

Kuidas naabritega hästi läbi saada?



Ave Lillemäe

kommunikatsioonispetsialist, AS Hoolekandeteenused

Usume, et igal inimesel on õigus elada kodus, mitte asutuses. Alustasime psüühilise erivajadusega inimestele kogukondade keskele uute kodude loomist 2010. aastal. Aastaks 2013 olime rajanud 55 väikest peremaja ligi 600 inimesele. Alates 2015. aastast oleme loonud uusi teenuseüksusi 16 omavalitsuses, kus oleme ostanud või ehitanud kokku 60 korterit ja 18 maja. Uue kodu on üheksa aasta jooksul saanud seega enam kui 1100 suurtes ühiselamu-tüüpi erihooldekodudes elanud inimest.

Kolimine tähendab loomulikult ka uusi naabreid – nii neid, kes elavad kõrvalmajas ja -korteris, kui ka uue asukoha kogukonda. Aasta alguses kuulis üldsus Keila Sotsiaalkeskuse murest, et kohaliku nn eliitrajooni elanikud pole nõus kavaga ehitada nende linnajakku maja kogukonnas elamise teenust vajavatele inimestele. Siis tõusis taas teema, kas erivajadusega inimesed ikka peaksid elama tavalistes elurajoonides tavalistes majades tavaliste inimeste kõrval. Sellised juhtumid jäävad hästi meelde ja tekitavad mulje, justkui oleks ühiskond psüühilise erivajadusega inimeste suhtes meelestatud negatiivselt.

Kas see on ka päriselt nii? Võtsime kokku oma aastatepikkuse kogemuse. Rõõmuga tõdesime, et tegelikkus on helgem, kui pelgasime. Kui vaatame alates 2016. aastast ehitatud kodusid, siis 78 korteri/maja kohta (lisame ka need kaks kohta, millest pidime kogukonna vastuseisu tõttu loobuma) oleme naabrite vastuseisu kogenud vaid viies.

Kuidas kogukonda teavitada?

On küsitud, kas oleme naabreid oma klientide tulekuks ka kuidagi ette valmistanud. Mis juhtudel teavitus töötas ja mida oleksime võinud paremini teha?

Teavitust alustasime sellest, et püüdsime enne kolimist kohalikku kogukonda võimalikult hästi tundma õppida, et ette näha, mis võiks küsimusi tekitada. Seejärel mõtlesime läbi, kuidas ühel või teisel juhul naabrite muredele kõige paremini vastata. Laias laastus jagasime olukorrad nelja gruppi.

- 1) **Tavaline kolimine.** Suurte kortermajade puhul muutub majaelanike koosseis pidevalt – osad leiavad uue kodu, teised ostavad korteri. Usume, et erivajadusega klient on täpselt samasugune kodanik nagu iga teine Eesti inimene, kelle kolimiseks ei pea majaelanikelt luba küsima. Kolides käitume nagu tavalised pered: tutvustame ennast korteriühistule, võtame osa ühistu koosolekutest, suhtleme naabritega siis, kui selleks võimalus avaneb. Kui majaelanikel või ühistul on küsimusi, siis vastame hea meelega.
- 2) **Tavaline suhtlus.** Kui kogukond on juba psüühiliste erivajadustega klientidega harjunud, siis on teavituse põhirõhk sellel, milliseid uusi üksusi ja kuhu plaanime teha. Olenevalt asukohast tuleb vahel selgitada reorganiseerimise mõtet – miks on inimestel väikestes kodudes parem elada kui vanades, väga suurtes üksustes. Hea näide on

Rakveres: seal on meie Lille Kodu juba aastaid kenasti toiminud ja meie klientid kogukonnas omaks võetud.

- 3) **Suhtlus naabritega.** Kui hakkame uut kodu ehitama kohta, kus naabruses elavad pered, tuleb kindlasti eraldi suhelda kõigi naabritega ja vastata nende küsimustele, kummutada eelarvamusi ja vahel kutsuda neid ka juba toimivatesse kodudesse külla. Heanaaberlikud suhted on nii väärtuslikud, et nende nimel tuleb vaeva näha.
- 4) **Laialdane teavitust.** Kui läheme kogukonda, kus ei ole enne olnud kokkupuudet psüühiliste erivajadustega inimestega ja kuhu plaanime rajada uued kodud, tuleb teavitust teha kõige põhjalikumalt. Alati on kogukondades inimesi, kes on erivajadustega inimeste tulekule tugevalt vastu, kuid peame meeles pidama, et negatiivselt meelestatud inimestel on selliseks suhtumiseks mingi põhjus – hirm, teadmatus või varasemad kogemused. Ükskõik, kui radikaalselt nad oma suhtumist ka ei väljendaks, meie oleme inimeste hirmude suhtes lugupidavad ja teeme kõik endast sõltuva, et aidata neil hirmudest üle saada.

On näha, et kogukondades, kus puudus varasem kokkupuude psüühiliste erivajadustega inimestega ja hirmud on kõige suuremad, on ka vastuseisu kõige rohkem. Samas oleme veendunud, et lugupidav, rahulik teavitust on sellisel puhul siiski kõige parem lahendus.

Aastate jooksul kogetud õppetunnid

Kui rajate oma tiimiga kogukonnaüksust ja tahate kogukonda teavitada, siis on teil ehk kasu mõnest meie õppetunnist.

Õppetund 1: rääkida tuleb kogukonna kõigi liikmetega. Ühes kohas maksime selle punkti vastu eksimise eest valusat kooliraha ehk loobusime üksuse rajamisest. Suhtlesime vallavalitsusega, kus oldi väga toetavad ja huvitatud, et nende piirkonda tuleb teenuseüksus. Ka volikogu istungil ja rahvakoosolekul läks esiti kõik hästi. Kuid siis kuulsime, et grupp kohalikke ettevõtjaid on idee vastu. „Vastupanuliikumise” taga oli üks mõjukas volikogu liige, kes oli koosolekutelt puudunud. Volikogus jagunesid arvamused üsna tasavägiselt, kuid piisas ühe inimese mõjuvõimust, et kindlustada hääletamisel vajalikud vastuhääled.

Saime õppetunni, et kogukonnas on üldjuhul mitu liidrit, kes suudavad teiste arvamusi mõjutada. Oluline on suhelda nende kõigiga ja kuulata nende hirme või soove.

Õppetund 2: lase kohalikel välja öelda oma hirmud ja tegele nendega. Kohalikud inimesed hakkavad erivajadustega inimestega ühes kogukonnas elama, nii et nende kuulamine on äärmiselt oluline.

Ühes linnas küsisime inimeselt, kes esindas n-ö ettevaatlikke naabreid, mida peaksime tegema, et inimeste hirme maandada. Koos selgitasime välja kõik hirmud ja koostasime nende põhjal naabruskonna elanikele infolehe, kus vastasime küsimustele ja andsime ka käitumisjuhiseid, kuidas võiks situatsiooni lahendada.

Küsimused oli igasuguseid: mida teha siis, kui nad (erivajadusega inimesed) tulevad aeda terrassile ja ära ei lähe? Aga mida siis, kui nad tulevad ja küsivad, kus ma käisin ja aitavad kotti tassida? Mida ma lastele ütlen, miks need inimesed teisiti käituvad ja välja näevad? Kõik küsimused said igatahes vastused ja meie võimaluse oma erivajadustega inimestele kodu ehitada. See toimib nüüd kenasti ja tegelikult naabritega

probleeme ei tekkinudki.

Hirmude väljaselgitamine ja sõnastamine on väga oluline abimees. See töötab hästi ka ühistu koosolekul ja kohtumisel majanaabritega. Miks? See sunnib oma mõtet sõnastama. Nii muutub abstraktne hirm konkreetseks ja siis saab sellele vastuse leida.

On üks hea ütlus: kui inimene midagi teeb, on tal selleks kaks põhjust: üks, mis kõlab hästi, ja teine, tõeline põhjus. See kipub tihti kehtima ka erivajadusega inimeste kogukonda tulles. Inimesed toovad välja põhjusi, miks see neile ei meeldi. Sageli pole need vastuseisu tegelikud põhjused. Maskeeritud põhjusega tegelemine ei anna aga tulemusi, sest päris hirm jääb sel juhul ikka alles. Seega, katsume alati saada vastuse küsimusele „Mida te tegelikult kardate?“.

Õppetund nr 3: rahvakoosolek ei esinda üldsuse arvamust. Rahvakogunemised, kus on 30 ja rohkem inimest, ei ole üldiselt teavituse jaoks parim viis. Seal pole rahulikku, üksteisega arvestavat ja austavat vestluskeskkonda, mis oleks kõigile turvaline. Inimesed ei ole sellistel koosolekutel häälestunud kompromissi leidmisele, seal ei arvestata ka vastaspoole seisukohtadega ega lasta parimatel argumentidel võita. Miks? Paraku on eestlastel kombeks tulla kodust välja pigem siis, kui miski ei meeldi, kui saab olla millegi vastu. Koosolekutele tulijad on arutatava idee vastu. Emotsionaalsetest sõnavõttudest saadakse kuraasi juurde ning pigem valatakse välja oma meelepaha, mitte ei otsita vastuseid ega arvestata kogukonna heaolu.

Konstruktivse arutelu teevad rahvakoosolekul raskeks Noorhärna „Olen võimuesindaja ja tean täpselt, kuidas need asjad käivad“; Proua „Olen siin terve sajandi elanud ja seisan selle koha huvide eest kasvõi viimse veretilgani“; Preili „Mul ei ole kunagi

selliste inimestega kokkupuudet olnud ja ma ei tahagi“ ning Härna „Siin ollakse ainult suure raha peal väljas, inimestest ei hooli keegi!“.

Parem on kohtuda inimestega väiksemas grupis, kus mõlemal poolel on võimalus siiralt üksteist kuulata ning küsimustele vastuseid anda.

Kui rahvakoosolek on vältimatu, on oluline leida tugev moderaator, keda mõlemad pooled austavad ja kes tagab selle, et arutelu ei läheks käest ära.

Kunagi ei ole abiks vastaspoole halvustamine, ironiseerimine, solvangutele ebaviisakustega vastamine. Tasakaalu säilitamine ja rahulikkuks jäämine võib olla väga raske, aga see tasub võtta endale eesmärgiks. Peab meeles pidama, et eesmärk on aru saada inimeste hirmudest ja neid hajutada, leida üles ühised huvid, selgitada oma tegevuse eesmäärke ja näidata, kuidas need aitavad vastaspoolel saavutada nende omi ning lõpuks jõuda välja mõistmise ja koostööni. Seda on võimalik saavutada vaid siis, kui vastaspool tunneb ennast turvaliselt ja lugupeetuna.

Suhtumine ja läbisaamine põhineb isiksuse omadustel, mitte erivajadusel

Kui oleme teavituse osas teinud kõik, mida oskasime, siis kuidas kogesid protsessi klientid ja tegevusjuhendajad, keda see isiklikult puudutas?

Aprillis 2017, kui olime avanud uued üksused Tallinnas, Tartus, Pärnus, Viljandis ja Jõhvis, küsisime tegevusjuhendajatelt, millist naabrite suhtumist nad on koos klientidega kogenud ja mis suhtumist enim mõjutab. Vastuste põhjal mõjutas suhtumist kõige rohkem:

- naabrite teadlikkus, sallivus teistsuguste inimeste suhtes, eelarvamused ja sellest tulenevad hirmud

Imbi TOP 7 ehk kuidas kogukonnas hästi hakkama saada

Meie Kesk-Lõuna piirkonna juht Imbi Rego on kokku pannud seitse punkti, kuidas kogukonnaga häid suhteid saavutada ja säilitada.

1. Oleme alati sõbralikud, ka siis, kui olukord on kriitiline.
2. Oleme ise mõistlikud, isegi kui kogukonna nõudmised on esialgu äärmuslikud. Küsime ja täpsustame hukkamõistmise asemel hoopis inimeste suhtumise tausta.
3. Elame oma tavapärasel elul ja liigume seal, kus on meile vaja – me ei pea vältima ühtegi inimest ega kohta!
4. Suuname energia oma klientide toetamisele ja juhendamisele. Seletame neile, miks inimesed üht või teistmoodi käituvad ja kuidas saame seda muuta.
5. Ütleme ausalt välja, kui mõne naabri või ametniku nõudmine või küsimus on kohatu. Me ei pea selgitama asju, mis riivavad inimese privaatsust. See tava peab muutuma!
6. Õpime koos ja teineteiselt, lüües kaasa kogukonna algatustes ja pakkudes ka ise midagi vastu.
7. Keskendume heale. Tihti annavad just pisikesed eduelamused impulsi liikuda suurte tegude poole.

- erivajadusega inimeste käitumine
- isiklikud kogemused, et erivajadusega inimesed pole ohtlikud ega häirivad
- töötajate suhtumine naabritesse ja nendega läbisaamine (oluline on, et naabrid näevad, et töötaja on kohal)
- eeltöö kogukonna ja korteriühistu liikmetega
- naabri isiksus (mõni inimene lihtsalt on konfliktsem kui teine).

Halbu reageeringuid põhjustasid peamiselt tavalised olme probleemid: kõva häälega rääkimine, muusika kuulamine, suitsetamine. Need teemad kerkisid seetõttu, et suurtest hooldekodudest tulnud inimesed vajasisid aega teistsuguse elukeskkonna ja kogukonna normidega kohenemiseks.

Küll aga tuleb arvestada, et ka naabritel läheb uute elanikega harjumise ja nende omaks võtmisega aega. Seda kinnitavad mõned olukorrajeldused meie üksuste elanikelt.

- „Kui mina ütlen neile (naabritele) tere, siis nad ei ütle mulle vastu – mina ei taha

siis ka ju öelda lõpuks neile tere, endal on juba imelik.”

- „Mul oli ükskord nii, et sõber tuli külla ja üks naabrinaine arvas, et ta on mingi hulkur, see solvas mind, minu sõber ei ole hulkur – ta on väga tubli mees, teeb ka tööd ja me ajame ilusat juttu koos.”
- „Minu peale ükskord üks naine käratas, et miks ma seisan siin maja juures. Aga see on ju minu kodu ka, kus mujal ma siis seisma pean kui mitte oma maja juures?”

Tegevusjuhendajad töid aga palju rohkem hea suhtluse näiteid.

- „Kuna meie kliendid on enamasti meessoost, tahavad nad ka väga suhelda naabrimeestega. Need, keda igapäevaselt nähakse, saavad ka palju tähelepanu, kuid on klientidega alati sõbralikud, tere-tavad, vastavad küsimustele jne. Näiteks ühes majas, kui naabrimees autoga maja ette sõidab, on meie kliendid kohe aknal, uurivad, kuidas läheb, kas auto ikka korras, kuhu läheb jne.”
- „Kõik trepikoja elanikud tervitavad.

- Murede korral pöörduakse vahetult klientide poole, julgetakse tulla ise vestlema, suhtlema.”
- „Meie klientidele on pakutud vabatahtliku töö tegemise võimalusi ja selle käigus inimestega suhtlemist. Näiteks abistasid meie kaks hoolealust Pärnu Männipargi koristustöödel ja neile korraldati rikkalik õhtusöök.”
 - „Majahoidjaga on meesklientidel sõbralik suhe, aitavad majahoidjat mõnedes töödes, vastu saavad moosi ja mahla.”

Ka elanikud ise meenutavad hea meelega oma sõbralikke kokkupuuteid.

- „Minule üks noor pere ütleb kogu aeg tere ja neil on ilus koer ka, siis nad kogu aeg lasevad mul koera paitada.”
- „Ühel naisel ma aitan vahest toidukotti kanda tupp, siis ta on väga tänulik, aga vahest on ta pahur, see on vist vanainimese asi.”
- „Üks mees kogu aeg ajab juttu minuga, räägime autodest ja töötamisest. Ta on väga vinge mees, teeb mulle nalja ka ja see ajab mind naerma, nii lõbus on kohe.”

Küsimusele, kuidas on suhtumine aja jookul muutunud, vastati, et hea suhtumine on jäänud heaks ja neutraalne neutraalseks. Negatiivne suhtumine muutub paremaks, kui ollakse omavahel juba tuttavamad. Ehk siis suhtumine ei ole kusagil muutunud halvemaks, vaid ikka ainult paremaks. Tegevusjuhendajad tõdevad, et naabritesse suhtumine põhineb üksikisikute ja olukordade tasandil – on inimesi, kellega saadakse hästi läbi, ja teisi, kellest hoitakse eemale.

Lõpuks küsisime tegevusjuhendajatelt, mis nende hinnangul aitaks kõige paremini kaasa kogukonda sulandumisel ja kes saaksid abiks olla. Vastused olid kokku võetuna ja grupeerituna sellised:

- Erivajadusega inimesed ise. Üldjuhul on määravaks puudega inimese iseloom. Füüsiline ja vaimne tervis kogukonda sulandumisel eriliseks takistuseks ei ole. Aitab korrektne riietus, viisakas käitumine.
- Töötajad. Saavad õpetada suhtlemisoskusi ja erinevaid olukordi koos analüüsida. Töötaja peab ka ennast jälgima, et ise väljas käies olla eeskujuks.
- Nähtavus kogukonnas. Erivajadusega inimesed võiksid olla n-ö tavakeskkonnas (poes, kinos, tänaval) rohkem nähtavad.
- Aeg ja kannatlikkus. Eelkõige peavad inimesed üksteist tundma õppima, et kaoksid hirmud ja eelarvamused. Selleks on vaja aega ja kannatust.
- Töötajate ja elanike initsiatiivikus – teha midagi kogukonnaga koos (nt talgupäevad).
- Abiks saavad olla ka tööandjad (pakkudes erivajadusega inimestele tööd), ühistu juhatus (olles algusest peale sallivam) ning KOVid (pakkudes rohkem huvitegevusi).

Kuidas häid suhteid säilitada?

Suhete hoidmise kuldreeglid kehtivad ajast aega. Kõik see, mida tegevusjuhendajad toona kirja panid, kehtib praegugi. Kuid nagu öeldakse kooli saamise puhul: sisesaamine on kergem kui sees püsimine. Tuleb mõelda ka sellele, kuidas häid naabrisuhteid ka pikaajaliselt hoida. Korterit või maja ostes ei saa naabreid valida ja neilt nõuda, et nad käituksid ideaalselt. Ega inimesed seda tavaliselt eeldagi. Tõsi, erihoolt vajavate naabrite vastu ollakse küll veidi nõudlikumad.

Teenusepakkujatena ei saa ega tohi me anda lubadusi, et meie elanikud käituvad ideaalselt ja nendega ei teki ühtegi probleemi. Seda tuleb inimestele ka ausalt öelda.

Kaks näidet kogukonnaga sõbrunemisest

Ole ise hea naaber!

Pärnu Väike-Posti üksuse tegevusjuhendaja Elina Villiste:

„Esmane side naabritega tekkis 2018. aasta jaanipäeval. Valmistusime aias jaanipeoks, kui äkki oli naaber aia peal ja rääkis meie elanikega juttu. Naaber ütles, et on ammu mõelnud, kes siin küll elada võiks, sest kogu aeg on vaikne ja kedagi ei liigu. Ta mõtles, et vaatab üle aia ja soovib head jaanipäeva. Ta jäi aga pikemalt jutustama. Ütles, et toredad naabrid on meeldiv üllatus ja hea on näha, et inimesed tahavad suhelda. Nii heanaaberlikud suhted algasidki. Teretasime alati, kui kohtusime. Naaber oli meid paar korda kohvile kutsunud – ja me loomulikult ka käisime. Kahjuks kolis meie tore naabrimees Soome.”

Tee ise midagi kogukonna heaks!

Jõgeva piirkonna klienditöö juht Kersti Puskar:

„Kui tahad omaks saada, ära oota, et teised sind omaks võtavad, vaid tee ise midagi. Meie Genadi päästis ühe väärikas eas proua õnnetust kukkumisest poetrepil, haarates temast õigel ajal kinni. Naine oli nii liigutatud, et tänas teda suisa kohalikus ajalehes. Ülemisel korrusel elavat naabrimemme on toetanud ka Aili ja Kostja, aidates tal poekotte tassida. Kostja on aidanud ka tema ratastoolis poega trepist alla-üles viia. Vastutasuks kostitab naaber õunte ja moosiga. Muide, just see naaber oli meie majja kolides esmalt väga halvasti meeletatud.”

Saame lubada (ja peame seda ka kindlalt järgima), et meie töötajad on alati kättesaadavad ja reageerivad probleemidele kiiresti.

Mõningaid konflikte saame ennetada (või minimeerida), et olla kogukonnas võrdsetena aktsepteeritud. Kuid kahjuks on ka probleeme, millele ei ole head ja kiiret lahendust. Või meie pole seda veel leidnud. Jagan teiega mõnesid neist.

- ♦ Teenusele sobivus. On väga oluline, et korterisse või eramajja asuksid elama inimesed, kes on selleks valmis. Inimene peab olema sotsiaalselt piisavalt küps, et tulla toime kogukonnas kehtivate reeglite ja normidega. Loomulikult tuleb anda võimalus, kuid inimese käitumist tuleb esimestel kuudel hoolega jälgida ja pakkuda talle sotsialiseerumisel igakülgset abi.
- ♦ Alkohool. See mure ei teki üleöö, tavaliselt tuleb inimene teenusele juba koos

sõltuvusega. Kaasnev agressiivne käitumine häirib naabreid, töötajaid ja üksuse teisi elanikke. Inimest on alkoholist väga raske võõrutada. Mida teha, kui muude oskuste ja võimete poolest sobib inimene igati kogukonda elama? Sellele probleemile ei ole me veel head lahendust leidnud.

- ♦ Heanaaberlikke suhteid võivad ohustada ka mõned harjumused ja käitumiskombed. Näiteks avastas üks meie meessoost klient pärast aastast kohanemist lähedalasuva bensiinijaama, kus saab inimestelt suitsu, raha jm meelega küsida. Hoolimata selgitustööst, et nii ei sobi käituda, läheb ta iga päev lootusrikkalt bensiinijaama ja tegevusjuhendajail ei ole õnnestunud meist sellest kombest võõrutada. Ilmselt on üheks takistuseks see, et kuna inimesed talle midagi annavad, saab ta justkui halva käitumise eest

- preemiat ja tal pole motivatsiooni harjumust muuta.
- Halvasti võib mõjuda ka riietumisstiil. Pean silmas riietust, mis ei ole kõige sobilikum (kottis dressipüksid, liiga suur jope jms) ja mida hüütakse „asotsiaalide riietuseks”. See teema on meil tänava fookuses, näiteks arutame seda tegevusjuhendajate tööleasumiskoolitustel. Selles osas tegeleme ka eestkostjate teavitusega. Kuidas? Nii mõnelgi kliendil

on aastatega pangaarvele kogunenud arvestatav summa, mida saaks kasutada, et tagada talle inimväärne ja õnnelik elu. Kuigi erivajadusega inimese eestkostja võib otsustada tema rahaasjade üle, püüame selgitada, et see raha on mõeldud kliendile. Mõelgem, kumb lahendus on parem, kas see, et arvele kogunenud eurosid kasutavad kunagi kliendi pärijad, või see, et ta ise saab oma elu paremini ja õnnelikumalt elada? **S**

Sotsiaalministeerium soovib kaasata **psüühilise erivajadusega inimesi erihoolekandeteenuste arendamisse ja poliitika kujundamisse.**

Psüühikahäiretega inimestel võiks olla oma esindusorganisatsioon. Palume psüühika-, sh intellektihäirega inimestel ja nende lähedastel ning juba tegutsevatel või alustavatel vabäähendustel, kes on valmis esindusorganisatsiooni vedama või selle töös kaasa lööma, endast märku anda **31. maiks** meiliaadressil **elen.preimann@sm.ee**.

Juuni keskel korraldame kokusaamise, kus huvilised saavad kohtuda ja plaani pidada.