



## **Šveitsi-Eesti koostööprogrammi toetusmeetme „Sotsiaalse kaasatuse toetamine“ programmikomponent „Kultuuriline ja keeleline lõimumine“**

### **Tegevus nr 3.3 „Nõustamisteenuste pakkumine“**

#### **Elluviija: Integratsiooni Sihtasutus**

### **1. Tegevuskava perioodiks: 01.01.2025-31.12.2025**

#### **1.1. Tegevuste kirjeldus**

Toetatava tegevuse eesmärgiks on, nõustamisteenuste arendamise ja pakkumise toel, parandada eri keele- ja kultuuritaustaga inimeste võimalusi Eesti ühiskonnas aktiivsemalt osaleda.

Tegevus hõlmab:

- Nõustamisteenuste, sealhulgas iseseisva keeleõppe ja kogemusnõustamise teenuse arendamist ja pakkumist ning teenuste kättesaadavuse tõstmist;
- Nõustajate pädevuse suurendamist tööks sihtrühmaga.

Toetatava tegevuse sihtgrupiks on eri keele- ja kultuuritaustaga inimesed.

Tegevuste koordineerimisega tegeleb üks täiskoormusega projektijuht ning teenuste arendamise ja pakkumisega kaks nõustajat. Hangete läbipaistva ja erapooletu hindamise tagamiseks kaasatakse hangete hindamisprotsessi ning ka vajadusel teenuste ettevalmistusprotsessi väliseid eksperte.

Nõustamisteenuse arendamise projektijuht analüüsib tegevuskava aastal olemasolevate teenuste tõhusust, tuvastades tugevused ja kitsaskohad. Korraldab sihtrühma uuringu, et täpsustada sihtrühma vajadused ja kaardistada probleemid ning teeb ettepanekud teenuste arendamiseks, tuginedes saadud tulemustele. Koostöös nõustajatega töötab välja lahendusi, mis vastavad sihtrühma vajadustele.

Iseseisva keeleõppe nõustaja kaardistab iseseisvaks keeleõppeks sobivad olemasolevad keeleõppe võimalused. Loob ja piloteerib metoodikaid, mis toetavad sihtrühma iseseisvat õppimist nii individuaalselt kui ka rühmades. Viib läbi pilootkohtumisi, koostab sihtrühma kuuluvate klientidega individuaalsed õppeplaanid, juhendades neid keeleõppe ja integratsiooni teekonnal ning kogub tagasisidet, et täiustada pakutavat tuge.

Kogemusnõustaja nõustab tegevuskava aastal eelkõige sihtrühma kuuluvaid kliente, kellel on madal motivatsioon õppida, nt kes on keeleõppe katkestanud erinevatel põhjustel, kellel on psühholoogiline barjäär lõimumiseks ja keeleõppeks, kes tunneb hirmu Eesti ühiskonda lõimumisel vms. Saadud informatsiooni põhjal töötab välja metoodikaid, mis aitavad sihtrühma kuuluvatel klientidel taastada motivatsiooni ja leida enesekindlust Eesti ühiskonnas

toimetulekuks. Samuti viib nõustaja läbi individuaalseid ja rühmanõustamisi, pakkudes sihtrühmale praktilist tuge, juhendamist ning lõimumise, sh keeleõppe alast kogemust.

Kommunikatsioonitoe tagamiseks viib Integratsiooni Sihtasutus (edaspidi sihtasutus) 2025.a III kvartalis läbi riigihanke leidmaks sihtasutusele kommunikatsioonipartner, kes aitab ellu viia teavitus- ja kommunikatsioonitegevusi ka antud toetatavale tegevusele (kõigi alategevuste lõikes).

III-IV kvartalis algab koostöös Berni Ülikooliga 2026.a koostöötegevuste ettevalmistamine.

### **2025.aasta üldised eesmärgid ja tulemused:**

- **Täpsustatud sihtrühma vajadused:** Uuringu abil selgitatakse välja, millised on sihtrühma ootused ja peamised takistused keeleõppes.
- **Tõhusamad teenused:** Luuakse ja piloteeritakse meetodikaid ja tööriistu, mis aitavad sihtrühmal paremini oma eesmärkideni jõuda.
- **Individuaalne lähenemine:** Sihtrühma kuuluvad ning nõustamisteenust kasutavad kliendid saavad personaalset tuge vastavalt oma vajadustele ja olukorrale.
- **Keeleõppe katkestuste vähendamine:** Pakutakse tuge madala motivatsiooniga sihtrühma esindajatest õppijatele, mille abil vähendatakse keeleõppeteekonna katkestamisi ja tõstetakse õppijate rahulolu ning soodustatakse seleäbi ühiskonda lõimumisprotsessi.

### **Alategevus “Nõustamisteenuste, sealhulgas iseseisva keeleõppe ja kogemusnõustamise teenuse arendamine (sealhulgas katsetamine) ja pakkumine, et tagada teenuste piisav kättesaadavus eri keele- ja kultuuritaustaga inimestele”**

Tegevuskava aastal alustatakse nõustamisteenuste arendamisega, sh kaardistatakse info ja analüüsitakse olemasolevate teenuste tõhusust, tuvastades nii tugevused kui kitsaskohad. Samuti viiakse läbi sihtrühma uuring, et täpsustada sihtrühma vajadused ja ootused.

Nõustamisteenuste uute lahenduste väljatöötamiseks ja katsetamiseks viiakse esmalt läbi olemasolevate teenuste analüüs ning sihtrühma uuring, et saada sihtrühma kuuluvate kasutajate käest vajalikku sisendit nende probleemide, vajaduste ja ootuste kohta. Sihtrühma uuringu tulemusel saab täpsustada sihtrühma kuuluvate tüüpiliste kasutajate profiilid, hinnata täna pakutavate nõustamisteenuste sobivust sihtrühma vajadustega ja täpsustada uute teenuste kontseptsioone, mida testima ja pakkuma hakata (kogemusnõustamine ja iseseisev keeleõppe nõustamine).

Sihtrühma uuringuks ja analüüsiks koostatakse II poolaastal hanke lähteülesanne ja viiakse läbi hankemenetlus, millega tellitakse sihtrühma esindajate seas läbi viidavaid kvalitatiivseid intervjuusid (koostöös hankepartneriga täpsustatakse uuringu meetodika - intervjuud, fookusgrupi töötuba jne), mille tulemusel analüüsitakse sihtrühma vajadusi ja ootusi ning luuakse sihtrühma tüüpilised kasutajad ehk persoonad, mida saame uuringu lõppedes sihtrühmale tutvustamiseks ja teadlikkuse tõstmiseks esitleda meie kodulehel, sotsiaalmeedia reklaamides. Eesmärk on lihtsal viisil selgitada sihtrühma esindajatele, kes on “kes” meie teenuste vaates (sihtrühma staatuste jaotuse järgi), et klient oskaks iseseisvalt valida vastavas iseteeninduses temale mõeldud ja ette nähtud teenuseid.

Iseseisva keeleõppe tegevuse osas toimub tegevuskava aasta jooksul keeleõppe võimaluste kaardistamine, nõustamismetoodika loomine ja piloteerimine, sh ka individuaalsete õppeplaanide koostamine ja juhendamine, metoodika testimine ja arendamine koostöös sihtrühma esindajatega.

Kogemusnõustamise teenuse raames keskendutakse tegevuskava aastal sihtrühma vajaduste väljaselgitamisele, kogemusnõustamise sessioonide piloteerimisele ja testimisele, motivatsiooni säilitamise ja psühholoogilise barjääri vähendamise metoodikate arendamisele, sh toimuvad ka individuaalsed ja rühmanõustamised sihtrühma kuuluvatele klientidele, keeleõppeteekonna katkestuste vähendamise tegevuste väljatöötamine. Toimub metoodika testimine ja arendamine sihtrühma esindajatega.

Lisaks viiakse II kvartalis koostöös Berni ülikooliga läbi veebiseminar “Peer-to-Peer Language Learning: Insights from Swiss Experts”.

Alategevuse raames toimub ka kommunikatsioonitegevusi, nt uuendatakse INSA kodulehe nõustamisteenuste alamlehte.

### **Alategevus “Nõustajate pädevuse suurendamine tööks sihtrühmaga”**

Alategevuse sisuks on nõustajate koolitamine. Vastavalt sihtrühma uuringu tulemustele viiakse tegevuskava aasta IV kvartalis läbi üks koolitus nõustajatele. Koolituse teema ja täpne sisu sõltub uuringu tulemustest ning vastab sihtrühma vajadustele, et nõustajaid koolitada vastavalt sihtrühma vajaduste uuringust selgunud vajadustest lähtuvalt.

**Tabel 1. Tegevuste ajakava**

<b>Tegevus</b>	<b>Tegevuse algus- ja lõppkuupäev tegevuskava perioodil</b>
<b>Nõustamisteenuste, sealhulgas iseseisva keeleõppe ja kogemusnõustamise teenuse arendamine (sealhulgas katsetamine) ja pakkumine, et tagada teenuste piisav kättesaadavus eri keele- ja kultuuritaustaga inimestele</b>	<b>01.01.2025-31.12.2025</b>
Nõustamisteenuste tõhususe analüüs ja kitsaskohtade kaardistamine	01.03.2025-31.09.2025
Sihtrühma vajaduste uuringu korraldamine, sh hanke ettevalmistamine ja läbiviimine	01.06.2025-31.12.2025
Nõustamisteenuseid tutvustava INSA kodulehe alamveebilehe analüüs, tagasisidestamine, testimine kasutajatega, täienduste ja muudatuste tegemine vastavalt sihtrühma tagasisidele	01.04.2025-31.12.2025
Kogemusnõustamise piloodi väljatöötamine ja esmane testimine sihtrühma esindajatega	01.03.2025-31.12.2025
Iseseisva keeleõppe nõustamise piloodi väljatöötamine ja esmane testimine sihtrühma esindajatega	01.03.2025-31.12.2025
„Peer-to-peer“ Language Learning: Insights from Swiss Experts veebiseminar ettevalmistamine ja läbiviimine	01.03.2025-31.05.2025
<b>Nõustajate pädevuse suurendamine tööks sihtrühmaga</b>	<b>01.01.2025-31.12.2025</b>
Nõustajatele suunatud koolituse tellimine ja läbiviimine	01.09.2025-31.12.2025

## 2. Tegevustega seotud näitajad

2.1 Näitaja kood ja nimetus: 1.2 Nõustamisteenused on kättesaadavad ja neid kasutatakse

Indikaatori kood ja nimetus	Mõõtühik	Sihttase	Tegevuskava aastal planeeritud sihttase	Selgitus
OPI 1.5. Nõustamisseansside osalemiskordade arv(vähemalt 30 minutit)	Osalemiskordade arv	8000	300	Piloteeritakse, testitakse ja töötatakse välja lahendusi iseseisvale keeleõppe nõustamisele ja kogemusnõustamisele.
OPI 1.6: Kehtestatud kogemusnõustamise süsteem	Jah/ei	Jah	Ei	2025.a tegeletakse sihtrühma vajaduste väljaselgitamise ja piloteerimisega, kogemusnõustamise süsteem on väljatöötamisel ja sõltub uuringutulemustest ja piloteerimise katsetuste tulemustest.
OPI 1.7: Nõustamisteenust uuendatud ja loodud on suutlikkus teenust osutada	Jah/ei	Jah	Ei	2025.a tegeletakse sihtrühma vajaduste väljaselgitamise ja piloteerimisega, uus nõustamisteenus on väljatöötamisel ja sõltub uuringutulemustest ja piloteerimise katsetuste tulemustest.
OPI 1.8 (CC_CI_1 Core Indicator): Nõustajad saavad regulaarset koolitust	Koolituste arv	Vähemalt aastas	1 koolitus	INSA nõustajate koolitus pärast sihtrühma vajaduste uuringu läbiviimist.
OPI 1.8. Nõustajad saavad regulaarset koolitust	Nõustajate arv	Vähemalt 30	1 koolitus 30-le nõustajale	INSA nõustajate koolitus pärast sihtrühma vajaduste uuringu läbiviimist.

2.2 Näitaja kood ja nimetus: 1a Kehtestatud protsessid võimaldavad eri keele- ja kultuuritaustaga inimestel Eesti ühiskonnas aktiivsemalt osaleda

Indikaatori kood ja nimetus	Mõõtühik	Sihttase	Tegevuskava aastal planeeritud	Selgitus
-----------------------------	----------	----------	--------------------------------	----------

			sihttase	
OCIM(a) 1.1: Protsessid (teenuse loomise esimene etapp (meetodid, materjalid, küsitlused jne) on läbi arutatud erinevate partnerite ja sihtrühmadega	protsent	100	50	Läbi on viidud sihtrühma vajaduste kaardistavad uuringud, küsitlused ja tehtud uuringutulemuste analüüs. Välja on töötatud nõustamisteenuse kaart ja teenuse kasutajateekond. Partnerite ja sihtrühmadega arutamine toimub 2026.aastal.
OCIM(a) 1.2: Teenused on loodud ja sihtrühmale kättesaadavad	protsent	100	25	Teenuste piloot testitakse sihtrühma esindajatega.

2.3 Näitaja kood ja nimetus: 1b Eri keele- ja kultuuritaustaga inimesed saavad Eesti ühiskonnas aktiivsemalt osaleda

Indikaatori kood ja nimetus	Mõõtühik	Sihttase	Tegevuskava aastal planeeritud sihttase	Selgitus
OCIM(b) 1.1: Osalejate protsent, kes on väitnud, et nad on tegevustega rahul ja et nad on omandanud teadmisi aktiivsemaks osalemiseks Eesti ühiskonnas	protsent	75	75	Fookusgrupi arutelu ja enesehindamise tagasiside vorm on täidetud pärast nõustamisseansil osalemist.
OCIM (b)1.2: Teenused on kättesaadavad veebis	Jah/ei	Jah	Jah	Teenuseid pakutakse ka virtuaalselt, info teenuste osas on kättesaadav Integratsiooni Sihtasutuse kodulehel.

2.4 Näitaja kood ja nimetus: 1 Eri keele- ja kultuuritaustaga osalevad aktiivselt Eesti ühiskonnas

Indikaatori kood ja nimetus	Mõõtühik	Sihttase	Tegevuskava aastal planeeritud sihttase	Selgitus
OCIN 1.1: Nende osalejate osakaal, kes on väitnud, et pärast teenuste kasutamist osalevad nad rohkem kultuurielus või nende kontaktide arv eestlastega on	protsent	50	-	Tulemused saavad hiljem

suurenenud või nende positsioon tööturul on paranenud				
OCIN 1.2 ( <i>MIGR CI 1 Core Indicator</i> ): Uutes või laiendatud sotsiaalse ja majandusliku lõimumise meetmetes osalevate migrantide ja sunniviisiliselt ümberasustatud isikute arv	Osalemiskordade arv	8000	300	Piloteerimise ja testimise käigus on kaasatud sihtrühma esindajaid.