

## TELEFONINÕUSTAMINE kriisiolukorras

**7+7 põhimõtet, kui on soov toetada lähedast/ tuttavat, kes on üks ja nõustajal väljaõpe puudub**

**Kriisinõustaja Tiina Naarits-Linn selgitab /20.03.2020/:**

Eestis on esimest korda erakorraline olukord, mis kuulutati välja 12. märtsil 2020 ja mille lõpupäev peaks olema 1. mai 2020, kui eriolukorda ei pikendata. Eriolukord tähendabki seda, et kõik on vaja selles olukorras ümber hinnata. Kui tavapäraselt oleks mul raske toetavat vestlust inimese poolt, kellel ei ole väljaõpet, nimetada nõustamiseks, siis nüüd võib see siiski just seda tähendada. Eriti, kui süsteemsed telefonikontaktid aitavad kedagi rahustada ja leida enesele mingi argirütm ühiskonnas valitseva ärevuse taustal.

Professionaalsed nõustajad lähtuvad nõustamisel kindlatest meetoditest, kuid samaväärselt ka inimlikust ja igale inimesele jõukohasest hoolivast suhtlusest. Nõustamise teine pool on see, mida saab rakendada iga inimene, kes soovib kedagi reaalselt aidata, eriti siis, kui abivajaja on kaugel eemal või isolatsioonis ja vahetu suhtlus ei ole võimalik.

### Üldised 7 põhimõtet telefoninõustamisel

1. Kui kriisiolukorras on elupäästev tegevus lahendatud, on toimetuleku tagamiseks oluline sellele järgnev, sealhulgas suhtlus toetava juuresoleku tajumiseks. **Iga inimene saab mingis ulatuses olla endale olulise inimese telefoninõustajaks**, kui taustaolud vahetut kokkusaamist ei võimalda. Siiski tasub ka telefonikõnes öelda, et vahetu kokkusaamine oleks mõlemale mugavam, kuid on hea, et on sellinegi võimalus.
2. **Kohe on vaja teada anda** ajaline piirang, kui teate, et mingi hetk on vajalik kõne lõpetada. Samuti vajab nõustatav infot kas ja millal saab ta taas suhelda. Nagu vajab ta meenutamist, et tema vastutada on telefoniaku täidetud.
3. **Inimene vajab ärevates olukordades võimalust rääkimiseks nagu arstirohtu haiguse korral**, olgu siis vahetult või sidevahendi abil. Kui tekivad häirivad küsimused või halveneb meeleolu, saab tavapärasegi rääkimisega oma ärevust varakult vähendada või selle tõusu pidurdada.
4. Inimesed on erinevad ja nii otsib mõni raskuste tekkimisel ise kontakti, teine inimene aga üldse mitte. Mõni inimene ei küsi kunagi abi ei vahetult ega ka telefoni teel. Seetõttu on vaja teadaolevalt raskustes või üksikule inimesele helistada tema kõnet ootamata ja vestluses uurida, kuidas ta emotsionaalselt hakkama saab ning kas on midagi, mida ta võib vajada. **Kui jääb ebakindlus vastaja seisundi osas, võib aidata skaalaküsimus:** „Kui 10-palli skaalal 0 on äärmiselt raske ja talumatu enesetunne ning 10 on suurepärane enesetunne, millise numbriga iseloomustaksid enda olukorda praegu? Vastus annab aimu tegelikust raskusest.“
5. Igasugune suhtlus äreva tausta foonil võib vallandada emotsioone, inimene võib väljendada viha ja ta võib nutta. Nõustajal on oluline kinnitada, et tunded on just sellised nagu nad on, et vestelda saab ka läbi nutu, kui nõustatav varub telefoni kõrvale salvrätid ja veeklaasi. Süüdlase otsinguga aga ei tasu tegeleda, kuivõrd see ei aita hetkel seisundit parandada ega tulevikku vaadata, küll aga võtab palju energiat. **Mõistlik on öelda:** „Ma saan aru, et see inimene/ olukord vihastab Sind, aga hetkel suhtlen mina Sinuga ja Sa saad mind aidata, kui ütled, mis mõttes peas ringlevad, aga lisad ka oma ootused minule. Olen Sinu jaoks olemas nii palju kui oskan ja suudan.“

6. Nõustajal tuleb olla tähelepanelik lubaduste suhtes, mida on targem üldse mitte anda. Samas on hädas inimene tema nõustaja küljes nagu haaraks viimasest õlekõrrest. Sellises olukorras on nõustajal ülikerge kogemata anda lubadus, mis ületab tema enda võimalused. **Mõistlik on öelda:** Võtan Su soovi teadmiseks ja annan teada, mida oli võimalik teha. Või siis öelda kohe, et saan Sinu soovist aru, aga tean, et minul on hetkel võimalik tagada ainult telefonisuhtlus ja selleks olen ma olemas.
7. Ükski lähedane ega nõustaja ei saa olla alati ja igal ajal olemas, kui inimene seda ootamatult vajab. **Hea on nõustatavale meenutada lisaks enda olemasolule:** „Märgi üles sellised telefonid nagu 112, kuhu helista, kui seisund läheb kriitiliselt halvaks ja Sa enam kuidagi toime ei tule. Veel tea, et võid helistada ...“ – andke teada need kontaktid, mida ise usaldate ja mis selle inimese jaoks võiksid olla olulised. Eriti oluline on lisakontakti teadvustamine siis, kui keegi on üksi, võimalik, et ka isolatsioonis. Nii mõnigi kord võib talle tunduda, et ta tülitab, kui helistab teistele telefonidele, kinnitage, et need ongi loodud vajadusel aitamiseks.

### **Universaalsed 7 võimalust telefoninõustamise abil inimese halvenenud enesetunnet parandada, eriti üksinduse tingimustes**

1. Suhelge tavapärasel teemadel, arvestades inimese huvisid ja üldisi vajadusi. Rääkimine vähendab abivajaja raskustunnet ka siis, kui mingeid erilisi soovitusi ei kõla. Soovitused ei olegi mõistlikud, pigem tuleks enda mõtetena neid pakkuda ja uurida, mida nõustatav arvab. **Oluline on toetaja rahulik kõne.** Telefonisuhtluse suur eelis kirjutamise ees ongi hääles peituv lisainfo. Samuti loob turvalisust see, kui annate infot reaalse abi tagamisest, kas toidu toomisest vmt ning vastate praktilistele küsimustele. Nt kellelt küsida, kuidas tagada võimalikult väike risk, kui tuleb nakkusohu korral minna haiglasse juba olemasolevat kipsi maha võtma.
2. **Aidake abivajajal teadvustada, et ta saab ennast ise aidata** oma ööpäeva rütmilisust tagades. Kuna jätkuvalt on kõigil kasutada 24h, siis on oluline vaadata, kas on olemas 8+8+8 ehk uni, kohustused, ellujäämise ja elu nautimise tegevused. teisisõnu on vajalik päevaplaan, milles on maksimaalselt arvestatud ööpäevast bioloogilist rütmi, aga ka varasemaid rutiine. Seejuures mitte detailinfot, vaid kindlat aega 1) unele, 2) enda võetud ülesannetega tegelemisele, 3) toidutegemisele ja söömisele ning enesehügieenile, füüsilisele aktiivsusele, nauditavale tegevusele ja suhtlemisele. Pöörata tähelepanu, et üksi olles on ohuks on liigne ekraani ja uudisteabe kasutamine, mida peab teadlikult piirama. Arutlege neil teemadel.
3. Hea, kui saate anda mõtteid tegutsemiseks, sest väga ärevas olukorras ei pruugi inimene tulla ka kõige lihtsamate asjade peale, kuid **sihipärane tegutsemine ja endale ise ülesannete püstitamine annab võimaluse ärevust alandada.** Võite teha ajurünnaku abil ideepanga, millega ja mis järjekorras võiks tegutseda ajal, mil vahetu suhtlus teiste inimestega ei ole võimalik. Siiski on seisundeid, mil aktiivsem tegutsemine ei ole jõukohane ja siis tuleb seda aktsepteerida, aga ka sel puhul on vajalik tajutav päevaplaan. Samuti võib olla kohene eriabi vajadus. Vestluses tuleb püüda see selgeks saada.
4. Kui inimene on valmis enda enesetunde parandamiseks midagi tegema, siis on omal kohal ka kõik lõdvestumist soodustavad harjutused, märkega, et hea on neidki teha kindlatel aegadel ja et nende praktiseerija otsustab, kas harjutus võiks sobida talle. Erinevaid harjutusi leiab nii internetist kui ka tasub uurida koduseid raamatariiuleid.

**Soovitada tasub ainult neid harjutusi, mis on endal läbiproovitud ja mille positiivses mõjus ollakse veendunud.** Mõne sobiva harjutuse võib leida raamatust Stressi teejuht, kui uurida 3. ptk pingeleevendamise võtteid. Vajadusel tuleb konsulteerida erialaspetsialistiga. Tervise halvenemisel tuleb esimesel võimalusel konsulteerida arstiga.

5. Aktsepteerige inimese emotsioone ja mõtteid, isegi kui need on irratsionaalsed. **Väljarääkimisest on rohkem kasu kui allasurumisest.** Kui on soov peegeldada enda teistsugust arusaamist, siis on mõistlik nii öeldagi: „*Saan aru, et tunded/ mõtted nii ... Mina näen seda olukorda nii ... , aga tunded ja mõtted ei peagi olema ühesugused.*“
6. **Võimalusel ärge unustage** tähelepanu pööramast loominguolulisele tegevusele ja huumorile, kui viimane vestluspartnerile sobib. Huumor ja loominguoline eneseväljendus on enamasti mõlemad tugeva positiivse emotsiooni käivitajad. Erandiks on morbiidsesse ja depressiivsesse kinnijäämine, olgu siis muusika, kunst, filmid – neid tasuks kriisiperioodil teadlikult asendada muuga. Vestelge sel teemal.
7. **Väga võimas energiaallikas on olla vajalik tunne.** Kui saate abivajaja kutsuda milleski ennast abistama või saate teda suunata kellegi eest hoolitsema või kedagi omakorda kuulama, kellelegi mõtteid jagama, siis võib isiklik raskustunne kergemini taanduda. Siinkohal on nii mõnigi kord sõber sõbrale toeks, lapsed vanematele toeks ja vastupidi, aga ka lemmikloomadel on suur teraapiline roll.

### **Lisaks kriisiolukorra kohta**

Sõna KRIIS tähendab kreeka keeles nii ohtu kui ka muutust, aga ka pööret, otsustust, eraldamist, võimalust. Kõike seda kuitahes raske kriisiolukord ongi. Samal ajal sõna TRAUMA tähendab kreeka keeles väga konkreetselt haava või vigastust, mil tõsisema trauma korral on väline abi hädavajalik, sest inimese enda senistest teadmistest ja oskustest realselt ei piisa endise elukvaliteedi ligilähedaselgi taastamisel.

Teist inimest nõustades on mõistlik mõelda, millega on tegemist, kas ühega neist olukordadest või mõlemaga ning mida inimene realselt vajab.

Nii üleriigiline hädaolukord ja sellest tulenevalt välja kuulutatud eriolukord kui ka üksikisiku emotsionaalne raskus on kriisiolukorrad, kui on selgelt tajutud oht ja ebameeldivus, kuid ka oma võimalused muutusteks ja elu uuel viisil ümberhindamiseks. Kriisid näitavad vägagi selgelt, kes me ise oleme ja kes on meid ümbritsevad inimesed, kellele me tegelikult saame toetuda ja kes meie jaoks päriselt olemas on.

**Käesoleva info jagamine võimalikele huvilistele on väga teretulnud!  
Olen tänulik allikale viitamise eest.**

**Kutsun liituma Mahena Keskuse  
FB kogukonnaga: [www.facebook.com/mahena.keskus](https://www.facebook.com/mahena.keskus)**