

TARTU ÜLIKOOL

Sotsiaalteaduste valdkond

Ühiskonnateaduste instituut

Infoühiskond ja sotsiaalse heaolu õppekava

Sotsiaaltöö ja sotsiaalpoliitika eriala

Johanna Kai Kaasik

**Lühiajalises majutuses elanud Ukraina sõjapõgenikele pakutud psühhosotsiaalse
kriisiabi teenus: töötajate ja sõjapõgenike kogemusel**

Bakalaureusetöö

Juhendaja: Merle Linno, MSW

Tartu 2024

SISUKORD

SISSEJUHATUS	4
1. TEOREETILINE TAUST	6
1.1 Kriisi mõistmine: definitsioonid, tunnused ja liigitused.....	6
1.2 Sõjakriisi mõjud ühiskondliku ja üksikisiku tasandile: kahjud, haavatavus ja taastumine	7
1.3 Psühhosotsiaalne kriisiabi teenuse kujunemine rahvusvaheliselt ja Eestis	9
1.4 Kriisisekkumine vaimse tervise ja psühhosotsiaalse heaolu toetamiseks	10
1.5 Eestisse pagenud Ukraina sõjapõgenike abistamiseks loodud teenus	13
1.6 Eestis viibinud Ukraina sõjapõgenike kaardistus	15
1.7 Ukraina sõjapõgenike abistamise väljakutsed Eesti töötajate ja Eestis viibivate Ukraina sõjapõgenike kogemustel.....	16
PROBLEEMISEADE.....	17
2. METOODIKA	19
2.1 Uurimisviis	19
2.2 Uurimuses osalejad.....	19
2.3 Andmete kogumise meetod	20
2.4 Andmete analüüs	21
2.5 Uurimuse eetilisus	21
2.6 Uuriija refleksiivsus.....	22
3. ANALÜÜS JA ARUTELU	23
3.1. Psühhosotsiaalse kriisiabi töötajate töökorraldus	23
3.2 Ukraina sõjapõgenike ja psühhosotsiaalse kriisiabi töötajate kogemused lühiajalise majutusteenusega.....	25
3.2.1 Lühiajalise majutusteenuse tugevused.....	25
3.2.2 Lühiajalise majutusteenuse arengukohad	27

3.3 Ukraina sõjapõgenike ja psühhosotsiaalse kriisiabi töötajate kogemused sõjapõgenike psühhosotsiaalse heaolu toetamise osas	30
3.3.1 Sõjapõgenike psühhosotsiaalse heaolu toetamises esinenud tugevused.....	30
3.3.2 Sõjapõgenike psühhosotsiaalse heaolu toetamises esinenud arengukohad	34
3.4 Ukraina sõjapõgenike ja psühhosotsiaalse kriisiabi töötajate kogemused informatsioonivahetuses	36
3.4.1 Informatsioonivahetuses esinenud tugevused	36
3.4.2 Informatsioonivahetuses esinenud arengukohad	39
3.5 Elu pärast lühiajalist majutusteenust	41
3.6 Psühhosotsiaalse kriisiabi töötajate lisamärkused teenuse tugevuste ja arenguvõimaluste kohta	42
KOKKUVÕTE	46
<i>SUMMARY</i>	47
KASUTATUD ALLIKAD	49
LISAD	55
Lisa 1. Individuaalintervjuukava lühiajalises majutuses elanud Ukraina sõjapõgenikule.	55
Lisa 2. Individuaalintervjuukava lühiajalises majutuses töötanud psühhosotsiaalse kriisiabi töötajale.	57

SISSEJUHATUS

Minu bakalaureusetöö teema sai alguse 2022. aasta märtsikuus, mil alustasin oma vaatluspraktikat Ohvriabis, kus puutusin kokku Eestisse saabuvate Ukraina sõjapõgenike abistamisega. Esimesel praktikapäeval osalesin üleriigilisel koosolekul, kus jagati teavet edasise töökorralduse kohta võttes arvesse uut tekkinud sõjakriisi. Paar nädalat hiljem läbisin psühhosotsiaalse kriisiabi koolituse, panin töövormi selga ning veetsin praktikapäeva Ukraina sõjapõgenike lühiajalises majutuskeskuses. Praktika lõpuks olin käinud kolm korda Ukraina sõjapõgenike majutus- ja vastuvõtukeskustes psühhosotsiaalse toe osutajana ning sellega tekkis mul suur huvi kriisitöö valdkonna vastu. Olen tihti mõtisklenud oma praktika kogemusele, mis on tekitanud minus küsimuse: "Mis mõju oli minu pakutul abil?". Sain anda oma panuse Ukraina sõjapõgenike toetamiseks, kuid ei saanud teada selle abi tõhususe kohta. Selle tööga loodan sellele küsimusele vastuse leida.

Ukraina sõda sai alguse 24. veebruaril 2022. aastal, kui Venemaa president otsustas alustada ulatuslikku sissetungi Ukrainasse (Chaaya, jt, 2022). Sellest on saanud üks suurimaid ja kiiremini kasvavaid humanitaar hädaolukordi pärast Teist maailmasõda (Riad jt, 2022). Kriiside ärahoidmine pole alati võimalik - need on ja jäävad ühiskonnas esinema (Roysircar, jt, 2013). Eelneval kahel aastal on nii Eesti kui ka teised riigid silmitsi seisnud mitmete kriisidega. Esialgu koroonaviiruse pandeemia, seejärel energiakriis ning nüüdne Ukraina sõda (Lind, 2022). Varasematele kriisidele välisriikides, nagu näiteks Ameerika Ühendriikides toimunud 9/11 terroriakt, on küll reageerinud vaimse tervise spetsialistid, sh ka sotsiaaltöötajad, kuid seda pigem süsteemitult - pole tuginetud teooriatele ega sekkumisuuringutele (Roysircar, jt, 2013). Samas vajab kriisi lahendamise süsteemsust, et olla järgnevateks kriisideks paremini ette valmistunud (Ermus ja Murumets, 2020). Sõja algusest alates on Eesti olnud Ukrainale üks suurimaid toetajaid, pakkudes nii sõjalist kui ka humanitaarabi (Vabariigi Valitsus, 2022). Harku vallavalitsuse sotsiaal- ja tervishoiuosakonna juhataja Tiia Spitsõn tunnistas, et Ukraina sõjakriisi olukorraga silmitsi seismiseks pole keegi varem koolis õppinud, vaid Eesti riik õpib kriisi vältel olukorraga toime tulemist (Lind, 2022). Ometi on oluline uurida sõjapõgenikele osutatud abistavate teenuste kohta ning seda mitmel põhjusel. Ühelt poolt on oluline sõjapõgenike vaimse tervise perspektiivist - sõda võib olla psühholoogiliselt väga koormav ning sõjapõgenikel on suur tõenäosus tõsiste vaimse tervise häirete tekkeks edaspidises elus (Bogic, jt, 2015). Teiselt poolt on see oluline ka sõjapõgenike vastuvõtivate riikide perspektiivist, kes suunavad oma ressursse sõjapõgenike abistamiseks. Sotsiaaltoetuste pakkumine on põgenike heaolu jaoks äärmiselt oluline (Döring, 2019). Chaaya jt (2022) toovad enda uuringus soovitusena välja just nende teenuste edasi arendamist ja täiustamist, et vähendada sõjakriisi

drastilisi kahjusid, mida võivad kogeda järgmised põlvkonnad. Ka Eesti puhul on välja toodud vajadust teenuste edasi arendamiseks, et toetada ohvrite vaimset tervist ja psühhosotsiaalset heaolu (Lai, i.a). Seetõttu pean eriti oluliseks mõista, kuidas toimis Eestis lühiajalisel majutusel viibinud Ukraina sõjapõgenike psühhosotsiaalse heaolu toetamine, et osata seda teenust arendada ja kohandada tulenevalt sõjapõgenike vajadusest.

Bakalaureusetöö eesmärk on mõista lühiajalises majutuses elanud Ukraina sõjapõgenikele osutatud esmaste toetavate teenuste (lühiajaline majutusteenus, psühhosotsiaalne kriisiabi) tugevusi ja arengukohti põgenike ja lühiajalises majutuses töötanud psühhosotsiaalse kriisiabi töötajate arvates. Bakalaureusetöö koosneb kolmest osast. Esmalt, teoreetilises osas annan ülevaate kriisi kontseptsiooni ning sõjakriisi mõjude kohta. Lisaks käsitlen lähemalt ka psühhosotsiaalse kriisiabi teenuse kujunemist ning kriisisekkumist vaimse tervise ja psühhosotsiaalse heaolu toetamiseks. Seejärel kirjeldan teenuseid, mida osutati lühiajalises majutuses elanud sõjapõgenike psühhosotsiaalse heaolu toetamiseks. Teoreetilise osa lõpus annan ülevaate Eestisse pagunud sõjapõgenikest ning nende abistamises esinenud väljakutsetest. Töö teises osas kirjeldan uurimuse andmekogumismeetodit ja protsessi, andmeanalüüsi meetodit ning osalejaid. Lõpuks, kolmandas osas, esitan analüüsi koos aruteluga, sellele järgneb kokkuvõte.

1. TEOREETILINE TAUST

1.1 Kriisi mõistmine: definitsioonid, tunnused ja liigitused

Kuigi sotsiaaltöö valdkonnas on tavapärane kriisis olevate inimeste abistamine, esineb sellegipoolest segadus kriisi kontseptsiooni mõistmisel, võttes arvesse kriisi kogenud inimese perspektiivi (Coulshed ja Orme, 2006). Kriisi kontseptsioon tekkis alles 1940-1950ndatel, kui Erich Lindemann ja Gerald Caplan uurisid esmakordselt inimeste näitel ohtlike situatsioonide kogemise mõju (Coulshed ja Orme, 2006). Seega, kriisi teaduslik käsitlemine on üsna uus. Sealjuures kriisi kirjeldamiseks puudub ühtne definitsioon, vaid esinevad erinevad selgitused sotsiaalteaduste valdkonnas. Näiteks, Belkin esitas ajakirjas „*Advances in Social Science, Education and Humanities Research*“, (1984, viidatud Ahmad, 2019: 452 kaudu) selgituse, et kriis on isiklik raskus või olukord, mis muudab inimesed liikumatuks ja ei lase neil oma elu teadlikult kontrollida. Sotsiaalministeerium (Vaimse tervise ja psühhosotsiaalne tugi kriisides, i.a) on käsitlenud kriisi kui situatsiooni, kus inimene seisab silmitsi mitmesuguste tugevate stressi tekitavate teguritega nagu haigus, lähedaste surm, kokkupuude vägivallega jne. Oxfordi sotsiaaltöö ja sotsiaalhoolekande sõnastikus (Harris ja White, 2013) on kriisi defineeritud kui reaktsiooni stressirohkele olukorrale, sündmusele ja/või kogemusele, mis põhjustab ärritust ja haavatavuse tunnet ning suuri muutusi, mis ei samastu varasema tavapärase eluga. Sotsiaaltöö sõnastikus (Barker, 1999: 111) on esitatud kaks definitsiooni, mis käsitlevad kriisi nii üksikisiku kui ka institutsionaalsel tasandil. Esiteks, kriis on kogemus, mida iseloomustab distressi ja emotsioonide muutuste kogemine, mis on ajendatud mingist kindlast probleemist või olulise eesmärgi mitte saavutamisest (Barker 1999: 111). Teiseks, kriis on katastroofiline sündmus, mis häirib olemasolevate sotsiaalsete institutsioonide olulisemaid funktsioone (Barker, 1999: 111). Siinses töös lähtun Barkeri (1999: 111) mõlemast definitsioonist, kuna vaatluse all on kriisi mõju üksikisiku tasandile, käsitledes Ukraina sõjapõgenikku kui indiviidi. Lisaks on vaatluse all ka kriisi mõju laiemale süsteemile ehk psühhosotsiaalse kriisiabi teenuse osutamisele lühiajalises majutuses, mis sobitub Barkeri (1999: 111) teise definitsiooniga.

Kriisiolukorrale on omane kindlad tunnused. Nimelt, tavaolukord kujuneb kriisiks siis, kui ohtudega seotud riskidega tegelemine muutub nii keeruliseks, et inimesel on vaja kaasata lisaressursse (Ermus ja Murumets, 2020). Lisaressursside kaasamine on üks iseloomulik tunnus kriisi kirjeldamiseks, kuna kriisiolukord on inimesele uus ning väga intensiivse mõjuga (Coulshed ja Orme, 2006). Lisaks iseloomustab kriisi reaktsioon millelegi, mis on ootamatu ja ähvardav inimese heaolule (Ermus ja Murumets, 2020). Kuigi enamasti kujutavad kriisiolukorrad ohtu, siis tegelikult võib kriisil olla positiivne mõju (Coulshed ja Orme, 2006). See tähendab, et kriis võib esineda ka võimalusena

individuaalseks enesekasvuks ja eneseteostuseks (Ahmad, 2019), mille raames inimene omandab uusi viise probleemi lahendamiseks ning saab endale tõestada, et ka rasketes olukordades tullaakse toime (Coulshed ja Orme, 2006). Seega, võivad igasugused elus ette tulevad olukorrad väljenduda kriisidena, alatest lähisuhtes esinevatest raskustest kuni globaalse kliimamuutuseni (Ermus ja Murumets, 2020). Küll aga ühendab neid erinevaid olukordi see, et need on inimesele ootamatud, soovimatud, erakordsed ning enamasti kontrollimatud, tekitades uskumatust ning ebakindlust (Rosenthal jt, 2001).

Peale kriisi erinevate definitsioonide esinevad ka erinevad liigitused. Näiteks, Lawrence Brammer on enda 1985. aasta raamatus „*The Helping Relationship: Process and Skills*” (viidatud MacDonald, 2016 kaudu) välja toonud kolm liigitust – situatiivsed, arengulised ja eksistentsiaalsed kriisid. Situatiivsed kriisid on inim- ja loodusõnnetused (MacDonald, 2016), mille puhul kriis tekib konkreetse sündmuse tagajärjel mõjutades inimese heaolu laastavalt (Schottke, 2001, viidatud MacDonald, 2016 kaudu). Arengulised kriisid tulenevad tavapärasest elusündmusest, mis põhjustab pinget ja distressi, nagu näiteks rasedus (James, 2008, viidatud MacDonald, 2016 kaudu). Eksistentsiaalsed kriisid on seotud raskustega seatud eesmärkide saavutamisel ja eneseteostusel (Olson, 2013, viidatud MacDonald, 2016 kaudu). Sotsiaalministeerium (Vaimse tervise ja psühhosotsiaalne tugi kriisides, i.a) liigitab kriise vastavalt sellele, millises eluvaldkonnas see mõjutab inimese heaolu - sotsiaalne, poliitiline, militaarne ja majanduslik sfäär. Antud töös lähtun Sotsiaalministeeriumi (Vaimse tervise ja psühhosotsiaalne tugi kriisides, i.a) liigitusest, keskendudes militaarsetele kriisile ehk sõjakriisile. Ukraina sõjakriis toob kaasa põgenikekriisi (UNHCR, i.a), mistõttu käsitlen lisaks sõjapõgenike abistamise aspekte.

1.2 Sõjakriisi mõjud ühiskondliku ja üksikisiku tasandile: kahjud, haavatavus ja taastumine

Sõjakriis avaldab laiaulatuslikku mõju nii ühiskondliku kui ka üksikisiku tasandile. Ühiskondliku tasandi puhul on teada, et kriis võimendab varasemate probleemide (Lee, 2022), sotsiaalse ebaõigluse ja ebavõrdsuse ning ohtude süvenemist (IASC, 2007). Lisaks saavad kannatada mitmete taristute toimimine. Esiteks, tervishoiusüsteem saab ülekoormatud, kuna tavapärasele tööle lisandub sõjast tekkivate haiguste ja vigastustega tegelemine (Council of Europe, i.a). Ka Venemaa invasioon on mõjutanud Ukraina tervishoiusüsteemi, kus tervishoiuasutused on ohustatud rünnakutega (Zaliska jt, 2022), ravimivarud on vähenenud (Lee, 2022) ning mitmed tervishoiutöötajad on riigist põgenenud (Chaaya jt, 2022). Mõjud tervishoiusüsteemile ulatuvad ka naaberriikidesse, kes peale enda elanikkonna abistavad ka sõjapõgenikke, kellel on vajadus

saada erakorralist abi nii enda füüsilise kui ka vaimse tervise muredele (Zaliska jt, 2022). Peale meditsiinilise abi osutamisele saavad teised riigid toetada Ukraina tervishoiusüsteemi materiaalselt, mida tegi ka Eesti saates Ukrainasse 1 miljoni euro väärtuses ravimabi (Vabariigi Valitsus, 2022). Teiseks, sõjakriis ohustab eluks vajaliku taristut (Lee, 2022). Nimelt, sõja tõttu halvnevad inimeste elamistingimused, kuna tekib vee- ja toiduvarude puudus ja raskendatud on hügieeni hoidmine ning elektrienergia kasutamine (Council of Europe, i.a). Ka Eesti meedias ilmusid uudised Ukrainas olevate inimeste kohta, kes pidid toime tulema ilma vee ja toiduta (Välisministeerium, 2022; Eesti Rahvusringhääling, i.a). Peale eelmainitu, saavad sõjakriisis kannatada ka riigi haridussüsteem, õigussüsteem, ajakirjanduse töö ning majanduslik taristu (Council of Europe, i.a).

Lisaks mõjutab sõda inimeste elusid pikalt ja laastavalt (Council of Europe, i.a). Sõjakriisi mõjul kahanevad inimese kaitsetegurid (IASC, 2007) ning halvnevad inimõiguste teostamisvõimalused (Council of Europe, i.a). Peale selle võib sõjakriis põhjustada psühholoogilist traumati ning seda eriti sõjapõgenikele (Council of Europe, i.a; Chaaya jt, 2022). Varasemad uuringud on tõendanud, et sõjapõgenikel on oluliselt suurem tõenäosus tõsiste vaimse tervise häirete tekkeks võrreldes kogu elanikkonnaga ja seda isegi mitu aastat pärast sõja kogemist ning ümberasustamist (Bogic, jt, 2015). Uurimistulemused on näidanud, et nii post-traumaatilise stressihäire (edaspidi PTSH), depressiooni kui ka ärevushäirete soodustavateks teguriteks on sõjakoldes traumeerivate sündmuste ning sõjast põgenemise järel stressi kogemine (Bogic, jt, 2015). Sellisteks traumeerivateks sündmusteks võivad olla juhtumid, kus inimene seisab silmitsi surmaga, saab raskesti vigastada või tema füüsiline puutumatus on muudmoodi ohustatud (Flannery ja Everly, 2000). Depressiooni tekke puhul on leitud erisus, et seda soodustab sõjapõgeniku halb sotsiaalmajanduslik staatus uues sihtriigis, nagu näiteks töötus, ümberasustatud riigi keeleoskuse puudumine, sotsiaalse toetuse puudumine ja rahalised raskused (Bogic, jt, 2015). Peale eelmainitud psüühikahäirete, võivad sõjast tingitud psühholoogilised kahjud hõlmata teisi vaimse tervise häireid nagu suitsidaalsust, agressiivsust, paanikahoogude esinemist, alkoholi ja teiste ainete kuritarvitamist ja raskusi isiklikus elus ning karjääris seatud eesmärkide saavutamisel ning rollide täitmisel (Roysircar jt, 2013). Lisaks võivad psühholoogilised kahjud hõlmata probleeme lähisuhetes, kuna sõjakriisi tõttu võivad puruneda usalduslikud ja lähedased inimsuhted (Council of Europe, i.a) ning seda lähedastest lahusoleku, surma või sotsiaalse isolatsiooni tõttu (Vaimse tervise ja psühhosotsiaalne tugi kriisides, i.a). Peale selle võivad mõned sõjapõgenikud vältida kodumaale naasmist, mistõttu süveneb kogukonnapuudus (Roysircar jt, 2013).

Teemal kriisi mõjud üksikisiku tasandile on mitmed autorid rõhutanud haavatavuse riskitegureid. Nimelt, sõjakriisi puhul on haavatavamad just need, kelle õiguste teostamisvõimalused olid kehvapoolsed juba enne sõda (Council of Europe, i.a). Haavatavamas seisus olevad inimesed võivad vajada rohkem abi kui teised inimesed, kes on samas kriisiolukorras (Psühholoogiline esmaabi: juhend otsestele abistajatele, 2020). Kriisiuuringutes on sellisteks inimesteks käsitletud kodutuid, naisi, lapsi, eakaid inimesi, põliselanikke, LGBTQIA+ kogukonda kuuluvaid inimesi, puuetega inimesi, rahvusvähemusi, migrante, rasedaid naisi, tervisehäiretega inimesi, vähese kirjaoskusega inimesi, piiratud keeleoskusega inimesi, toiduga kindlustamatus seisus olevad inimesed, religioosse, rassilise ja etniliselt erineva taustaga inimesi, loomade omanikke jne (Nero jt, 2023). Näiteks, kriisis olevad lapsed vajavad erilist tähelepanu abistajate poolt, kuna nad ei suuda ennast kaitsta ega rahuldada enda baasvajadusi ning seda eriti juhtudel, kus nende hooldajad on kriisiolukorras ülekoormatud (Psühholoogiline esmaabi: juhend otsestele abistajatele, 2020). Kuigi Dominelli (2013) käsitleb peamiselt looduskatastroofidest põhjustatud kriise, toob ta välja olulise aspekti riskirühmade teemal, mida saab laiendada ka sõjakriisi puhul. Oluline on, et sotsiaaltöötajad pööraksid abi osutamisel erilist tähelepanu kõikidele kriisist mõjutatud inimestele, kuna kriis teeb kõiki sellega seotud inimesi haavatavamaks (Dominelli, 2013).

Nii ühiskondliku kui ka üksikisiku tasandi kahjud võivad avaldada mõju mitmetele põlvkondadele pärast sõda (Council of Europe, i.a) ning need mõjutused võivad ohustada rahu, inimõigusi kui ka üldist ühiskondlikku arengut (IASC, 2007). Sõja lõpus on ka vajadus demobiliseerida sõjaväed ning sõjaväelasi taasintegreerida terviklikku ühiskonda (Lee, 2022). Sõjajärgset perioodi on tihti iseloomustatud selliste omadustega nagu ebakindlus, poliitiline haprus, kahjustatud ja lagunenu infrastruktuur, piiratud tervishoiu suutlikkus, tööpuudus ja igasuguste kaupade nappus (Lee, 2022). Seega, toimub ühiskonna ülesehitamine ning seda mitmes infrastruktuuris. Kahtlemata vajab sõja lõpus ka Ukraina enda ühiskonna üles ehitamiseks ning taastumiseks suuresti välisriikide toetust ning rahastust (Lee, 2022).

1.3 Psühhosotsiaalne kriisiabi teenuse kujunemine rahvusvaheliselt ja Eestis

Kriisid, sh ka sõjakriis, võivad põhjustada ohvril erinevaid reaktsioone ja tundeid, millega toime tulemiseks on vaja täiendavat abi (Psühhosotsiaalne kriisiabi, i.ab). Sõjakriisi ohvritel võib tekkida vajadus täiendavale toele enda psühhosotsiaalse heaolu toetamiseks, mida pakub psühhosotsiaalne kriisiabi teenus (Psühhosotsiaalne kriisiabi, i.ab). Küll aga on tegu üsna uue teenusega, kuna sõjakriisi ohvrite psühhosotsiaalse heaolu toetamisele hakati rohkem tähelepanu pöörama 1990ndatel, mil abistamise fookus nihkus materiaalselt toetuselt traumale fokuseeritud

psühhosotsiaalsete programmide läbiviimisele (Torre, 2019). Sõjaohvrite psühhosotsiaalse heaolu toetamise areng on seotud PTSH diagnoosimisega (Torre, 2019). Kui 1980ndal aastal lisati PTSH diagnoosi kirjeldus Vaimsete Häirete Diagnostika- ja Statistilise Käsiraamatusse (*Diagnostical and Statistical Manual of Mental Disorders*), sai sellest mudel mõistmaks traumaatiliste sündmuste mõju inimese vaimsele tervisele (Torre, 2019). PTSH häiret iseloomustab see, et inimene on kogenud traumeerivat sündmust, millega kaasnevad kolm sümptomit: sündmuse taaskogemine (nt õudusunenäod, mälusähvatused sündmusest), kõrgenenud ohutaju (nt une- ja keskendumisraskused) ja endasse tõmbumine (nt sündmuse meeldetuletamise vältimine) (Torre, 2019). Sõjaohvrite psühhosotsiaalses toetamisel hakati PTSH diagnoosi kasutama abivajavate isikute tuvastamiseks, et kindlaks teha, kes on sõjakriisi ohvrid (Torre, 2019). Näiteks, pärast Vietnami sõda nägi avalikkus Ameerika sõdureid kui ohvreid ning mõistis nende psühholoogilisi reaktsioone tsiviilellu naasmisel, mis omakorda muutis diskursust kohtusaalides, tervishoiuasutustes kui ka avalikus arvamuses (Torre, 2019). Seega, viimastel aastakümnetel on psühhosotsiaalse toe tähtsus tõusnud – sõjad on muuhulgas psühholoogilised hädaolukorrad indiviidi tasandil ning PTSH on vahend, mis aitab selgitada ja mõista sõjast tingitud psühholoogilisi kannatusi (Torre, 2019).

Eestis on psühhosotsiaalne kriisiabi teenus veelgi noorem. Enne 2017. aastat puudus riiklikul tasandil kindel struktuur koos vastutusvaldkondade ja rahastamis põhimõtetega, osutati vaid lühiajalist ja akuutset kriisiabi (Alton, 2020). Muutusele andis tõuke Vaimse Tervise ja Heaolu Koalitsioon, kelle algatusel hakati esmakordselt Sotsiaalministeeriumile koostama kava teenuse arendamiseks ja praktikas rakendamiseks (Alton, 2020). 2018. aastal alustas Sotsiaalministeerium psühhosotsiaalse kriisiabi teenuse loomist Sotsiaalkindlusameti alla eesmärgiga, et ohvriabi töötajad toetaksid ohvreid nii vahetult pärast kriisisündmust kui ka hiljem, kui ilmnevad järelmõjud, näiteks psühhikahäire, raskused igapäevaellu naasmisega jne (Alton, 2020). Seega, uuem teenus tugineb arusaamisele, et kriis on pikaajaline protsess, mille tagasilöögid võivad ilmneda isegi aasta pärast kriisi sündmust (Alton, 2020).

1.4 Kriisisekkumine vaimse tervise ja psühhosotsiaalse heaolu toetamiseks

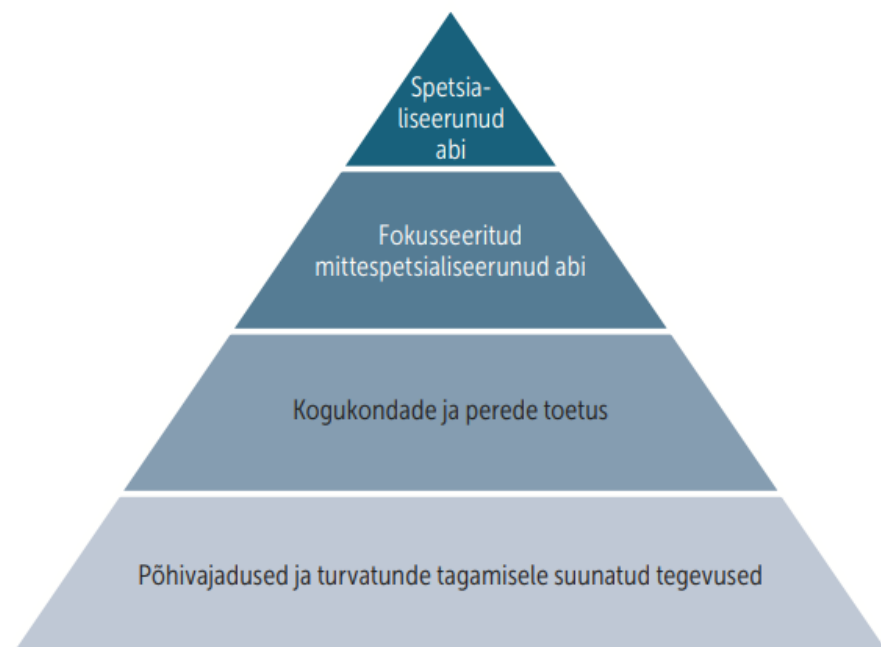
Psühhosotsiaalne kriisiabi teenus näeb ette seda, et nende ohvrite puhul, kellel on kriisisündmuse järel vajadus pikemaajalisele toetusele, on lisaks ohvriabi töötajatele abistamas ka teised sotsiaal- ja tervishoiusüsteemi töötajad ja kohalik omavalitsus (Psühhosotsiaalne kriisiabi, i.aa). Seega, kriiside reageerimisel võib olla vajadus ka teiste spetsialistide ja riigi institutsioonide kaasamisele, mistõttu on oluline, et peale sotsiaalhoolekandele oleksid ka teised valdkonnad kriiside olemusest

ja tegevussammudest teadlikud. Psühhosotsiaalse kriisiabi valdkonnas on üheks enim viidatud juhisteks Rahvusvahelise Agenteuridevahelise Alalise Komitee (*Inter-Agency Standing Committee*, edaspidi IASC), kes on loonud juhised ohvrite vaimse tervise ja psühhosotsiaalse toe osutamiseks ning seda kaasates erinevaid valdkondi (*mental health and psychosocial support*, edaspidi MHPSS) (Torre, 2019). MHPSS raamistik sisaldab juhised, mille eesmärk on kaitsta ja edendada kriisist mõjutatud inimeste psühhosotsiaalset heaolu ja/või ennetada või ravida psüühikahäireid (IASC, 2007). Raamistik aitab kaardistada ja põimida omavahel erinevaid valdkondi, et paremini rakendada olemasolevaid ressursse kriisi otseseks reageerimiseks kui ka ette valmistumiseks (Lai, i.a). Iga valdkonnale on ette antud kindlad ja minimaalsed tegevussammud, mis on esmatähtsad kriisi olukorraga toime tulemiseks (IASC, 2007).

Sealjuures on MHPSS-i põhiprintsiibiks rakendada tugiteenuseid kihiliselt, mille illustreerimiseks on IASC esitanud juhistes sekkumispüramiidi (vt joonis 1). Iga püramiidi kiht tähistab kindlat tugiteenust vastavalt kriisis oleva inimese vajadustele (IASC, 2007). Kõik kihid on olulised ja ideaalis tuleks neid rakendada samaaegselt (IASC, 2007) lõimides neid tugiteenuseid laiemasse süsteemi (Alton, 2020). Esimene kiht, põhivajadused ja turvatundele suunatud tegevused, tähistab seda, et kriisis olevate inimeste heaolu oleks kaitstud ja turvalisus tagatud, pakkudes neile nii tervishoiuteenuseid kui ka baasvajaduste (toit, peavari, hügieen) rahuldamist (IASC, 2007: 11). See tugiteenus on vajalik kõikidele kriisis olevatele inimestele (IASC, 2007: 11). Ukraina sõjapõgenike kontekstis tagati nende vajaduste rahuldamiseks lühiajaline majutusteenus (Ukraina sõjapõgenike lühiajaliseks majutamiseks kuulutatakse välja uus hange, 2022). Teine kiht, kogukondade ja perekonna toetus, hõlmab kriisi ohvrite ühendamist lähedastega ning kogukonna põhiste sotsiaalprogrammide läbiviimist (IASC, 2007: 12). See tugiteenus on mõeldud inimestele, kes pere ja kogukonna toetusel suudavad hoida oma vaimset tervist ja psühhosotsiaalset heaolu (IASC, 2007: 12). Selle kihi kohta leidub mitmeid näited, millest üks on Võrus tegutsenud Ukraina keskus, kus võrukad korraldasid sealsetele sõjapõgenikele jõulupeo ja ekskursioone (Org, 2023). Kolmas kiht, fokuseeritud, mittespetsiifiline abi, esindab tuge, mis on vajalik väiksemale arvule inimestele, kes peale eelnevate tugiteenuste vajavad individuaalset, perekondlikku või grupilist eesmärgipärast sekkumist (IASC, 2007: 13). Siia kuulub psühholoogiline esmaabi (IASC, 2007; Alton, 2020), mida osutati lühiajalises majutuses Ukraina sõjapõgenikele. Püramiidi pealmine kiht, spetsialiseerunud abi, on vajalik veel väiksemale osale kriisis olevatele inimestele, kelle igapäevaelu ning toimetulek on äärmiselt häiritud kriisi sündmusest (IASC, 2007: 13) ning vajavad olulist lisatuge (Alton, 2020). Spetsialiseerunud abistamine hõlmab nii psühholoogilise kui ka psühhiaatrilise abi pakkumist (IASC, 2007: 13). Seega, MHPSS juhised ei ole mõeldud

ainult vaimse tervise valdkonna töötajatele, vaid ka haridus-, julgeoleku-, pääste- ja teiste valdkonna töötajatele, kes saavad kriisiolukorras kaitsta ning parandada inimeste vaimset tervist ning psühhosotsiaalsed heaolu (IASC, 2007).

Ka Eestis võeti MHPSS raamistik kasutusse 2022. aastal, kui Sotsiaalministeeriumis alustas tegutsemist vaimse tervise osakond, plaaniga arendada riiklikul tasandil kriisivalmidust, mis oleks ennetav ning süsteemne (Lai, i.a). Sellega algas ka koostöö rahvusvaheliste organisatsioonidega, kelle varasemate kriisitöö kogemuste põhjal oli võimalik õppida (Enamik..., i.a). Küll aga pole Eestis toimunud MHPSS-i kui süsteemi analüüsimist ega edasi arendamist, mistõttu on selles valdkonnas olnud kriisidele reageerimine juhuslik ning killustunud (Vaimse tervise ja psühhosotsiaalne tugi kriisides, i.a). Ka Ukraina sõjapõgenike abistamisel läheneti eelkõige reageerival alusel, kuid samas kaasati laiahaardelisemalt ka teisi institutsioone nagu Eesti Psühholoogide Liit ja kohalikke omavalitsusi (Vaimse tervise ja psühhosotsiaalne tugi kriisides, i.a). Peale selle osutati lühiajalisel majutusel viibinud Ukraina sõjapõgenikele toetavad teenused, mis vastavad MHPSS-i sekkumispüramiidi esimesele kolmele tasandile.



Joonis 1. Psühhosotsiaalse heaolu ja vaimse tervise abi sekkumispüramiid. Allikas: Alton, 2020

1.5 Eestisse pagenud Ukraina sõjapõgenike abistamiseks loodud teenus

Sotsiaalkindlustusamet lõi laiaulatuslikuks Ukraina sõjapõgenike vastuvõtmiseks spetsiaalse teenuste paketi, mis tulenes välismaalasele rahvusvahelise kaitse andmise seadusest ja ohvriabi seadusest. Rahvusvaheline kaitse on mõeldud väljaspool Euroopa Liitu tulnud kodanikule, kellele on määratud pagulase staatus, täiendava kaitse staatus või, kes on Euroopa Liidu Nõukogu poolt määratud kui ajutist kaitset vajav isik (Välismaalasele rahvusvahelise kaitse andmise seadus, 2023). Üks osa rahvusvahelisest kaitsest on ajutine kaitse, mis on meede tagamaks suutlikkust võtta vastu ja pakkuda kaitset massiivsele hulgale inimestele, kes on pagenud relvakonfliktist Euroopasse (Välismaalasele rahvusvahelise kaitse andmise seadus, 2023). Ajutine kaitse võeti esmakordselt kasutusele just Ukraina sõja algusega, näidates Euroopa solidaarsust Ukraina sõjapõgenike suhtes, kes on pagenud Euroopa liikmesriikide territooriumile (Fleeing Ukraine: Your rights in the EU, i.a). Seega, oli Euroopa Liidu liikmeriikidel, sealhulgas Eestil, vastavalt Välismaalasele rahvusvahelise kaitse andmise seadusele (2023) kohustus korraldada Ukraina sõjapõgenikele majutust, tagada juurdepääs baasvajaduste rahuldamisele ja esmavajalikke tarbeesemetele ning informeerida neid teistest tugiteenustest. See kehtis nendele sõjapõgenikele, kellel oli rahvusvaheline kaitse või, kelle taotlust alles menetleti (Välismaalasele rahvusvahelise kaitse andmise seadus, 2023) ning, kellel puudus Eestis elukoht ja rahalised vahendid enda ülalpidamiseks (Lühiajaline majutus Ukraina sõjapõgenikele, 2023). Eestis korraldatud majutust Ukraina sõjapõgenikele nimetati lühiajaliseks majutuseks, kuna tegemist oli ajutise elukohaga, mis aitas neil naasta iseseisvale elule (Lühiajalisel majutusel on 111 Ukraina sõjapõgenikku, 2023). Sealseks elamiseks pidid Eestisse saabuvad Ukraina sõjapõgenik esitama elamisloataotluse Politsei- ja Piirivalveametile, kust suunati taotlus edasi Sotsiaalkindlustusametile, kes korraldas üleriigiliselt lühiajalist majutust (Lühiajaline majutus Ukraina sõjapõgenikele, 2023). Lühiajalisel majutusel oli arvestatud sõjapõgenike baasvajaduste rahuldamisega – neile olid olemas voodikohad ja toitlustus või võimalus iseseisvalt toitu valmistada (Ukraina sõjapõgenike lühiajaliseks majutamiseks kuulutatakse välja uus hange, 2022). Lisaks oli Sotsiaalkindlustusamet koostöös Riigi Tugiteenuste Keskusega seadnud lühiajalisel majutusel nõudeks ligipääsu toimivale ühistranspordile, et sõjapõgenikud saaksid minna poodi ja perearsti juurde ning kasutada teisi teenuseid (Ukraina sõjapõgenike lühiajaliseks majutamiseks kuulutatakse välja uus hange, 2022). Seasel elamisel oli sõjapõgenikul kohustus järgida majutuskorda ning teha koostööd Sotsiaalkindlustusameti ja teiste riigiasutustega (Lühiajaline majutus Ukraina sõjapõgenikele, 2023). Lisaks, tulenevalt ohvriabi seadusest tuleb kriisihvritele osutada psühhosotsiaalset kriisiabi (Ohvriabi seadus, 2022), mis pakub inimlikku, toetavat ja praktilist abi nii otseselt kui ka kaudselt

kriisist mõjutatud ohvritele (Psühhosotsiaalne kriisiabi, i.ab). Teenuse eesmärk on ohvri leevendada kriisi mõju ning taastada iseseisev toimetulek (Psühhosotsiaalne kriisiabi, i.ab). Seda teenust osutab psühhosotsiaalse kriisiabi töötaja, kelle tegevusteks on kriisilukorrale reageerimine, ohvri esmaste vajaduste hindamine, võrgustikutöö teiste spetsialistidega ning psühholoogilise esmaabi osutamine (Ohvriabi seadus, 2022). Viimane neist, psühholoogiline esmaabi, on kindla struktuuriga abistamisemudel, mille funktsioon on luua ohvri turva-, rahu- ja lootustunne, kontaktitunne teistega, tagada juurdepääs täiendavale toele nii sotsiaal-, emotsionaalses heaolus kui ka füüsilise tervisele ning taastada kontrollitunne eneseabistamisel (Psühholoogiline esmaabi: juhend otsestele abistajatele, 2020). Seega, asjalik psühhosotsiaalne kriisiabi osutamine sõjapõgenikele aitab ära hoida tõsisemate vaimse tervise häirete teket ning soodustab sõjakriisist taastumist (Psühhosotsiaalne kriisiabi, i.ab). Ukraina sõjapõgenike abistamiseks pakuti seda teenust lühiajalises majutuses Sotsiaalkindlustusameti korraldamisel (Sotsiaalministeeriumi infoleht KOVidele: sõjapõgenike vastuvõtmine, 2022). Nimelt, lühiajalises majutuses olid kindlad tööruumid, mida kasutasid Sotsiaalkindlustusameti töötajad sõjapõgenike abistamiseks (Ukraina sõjapõgenike lühiajaliseks majutamiseks kuulutatakse välja uus hange, 2022). Nende töötajate hulka kuulusid nii psühhosotsiaalse kriisiabi töötajad kui ka teised Sotsiaalkindlustusameti töötajad, koostööpartnerid ja vabatahtlikud, kuna tegu oli laiaulatusliku kriisiga, mis nõudis lisaressursse (Psühhosotsiaalne kriisiabi, i.aa). On teada, et sõja alguses oli Eesti lühiajalises majutustes abi osutamas 150 vene keele oskusega psühhosotsiaalse kriisiabi töötajat (Sotsiaalministeeriumi infoleht KOVidele: sõjapõgenike vastuvõtmine, 2022) ning 70 hingehoidjat, kes tegutsesid vabatahtlikult (Majutuskeskustes on valmis Ukraina sõjapõgenikele tuge pakkuma 70 hingehoidjat, 2022). Hingehoidjat eristab psühhosotsiaalse kriisiabitöötajast see, et abistamisel lähtutakse ohvri hingelisest, vaimsetest ja usulisest vajadustest ning veendumustest (Majutuskeskustes on valmis Ukraina sõjapõgenikele tuge pakkuma 70 hingehoidjat, 2022).

Võib öelda, et mõlemal seadusel, millest kombineeriti vastav teenus Ukraina sõjapõgenike abistamiseks, on läbivaks jooneks informeerimine. Nii välismaalasele rahvusvahelise kaitse andmise seaduse käsitletud teenustes kui ka psühholoogilise esmaabi tegevussammudes on oluline osa abivajaja informeerimine. Rahvusvahelise kaitse andmise seaduse kohaselt on üheks osutatavaks teenuseks rahvusvahelise kaitse taotlejale informeerimine tema õigustest ja kohustustest (Välismaalasele rahvusvahelise kaitse andmise seadus, 2023). Psühholoogilise esmaabi osutajal on üheks tegevussammuks ohvri informeerimine nii osutatud teenuste kui ka teiste tugiteenuste kohta (Psühholoogiline esmaabi: juhend otsestele abistajatele, 2020). Sealjuures tuleb teavet edastada ohvrile lihtsalt ja täpselt ning teavitada muutustest, mis võivad

abistamisprotsessis ilmned (Psühholoogiline esmaabi: juhend otsestele abistajatele, 2020). Seega, Ukraina sõja algusega loodi Eestis uus teenus, mis tulenes vajadusest tagada suurele arvule Ukraina sõjapõgenikele baasvajaduste ja infovajaduse rahuldamist kui ka psühhosotsiaalse heaolu toetamist. Siinses töös nimetan seda teenust kui lühiajalises majutuses osutatud psühhosotsiaalne kriisiabi.

1.6 Eestis viibinud Ukraina sõjapõgenike kaardistus

Eestis viibivate Ukraina sõjapõgenike kaardistus on vajalik selleks, et riik ja kohalikud omavalitsused saaksid neile paremini korraldada teenuste osutamist (Anniste ja Espenberg, 2022). Küll aga Ukraina sõjapõgenike kaardistamisel tuleb arvestada sellega, et andmeid ei hakatud koguma sõja alguspäevil, vaid esimesed andmed pärinevad 2022. aasta märtsikuu algusest. Peale selle tuleb arvestada ka sellega, et andmeid on peamiselt kogutud nendelt Ukraina sõjapõgenikelt, kes on endale vormistanud ajutise kaitse. Sõja alguses, 13.03.2022 seisuga, oli Eestisse tulnud 19 775 Ukraina kodanikku ja nende pereliiget (Politsei- ja piirivalveamet, i.a). Kuu aega pärast sõja algust, 24.03.2022, oli ajutise kaitse taotlusi kokku registreeritud 7 353 inimesele ning riigi poolt korraldatud majutuskohtades viibis 6 231 inimest, kellest 2 332 olid lapsed (Politsei- ja Piirivalveamet, i.a). 2023. aasta jaanuarikuuks oli Eestis elanike arvu kohta kõige rohkem sõjapõgenikke võrreldes teiste Euroopa riikidega (49,3 sõjapõgenikku 1 000 elaniku kohta) (Anniste ja Espenberg, 2022). 16.05.2023 seisuga oli ajutise kaitsega sõjapõgenikest ligi 80% ravikindlustatud, sealhulgas kõik alla 19-aastased (Valdav osa Ukraina sõjapõgenikest on praeguseks Eestis ravikindlustatud, 2023). 06.11.2023 seisuga oli Eestis õppima asunud 9 045 sõjapõgenikku, kellest 62,9% omandasid põhiharidust ning 23,5% alusharidust (Siseministerium, i.a). 2023. aasta oktoobri lõpu seisuga oli end töötuna arvele võtnud 4 112 sõjapõgenikku (Siseministerium, i.a). Ajapikku vähenes majutuskohtade viibijate arv (Lühiajalisel majutusel on 111 Ukraina sõjapõgenikku, 2023). 14.11.2023 seisuga oli majutuskohtades viibijate arv langenud viiele inimesele (Siseministerium, i.a).

Anniste ja Espenbergi (2022) korraldatud küsitlusuuringus selgus, et Eestisse saabunud Ukraina täisealistest sõjapõgenikest moodustasid 74% naised ning kõikidest sõjapõgenikest 37% alaealised lapsed. Selline demograafiline profiil kujutab endast väljakutset Eesti riigile (Anniste ja Espenberg, 2022), kuna enamuse sõjapõgenikest moodustavad naised, kes on kriiside suhtes haavatavamad (Nero jt, 2023). Nendel emadel, kes põgenesid lapsega, kuid ilma partnerita, suurenes ka hoolduskoormus, mistõttu on neil raske lõimuda Eesti tööturule (Anniste ja Espenberg, 2022) ning olla oma lapsele psühholoogiliselt toeks (Psühholoogiline esmaabi: juhend

otsestele abistajatele, 2020). Peale laste, võivad osad sõjapõgenikud omada lähedasi eakaid, kelle eest hoolitsemine võib samuti takistada tööturule suundumist (Anniste ja Espenberg, 2022). Kuna Eestisse saabunud sõjapõgenike hulgas oli palju lapsi, peab riik erilist tähelepanu pöörama haridusvaldkonna teenuste korraldamisele, et siinsetele sõjapõgenikust lastele on tagatud haridus (Anniste ja Espenberg, 2022). Lisaks on Eesti riigil vaja pöörata tähelepanu tervishoiuteenuste korraldusele Ukraina sõjapõgenikele, et nad ei jääks sellest ilma (Anniste ja Espenberg, 2022). Oli mitmeid põhjuseid Eesti sihtriigi valikuks Ukraina sõjast põgenemisel. Anniste ja Espenbergi (2022) läbiviidud küsitlusuuringus selgus, et 70% ajutise kaitse saanutest olid Eestisse põgenenud seetõttu, et siin oli neil pere ja/või sõbrad. Paljud sõjapõgenikud majutusid esmajärjekorras oma lähedaste ja tuttavate juures (Sotsiaalministeeriumi infoleht KOVidele: sõjapõgenike vastuvõtmine, 2022), mistõttu võis see olla oluline tegur sihtriigi valimisel. Lisaks toodi ka teiste põhjustena välja, et Eesti kohta oli kuulnud positiivset (64%) ning Eestis on lihtne vene keelega toime tulla (56%) (Anniste ja Espenberg, 2022).

1.7 Ukraina sõjapõgenike abistamise väljakutsed Eesti töötajate ja Eestis viibivate Ukraina sõjapõgenike kogemustel

Eestis viibimise ja saadud abi kohta on uurinud Euroopa Liidu Põhiõiguste Amet (*European Union Agency for Fundamental Rights*), kelle uuringus osales 749 Eestis viibinud Ukraina sõjapõgenikku alatest 16. eluaastast. Võrreldes teiste uuringus osalenud Euroopa riikide sõjapõgenikega, hindasid Eestis Ukraina sõjapõgenikud kõige kõrgemalt ametiasutuste poolset abi (66%) (European Union Agency for Fundamental Rights, 2023). Lisaks toodi välja, et abi saadi ka sugulastelt, sõpradelt ja tuttavatelt (39%) ning vabatahtlike organisatsioonidelt (30%) (European Union Agency for Fundamental Rights, 2023). Küll aga enamus sõjapõgenikud ei otsinud Eestis meditsiinilist ega psühholoogilist abi (61%) (European Union Agency for Fundamental Rights, 2023). Nende seas, kes said Eestis meditsiinilist abi, hindasid 44% vastajatest, et ei tajunud üldse ebaõiglast raviteenust, ning 39% vastajatest, et kogesid harva ebaõiglast raviteenust (European Union Agency for Fundamental Rights, 2023). Seega, väike osa vastajatest (10%) kogesid raviteenust ebaõiglaselt (European Union Agency for Fundamental Rights, 2023). Paratamatult võivad sõjapõgenikel ette tulla ka sihtriigis rahalised raskused. Selles osas kogesid 32% vastanutest mõndasid raskusi ots otsaga kokku tulemisel, 25% vastanutest olid rahalistes raskustes ning 20% olid suurtes rahalistes raskustes (European Union Agency for Fundamental Rights, 2023).

Mitmed uuringud on näidanud, et sõjapõgenikke vastuvõtvatele riikidele on teenuste korraldamine suur väljakutse (Anniste ja Espenberg, 2022) ning seda on tunnistanud ka mõned Eesti

põgenikekriisi reageerijad. Sõja alguses, Järva vallavalitsuse sotsiaalosakonna juhataja Katre Mägi tões, et iga päevaga nähti aina suuremat vajadust sõjapõgenikele psühholoogilise nõustamisteenuse järele (Lind, 2022). Samas oli psühholoogilise nõustamisteenust raske tagada sõjapõgenikele, kuna see teenus oli juba enne sõda Eesti elanikkonnale raskesti kättesaadav ning veelgi raskem Eestis vene keelt kõnelevatele inimestele (Lind, 2022). Seega, sõjapõgenike psühholoogiliseks nõustamiseks oli vaja rohkem vene ja/või ukraina keelt valdavaid spetsialiste, et mõista paremini sõjapõgenike hirme, kannatusi ja valu (Lind, 2022). Peale psühholoog-nõustajate, on ka teistel kriisi reageerijatel vajalik vastav keeleoskus selleks, et edukalt toime tulla sõjapõgenike abistamisega, tõesid nii Eesti kriisi reageerijad kui ka Eestis viibivad Ukraina sõjapõgenikud (Org, 2023). Võõrkeele oskus ning üldised suhtlemisoskused on väga määravaks teguriks kontakti loomisel sõjapõgenikuga (Org, 2023). Eestis viibinud Ukraina sõjapõgenik Alla Okhrymchuk kinnitas, et ukrainlased on küll väga seltskondlikud, kuid eestlastega suhtlemist takistabki keelebarjäär (Org, 2023). Varasemas kirjanduses on välja toodud, et suurimaks stressoriks kriisi reageerijatele on ebapiisav tööalane tugi (IASC, 2007). Ühelt poolt on kriisi reageerijatel sageli raske hallata, kus mingid teenused asuvad (Psühholoogiline esmaabi: juhend otsestele abistajatele, 2020) ning teiselt poolt kipuvad kriisi reageerijad töötama pikka aega suure pinge all (IASC, 2007). Ka Ukraina põgenikekriisi puhul tões Harku vallavalitsuse sotsiaal- ja tervishoiuosakonna juhataja Tiia Spitsõn, et abi korraldamise keerukus oli seotud muutuva ja vahel vastuolulise informatsiooni kättesaadavusega ministriumist (Lind, 2022). Seda raskust võimendas asjaolu, et esialgu puudus korralik ülevaade Eestisse saabunud sõjapõgenikest (Lind, 2022). Peale selle oli ka töömaht tohutult suurenenud (Lind, 2022). Katre Mägi tunnistas, et pärast seda, kui Eestisse saabuvate Ukraina sõjapõgenike vastuvõtmist hakkas korraldama Politsei ja Piirivalveamet, muutus kriisijuhtimine korrakindlamaks (Lind, 2022).

PROBLEEMISEADE

Olgugi, et Euroopa Liidu liikmesriikides on Ukraina sõjapõgenikel ohutu ning korraldatud teenused nii baasvajaduste rahuldamiseks kui ka psühhosotsiaalse heaolu toetamiseks, võib sellegipoolest neil esineda raskusi nii üldises toimetulekus, tugiteenuste saamisel kui ka sõjatraumast taastumisel. Ka Ukraina sõjapõgenike puhul on teada, et need, kes kogesid sõjakolde traumeerivaid sündmusi, kogesid tõenäolisemalt vaimse tervise murede esinemist uues sihtriigis (European Union Agency for Fundamental Rights, 2023). Peale selle võib sõjapõgenikul raskendada toimetulekut ka see, kui peab hooldama lähedast (Anniste ja Espenberg, 2022), puudub sihtriigi

keeleoskus, sotsiaalne tugivõrgustik jne (Bogic, jt, 2015). Sõjapõgenike abistamiseks on vajalik just läbimõeldud, arvestav ning inimväärikas tugi sõjapõgenikele hoiab ära nende raskemate vaimse tervise häirete teket (Enamik..., i.a). Minule teadaolevalt ei ole varasemad uuringud fokuseerinud Eestis Ukraina sõjapõgenikele osutatud lühiajalisel majutusel psühhosotsiaalse kriisiabi teenuse toimimisele, et veenduda selle mõjususes sõjapõgenike toimetuleku ja taastumise edendamisel. Enda tööga tahan välja tuua kaht vaatenurka – abi saajad ehk lühiajalises majutuses viibinud sõjapõgenikud kui ka abi osutajad ehk lühiajalises majutuses töötanud psühhosotsiaalse kriisiabi töötajad. Teades mõlema vaatenurga kogemusi saaks laiapõhjalisemalt edasi arendada psühhosotsiaalse kriisiabi teenuse osutamist lühiajalises majutuses. Bakalaureusetöö eesmärk on mõista lühiajalises majutuses elanud Ukraina sõjapõgenikele osutatud esmaste toetavate teenuste (lühiajaline majutusteenus, psühhosotsiaalne kriisiabi) tugevusi ja arengukohti põgenike ja lühiajalises majutuses töötanud psühhosotsiaalse kriisiabi töötajate arvates. Töös püstitatud uurimisküsimused on järgmised:

1. Mida räägivad Ukraina sõjapõgenikud ja psühhosotsiaalse kriisiabi töötajad lühiajalise majutusteenuse kohta?
2. Mida räägivad Ukraina sõjapõgenikud ja psühhosotsiaalse kriisiabi töötajad lühiajalises majutuses korraldatud psühhosotsiaalse toe kohta?
3. Mida räägivad Ukraina sõjapõgenikud ja psühhosotsiaalse kriisiabi töötajad lühiajalises majutuses informeerimist Eestis pakutavate abivõimaluste ja teenuste kohta?

2. METOODIKA

2.1 Uurimisviis

Selleks, et teada saada psühhosotsiaalse kriisiabi töötajate kogemusi lühiajalisel majutusel korraldatud psühhosotsiaalse kriisiabi osutamise ja Ukraina sõjapõgenike kogemusi lühiajalisel majutusel psühhosotsiaalse kriisiabi kasutamise kohta, valisin uurimuse läbiviimiseks kvalitatiivse uurimismeetodi. Seda meetodit kasutades on võimalik mõista uuritavate kogemust ja uuritava sündmuse detaile (Laherand, 2008).

2.2 Uurimuses osalejad

Enda töös viisin läbi intervjuusid nelja töötajaga, kes olid töötanud lühiajalises majutuses psühhosotsiaalse kriisiabi töötajatena, ning kahe Ukraina sõjapõgenikuga, kes olid elanud lühiajalises majutuses. Uurimuses osalemiseks oli kriteeriumiteks see, et intervjueeritav on, kas psühhosotsiaalse kriisiabi töötaja, kes töötas lühiajalises majutuses, või Ukraina sõjapõgenik, kes elas lühiajalises majutuses. Osalejateni jõudmiseks rakendasin enda sotsiaalset võrgustikku. Nimelt, töötajateni jõudmiseks oli mul kontakt Sotsiaalkindlustusametis, kes suunas mind edasi teiste töötajateni, kes olid töötanud lühiajalises majutuses psühhosotsiaalse kriisiabi töötajatena. Ühe Ukraina sõjapõgenikuni jõudsin oma tuttava abil, kes oli tuttav tolle Ukraina sõjapõgenikuga. Teise Ukraina sõjapõgenikuni jõudmiseks oli mul kontakt Eesti Pagulasabis. Kõikide intervjueeritavatega suhtlesin meili teel, saates lühikirjelduse uurimuse sisust ning informatsiooni intervjuu korralduse ja kokkulepete kohta. Meili teel suhtlesin töötajatega eesti keeles, sõjapõgenikega vene keeles. Sõjapõgenike puhul olin peale eelneva informeerinud ka võimalusest teha intervjuu kahekesi inglise keeles või koos tõlkijaga vene keeles. Kui osaleja oli selle põhjal nõus osalema intervjuus, leppisime kokku intervjuu läbiviimise aja ja koha. Sõjapõgenike puhul oli peale selle vajalik kokkuleppida ka intervjuu läbiviimise keel. Ühe Ukraina sõjapõgeniku puhul oli vajalik lapsevanema nõusolek, mistõttu suhtlesin ka lapsevanemaga, saates uurimuse lühikirjelduse ning informatsiooni intervjuu korralduse ja kokkulepete kohta. Intervjuud kestsid keskmiselt 57 minutit ning intervjuud salvestasin enda telefoni helisalvestisse. Kolm intervjuud toimusid kohapeal kohtudes, kolm toimusid Zoom'i keskkonnas. Töötajatega toimusid intervjuud eesti keeles. Ühe sõjapõgenikuga toimus intervjuu inglise keeles. Teise sõjapõgenikuga aga vene keeles, mistõttu kaasasin intervjuusse ja transkribeerimise protsessi ka tõlkija. Osalejate täisnimed asendasin lühenditega. Töötajate puhul on lühendiks juhuslik initialsial koos numbriga, mis viitab

töötajate intervjuu järjekorrale. Sõjapõgenike puhul oli lühendiks täht U koos numbriga, mis viitab sõjapõgenike intervjuu järjekorrale.

Kõik intervjueritud töötajad olid töötanud sõja algusest alates, mil esimesed Ukraina sõjapõgenikud Eestisse saabusid. Küll aga olid nad erinevas rollis ja töötasid erinevates piirkondades. A1 töötas psühhosotsiaalse kriisiabi töötajana enda tavapärase töö kõrvalt ning tema piirkonnas oli mitu majutusasutust, millel oli hea ligipääs erinevatele teenustele. H2 töötas nii psühhosotsiaalse kriisiabi töötajana kui ka majutusasutuste koordinaatorina ning ta tegi seda igapäevaselt enda tavapärase töö kõrvalt. Tema piirkond paiknes keskusest eemal ning selles oli mitmeid majutusasutusi. L3 töötas psühhosotsiaalse kriisiabi töötajana enda tavapärase töö kõrvalt kuni kolm korda nädalas. Tema piirkonnas oli üks majutusasutus, mis paiknes keskusest eemal. O4 töötas enda regiooni koordinaatorina ehk ta vastutas enda regiooni nii vastuvõtukeskuste kui ka lühiajalise majutusasutuste tegevuste eest.

U1 jõudis Tallinna 2022. aasta märtsikuu öösel koos enda emaga. Esimeses Tallinna peatuskohas suunas politsei nad edasi elama hotelli. Kuu aega hiljem paigutati neid ümber elama laeva, kus nad elasid viis kuud. Seega, elas U1 kahes erinevas lühiajalises majutuses. U2 oli sõja alguses kodus Harkivi lähedal, kuid pärast ühte kuud otsustas tema pere lahkuda Ukrainast. Ta jõudis koos oma vanemate, õe, venna ja lapsepõlvesõbraga Eestisse aprillikuu 2022. aastal. Nad jõudsid Eestisse läbi Narva, sõites sealt edasi Pärnusse, kus neile korraldati transport ja elamine Viljandi lähistel paiknevale hotelli, kus nad elasid umbes kolm nädalat.

2.3 Andmete kogumise meetod

Kvalitatiivse uurimismeetodi puhul on omane andmekogumisviis intervjuude läbiviimine (Laherand, 2008), mida rakendasin ka siinses töös viies läbi osalejatega individuaalselt poolstruktureeritud intervjuusid. Poolstruktureeritud intervjuu võimaldab intervjuus esitada ettevalmistatud küsimusi, soovi korral spontaanseid lisaküsimusi kui ka muuta küsimuste esitamise järjekorda (Lepik jt, 2014) ning sellist lähenemist soovisin siinses töös kasutada. Intervjuu läbiviimiseks kasutatakse intervjuukava, mis võimaldab tekitada üldisema arutelu uuritava teema kohta ning süveneda intervjuu käigus tekkinud spetsiifilistesse teemadesse (Lagerspetz, 2021). Seetõttu koostas in sõjapõgenikele ja töötajatele eraldi intervjuukavad, mille ülesehitus ja sisulised küsimused olid suhteliselt sarnased. Algul koostas in intervjuukava sõjapõgenikele (Lisa 1) ning seejärel kohandas in selle töötajate sihtrühmale (Lisa 2) sobivaks. Tuginedes varasemalt püstitatud uurimisküsimustele, lõin töötajate intervjuukavasse neli temaatilist plokki ning sõjapõgenike

intervjuukavasse viis temaatilist plokki koos küsimustega. Teemaatiliste plokkide jaotus võimaldas intervjuu alguses viia läbi soojendusvestluse ning seejärel minna teemadega süvitsi.

2.4 Andmete analüüs

Intervjuude analüüsimisel rakendasin kvalitatiivset sisuanalüüsi. See meetod võimaldab uuritavate kogemusi tõlgendada ning avastada varjatuid aspekte (Kalmus jt, 2015). Esmalt, transkribeerisin töötajate kui ka Ukraina sõjapõgenike intervjuud. Sõjapõgenike intervjuude transkribeerimisel toimus ühtlasi ka võõrkeelse intervjuu tõlkimine eesti keelde. Transkriptsioonis on uurijal eetiline asendada pseudonüümidega isikut tuvastavaid andmeid (Lepik jt, 2014), millest lähtusin ka siinses töös. Lisaks kasutasin transkribeerimisel tingmärkide süsteemi, mis põhines Laheranna (2008: 282) raamatus toodud näitel. Selleks, et paremini mõista ning uurida transkriptsiooni, tuleb kasuks teksti jaotamine osadeks ehk kodeerimine (Lepik jt, 2014). Rakendasin avatud kodeerimist, mille puhul esmalt lõin kategooriad ja koode tulenevalt andmetest ning seejärel koostasid koodipuud. Sõjapõgenike ning töötajate intervjuusid kodeerisin eraldi, koostades ka eraldi koodipuud. Kategooriad kujunesid nii tulenevalt andmetest kui ka uurimisküsimustest, mille puhul lõin mõlema sihtrühmale kolm samasugust kategooriat - lühiajaline majutusteenus, psühhosotsiaalse toetamine ning informatsioon. Kodeerimiseks kasutasin MAXQDA Analytics Pro (24.2.0) programmi.

2.5 Uurimuse eetilisus

Uurimuse kavandamisel ja läbiviimisel lähtusin vabatahtlikkuse kui ka konfidentsiaalsuse põhimõtetest. Nimelt, oli osalejatele tagatud konfidentsiaalsus - nende isikuandmed jäid varjatuks ning töös esitatud tulemused ei võimalda neid tuvastada. Osalejatele oli tagatud ka vabatahtlikkus - nad said ise otsustada uurimuses osalemise kohta ning sealjuures oli neil õigus loobuda osalemisest ka pärast intervjuud. Lisaks kinnitasin neile, et ka intervjuu läbiviimisel on neil õigus jätta küsimusele vastamata ning vastamisel ise otsustada, kui palju soovivad rääkida. Osalejad olid teadlikud ka sellest, et intervjuus saadud vastuseid salvestasin diktofoni ning hävitasin salvestise 2024. aasta maikuuks. Enne intervjuud tuletasin osalejatele meelde neid põhimõtteid ning andsin neile võimaluse küsimuste esitamiseks.

Pöörasin erilist tähelepanu Ukraina sõjapõgenikele, kuna tegu on haavatava sihtrühmaga. Seega, lisaks eelnevale, olin seadnud üheks kokkuleppeks, et intervjuueeritav sai soovi korral teha intervjuus pause. Teiseks kokkuleppeks oli, et intervjuueeritava soovi korral toimus intervjuu lõpus vaimse tervise esmaabi vestlus, et pärast intervjuud aidata taastada intervjuueeritava emotsionaalne

tasakaal. Seda võimalust ei kasutanud sõjapõgenikud. Arvestasin ka eetiliste põhimõtetega tõlkija rakendamisel. Leppisime ühiselt kokku, et intervjuus tuleb tõlkija mulle appi ainult nendel juhtudel, kus jään hätta venekeelsete küsimuste ja lausete koostamisega ning intervjueeritava vastuse mõistmisega. Seega, tõlkija rääkis intervjuus ainult siis, kui ma palusin tal seda teha. Lisaks lõin tõlkijaga kirjalikku konfidentsiaalsusleppe ning harisin teda aktiivse kuulamise teemal.

2.6 Uuriija refleksiivsus

Andmekogumise vältel monitoorisin ennast kui intervjuerijat, tehes märkmeid enda mõtete kohta pärast intervjuud. Kuna enamus intervjueeritavaid töötajaid olid mulle tuttavad, raskendas see formaalselt intervjuude läbiviimist ehk intervjuu raamistikus püsimist, distantsi hoidmist ning objektiivsuse säilitamist. Seetõttu, häälestasin end teadlikult neutraalsesse positsiooni, et intervjuude vältel ei kallutaks intervjueeritavate vastuseid. Osade intervjuude puhul tundsin ära ka mõned käsitletud juhtumid, millega praktika ajal kokku puutusin. Sellistel juhtudel püüdsin säilitada neutraalse positsiooni, et ei mõjutaks enda väljendusega intervjuu kulgu. Lisaks, surusin maha ka soovi pakkuda vastusevariante, mis tulenesid eelnevate intervjuude vastustest. Kuna Ukraina sõjapõgenikega intervjuud toimusid pärast töötajate intervjuude läbiviimist, olin selleks hetkeks paika saanud intervjuu läbiviimise rütmi. Küll aga tabasin end raskustes ingliskeelse intervjuu puhul, kus intervjueeritav oli napolisõnaline ning keelebarjäär raskendas ka teineteise mõistmist. Seetõttu olin ise jutukas küsimuste sõnastamisel ja vastuste peegeldamisel, mis võis intervjueeritavat segadusse ajada ning takistada eneseavamist. Vastupidiselt sellele, jäi teise sõjapõgeniku intervjuu puhul aega väheks, kuna intervjueeritav vastas sisukalt ning osa ajast kulus tõlkijal vene keelse vastuste ümberjutustamisel eesti keelde.

3. ANALÜÜS JA ARUTELU

Analüüs ja arutelu on esitatud uurimisküsimuste lõikes, kus esitan koos nii sõjapõgenike kui ka töötajate kogemuste kirjeldused. Intervjuudes ilmneseid teemad, millest sõjapõgenikud ei rääkinud, kuid, mida töötajad käsitlesid põhjalikumalt. Need teemad esitan eraldi alapeatükkidena, milleks on 3.1 Psühhosotsiaalse kriisiabi töötajate töökorraldus ja 3.6 Psühhosotsiaalse kriisiabi töötajate lisamärkused teenuse tugevuste ja arenguvõimaluste kohta. Analüüsis esitan tsitaate, mis on tähistatud jutumärkides ja kaldkirjas, viidates intervjueeritavate vastustele. Lühendatud tsitaatide tähistan vastava märgiga (/.../). Koos sõjapõgenike ja töötajate kogemuste kirjeldamisega toon välja nii enda tähelepanekuid, seoseid teooriaga kui ka intervjueeritavate enda soovitusi teenuse edasi arendamiseks.

3.1 Psühhosotsiaalse kriisiabi töötajate töökorraldus

Kuigi intervjueeritud töötajad täitsid erinevaid rolle, olid nende tööülesannete kirjeldused siiski sarnased. A1 kirjeldab, et majutusasutustes tegi ta nii administratiivset tööd kui ka toetas sõjapõgenike psühhosotsiaalset heaolu. H2 tõi tööülesannete kirjeldamisel välja selle mitmekesisuse sõnades: „*Sisuliselt kõik, mis puudutab ühte inimest, kui ta satub täiesti võõrasse keskkonda ja tal ei ole midagi peale võib-olla ühe närusa ja katkise kilekoti täie asju. Oli ka neid, kellel oli kohvritäie asju (.) aga olid ka neid kes olid kraavist tulnud, mudased porised*”. Seega, hõlmasid tööülesanded sõjapõgenike baasvajaduste rahuldamist, informatsiooni jagamist, psühhosotsiaalse toe pakkumist, elu- ja töökoha otsingutes abistamist kui ka arstide ja ravimite organiseerimist, transpordi korraldamist, koostööd kohaliku omavalitsusega ning korra loomist majutuskeskuses. L3 kirjeldab, et aitas sõjapõgenikel leida Eestis töö- ja elukoha, kaasas neid erinevatele tugiteenustele ning tegi koostööd majutusasutuse töötajaga. O4 kirjeldab, et tema tööks oli nii sõjapõgenike suunamine lühiajalisele majutusele kui ka üldine majutusasutustes toimuva koordineerimine. Seega, töötajate vastustest ilmneb, et nende tööülesanded olid suunatud psühhosotsiaalse kriisiabi teenuse kolmele komponendile - sõjapõgenike baasvajaduste rahuldamisele, psühhosotsiaalse heaolu toetamisele ning informatsiooni jagamisele. Küll aga, need töötajad, kes olid ka koordineerijad, tegelesid lisaks majutusasutuste korralduse koordineerimisega. Seega, intervjuudest saab järeldada, et kuigi tööülesanded olid sarnased, esines erinevusi töökorralduses vastavalt töötaja rollile ja regioonile.

O4 sõnul oli psühhosotsiaalse kriisiabi teenuse korraldamine regioonipõhine, mistõttu ei esinenud ühtset töökorraldust üle Eesti. Küll aga oli kõikide regioonide töökorralduses ühine see, et kõikides

majutusasutuses oli töötajaskond suhteliselt samasugune. Nimelt, A1 ja H2 tõid välja, et peale psühhosotsiaalse kriisiabi töötajate kuulus töötajaskonda ka majutusasutuse teenindav personal ning vastava piirkonna koordinaator. H2 lisab, et peale nende oli töötajaskonnas ka vabatahtlikud, majutusasutuse juht ja hingehoidja. H2 sõnul olenes majutusasutuse suurusest ka vabatahtlike arv, kuid tavaliselt oli kohapeal olemas üks või kaks vabatahtlikku. H2 ning O4 kirjeldasid, et nende piirkonda võeti vabatahtlikud tööle toetamiseks piirkonna koordinaatorit, kes oli igapäevaselt kohapeal olemas. O4 lisab, et vabatahtlikud olid koolitatud ning jõudsid majutusasutusse tööle läbi Punase Risti, Naiskodukaitse või iseseisva algatuse. Seega, enamasti andsid vabatahtlikud psühhosotsiaalset tuge ning koordinaator lahendas jooksvaid küsimusi. Need kogemused peegeldavad psühhosotsiaalse kriisiabi teenuse korraldust, mis nõuab laiaulatuslike kriiside puhul suuremat töötajaskonda kui üksiksiku tasandi kriiside puhul (Psühhosotsiaalne kriisiabi, i.aa). Intervjuude põhjal saab järeldada, et töötajaskonna suurus sõltus majutusasutuse elanike arvust ja piirkonnast.

Majutusasutuse töökorraldus toimus hästi, kuna ühelt poolt ei töötatud üksi, vaid koos teiste töötajatega, mida tõi välja A1. Teisalt, tuginedes nii H2 ja L3 kogemustele, võimaldas meeskonnas töötamine vähendada nii psühhosotsiaalse kriisiabi töötajate kui ka koordinaatorite töökoormust, kuna nad said tööülesandeid omavahel jaotada. H2 kirjeldas seda järgmiselt: „*Meil oli kokkuleppe lihtsalt, et kuna olid ka vabatahtlikud siis tulid meile ka vabatahtlikke, /.../ kui on vaja abi. Et me jagasime oma vabatahtlikega siis nii, et /.../ ma tõesti siis nädalas kõik päevad ei olnud ühel hetkel ka*”. Seega, saab järeldada, et psühhosotsiaalse kriisiabi teenuse osutamisel on töötajatel oluline meeskonnas töötamine, et saada abi töökaaslastelt.

Küll aga koorus vabatahtlike kaasamisel välja mõned raskuskohad. Nimelt, O4 sõnul väsisid paari kuu möödudes vabatahtlikud ära, mistõttu tekkis vajadus otsida tööjõudu mujalt. Ühel hetkel võeti tema regioonis osad vabatahtlikud tööle lepinguliselt, mille järel ülejäänud ütlesid ära vabatahtlikust tööst. Seetõttu soovitab O4 edaspidi toimida vabatahtlike kaasamisel ühtse põhimõtte alusel, kus kõik tegutsevad kas lepinguliselt või vabatahtlikkuse alusel. O4 kirjeldab seda järgmiselt: „*Ja mõistlik ongi tegelikult /.../ kriisi kontekstis alustada vabatahtlikega ja, siis valida välja, minna lepingusse ja siis edasi töötada nende lepingulistega. Et midagi ei ole teha, vabatahtlik väsib, see on väga okei, kui ta väsib*”. H2 sõnas, et ka tema piirkonnas oli vajadus rohkemate vabatahtlike järele, mille taga võis olla asjaolu, et vabatahtlikel puudus transport H2 piirkonna majutuskeskustele. Tema kogemuse põhjal võib järeldada, et vabatahtlike kaasamisel võivad takistuseks olla transpordi võimaluste puudus. Seetõttu võib üheks arengukohaks olla vabatahtlikele transpordi võimaldamine keskusest eemal olevatele majutusasutustesse.

3.2 Ukraina sõjapõgenike ja psühhosotsiaalse kriisiabi töötajate kogemused lühiajalise majutusteenusega

3.2.1 Lühiajalise majutusteenuse tugevused

Sõjapõgenikud ja töötajad tõid esile mitmeid lühiajalise majutusteenuse tugevusi. Üheks tugevuseks, mida mõlemad sihtrühmad välja tõid, oli sõjapõgenike baasvajaduste rahuldamine - neile tagati majutuses eluase, pesemisvõimalused ning kolm söögikorda päevas. U1 rõhutas, et see lihtsustas elamist: „*Et finants poole pealt on see suur pluss laevas olek, see oli tasuta. See andis võimaluse seada end jalule ja koguda raha, et üürida korter, osta tekke, sööginõusid*”. Siit on näha, kui oluline on pakkuda sõjapõgenike tasuta baasvajaduste rahuldamist, et nad saaksid rahaliselt üles ehitada iseseisvat elu uues sihtriigis. Töötajad A1 ja O4 lisisid, et baasvajaduste rahuldamine aitab suuresti kaasa nii sõjast taastumisele kui ka kohanemisele uues riigis. Nemad märkasid, et Ukrainast põgenemine oli nii füüsiliselt kui ka emotsionaalselt äärmiselt kurnav protsess. Selle vältel võis sõjapõgenik kogeda hirmu nii toimuva kui ka eelseisva suhtes ning paraku mõnel juhul võis esineda nii toidu- kui ka unepuudus. Seega, nii A1 kui O4 sõnul on majutusasutusse jõudes sõjapõgeniku esimeseks vajaduseks soojas voodis magamine ning puhkamine, mille järel tulevad teised baasvajadused nagu söömine ning pesemine. A1 kirjeldas seda: „*/.../ esimene vajadus ongi et nad saaksid nii öelda puhata ja /.../ natuke süüa ja ongi kõik eksole. Isegi söök ei olnud nende jaoks nii tähtis /.../ nad olid mitu ööpäeva autos sõitnud sõitnud sõitnud sõitnud või siis siis selles piiripunktis peeti neid kinni hoiti näiteks mitu ööpäeva lihtsalt kinni /.../ ja siis nende jaoks oligi kõige tähtsam see, et nad tulevad, nad saavad saavad välja puhata, sest nad tahtsid magada voodis horisontaalselt*”. Need tähelepanekud on kooskõlas nii psühholoogilise esmaabi (Sotsiaalkindlustusamet, 2020) kui ka sekkumispiramiidi (Alton, 2020) põhimõtetega, mille kohaselt tuleks ohvri abistamisel pöörata esmalt tähelepanu tema baasvajaduste rahuldamisele.

Teiseks tugevuseks, mis kõlas mõlema sihtrühma intervjuudes, oli erinevate tegevuste võimaldamine sõjapõgenikele majutuskohas. Need tegevused hõlmasid nii tööalaseid tegevusi, mida märkisid töötajad, kui ka vaba aja tegevusi, mida kogesid sõjapõgenikud. Näiteks, A1 ning H2 majutusasutustes oli sõjapõgenikel võimalus osaleda majapidamistöodes, nagu ühisruumide koristamine ja söögi valmistamine. H2 lisis, et nendeks töödeks vormistati sõjapõgenikele töölepingud. A1 arvates mõjus sõjapõgenike tööga hõivatus neile hästi, kuna see pakkus tegevust ning võimalust panustada igapäevaellu. Sarnaselt sellele, said L3 majutusasutuses sõjapõgenikud osaleda kevadtöodes, mis samuti neile väga meeldis. Lisaks oli L3 majutusasutuses sõjapõgenikel

sisustatud aeg ka eesti keele tundidega, sõnades: „*Et kohe seal käivitas kogukond käivitas selle, et neile otsiti eesti keele õpetajat, kes hakkas kohapeal käima*”. Intervjuus osalenud sõjapõgenikud rääkisid, et majutuskoha ümbruskond võimaldas neil veeta vabat aega õues. Näiteks U1 mainis, et laevas elades käis ta iga päev promendaadil jalutamas. Ta sõnas: „*Me iga päev, see väga aitas emotsionaalselt, jalutasime promenaadil. Vaatasime taevast, loodust*”. U2 hotell paiknes looduskaunis kohas, kus ta sai mänguväljakul mängida erinevaid pallimänge. Peale pallimängude sai U2 harrastada oma teise hobiga, milleks on kitarrimängimine. Need kogemused näitavad, et majutuskohas nii tööalased võimalused kui ka vaba aja veetmise võimalused võivad mõjuda positiivselt sõjapõgenike heaolule.

Mõlemad uurimuses osalenud sõjapõgenikud tõid majutuskoha rahulolu puhul oluliseks teguriks selle läheduse keskusele. Nimelt, U1 tõi välja laevas elamise puhul plussiks selle asukoha kesklinnas. Kuigi U2 elas lähimast keskusest mõne kilomeetri kaugusel, tõi ta välja plussiks mugavad transpordivõimalused keskusesse. Ta kirjeldas seda järgmiselt: „*Meil oli pood umbes kahe-kolme kilomeetri kaugusel, bussiga sinna saamine polnud probleem*”. See mainitud tugevus oli ühtlasi kajastatud ka majutusasutuste hankes, mille kohaselt oli üheks nõudeks ligipääs toimivale ühistranspordile, et olulisemad teenused jääksid kuni tunni ajase sõidu kaugusel (Ukraina sõjapõgenike lühiajaliseks majutamiseks kuulutatakse välja uus hange, 2022). Seega, sõjapõgenike kogemused kinnitavad, et majutusasutuste puhul on oluline ligipääs olulisematele teenustele ning seetõttu on mõistlik seda nõuet seada hankes.

U1 tõi välja ka teise tugevuse, mis tulenes tema laevas elamise kogemusest. Laevas oli olemas apteek, kus sai võtta kirjaliku järjekorra alusel tasuta ravimeid. U1 kirjeldas seda järgmiselt: „*.../ olid mingid vabatahtlikud, kes organiseerisid apteegi, et oli võimalik tasuta järjekorras võtta rohtu. See oli ka pluss. /.../ . Me kasutasime seda ainult korra, kui ema oli haige*”. Seega, lisaks sõjapõgenike baasvajaduste rahuldamisele arvestati laevas ka tervisealase vajadustega. See asjaolu on kooskõlas psühholoogilise esmaabi (Sotsiaalkindlustusamet, 2020) põhimõtetega, mille kohaselt on oluline tagada ohvrile ligipääs teistele abivõimalustele, sealhulgas tervisealasele abile. Peale selle, võtab apteegi olemasolu arvesse ka riskirühmade eripära, kelle seas võivad esineda sagedamini tervisemured (Sotsiaalkindlustusamet, 2020).

Uurimuses osalenud töötajad tõid välja teisi lühiajalise majutusteenuse tugevusi, millest üks oli esmavajalike tarbeesemete tagamine sõjapõgenikele. L3 sõnul oli sõjapõgenikele tagatud pesemistarbed. Peale selle oli tagatud ka riided ja teised tarbeesemed tänu kohalike annetustele. A1 lisab, et esmavajalike tarbeesemete puhul oli arvestatud ka riskirühmade iseärasustega,

mistõttu oli tema piirkonna majutusasutuste tagaruumides olemas nii piimasegusid beebidele kui ka mänguasju lastele. Ta kirjeldas seda järgmiselt: „/.../ meil oligi seal tagapool küll piimasegusid, küll noh mingeid elementaarseid riideid, lastele mänguasju, et noh, kes mida vajab anti ju neile kohe”. Need asjaolud on kooskõlas Välismaalasele rahvusvahelise kaitse andmise seadusega (2023), mis nõuab lisaks majutusele ka esmavajalike tarbeesemete tagamist taotlejale.

Lisaks, A1 toob üheks plussiks ka selle, et kuna lühiajalises majutusasutuses elades oli sõjapõgenikel tekkinud hea läbisaamine, siis oli saabuvatel sõjapõgenikel mõnusam sinna elama suunduda. A1 sõnas: „kui nad tulid /.../ siis seal oli juba oma kogukond nagu ees”. Selle põhjal võib öelda, et üheks lühiajaline majutusteenuse tugevuseks on võimalus luua sealsetel elanikel kogukond, kellelt saada tuge.

Peale selle, H2 ja L3 kinnitasid, et nende piirkonna majutusasutuses olid sõjapõgenikud väga hoitud, sest neile oli tagatud head elamistingimused, mis tulenesid kindlatest nõuetest. Nende tähelepanekud kattuvad sõjapõgenike intervjuudes väljendatuga - nii U1 kui ka U2 olid rahul hotellis elamisega. Siiski märkis U1, et tema rahulolu laevas elamisega oli madalam, mis tulenes laeva kui majutuskoha puudustest. Seega, mõlema sihtrühma intervjuude põhjal võib järeldada, et lühiajalise majutusteenuse tugevusteks oli selle võime võimaldada sõjapõgenikel taastuda ning kohaneda uues sihtriigis, tagades selleks tasuta abi baasvajaduste rahuldamisel, ligipääsu keskusele ning ajaveetmisviisidele ümbruskonnas.

3.2.2 Lühiajalise majutusteenuse arengukohad

Mõlemad sihtrühmad tõid välja ühe ühise arengukoha. Kuigi H2 ja L3 kinnitasid, et sõjapõgenikel olid head elamistingimused, esinesid siiski ka mõned juhtumid, mis viitasid majutuskoha sobimatusetele ajutiseks elukohaks. H2 kogemusel oli tema piirkonnas lühikest aega kasutusel majutusasutus, mis vastas küll nõuetele, kuid reaalsuses oli seal keeruline elada. Ta kirjeldas seda järgmiselt: „Aga kui sa oled kohas, kus on see majutusüksus koosneb mitmest erinevast hoonest ja ja me rääkisime siis ikkagi talvisest ja varakevadest ajast alguses ju, et kui pesemistingimused olid hoopis teises majas, kus sisuliselt küeteti ((telefonihelin)) ja söömise ajal, mis on ka teises majas, pidi olema sul ikka mingi välisriide peal sest sul oli jahe. Et lastega peredele see lihtsalt ei sobinud, kui sa õhtul pead õue jooksma. Et pesemistingimused olid oluliselt alla siukest soovitatavat”. Sarnaselt sellele, viitab U1 kogemus, et laevas esinesid mitmed puudujäägid mugavaks ja meeldivaks elamiseks, mis hotellis elades ei esinenud. Seetõttu võib järeldada, et kõik majutustüübid ei sobi sõjapõgenikele ajutiseks elukohaks, olenevalt majutuskoha piirangutest. Seega, üheks arengukohaks lühiajalise majutusteenuse osutamisel on vajadus arvestada sihtrühma

eripäradega ja elamisperioodiga. Näiteks võib mitme hoonega majutuskohta kasutada suvisel perioodil, kui vajadus ümberriietumiseks pole nii suur. Intervjuude põhjal saab järeldada, et lühiajalise majutusteenuse korraldamisel on oluline kriitilise pilguga vaadata majutuskoha sobivust sihtrühmale ning vajadusel teha kohandusi.

Uurides lähemalt U1-e kogemust laevas elamise kohta, tõi ta esile mitmeid puudujääke. Kui U2-l ja tema perel oli hotellis oma tuba ning U1-l ja tema emal oli samuti hotellis oma tuba, siis laevas elas U1 koos emaga nelja inimese kajutis, kus nad jagasid ruumi kahe võõraga. See raskendas võimalust privaatsuseks ja vaikuseks, kuna lisaks oli ka laev ülerahvastatud. Need elanikud, kes soovisid helistada lähedastele või teha kaugtööd, olid hädas privaatsema nurga leidmisega. U1 toob välja, et kuna tema käis igapäevaselt kontoris tööl, siis tema ei tajunud niivõrd privaatsuse puudust kui tema ema, kes viibis laevas igapäevaselt. Ta kirjeldas seda järgmiselt: „*Ema jaoks oli see keerulisem, ta on pensionär. Keerulisem vastu võtta sellist müra. Privaatsuse mõttes oli emal väga keeruline*”. Suur rahvahulk soodustas ka rotaviiruse levikut, millesse U1 sõnul nakatusid kõik laeva elanikud. Peale privaatsuse ja vaikuse puudumise oli oht ka üleüldisele turvalisusele. Nimelt, U1 oli mures enda isiklike asjade turvalisuse pärast, kuna kajutit jagati tundmatute inimestega. Lisaks kujutas laevas elamisel ohtu ka see, et laevale pääsesid kõrvalised isikud, laenates laeva sissepääsu kaarte majutuse elanikelt. U1 kirjeldas seda järgmiselt: „*.../ meil kõigil polnud veel ID-kaarte, kuid teoreetiliselt keegi teine võis tulla kaardiga, sest kaardil oli ainult nimi ilma fotota. See oli sissepääsuks. Teoreetiliselt see polnud probleem, aga ma lihtsalt tean, et mõned teavad mingisugused tuttavad Tallinnast, tulid laevale vaatama, kuidas me elame, sööma. Ilmselgelt olid sellised juhused, seda oli lihtne teha*”. Võttes arvesse U1 mainitud puudust laevas elamise kohta, tuleks laeva kui majutusasutuse rakendamise puhul arvestada privaatsuse piiridega, pakkudes seal majutust eelkõige töötajatele, kes töö tõttu ei viibi igapäevaselt laevas, ning hajutada kajutites elanike arvu. Kui ühte ruumi majutatakse võõraid inimesi, võiks tagada neile võimalust hoiustada turvaliselt nende isiklike esemeid.

Veel üheks negatiivseks teguriks laevas elamisel oli korralagedus, kuna laevas elas eriti palju lapsi. Kuigi sõjapõgenikel oli kohustus järgida majutusasutuses kehtestatud reegleid (Lühiajaline majutus Ukraina sõjapõgenikele, 2023), võis tegelikkuses esineda vastupidiseid juhtumeid. Laevas oli tavapärane see, et vanemad käisid tööl ning lapsed jäid laeva omapäi tegevuseta. Kuigi oli kehtestatud reegel, et alla 11- aastased lapsed tohivad laevas liigelda koos vanemaga, siis paraku selle reegli järgimist ei kontrollitud. Lapsed võisid joosta hilja õhtul mööda koridore ja mängida mänguruumis, tekitades suurt müra. U1 kirjeldab seda järgnevalt: „*Mida ma selgelt tookord tundsin, siis oleks võinud välja mõelda mingeid reegleid laste jaoks, sest lapsed olid korratuse*

allikad. /.../. Näiteks lapsed võisid vabalt joosta kell kümme mööda koridori, aga see oli õudne müra, kui sinu kohal üks korrus kõrgemal jooksevad lapsed lae peal". U1 kogemus ilmestab, kui oluline on majutusasutuses kodukorra reeglite järgimine ja kontrollimine, et tagada kõikide elanike heaolu. Seetõttu võiks teenuse arengukohaks olla majutusasutuses parem reeglite järelvalve. See võib hõlmata töötajate koolitamist, et nad oskaksid tegeleda olukordadega, kus rikutakse reegleid, kui ka lastele ja noortele suunatud tegevuste organiseerimist, et nende aeg oleks rohkem sisustatud. Sealjuures, kui majutusasutuses viibivate sõjapõgenike seas leidub inimene, kes on valmis kaasa aitama majutusasutuses korra loomisel, saab seda resurssi ära kasutada.

Intervjuus tõstatab U1 üheks teemaks ka riiete pesemise võimaluse, mis kuulub hügieenivajaduste rahuldamise alla. Nimelt, hotellis elamise puhul oli väga hea just see, saunaruumis oli sõjapõgenikele loodud riiete pesula. Laevas aga korraldati riiete pesemine väljaspool laeva pesulasse, mistõttu tuli ette juhtumeid, kus riided läksid kaduma või vahetusse. U1 sõnas: *„/.../ me andsime riideid pesulasse, ma ei tea, mis ettevõttesse, kuid vähestel läksid riided kaduma, ei saanud tagasi või need läksid sassi. Ja kokkuvõttes sa ei saanud tagasi, keegi leidis võõrad asjad ja neid ei tagastatud. Kuna meil ei olnud üleliigseid riideid, siis turvalisuse mõttes oli lihtsam ise pesta*". Küll aga oli lasteriiete pesuks organiseeritud laeva eraldi pesumasinad igapäevaseks kasutamiseks. Seetõttu on oluline hügieeni kui baasvajaduse rahuldamisel jälgida, et sõjapõgenikule on tagatud peale isiklikku hügieeni võimaluste ka toimivad riiete pesemisvõimalused ning vajadusel uute riiete jagamine.

Lisaks selgus U1 intervjuus, et laevas elades polnud sõjapõgenikel omavahel lähedased suhted, mis on vastupidine A1 kogemusele. Üheks seletuseks võib olla see, et väiksemates majutusasutustes oli sõjapõgenikel tihedam kokkupuude, mistõttu tekivad seal lähedasemad suhted kui suuremates majutusasutustes. Nii nagu H2 tõi välja ühe majutuskoha näitel selle sobimatust sõjapõgenike majutamiseks, viitab ka U1 kogemus laeva kui majutuskoha sobimatusele pikemaajaliseks kasutamiseks. Kui tavaliselt on Eesti kruisilaevad mõeldud külalistele vähem kui kuu ajaliseks kasutamiseks, siis Ukraina sõjapõgenikud elasid seal pikemalt. See selgitab mitmeid laeva kui majutuskoha puudujääke Ukraina sõjapõgenike majutamise kogemusel. Seetõttu, teades nüüd laeva kui lühiajalise majutuskoha puudujääke, tuleks tulevikus erilist tähelepanu pöörata laeva sobivusele ajutise elukoha rakendamisel. Sealjuures tuleb veenduda, et sealsed puudujäägid, nagu privaatsuse puudus jne, oleksid kohandatud elanikele sobivamaks.

Uurimuses osalenud töötajad tõid intervjuudes teisi arengukohti. Kui U1 ja U2 majutuskohtadel oli hea ligipääs keskusele, siis paraku H2 piirkonna majutusasutused paiknesid keskusest eemal, mistõttu ei olnud sealsetel sõjapõgenikele tagatud ööpäevaringne meditsiiniline abi. Seetõttu pidi H2 tegema koostööd teiste koordinaatoritega, et suunata tõsiste tervisehädadega inimesi elama majutusasutustesse, kus oli meditsiiniline abi paremini kättesaadav. Lisaks kaugus keskusest raskendas sõjapõgenikel töö leidmist ning keskuses tööl käimist. Selle raskuskoha tõi välja L3 sõnades: „*Ega oleme ausad, ega keegi ei tahtnud sinna maale jääda. Tegu oli väikekohas olev majutus nii-öelda looduskaunis kohas, mis tegelikult põgeniku jaoks ei olnud sugugi tore, et oled ainult seal talus ja metsa sees. Ega see ei olnud tema jaoks noh kui ta mõtles töökoha peale, et kuidas tööl saaks hakata käima ja nii edasi*”. Seega, saab töötajate intervjuude põhjal järeldada, et lühiajalise majutusteenuse paremaks korraldamiseks on oluline arvestada ligipääsu olulistele teenustele nagu tervishoid ja töövõimalused. Seetõttu võiks majutuskoha kasutamisel arvestada selle asukohast tulenevate piirangutega ja vajadusel teha koostööd teiste spetsialistidega, et viia tervisemuredega sõjapõgenikud keskusele lähemale ning tuua töövõimalused sõjapõgenikele lähemale.

3.3 Ukraina sõjapõgenike ja psühhosotsiaalse kriisiabi töötajate kogemused sõjapõgenike psühhosotsiaalse heaolu toetamise osas

3.3.1 Sõjapõgenike psühhosotsiaalse heaolu toetamises esinenud tugevused

Lühiajalises majutuses elanud sõjapõgenike psühhosotsiaalse heaolu toetamise osas tõid psühhosotsiaalse kriisiabi töötajad rohkem tugevusi esile kui sõjapõgenikud. Esiteks, töötajate intervjuudes kõlas läbi nende teadlikkus ja pingetaluvus kriisis oleva inimese abistamiseks. Töötajate lähenemisi sõjapõgenike psühhosotsiaalse heaolu toetamisel iseloomustas teadlikkuse, rahulikkuse ja mõistva suhtumise säilitamine. A1 kirjeldas, et tema lähenes toetamisel kavatsusega maandada esmast pinget. H2 kirjeldab, et tema kogemusel oli toetamine väga mitmekülgne - alatest lohutamist kuni piiride seadmiseni. Tema hinnangul oli vajadus sõjapõgenike toetamiseks igapäevane, mistõttu üritas ta majutusasutustes olla enda töökaaslastega nii nähtavad kui võimalik. Nii A1 kui ka H2 täheldasid, et sõjapõgenike vajadus psühhosotsiaalseks toeks tekib hiljem, kui baasvajadused on rahuldatud. L3 kirjeldab, et toetamisel lähtus ta turvatunde taastamisest, sisendades sõjapõgenikele rahulikkust ning kindlustunnet. Ta kirjeldas seda järgmiselt: „*Proovisid kogu aeg mõista. Mina ütleks, et nagu läbiv joon on see, et sa nagu üritasid mõista. Et nii ühtepidi käituvat inimest kui ka teistpidi käituvat inimest /.../ olla ise võimalikult stabiilne ja ainult*

rahustada kogu aeg”. Töötajate lähenemine abistamisel on kooskõlas psühholoogilise esmaabi põhimõtetega, mille kohaselt rahulikkuse ning mõistmise väljendamine aitab ohvril tunda turvalisemalt (Sotsiaalkindlustusamet, 2020). L3 lisab, et sõjapõgenike toetamiseks oli korraldatud nii suuremaid vestlusringe kui ka suheldi personaalselt. Toetamise teemal sõnas O4 järgmiselt: „*Kui see põgenik juba tuleb sinna ukse taha, siis hästi ruttu saime me sellest aru, et me ei saa oodata, et tema hakkab rääkima, me peame küsima, kas me saame sind aidata, sest tema on abipalve esitanud sellega, et ta astub meil uksest sisse. See ongi tema abipalve*”. Seega, tähtsustasid nii H2 kui ka O4 abi osutamisel enda kui töötajate nähtavust ja aktiivsust, et sõjapõgenike paremini abistada.

Teiseks, psühhosotsiaalse kriisiabi töötajate pädevus seisnes ka nende valmisolekus abistada erineva taustaga inimesi. Näiteks, O4 sõnul oli väga tavapärane kohata vanavanemaid, kes põgenesid koos lastelastega, sest vanemad ei saanud Ukrainast lahkuda. A1 lisab, et puutus kokku ka nende lastega, kes olid põgenenud tuttavatega või täiesti üksi. Lisaks O4 puutus kokku paljude vanemate naisterahvastega, kes olid kurnatud keldris varjumisest, kui ka noormeestega, kes kaalusid tagasi rindele minekut. Mitmekülgsemaks teeb sihtrühma ka see, et sõjapõgenikel olid erinevad abivajadused - oli neid, kellel oli kaasas palju isiklikke esemeid ning tugivõrgustik, kuid oli ka neid, kes tulid üksi ühe katkise kilekotiga. A1 kirjeldab juhtumit, kus ta puutus kokku ühe alaealise noormehega, kes põgenes üksi ja jäi majutuskeskusesse oma õde ootama: „*/.../ ma mäletan üks poiss tuli /.../ ütles, et tal ei ole mitte midagi, ainult need riided mis tal seljas olid ja mingi kohver /.../. Vaata, kui sul on paanika, siis sa ei mõtle /.../ ja siis ta oli sinna midagi loopinud, näitas mulle neid asju, ütles, et need asjad mul ainult ongi. Ja see kohver ei olnud tõesti pungist täis, vaid täiesti suvalised asjad olid sinna sinna sisse pandud*”. Abivajaduse teemal rõhutavad nii H2 kui ka O4, et mõnel sõjapõgenikul oli suureks toeks ainuüksi töötaja kohalolek. H2 kirjeldab seda järgmiselt: „*Mõni tuli ja istus lihtsalt su kõrval. Tal ei olnudki rohkem vaja midagi*”. Tuginedes psühholoogilise esmaabi juhendile (2020) võib ka sellisest toest suur kasu olla, kuna niimoodi järgitakse ohvri soove ega sunnita teda oma kogemust jagama.

Kolmandaks, psühhosotsiaalse kriisiabi töötajad oskasid toime tulla sõjapõgenike kriisireaktsioonidega. Mitmed kriisireaktsiooni juhtumid hõlmavad toidu kui baasvajaduse rahuldamist suures stressiolukorras. Näiteks, L3 kogemusel oli nii neid sõjapõgenikke, kes olid üllatunud majutuskeskuses pakutud tasuta toidust ning üritasid rahaliselt selle eest tasuda, kuid oli ka neid, kes üritasid pakutud toitu varuda. L3 kirjeldas lähemalt ühte juhtumit: „*Ma ei tea, kuidas see võimalik oli, kas ta siis tõesti ei olnud piiril saanud /.../ ma nägin ära ühe inimundi, kes olid nii söömata ühel ööl /.../, üks härra ei olnud suuteline, vanem inimene, ta ei olnud suuteline noa*

ja kahvliga sööma, sest ta värises nii meeletult ja sõi näppudega lõpuks ja pisarad voolasid ainult". Ka H2 seisis silmitsi sarnaste juhtumitega, mille puhul pidi näljas sõjapõgenike rahustama ja suunama väiksemaid portsjone võtma. H2 ning L3 käitumine viitab teadlikkusele kriisireaktsioonide varieeruvusele ning sellele reageerimisele, mis on oluline oskus psühholoogilise esmaabi osutamisel (Psühholoogiline esmaabi: juhend otsestele abistajatele, 2020). Lisaks leidis erinevusi ka sõjapõgenike reaktsioonides pakutud abi suhtes. Nii H2, L3 kui ka O4 tõid intervjuudes välja näiteid, kus sõjapõgenik oli pakutud abi suhtes kahtlustav, nõudlik või polnud tal tegelikult abi vaja. Kui uurida lähemalt, kuidas töötajad lähenesid sõjapõgeniku vastumeelsele suhtumisele, siis L3 ja O4 tõid välja, et samamoodi läheneti lahkelt ja rahulikult, selgitades arusaamatusi. L3 sõnas: „ /.../ ma ütlen, et seal sa tegelikult nägid nagu nii palju erinevaid inimesi ja erinevaid suhtumisi asjadesse, aga sinu asi oli olla nende kõigi jaoks ja mitte poole näoliigutusegi välja näidata, et sulle see olukord ei meeldi see, mida ta tegi. Et sa proovisid teda mõista". L3 lisab, et töötajad informeerisid teineteist nende sõjapõgenike kohta, kes katsetasid piire. Need kogemused näitavad, et nagu on käsitletud psühholoogilises esmaabi põhimõtetes (Sotsiaalkindlustusamet, 2020), mõjutab kriisisündmus ohvreid küll erinevalt, kuid nende abistamiseks toimib ühtne lähenemine - rahulikkuse ja mõistmise väljendamine.

Psühhosotsiaalse kriisiabi töötajate pädevust ilmestavad ka nende teadlikkus riskirühmadest. O4 sõnas sel teemal: „*Muidugi sa vaatad lapsi, sa vaatad rasedaid, sa vaatad imikuid, sa vaatad vanu inimesi teise pilguga, aga tegelikult /.../ see mõni vanaproua on sul palju sitkem kui täiselujuõus mees. Et sa iial ei tea, kes see sul tegelikult selleks riskirühmaks lõpuks osutub ja, kes sinna kvalifitseerub*". See on oluline märkus, mis kattub ka Dominelli (2013) tähelepanekuga, et suuremate kriiside puhul võib liigne keskendumine riskirühmade klassifitseerimisele piirata abi kättesaadavust teistele ohvritele, kes on samuti väga haavatavas positsioonis. Küll aga märkas O4 enda kogemuse põhjal, et leinas sõjapõgenikud oli raske sihtrühm, keda abistada, kuid selleks oli töötajaid juhendamas leinanõustaja. Seega, riskirühmade toetamine ei erinenud suuresti teistest, kuna tegelikult võis igäüks olla haavatav ja vajada täiendavalt abi. Küll aga, tõid teised töötajad välja riskirühmade abistamisel kitsama raamistikku. Nimelt, H2 kogemusel eristas riskirühmi see, et neil oli arstiabi vajadus suurem ning neid tuli pidevalt jälgida. Tema kogemus on kooskõlas ka U1 väljendatuga, et tervisealane abi on mõnele sõjapõgenikule väga oluline. Lisaks täheldas H2 seda, et tervisehädas inimestel oli suurem vajadus emotsionaalsele toele, kuna füüsiline haavatavus tegi neid ka emotsionaalselt haavatavamaks. L3 jälgis samuti teadlikult neid sõjapõgenikke, kes sobitusid Nero jt (2023) riskirühma käsitlusse, ning nende abistamiseks rakendas ta peale enda teadmiste ka tööalast sotsiaalset võrgustikku. L3 kirjeldas lähemalt ühte juhtumit: „*Seal ühel*

noormehel oli psühhiaatri vajadus, kohe ilmselge oli näha. Sest tema oli saanud kuuliga tähendab mürsukilluga pihta nii et tal oli kehavigastused ja ja tema vajab nagu sellist, tal oli ikkagi nii tugev trauma et seal ei piisanud psühhosotsiaalsest kriisiabi, vaid seal oli vaja psühhiaatri sekkumist ja seda me talle otsisime ja võimaldasime”. See juhtum näitab, et L3 teadlikkust psühhosotsiaalse kriisiabi piiridest. See lähenemine vastab MHPSS-i sekkumispüramiidile (vt Alton, 2020), mille kohaselt tuleb vajadusel liikuda spetsialiseeritud abi astmele, kuhu kuulub ka psühhiaatriline abi.

Mõlemad sihtrühmad tõid välja, et üheks tugevuseks sõjapõgenike psühhosotsiaalse heaolu toetamisel oli teiste töötajate pädevus, kes ei olnud spetsialiseerunud psühhosotsiaalse kriisiabi osutamisele, näiteks politsei või majutusasutuse omanik. Näiteks, U2-1 oli tihe läbisaamine majutuskeskuse omanikuga, kes oli väga lahke, positiivne ning, kellega sai pallimänge mängida. U2 sõnas sel teemal: „*Lastega oli ta väga lahke, ta alati mängis meiega ja andis meile palli. Ainult selline abi, et anda meile rohkem lõbu ja, et me ei mõtleks probleemidele*”. U2 sõnul oli ka hotelli personal väga lahke ning mõistva suhtumisega. Probleemide korral oli abiks piirkonna politsei, kes vastas tekkivatele küsimustele ning hoidis U2 perega kontakti. U2 kirjeldas politseiga läbisaamist: „*Nad üritasid meile sisendada tunnet, et kõik on korras, teil on turvaline, me aitame teid, kõik on hästi, pole muret*”. Lisaks, leiab näite ka L3 kogemusest, kus tema piirkonna kohalikud ettevõtjad rahastasid sõjapõgenikele ekskursioone üle Eesti. Nii nagu U1-1 ja U2-1 pakkusid naudingut ümbruskonnas vabaõhu tegevused, võib ka ekskursioonide läbiviimine olla positiivse mõjuga sõjapõgenike psühhosotsiaalsele heaolule, kuna see pakub huvitavat ajaviidet. L3 tõi välja ka teise tähelepaneku ekskursioonide olulisusest: „*/.../ selliste ekskursioonide korraldamine aitab sõjapõgenikul kohaneda Eesti ühiskonnaga ning mõnel juhul anda võimaluse hinnata, kas soovitakse jätkata oma elu Eestis*”. See asjaolu on kooskõlas MHPSS-i sekkumispüramiidiga (Alton, 2020), mille teine kiht tähistab kogukondadele suunatud tegevuste korraldamist, et liikmeid ühendada. L3 järeltas oma kogemuse põhjal, et väiksemates majutuskeskustes oli töötajate poolne lähenemine personaalsem kui ka parem sotsialiseerumine sõjapõgenikel omavahel, võrreldes suuremate majutuskeskustega, ning seda suuresti tänu kohaliku kogukonna abile.

Peale kohaliku kogukonna oli L3-1 abiks ka majutusasutuses sõjapõgenikust tervishoiutöötaja, kes oli kontaktis kaaselanikega ning aitas L3-1 hinnata, millised sõjapõgenikud vajavad rohkem tähelepanu. Vastuvõtukeskuses kohtas L3 kahte psühholoogi taustaga sõjapõgenikku, kes olid samuti valmis abistama Eestis viibivaid sõjapõgenikke. Need kogemused ilmestavad, et mõne sõjapõgeniku oskused ja valmisolek abistada teisi põgenikke olid ressursiks nii majutuskoha

majapidamistööde tegemisel kui ka spetsialiseeritud abis teistele sõjapõgenikele. Seetõttu saab järeldada, et sõjapõgenike seas võib leiduda ressursi, et abistada kaaslasi.

O4 kogemusel oli tema regiooni majutusasutuses töötamas kindlad isikud, kes uurisid sõjapõgenike igapäevase toimetuleku, dokumentide vormistamise ja tööotsingute kohta. O4 tunnistab, et esines juhtumeid, kus töötajad läksid koos sõjapõgenikega Sotsiaalkindlustusametisse dokumente vormistama, mis tegelikult ei kuulunud tööülesannete hulka, kuid oli vajalik veendumaks, et vajalikud toimingud oleksid tehtud. Sellest võib järeldada ühelt poolt seda, et mõnel sõjapõgenikul oli toimingute teostamiseks vajadus praktilisele abile, kui ka teisalt seda, et töötajad olid väga pühendunud sõjapõgenikele abistamisel veendumaks, et kõik vajalikud toimingud oleksid teostatud. Kokkuvõttes, mõlema sihtrühma intervjuudest järeldub, et nii teised majutuses töötavad inimesed kui ka kohalik kogukond võivad olla suureks toeks sõjapõgenikele.

3.3.2 Sõjapõgenike psühhosotsiaalse heaolu toetamises esinenud arengukohad

Mõlemad sihtrühmad tõid välja ühe olulise arengukoha, mis on seotud laste ja noorukite sihtrühmaga. Nimelt, intervjuudes kõlas, et lühiajalises majutustes sõjapõgenike abistamisel ei pööratud erilist tähelepanu lastele ega noorukitele. H2 tunnistab, et lastel ei olnud kalduvus suhelda psühhosotsiaalse kriisiabi töötajatega, vaid pigem sõbruneti omavahel ning vanemad ei suutnud neid jälgida. Ka O4 tunnistab, et lapsed olid üks keerulisemaid sihtrühmi, kuid nende toetamiseks oli rakendusse võetud kindlad meetmed – nendega tegelesid kaks meest Ukraina kogukonnast. U1 kogemusel oli laevas lastele korraldatud mõned tegevusringid, kuid ta rõhutab, et neid oleks võinud olla rohkem, kuna oli neid lapsevanemaid, kes olid psühholoogiliselt ülekoormatud ja ei suutnud seetõttu laste heaoluga tegeleda. U2 tõi välja, et noorukina oli vajadus psühhosotsiaalsele toele eriti suur sõnades: „/.../ ikka oli vajatud, sest oli stressirikas aeg. Ja kui me tulime, kindlasti ma vajasin, siis kellegagi rääkimist, aga ma mõistsin, et mu vanemad on ka stressis nagu mina, /.../ ei, meil polnud sellist abi selles kohas”. U1 kogemusel oli laevas väga närviline õhkkond, mis tegelikult polnud hea elukeskkond eriti lastele ja noorukitele. Seega, lisaks selle, et lastele ja noorukitele suunatud tegevused aitaksid tagada laevas korda, avaldaksid need tegevused positiivset mõju laste ja nooruki psühhosotsiaalsele heaolule. U2 kogemus rõhutab muuhulgas ka noorukite psühhosotsiaalse heaolu toetamise olulisust, kuna kriisisündmus võib ülekoormata lapsevanemaid, mistõttu jäävad lapsed ja noorukid oma muredega üksi (Sotsiaalkindlustusamet, 2020). Seega, üheks teenuse arengukohaks on pöörata rohkem tähelepanu laste ja noorukite psühhosotsiaalse heaolu toetamisele, võttes selleks rakendusse kindlaid abimeetmeid. Need abimeetmeid võivad hõlmata nii huviringide läbiviimist, kui ka spetsiaalseid vestlusringe, mida

soovitas ka U1. Vestlusringid võimaldavad lastel ja noorukitel toimunud mõtestada ja teineteist toetada. Sealjuures on oluline, et nendega tegeleksid kindlad töötajad, kes on haritud ning valmis pikemalt majutusasutuses töötama, et lastel ja noorukitel kujuneks kontakt kindla ja usaldusväärse isikuga. See soovitus tuleneb lastepsühhiaatri Bruce D. Perry kriisis olevate laste abistamise töökogemusest, keda paigutati ühte elamusse elama ja seal kohapealset abi saama (Perry ja Szalavitz, 2016). Sellisel juhul oli elamus igapäevaselt kohapeal töötamas vaimse tervise spetsialistid, kes löid lastele tuttava rutiini, pakkudes abi ühed ja samad töötajad ning viies läbi kindlaid tegevusi, mis aitas lastel kriisist taastuda (Perry ja Szalavitz, 2016).

Peale eelneva töid sõjapõgenikud veel teisi arengukohti, millest saab lähtuda teenuse arendamisel. Kirjeldades psühhosotsiaalse kriisiabi töötaja rolli, märkisid nii U1 kui ka U2, et neil puudus kokkupuude sellise töötajaga majutuses. U2 sõnas: „*Ei, ma ei usu, et meil olid sellised töötajad. Ma ei mäleta, aga ma ei arva. Keegi ei rääkinud millestki sellest*”. Samas mõlemad tunnistavad, et neil oli vajadus psühhosotsiaalseks toeks. Arvestades mõlema sõjapõgeniku kogemusi, võiks teenuse edasiarendamisel kaaluda psühhosotsiaalse kriisiabi töötaja rolli selgitamist sõjapõgenikele nii, et oleks ühtne arusaam töötajast, kellelt saada abi. Selleks võib töötajatele rõhutada psühholoogilise esmaabi esimest tegevussammu, mis hõlmab ohvriga kontakti loomist ja enesetutvustamist (Psühholoogiline esmaabi: juhend otsestele abistajatele, 2020). Teiseks, on oluline rõhutada psühhosotsiaalse kriisiabi töötajatele nende initsiatiivi olulisust, sest iga ohver ei pruugi ise spetsialisti poole pöörduda ning seda eriti laste ja noorukite puhul. Seega, peaksid psühhosotsiaalse kriisiabi töötajad tegema end palju nähtavamaks sõjapõgenikele.

Küll aga, räägib U1, et kui laeva elanikul oli soov kellegagi rääkida, olid selleks olemas vabatahtlikud, kes olid laeval ringi liikumas ja valmis vestlema. U1 sõnul polnud see eriti efektiivne programm, kuna sel viisil said toetust vaid üksikud inimesed. Ta kirjeldas seda lähemalt, tuues välja ka oma soovitusena edasiarenguks: „*/.../ mingisugused psühholoogilised ringid oleksid aidanud, see oleks aidanud, inimesed oleksid hakanud rääkima, aga lihtsalt küsida korrusel, et kuidas läheb. Nad said sellisel juhul tavaliselt mingi naispensionäri, kes soovis rääkida ja vastata. See ei töötanud, ei olnud mingit efektiivset programmi. Sellega on kindlasti vaja töötada. Igaüks oli oma probleemidega üks /.../*”. Peale vestlusringide korraldamise toob U1 välja, et aeg-ajalt korraldati elanikele Eesti ja Ukraina muusika kontserte, mida oleks samuti võinud tihedamini korraldada. U1 sõnas: „*Oleks võinud tihedamini, need kes olid pidevalt laeval oleks rohkem hõivatud, see oleks hästi mõjunud psühholoogilisele atmosfäärile ja korda oleks rohkem*”. Nende vestluringide ja kontsertide järele oli eriti suur vajadus arvestades U1 mainitud närvilist õhkkonda laeval. Tema meelest oli närvilise õhkkonna taga asjaolu, et laeval elas väga palju trauma

kogemusega inimesi, kelle reaktsioone sai igäiks tunda. U1 sõnas: „*Keegi sai teada, et tal põles maja maha ning see peegeldus erinevalt. Keegi naeris ja tegi nalja, selline inimese kaitsereaktsioon. Keegi ärritus ja oligi ärritunud ja vihane. Suur hulk inimesi keerulises psühholoogilises olukorras laeval*”. Seetõttu, saab järeldada, et vestlusel põhinev toetus on mõnele sõjapõgenikule oluline ning selleks võiks majutusasutuses olla võimalused individuaalseks kui ka grupipõhiseks lähenemiseks. Mõne jaoks võib oluline olla meelelahutusel põhinev toetus, mistõttu võiks ka neid tihedamalt korraldada majutusasutuses.

Intervjuudes tuli juttu ka teistest majutuskeskuse töötajatest, kellega esinesid ka halvad kogemused. U1 tunnistas, et laevas olid sealsed vastuvõtulaua töötajad elanike probleemide suhtes distantseeruvad. Lisaks, osa laeva personalist oli vastumeelse hoiakuga sõjapõgenike suhtes. U1 arvas, et mõnel töötajal oli keeruline majutuses elavate sõjapõgenikega tegeleda, kuna nad erinesid siiski tavapärasest klientidest oma keerulise tausta tõttu. Ta kirjeldas seda järgmiselt: „*/.../ on suur vahe klientide ja küllastajate ning pagulaste vahel, kes põgenesid sõja eest. Keegi suhtus mõistusega, see sõltub isiklikust stressitasemest, aga paljud olid ärritatud. Nad näiteks rääkisid omavahel, kuidas ukrainlased käituvad. Näiteks sada inimest läks mööda ja kõik naeratasid, aga üks turtsatas ja ütles, et makaronid ei ole maitsvad. Need töötajad arutasid omavahel, et ukrainlased on tänamatud, neile ei meeldinud see toit, mis me andsime ja see oli tasuta*”. U1 kogemus rõhutab MHPSS-i rakendamise olulisust, mille kohaselt saavad ka teised töötajad kaitsta ja parandada kriisohvrite heaolu, olles teadlikud MHPSS-i juhistest (Alton, 2020). Seega, nii positiivsed kui ka negatiivsed kogemused teiste töötajatega rõhutavad nende rolli olulisust sõjapõgenikele toetuse pakkumisel. Tulevikus võiks sarnases olukorras suunata rohkem tähelepanu teiste töötajate harimisele, kes pole vaimse tervise valdkonna töötajad, kuid puutuvad kokku ohvrite abistamisega, et ennetada ohvrite seas negatiivseid kogemusi abi saamisel.

3.4 Ukraina sõjapõgenike ja psühhosotsiaalse kriisiabi töötajate kogemused informatsioonivahetuses

3.4.1 Informatsioonivahetuses esinenud tugevused

Kõikides intervjuudes tuli teemaks informatsioonivahetus ning seda erinevate vaatenurkade alt. Nimelt, sõjapõgenike intervjuudes keskendusime, mis puudutasid nende infovajaduse täitmist, ja, raskustele, mis esinesid seoses informatsiooni saamisega. Töötajate intervjuudes käsitlesime nende rolli informatsiooni jagamisel sõjapõgenikele ning nende endi vajadust vajalikku teabe leidmiseks. Intervjuudes selgus, et lühiajalises majutustes korraldati sealsetele sõjapõgenikele

infotunde, mis olid väga kasulikud ja väärtuslikud mõlema sihtrühma arvates. H2 ja L3 kirjeldasid, et infotundides käisid Eesti oluliste asutuste esindajad, näiteks töötukassa, sõjapõgenikele tutvustamas vastava asutuse toimingute läbiviimist. U1 rääkis, et tema esimesel kuul Eestis tekkis väga palju küsimusi seoses dokumentide vormistamisega ning ta sai vastuseid hotellis korraldatud infotundidest. Peale infotundide kasutati ka teisi infokanaleid, mida samuti tõid välja mõlemad sihtrühmad. Psühhosotsiaalse kriisiabi töötajad kirjeldasid, et lühiajalises majutuses jagati sõjapõgenikele teavet nii suuliselt kui ka kirjalikult infolehtede ja voldikutena. See asjaolu kattub ka U1 ja U2 kogemustega, kus U1-le jagati esimeses Eesti peatuspaigas infolehti, kus olid kirjas olulisemad telefoninumbrid, ning U2-l tuli päev pärast hotelli jõudmist politsei kohapeale teavet jagama. U2 kirjeldas seda: „*Ja järgmisel päeval politsei ohvitser tuli meie juurde, ta tuli rääkima, nagu kõikidega rääkima ja me rääkisime, kuidas hallata asju, mis on seotud ID-kaartidega ja muid tavalisi asju Eesti kohta nagu töötajad, mis aitavad töökohtadega nagu Töötukassa ja teised tavalised asjad*”. Sellest järeldub, et sõjapõgenikele on infovajaduse rahuldamine oluline ning seda eriti esimesel kuul uues riigis, kui käsil on dokumentide taotlemine ning kohanemine uue infoväljaga. Selle vältel on suureks abiks majutusasutuses infotunnid, mis on mugav viis informatsiooni saamiseks.

Lisaks rakendati ka sotsiaalmeediat kui infokanalit, kus nii U1 kui ka U2 said vastuseid oma küsimustele. O4 märkas ka enda piirkonna majutusasutustes, et sealsed sõjapõgenikud kasutasid samuti sotsiaalmeedia kanaleid nagu Viber ja Telegramm. U1 aga jälgis sotsiaalmeedias kindlaid inimesi, kes töötasid Eesti politseis ning olid valmis just Eestis elavate ukrainlaste küsimustele vastama. Ta rääkis ka inimestest, kes olid loonud Eestis elavatele ukrainlastele sotsiaalmeedias spetsiaalse infokanali. Lisaks, mainib U1 ka teiste teabekanalite kohta nagu politsei- ja piirivalveameti ja välisministeeriumi veebileheküljed. Seega, Ukraina sõjapõgenikel oli omavahel tihe infovahetus sotsiaalmeedias erinevate toimingute kohta, mida keegi oli ise läbinud, nagu tuludeklaratsiooni esitamine ja elamisloa pikendamine. Vastustest saab järeldada, et sõjapõgenikele on üheks infokanaliks sotsiaalmeedia, kus jälgitakse nii platvorme, kindlaid eestkõnelejaid kui ka jagatakse omavahel kogemusi. See on kooskõlas Randla jt (ilmumas) uuringu tulemustega, mille kohaselt Ukraina sõjapõgenikud kasutavad enamasti sotsiaalmeediat kui infokanalit, kus nad otsivad kinnitust teistelt sõjapõgenikelt teabe paikapidavuse kohta. Seega, intervjuude põhjal võib järeldada, et teenuse tugevuseks oli sõjapõgenikele infotundide läbiviimine ning sõjapõgenike ja töötajate teadlikkus erinevatest infokanalitest.

Töötajate intervjuudes kõlas läbi nende pädevus sõjapõgenike informeerimisel, mis kujutab endast teenuse tugevust. Nimelt, nii H2 kui ka O4 tõid välja, et psühhosotsiaalse kriisiabi töötajana oli

oluline rahuldada sõjapõgenike infovajadust. H2 sõnas: „*Nende jaoks kõige olulisem oli info. Mõnikord oli see isegi suurem vajadus, kui see käe hoidmine, sest see teadmatus (.) kus ma saan, mida ma saan, miks see asi nii on, kuidas ma sinna saan, see hirm võõras kohas, mis on täiesti loomulik*”. Seega, H2 sõnul oli küll sõjapõgeniku psühhosotsiaalne toetamine oluline, kuid mõnikord võis teadmatus vähendada mõjuda rahustavalt ning suurendada ka muu informatsiooni kättesaadavuse vastuvõtlikkust. Töötajate pädevust sõjapõgenike informeerimisel ilmestavad iga töötaja kirjeldused teabe jagamisel. Näiteks, O4 sõnul oli sõjapõgenike informeerimine samm-sammuline protsess, mille käigus selgitati sõjapõgenikule erinevate vajalikke toimingute, nagu näiteks külastus sotsiaalkindlustusametisse, eraldi. 2022. aasta märtsikuu lõpuks oli O4 piirkonnas valminud valla põhised infolehed, kus oli samuti kirjeldatud erinevad toimingud. Lisaks olid olemas ka infovoldikud, kus oli graafiliselt illustreeritud toimingute olulisust. O4 olukorda eristab teiste töötajate kogemusest see, et tal tekkis võimalus võtta tööle Ukraina sõjapõgenikud, kelle rolliks oli informeerida majutusasutuses elavaid sõjapõgenikke Eesti toimingute läbiviimise kohta. See toimis väga hästi, mille kohta sõnas O4: „*Siis võtsime kaks Ukraina sõjapõgenikku tööle ja siis ma tunnetasin ära seda vahe /.../ kui läks Ukraina tüdruk, kes on ise põgenik, oli ise selle kõik läbi teinud, oli leidnud töö, oli leidnud elukoha, ja siis kui tema sellest rääkima läks, see oli kolm korda efektiivsem*”. Tema kogemusest järeldeb, et ka sõjapõgenike informeerimisel leidis ressursi sõjapõgenike seast. H2 märkis, et tema majutuskeskustes oli tänu abiliste tõlketööle informatsioon kättesaadav nii vene kui ka ukraina keeles. See tähendab, et mõnel juhul oli sõjapõgenikel võimalik teabega tutvuda emakeeles, mistõttu mõistsid nad teavet paremini ja vähenes ka keelebarjäärist tingitud segadus. L3 märkis, et kuigi psühhosotsiaalse kriisiabi töötajatel ei olnud vastuseid kõikidele küsimustele, oli fookus olevikul ning ei jagatud lootusi, mille täitumisel ei saanud keegi kindel olla. Selline lähenemine on kooskõlas psühholoogilise esmaabi (Sotsiaalkindlustusamet, 2020) põhimõtetega, mille kohaselt ei ole sobiv tekitada ohvrile petlikku kindlustunnet.

Võttes arvesse, et sõjapõgenikud on kriisi kogemusega sihtrühm, siis uurisin lähemalt, millised väljakutsed esinesid töötajatel informatsiooni edastamisel. Siinkohal kõlas A1 ja H2 intervjuudes nende teadlikkus ja oskus kriisis olevate inimeste informeerimine. H2 tunnistas, et sõjapõgenikud ei olnud eriti vastuvõtlikud informatsiooni suhtes, mis on väga loomulik kriisi olukorras. A1 kogemusel ei valmistanud informeerimine suuri raskusi, kuna ka enda tavapärasel töös tegeleb ta kriisiohvrite informeerimisega. Ta kirjeldas seda järgmiselt: „*/.../ meie harilikud kliendid on ka traumaga ja me teame, et sa räägidki mitu korda, kordad üle ja ei pane pahaks, kui küsivad veel kord ja veel kord. Ja sa räägidki mitu korda, räägid hästi aeglaselt ja hästi lühikeste lausetega*”.

.../ ei koorma erilise suure informatsiooniga üle, vaid kui ta küsib, siis sa vastad lühidalt sellele küsimusele". Ka see lähenemine on kooskõlas psühholoogilise esmaabi (Sotsiaalkindlustusamet, 2020) põhimõtetega, mille kohaselt informeerimisel peavad sõnumid olema selged ning neid peaks ka mitu korda kordama. Seetõttu, tuginedes töötajate intervjuudele, saab järeldada, et töötajate pädevus sõjapõgenike informeerimisel kujutas endast ka teenuse tugevust.

3.4.2 Informatsioonivahetuses esinenud arengukohad

Mõlema sihtrühma intervjuudes kõlasid ka mitmed teenuse puudujäägid, mis on seotud parema sõjapõgenike ja psühhosotsiaalse kriisiabi töötajate informeerimisega. Üheks puuduseks oli ebapiisav informatsioon lühiajalise majutusteenuse perioodi kohta. Nimelt, kui esmalt pidi U1 kolima hotellist laeva elama, siis ta märkas, kuidas teistele sõjapõgenikele mõjus selline uudis väga raskelt. Hiljem laevas elades puudus U1-l informatsioon sealse võimaliku elamisperioodi pikkuse kohta ning see ajendas tal uue elukoha otsimist. Ta sõnas: *„Sa ei tea, kas sulle öeldakse näiteks nädala aja pärast peab välja kolima. Me ei teadnud, kuidas juhtub. Sellepärast see situatsioon tõukas sellele, et on vaja otsida oma elamispinda*". Sellest järeldub, et informatsiooni puudus lühiajalise majutusteenuse perioodi kohta võib tekitada sõjapõgenikus ebakindlust sealse elamise osas. Ka O4 tõi välja sama arengukoha. Ta märkis, et majutuskeskuses on vaja oluliselt rohkem rõhutada sõjapõgenikele, et lühiajaline majutuskeskus on ajutine elukoht ning Eestis elamiseks on vaja teha kindlaid toiminguid. Ühelt poolt võimaldab see lühiajalisel majutusel olevaid sõjapõgenikke suunata tõhusamalt iseseisvale elule ning teisalt on võimalik välja kolimisel võtta vastu uusi sõjapõgenikke, kes saavad Eestisse. Seega, teenuse arendamisel tuleb arvestada vajadusega paremaks informeerimiseks lühiajalise majutusteenuse eluperioodi kohta, et tagada sujuv üleminek majutusastusest uude elukohta.

Sihtrühmad tõid välja erinevaid arengukohti informatsiooni teemal. Uurides U1-lt tagasisidet informatsiooni kohta, märkis ta, et seda oleks võinud esitada struktureeritumalt. Nimelt, väga palju aega kulus liigsele rabelemisele, mistõttu sõnas U1: *„Informatsiooni oli väga palju ja uues riigis on keeruline aru saada .../ kui oleks olnud roadway, mingisugune kaart punktide järgi, et alguses sinna, pärast sinna*". See murekoht on ilmnunud Randla jt (ilmumas) uuringutulemustes, mis näitavad, et olenemata sõjapõgenike juurdepääsust informatsioonile, võib selle mitte mõistmine suurendada rohkem nende haavatavust.

U1 intervjuus tuli välja, et üheks raskuskohaks Ukraina sõjapõgenikele oli infovaldamine Eesti tervishoiusüsteemi kohta, kuna see erineb suuresti Ukraina omast. Nimelt, U1 kirjeldab, et paljudel sõjapõgenikel oli raskusi arsti leidmisega ning vastuvõtule registreerimisega, kuna puudus

arusaam nende toimingute läbiviimisest. U1 tunnistab, et seetõttu pole tal praeguseni Eestis perearsti. Tema sõnul tuli ette mitmeid juhtumeid, kus sõjapõgenik ei osanud midagi muud ette võtta, kui helistada kiirabile, mida tegi ka U1, kui ta haigestus koroonasse. Ta kirjeldab seda juhtumit järgmiselt: „*Meil oli ka juhus, kus ei teadnud, et on koroonas. Tegime testi, aga see oli negatiivne, tundsin end kohutavalt. Helistasime numbritele, mis meile anti, ja me ei saanud kedagi kätte ja helistasime läbi kiirabi numbri. Meil Ukrainas meditsiinasutused ja kiirabi töötab väga operatiivselt, seal toimub kõik kiiresti, aga siin kiirabis ma rääkisin 20 minutit, sest ma pidin rääkima, et ma ei saa kedagi kätte, kuhu ma olen helistanud. Ta lõpuks ühendas mind mingi kliinikumi telefoniga ja meile öeldi, et meid võetakse seal vastu. See juhtus kuidagi käsitsi režiimis, mitte operatiivselt*”. Võib oletada, et Eestis tervishoiuteenuste kättesaadavus võis olla neile keeruline mõista või puudus informatsioon. Ei saa ka välistada, et nii nagu psühholoogilise nõustamisteenuse puhul (Lind, 2022), võib olla raskusi perearsti abi saamisega, mis võib olla tingitud perearstide hõivatusest nimistu klientidega. U1 intervjuust järeldub, et peamised raskused infohaldamisel olid seotud teabe struktureerimatusega ja segadusega Eesti tervishoiuteenuste kasutamise kohta.

Psühhosotsiaalse kriisiabi töötajad tõid välja veel teisi arengukohti informatsiooni teemal, millest üks on parem kommunikatsioon juhtkonnaga. Intervjuudes selgus, et töötajatel tekkisid raskused mitte ainult sõjapõgenike informeerimisel, vaid ka vajaliku informatsiooni kättesaamisel juhtkonnalt. Nimelt, sõja esimestel päevadel, kui avati Eestis esimesed majutuskeskused, kinnitasid nii A1 kui L3, et psühhosotsiaalse kriisiabi töötajate tööülesannetes kui ka infohaldamisel valitses suur segadus. A1 kirjeldab seda kogemust järgmiselt: „*/.../ hästi suur segadus, me ei teadnud üldse mis nendega teha. Mingit instruksiooni meil ei olnud, lihtsalt lükati, et teie oskate vene keelt, olete nõus minema, meie loomulikult ütlesime jah ((naerab)) ja oligi kõik*”. L3 kogemusel oli selle segaduse taga asjaolu, et oli kehv infoliikumine, kuna juhtkonnalt ei tulnud mitme kuu jooksul ühtegi kirja. Kui lõpuks saadeti kirju, mis sisaldasid töökorralduse juhiseid, oli selleks liiga hilja, kuna töötajad olid ise töökorralduse paika seadnud. H2 kirjeldab, et talle jagati informatsiooni, kuid segadust põhjustas see, et samat teavet jagati mitmest eri kanalist ning juhtkonnale esitatud küsimused jäid pikaks ajaks vastusetta. Samas on teada, et juhtkonna ja töötajate vaheline kehv suhtlus ning selge töökirjelduse puudumine võivad olla suureks stressiallikaks töötajatele, kes tegelevad ohvrite abistamisega (Sotsiaalkindlustusamet, 2020).

Küll aga kinnitavad nii A1, H2 kui ka L3, et mõne aja möödudes kujunes töö kindlam struktuur ja olukord selgenes. O4 kogemus oli aga erinev – ta ei tundud informatsioonist puudust, vaid valitses infoleküllus sõjapõgenike lugude teemal ning õppematerjalid teenuse osutamise kohta

avastati liiga. Intervjuude põhjal võib järeldada, et infovahetus sõjapõgenike ja psühhosotsiaalse kriisiabi töötajate vahel toimus hästi, kuid juhtkonna ja psühhosotsiaalse kriisiabi töötajate vahel oli see kehvem. Tulenevalt töötajate kogemustest on üheks arengukohaks tõhusa suhtlusruumi loomine töötajate ja juhtkonna vahel kriisiolukordades.

3.5 Elu pärast lühiajalist majutusteenust

Psühhosotsiaalse kriisiabi teenuse eesmärgiks on taastada ohvri iseseisev toimetulek (Psühhosotsiaalne kriisiabi, i.aa), mistõttu lühiajalisel majutusel elamine lõpeb, kui sõjapõgenik on leidnud võimalused iseseisvaks toimetulekuks. O4 kirjeldas lühiajalise majutusteenuse kasulikkust järgmiselt: „*Siis tegelikult see andis sellise puhveraja, see andis sulle võimaluse taastuda sellest millest oli läbi elanud. See andis sulle hea siukse hea hüppelaua, et palun me oleme sul kõik ära teinud, sinu asi on nüüd, sul on kolm korda päevas söök, sul vahetatakse voodilinad ära, sul on olemas isiklik hügieen, et sina lihtsalt tee järgmised sammud, et kogu ennast paar päeva ja hakka toimetama*”. H2 märkis, et kuigi lühiajalise majutusteenuse periood oli tavaliselt kuu aega, võimaldati vajadusel seda perioodi pikendada. A1 ja H2 rääkisid, et osad sõjapõgenikud liikusid edasi teistesse Euroopa riikidesse, kus neil olid tuttavad või töövõimalused. H2 ja O4 lisavad, et mõned läksid tagasi Ukrainasse. Seega, sõjapõgenikud pidasid lühiajalises majutuses elamist kui peatuskohaks, et kaaluda läbi edasiseid plaane. Need, kes otsustasid jääda Eestisse, võtsid sealset elamist selleks, et sammhaaval luua uus iseseisev elu. H2 sõnul otsiti selleks töökoht ja uus elamine, mis võis olla eriti keeruline üksikemadele, kes pidid väikelaste kasvatamise kõrvalt käima tööl ning tasuma suuri kulutusi. Praeguseks, O4 sõnul, ei ela keegi lühiajalisel majutusel, millest võib järeldada, et Eesti lühiajalise majutusteenusel elanud Ukraina sõjapõgenikud on saanud iseseisvale elule või liikunud edasi teistesse riikidesse.

Pärast kuute kuud lühiajalisel majutusteenusel, leidis U1 üürikorterit, kus ta elab tänaseni koos ema ja isaga ning tema elukaaslane on jätkuvalt Ukrainas. U2 pere leidis endale maja pärast kolme nädalat majutusasutuses, kus nad elavad tänaseni koos. Kui uurida lähemalt, millise abi järele on praegult vajadus, tõi välja U1 Ukraina kogukonna kaasamist nii Eesti ellu kui ka nende enda kogukonna arengut Eestis. Ta sõnas: „*Praegult on oluline kaasatus. /.../. Praegult tahaks minna mingisugustele sellistele üritustele, praegult oleks see rohkem vajalik. Kohtumised, kultuurilised üritused, aga kui sa ise otsid, meil on ukrainlaste organisatsioon Eestis ja meil on olemas kinoetendused Sõpruse kinos. Meil on üritused, kes on aktiivne, see osaleb projektides*”. Samas U2 tõi välja, et tal pole vaja täiendavat tuge, kuid tal on olemas tugivõrgustik Eestis ning seda nii pere kui ka koolipsühholoogi toetusel. Mõlema sõjapõgeniku kogemused ilmestavad, et

lühiajalises majutuses osutatud psühhosotsiaalne kriisiabi aitas neil kohaneda uue sihtriigiga ning taastada toimetulek iseseisvaks eluks. Teenuse arendamisel võib arvestada, et pärast lühiajaliselt majutuselt välja kolimist võivad sõjapõgenikel tekkida vajadused, mis on suunatud kogukondade ühendamisele ja sotsiaalse võrgustiku suurendamisele.

3.6 Psühhosotsiaalse kriisiabi töötajate lisamärkused teenuse tugevuste ja arenguvõimaluste kohta

Intervjuude käigus esitati ka muid tugevusi teenuse korralduses, mis ei kattunud varasemalt arutletud teemadega. Üheks tugevuseks oli töötajate pädevus, mille kohta H2 sõnas, et eduka teenuse osutamise taga olid tema töökaaslased, kes olid hingega asja juures. A1 ja L3 märgivad, et kuna tavapärase tööga on kasvanud pingetaluvus ja teadlikkus traumakogemuste inimeste abistamisel, siis see kergendas psühhosotsiaalse kriisiabi tööd lühiajalises majutuses. L3 kirjeldab seda järgmiselt: „*See on kriis ja /.../ meie amet on selline, et tegelikult me tuleme igal hommikul tööle, meil võib laual olla suur kriis. Ja me oleme sellega nagu harjunud, see ei võta meil jalgu alt ära*”. Seega, võib järeldada, et sotsiaalhoolekande spetsialistid on väga sobiv ressurss, keda rakendada ootamatu põgenikekriisi lahendamisel, kuna neil on selleks vajalikud teadmised, oskused ja pingetaluvus.

Üheks teenuse tugevuse näitajaks on osade lühiajalises majutuses elanud sõjapõgenike usaldusväärne kliendisuhe töötajatega. L3 sõnas: “*Ja mida ma hiljem panin tähele, et kui neil oli mingi mure (.) on nüüd läbi elu olnud siis nad tegelikult tulevad vut vut vut siia politseimajja ja küsivad siin et kas see ikka on nii. /.../ nad pigem usaldavad küsida siit majast politseimajast kui lähevad kuskile ise leiutama ja kuulama küla pealt. Nagu selline usaldus tekkis nendel /.../*”. Seega, nii A1, H2 kui ka L3 on enda tavapärasest töös kokku puutunud lühiajalises majutuses elanud sõjapõgenike murede abistamisega, kes nüüdseks on saanud iseseisvale elule. Leian, et selline kontakt viitab samuti nii psühhosotsiaalse kriisiabi kui ka teiste töötajate pädevusele, kuna saavutati sõjapõgenikega nii tugev kliendisuhe, mis säilib tänaseni.

Lisaks toodi intervjuudes teiste töötajate pädevust kui tugevust. Psühhosotsiaalse kriisiabitöötaja üheks ülesandeks on teha võrgustikutööd (Psühholoogiline esmaabi: juhend otsestele abistajatele, 2020), mistõttu oli ka lühiajalises majutuses töötanud psühhosotsiaalse kriisiabi töötajatel kokkupuude teiste spetsialistidega. Näiteks, L3 mainis enda piirkonna politseid, kes oli väga sümpaatne sõjapõgenikele, ja ka majutusasutuse töötajat, kes oli väga aktiivne abi korraldamisel. Tulenevalt sellest, et nii L3 kui ka U2 tõid välja politsei toe, järeldan, et sõjapõgenikud usaldasid

politsei poolset abi, mis viitab, et politsei tegi head tööd sõjapõgenike psühhosotsiaalse heaolu toetamisel. Lisaks oli L3-l hea koostöö enda piirkonna arsti kui ka haridusasutuse töötajaga, kes olid abiks ka keeruliste juhtumite lahendamisel. Vastuste põhjal järeldan, et teiste töötajate abi mõjus väga toetavalt nii sõjapõgenikele kui ka psühhosotsiaalse kriisiabi töötajatele.

Intervjuude käigus esitati kommentaare edasiarenguks. A1 intervjuus selgus, et üheks arengukohaks on parem logistika vastuvõtu- ja majutuskeskuste vahel. Nimelt, A1 kirjeldas, et lühiajalisele majutusteenusele suundumiseks, tuli esmalt pöörduda vastuvõtupunkti, kus kaardistati sõjapõgeniku andmeid. Küll aga, selline korraldus ei ole eriti sobiv sõjapõgenikule, kes oli niigi väsinud pikast teekonnast ja pidi vastuvõtukeskusest veel edasi liikuma.

Üheks oluliseks määrajaks töötajate pädevusel on vene keele oskus. Nimelt, A1 sõnul on üheks arengukohaks see, et majutuskeskuses töötajad valdaksid rohkem vene keelt. Kuigi A1-l oli suur töötajaskond, oli tema üks vähestest, kes suutis vabalt suhelda vene keeles. Seetõttu suurenes A1 töökoormus, kuna ühelt poolt soovis juhtkond teda vahetusi tegema ning teisalt pidi ta kohapeal aitama töökaaslast, kes jäid hätta venekeelse suhtlemisega. Ta räägib lähemalt ühest juhtumist: „*See administraator ütles, et sina mine magama, et kui midagi on, siis ma äratan su ülesse ja, siis niimoodi oligi, et sain just tuppä minna, lähen magama ja helistab, et kuule ta räägib midagi ja ma ei saa üldse millestki aru ja siis ma läksin alla noh lahendasin probleemi ära /.../*”. Sarnast probleemi koges ka O4 tunnistades, et enda regiooni vabatahtlike valimisel sai määravaks teguriks vabatahtliku vene keele oskuse olemasolu. L3 märkis, et need töötajad, kellel oli väga hea vene keele oskus, oli ka lähedasem kliendisuhe sõjapõgenikuga, mis kattub ka Oru (2022) tähelepanekuga. Seetõttu järeldan, et sõjapõgenike abistamisel oli oluline nii töötajatel kui ka vabatahtlikel vene keele oskus.

H2 sõnul on arengusuundi rohkem suunatud riiklikule tasandile kui majutusasutuse tasandile. Nimelt, tema arvates oleks suurem kohalike omavalitsuste kaasamine olnud kasulik, kuna see vähendaks arusaamatusi, piirkonna ülekoormust ning lihtsustanud üldist töökorraldust. Nii H2 kui ka L3 kogemusel mõjutas kehv koostöö kohalike omavalitsustega töötamist majutusasutustes, kuna polnud kokku lepitud ülesannete jaotuse kohta. Seega, H2 soovitas, et hangete välja kuulutamisel tuleks arvestada vastava piirkonna iseärasustega ning kaasata kohalik omavalitsus, määrates neile kindlad ülesanded.

Kõikides psühhosotsiaalse kriisiabi töötajate intervjuudes tuli teemaks ka tööalane toetamine. Selles osas valitses kõikidel psühhosotsiaalse kriisiabi töötajatel sarnane kogemus – nendele korraldati spervisioone. Supervisioonide korraldamine on asjalik viis töötajate toetamiseks, kuna

see võimaldab töökogemust mõtestada (Sotsiaalkindlustusamet, 2020). O4 sõnul oli terve Eesti peale olemas kaks superviisorit, kes olid neljal päeval nädalas kättesaadavad. Tema kogemusel tekkis supervisiooni võimalus alles paar kuud hiljem ning seda võimalust kasutasid töökaaslased eriti nendel juhtudel, kui majutuskeskuses esinesid konflikte. A1 toob välja, et peale supervisiooni võimaluse toetati ka rahaliselt tasudes töötunnid lühiajalises majutuses töötades. Peale rahalise toetuse oli võimalus võtta ka vaba päev enda tavapärasest tööst, kuid reaalsuses polnud see hea variant. A1 kirjeldab seda järgmiselt: „*Meile öeldi et võite vaba päeva võtta, aga mis tähendab vaba päev? See tähendab et sinu töö seisab ja kui sa tuled, et siis teed selle töö justkui topelt ((naerab)) ikkagi ära. Et vaba päev ei kompenseeri seda /.../*”. Peale töökogemuse mõtestamise on ka puhkamine oluline enesehoiuvõime kriisitöötajatel (Sotsiaalkindlustusamet, 2020). A1, H2 kui ka L3 tegid psühhosotsiaalse kriisiabi tööd enda tavapärase töö kõrvalt, mis tähendas, et pärast tööpäeva suunduti lühiajalisse majutuskeskusesse, kus töö võis jätkuda öösel. A1 tunnistab, et sellise intensiivse töötempo tõttu esines palju läbipõlemist, sealjuures nii temal kui ka tema piirkonna koordinaatoril. Selline tööritm ei kestnud väga kaua - H2 sõnul võeti juba teise kuu lõpus juurde töötajaid, sest nähti, et tavapärase töö kõrvalt töötamine on väga väsitav. Need kogemused tõestavad kui oluline on töötajate enesehoiuks puhkus (Psühholoogiline esmaabi: juhend otsestele abistajatele, 2020). Toetust saadi ka töökaaslastelt, mida kõlas kõikide töötajate vastustest. A1 kirjeldab töökaaslaste omavahelist toetamist järgmiselt: „*Eks me üksteisega rääkisime noh nii öelda omavahel lasime aural käia*”. Ka töökaaslastega rääkimine on üks soovitus töötajate hoidmiseks tööst tekkinud stressi puhul (Sotsiaalkindlustusamet, 2020). Peale selle toob nii A1 kui ka H2 välja, et suureks toetuseks oli töötajatele ka hea informatsiooni kättesaadavus. H2 kirjeldab seda järgmiselt: „*Minu jaoks oli kõige suurem toetamine see oli see kui sain selle vajaliku info jälle kätte ja mingi jupp tööst sai ära tehtud. Et siis oli kohe kergem*”. L3 toob välja, et isiklik tugivõrgustik oli sel ajal suureks toeks. Lisaks mainivad H2 ja L3, et hea pingetaluvus oli samuti oluline tegur enesehoiuks. Nende vastuste põhjal järeldan, et töötajate tööalane toetamine oli küll esindatud, kuid ka seal on arengukohti tulevikuks. Nimelt, kui kaasata tavapärase töö kõrvalt töötajaid, on oluline tagada paremad puhkamisvõimalused, mis ennetaksid läbipõlemisi ning hoiaksid töötajate võimekust.

Käsitatud põgenikekriisi kogemus on esile toonud psühhosotsiaalse kriisiabi teenuse arenguvõimalused, mis on äärmiselt väärtuslikud teadmised teenuse edaspidiseks korraldamiseks kui ka töötajate enesearenguks. Coulshed ja Orme (2006) on rõhutanud, et tegelikult võibki kriisil olla ka positiivne mõju enesearenguks. L3 sõnas: „*/.../ ma olen hästi tänulik selle perioodi eest /.../ et mul oli võimalus hiljem tegeleda nende inimestega, et mul oli võimalus näha nende rõõme*”

ja mul oli võimalus näha nende kurbust ja nahaalsust. Et ma arvan, et see on hästi palju minu maailmapilti laiendanud. /.../ teatud asju võib-olla mõistan jälle elus rohkem, kuigi tegelikult hästi suur õppetund meile endale ka". Nii L3 kui ka O4 usuvad, et läbielatud kogemus andis hea õppetunni, tänu millele tullaakse tulevikus paremini toime teiste kriiside ületamisega. Seega, võib järeldada, et ka Ukraina sõjapõgenike kriisi puhul täheldati kriisi positiivset mõju, milleks oli nii süsteemi kui ka töötajate endi eneseareng.

KOKKUVÕTE

Bakalaureusetöö eesmärk on mõista lühiajalises majutuses elanud Ukraina sõjapõgenikele osutatud esmaste toetavate teenuste (lühiajaline majutusteenus, psühhosotsiaalne kriisiabi) tugevusi ja arengukohti põgenike ning lühiajalises majutuses töötanud psühhosotsiaalse kriisiabi töötajate arvates. On teada, et sõja tõttu saavad kannatada sõjapõgenike vaimne tervis (Council of Europe, i.a; Chaaya jt, 2022), isiklikud suhted (Council of Europe, i.a) ning rahaline toimetulek (European Union Agency for Fundamental Rights, 2023). Paljud sõjapõgenikud pagevad sõjast teistesse riikidesse abi saama, mille osutamisel võivad kriisi reageerijatel esineda raskusi. Selleks, et teada saada, kuidas toimis lühiajalises majutuses viibinud sõjapõgenike toetavate teenuste osutamine, on kasulik uurida kogemusi nii teenuse saajatelt ehk lühiajalises majutuses elanud sõjapõgenikelt kui ka teenuse pakkujatel ehk lühiajalise majutuse psühhosotsiaalse kriisiabi töötajatelt. Selleks viisin läbi poolstruktureeritud intervjuud individuaalselt nelja töötaja ja kahe sõjapõgenikuga. Intervjuude analüüsimiseks rakendasin kvalitatiivset sisuanalüüsi ehk kodeerisin transkribeeritud teksti, mille põhjal koostasid koodipuud. Uurimuses osalejate sõnul võimaldas lühiajalises majutuses osutatud abistavat teenused toetada sõjapõgenikel taastumist, kohanemist ja suundumist iseseisvale toimetulekule. Lisaks järeldus, et psühhosotsiaalse kriisiabi töötajad hindasid lühiajalise majutuse elamistingimusi heaks, mis kattus ka mõlema sõjapõgeniku hotellis elamise kogemustega. Lühiajalise majutusteenuse tugevusteks olid sõjapõgenike baasvajaduste rahuldamine, ligipääsu tagamine keskusesse, teistele tugiteenustele ning ajaveetmisviisidele ümbruskonnas. Arengukohana tõusis esile majutusasutuste ülesehituse sobitumine sihtrühma eripärasustega. Psühhosotsiaalse heaolu toetamisel oli tugevusteks nii psühhosotsiaalse kriisiabi kui ka teiste töötajate pädevus. Leiti, et arengukohtadeks on sõjapõgenikele psühhosotsiaalse kriisiabi töötaja rolli parem selgitamine ning suurem keskendumine laste ja noorukite psühhosotsiaalse heaolu toetamisele. Informatsioonivahetuse tugevuseks oli sõjapõgenikele informatsiooni tagamine, rakendades selleks mitmeid infokanaleid. Leiti, et arengukohtadeks on parem teavitamine lühiajalise majutusteenuse eluperioodi kohta ning parema suhtluruumi loomine psühhosotsiaalse kriisiabitöötajate ja juhtkonna vahel. Täiendavalt tõid psühhosotsiaalse kriisiabi töötajad välja teenuse tugevusteks töötajate hea vene keele oskuse, psühhosotsiaalse kriisiabi töötajate hea pingetaluvuse ja usaldusväärsete kliendisuhete loomise. Arengukohtadeks tõid nad välja parema kohaliku omavalituse kaasamise, läbimõelduma süsteemi loomise vabatahtlike kaasamiseks ning psühhosotsiaalse kriisiabi töötajate enesehoiu tagamise.

SUMMARY

The bachelor's thesis aimed to understand the strengths and development areas of the primary support services (short-term accommodation, psychosocial crisis support) provided to Ukrainian war refugees who lived in short-term accommodation according to Ukrainian war refugees who lived in short-term accommodation and psychosocial crisis support workers who worked in short-term accommodation in Estonia. It is known that due to war, suffer war refugee's mental health (Council of Europe, i.a; Chaaya et al., 2022), personal relationships (Council of Europe, i.a), and financial livelihood (European Union Agency for Fundamental Rights, 2023). Many war refugees flee the war to other countries to receive aid, which may present difficulties in crisis response. In order to find out how the provision of primary support services for war refugees who stayed in short-term accommodation worked, it is useful to study the experiences of service recipients, i.e. war refugees, and service providers, i.e. psychosocial crisis support workers. For this purpose, I conducted semi-structured individual interviews with four employees and two war refugees. To analyze the interviews, I applied qualitative content analysis, that is, I coded the transcribed text, based on which I created code trees. According to the research participants, the primary support services that were provided in the short-term accommodation enabled war refugees to support their recovery, adaption and build self-sufficiency. In addition, the conclusion that the psychosocial crisis support workers evaluated the living conditions of the short-term accommodation as good, which also coincided with the experiences of both war refugees living in a hotel. The strengths of the short-term accommodation service were meeting the basic needs of war refugees, ensuring access to the center, other support services, and ways of spending free time in the surrounding area. The adaptation of the structure of accommodation facilities to the peculiarities of the target group stood out as a place for development. In supporting psychosocial well-being, a strength was the competence of both psychosocial crisis support workers and other workers. It was found that areas for development are better explanation of the role of a psychosocial crisis support worker for war refugees and a greater focus on supporting the psychosocial well-being of children and adolescents. The strength of the information exchange was providing information to the war refugees, using several information channels. It was found that the areas for development are better information about the duration of the short-term accommodation service and creating a better space for communication between the psychosocial crisis support workers and the

administration. In addition, psychosocial crisis support workers highlighted as strengths of the service workers good Russian language skills, psychosocial crisis support workers good stress tolerance, and the creation of reliable customer relations. They added the areas of development are better involvement of local self-government, creation of a more thoughtful system for the involvement of volunteers, and ensuring self-care for psychosocial crisis support workers.

KASUTATUD ALLIKAD

- Ahmad, N. S. (2019). Crisis intervention: Issues and challenges. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research (ASSEHR), Atlantis Press*, 304(4), 452-455.
- Alton, H. (2020). Psühhosotsiaalne kriisiabi eriolukorras. *Sotsiaaltöö*, 2020(2). 19-24. <https://www.tai.ee/et/valjaanded/sotsiaalto-2020>
- Anniste, K. ja Espenberg, K. (2022). *Ukraina sõjapõgenikud Eestis. Teemapaber nr 1: Sissejuhatus. Metoodika. Sõjapõgenike profiil. Küsitlusuuring.* Poliitikauuringute Keskus Praxis, Tartu Ülikooli Sotsiaalteaduslike rakendusauuringute keskus (RAKE).
- Barker, R., L. (1999). *The social work dictionary.* Washington, DC: NASW Press.
- Bogic, M., Njoku, A. ja Priebe, S. (2015). Long-term mental health of war-refugees: a systematic literature review. *BMC International Health and Human. Rights*, 15(1), 1-41. doi: 10.1186/s12914-015-0064-9
- Council of Europe (i.a.). Sõda ja terrorism. Noorte inimõigushariduse käsiraamat. Kasutatud 08.11.2023. <https://www.coe.int/et/web/compass/war-and-terrorism>
- Chaaya, C., Thambi, V. D., Sabuncu, Ö., Abedi, R., Osman, A. O. A., Uwishema, O. ja Onyeaka, H. (2022). Ukraine - Russia crisis and its impacts on the mental health of Ukrainian young people during the COVID-19 pandemic. *Annals of Medicine and Surgery*, 2022(79). 1-4. doi: <https://doi.org/10.1016/j.amsu.2022.104033>
- Coulshed, V., ja Orme, J. (2006). *Social work practice: An Introduction. Practical social work.* New York: Palgrave Macmillan
- Dominelli, L. (2013). Invited Article Environmental justice at the heart of social work practice: Greening the profession. *INTERNATIONAL JOURNAL OF SOCIAL WELFARE*, 2013(22). 431–439. DOI: 10.1111/ijsw.12024
- Döring, I. (2019). Refugees wel(l)come: The impact of social support on refugees' well-being. *The Inquisitive Mind*, 2019(1). <https://www.in-mind.org/article/refugees-wellcom>

- Eesti Rahvusringhääling. (i.a). Zelenski: üheksa miljonit ukrainlast on endiselt ilma elektrita. Kivil, K (toim), Aksiim, A (toim). Kasutatud 20.11.2023, <https://www.err.ee/1608831595/zelenski-uehksa-miljonit-ukrainlast-on-endiselt-ilma-elektrita>
- Enamik vaimset tervist mõjutavaid tegureid asuvad väljaspool tervishoiusüsteemi. (i.a). Sotsiaalministeerium. <https://sm.ee/enamik-vaimset-tervist-mojutavaid-tegureid-asuvad-valjaspool-tervishoiususteemi>
- Ermus, A. ja Murumets, J. (2020). KRIIS, OHT JA RISK. *Sõjateadlane (Estonian Journal of Military Studies)* 2020(15). 87-112. https://www.kvak.ee/files/2021/09/Aarne-Ermus-Jaan-Murumets_KRIIS-OHT-JA-RISK.pdf
- European Union Agency for Fundamental Rights. (2023). FLEEING UKRAINE. DISPLACED PEOPLE'S EXPERIENCES IN THE EU. UKRAINIAN SURVEY 2022. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Kasutatud 10.11.2023. https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2023-ukraine-survey_en.pdf
- Flannery, R. B. ja Everly, G. S. (2000). Crisis intervention: A review. *International Journal of emergency mental health*, 2(2), 119-126. <https://newperspectivesinc.com/wp-content/uploads/2016/07/Crisis-Intervention-A-Review.pdf>
- Fleeing Ukraine: Your rights in the EU. (i.a). European Commission. https://eu-solidarity-ukraine.ec.europa.eu/information-people-fleeing-war-ukraine/fleeing-ukraine-your-rights-eu_en
- Harris, J. ja White, V. (2013). *A Dictionary of Social Work and Social Care*. Oxford University Press
- Inter-Agency Standing Committee (IASC). (2007). *IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings*. Geneva: IASC.

- Kalmus, V., Linno, M. ja Masso, A. (2015) *Kvalitatiivne sisuanalüüs*.
Sotsiaalseanalüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas. Tartu Ülikool. Kasutatud
04.01.2024, <http://samm.ut.ee/kvalitatiivne-sisuanalyys>
- Lagerspetz, M. (2021). *Ühiskonna uurimise meetodid. Sissejuhatus ja väljajuhatus*.
Tallinn: TLÜ Kirjastu
- Laherand, M, L. (2008). *Kvalitatiivne uurimisviis*. Tallinn: Infotrükk.
- Lai, A. (i.a). Anniki Lai: Psühhosotsiaalne heaolu on meie kõigi asi. (i.a).
Sotsiaalministeerium. <https://www.sm.ee/anniki-lai-psuhhosotsiaalne-heaolu-meie-koigi-asi>
- Lee, A. (2022). *Ukraine: war has an impact on people's health beyond bullets and bombs*. The Conversation. Kasutatud 18.11.2023.,
<https://theconversation.com/ukraine-war-has-an-impact-on-peoples-health-beyond-bullets-and-bombs-178062>
- Lepik, K., Harro-Loit, H., Kello, K., Linno, M., Selg, M., Strömpl, J. (2014). Intervjuu.
Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas. Tartu Ülikool. Kasutatud
03.01.2024, <https://samm.ut.ee/intervjuu>
- Lind, R. (2022). Sotsiaaltöötajatel on sõjapõgenike abistamisel käed-jalad tööd täis.
Sotsiaaltöö, 2022(2). 49-55. https://www.tai.ee/sites/default/files/2022-05/Sotsiaalto_2_2022_veebi.pdf
- Lühiajalisel majutusel on 111 Ukraina sõjapõgenikku. (2023). Sotsiaalkindlustusamet.
<https://sotsiaalkindlustusamet.ee/uudised/luhiajalisel-majutusel-111-ukraina-sojapogenikku>
- Lühiajaline majutus Ukraina sõjapõgenikele. (2023). Sotsiaalkindlustusamet.
<https://sotsiaalkindlustusamet.ee/abivajav-laps-ja-taiskasvanu/abi-rahvusvahelise-kaitse-taotlejatele/luhiajaline-majutus-ukraina>
- MacDonald, D. K. (2016). *Crisis Theory and Types of Crisis*. Kasutatud 27.11.2023.,
<https://dustinkmacdonald.com/crisis-theory-types-crisis/>

Majutuskeskustes on valmis Ukraina sõjapõgenikele tuge pakkuma 70 hingehoidjat.

(2022). Sotsiaalministeerium. <https://www.sm.ee/uudised/majutuskeskustes-valmis-ukraina-sojapogenikele-tuge-pakkuma-70-hingehoidjat>

Nero, K., Orru, K., Nævestad, T. O., Olson, A., Schobert, M., Windsheimer, P., Keränen, J., Jukarainen, P. ja Kajganovic, J. (2023). Care organisations role as intermediaries between the authorities and the marginalised in crisis management. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 2023(86). <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2022.103516>

Ohvriabi seadus. (2020). *Riigi Teataja I*. Kasutatud 16.05.2024,

<https://www.riigiteataja.ee/akt/106052020022>

Org, A. (2023). Kas Ukraina sõjapõgenikud on Eestis kogukond? *Sotsiaaltöö*, 2023(1).

29-33. <https://www.tai.ee/et/valjaanded/sotsiaalto-12023>

Perry, B. D., ja Szalavitz, M. (2016). *Poiss, keda kasvatati nagu koera. Lood lastepsühhiaatri märkmikust*. Tallinn: MTÜ Igale Lapsele Pere.

Psühhosotsiaalne kriisiabi. (i.aa). Palunabi.ee. Kasutatud 15.04.2024,

<https://www.palunabi.ee/et/psuhhosotsiaalne-kriisiabi>

Psühhosotsiaalne kriisiabi. (i.ab). Sotsiaalkindlustusamet.

<https://sotsiaalkindlustusamet.ee/abivajav-laps-ja-taiskasvanu/vaimne-tervis-kriisis/psuhhosotsiaalne-kriisiabi>

Politsei- ja Piirivalveamet. (i.a). Ajutise ja rahvusvahelise kaitse taotlejate arv.

Kasutatud 01.12.2023, <https://www.politsei.ee/et/ajutise-ja-rahvusvahelise-kaitse-taotlejate-arv>

Psühholoogiline esmaabi: juhend otsestele abistajatele. (2020). Sotsiaalkindlustusamet.

<https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/44615/9789949743643-est.pdf>

Randla, K., Joao-Hussar, I, Orru, K., Hansson. S. (ilmumas) Communication-Related Vulnerability of War Refugees: The Case of Ukrainians Escaping Russia's Invasion. *Journal of Immigrant & Refugee Studies*

- Riad, A., Drobov, A., Krobot, M., Antalová, N., Alkasaby, M. A., Peřina, A. ja Kořčík, M. (2022). Mental health burden of the Russian–Ukrainian war 2022 (RUW-22): anxiety and depression levels among young adults in central Europe. *International journal of environmental research and public health*, 19(14). 1-14. <https://doi.org/10.3390/ijerph19148418>
- Rosenthal, U., Boin, A., & Comfort, L. K. (2001). *Managing crises: Threats, dilemmas, opportunities*. Charles C Thomas Publisher.
- Roysircar, G., Podkova, M., ja Pignatiello, V. (2013). Crisis intervention, social class, and counseling: Macrolevel disaster effects. *The Oxford handbook of social class in counseling* (lk 144-163). doi: 10.1093/oxfordhb/9780195398250.013.0009
- Schonfeld, D. J., Demaria, T. (2015). Disaster Preparedness Advisory Council and Committee on Psychosocial Aspects of Child and Family Health. Providing psychosocial support to children and families in the aftermath of disasters and crises. *Pediatrics*, 136(136), <https://doi.org/10.1542/peds.2015-2861>
- Siseministeerium. (i.a). Ukraina sõjapõgenike statistika. <https://www.siseministeerium.ee/statistika-ukraina-sojapogenike-kohta>
- Sotsiaalministeeriumi infoleht KOVidele: sõjapõgenike vastuvõtmine. (2022). Sotsiaalministeerium. <https://www.sm.ee/uudised/sotsiaalministeeriumi-infoleht-kovidele-sojapogenike-vastuvotmine>
- Zaliska, O., Oleshchuk, O., Forman, R., ja Mossialos, E. (2022). Health impacts of the Russian invasion in Ukraine: need for global health action. *The Lancet*, 399(10334), 1450-1452. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(22\)00615-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(22)00615-8)
- Torre, C. (2019). Psychosocial support (PSS) in war-affected countries: a literature review.
- Ukraina sõjapõgenike lühiajaliseks majutamiseks kuulutatakse välja uus hange. (2022). Sotsiaalkindlustusamet. <https://sotsiaalkindlustusamet.ee/uudised/ukraina-sojapogenike-luhiajaliseks-majutamiseks-kuulutatakse-valja-uus-hange>

UNHCR. (i.a). Ukraine situation.

<https://reporting.unhcr.org/operational/situations/ukraine-situation>

Vabariigi Valitsus. (2022). Peaminister Kallas Ukraina suursaadikule: Eesti toetus Ukrainale on vankumatu. <https://www.valitsus.ee/uudised/peaminister-kallas-ukraina-suursaadikule-eesti-toetus-ukrainale-vankumatu>

Vaimse tervise ja psühhosotsiaalne tugi kriisides. (i.a). Sotsiaalministeerium. <https://www.sm.ee/vaimse-tervise-ja-psuhhosotsiaalne-tugi-kriisides>

Valdav osa Ukraina sõjapõgenikest on praeguseks Eestis ravikindlustatud. (2023). Sotsiaalministeerium. <https://www.sm.ee/uudised/valdav-osa-ukraina-sojapogenikest-praeguseks-eestis-ravikindlustatud>

Välismaalasele rahvusvahelise kaitse andmise seadus. (2023). *Riigi Teataja I*. Kasutatud 16.05.2024, <https://www.riigiteataja.ee/akt/106072023118?leiaKehtiv>

Välisministeerium. (2022). Välisministeerium on andnud Ukrainale humanitaarabiks üle miljoni euro. <https://www.vm.ee/uudised/valisministeerium-andnud-ukrainale-humanitaarabiks-ule-miljoni-euro>

LISAD

Lisa 1. Individuaalintervjuukava lühiajalises majutuses elanud Ukraina sõjapõgenikule.

I teema: taustainfo

1. Kellega koos Sa elad Eestis?
2. Millal Sa tulid Eestisse? Kaua sa oled Eestis olnud?
3. Mida arvate elust Eestis?

II teema: lühiajalisel majutusel elamine

4. Mis ajast Sa elasid lühiajalises majutuses?
5. Kui kaua Sa elasid lühiajalises majutuses?
6. Räägi oma kogemusest, kuidas seal oli elada?
 - Mis seal oli hästi? *(Näiteks: abi oli ühes kohas, töötajad olid kättesaadavad, elanike/töötajatega hea läbisaamine, korraldati infotunde, korraldati lastele tegevusi, eluks vajalikud tarbeesemed (hügieenivahendid, laste mänguasjad jms) olid olemas, majutuskohas oli korrastatud, keskusest oli eemal/kaugel, ohutus, kogukonnatunne)*
 - Mis seal oleks saanud olla parem? *(Näiteks: privaatsuse puudus, müra, õppimisruumi puudus, ohutunne majutuskohas ja/või naabruskonnas, ühisruumide kasutamine, ei saanud teiste elanikega/töötajatega läbi, majutuskohas oli korrastamata, keskusest oli eemal/lähedal)*
7. Kuidas Sa tundsid majutuskohas?

III teema: psühhosotsiaalne tugi

8. Räägi oma kogemusest majutuskohas psühholoogilise toe saamise kohta.
9. Kes Sind ja Sinu peret majutuskohas aitas?
10. Kuidas ta Sind aitas?
11. Kuidas Sa seda saadud abi hindad?

12. Kas see abi oli selline, mida vajasid?
13. Millist abi oleksid veel tahtnud enda psühholoogilise ja hingelise elu hoidmiseks?
(Näiteks: rohkem kogukonnale suunatud üritusi; kuuluda tugigruppi; võimalus sportida; sotsiaalse tugivõrgustiku loomine; võimalus hobidega tegeleda; võimalus minna psühhiaatri vastuvõtule; võimalus vestelda hingehoidjaga; võimalus saada psühholoogilist nõustamist)
14. Kuidas Sa hindad laste toetamist?

IV teema: informatsioon

15. Kust Sa said informatsiooni enda õiguste, pakutavate tugiteenuste ja muu igapäevaeluliste valdkondade (dokumendihaldus, riigisisene transport, tööturg, arstiabi, haridusteenused jms) kohta?
16. Millise informatsiooni kättesaadavusega olid rahul?
17. Millist informatsiooni oli raske saada?
18. Kui tihti tundsid informatsiooni üleküllust?
19. Kui tihti tundsid informatsiooni puudust?
20. Millistes infokanalitest Sa otsisid informatsiooni? *(Näiteks: töötaja, sotsiaalmeedia, televisioonis uudised, brošüürid jms)*

V teema: kohanemine

21. Kuidas oli lühiajaliselt majutuselt kolimine uude elukohta?
22. Kuidas hindate praegult enda füüsilist tervist?
23. Kuidas hindate praegult enda vaimset tervist?
24. Millist abi on praegult vaja?
25. Kes Sind praegult aitab Eestis?

Lisa 2. Individuaalintervjuukava lühiajalises majutuses töötanud psühhosotsiaalse kriisiabi töötajale.

I teema: sissejuhatus

1. Mõttele tagasi ajale, kui töötasid lühiajalises majutuses psühhosotsiaalse kriisiabi töötajana. Räägi lähemalt, milliste tööülesannete ja -tegevustega Sa seal kokkupuutusid?
2. Millises Eesti piirkonnas Sa käisid lühiajalises majutuses psühhosotsiaalse kriisiabi tööd tegemas?
3. Kui tihti Sa käisid lühiajalises majutuses psühhosotsiaalse kriisiabi tööd tegemas?

II teema: lühiajaline majutus

4. Mis Sa arvad, kuidas Ukraina sõjapõgenikel oli elada lühiajalises majutuses?
 - Mis seal oli hästi?
 - Mis seal oleks saanud olla parem?
5. Tegu oli ajutise elukohaga - mis sai sõjapõgenikest edasi?
 - Kuhu nad läksid elama?
 - Mis sellega kaasnes?
6. Kui praegu peaks korraldama sellist abi, siis mis oleksid peamised asjad, millele tähelepanu pööraksid?
7. Millist tagasisidet said Sa sõjapõgenikelt lühiajalises majutuses elamise kohta?

III teema: sõjapõgenike psühhosotsiaalne toetamine

8. Tuginedes Sinu kogemusele, kui palju tuli ette psühholoogilise esmaabi osutamist lühiajalises majutuses sõjapõgenikele?
9. Mis teemadel te rääkisite?
10. Mis oli hästi korraldatud Ukraina sõjapõgenike psühhosotsiaalse heaolu toetamiseks lühiajalises majutuses?
11. Millest oli veel puudus sõjapõgenike psühhosotsiaalse heaolu toetamiseks lühiajalises majutuses?

12. Kuidas toetati sõjapõgenikest laste, eakate, tervisehädas inimesi jt riskirühma kuuluvate inimeste psühhosotsiaalset heaolu?
13. Kuidas toimus psühhosotsiaalse kriisiabi töötajate tööalane toetamine?
14. Millist tagasisidet said sõjapõgenikelt psühhosotsiaalse toetamise kohta?

IV teema: informatsioon

15. Mis Sa arvad, kust leidsid sõjapõgenikud informatsiooni Eestis pakutava psühhosotsiaalse kriisiabi kohta?
16. On teada, et trauma kogemine koormab inimese psüühikat ning seetõttu on informatsiooni töötlemine ka raskendatud. Tuginedes Sinu kogemusele, milliseid raskusi märkasid, et sõjapõgenikel oli info vastuvõtmisel raskusi?
17. Mis raskusi Sul esines seoses olukordadega, kus jagasid sõjapõgenikele informatsiooni abivõimaluste, teenuste jms kohta?
18. Mis oli hästi korraldatud selleks, et töötajaid saaksid edukalt jagada informatsiooni sõjapõgenikele?
19. Millist tagasisidet said Sa sõjapõgenikelt informatsiooni kättesaadavuse kohta?

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Johanna Kai Kaasik,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose „Lühiajalises majutuses elanud Ukraina sõjapõgenikele pakutud psühhosotsiaalse kriisiabi teenus: töötajate ja sõjapõgenike kogemusel“,

mille juhendaja on Merle Linno,

reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.

2. Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 4.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.

3. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.

4. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

Johanna Kai Kaasik

27.05.2024