

Mis teeb vestluse raskeks

- Tuleb edastada ebameeldivat infot vanemale tema lapse kohta – õpilase õpiraskused, probleemne käitumine, kokkulepete eiramine jne.
- Tuleb kuulata ebameeldivat infot enda või esindatava institutsiooni kohta – kriitika, süüdistused jne.
- Endast eirnevate väärtustega vestluspartnerid
- Negatiivse eelhoiakuga inimesed
- Emotsionaalselt tundlikud vestluspartnerid
- Kriisis inimesed
- Vestluseks sobimatu aeg ja koht
- Ühel osapooltest puudub soov vestluseks

Miks vestlused ei anna oodatavat tulemust?

Vestluspartner

- on ärev, häiritud, kriisis
- kardab
- tunneb end süüdi
- tunneb häbi ja peab end ebaõnnestujaks
- ei ole huvitatud
- on negatiivselt häälestatud
- ei kuula
- on kaitses

Miks vestlused ei anna oodatavat tulemust?

Vestluse algataja

- pole ettevalmistatud
- kiirustamine
- ei arvesta partneriga ja tema eluolukordadega
- ei kuula
- ei aktsepteerita partneri vaateid, väärtusi
- peab ennast eksperdiks
- ei ole lugupidav oma vestluspartneri(te) suhtes

Täiendavad raskused

- Väsimus, tüdimus, lootusetus
- Erinev taust, väärtussüsteem
- Erinev haridustase, intelligentsus, “mina” eristumine
- Ärev taustsituatsioon, kriisiolukord
- Välised ootused, rolliootused
- Üldine infomüra, hoiakud
- Ajanappus
- Ebakindlus toetuse osas
- Majanduslik olukord

Probleemse informatsiooni andmine

Koosneb viiest osategevusest

- Ettevalmistus
- Sissejuhatus
- Sättumuse selgitamine
- Informatsiooni andmine
- Tuleviku planeerimine

Ettevalmistus

- mõtle läbi mis on sõnum
- mõtle, kas sinatada või teietada
- mõtle läbi kes on kuulajad ja milline on nende arusaamise võime
- mõtle, millised on kuulajate väärtused, mis neid võiks puudutada
- korralda sobiv ruum, kus ei segata, keegi ei astu sisse, telefon ei helise jne.
- varu aega
- oluline on kes räägib, milline on tema seotus jagatava infoga
- keda informeerida – oluline, et osaleksid võimalikult paljud asjaomased
- ajastamine

Sissejuhatus

- tutvusta ja tee kindlaks, kellega räägid
- enne, kui räägid, kuula
- uuri, mida asjast juba teatakse, milline on ennetav arusaam olukorrast
- kui on olnud varasemaid vestlusi, siis uuri, mida mäletatakse varasemast ja kuidas on eelmiseid sõnumeid mõistetud
 - osad ei mäleta
 - osad on infot tõrjunud, sest see oli ebameeldiv
 - osad ei ole infot tähtsustanud
 - osad ei oska saadud infoga midagi peale hakata
- püüa aru saada, milline on sõnumi saajate arusaamisvõime
- seleta olukorda lihtsalt, kannatlikult ja rahulikult

Sättumuse selgitamine

- milline on eelhäälestus
- milline on valmisolek infot vastu võtta
- kui palju on aega
- kui palju ja kui detailset teavet ollakse valmis vastu võtma
- keda eeldatakse vestluse osalejatena

Informatsiooni andmine

- oluline on selge jutt ja mõttepausid
- alustuseks hoiatav lause: mul on kahju, aga mul on teile ebameeldivad/halvad uudised
- selgita lihtsalt ja selgelt
- ära räägi lakkamatult
- kasuta avatud küsimusi
- kontrolli arusaamist
- ära unusta mitteverbaalseid komponente

Oskuslik suhtlemine

- Hooliv hoiak
- Selge verbaalne suhtlus - ladus ja läbimõeldud kõne, zargoon ei sobi
- Tähelepanelik ja ka aktiivne kuulamine
- Reageerimine emotsioonidele – õpi enda emotsioone tasakaalustama, peegelda, aktsepteeri teise reaktsioone
- Avatud küsimused
- Teadlikus mitteverbaalse suhtluse elementidest ja oskus neid ka vestluspartneri juures märgata – pausid, silmside, ilmed, žestid, kehahoiak, hääletoon, ...
- Kokkuvõtete tegemine

Tuleviku planeerimine

- mis juhtub järgnevalt
- plaane saab pidada, kui on ammendav info
- anna lootust
- paku partnerlust – võib kasutada ka täiendavaid abijõude
- kuula pere enda plaani. Kui perel on endal positiivne plaan, toeta seda
- arvesta pere olukorda, võimalusi

Argumendid

- Väärtustega seotud argumendid – oluline uurida teise väärtusi
- Emotsionaalsed argumendid – empaatia, kuulamine
- Mõtlemise ja analüüsiga seotud argumendid – eeldab analüüsivõimet

Rasked vestlused

Keeruline vestlus toob tõhusama tulemuse, kui mõtled kuidas tunneksid end ise sarnases olukorras ja kuidas tahaksid, et sinuga räägitakse.

Lastel pole probleeme, vaid on ainult oskused, mida nad ei ole veel ära õppinud

VÄÄRTUSKONFLIKTIDE LAHENDAMINE

KÕRGE RISK SUHETELE

+7 võimu ja vägivalla kasutamine

+6 ähvardamine

+5 käitumise muutmine (väärtustega tegelemata)

+4 konsulteerimine

+3 konfronteerumine + aktiivne kuulamine

+2 modelleerimine

+1 enese ümberkujundamine

MADAL RISK SUHETELE

EQ (emotsionaalne intelligentsus)

- **Enesejuhtimine.** Emotsionaalne intelligentsus on inimese võime tundma õppida ja mõista omaenese tundeid.
- **Suhete juhtimine.** Oma tundeid hästi tundes, oskame neid ka paremini mõista ja juhtida. Siis saame ka emotsionaalse seisundi korral aru, mis oleks mõistlik käitumine ja mis viib kiiremini sihile.
- Mistahes käitumise käivitaja on **TUNNE (emotsioon)**.

SQ (sotsiaalne intelligentsus)

- Sotsiaalne intelligentsus e. **suhte tarkus** võimaldab toime tulla inimeste vahel juhtuvaga – ka sellega, mis ohustab suhteid.
- Madal sotsiaalne intelligentsus toob kaasa inimese isoleerituse, tõrjutuse ja kiusamise.
 - nt. halvenevad õpi- või töötulemused, halvad suhted, tõrjutus, teised ei märka sellise kaaslase väärtust.
 - Tekivad tervisehäired, depressioon, sõltuvused, agressiivsus, hoolimatus (kaudne suitsiidne käitumine) .
- Sotsiaalselt intelligentne inimene toidab suhteid pidevalt. Empaatia ja hoolimine on psühholoogiliselt olulised, aga suhete hooldamisel on ka bioloogiline mõju, see hoiab meie immuunsüsteemi korras.

Sotsiaalse intelligentsuse tunnused

- oskus öelda ja vastu võtta komplimente
- abi pakkumine
- vabandamine
- tänamine
- kaaslaste eest seismine (kaitsmine)
- osalemine ühistes tegevustes
- osalemine vestlustes
- juhtimisoskuste omamine
- tundlikkus kaaslaste tunnete suhtes (empaatia, sümpaatia)
- huumorimeel
- sõprussuhete loomine, sõprade omamine
- enesejuhtimine
- oskus jääda rahulikuks, kui ilmnevad probleemid
- oskus kontrollida oma käitumist tugevate emotsioonide (viha) korral
- koostöö erinevates olukordades
- kriitika talumine
- reeglite ja piirangute järgimine
- konfliktide korral oskus minna kompromissile

Daniel Goleman. Sotsionaalne intelligentsus, 2007.

LÄBIPÕLEMINE

Randmann (2002) klassifitseerib läbipõlemissündroomi sümptomid viie dimensiooni alusel:

1. Kognitiivne dimensioon.

Läbipõlenud inimene kogeb abitust, lootusetust ja võimetust. Talle tundub, et tal pole kontrolli oma ümbruskonna üle, halvenevad tähelepanuvõime ja mälu. Igapäevane töö kaotab tähenduse, järjest enam väheneb tööga rahulolu ja seotus organisatsiooniga. Organisatsiooni suhtub ta kriitiliselt, ei tunne end piisavalt tunnustatud olevat. Klienditööd tegeval läbipõlenud isikul kaob side kliendiga ja suhted muutuvad formaalseteks. Klienti võib ta suhtuda vaenulikult ja kahtlustavalt..

LÄBIPÕLEMINE

2. Emotsionaalne dimensioon.

Läbipõlenud inimese emotsionaalsed ressursid on kurnatud, kuna liiga palju energiat on kulutatud liiga pika aja jooksul.

Vähenenud on frustratsiooni taluvus, inimene on ärrituv, tundlik, vaenulik ja kahtlustav.

LÄBIPÕLEMINE

3. Füüsiline dimensioon.

Pikaajaline emotsionaalne ja füüsiline kurnatusseisund vähendab tunduvalt organismi immuunsüsteemi vastupanuvõimet, mistõttu põeb läbipõlenud inimene tunduvalt sagedamini külmetushaigusi

LÄBIPÕLEMINE

4. Käitumuslik dimensioon.

Selle dimensiooni sümptomid tulenevad eelkõige inimese ärevustaseme tõusust. Kõige olulisemateks sümptomiteks loetakse töölt puudumist, halvenenud töötulemusi ja sagedast töökoha vahetamist.

LÄBIPÕLEMINE

Maslachi ja Leiteri (viidanud Vredenburg jt., 1999) väitel põhjustavad läbipõlemist eelkõige ebakõlad töötaja ja tema töö vahel, milleks on:

- tööga ülekoormatus,
- kontrolli puudumine töö üle,
- - väärilise tasu puudumine või tasustatavuse konflikt,
- - õigluse puudumine;
- rollikonflikti.

Bakk jt. (1999) rõhutavad, et see, kuidas töötaja oma ametirolli kujundab, sõltub nii tema haridusest kui ka tervest reast isiksuslikest omadustest ja eeldustest, nagu näiteks isiklik elukogemus ja suhtumine abivajavasse klienti.

LÄBIPÕLEMINE

5. Motivatsiooniline dimensioon.

Läbipõlenud inimese sisemine motivatsioon on tunduvalt alanenud, puudub huvi ja entusiasim, ideaalid on kadunud. Töötaja kaotab huvi kliendi ja tema probleemidega tegelemise vastu.

Läbipõlemissündroomi põhjustena nähakse eelkõige tööga seotud faktoreid.

LÄBIPÕLEMINE

Müller (2000) väidab, et läbipõlemissündroomi riskigrupile on omane:

- idealistlik suhtumine valitud töösse,
- motiveeritud ja pühendunud oma tööle.
- suurima riskigrupi moodustavad need, kelle igapäevatööks on aidata probleemidega inimesi ja kellelt oodatakse suurt pühendumist tööle.
- olulist rolli omab just teiste inimestega igapäevane suhtlemine.
- Samuti loetakse riskigrupi hulka nende elualade esindajad (õpetajad, juhtivtöötajad), kelle tööks on suhelda kohest abi mitteootavate isikutega, kuid kelle vastutus oma tööst tulenevalt on teiste inimeste ees suur (Müller, 2000).

LÄBIPÕLEMINE

Läbipõlemissündroomi faasid:

1. Faas - entusiasmi/idealism

Kõrged tulevikulootused ja -ootused.

2. Faas - realism

Realismifaas võib kesta aastaid. Juhul, kui töötaja on õppinud oma energiat ökonoomselt ja teadlikult kasutama ning omab reaalsel tegutsemisplaani, ei pruugi järgmised läbipõlemise faasid välja areneda. Müller (2000) on toonitanud vajadust leida tasakaal idealismi ja pragmatismi vahel.

LÄBIPÕLEMINE

3. Faas - stagnatsiooni/tüdimuse faas

- Esimesed tervisehäired: unehäired, kõhu- ja peavalu, suureneb vastuvõtlikkus haigustele.
- Negatiivne suhtumine kolleegidesse, kliendid koos oma probleemidega muutuvad häirivaks ja kaotavad oma isikupära.
- Soov olla rohkem üksi, eemal sõpradest ja perekonnast.
- Reageerivad ärritunult, rabelevad ning väsivad kergesti (Müller, 2000).
- Järjest enam suurenev tunne, et püstitatud eesmärged on võimatu saavutada, tekitab abituse tunde ja frustratsiooni.
- Olemasolevat energiat kasutatakse ainult hädavajaliku tegemiseks, igapäevane tööleminek ja kodutööde tegemine nõuab väga suurt pingutust.
- Oma probleemides süüdistatakse eelkõige teisi inimesi, sh ka kliente (Müller, 2000; Küünarpuu, 1992).

LÄBIPÕLEMINE

4. Faas – apaatiafaas

- inimesed on tõmbunud tagasi oma igapäevaelust
- esinevad depressiooniga sarnased sümptomid.
- kindlaks kujunenud stampide järgi töötamine ja kliendi kui asja kohtlemine (Küünarpuu 1992).
- ilmneb suur suitsidaalsuse oht
- isiku abistamiseks ei aita enam lihtsalt sotsiaalsest toetusest, vaid vajalik on psühhoteraapiline sekkumine (Müller, 2000).

Mart Jürisoo nõuanded

Kas *burnout* on lähedal?

1. Kas sind rõhub kogu aeg tugev õnnestumisvajadus? Kas sa ei luba endale kunagi ebaõnnestumisi?
2. Kas sa pead ikka uuesti taotlema meeletu tegutsemisega kaasnevat ergutusseisundit?
3. Kas mõni asi su elus on ebaproportsionaalselt tähtis? Kas miski on muutunud kinnisideeks?
4. Kas sul puudub ehtne lähedustunne lähedaste inimestega?
5. Kas sa ei oska enam lõõgastuda?
6. Kas sinu suhtumine mõnda küsimusse on muutumas vankumatuks ja paindumatuks? Kas tahad selle juurde jääda mis tahes tingimustel?
7. Kas oled oma tööülesannetega niivõrd samastunud, et tagasilöögi puhul tunned end ebaõnnestunud inimesena? Kas oled liimist lahti, kui su üritus miskipärast ei õnnestu?
8. Kas oled pidevalt mures selle pärast, et teiste inimeste ettekujutus sinust säiliks niisugusena, nagu sina tahad?
9. Kas sa võtad ennast väga tõsiselt? Kas sa oskad enda üle naerda?
10. Kas su taotlused elus on selged (või õigemini ebaselged)?

Kui vastad kas või kolmele küsimusele jah, siis tuleb sul kohe asuda oma väärtusi järjekorda seadma ja oma jõudu teisiti jagama. Kui vastad jaatavalt enamikule küsimustele, siis on sul kiiresti abi vaja.

Kuidas vältida läbipõlemist: Mart Jürisoo

jälgi, et sul oleks aega ka eraelu elada;

vaba aja tegevus võiks täielikult erineda sellest, mida sa tööl teed;

suhtle sõpradega, oluline on leida tunnustust ka inimesena, mitte ainult tööjõuna;

arenda oma isiksust;

ela tervislikult – maga rohkem! Tänapäeva inimene magab reeglina liiga vähe;

üks öö ja üks päev nädalavahetusel peab olema töövaba;

mõõdukas ületunnitöö on normaalne. Meestel on okei töötada nädalas 15 tundi normist rohkem ja naistel 10 tundi;

puhka vähemalt 2–3 nädalat suvel ja kindlasti ühes jutis, mitte paari päeva kaupa;

pärast rasket tööperioodi võta endale taastumiseks aega.

Näpunäited inimesi läbipõletava organisatsiooni juhile:

Mart Jürisoo

·läbipõlenud töötaja on märk sellest, et töökohas leidub stressiallikaid. Olukorda firmas ei saa stressivaesemaks muuta mitte läbipõlev inimene, vaid seda peab tegema firma juhtkond;

inimeste läbipõlemine on strateegiline küsimus juhtkonnale;

jälgi, et inimesed ei töötaks liiga palju, ja ole ka ise selles suhtes eeskujuks;

anna oma alluvatele infot stressi ja läbipõlemise tundemärkide kohta nii, et kõik oskavad olukorra juba eos ära tunda ja vastavalt reageerida;

kui keegi töötab liiga palju, küsi temalt: „Mida meie kui juhid valesti teeme, et sina pead nii palju töötama?“;

kaardista pidevalt organisatsiooniga seotud küsimusi ning stressi ja läbipõlemisega seonduvat;

kui keegi on läbi põlenud, siis vaata tema tööülesanded üle ja vajadusel muutke neid.

Läbipõlemise puhul võib aidata: Avitus

Lahenda probleemi samm-sammult. Ära lükka seda edasi.

Õpi ja harjuta stressi- ja mõtetevaldamise tehnikaid.

Leia üles enda negatiivsed ja mahakiskuvad uskumused ja õpi neid muutma.

Õpi ei ütleva. Sh iseendale.

Õpi mõistma erinevate inimeste motiive ja käitumise tagamaid. Avastad, et sageli ei ole probleem sinus.

Õpi tulemusliku suhtlemise tehnikaid.

«Ära pea ennast liiga targaks»

Leia järjepidevalt aega puhkamiseks.

Jälgi, et söök oleks täisväärtuslik.

Leia meelepärane liikumisviis.

Räägi lähedastega või kolleegidega ausalt oma probleemist ja selgita neile, kuidas nad saaksid sind toetada. Ära tõrju abi või toe pakkumist. Jaga kohustusi, kus vähegi võimalik.

Ka siis, kui sa seda välja ei näita ja tunnistada ei taha, vajad sa mõistvat pereliiget, kolleegi või sõpra.

Otsi abi arstidelt ja psühholoogidelt.

Mida sa ei tohiks teha:

Avitus

- eitada või vältida probleemi
- «lahjendada» seda alkoholiga
- isoleerida end inimestest

teha endale etteheiteid, et sa ennast kokku ei võta (sa teeksid seda, kui suudaksid)

püstitada eesmärke, mida sa vähenenud ressursside tõttu ei suuda täita

end süüdistada

end kritiseerida

pidada sellist käitumist oma halvaks iseloomuks