Kui on olemas selge arusaam mis on meie jaoks oluline, siis saab seda selgitada ka uutele töötajatele, klientidele.

Igas kultuurikontekstis on vaja:

- Avatust ja valmisolekut dialoogiks, küsimuste küsimist (huvi, tunnustus jm).
- Aktiivse kuulamise oskust.
- Austust teise suhtes, viisakust ja sõbralikkust.
- Individuaalsust ehk ei tasu üldiste stereotüüpide põhjal inimese enda kohta järeldusi teha. Näiteks – sa oled moslem, järelikult soovid viis korda päevas palvetada. Tegelikult on iga inimene oma käitumise ja tajudega erinev ning erisused on ka islamistlikes kultuurides.
- Jagatud ühisosa ehk mis on teemad, mida teise kultuuriruumi taustast hoolimata inimesed kogevad ja mis aitab kontakti edasi arendada: lapsed, toit, loodus...
- Ümbritseva keskkonna ja abiandmise loogika selgitamine.
- Võrgustiku määratlemine – kes on inimesele kõige tähtsamad inimesed ja grupid.
- Professionaalsed piirid ehk mida antud asutuses hooldaja, juht teha võib, millist infot jagada ja kui kaugele kliendi eraellu oma hoiakute ja väärtustega minna. Näiteks põhiõiguste austamine ja respektseerimine: oma poliitilisi veendumusi, religiooni ja seksuaalsust ei presenteerita. Küll võib see omavahelises vestluses arutluse all olla kui osapooled on sellest huvitatud, ent see peaks olema neutraalne ja ei tohi kumbagi poolt kuidagi survestada.

maailma näha, see on nende jaoks oluline ja see on neid hästi teeninud. Selline respekti näitamine on tähtis.

- 18:38 Kindlasti individuaalsus. Ühtegi stereotüüpi ei tohi iseenesest-mõeldavalt võtta. Kui näiteks tuleb inimene, kes on taimetoitlane või teisest religioonist – ah, kõik taimetoitlased soovivad kindlasti kapsasuppi, näiteks, süüa; tegelikult ei pruugi neil üldse olla sarnased maitse-eelistused. Või kõik usklikud tahavad kindlasti oma palveruumi; nad ei pruugi üldse tahta palvetada, nende jaoks võib-olla palve väljendub mingisugusel muul moel. Ehk stereotüübid ja eelarvamused tuleb kõrvale jätta. Kui me ei tea, kuidas käituda, tuleb alati minna ja küsida. See on nagu kõige kindlam viis konfliktide ennetamiseks.
- 19:22 Mõned soovitusel lõpetuseks. Konfliktide ületamiseks ja suhtluse alustamiseks on hea leida ühisosa – mis on sarnast teisest kultuuriruumist pärit inimesega, et mille alusel kasvõi vestlust alustada, on see siis ühised lapsed, loodus, filmid, mida iganes.
- 19:45 Võrgustiku määramine ehk kellega, kes on inimese, töökaaslase, kliendi jaoks kõige tähtsamad inimesed. Kas see on lapsed, sõbrad, kogudus, teised töökaaslased või lihtsalt võimalus olla inimeste keskel. Kui me need aspektid arvesse võtame, siis, ma arvan, on loodud juba väga hea alus eduka koostöö jätkamiseks.
- 20:12 *Kas midagi siiski veel, mida kindlasti peab sellel teemal välja tooma?*
- 20:17 Olge avatud meele¹⁹ ja julgege alati küsida, kui te ei tea, mida ühes või teises olukorras teha. Meie näeme asju ainult sellest vaatenurgast, mis on meil endal. See, kuidas teine inimene käitub, me teise inimese pähe ei pruugi näha. Kui me ei tea, mis tema mõtleb ja me ei tea, kuidas temaga käituda, siis tuleb lihtsalt minna ja küsida, et „ma olen sellises olukorras, mida ma nüüd tegema pean, millist nõu sa mulle annad?“ See olekski võib-olla kõige parem nõu, mida anda.
- 20:53 *Aitäh nende heade nõuannete eest, Tartu Ülikooli Pärnu kolledži sotsiaaltöö õppejõud Liina Käär.*
- 21:00 Aitäh, mul on alati hea meel rääkida ja arutleda kultuuri teemade üle.
- 21:05 *Mina olen täiskasvanute koolitaja Lianne Teder. Teiega kohtume jälle Tervise Arengu Instituudi taskuhäälingu saadetes.*

Lisad:

Tabel 1. Tööriistakast kultuurierisuste uurimiseks.

Kasutatud allikaid.

Töölehed õpitu kinnitamiseks: Tööleht sisekoolitajale ning Tööleht sisekoolitusel osalejale.

Viitamine sellele allikale: Käär, L. (2023). Mitmekultuuriline töökeskkond hoolekandeesituses 2. Saade 2. Taskuhääling, 11.12.2023. Tervise Arengu Instituut.

¹⁹ Ärge kartke teisi kultuure ja teistsuguse taustaga inimesi. Olge uudishimulikud ja rääkige, küsige päriselt huvi tundes, kuidas teisest kultuurist, taustsüsteemist inimesed maailma näevad, mis on neile oluline ja miks. Seeläbi on igapäev võimalus vaadelda ennast ja oma kultuuri ja avastada võibolla palju uut.

TABEL 1. TÖÖRIISTAKAST KULTUURIERISUSTE UURIMISEKS

| | |
|-------------------------|---|
| Sümbolid | Märgid, sümbolsüsteemid, nende kasutamine: protsess, järjekord jms. Näiteks nimesildid ustel, rinnasildid töötajatel, viidad koridorides, aga ka igapäevases suhtluses sõbralikkuse, teretuse vm väljendamiseks. |
| Keel | Sõnad, tähendused, kasutusvaldkond, laialt kasutatavad väljendid. Millist slängi asutuses kasutada, kas see on sildistav või vastupidi, heatahtlik ja toetav. Kas töötajad, partnerid, lähedased saavad ühtemoodi sõnadest ja terminitest aru. |
| Väärtused | Arusaamad õigest ja valest, mis on oluline, arusaamad, mille järgi elada. Pea igal asutusel on sõnastatud peamised väärtused, näiteks väärikus, usaldusväärsus, austus – aga millistes tegevustes, käitumisviisides see peitub? Mida tähendab usaldus kliendile, töötajale, juhile? |
| Normid | Millised on olulised reeglid, mida järgitakse: seadus, moraalnorm, tava. Kas töötajad, lähedased ja kliendid teavad mis on asutuse tööd juhtivad seadused, mis on olulised reeglid asutusesiseselt, kultuuriruumist tulenevad reeglid, harjumused, viisakusreeglid? Kas kehtib personaalse ruumiga seotud reegleid ehk enne kliendi tuppa minemist koputatakse uksele, kuidas toimub tähtpäevade, sh sünnipäevade tähistamine jne. |
| Materiaalne kultuur | Esemed, ruum ja viis kuidas need on seotud sotsiaalsete suhetega. Tugevalt seotud ka reeglitega ehk mis on avalik ja personaalne ruum, mis esemeid keegi võib ümber korraldada jne. |
| Lood ja narratiivid | Millised lood on olulised, kes ja kuidas neid räägivad. See teema hõlmab sobilikke teemasid millest asutuses võib rääkida, kellele ja kuidas. Kas on teemasid, millest asutuses ei lubata rääkida töötajatel, nt poliitilised ja usuga seotud vaated, kas klientidest ja nende lähedastest võib personal rääkida väljaspool asutust? Teiselt poolt: kuidas on kajastatud asutuse ajalugu, tänapäev, igapäevane elukorraldus, töötajate tutvustus suuliselt ja veebis? Kas ja kuidas presenteeritakse end suheldes kohaliku omavalitsusega, meediaga, lähedastega ja teistega? Kes vastutab mainekujunduse eest? |
| Rolli võtmine | Arusaam kuidas teisi inimesi nähakse: suhted klientide endi vahel, klient-töötaja, töötaja-töötaja vahel. Kes üksteisele ollakse: sõbrad, kohustus, partner, abistaja? |
| Emotsioonid ja empaatia | Millised tunded, millal, kuidas on lubatud. Igas organisatsioonis ja kultuuriruumis on oma arusaam emotsioonide väljendamise kohta ning kui lähedale teine inimene endale lastakse, samas on oluline, et asutus seab paika tööalase suhtlusega seotud piirid, mis oleksid üheselt mõistetavad kõigile. |

| | |
|-----------------------------|--|
| <p>Identiteet ja rollid</p> | <p>Kes ma olen ja mis rolli täidan töötajana, juhina, lähedasena, kliendina. Kas asutus on enda jaoks lahti mõtestanud oma ootused kliendile, lähedastele? Kas ja kuidas nendest räägitakse? Kas asutus teab alati mida klient ja lähedased neilt ootavad, millal ja kuidas toimub suhtlus, et mõlemad osapooled üksteise ootustes ja vajadustes selgust saavad? Kuidas jagatakse selle kohta infot töötajatele?</p> |
| <p>Keha</p> | <p>Mis on keha peamine ülesanne, kellele keha kuulub, kes selle eest hoolitseda võib. Ka siin on oluline läbi rääkida keha mõiste nii töötaja kui kliendiga seoses. Kliendi puhul kuidas tema eest väärikalt hoolitseda, võtta arvesse kultuurist ja religioonist tulenevaid vajadusi. Kui klient seda ei suuda ise öelda, siis suheldes lähedastega täpsustada hügieeni, riietuse, hoolduse jm seotud üksikasjad. Samuti on oluline mis soost töötaja kliendi eest hoolitseb.</p> <p>Töötaja kehaga seoses on olulised teemad riietus, töövõtted, tervisenõuded, soolised aspektid, hügieen, sh meik, parfüümid ja muu kehapraktikat puudutavad (tätoveeringud, needid jm).</p> |

KASUTATUD ALLIKAID

- Culturally Competent Social Work Practice With Latino Clients, Loetud:
https://www.socialworker.com/feature-articles/ethics-articles/Culturally_Competent_Social_Work_Practice_With_Latino_Clients/
- Graham, J. R., Bradshaw, C., & Trew, J. L. (2009). Adapting Social Work in Working with Muslim Clients, *Social Work Education*, 28:5, 544-561, DOI: 10.1080/02615470802400729
- National Association of Social Workers. (2015). Standards and Indicators for Cultural Competence in Social Work Practice. <https://www.socialworkers.org/Practice/NASW-Practice-Standards-Guidelines/Standards-and-Indicators-for-Cultural-Competence-in-Social-Work-Practice>
- O’Leary, P., & Tsui, M. S. (2019). The base of social work: Relationship, client, evidence or values? *International Social Work* 65(5), 1327–1328.
<https://doi.org/10.1177/0020872819875006>
- Palu, P. (2013). *Sotsiaaltöö religioosseid aspekte töös Jehoova tunnustajatega*. TÜ Pärnu kolledž, Pärnu.
- Rollins, W. (2020). Social Worker–Client Relationships: Social Worker Perspectives. *Australian Social Work*, 73(4), 395–407.
<https://doi.org/10.1080/0312407X.2019.1669687>
- Savimaa, J. (2023). Sisserändajatega töötamisel on abiks kultuuriline kompetentsus. *Sotsiaaltöö*, (3), 67–74. <https://www.tai.ee/et/sotsiaalto/sisserandajatega-tootamisel-abiks-kultuuriline-kompetentsus>
- Social Care Institute for Excellence. (2023). Cultural and religious needs of people with dementia. Retrieved from <https://www.scie.org.uk/dementia/living-with-dementia/keeping-active/culture-religion.asp>

Taskuhäälingu saade 2. Mitmekultuuriline töökeskkond hoolekandeesutuses 2.

Täiskasvanute koolitaja **Lianne Teder**i vestluskaaslaseks on Tartu Ülikooli Pärnu kolledži sotsiaaltöö õppejõud **Liina Käär**.

TÖÖLEHT SISEKOOLITAJALE

1. koosta tegevuskava, vähemalt kolm realistlikku tegevust, oma töökeskkonna kultuuriteadlikkuse suurendamiseks.

**TEGEVUSED KULTUURITEADLIKKUSE SUURENDAMISEKS
TÖÖKESKKONNAS**

| |
|----|
| 1) |
| 2) |
| 3) |
| 4) |
| 5) |

2. too välja vähemalt kolm olulist väärtust, mis aitavad kaasa kvaliteetse teenuse pakkumisele mitmekultuurilises hooldusasutuses.

| Väärtus | Kuidas ja milles see avaldub või väljendub töökeskkonnas? | Millised tegevused toetavad selle väärtuse esiletoomist? |
|---------|---|--|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Taskuhäälingu saade 2. Mitmekultuuriline töökeskkond hoolekandeesutuses 2.

Täiskasvanute koolitaja **Lianne Teder**i vestluskaaslaseks on Tartu Ülikooli Pärnu kolledži sotsiaaltöö õppejõud **Liina Käär**.

TÖÖLEHT SISEKOOLITUSEL OSALEJALE

1. arutle oma kolleegidega tööriistakastis toodud kultuurieristuste tööriistade kasutamise üle:

1.1. mis on juba kasutuses ja kuidas need töötavad,

1.2. mida saate võtta kasutusele – kuidas ja mida selleks vajate?

2. leidke koos kolleegidega, millised kultuurierinevustest tulenevad arusaamatused võivad hoolekandeesutuse töökeskkonnas tekkida ning kuidas saaks neid lahendada.