

## NÕUANDED SPETSIALISTI TÖÖ KERGENDAMISEKS KLIENTIDEGA, KELLEL ESINEB AGRESSIIVSET KÄITUMIST

### Räägi inimesega!

**Miks räägid? Mõttele see ise läbi ja anna ka inimesele teada!** Oluline oleks inimesele teada anda, miks teda vestlema kutsud. Hea on tuua võimalikult konkreetset välja, mida oled märganud või mis muret teeb. Anna teada, millised võimalused on sul abiks olla, ole julgustav ja lugupidav.

**Arvesta, et vahel ongi eesmärgiks märkamine ja küsimine.** Kui tegemist ei ole otsese ohuga, peame austama inimese õigust vaikida. Isegi kui ta ei soovi vastata ja lähemalt rääkida, on küsimine ja rääkimise võimaluse pakkumine väga oluline ning võib positiivsele muutusele kaasa aidata.

**Aeg ja koht.** Oluline on leida vestluseks sobiv aeg, veenduda, et nii endal kui vestluspartneril on vestluseks piisavalt aega ning koht on selline, kus teid ei häirita ning saab mugavalt teineteise vastas istet võtta.

**Küsi avatud küsimusi.** Katsu sõnastada küsimused hoiakuga, et oled valmis inimest ära kuulama ning ei ole juba ette otsustanud, millega tegu on. Küsi avatud küsimusi, näiteks: „Räägi lähemalt...“ Too näiteid:

„Mõnikord käituvad inimesed nii sellepärast, et...kas sinuga on ka nii?“

**Tempo.** Hoiu vestlusel rahulikku tempot. Ära kiirusta nõuannetega, jätka vestlusesse pause, et teine saaks lisada talle olulist infot.

**Konfidentsiaalsus ja saladuste hoidmine.** Anna inimesele teada, kui sul ei ole võimalik saada infot ainult enda teada jätta. Need on juhud, kus võib vaja minna teiste spetsialistide abi. Sa võid saladuseks jätta detailid ja üksikasjad, kuid kui selgub, et inimene on ohus, siis tuleb sellest kindlasti asjassepuutuvatele inimestele teada anda.

## Hinda - kas on ohtlik?

Ohu hindamisel ja käitumise plaanimisel võta siin arvesse ka saadud infot selle kohta, kas oht on inimese kodus, kas tal on olemas tugivõrgustik (sh lapsevanemad) või elab ta üksi, on hooletusse jäetud.

### Räägi kolleegiga

#### Miks rääkida?

Ei ole mõtet rääkida igaühega, vaid ainult selle kolleegiga, kes aidata saab. Ühiselt saab otsustada, kes võtab üles kerkinud teemadega tegelemise eest esmase vastutuse, näiteks hoolitseb, et inimene saab kontakti vajaliku spetsialistiga, eestkostja või vanemateni viiakse vajalik info vms. Vestluse kokkuvõtteks peaks kindlasti otsustama, kes astub järgmise sammu.

#### Näiteks rääkida siis:

Kui on selgunud, et inimene vajab selle spetsialisti abi.

Kui vestlus inimese endaga ei ole uut infot toonud ning lisainfot on tarvis probleemi täpsustamiseks.

Kui vestlused inimese, tema eestkostja või lapsevanemaga ei ole tulemust

andnud ning tarvis oleks vahetada mõtteid või saada emotsionaalset tuge ja muret jagada.

Kui oled kuulnud olukorrast, kus tuleb sekkuda ning olukord tundub üksi otsustamiseks liiga keerukas.

Kui kolleegil on inimese ja tema perega hea kontakt, et suhtlemist delegeerida.

## **Räägi pereliikmega (eestkostja, lapsevanem vm)**

Kasuta samu põhimõtteid, mis kehtivad vestlusel inimese endaga. Eriti pea silmas eesmärki: selleks saab tüüpiliselt olla koostöösuhte loomine inimese aitamiseks.

**Vestluse eesmärgi selge sõnastamine.** Sõnasta kohe alguses, et eesmärgiks on koostöö ning kuhu see võiks viia.

**Pane ennast pereliikme kingadesse enne vestlust.** Kujutle, et sinu lähedasel on mingi mure, mida pead häbiväärseks ja milles tunned end süüdi olevat. See on kõige tavalisem tunne seoses lähedase, eriti nt lapse, vaimse tervise probleemidega.

**Meie-laused.** Kasuta vestluses lähenemist, mis annaks mõista, et kõik püüavad inimest aidata: „Arutame, mida me ühiselt Mati heaks teha saame.“

**Oma vajadustest ja murest teada andmine.** Mingis mõttes võib rääkimine sellest, mis on just meile raske, muuta meid haavatavaks, kuid samas aitab see lähedasel probleemi olemust paremini mõista.

**Oma tähelepanekute hinnangutevaba kirjeldamine.** Inimesele ei ole abiks, kui anname tema käitumisele hinnanguid. Tulemuslikum on konkreetsete faktide kirjeldamine ning probleemi lahendamisele keskendumine.

**Tegevuskava koostamine.** Katsuge leida kas või üks asi, mida saaks inimese aitamiseks kohe ette võtta. Kas kellegagi ühendust võtta, otsida lisainfot vm. Leppida kokku mingis hoiakus, mida inimese osas võtta, mida talle öelda. Näiteks, et nii halva kui hea käitumise kohta hakkavad pereliikmed ja spetsialistid (töötajad) andma inimesele kohest tagasisidet.