



SOOLISE VÕRDÕIGUSLIKKUSE
JA VÕRDSE KOHTLEMISE VOLINIK

TÖÖKIUS

Psühholoogiline
eneseabi



TÖÖKIUS

Psühholoogiline
eneseabi

Soolise võrdõiguslikkuse
ja võrdse kohtlemise
voliniku kantselei

2016

**SOOLISE VÕRDÕIGUSLIKKUSE JA
VÕRDSE KOHTLEMISE VOLINIKU KANTSELEI**

Endla 10a, 10142 Tallinn

Tel: +372 626 9059

E-post: info@sw.ee

www.vordoigusvolinik.ee

Teksti autor: Kaia Kastepõld-Tõrs

© Soolise võrdõiguslikkuse ja võrdse kohtlemise voliniku kantselei, 2016

Trükise kasutamine teaduslikel, hariduslikel, informatsioonilistel ja õigusemõistmise eesmärkidel on lubatud trükise nimetuse ning avaldamisallika kohustusliku äranäitamisega. Infotrükis on antud välja projekti "Soolõime ja õiguskaitsega sugude võrdsuseni" raames. Projekti rahastatakse Norra toetustest 2009-2014. Projekti eesmärk on tõsta kodanike, õigusprofessionaalide ja tööandjate teadlikkust naiste ja meeste võrdsusest ning võrdse kohtlemise põhimõttest.

Tagasiside ja ettepanekud trükise kohta on oodatud Soolise võrdõiguslikkuse ja võrdse kohtlemise voliniku kantselei e-aadressile info@svv.ee

ISBN 978-9949-9778-1-9 (trükis)

ISBN 978-9949-9778-2-6 (pdf)

SISUKORD

- 5 EESSÕNA
- 6 SISSEJUHATUS
- 7 MIS ON TÖÖKIUSAMINE?
- 11 MIS MINUGA TOIMUB, KUI OLED SATTUNUD KIUSAMISE OHVRIKS?
- 16 KUIDAS ENNAST AIDATA?
- 18 KUIDAS TULLA TOIME KIUSAMISE TAGAJÄRGEDEGA?
- 26 KUIDAS TOIMIDA, KUI NÄED PEALT, KUIDAS KOLLEGILE LIIGA TEHAKSE?
- 28 KUHU PÖÖRDUDA?



SOOLISE VÕRDÕIGUSLIKKUSE
JA VÕRDSE KOHTLEMISE VOLINIK



EESSÕNA

Hea lugeja!

Inimlik on tunda ennast vajaliku ja väärtuslikuna. Olgu töö lihtne või keeruline, iga töö on tähtis ja iga töötajaja väärtuslik. Väärt tagasiside aitab saada paremaks inimeseks ja töötajaks. Kõigil, ka kõige hoolsamatel, tuleb ette eksimusi. Olgu tegu enda või kolleegi eksitusega, saab olukorda rahumeelselt ja parimal moel lahendada. Igas töös tuleb pidevalt juurde õppida, seegi eeldab avatust ja heatahtlikkust nii enda kui teiste inimeste vastu. Inimlik on olla lugupidav nii enda kui teiste vastu, nii saavad ka tööd parimal võimalikul moel tehtud.

Halvustamine, ahistamine, kiusamine, ignoreerimine ja solvamine aga ei ole inimlikud. Selliselt käitumine ei aita midagi lahendada, veelgi enam – enamasti lähevad asjad nii vaid hullemaks. Kiusamisest rääkides tuleb enamikel meelde koolikiusamine. Kahjuks pole mõned täiskasvanud ses osas üldse paremad või on hullemadki. Mõnikord on täiskasvanutel samad mured mis lastel – lihtsalt ei osata olukordi lahendada, elatakse tööil välja oma koduseid muresid või enda alaväärsustunnet.

See raamatuke tahab aidata nii inimest, kes tunneb, et talle on liiga tehtud kui ka inimesi, kes tahavad aidata oma töökaaslast. Siit on abi ka äratundmisel, kas ehk üks või teine käitumine võib kellelegi haiget teha. Loodetavasti väheneb ka teadmatus töökiusamisest. Praktilised nõuanded enesetunde ja töökeskkonna parandamiseks on kasulik lugemine nii töötajatele kui tööandjatele. Kõike seda ikka selleks, et meie inimestel meelerahu säiliks. Et kõik tunneksid ennast oma tööd tehes tõesti vajalike ja väärtuslikena. Ennast vajaliku ja väärtuslikuna tundvast töökaaslasest on omakorda abi ka kõigil teistel. Hoiame üksteist!



Liisa Pakosta

Soolise võrdõiguslikkuse ja
võrdse kohtlemise volinik

SISSEJUHATUS

Töökiusamine on saanud Eestis iga aastaga üha rohkem tänuväärset tähelepanu – seda on hakatud rohkem märkama, ära tundma ja selle vastu midagi ette võtma. Käesoleva kirjutise eesmärk on jagada teadmisi selle kohta, kuidas töökiusamine võib inimesi mõjutada, kuidas osata enda ja teiste puhul ohumärke ära tunda ning mida teha, et toime tulla, et võimalikud kannatanud oskaksid ennast paremini aidata, muuhulgas küsiks enesekindlalt abi. Omaette osa käsitleb ka kiusamise märkamist kõrvalseisjana ning seda, kuidas kõrvalseisjad peaksid abistaja rollis olles käituma.

Mida suurem on teadlikkus lubatust-mittelubatust ning enda eest seismise võimalustest, seda väiksemaks muutub sallivus kiusamise suhtes ning seda kaitstumad me kõik selle suhtes oleme.

6



MIS ON TÖÖKIUSAMINE?

Töökiusamise all mõistetakse seda, kui töötajat koheldakse korduvalt eba-meeldival või alandaval viisil, nii et tal on end raske selle vastu kaitsta. Näiteks võib kiusamine olla teisele poolele alaväärsus- või hirmutunde tekitamine, kasutades selleks tööalaseid suhteid või olukordi. Sageli tähendab kiusamine või muu väär- või kuritarvitamist, tagarääkimist, avalikku alavääristamist või oma tegevusega kiusataval töötegemise raskendamist, näiteks jättes talle edastamata olulist tööks vajalikku teavet. Kiusamine võib tähendada töötaja sotsiaalselt isoleerimist või ka tööalast eiramist – talle ei anta tööd või on ülesanded üksteisele vastukäivad, eesmärgitud või töötaja ametikohale mittevastavad. Töökiusamise lõppfaasiks võib olla olukord, kus töötajalt nõutakse „vabatahtlikku“ allkirja tema lahkumisavaldusele. (Tööelu.ee)

Näide: 35-aastane Anu sattus verbaalse kiusu alla pärast seda, kui oli lõpetanud kolm kuud kestnud nn töökoha-romansi oma kolleegiga. Kaaslane kibestus ja elas seda välja solvavate ja kohati alandavate märkustega teiste kolleegide ees. Olukord tipnes naisterahva jaoks töökoha vahetusega.

Ahistamine on mis tahes soovimatu sõnaline, mittesõnaline või füüsiline käitumine või tegevus, mille eesmärk või tegelik toime on isiku väarikuse alandamine, luues häiriva, ähvardava, vaenuliku, halvustava, alandava või solvava õhkkonna. Tööalases kontekstis kasutab teo sooritaja tihti teo elluviimisel oma võimupositsiooni. Ahistaja ei austa teist inimest, tahab teda alandada või peab teda alaväärseks mõne tema lahutamatu tunnuse tõttu – näiteks sugu, rahvus, nahavärv, seksuaalne sättumus, vanus, puude olemasolu või usulised või mis tahes muud veendumused. Töökeskkonnas võivad ahistava käitumise näited olla häirivad naljad ja märkused, alandavad kommentaarid, ähvardused, mõnitamine, põhjendamatu kritiseerimine (täpsemalt saab lugeda ahistamise kohta soolise võrdõiguslikkuse ja võrdse kohtlemise voliniku kodulehelt –<http://www.vordoigusvolinik.ee/naiste-ja-meeste-vordoiguslikkus/soolise-vordoi->

7

guslikkuse-moiste/mis-on-sooline-diskrimineerimine/otsene-sooline-diskrimineerimine/sooline-ahistamine/).

Näiteks seksuaalse ahistamise alla kuulub igasugune seksuaalse olemusega käitumine või tegevus, mille tagajärjel kahjustub teise osapoole enesevääriskus. Seksuaalse ahistamise hulka kuulub muuhulgas ka soolisele kuuluvusele seksuaalses toonis osutamine (näiteks häirivad märkused kehakuju või seksuaalsuse suhtes või seksuaalse alatooniga miimika kasutamine suhtlemisel, piltide saatmine jms). Erinevate uuringute järgi on Eestis (viidanud Karu jt, 2014) seksuaalse ahistamisega töökohal kokku puutunud 2–5% töötajatest. Enam esineb töökaaslasepoolset ahistamist, aga teatatakse ka klientidepoolsest häirivast käitumisest.

Näide: 24-aastane Marta on oma esimese töökoha kollektiiviga suvepäevadel spaas. Päeva sportlikule osale järgnenud peolt ei puudu alkoholi. Naisterahvas otsustab peo lõppu mitte ära oodata ja varem oma tuppä minna. Natukese aja pärast järgneb talle tema osakonna juhataja, kes on „piduses“ meeleolus ning teeb talle üsna üheselt mõistetavaid ettepanekuid öö veetmise osas. Keeldumist mees kuulda ei võta, süüdistab naist hoopis kiusu ajamises jms („Miks sa muidu siia tuppä üksi tulid?!“), lahkub alles siis, kui naisterahvas on haaranud telefoni ja valinud politsei numbri.

Töölase vägivallana mõistetakse sellist vägivalda, mis leiab aset töökohal või ajal, millal töötaja täidab tööülesandeid. Töövägivald võib esineda ühekordse juhtumina või ka süstemaatilise käitumismudelina ning aset leida organisatsiooni eri tasanditel (juhi vägivald alluva suhtes, alluvate omavahelised vägivaldailmingud või kliendi ründed töötaja suhtes). Kui 2009. aastal leidis ligi 10% Tööinspektsiooni tellitud tööstressiuuringus küsitletutest, et neid on viimase 12 kuu jooksul töökohal kiusatud, siis füüsilist vägivalda oli kogunud 1,4% töötajatest ning vägivallaga ähvardatuid oli 3,7% (www.stressivastu.ee). Füüsilised ründed on harvemad, kuid olemuselt kindlasti suure riskiga hilisema toimetuleku mõttes nii somaatilise (kehalistest vigastustest paranemine) kui ka psüühilise tervise (füüsilise ründe mõju traumaatilisem) kontekstis.

Näide: 47-aastane klienditeenindajana kaupluses töötav Kaisa sattus kliendi füüsilise rünnaku ohvriks. Klient sisenes poodi ärritunud olekus, kassasse kauba eest maksma jõudes leidis ta, et teenindaja ei käitu temaga piisavalt viisakalt, ning kuulmata teenindaja ja kaasostjate rahustavaid märkusi, lõi teenindajat ootamatult rusikaga näo piirkonda. Seejärel sekus kaupluse turvatöötaja.

Kas mõned inimesed satuvad suurema tõenäosusega kiusamise ohvriks kui teised? Kindlasti ei ole olemas n-õ kannatanuspetsiifilisi omadusi. Küll on selge, et on olemas tegurid, mis muudavad teatud inimesed selle suhtes haavatavamaks. Näiteks inimesed, kes kuuluvad vähemusrühmadesse, võivad seetõttu sattuda kergemini taolistesse olukordadesse, sest nad ise ja ka teised tajuvad võimalust vastupanu osutada piiratumana. Soolise ja seksuaalse ahistamise olukordades on sagedamini kannatanute hulgas madalama sotsiaal-majandusliku staatusega naised, nooremad naised ning mitte-eestlased (Karu jt 2014). Iga üksikjuhtumi juures on aga oluline meeles pidada, et igasugune vägivaldne tegu, olgu see kiusamine, ahistamine või füüsiline rünne, on taunitav ning teo sooritaja poolne olukorra või oma positsiooni kuritarvitamine. See aga tähendab, et kannatanu rolli võib sattuda igaüks. **Tuleb rõhutada, et olukorra lahendamisel on oluline see, mis on juhtunud, mitte see, kes on kannatanu ning kuidas kannatanu ahistamisele või kiusamisele reageeris, samuti see, kas ta takistas toimuvat või läks sellega kaasa.** Üksikjuhtumi lahendamisel lähtutakse konkreetsest olukorrast ja seal toimunud – nii võib kannatanu olla nii naine kui ka mees, noor kui ka vana, töövõtja kui ka tööandja.

Soovitused:

- Kahtluse korral otsi kirjandust ja teavet, et paremini mõista, mis on ahistamine.
- Võta ühendust soolise võrdõiguslikkuse ja võrdse kohtlemise voliniku kantseleiga või Tööinspektsiooni töötajatega, et arutada tekkinud olukorda ja saada nõu edasise toimimise osas.
- Dokumenteeeri ja kogu tõendeid: märgi üles kuupäevad ja kellaajad, millal ahistamine on toimunud, hoia alles kirjad, märgi üles, kui keegi on juhtunud pealt näinud.
- Ära häbene teisi teavitada – halvasti ei ole käitunud sina kannatajana, vaid teo sooritaja.
- Räägi oma kogemusest teistele, sest kui sellest teavad teised, võib sellest olla enda kaitsmisel abi.
- Ära karda ebasobivale käitumisele vastupanu osutada – väljenda selgelt, et sa ei ole toimuvaga päri (ütle see välja, mine eemale, anna käega märku vms).

Kasutatud allikad:

Karu, M., Soo, K., Biin, H., Lamesoo, K., Meiorg, M., Masso, M. ja Turk, P. (2014). Sooline ja seksuaalne ahistamine töökohal. Tallinn: Poliitikauuringute Keskus Praxis.

Kiusamine ja vägivald. (<http://www.stressivastu.ee/index.php?id=6>). Viimati külastatud 26.01.2016.

Sinu õigused. (<http://www.vordoigusvolinik.ee/millise-murega-saab-abi/>). Viimati külastatud 21.02.2016.

Töövägivald, kiusamine ja ahistamine. (<http://www.tooelu.ee/et/Tooandjale/Tookeskkond/Psyhholoogilised-ohutegurid/Toovagivald-kiusamine-ja-ahistamine>). Viimati külastatud 26.01.2016.

MIS MINUGA TOIMUB, KUI OLED SATTUNUD KIUSAMISE OHVRIKS?

Käesolev kirjutis räägib probleemsest käitumisest, mis leiab aset inimestevaheliste suhete kontekstis. Seda peetakse teguriks, mis suurendab sündmuse traumaatilist mõju. Kui lisandub veel isiklik mõõde suhtes – tegemist on nt üliõpilast juhendava õppejõuga või endisest suhtepartnerist töökaaslasega, siis on mõju veelgi traumeerivam. Samas ei pruugi kõik kannatanud end üh-temoodi tunda. Mõnevõrra üldistades saame rääkida kahte tüüpi reaktsiooni-dest: vahetust reaktsioonist traumeerivale sündmusele, mis kaasneb enamasti esmakordse ja/või ühekordse juhtumi puhul, ning pikaajalise stressi mõjudest sündmuse kestmisel või kordumisel.

Vahetu reaktsioon traumeerivale sündmusele võib väljenduda erilaadselt – selles on palju omapära. Sagedasemad reaktsioonid on:

- ehmatus – esmalt võib tabada šokk, mis halvab lühikeseks ajaks tegutsemisvõime;
- üllatus – uskumatuse tunne, sest sündmus on olnud ootamatu ja ebatavaline, üsna sageli ei ole kannatanud osanud toimuvat ette näha ega oodata;
- segadus – võib olla, et kohe ei jõua inimese teadvusse pärale, mis tegelikult juhtus, ja nii võib ta jätkata tavapärasest käitumist, jättes mulje, justnagu teda juhtunu ei puudutaks;
- teadmatus, mida teha – inimest võib vallata küsimuste vool: „Mis saab?“, „Kellele rääkida?“, „Mida ma tegema pean?“ jne;
- abitus – kannatanule võib tunduda, et ollakse üksi ja abitu, seda eriti siis, kui teo sooritaja on ähvardanud või keelanud kellelegi juhtunust rääkida;
- tugevad emotsioonid, aga ka emotsioonitus (apaatus) on ootuspärased, sest inimene püüab tulla toime millegagi, mis ei mahu n-ö tavanormide pii-ridesse. Olenevalt eelnevast elukogemusest ning olemasolevatest teadmiste- ja toimetulekuoskustest võib inimene tunda end süüdi või süüdistada teo sooritajat, langeda masendusse ja enesehaletsusse, tunda häbi sünd-

muse ohvriks sattumise pärast, kogeda viha ja kättemaksusoovi või hoopiski sulguda endasse ja väliselt näivalt rahulikuks jääda (see ei tähenda siiski sisemist rahu).

Näide: Eelkirjeldatud klienditeenindaja Kaisa reaktsioon pärast rünnakut oli justkui midagi poleks juhtunud – ta pühkis käeseljaga üle näo, naeratas ja jätkas järgmise ostja teenindamist. Kui viimane küsis, kuidas te end tunnete, valgusid proua silmi pisarad ning ta tormas tagaruumi. Seal lohutavate kolleegide seltsis olles vasardasid tal peas küsimused „Mida ma valesti tegin? Miks ta mind löi?“.

Kõikide nende reaktsioonide eesmärk on üks – aidata teadvusel ootamatu ja ebatavalise sündmuse mõjuga toime tulla. Enamasti on need inimesele endalegi sageli võõrad ja ootamatud reaktsioonid siiski selles olukorras kohased ja loomulikud. Kui tekib kahtlus, et kõik ei ole normaalne, siis võib julgelt pöörduda spetsialisti poole (kõige kiiremat abi saab nt usaldustelefonidele helistades).

Laias laastus jaguneb inimeste käitumine kriisiolukorras kaheks: osa inimesi asub esmajärjekorras olukorda lahendama, otsib abi, annab juhtunust teada, võib-olla astub samme kiusaja käitumise ohjeldamiseks ehk asub tegutsema. Teised jällegi reageerivad pigem emotsionaalselt – neid valdavad tugevad tunded ja toimitakse nende ajal, nt keegi nutab, keegi teeb näo nagu midagi poleks juhtunud. Siingi ei saa öelda, et üks viis on õigem kui teine, sest esiteks on see suuresti loomupärast tulenev spontaanne reaktsiooni valik (me lihtsalt käitumegi nii) ning teiseks, kui olukorda saab mõjutada, siis on esimene variant toekam; kui mitte, siis teine. Tegelikus olukorras olles kombineerub spontaanne esmane reageerimisviis ja mõne aja möödudes olukorda hinnates teadlikum reageerimise valik.

Näide: Ettevõtte suvepäeval käinud Marta ei ehmatanud toimunust selle ootamatusest hoolimata liigselt ära. Ta ütles selgelt kolleegi ettepanekule ei, ei pööranud tema solvangutele tähelepanu ja kasutas ka füüsilist jõudu, et sundida mees toaukselt lahkuma. See õnnestus. Järgmisel päeval otsustas ta osakonnajuhatajaga uuesti vestelda ning anda talle teada, et selline käitumine on tema jaoks vastuvõetamatu.

Arvatakse, et traumeerivatest sündmustest tuleb rääkida. Siin näeme, et mõned inimesed võivad kohe tunda vajadust juhtunust kellegagi rääkida ja teised jällegi pigem hoiavad end tagasi ja tunnevad end ebamugavalt, kui keegi küsib, mis on juhtunud. Igal juhul tuleb anda kannatanule aega ja võimalust toimetada endale sobival viisil. Mis tähendab muuhulgas seda, et rääkimist peale suruda liiga kiiresti ei maksaks. Inimene vajab aega rahunemiseks ja enda kogumiseks.

Kui eelnev keskendus vahetule reageerimisele, mis ajaliselt tähendab pigem tundide ja päevade raami, siis edasine käsitleb reaktsioone, mis iseloomustavad olukorda, kus pingeolukord on kestnud pikema aja jooksul (korduvad sündmused) või kestab jätkuvalt.

Pikaajalise stressi mõjud ei väljendu enam ainult otseses reageerimises olukorrale, vaid hõlmavad üldisemaid reaktsioone – inimese üldine elukvaliteet langeb, tema senine eluviis on häiritud; võivad tekkida kehalised kaebused ning halveneda lähisuhted. Tihtipeale püüavad inimesed neid võtta lahus, st nad ei näe tööolukorras pinget ja nendega mujal toimuva vahel seost. Nii pööratakse näiteks perearsti poole kehaliste kaebustega ega taibata lisada, et nad on töö juures pideva stressi all.

Iseloomulikud traumaspetsiifilised reaktsioonid on järgmised:

- ohutaju suurenemine – inimene ehmub kergesti, ka pealtnäha kõrvaliste asjade peale; on kergemini ärrituv; võib muretseda nii enda kui ka oma lähedaste turvalisuse pärast;
- välja areneb vältiv käitumine – inimene väldib teatud olukordi, inimesi või tegevusi eesmärgiga kas ennetada võimalikku traumeerivat olukorda või leevendada varasemate sündmuste traumeerivat mõju. Oht on selles, et vältiv käitumine võib võtta olulised mõõtmed inimese igapäevaelus, nii et vältimisest saab eesmärk omaette ning see paraku on tõhus selles mõttes, et see aitab ennetada ja leevendada teatud sümptomeid. Küll aga ei lahenda see algpõhjust, mis vältima suunab;
- sündmuse või selle osade liigne meenumine (mälu piltidena, unenägudes) – on üsna tavapärane, et vägivalda kogenud inimene elab juhtunust või selle osi (kujutuspildina, kummitava lausena kõrvus, unenäona) ikka ja jälle läbi. See on märk sellest, et meie teadvus üritab toimuvat korrastada, aga mingil põhjusel (nt liigse stressitaseme tõttu) ei ole selleks päriselt suuteline. Nii hüppavadki meenutused välja suhteliselt juhuslikult nii ja seal, kus need ise tahavad;

- negatiivse enesehinnangu kujunemine (ajutine!) – „Kui sellised asjad juhtuvad minuga, siis peab ju mul midagi viga olema.“ See uskumus on paraku sellises olukorras kiire tekkima, eriti veel, kui kiusaja sellele oma tegevusega ja märkustega jõudsalt sisendit annab (halvustamine, ähvardamine jms). See on ajutine, sündmuste mõjul kujunenud muutus, mis möödub olukorra lahenemisel;
- negatiivsete hinnangute esiplaanile kerkimine – meile on inimestena loomupärane püüd luua tähendusi. Nii üritame ka endaga toimunud negatiivsetele sündmustele anda seletusi ja põhjendusi – miks üldse?, mis see oli?, miks just minuga? jne. Seisundis, kus valdavad on negatiivsed emotsioonid ja segadus, on ootuspärane, et leitavad seletused ja tähendused on samamoodi negatiivse sisuga (nt inimesi ei saa usaldada; nii ei tehta). Mida rohkem aeg edasi kulgeb – meie emotsionaalne reaktsioon rahuneb –, saab hakata tõhusamalt tööle n-ö ratsionaalne pool (mille eesmärk on korrastada kogemusi, sh anda neile tähendused, mis võimaldaksid eluga jätkata). Selle protsessi edukusest sõltub suuresti pikaajalise stressiga toimetuleku tõhusus.

Näide: Töökaaslasega suhte lõpetanud Anu talus solvanguid pool aastat, enne kui sõandas selle lõpetamiseks samme astuda. Selleks hetkeks oli ta masenduses, eraldunud suhetest teiste töökaaslastega. Tööl olles püüdis ta liikuda majas nii, et ekspartneriga mitte kokku puutuda. Korra proovis ta rääkida ülemusega, aga viimaselt sai ta vaid vastuseks, et kes käskis siis üleüldse mehkeldama hakata. Ta ei maganud korralikult, vahel nägi öudusunenägusid. Pidev väsimus ja meeleolu langus mõjutasid ka töötulemusi.

Kokkuvõtteks:

- On täiesti loomulik, et sellised olukorrad on alati ootamatud ja ehmatavad ning seetõttu on neile reageerimine samamoodi ootamatu ja vahel ka ehmatavat inimesele endale.
- Ennast ei pea kuidagi halvasti tundma, kui sa ei koge eespool loetletud sümptomeid sellisel kujul – teada on, et inimesed on loomupäraselt vastupidavad ega saa sellistes olukordades ühtemoodi hakkama.
- Kui sind ennast paneb kahtlema või muretsema midagi enda või lähedase juures ja sa ei oska sellele seletust anda, siis otsi abi kirjandusest või spetsialistidelt.

Soovitused:

Stressi tunnustest ja stressiga toimetulekust on kirjutatud mitmeid raamatuid; mõned soovitused:

Davis, M., Eshelman, E. R., McKay, M (2008). Lõõgastumise ja stressi maandamise käsiraamat. Tallinn: Pegasus.

Elenurm, T., Kasmel, A., Kidron, A., Rüütel, E., Teiverlaur, M., Traat, U. (1997). Stressi teejuht. Kuidas saada lahti liigsest pingest?. Tallinn: Eesti Tervisekasvatuse Keskus.



KUIDAS ENNAST AIDATA?

Toimetulek kiusamisega algab enesekindlusest enda eest seismisel. Parim, mida selles olukorras teha, on anda kiusajale selgelt teada, et tema käitumine on taunitav. Enesekehtestamise põhimõtted tulevad siin kasuks – ütle selgelt, konkreetselt, mis sulle ei sobi (nt „Mulle ei sobi, et Te puudutate mind“; „Mulle ei meeldi, et Te kutsute mind sellise hüüdnimega.“). Kiusaja võib provotseerida, kuid sellega ei maksa kaasa minna. Igal juhul on oluline anda igati mõista, et sa ei ole toimuvaga nõus. See on vajalik olukorra lõpetamiseks, aga ka hiljem enda õigusi kaitstes. Nii võtad kiusajalt ära võimaluse väita, et ta ei saanud sinu vastumeelsusest aru.

Füüsilise ründe puhul katsu esmajärjekorras olukorrast lahkuda ja/või tõmata endale ümbritsevate tähelepanu (nt karjudes, appi hüüdes). Kõige olulisem on selles olukorras tagada enda turvalisus.

Kiusamisolukordade lahendamiseks ei ole ühte kindlat viisi. Mõned soovitused, mida võiks arvesse võtta:

- Võta endale aega rahunemiseks enne, kui reageerid. Emotsioonid teevad meid ebastabiilsemaks ning nii on keerulisem enda eest seista. Abi võib olla nt lähedasega rääkimisest, n-ö maha laadimisest.
- Kui tundub võimalik, siis pöördu otse kiusaja poole ja tee talle ettepanek olukorra mõistlikuks lahendamiseks. Mõttele enne valmis ettepanek, mida esitada, ehk oma ootused lahendusele. Tee seda rahulikult ja enesekindlalt. Anna teada, mida teed, kui olukord ei lahene (nt „Kui meil ei õnnestu seda lahendada omavahel, siis pöördun ma juhtkonna poole.“).
- Võta ühendust oma otsese ülemusega, personalispetsialisti või mentoriga ja räägi temaga juhtunust (vajadusel mõni teine usaldusväärne kolleeg, sõltub olukorrast). Kirjelda olukorda võimalikult täpselt. Pöördu ja räägi pigem kohe, kui midagi taunitavat on toimunud. Ei maksa jääda lootma, et küll asi iseenesest taandub.

- Korralda nii, et suhtlus kiusajaga talletuks (pöördu kiusaja poole kirjalikult või korralda suhtlust nii, et teie vestlusel oleks tunnistajaid; kabineti uks jäta avatuks). See distsiplineerib kiusajat ning materjal on hiljem vajadusel tõenditena kasutatav.
- Uuri, kas on teisi kannatajaid – ühiselt on kergem kiusajale vastu hakata.

Näide: Töökaaslasega romantilises suhtes olnud ja pärast seda pool aastat sõnalist kiusamist kannatanud Anu otsustas olukorra lahendamiseks vahetada töökohta. See näis küll loobumisena, kuid ta otsustas sel hetkel nii mitmel põhjusel – ta vajab selleks hetkeks kiiret lahendust, mis kurnaks võimalikult vähe tema enda ressursse. Ta võttis paariks kuuks aja maha, ravis end ja taastus ning jätkas siis juba uues töökohas.

Soovitused:

- Tea oma õigusi, vajadusel pea nõu juristiga.
- Otsi abi Tööinspeksioonist (saad nõu tööelu sätestavate seaduste osas) ning soolise võrdõiguslikkuse ja võrdse kohtlemise volinikult. Võrdõigusvoliniku kantseleist saab inimene küsida abi, kui ta kahtlustab, et teda on ebavõrdselt koheldud, sh sooliselt või seksuaalselt ahistatud. Kantselei jurist annab tasuta õiguslikku nõu, kuidas kaitsta oma õigusi kõige tõhusamal viisil. Näiteks kas konkreetset juhul aitab olukorda lahendada tööandjaga rääkimine või tasub minna töövaidluskomisjoni või kohtusse. Volinik abistab inimesi ka töövaidluskomisjoni pöördumiseks vajalike dokumentide vormistamisel ning kaebuste ja hagide esitamisel. Voliniku poole saab oma küsimusega pöörduda vabas vormis e-kirja teel aadressil info@svv.ee või kasutades kodulehel olevat avalduse vormi.
- Võid vajada psühholoogilist toetust – pöördu lähedaste, sõprade või professionaali poole.

KUIDAS TULLA TOIME KIUSAMISE TAGAJÄRGEDEGA?

Töökiusamise kogemise järgselt on oluline taastada võimalikult kiiresti tavapärase elukorraldus. Tunne võib olla küll hoopis vastupidine – elu tundub tasakaalust väljas, miski pole endine jne, aga see just tähendabki, et vaja on teatavat tuttavlikkust, mis loob turvatunnet. Igapäevaste (sh meeldivate) rutiinide taastamine või säilitamine seda eesmärki just täidabki ning loob toetava fooni ka kuhjunud stressi ilmingutega toimetulekuks.

Enesetunde parandamine

- Mõttele, mis on aidanud varasemalt end hästi tunda, kuidas tavaliselt enda meeleolu tõstad.
- Tee neid asju mõnusa järjekindlusega, isegi kui alguses enesetunne seda ei toeta. Kui stress ja pinged on üleval, siis vajab organism lõõgastumiseks vaheldust positiivsete emotsioonide kogemise kujul. Vaata komöödiafilmi, suhtle meeldiva sõbraga, kuula lemmikmuusikat vms.
- Püüa leida viise, kuidas tasakaalu tagasi saada.
- Võta ette retk loodusesse või mediteeri. Väga hästi toimib kehaline aktiivsus (leia endale sobiv trenn või tegevus). Tähtis on, et valitud viis meeldiks sulle endale ja mõjuks rahustavalt, tasakaalustavalt.

Näide: teadveloleku harjutused. Teadvelolek on oskus olla hetkes selle hinnangut andmata. Rakenda seda põhimõtet oma igapäevategevustes: näiteks jalutamisel, voodipesu vahetades, puid ahju pannes jne. Keskendu tegevusele, teadvustades endale selle iga üksikasja ja nüansi. Väldi seejuures hinnanguid. Selline harjutus võimaldab meil eemaldada emotsionaalsetest pingetest ja tunda end nii hetkes olevana olnu ja tuleva painetest vabana.

- Otsi tähenduslikke tegevusi kas tööl või väljaspool tööd.
- Inimene vajab tähenduslikkust oma tegevustes ja olemises. Saame ennast toetada, suurendades sisukate tegevuste osakaalu ja/või mõtestades oma tegevusi paremini lahti. Tööga seonduvalt näiteks võib endalt küsida: miks ma (tegelikult) seda tööd teen? Millised on minu eesmärgid? Mida ma täna soovin saavutada? Pühenda enam aega nendele tegevustele, mis omavad sinu jaoks suuremat tähendust.
- Suuna oma tähelepanu positiivsele.
- Proovi näha olukordades, tegevustes plusspooli – milleks on see hea, et minu nuga nii juhtus? Mida see mulle õpetas? Miks on see mulle hea?

Näide: kui hommikul ärkates on raske end motiveerida õigeks ajaks tööle jõudma, siis mõtle nii – miks on see mulle hea, kui ma praegu tõusen ja tegutsema asun? Kui ma praegu kohe tõusen, siis jõuan rahulikult toimetused ära teha ega pea kiirustama.

- Liigu häirivast olukorrast eemale.
On päris loomulik, et aeg-ajalt kipuvad pähe mõtted toimunust ning see toob kaasa halva enesetunde. Selles olukorras saad end aidata, kui tegeled negatiivsega vaid nii palju kui hädapärased vajalik ja mitte rohkem. See tähendab, et igal hetkel ei pea selle peale mõtlema, ei pea olema valmis seda teistega arutama jne. Sa teed seda siis, kui seda vajad ja selleks valmis oled. Kui vaja, selgita lähedastele ja kolleegidele, miks sa ei soovi sel teemal konkreetset hetkel rääkida, ning palu, et nad sind mõistaksid.

Mõttemaailma korrastamine

Sellised sündmused jätvavad jälje ja seda eelkõige meie sisemaailma. Võib olla raske usaldada teisi, kujuneda arusaam, et abi küsida pole mõtet – keegi ei võta niikuinii midagi ette –, või arvatakse, et enda eest seista on ohtlik – siis lastakse töölt lahti jms. Siin on vaja võtta veidi aega ja mõtiskleda selle kõige üle – kas ma olen kogu aeg niimoodi arvanud või alles pärast seda sündmust nii mõtlema hakanud? Kuidas on see kogemus mind mõjutanud? Kui üldistatav on see kogemus? Mida see kogemus mulle inimeste kohta näitas? Oluline selle juures on püüda näha sündmuse mõju objektiivselt: kiusaja on siiski üks konkreetne inimene ning tema käitumist ei saa üldistada teistele; on arusaadav, et pärast sellist kogemust lööb usaldus kõikuma, kuid enamik inimesi meie ümber on siiski heatahtlikud jne.

Mida mõtete korrastamiseks veel teha?

- Püüa teadvustada negatiivse mõjuga mõtteid. On tavapärane, et paneme tähele, kui enesetunne muutub, kuid põhjust, miks see juhtub, ei pruugi me märgata. Enamasti suunab meie tähelepanu meeleolu muutust – meenutame varasemat, märkame midagi enda ümber, mõte hüppab lihtsalt pähe – ja sellele järgneb meeleolu muutus. Märgates oma mõtteid, saame emotsioonidest paremini aru. Seda võib teha nt päevikut pidades, tehes märkmeid olukordade kohta, kus enesetunne muutub. Vahel aitab kaasa ka lähedaste tagasiside – nemad võivad märgata mingeid olulisi tõlgendusi, mida ise võib-olla tähele ei panegi.

Näide: olukorras, kus kiusamine on aset leidnud kirja teel, võib iga kord, kui kannatanu avab kirjakasti, vallata teda paaniline hirm, millega kaasneb mõte „Äkki ta on jälle midagi saatnud?“. Abiks on, kui enda mõtet märgata ja sellele vastata (näiteks): „Me oleme selle olukorra lahendanud, mul ei ole põhjust oodata, et ta kasutaks solvanguid“.

- Piira häirivate mõtete mõtlemist. Mõtete peatamiseks võib kasutada erinevaid viise – kõige lihtsam on öelda endale lihtsalt: „Stopp!“. Hea on teada, et mõtted on üsna paindlikud, mis tähendab, et need alluvad meie suunamisele. Sellepärast on hea teha endaga kokkulepe, et häiriva sisuga mõtteid võib mõelda küll, aga selleks ette nähtud ajal (nt kell kuus õhtul on selleks viis minutit). Kui päeva jooksul tabavad soovimatud mõtted, siis need võib rahulikult kokkulepitud ajale edasi lükata. See viis toimib kahtepidi: kui aeg saabub, siis pole mõte enam aktuaalne ja pole vajadust enam selle juurde tagasi pöörduda (pole tahtmistki!), või kui siiski on, siis on turvaline aeg selle mõtte läbi mõtlemiseks ja sobiva vastuseni jõudmiseks.
- Häirivad mõtted vajavad vastust.
 - Arenda toetavat ja hoolivat sisekõnet – mida ütleksid sõbrale, kes süüdistab ennast, et oleks pidanud juba varem kiusajale vastu hakkama? Tavaliselt me sõbrale ei ütle, et oleksid pidanud jah, kuid endale vahel küll. Lähedase suhtes on kuidagi kergem olla sõbralik ja hooliv; just seda vajame ka enda suhtes.
 - Mõtle hirmumõtted lõpuni – mis siis tegelikult juhtuks? Lahendamatu olukordi ei ole, kuid raskus tekib siis, kui jääme „hõljuma“ oma hirmu ja kuskil olevate ähmaste lahenduste vahele. Hea oleks mõelda rahulikult läbi: kui juhtub see, mida pelgan, siis mida teen

(kellelt abi küsin, kuhu pöördun; mida ütlen ja mida teen)? Selgus on parim hirmu ravim.

- Proovi leida viis olukorras mõtlemiseks, mis aitaks olla rahulik. Mõnikord jäävad kummitama mõtted juhtunust – oleksin pidanud targem olema, oleksin pidanud aru saama, ma ei suutnud enda eest piisavalt seista jne. Need mõtted puudutavad keerulist teemat – ühelt poolt on raske sellele vastu vaielda (kui oleks varem aru saanud, oleks võib-olla mõni asi tõesti olemata jäänud), kuid teiselt poolt on need tagantjärele tehtud järeldused, mis olevikus enam tähendust ei oma, kui olukord on juba lõppenud. Sellepärast on oluline leida oma mõtetes n-ö tugipunkt, mis laseks ka olevikus võimalikult rahulikult sellele kõigele tagasi vaadata. Näiteks: on arusaadav, miks ma ei taibanud varem reageerida, sest ma ei uskunud, et tema kavatsused võivad olla pahatahtlikud; on arusaadav, miks ma ei suutnud enda eest seista, sest olin hirmust halvatud ja see on loomulik. Igal juhul on oluline rõhutada endale, et kõigest hoolimata on kõige tähtsam, et see kõik on läbi, mis omakorda tähendab, et paljud asjad said õigesti tehtud.

Näide: füüsiliselt rünnatud klienditeenindajat Kaisat toetasid häirivate mõtetega („Mida ma valesti tegin? Miks ta mind löi?“) toimetulekul kolleegid, kes aitasid tal aru saada, et tema ei olnud isiklikult vahejuhtumiga kuidagi seotud, see mees olevat varem ka teisi üsna sarnasel moel rünnanud.

Rahuldustpakkuva elukorralduse/käitumise taastamine

Mida kiiremini taastub tavapärane elukorraldus, seda kiiremini normaliseerub ka sisemaailm. Tuttavad olukorrad ja tegevused annavad vajaliku turvatunde. Meeldivad tegevused sealjuures lisavad samamoodi vajalikku positiivset toonaalsust. Kindlasti tasub oma käitumine vältimise seisukohast kriitilise pilguga üle vaadata.

- Kas ma väldin mingeid kindlaid olukordi, tegevusi või inimesi? – nt töökohas seltskondlikke üritusi; tööl kabinetist välja tulemist vms.
- Millised hirmud ja uskumused on nende olukordadega seotud? Kas need on põhjendatud?

- Kui hirmud ei ole põhjendatud, siis kuidas toimida (mõelda ja käituda), et oleks kindel ja julge nendes olukordades toime tulla? Tasub teada, et vältides ei saagi ebameeldivus kaduda, sest n-ö peas olev teave jääb kehtima. Vastupidisega katsetades tekib võimalus, et avastatakse olukord hoopis teistsugune olevat kui ettekujutuses (hirmudest mõjutatuna).

Näide: 28-aastane Vladimir, kes sattus peamiselt naistest koosnevas kollektiivis ebameeldiva tähelepanu alla (naiskolleegid hakkasid teda hüüdma „oma nunnukeseks“, „meie Don Juan“ jne, vahel läksid märkused ülemeelikumakski ja tipnesid ahistamisega puhkeruumis). Pärast juhtkonna sekkumist probleem taandus, naiskolleegid olid kõike naljana võtnud ja mitte aru saanud, kuidas see noormehele mõjub.

Mitmeid kuid hiljem vältis Vladimir jätkuvalt puhkeruumi küllastamist. Analüüsidest temaga seda käitumist, selgus, et teda pani seda tegema hirm, et kõik ebameeldiv kordub taas (seal oli seda kõige enam juhtunud). Leidsime, et see ei ole enam põhjendatud – töökaaslastega on räägitud ja nad on aru saanud, kuidas nende käitumine mõjus. Enesekindlalt puhkeruumi küllastamine andis noormehele võimaluse selles veenduda, kolleegid olid viisakad ja hoolivad.

Vahel on vaja muutunud olukorra tõttu leida tekkinud probleemidele lahendusi. Siin on abi struktuursest lähenemisest:

- sõnasta võimalikult täpselt ja endast lähtuvalt probleem, mis vajab lahendamist;
- püstita eesmärki;
- mõtle võimalike lahenduste peale (kui vaja, küsi lahenduste leidmisel abi ka lähedastelt);
- vali lahenduste hulgast endale sobivaim ja vii see ellu.

Näide: Kui inimene on kiusamise tõttu otsustanud töölt lahkuda, võib ta kogeda ebakindlust uue töökoha otsimisel.

Probleem: Mul ei ole tööd ja ma ei julge kandideerida uuele töökohale, sest kardan, et eelmise töökoha ülemus võib mind negatiivselt iseloomustada.

Eesmärk: Kandideerida uuele töökohale enesekindlalt.

Lahendused /ajurünnak/:

- lähen enesekehtestamise kursustele
- jätan eelmise töökoha CV-st välja
- valmistun vastama küsimusele, miks ma eelmisest töökohast lahkusin
- õpin ennast julgustama (arendan toetavat sisekõnet)
- premeerin ennast edusammude eest millegi meeldivaga
- keskendun oma tugevustele ja positiivsetele kogemustele
- ei kandideerigi, jään ootama, kui keegi ise pakub tööd

Lahendusvariantide analüüs: kaalun läbi iga variandi poolt- ja vastuarvumendid.

Otsus: kõige enam aitab eesmärgi poole see, et keskendun töövestlusel oma tugevustele ja positiivsetele kogemustele ning olen valmis vastama küsimusele, miks ma eelmisest töökohast lahkusin.

Ohutaju normaliseerimine

Meie teadvus võib vajada veidi aega ja tuge endale selgeks tegemisel, et ohtlik olukord on möödas ja oht möödunud. Kindlasti aeg ise töötab selle heaks, aga kaasa aidata saame sellega, et taastame tavapärase elukorralduse (vt eestpoolt). Oluline on asetada toimunud sündmus n-ö õigesse ajaraami – see kuulub minevikku ega oma olevikus enam määravat tähtsust.

Soovitusi:

- turvalisuse ja turvatunde taastamine (uskumuste korrigeerimine; suhted inimestega – nt uue töökoha hankimine või rohkem väljaspool töökohta inimestega suhtlemine);
- märka mõtteid, mis ilmestavad muutunud turvatunnet ja/või ohuhinnanguid;
- analüüsi nende mõtete paikapidavust ja otsi tõendeid, mis kinnitavad olukorra turvalisust;
- otsi märke selle kohta, mis tõestavad, et asjad on sinu kontrolli all.

Kui ise ei oska või ei jaks?

Vajadusel otsi abi vaimse tervise spetsialistilt (psühholoog, psühhiaater).

- Kogu teavet, kuhu saad pöörduda, kui abi vajad.
- Pöördumisel räägi, mis on juhtunud, mida oled juba ise proovinud ette võtta ja kuidas see on sind aidanud või siis mitte.
- Ole avatud ja aktiivne koostöös spetsialistiga – esita julgelt oma ootusi, küsimusi.
- Muutused ei tule praktikata – vii muutused päriselt ellu, harjuta!

Kokkuvõtteks

- Ära jää kannatajaks, vaid võta aktiivselt olukorra lahendamisest osa, pöördu kellegi poole, keda usaldad, või vajadusel anna ahistajale selgelt mõista, et tema käitumine ei ole vastuvõetav.
- Kaasa olukorra lahendamisse teisi inimesi.
- Pööra tähelepanu sellele, kuidas toimunu sind mõjutab, ja võta enesetunde parandamiseks midagi ette.
- Varusta ennast toetajate võrgustikuga, kes oleksid toeks nii ärakuulajana kui ka probleemide lahendamisel abistajana.
- Ohtu sisaldavate ähvarduste ja füüsiliste rünnete puhul teavita politseid.
- Füüsiline aktiivsus, toetavad suhted ning meeldivad tegevused on toimetuleku alus.
- Kui paned tähele kuhjunud stressi tunnuseid, siis ära viivita – on viimane aeg muuta elukorraldust ja enda toimimist, et tasakaal taastuks.
- Psühholoogi abi kasutamine on mõistlik, sest tema teab kõige paremini, kuidas aidata psühholoogiliste üleelamiste puhul. Vahel piisab ühest konsultatsioonist.

KUIDAS TOIMIDA, KUI NÄED PEALT, KUIDAS KOLLEGILE LIIGA TEHAKSE?

See võib kõlada uskumatult, aga mõnikord paistab kiusamine kõrvaltvaatajale paremini silma kui kiusatavale endale. Igal juhul on selge, et kui keegi kolleegidest paneb tähele kiusamist kollektiivis, siis ei tohiks sellest mingil juhul mööda vaadata. Igasuguse liiga tegemise suhtes – ka sõnalise – peab valitsema nulltolerants. Seisukohad nagu „See on nende omavaheline asi“, „Lähed vahele – saad ise“, „Äkki see ei ole nii nagu paistab“ jms peaksidki jääma selle brošüüri lehekülgedele näiteks selle kohta, kuidas ei peaks selles olukorras suhtuma. Kuidas reageerida? Jällegi, ei ole ühte viisi, aga eesmärk on üks – et tegu avalikuks tuleks ja taunitav käitumine lõpeks. Kas selleks tuleb rääkida kiusajaga, kiusatavaga, ülemuse või personalispetsialistiga, sõltub konkreetsest olukorrast ja märkaja otsusest. Väga sageli mõjub olulise lahendusena juba see, kui keegi kõrvaline teeb toimuvast välja. Kiusaja tunneb end paljastatuna ning taandub. Kui see siiski täit lahendust ei anna, siis on kindlasti kiusataval kindlam astuda enese eest välja, kui teda on toetamas kolleegid.

Mille suhtes olla tähelepanelik? Sageli ei soovi kiusatavaks sattunud asja n-ö suure kella külge panekut, sest nad pelgavad kiusamise intensiivistumist. Enamasti see nii ei ole, hoopis vastupidi. Seetõttu ongi oluline jagada teavet, sest mida rohkem inimesi teab, seda keerulisem on kiusajal jätkata.

Reageerida tuleks pigem kohe, kui seda edasi lükata, sest kui asi pälvib juba oma probleemseusega tähelepanu, siis võib asi ka hullemaks minna. Seda ei maksa ootama jääda.

On mitmeid lihtsaid asju, mida saab kiusamisega toimetulekuks teha:

- Jälgi juba ennetavalt, et kollektiivis oleksid inimesed võrdselt kaasatud nii töistesse kui ka seltskondlikesse tegevustesse.
- Lahenda konfliktid konstruktiivselt.



- Kui kiusamine on aset leidnud, siis hoolitse selle eest, et kiusatud kolleeg ei jääks üksi – vahetult võib ta vajada enam toetust ja julgustust taas end võrdväärse kolleegina tundmisel.
- Vahel piisab küsimusest „Kuidas läheb?“, et kolleeg end tähelepanuna tunneks ja tajuks, et temast hoolitakse.

Kiusamine võib mõjutada ka kõrvalseisjaid, kes võivad samamoodi kogeda ebameeldivaid tundeid ja muid stressi ilminguid. On loomulik, et selliste olukordadega kokku puutumine, isegi kui see ei ole suunatud meile endile, jätab oma jälje. Seetõttu on oluline enda tervise ja meeleolu suhtes ka abistaja rollis olijana tähelepanelik olla ning ennast vajadusel eelkirjeldatud viisidel aidata.

KUHU PÖÖRDUDA?

Võrdõigusvoliniku kantseleist saab abi, kui inimene kahtlustab, et teda on diskrimineeritud ehk halvemini koheldud soo, rahvuse, rassi, usutunnistuse, veendumuste, vanuse, puude või seksuaalse sättumuse tõttu. Sooliseks diskrimineerimiseks loetakse muuhulgas isiku ebasoodsam kohtlemine seoses raseduse ja sünnitamisega, lapsevanemaks olemisega, perekondlike kohustuste täitmisega, samuti sooline ja seksuaalne ahistamine.

Voliniku poole saab oma küsimusega pöörduda vabas vormis, saates e-kirja aadressile avaldus@svv.ee või kasutades meie avalduse vormi veebilehel <http://www.vordoigusvolinik.ee/millise-murega-saab-abi/>. Avalduses peab olema ära toodud asjaolud, mille alusel saab eeldada diskrimineerimist. Voliniku kantseleist saab vastuse, kas kedagi on ebavõrdselt koheldud mõne ülal loetletud tunnuse tõttu. Volinik annab tasuta õigusnõu, kuidas kaitsta oma õigusi diskrimineerimise korral, ning abistab ja nõustab inimesi diskrimineerimise kohta avalduste esitamisel.

ÜLE-EESTILINE USALDUSTELEFON 126

(eesti keeles) iga päev kell 17.00–24.00

ÜLE-EESTILINE USALDUSTELEFON 127

(vene keeles) iga päev kell 19.00–23.00

Tallinnas:

EMOTSIONAALSE TOE TELEFON „ELULIIN“

655 8088 (eesti keeles), 655 5688 (vene keeles)

iga päev kell 19.00–07.00

PSÜHHOLOOGILISE KRIISIABI TELEFON 631 4300

E–R kell 09.00–20.00

Tartus:

USALDUSTELEFON 742 7111

iga päev kell 18.00–22.00



www.vordoigusvolinik.ee