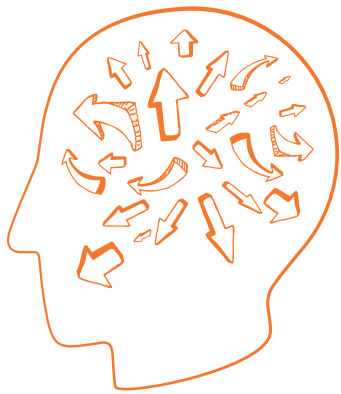


KONFLIKTIDE TEKKIMISE RISKIDE JUHTIMINE TÖÖKESKKONNAS

Hetke olukord Ukrainas tekitab inimestes erinevaid tundeid ja mõtteid. Kõik annavad nendega toimetulekuks enda oskustest ja teadmistest tulenevalt parima. Selleks, et näidata kollektiivile asutusepoolset valmisolekut kõigile toeks olla, tuleb seda valmisolekut väljendada ja tekitada aega ning võimalusi oluliste teemadega tegelemiseks.

Pühendage meeskonnas AEGA stressitaseme maandamiseks



Väga oluline on praegusel ajal saada inimeste üldine stressitase kohta, kus on võimalik oma emotsioone reguleerida ning oma käitumist hästi juhtida. Eelkõige on tavaliselt vaja inimestel aidata rahuneda. Ka inimeste sooritusvõime võib olla emotsionaalsest seisundist mõjutatud, eriti nendel, kes on loomuomaselt tundlikumad või nendel, keda toimuv isiklikult puudutab. Võimalik, et osade inimeste puhul tähendab hakkama saamise toetamine ka tööülesannete ümberkorraldamist. Soovitused juhtidele kriisiolukorras toimetuleku soodustamiseks on [SIIN](#).

Stressitaset aitab maandada ka see, kui tegeleda sellega, mille üle on hetkel kontroll - näiteks on hea võimaldada inimestel vabatahtlikuna abiks olla ja head eeskuju on antud organisatsioonid, kus on antud võimalus võtta vajadusel või soovil täiendavat tasustatud puhkust.

Töökkeskkonnas, kus inimesed koos töötavad, võib ikka konflikte tekkida. Konfliktid iseenesest ei ole halvad, sest need toovad esile meie erinevuse ja varjatud/väljaütlemata vajadused. Küll on oluline konfliktidega tegeleda.

Ka praegune kriis annab pinnast eri arvamuste ja konfliktide tekkimiseks. Töökkeskkonnas on esmalt hea mõelda, kas need konfliktid on inimeste vahel tõesti tekkinud või on meil, tööandjana, hirm, et need võivad tekkida. Või oleme mõjutatud infost, et praegu toimuv kriis mõjutab ka siinseid eri taustaga inimesi ja nende suhteid. Igal juhul on oluline oma inimestega suhelda ja mõista, mis on tegelik vajadus. See annab õige suuna, millega ja kuidas tegelema hakata. Heade suhete toetamine ja konfliktide ennetamine on igatahes väärt tegevused.

**KONFLIKTID
töö-
keskkonnas**

Konflikti LAHENDAMISE komponendid töökogukonnas



- **Inimeste mõistmine – kuidas me toimime ja mõtleme.** Heaks lähenemiseks on [vaimse tervise esmaabi](#) oskuste õppimine töökeskkonnas, et vaimse tervise teemad oleksid avatud ja ühine sõnavara, lähenemine ning mõistmine loodud.
- **Inimeste motivatsiooni ja ebakindluste mõistmine.** Siin oleneb juba konflikti olemusest, mis võiks olla esimesed sammud. Rahvuse ja kultuuri või ajalookäsitluse puhul on hea kuulda ka neutraalset osapoolt, kes selgitab olukorda erinevatest nägemustest lähtuvalt. Lisaks on nii ennetavalt kui ka juba konflikti olemasolul heaks meetodiks taastav aruteluring (vt allolevat selgitust).
- **Usalduse ja praktiliste lahenduste loomine, millesse mõlemad osapooled usuvad.** Kui arutelu käigus on teineteise mõistmine leitud või vähemalt saavutatud see tunne, et võib olla eri arvamusel, siis saab juba liikuda lahenduste suunal. Lahendused sõltuvad sellest, miks ja millest tulenevalt konflikt on tekkinud. Kas soovime taastada rahumeelset töökeskkonda? Olla vastutulelikumad kriisist tulenevatele vaimse tervise muredele ning selle mõjule tööjõudluses? Vms. Siinkohal on hea ühiselt õppida/harjutada ka sotsiaal-emotsionaalseid oskuseid nt - ennastkehtestav käitmine versus passiivne (ennastalgav) või agressiivne (enda nägemust pealesuruv) käitumine või kuulamis/rääkimisoskused.

TAASTAV aruteluring töökogukonnas

Taastav aruteluring on üheks taastava õiguse praktikaks. Taastava aruteluringi mudel töötati Eestis Sotsiaalkindlustusameti ja välisekspertide koostöös.

Seda saab kasutada nii spetsialistide kui ka kogukonnaliikmete toetamiseks. See on ideaalne viis anda osalejatele võimalus rahumeelselt ning turvaliselt jagada enda mõtteid ja tundeid seoses Ukrainas toimuvaga. Taastavas aruteluringis osalemine annab võimaluse juhitud vestlusringis väljendada oma mõtteid ja tundeid seoses juhtunuga, kuulata teiste mõtteid ja leida hingelist tasakaalu. Ringid võivad olla ennetava suunitlusega ja ka vahetuks reageerimiseks pärast erisuguseid olukordi ja sündmusi. Vajadusel on võimalus nõu ja juhendamist küsida taastavoigus@sotsiaalkindlustusamet.ee või FB-s: Taastav Õigus Eestis.

Aruteluringi juhivad kaks läbivijjat (töökogukonnas oluline, et see oleks neutraalne osapool), kes annavad osalejatele võimaluse jagada turvalises ruumis nii palju kui nad soovivad, andmata hinnanguid, analüüsimate või kokkuvõtteid tegemata. Tegemist ei ole nõustamise ega teraapiaga.

Taastava ÕIGUSE põhimõtted

Igaühel on oma lugu, oma vaatenurk.

Ei ole õiget või valet lugu, igaühel on oma lugu.

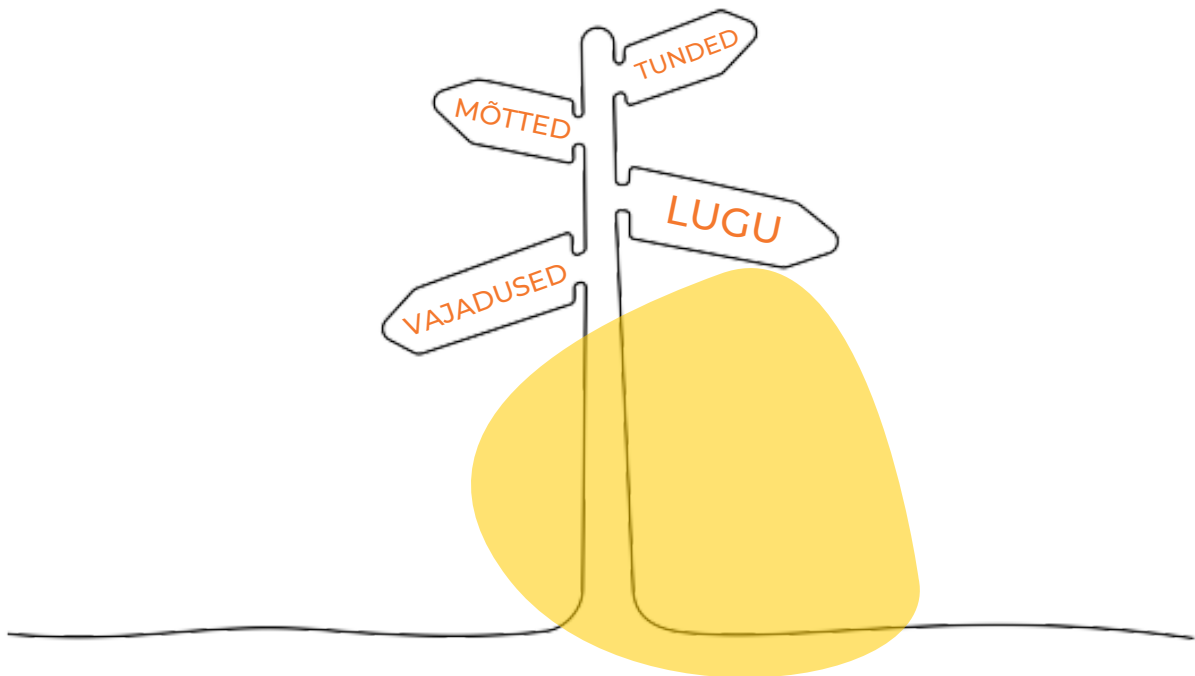
Meie mõtted mõjutavad meie tundeid ja need omakorda meie käitumist.

Kõik mida me ütleme ja teeme mõjutab teisi meie ümber.

Kui meie vajadused on kaetud, siis toimime me kõige paremini.

Ebakohase käitumise taga on katmata vajadus.

Need, kes on sündmustest mõjutatud, on ka need, kes suudavad leida parima viisi edasiminemiseks. Kellegi kolmanda ette antud lahendus ei ole pikas perspektiivis see, mis aitaks edasi viia.



Aruteluringi ÜLES-EHITUS Aruteluringi näol on tegu väljarääkimise võimalusega turvalises ruumis. Ringis osalemine on vabatahtlik. Ettepanek tehakse inimestele, keda on olukord või sündmus puudutanud vahetult või ka nende tugivõrgustiku ja kogukonna liikmetele.

Aruteluringi eesmärk on anda osalejatele hääl, võimalus jagada neutraalses keskkonnas hinnanguvabalt oma mõtteid ja tundeid, mis on tekkinud seoses mõne olukorra või konfliktiga, kuulda teiste arvamusi ning vaadata tulevikku. Kõigile ringis olijatele annab osalemine võimaluse olla tõeliselt oma kolleegide jaoks kohal, kuulda ja proovida mõista nende arvamust. Räägitakse sellest, kuidas minna edasi – mida saan teha mina individina ja mida saame teha kogukonnana (kui tegu on kogukondliku olukorraga) – töökollektiiv, sõpruskond, naabrid jmt.

Aruteluringi veab eest kaks neutraalselt juhendajat (hea, kui juhendajad on saanud eelnevalt koolituse või omavad ise ringis osalemise kogemust). Nende rolliks on vaid küsimuste esitamine ja kokkulepetest kinnipidamise järgimine, et osalejad saaksid jagada oma mõtteid ja tundeid võimalikult turvaliselt. Ringi elluviijad ei analüüsi, ei anna hinnanguid, ei peegelda, ei tee kokkuvõtteid.

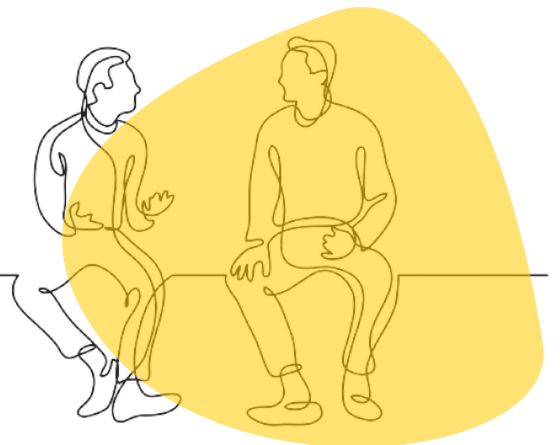
Ühest küljest on see nii lihtne, kuid teisalt väga keeruline. Iga osaleja saab ise valida, kas ja kui palju ta on valmis endast, oma mõtetest ja tunnetest, olukorra mõjudest ja vajadustest teistele rääkima.

Optimaalseks osalejate arvuks on 6–8 inimest. Osalejaid võib olla ka vähem, olenevalt teemast võib see osutada hädavajalikuks. Kui osalejate arv läheb liiga suureks, muutuvad inimesed sageli kannatamatuks, sest peavad ootama pikalt enne, kui sõnajärg taas nendeni jõuab ning ka ringi toimumisaeg venib liiga pikaks.

Taastav aruteluring võib toimuda nii ühekordse kui ka korduvate kohtumistena. See oleneb teemast, inimeste vajadustest ja valmisolekust. Juhendajal on ees täpsed küsimused, mida ringis ühiselt läbi arutada. Kasutatakse ka emotsiooni- ja vajaduste kaarte.

Näidisküsimused, mida ringis küsida

- *Mida oled kuulnud hetkeolukorra kohta, mis maailmas valitseb?*
- *Milliseid mõtteid ja tundeid see Sinus on tekitanud?*
- *Mis Sa arvad, keda ja kuidas see olukord on mõjutanud?*
- *Mida Sa vajad, et oma tavapärase tegevustega edasi toimetada?*
- *Mida Sa ise saad selleks ära teha, et püsida positiivne?/Millised on igapäevased tegevused, mis aitavad Sul hoida positiivsust?*



Nagu teisedki taastava õiguse praktikad, põhineb ka taastav aruteluring viiel taastava õiguse põhimõttel: 1) iga osaleja seisukohti austatakse ja peetakse võrdväärseks; 2) osalejatele pakutakse võimaluse väljendada tundeid ja mõtteid, mis neid mõjutavad; 3) üksteisesse suhtutakse empaatiliselt ja teineteisega arvestatakse; 4) teadvustatakse osalejate vajadusi ja aidatakse neid rahuldada; 5) usaldust ja mõjuvõimu suurendatakse selle kaudu, et inimesed osalevad neid puudutavate probleemide lahendamises ja otsustamises (vt lähemalt IIRP Europe 2015, viidanud [Johanson 2020](#)).

Peamised aruteluringi KOMPONENDID

Ringi protsess toetub sellistele väärtustele nagu:

AUSTUS AUSUS KUULAMINE TÕDE JAGAMINE

Ringi meetodil korraldatud arutelu võimaldab osalejatel anda oma panus, et olukorda mõtestada ja lahendada ning mõjutada seda, et seejuures saaksid täidetud nende endi vajadused. Ringil on alati kindel ülesehitus, mis on väga oluline osa, et tagada osalejate turvalisus.

Iga osalejal tekib võimalus avaldada oma arvamust – ringis kõneletakse kordamööda, ulatades edasi „jutupulka“. Inimene saab ise valida, kui palju ta endast jagada tahab, kuid midagi peab ta ringi tagasi andma, mitte vaid jutupulka edasi ulatama.

Ring käib ühes või teises suunas juhendajatest ning liigub edasi ükshaaval. Oluline on vältida n-ö popkorni meetodit, kus vastatakse läbisegi, sest siis tekib oht, et inimesed, kes on tagasihoidlikumad, ei saagi sõna ja aktiivsemad hõivavad ringi. Veebikohtumisel on see mõnevõrra keerukam, kuid tehtav. Enamasti teab juhendaja osalejate nimesid – nii saab ta jälgida ringi järjekorra ja pöörduda inimese poole nimepidi.



Lõpuringis saavad osalejad tuua välja mõtteid-tundeid, mis jäid ehk mõne küsimuse juures ütlemata või on need tekkinud ringi jooksul.

Oluline on inimest alati tänada, kui ta on end avanud ja jaganud oma mõtteid. Alustajate jaoks on igaühe eraldi tänamine vahel keeruline, eriti kui inimene ei vaata talle otsa, kuid see on oluline samm, mis tähendab, et juhendajad võtavad igat osalejat võrdsena ning austavad kõiki.

Arutelu kestus sõltub palju osalejate arvust ja nende avatusest. Senise kogemuse kohaselt on väiksemate ringide puhul inimesed avatumad ja aega kulub sama palju kui suurema grupiga. Keskmiselt on ühe ringi kestuseks 1,5–2 tundi.

Võtke meeskondades jutuks, et meil inimestena võib olla erinevaid väärtusi ja uskumusi. Panustage aega, et organisatsioonisiselt inimesi rohkem liita, et nad õpiksid ka väljaspool tööd üksteist tundma. Need aitavad üle saada eelarvamustest ja annavad võimaluse teineteist inimlikul tasandil rohkem tundma õppida.

**Võimalik
lähenemine
väärtus-
konfliktide
riskide
juhtimiseks**

Tooge ühiselt välja jagatud väärtused (organisatsiooni, meeskonna, isiklikud). Pakkuge koos mõtteid selle kohta, mis on meile päriselt tähtis. Üks oluline aspekt võib olla see, et saada oma töö hästi tehtud.

Tehke ettepanek leppida kokku konflikti tekitavat teemat omavahel jutuks mitte võtta. Juhul kui konfliktid tekivad, siis on vajalik, et organisatsioonis on vähemalt üks kindel inimene, kelle poole saaksid töötajad oma muredega pöörduda.

Sellest kontekstis võib tekkida ka vajadus töös meeskonna koosseisu ümber tõsta sellisel viisil, et inimesed, kelle jaoks kokku leppimine ei ole vastuvõetav, omavahel otseselt võimalikult vähe kokku puutuksid.

Juhul kui tööle tuleb inimene teisest riigist, siis on oluline, et tal oleks organisatsiooniks nn tugisik või mentor. See inimene nõustab nii kultuurikeskkonna, organisatsiooni väärtuste kui praktilistel teemal, aga oleks ka nõu esimeseks tuttavaks organisatsiooni sees.

ÜHISED VÄÄRTUSED!



Paremad teadmised enda ja teiste hoidmisest

Hea viis, kuidas tekitada kollektiivis enam valmisolekut ja oskuseid teineteist märgata ning mõista, on pakkuda võimalust osaleda [vaimse tervise esmaabi](#) koolitustel. Vaimse tervise esmaabi on lihtne, 5 sammust koosnev tugi, mida saad pakkuda, kui märkad oma lähikonnas kedagi, kes võib vaimse tervise osas abi vajada (nt muutunud meeleolu, hajevil tähelepanu vms).

Sarnaselt füüsilise tervise esmaabiga on vaimse tervise esmaabi andmine jõukohane igaühele, kes on end esmaabi põhimõtetega kurssi viinud ja läbinud vaimse tervise esmaabi koolituse. Kriisi ajal tunnevad enamik meist suuremat stressi kui tavaliselt. Ülemäärane stress võib välja paista näiteks kõrgema ärevuse, meeleolumuutuste, uneprobleemidena. Nende raskustega on oluline tegeleda esimesel võimalusel ise, kasutada lähedaste tuge ning pöörduda abi saama.

Tutvuda võiks ka [Psühholoogilise esmaabi e-kursusega](#). Kursuselt saab teavet, milline on abistaja roll kriisi sattunud inimese toetamisel.

Pikemas perspektiivis muudab töökeskkonna toetavad see kui vaimse tervise toetamine on põhjalikult läbimõeldud ja planeeritud nii strateegiates kui tegevustes. Loe lähemalt [peaasi.ee/vaimse-tervise-tegevuskava-tookohal/](#).

Sallivuse, hoolivuse, inimõiguste ja mitmekesisuse teemal tuleb igapäevases kontekstis rohkem rääkida - korraldada infopäevasad, lisada teema ühel või teisel viisil näiteks suvepäevade programmi, koolitustesse, arenguprogrammidesse. Rohkem infot nimetatud teemadel leiate [Eesti Inimõiguste keskusest](#).

KASUTATUD ALLIKAD:

Johanson, A. (2020) Taastav aruteluring www.tai.ee/et/sotsiaalto/taastav-aruteluring (02.03.2022)

Johanson, A (2022) [Taastav aruteluring – juhend õpetajatele](#)

Parker, L. (2020). Circles. restorativejustice.org/restorative-justice/about-restorative-justice/tutorial-intro-to-restorative-justice/lesson-3-programs/circles/#sthash.0tZsM9vZ.dpbs (03.03.2022).

Humanrights.ee (2016) 11 soovitus, kuidas töökeskkonnas võõrapelgusega hakkama saada