

Sisekaitseakadeemia  
Sisejulgeoleku instituut

Eveli Tõnsau

**VABATAHTLIKE KAASAMINE KRIISIOLUKORDADE  
LAHENDAMISSE HÄIREKESKUSE NÄITEL**

Magistritöö

Juhendaja: Raul Savimaa, PhD

Kaasjuhendaja: Janek Murakas, MA

Tallinn 2024

# ANNOTATSIOON

Kolledž/instituut: Sisejulgeoleku instituut	Kaitsmise kuu ja aasta: juuni 2024
Töö pealkiri eesti keeles: Vabatahtlike kaasamine kriisilukordade lahendamisse Häirekeskuse näitel	
Töö pealkiri võõrkeeles: Involving Volunteers in Crisis Management: A Case Study of the Emergency Response Center	
Lühikokkuvõte: Magistritöö on kirjutatud eesti keeles, võõrkeelne kokkuvõte inglise keeles. Töö maht on 86 lk, töö sisaldab viit joonist, üheksat tabelit ja ühte lisa. Magistritöö koostamisel on kasutatud 113 erinevat peamiselt eesti- ja inglisekeelset allikat, üks allikatest on norrakeelne.	
<p>Magistritöö tegeleb uurimisprobleemiga, kuidas parandada Häirekeskuse vabatahtlike kaasamise süsteemi, lähtudes vabatahtlike endi hinnangust. Eesmärgiks on välja selgitada võimalused vabatahtlike paremaks kaasamiseks Häirekeskuse tegevusse.</p> <p>Uuringu läbiviimiseks kasutati kvantitatiivset empiirilist uuringut, mille uurimisstrateegiaks oli ülevaateuurimus. Andmekogumise meetodina kasutati poolstruktureeritud ankeetküsitlust ning andmeanalüüsiks kirjeldavat statistikat ja astakorrelatsioonanalüüsi, valimiks oli kõikne valim. Töö teoreetiline osa käsitleb kriisideks valmisolekut ja kriisijuhtimise protsesse, vabatahtlike kaasamist, nende rahulolu ja koostööd ning nõustamist infotelefonil ning konkreetsemalt vabatahtlikke Häirekeskuse tegevuses.</p> <p>Uuringu tulemustele ja teoreetilisele käsitlusele tuginedes selgus, et vabatahtlikel on kriisides oluline roll ning nende aktiivse panustamise säilitamiseks on vaja panustada nende rahulolusse ning motiveerimisse. Välja on toodud erinevad probleemid, mida vabatahtlikud Häirekeskuse tegevuses näevad ning võimalused vabatahtlike kaasatuse parendamiseks. Lisaks vabatahtlike motivatsiooni mõjutavad tegurid, mille arvesse võtmine aitab samuti koostöö parandamisele kaasa.</p> <p>Uuringu tulemuste põhjal tehti seitse ettepanekut Häirekeskusele vabatahtlike kaasamise parendamiseks.</p>	
Lisad:	
Võtmesõnad: vabatahtlikud, kriiside lahendamine, motivatsioonitegurid, Häirekeskus	
Võõrkeelsed võtmesõnad: volunteers, crisis management, motivation, Estonian Emergency Response Centre	
Säilitamise koht:	
Töö autor: Eveli Tõnsau	
Olen koostanud lõputöö iseseisvalt. Kõik lõputöö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, seisukohad, kirjalistest allikatest ja mujal allikates saadud info on nõuetekohaselt viidatud. Olen nõus oma lõputöö avaldamisega elektroonilises keskkonnas.	
Allkiri:	Kommentaar (soovi korral)
Vastab lõputöö nõuetele	
Juhendaja: Raul Savimaa	Allkiri:
Kaasjuhendaja: Janek Murakas	Allkiri:
Kaitsmisele lubatud	
Kolledži direktor/instituudi juhataja:	Allkiri:

## **SISUKORD**

ANNOTATSIOON.....	2
SISSEJUHATUS .....	4
1. TEOREETILISED LÄHTEKOHAD.....	7
1.1. Kriisideks valmisolek ja kriisijuhtimine .....	7
1.2. Vabatahtlike kaasamine, rahulolu ning koostöö .....	15
1.3. Nõustamine infotelefonil ja vabatahtlikud Häirekeskuse tegevuses .....	24
2. EMPIIRILINE UURING .....	33
2.1. Uuringu meetodid, protsess ja valim.....	33
2.2. Uuringu tulemused .....	39
2.3. Järeldused ja ettepanekud.....	50
KOKKUVÕTE .....	63
VÕÕRKEELNE KOKKUVÕTE.....	67
VIIDATUD ALLIKATE LOETELU .....	69
JOONISTE LOETELU .....	80
TABELITE LOETELU .....	81
LISA 1. Ankeetküsitlus.....	82

## SISSEJUHATUS

Viimaste aastate jooksul on kriisiolukorrad järjest enam mõjutanud nii eestlaste kui ka ülejäänud inimeste elu üle maailma (2020 Covid-19 kriis, 2021 Valgevene hübriidrännak Leedu ja Poola vastu, 2022 alanud täiemahuline invasioon Ukrainas ning sellega kaasunud põgenike kriis). Tulenevalt sellest on kriisiolukordade lahendamine üleüldiselt ning vabatahtlike kaasamine kriiside lahendamisse muutunud järjest aktuaalsemaks igas eluvaldkonnas.

Siseturvalisuse avaliku arvamuse uuringu (2022, lk 55) järgi on 27% Eesti elanikest viimase 12 kuu jooksul osalenud mõnes turvalisuse valdkonnaga seotud vabatahtlikus tegevuses. Kui kõige sagedamini on tegeletud kodukoha turvalisuse küsimustega ja osaletud turvalisusega seotud õppustel või kursustel, siis Häirekeskuse töös osalemine on olnud kõige vähem levinud. See magistritöö on **aktuaalne**, kuna vabatahtliku tegevuse arendamine on siseturvalisuse valdkonnas olulisel kohal ning samuti järgneva perioodi arengukavade fookuses. Häirekeskuse strateegia aastateks 2020–2024 (Häirekeskus, b) hõlmab endas punkti, mis keskendub vabatahtlike võrgustiku ülesehitamisele ja Häirekeskuse töösse panustavate vabatahtlike kaasamise ning koolitus- ja täiendõppe mudeli loomisele. Lisaks on siseturvalisuse vabatahtlike võrgustiku terviklikum kujundamine ja vabatahtliku tegevuse mitmekesistamine ning vabatahtlike oluline roll siseturvalisuse tagamisel (eeskätt ennetustöös) osaks siseturvalisuse arengukavast aastateks 2020–2030 (Siseministeerium, 2020).

Varasemalt on Eestis uuritud vabatahtlike kaasamist nii bakalaureuse- kui magistritöö tasemel, kuid valdavalt politsei- ja päästevaldkonna näitel (Agu-Kruusmaa, 2014; Aitai, 2013; Lepik, 2014; Vernik, 2014). Lisaks viidi 2022. aastal läbi uuring vabatahtlike päästjate, merepäästjate ja abipolitseinike kaasamise kitsaskohtade kaardistamiseks, kuid sellesse uuringusse ei kaasatud Häirekeskuse vabatahtlikke, sest võrreldes Päästeameti (PäA) ja Politsei- ja Piirvalveameti (PPA) vabatahtlikega on neid kaasatud lühemat aega (Marnot, 2022, lk 4). Selle töö kontekstis keskendutakse peamiselt vabatahtlike kaasamisele just Häirekeskuse tegevuses ning sellele kuidas ja milliste kriiside raames seda on tehtud. Töö on **uudne**, kuna Häirekeskuse vaates ei ole vabatahtlike kaasamist siiani uuritud.

Häirekeskuses kaasati vabatahtlikke esimest korda Covid-19 kriisi raames 2020. aastal, kuid olude sunnil tehti seda kiirustades. Vabatahtlikud läbisid kiirkoolituse, peale mida alustasid vabatahtlikud oma tegevust, saamata spetsiifilist väljaõpet (Tau, 2020). Kaasamise süsteem loodi jooksvalt ning sellest tulenevalt tekkis olukordi, kus organisatoorse poole pealt oli palju arenguruumi. Praegu seisneb probleem selles, et selge vabatahtlike kaasamise süsteem on alles välja töötamisel, mistõttu regulatsioonid, kuidas ja millistes olukordades vabatahtlikke kaasamine on võimalik, on ebaselged. Sellest tulenevalt keskendutakse selles magistritöös **uurimisprobleemile**, mis on püstitatud küsimusena – kuidas parandada Häirekeskuse vabatahtlike kaasamise süsteemi lähtudes vabatahtlike endi hinnangust?

Lähtudes magistritöö uurimisprobleemist sõnastatakse järgnevad **uurimisküsimused**:

1. Millised on vabatahtlike kaasamise ja kriisiolukordade lahendamise praktikad Eestis ja rahvusvaheliselt?
2. Millised on Häirekeskuse vabatahtlike kaasamisega seotud peamised probleemid vabatahtlike hinnangul?
3. Millised on vabatahtlike arvates võimalikud lahendused, et parandada vabatahtlike kaasamist Häirekeskuse tegevustesse?

Magistritöö **eesmärk** on välja selgitada võimalused vabatahtlike paremaks kaasamiseks Häirekeskuse tegevustesse.

Tulenevalt probleemist on püstitatud järgnevad **uurimisülesanded**:

1. Teadusallikate ja rahvusvaheliste uuringute alusel uurida kriisiolukordade lahendamise ja vabatahtlike kaasamise varasemaid praktikaid.
2. Analüüsida vabatahtlike seas läbiviidud ankeetküsitluse tulemuste põhjal Häirekeskuse näitel vabatahtlike kaasamist kriisiolukorras ning kaardistada vabatahtlike kaasamise positiivsed ja negatiivsed küljed.
3. Sünteesida teoreetiliste lähtekohtade ja uuringutulemuste põhjal järeldused ja ettepanekud vabatahtlike kaasamise süsteemi parandamiseks.

Magistritöö eesmärgi saavutamiseks viiakse läbi kvantitatiivne empiiriline uuring. Uurimisstrateegiana kasutatakse ülevaateuurimust, milleks viiakse läbi süstemaatiline küsitlemine andmete saamiseks, mida vaatluse teel ei oleks võimalik saada. Andmekogumise meetodina kasutatakse poolstruktureeritud ankeetküsitlust, mis

viiakse läbi Häirekeskuse vabatahtlike baasi kantud vabatahtlike seas. Valimiks valitakse organisatsioonisiselt kõikne valim, mis tähendab, et ankeetküsitlus edastatakse kõigile Häirekeskuse tegevusega seotud olnud vabatahtlikele, kelle kontaktandmed on säilinud ning kättesaadavad. Andmeanalüüsimetodina kasutatakse kirjeldavad statistikat ja astakorrelatsioonanalüüsi.

Magistritöö on jagatud kahte sisupeatükki, millest esimene käsitleb kriisireguleerimise ja vabatahtlike kaasamise teoreetilisi tagamaid ning teise peatüki moodustavad metodoloogia käsitus ning Häirekeskuse vabatahtlike seas läbi viidud uuringu analüüs. Uuringus keskendutakse Häirekeskuse tegevusse kaasatud vabatahtlike kogemuste kaardistamisele ja empiirilises osas käsitletakse vabatahtlike kaasamist spetsiifiliselt Häirekeskuse tegevuses.

# 1. TEOREETILISED LÄHTEKOHAD

## 1.1. Kriisideks valmisolek ja kriisijuhtimine

Eesti keele seletav sõnaraamat kirjeldab kriisi kui rasket, komplitseeritud olukorda, mis on ohtlik ja millele on iseloomulik vastuoludest lõhestatud seisund või millegi puudus ja nappus (Langemets, *et.al.* 2009). Sõna „kriis“ on laialt levinud ning seda võib leida kõikjal, poliitikadokumentidest kuni ajalehtedeni, rahvasuust ja akadeemiliste töödeni välja (Drennan, *et al.*, 2015, p. 14). Kriisi mõistet rakendatakse mitmesugustele nähtustele, näiteks loodusõnnetustele, terrorirünnakutele, haiguseepideemiatele, poliitilistele skandaalidele, rahutustele, ärikriisidele jpm (Drennan, *et al.*, 2015, p. 14; Farazmand, 2014, p. 4). Seetõttu on kriisi mõiste ulatus ja tähendus mitmetahulised. Kriisi kontseptsioonil võib olla igas valdkonnas erinev tähendus, kusjuures see kirjeldab olulist etappi süsteemi toimimises või toimuvaid muutusi ning võib hõlmata kogu suhete ja tegevuste ulatust individuaalsest tasandist poliitiliseni (Andrushkiv, *et al.*, 2011, p. 18; Lemonakis & Zairis, 2020, p. 1). Ka ülemaailmselt ei ole siiski ühtset, kõigi poolt aktsepteeritud definitsiooni sellele, mis moodustab kriisi, kuid on selge, et kriisil on sügav mõju inimestele, organisatsioonidele või riikidele, isegi juhul, kui kriis on edukalt hallatud (Koewn-McMullan, 1997, pp. 8–9).

Kriisiks võib lugeda olukordi, kus inividid, institutsioonid või ühiskonnad seisavad silmitsi ohtudega, mis ületavad igapäevaseid norme, kuid nende tähtsus varieerub olenevalt individuaalsetest tajudest (Drennan, *et al.*, 2015, p. 2). Selle näol on tegemist olukorraga, mida tuleb etteantud aja jooksul lahendada, mis sisaldab varjatud riske ja võimalusi ning põhjustab kahju inimestele, organisatsioonidele või ühiskonnale (Canyon, 2020, pp. 4,6). Kriisid segavad plaane ja hävitavad kiiresti normaalset tegevust, nõudes mõnikord ka inimelusid (Farazmand, 2014, p. 3). Neid tuleks käsitleda pikemate perioodidena, mil valitseb suur oht ja ebakindlus ning kus mitmed poliitilised, sotsiaalsed ja organisatsioonilised protsessid on häiritud. Kriisid on olemuselt kaootilised ja dünaamilised protsessid, mitte konkreetset korrapäraselt toimuvad sündmused. Need võivad vahepeal vaibuda, kuid siis uuesti ägeneda. (Boin & Hart, 2003, pp. 545–546) Sellised ohud nõuavad kiiret sekkumist kahjulike mõjude

vältimiseks, normaalsusesse naasmiseks ja tagajärgede leevendamiseks (Firestone, 2020, p. 8; Lemonakis & Zairis, 2020, p. 3).

Kriisid esinevad kõigil tasanditel ning võivad võtta mitmeid erinevaid vorme, midagi sellist, mida saaks nimetada rutiinseks kriisiks, tegelikult ei eksisteeri (Boin & Lagadec, 2000, p. 185; Farazmand, 2014, p. 3). Kriiside ja katastroofide muutuva olemuse mõistmine võib tunduda petlikult lihtne, kuna ohuallikad võivad tunduda tuttavad, kuid tagajärjed kujunevad väga erinevalt, kuna kriisid on ainulaadsed ja erakordsed ning neid on võimatu täpselt ette planeerida (Boin, 2009, p. 367; Lalonde & Roux-Dufort, 2013, pp. 23).

Kaasaegne kriis on mitmete kooseksisteerivate tegurite tulemus, riskide hindamine on üha raskem, kuna süsteemid koosnevad keerulistest põimunud võrkudest ning sotsiaalsed nõudmised ja kollektiivne kriiside tunnetus on järsult muutunud (Boin & Lagadec, 2000, p. 186). Tänapäeval esineva kriisi olemust mõjutavad mitmed tegurid, sealhulgas on neil seosed nii globaliseerumise, info- ja kommunikatsioonitehnoloogia arengu kui ka tehnoloogiliste edusammudega (Boin & Hart, 2003, p. 545). Kriisimustrid näitavad järjest enam probleemide keerukuse tõusu ja kriiside suurenevat sagedust ning üha enam muutuvad kriisid omavahel seotuks (Boin & Lagadec, 2000, p. 185; Monahan, 2023, p. 177).

Kriisid on muutunud ja muutuvad järjest enam piiriüleseks, ületades nii geograafilisi kui ka funktsionaalseid (süsteemide, infrastruktuuride ja funktsioonide) piire ning lõpuks ka ajalisi piire. Traditsioonilisest kriisimääratlusest eristab piiriülest kriisi selle rõhk kaasaegse ühiskonna tihedalt põimunud kriitiliste infrastruktuuride võrgule. Selline piiriülese kriisi olemus esitab väljakutseid nii kriiside määratlemisele kui ka nende lahendamisele. Piiriülestel kriisidel on keeruline tuvastada kindlat lähtepunkti, kuna nende alguspunkt võib olla hägune, aja möödudes võib piiriüleisel kriisil olla keeruline määratleda algust ja lõppu. (Boin, 2009, pp. 368)

Piiriüleised kriisid võivad tekitada olukorra, kus ei ole selge, kes peaks kriisiga tegelema ning võtma vastutuse selle lahendamise eest (Boin, 2009, p. 368). Kriisiolukordades on loomulik, et inimesed pöörduvad ühiskonnas liidrite, nagu poliitikute ja ametite juhtide, poole, oodates neilt tegutsemist. Edukas tegutsemine võib muuta need liidrid rahva silmis kangelasteks või riigimeesteks, kuid



ebaõnnestumise korral ilmseteks süüdlasteks ning kriitika sihtmärkideks. (Boin & Hart, 2003, p. 544)

Kõigi kriiside keskseks tunnuseks on üldine ajasurve, kiireloomulisuse tunne ja otsuste surve tajutud ajapiirangute poolt (Farazmand, 2014, p. 4; Pearson & Clair, 2008, p. 10). Küll aga on mõnikord algselt raske öelda, kas halb olukord on kriis või on sel potentsiaali kriisiks muutuda (Cole & Verbinnen, 2022, p. 7). Enamikul kriisidest on kriitilised käivituspunktid, mis jäävad ajaloolisteks verstapostideks nii suuremate rahvahulkade kui ka üksikisikute elus (Farazmand, 2014, p. 3). Sellest tuleneb kriiside kui sündmuste olemus, mis paljastavad oma tegeliku iseloomu alles ajas. Ühisteks elementideks, mis kriisides sisalduvad, on potentsiaalne oht, kontrolli kaotamist põhjustav üllatuse seisund ja lühike aeg otsuste langetamiseks (Lemonakis & Zairis, 2020, p. 3).

Kriise on kujundlikult kirjeldanud Seymour & Moore (2000, p. 28), kes liigitavad kriise kaheks:

- Kriis nagu kobra – kriis algab katastroofilise üllatusena ja viib ettevõtte kiiresti kriisi;
- Kriis nagu püüton – kriis hiilib ligi, purustused tekivad järk-järgult.

Ka Farazmand (2014, pp. 3-5) on käsitlenud kriise sarnase liigituse alusel, pidades neid pikaajalisteks halvenemisprotsessideks või kiireteks katkemisteks. Tema hinnangul koosnevad kriisid sündmuste ahelatest, mis nõrgestavad või hävitavad süsteemi efektiivsust päevade, nädalate või isegi tundide, kuid mitte aastate jooksul. Kriisid võivad halvata kogukonna, režiimi või majandussüsteemi ning panna proovile nende vastupanuvõime ja võime taastuda.

Enamasti on kriisi arengus võimalik tuvastada kolme etappi (Devlin, 2006, p. 107; Seymour & Moore, 2000, pp. 31-34, 63-64):

- Esimene etapp – kriis puhkeb äkiliselt või järkjärguliselt, kriisi olemasolust saadakse teadlikuks.
- Teine etapp – ägeda kriisi staadium, kui kriis intensiivistub ja levib. Tekib, kui kriisi ei õnnestu esimeses etapis kontrolli alla saada ning seetõttu muutub kriis nähtavaks välistele osapooltele.

- Kolmas etapp – järelkriisi staadium, mis toimub siis kui kriis on saadud kontrolli alla ja toimub vajalik maine või kahju taastamine.

Kriis võib tekkida kellegi vale otsuse tulemusena või juhtuda täiesti ootamatult, kus ja millal iganes (Lemonakis & Zairis, 2020, p. 1). Selle tekkimisele võib kaasa aidata muutudes riskide suhtes liiga mugavaks, proovides probleeme „kaotada“, ignoreerides hoiatusmärke või proovides kriisiga individuaalsel või meeskonna tasandil üksi toime tulla (Seymour & Moore, 2000, pp. 17-22). Oluline on mõista, et kriiside tekkimisel võib sageli olla võimalik päästiksündmuse tuvastamine, mis käivitab olulise muutuse, ning kriis tekib siis, kui sellega ei suudeta adekvaatselt toime tulla või kui see ohustab otseselt organisatsiooni ellujäämist (Koewn-McMullan, 1997, pp. 8-9).

Üldjuhul defineeritakse kriisid ka õiguslikult, näiteks ÜRO käsitluses, on kriis määratletud kui loodusliku või inimtekkelise põhjusega intsident, mis oma keerukuse, ulatuse või potentsiaalsete tagajärgede komplitseerituse tõttu nõuab koordineeritud reageerimist (United Nations, Department of Safety and Security, 2020, p. 40). Eesti õigusaktides kriisi mõistet defineeritud ei ole, kuid hädaolukorraks nimetatakse Eestis sündmuste ahelat või elutähtsa teenuse katkestust, mis seab ohtu paljude inimeste elu või tervise, põhjustab tõsiseid ja ulatuslikke häireid elutähtsa teenuse toimepidevuses, põhjustab suurt varalist või keskkonnakahju ning mille lahendamiseks on vajalik mitme asutuse kiire kooskõlastatud tegevus ning tavapärasest erineva juhtimiskorralduse rakendamine (Hädaolukorra seadus, 2017).

Kokkuvõtvalt on kriisi mõiste ulatus ja tähendus mitmetahuline ning oleneb suuresti sellest, millises valdkonnas ja kontekstis seda kasutatakse. Kriisile on iseloomulik kiireloomulisuse tunne ja üldine ajasurve ning nende tekkele võivad kaasa aidata erinevad tegurid. Kuna põhjuseid on palju ja erinevaid, tuleb toimida vastavalt iga kriisi personaalsele iseloomule ning kriiside puhul ei ole sellist võimalust, et üks lahendus sobib kõigile. Kõige rohkem väljakutseid esitavaks võib ilmselt pidada kaasaegseid geograafilisi ja funktsionaalseid piire ületavaid kriise, mille algust ja lõppu on aja mõõdudes keeruline määratleda. Tuleb meeles pidada, et oma keerukuse tõttu on kriisid olukorrad, mida ei saa lahendada üksi ning mille lahendamiseks on vajalik tulemuslik meeskonnatöö.

**Kriisi organisatsiooni seisukohalt** vaadeldes kujutab see endast olukorda, mis võib ohustada organisatsiooni eesmärke ja mida nii juhid kui sidusrühmad tajuvad potentsiaalselt häirivana (Bundy, *et al.*, 2017, p. 1662). Sellele on iseloomulikud põhjuste, tagajärgede ja lahendusviiside ebamäärasus ning vajadus kiirelt otsuseid teha, kusjuures vale otsus võib mõjutada oluliselt organisatsiooni elujõulisust (Lemonakis & Zairis, 2020, pp. 2–3; Pearson & Clair, 2008, p. 3). Organisatsioonikriisi võib põhjustada töötajate käitumine, ebaefektiivsed suunised või muud piirangud (Pearson & Clair, 2008, p. 10). Paljud organisatsioonid ei ole määratlenud põhjuseid, mis tekitavad nende organisatsiooni jaoks kriisi (Firestone, 2020, p. 9). Cole ja Verbinnen (2022, pp. 7–8, 35) on organisatsioonikriisid jaotanud tekkepõhjuste ja juhtimiskeskuste alusel nelja kategooriasse:

- Organisatsioonisisestest tekkinud ja organisatsiooni põhitegevusega seotud kriisid – sellesse kategooriasse kuuluvad näiteks liigsete finantsriskide võtmine, õnnetused põhilistel rajatistel ja defektse tootega seotud kriisid.
- Organisatsioonisisestest, kuid mitte ettevõtte tegevuse või strateegia tagajärjel tekkinud kriisid – näitena võib välja tuua ettevõtte juhtide sobimatu järelevalve.
- Väljastpoolt organisatsiooni tekkinud, organisatsiooni põhitegevusele suunatud teguritest tekkinud kriisid – seda tüüpi kriiside näiteks on küberrünnakud ja massitulistamised rajatistes.
- Katastroof, mis mõjutab laialdaselt kogu organisatsiooni tegevust – organisatsioonikriisid, mis olid tingitud Covid-19 pandeemiast või 9/11 terrorirünnakust.

Olgugi et kriis on organisatsioonile ebastabiilne aeg, kus on selge võimalus soovimatu tulemuse saavutamiseks, on oluline meeles pidada, et kriis ei tähenda ainult ohtu, vaid vahel ka võimalust (Devlin, 2006, p. 5). Mõned kriisid viivad täiendavate katastroofideni, teised aga uute positiivsete muutusteni (Farazmand, 2014, p. 4). Organisatsioonid, kes kasutavad ära kriisi ajal tekkivaid võimalusi või on valdkonnast tulenevalt otsesed kasusaajad, tulevad kriisist välja võitjatena, kuid need, kes on otseselt kriisist tekkivatest piirangutest mõjutatud, kes ei ole muutustele avatud või kes on võimalusi raiskavad, võivad aga kriisis kaotada (Jedynak & Bak, 2021, pp. 235–236). Kõrge usaldusväarsusega organisatsioonide puhul, kes pakuvad olulisi

avalikke teenuseid, võivad kriisid tekitada katastroofi, millest õppimise hind ei ole kaugeltki võrreldav kriisist põhjustatud tagajärgede hinnaga (LaPorte & Consolini, 2008, p. 75). Kui kriisid siiski organisatsioonis juhtuvad, ei ole organisatsioonid enamasti väga avatud kriisi põhjuste ja toimumise välisele uurimisele ning spekulatsioonidele (Pearson & Clair, 2008, p. 21).

**Kriisihaldus** iseenesest on dünaamiline protsess, mis koosneb omavahel tugevalt seotud ja märkimisväärse mõjuga faasidest ning mis on enamat kui organisatsiooni kriisile reageerimise juhtimine (Firestone, 2020, p. 20; Tokakis, *et al.*, 2019, p. 40). Seda võiks defineerida kui meetmeid ja meetodikaid, mida kasutatakse kriisi äratundmiseks, mõjude kontrollimiseks ja kahjude piiramiseks (Canyon, 2020, p. 8). Kriisihalduse eesmärgiks on potentsiaalsete riskide minimeerimine ja tõhusate tegevuste läbiviimine juhul, kui kriis ikkagi ilmneb. Tõhusus sõltub suuresti operatsiooni juhtivate inimeste oskustest, teadmistest ja pädevustest, kuid lisaks sündmuskohal paiknevate isikute omadest. Avaliku sektori organisatsioonid peaksid olema kriisihaldusega seotud tegevustes paindlikud ja tõhusad, kuna selle eesmärk on tagada turvalisus ning kaitse vältimatute ohtude vastu. (Kos & Hromadskyi, 2017, pp. 41, 46)

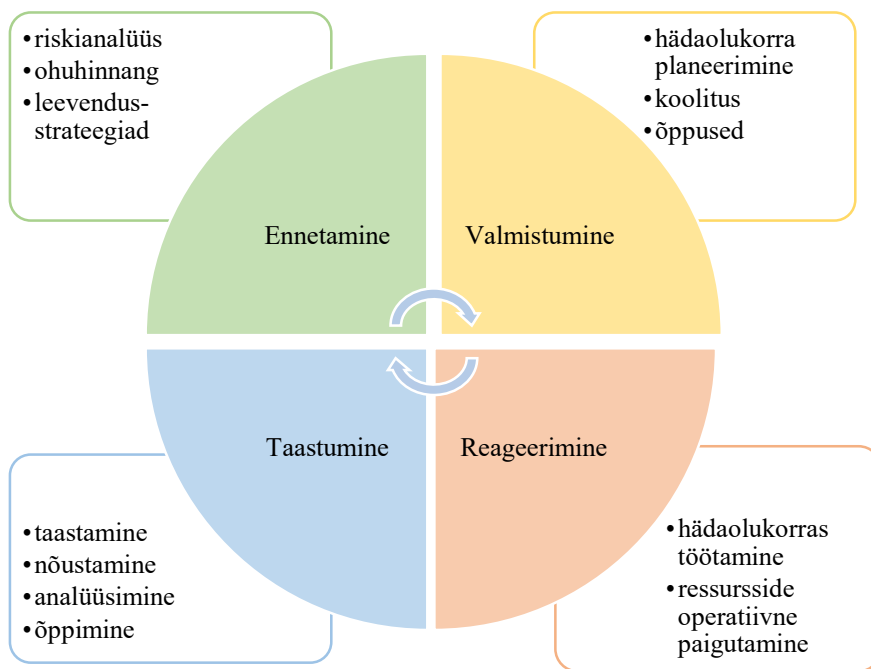
Kriisihaldus ei ole kunagi individuaalne tegevus, sest ükski inimene ei suuda üksi olukorda päästa ja isegi head meeskonnad peavad kriisi tõhusaks lahendamiseks pingutama (Monahan, 2023, p. 174). Kriisidega toimetuleku teeb väga keeruliseks stress, organisatsiooniline kaos, meediasurve, üllatusmoment ja kõhklemine (Boin & Hart, 2003, p. 545; Seymour & Moore, 2000, pp. 35–51, 64). Eriti pikaajalise kriisi puhul võivad ajasurve ning kriisiga seotud stress tekitada läbipõlemist ning olenevalt kriisi tüübist ja intensiivsusest võivad asutusevälised partnerid pakkuda juhtkonna liikmetele olulist täiendavat tuge (Cole & Verbinnen, 2022, pp. 8, 92).

Efektiivne kriisihaldamine võib nõuda integreeritud lähenemisviisi, kasutades nii sõjalisi kui ka tsiviilelemente (Gourlay, 2004, p. 404). Kriisijuhtimist võib lugeda efektiivseks, kui organisatsioon suudab oma põhitegevuse säilitada või kiirelt taastada, kahjud on minimeeritud ning tulevaste intsidentide korral arvestatakse saadud õppetunde (Pearson & Clair, 2008, p. 3). Parimatel juhtudel jääb edukas kriisijuhtimine avalikult kättesaadavatele allikatele, ja mõnel juhul isegi organisatsiooni kuuluvatele liikmetele, märkamatuks (Pearson & Clair, 2008, p. 21).

Oluline on, et kriisijuhtimine toimuks koordineeritult ja tõhusalt, et organisatsioon suudaks säilitada oma usaldusvääruse ja funktsionaalsuse ka keerukates oludes. Edukas kriisihaldus nõuab mitmeid olulisi elemente (Cole & Verbinnen, 2022, pp. 159–160; Devlin, 2006, p. 162; Farazmand, 2014, p. 5; Howitt, *et al.*, 2009, p. 3; Monahan, 2023, p. 175):

- kriisi kiireloomulise ja dünaamilise olemuse mõistmist;
- probleemide kriitilisuse ja sündmuste dünaamika täpset ning õigel ajal diagnoosimist, kriisi põhjuste kiiret väljaselgitamist;
- strateegilist ja loovat mõtlemist kriisi lahendamiseks, olukorras, kus varasemad kogemused ja koolitus ei pruugi olla sobivad või piisavad;
- julgust otsuste vastuvõtmiseks;
- pidevat valvsust kiiresti muutuvate olukordade suhtes ja ebakindluse ning teadmatusega leppimist;
- hoolikat suhtlust ning õige kõneisiku valimist, arusaamist kommunikatsiooni järjepidevuse vajadusest, avalikkuse informeerimist;
- pikemaajaliste sündmuste planeerimist, kui täpseid tingimusi on võimalik ette vaid ennustada, jpm.

Kriisi, katastroofi ja hädaolukorra juhtimise tsüklid on omavahel üsna tugevalt seotud ja kattuvad (Tzavella, *et al.*, 2022, pp. 2–3). Drennan, *et al.* (2015, pp. 30-31) on kirjeldanud kriisitsüklit neljaosalisena ja see koosneb ennetamisest, valmistumisest, taastumisest ja reageerimisest. Igat kriisireguleerimise tsüklit iseloomustavad tegevused on välja toodud joonisel 1.



Joonis 1: Kriisireguleerimise tsükkel (Drennan, *et al.*, 2015, pp. 30–31; autori koostatud)

**Kriisideks ettevalmistumine**, kui see üldse on võimalik, tähendab tavaliselt organisatsiooni rutiinsete tegevuste laiendamist, kasutades olemasolevaid ressursse selleks, et kriiside tekkimist vältida (Boin & Lagadec, 2000, p. 186). Kuigi iga kriis on erinev, on oluline enne konkreetsete ettevalmistuste tegemist mõista kriiside ühiseid jooni ja keskkonda, milles kriise käsitleda (Cole & Verbinnen, 2022, p. 7). Tugeva reageerimisvõime arendamiseks tuleb kriisideks valmisolekut käsitleda eraldiseisva probleemina, mis nõuab juhtimises tavapärasest erinevaid lähenemisviise (Howitt, *et al.*, 2009, p. 2).

Tõelise valmisoleku kriisidega toimetulekuks tagavad organisatsiooni liikmed, kes töötavad ühiste väärtuste alusel, suudavad kiirelt kohaneda ja kohanduda ning kelle jaoks tähendab planeerimine õppimist (Monahan, 2023, pp. 173–174). See on põhjus, miks koostatakse kriisiplaanid ning korraldatakse õppuseid. Kriisideks valmisolekut aitavad suurendada stsenaariumipõhised õppused ja läbimängud, neid ja kriisiplaanide testimisi tuleks läbi viia regulaarselt (United Nations, Department of Safety and Security, 2020, pp. 45, 47). Boin, *et al.* (2008, p. 120) hinnangul parandavad õppused organisatsiooni või ühiskonna kriisiga toimetuleku võimekust. Õppused toimuvad kontrollitud keskkonnas, kus on võimalik katsetada erinevaid protseduure ja strateegiaid ning testida välja pakutud parendusi. Õppuste käigus saab tähelepanu

juhtida kõigile kriisihalduse etappidele alates kriisi äratundmisest kuni järelmõjudega tegelemiseni. Lisaks võimaldavad õppused uurida erinevat tüüpi kriise ning neid saab kasutada organisatsiooni valmisoleku hindamisvahendina, tuvastades nii organisatsiooni tugevused kui tähelepanu vajavad õpikohad.

On täheldatud, et kriisiks ettevalmistumisel on oluline mõju kriisi järgnevatele faasidele. Kui organisatsioon on kriisiks hästi ette valmistatud ning vajalikud kriisimeetmed on selgelt määratletud, võimaldab see kriise efektiivsemalt tuvastada ja piirata ning neist kiiremini taastuda ja õppida. Eriti oluline on, et valitsus, avalikud organisatsioonid ja julgeolekuasutused oleksid kriisiolukordade tõhusaks haldamiseks hästi ette valmistunud. (Korolchuk, *et al.*, 2020, p. 498; Tokakis, *et al.*, 2019, pp. 40–42)

Tavapäraselt on organisatsioonis määratud kriisihaldurid, kellel on kohustus ja volitus vastu võtta otsuseid, mis on vajalikud kriisiolukordade lahendamiseks (United Nations, Department of Safety and Security, 2020, p. 40). Kriisihalduritele ei piisa tavapäraestest koolituspraktikatest ja -metoodikatest, sest rutiinsete oskuste ja klassikaliste tööriistadega võib tekkida vale turvatunne, kus nad arvavad, et on kriisi tulekuks valmis, kui tegelikult ei ole. Seetõttu vajavad nad erinevaid koolitusvorme, mis valmistaksid neid ette tulevikus tekkivateks kriisideks. (Boin ja Lagedec, 2000, p. 185)

Kokku võttes eeldab edukas kriisihaldus mitmesuguseid erinevaid oskusi ja sujuvat meeskonnatööd. Selleks, et koostöö oleks tõhus, on vajalik läbi viia õppuseid, mis aitavad kriisideks valmistuda ning tugevdavad ühtsete arusaamade teket kriiside lahendamiseks. Lisaks on oluline pikemaajalisem etteplaneerimine, kui see on võimalik. Edukaks kriisideks valmistumiseks peavad kõik organisatsiooni liikmed valmisolekusse panustama. Kriiside lahendamisel on oluline roll vabatahtlikel, kelle tegevuse aspektid on kirjeldatud järgnevas alapeatükis.

## **1.2. Vabatahtlike kaasamine, rahulolu ning koostöö**

**Vabatahtlikud** moodustavad kodanike rühma, kes oma isikliku kogemuse ja kohaliku haldusega seotuse tõttu on kriisihaldamises kõrge panusega liikmed (Lenz, 2022, p. 130). Sellega seoses on oluline rõhutada, et sõna „vabatahtlikud“ kriiside kontekstis

viitab reageerijatele, kellel puuduvad seadusest või lepingutest tulenevad kohustused ning kes tegutsevad vaba tahte alusel (Albris & Lauta, 2021, p. 79). Vabatahtlikke ei hinnata mitte ainult nende ainulaadse panuse põhjal, vaid ka sellepärast, et nad panustavad vabatahtlikult, ilma sunnita (Holdsworth & Brewis, 2014, p. 204). Lisaks on oluline arvestada, et vabatahtlikel on sageli kiire elutempo ning lisaks täiskohaga töö ja perekondlikud kohustused, mis võivad mõjutada nende panustamist (Huynh, *et al.*, 2014, p. 319).

Suures plaanis on võimalik eristada kahte tüüpi vabatahtlikke – organisatsiooni kuuluvad ja spontaanselt kaasuvad. Organiseeritust peetakse vabatahtlike kaasamisel kõige olulisemaks tunnuseks, kuna see muudab nende kaasamise kergemaks, ilmselt seetõttu on ka organisatsiooniline kuuluvus vabatahtlike jaoks legitiimsuse allikaks (Johansson, *et al.*, 2018, p. 527).

**Vabatahtlik tegevus** on oma oskuste, aja või energia pakkumine ühiskonna heaks ja vabast tahtest, selle eest tasu saamata (Käger, *et al.*, 2018, lk 14). See altruistlik panustamine annab vabatahtlikele võimaluse mitte ainult kogukonnale oma teadmisi ja kompetentse jagades tagasi anda, vaid ka arendada oma oskusi ning laiendada teadmiste pagasit (Cadesky, *et al.*, 2019, p. 372). Lisaks on vabatahtlike kaasamine kasulik ka seetõttu, et nad toovad endaga kaasa laiapindse varasema elukogemuse ja altruistliku maailmavaate (Pratt, 2012, p. 52), mis muudab nad kriitilistes olukordades väärtuslikuks ressursiks (Aasland & Braut, 2023, p. 7), kes on valmis oma aega ja oskusi abivajavate isikute hüvanguks panustama.

Eelnevat arvesse võttes võib väita, et vabatahtlik tegevus on kasulik nii vabatahtlikule endale kui ka organisatsioonile ja kogukonnale, kus ta panustab. Vabatahtliku tegevuse ulatus ja mitmekesisus annavad olulise panuse ühiskonna toimimisse ning aitavad lahendada kriisiolukordi. Panustada saab nii spontaanselt kriisi juhtumise korral kui ka erinevate organisatsioonide kaudu, kuid mõlemal juhul hinnatakse väga kõrgelt vabatahtlike organiseerituse taset.

**Vabatahtlike motivatsiooni puhul** on oluline pöörata tähelepanu mitmetele aspektidele, mis tagavad vabatahtlikele rahulolu ja motiveerituse. Motivatsiooni mõjutegurid on välja toodud tabelis 1. Kuigi selles töös on fookus vabatahtlike tegevusel Häirekeskuse tegevuses peamiselt kõneliiniil, on oluline käsitleda



vabatahtlike tegevuse üldiseid põhimõtteid laiemalt. Kuna vabatahtlikud panustavad oma vaba aega avalike ülesannete täitmisesse, on oluline arendada nende motiveerimise strateegiaid ja pakkuda neile mitmekülgseid stiimuleid. Lisaks peaks tähelepanu pöörama kaasamise põhimõtetele ja kriteeriumitele, mis hõlmavad koolitus- ja arenguvõimalusi ja sotsiaalseid tagatise ning lisatud hüvesid (Loik, 2020, p. 1).

Tabel 1: Vabatahtlike motivatsiooni mõjutegurid koos viidetega neid käsitlenud autoritele (autori koostatud)

Motivatsiooni mõjutegur	Viited autoritele
Tunnustamine ja tänamine	Cho, et al., 2020, p. 8; Willems, et al., 2020, p. 17
Organisatsiooni osana tundmine	Pratt, 2012, p. 51
Mõju tajumine tegevusel	Sundram, et al., 2018, p. 2; Willems, et al., 2021b, p. 4
Huvitavad väljakutsed	Vecina, et al., 2012, p. 13
Isiklik areng ja karjääri väljavaated	Prince & Piatak, 2022, pp. 11–12
Koolitus	Huyhn, et al., 2014, p. 318; Sundram, et al., 2018, p. 9
Sotsiaalsed tegurid	Hector & Aguirre, 2009, p. 46; Shantz, et al., 2014, pp. 689–692
Usaldus organisatsiooni vastu	Lenz, 2022, pp. 143–144

Vabatahtlike motiveerituse mõistmiseks on oluline kaasata neid arutellu, mis keskendub nende vabatahtlikuna panustamise isiklikele motiividele, varasematele valdkondlikele kogemustele ja eelseisvatele väljakutsetele. Näiteks võiks uurida põhjuseid, miks nad tahavad inimesi aidata, ning hinnata nende valmisolekut ajaliselt panustamise hulga osas. (Hector & Aguirre, 2009, p. 47) See aitaks paremini mõista nende motivatsiooni tagamaid ning kujundada lähenemisviise vabatahtliku tegevuse edendamiseks.

Vabatahtlike motivatsioon vabatahtliku tegevuse jätkamiseks on kindlasti seotud nende rahulolutundega, mistõttu on oluline pakkuda neile pingutuste eest tunnustamist ja tänamist (Cho, et al., 2020, p. 8; Willems, et al., 2020, p. 17). Lisaks tänuüritustele on tähtis, et vabatahtlikud tunneksid end organisatsiooni osana ja toetatuna ka tavaliste töövahetuste ajal, mistõttu on oluline jälgida, et vabatahtlikud ei töötaks kunagi üksinda ja neil oleks alati kõrval vähemalt üks teine vabatahtlik, kellega koos

tegutseda (Pratt, 2012, p. 51). Samuti mängib rahulolu tugevat rolli selles, kui palju aega inimene on nõus vabatahtlikult panustama, seega on vabatahtliku tegevuse motivatsioon otseselt seotud vabatahtlikule tegevusele kuluva aja ja intensiivsusega (Costello, *et al.*, 2020, p. 1006). Rahulolu on oluliseks lüliks ka ühekordse vabatahtlikuna panustamise ja pikaajalise vabatahtliku tegevuse vahel ning see mõjutab oluliselt vabatahtliku pühendumist ja jätkusuutlikkust (Trautwein, *et al.*, 2020, p. 1147).

Rahulolutunne tuleneb vabatahtlikel arusaamast, et nende tegevusel on päriselt helistajate elule mingi mõju, isegi kui see seisneb helistaja õigele teele suunamises (Willems, *et al.*, 2021b, p. 4). Teist tüüpi vabatahtlike jaoks on aga teistele heaolu loomisest olulisem isiklike oskuste arendamine, karjääriväljavaated ja sotsiaalne võrgustik (Sundram, *et al.*, 2018, p. 2). Rahulolu mõjutab otseselt ka see, kui kaasatud vabatahtlikud on organisatsiooni tegevusse, millega nad seotud on (Huynh, *et al.*, 2014, p. 318). Seetõttu on oluline, et vabatahtlikel oleks positiivne kogemus nende kaasatusest ja nad näeksid vabatahtlikku tegevust kui huvitavat väljakutset, mitte stressirohket ja nõudlikku tegevust, kuna rohkem kaasatud vabatahtlikud on ka rohkem pühendunud (Vecina, *et al.*, 2012, pp. 131, 144).

Lisaks on märgatud seost vabatahtlike rahulolu ja nende arengu vahel, mistõttu võib väita, et rohkem on rahul need vabatahtlikud, kes on kogenumad, rohkem koolitatud ning kel on võimalusi teha teistega koostööd ja oma oskusi rakendada (Prince & Piatak, 2022, pp. 11-12). Koolitus ja organisatsioonipoolne tugi, sealhulgas erinevate tarkvararakenduste kasutamine (näiteks kohtumistel vajadusel veebi vahendusel osalemiseks), on tegurid, mida vabatahtlikud hindavad ning mis neid motiveerivad (Huyhn, *et al.*, 2014, p. 318; Sundram, *et al.*, 2018, p. 9). Need leitud seosed rõhutavad, kui oluline on pakkuda vabatahtlikele võimalusi isikliku ja professionaalse arengu edendamiseks ning tagada nende juurdepääs vajalikele ressurssidele.

Vabatahtlikud, kes on emotsionaalselt ja füüsiliselt oma tööga seotud, on tõenäoliselt valmis oma vabatahtlikku eesmärki rohkem aega panustama. Osa vabatahtlikke võivad rohkem mõjutada sotsiaalsed tegurid, näiteks teiste vabatahtlike või avalikkusega suhtlemine. Seetõttu osalevad näiteks juba pensionile jäänud inimesed sageli vabatahtlikus tegevuses ka muudel põhjustel peale soovi teistele abiks olla. Võib öelda, et vabatahtlikkusse tegevusse kaasumine sõltub nii inimese tööalasest

staatusest kui soost. (Shantz, *et al.*, 2014, pp. 689–692) Kuigi sotsiaalsed tegurid võivad olla esialgseks motivaatoriks ja püsida ka koolitusperioodi vältel, taandub see tegeliku töö käigus tagaplaanile, kuna töötades graafiku järgi ööpäevaringsel infoliinil, on vaba aega ja võimalusi sõprussuhete loomiseks vähem (Hector & Aguirre, 2009, p. 46). Siiski on oluline mõista, et sotsiaalsed suhted võivad vabatahtlike pühendumuses ja rahulolus olulist rolli mängida.

Vabatahtlike usaldust ja motivatsiooni mõjutab oluliselt see, kuidas organisatsioon kriisiga toime tuleb. Märgatavamat usalduse suurenemist kogevad sageli spontaansed vabatahtlikud, kes tunnevad end kaasatutena. Seetõttu võib vabatahtlike kaasamise investeerimine saada organisatsiooni jaoks väärtuslikuks usalduse loomise vahendiks. Samas tuleb arvestada ka sellega, et halva kaasatuse korral võib spontaansete vabatahtlike usalduse kaotus olla samuti märgatavam. (Lenz, 2022, pp. 143–144)

Samal ajal, kui paljud vabatahtlikud kogevad oma töös positiivseid emotsioone, nagu rahulolu, rõõm ja tänulikkus, toovad nad välja ka mitmeid **negatiivseid mõjusid** (Willems, *et al.*, 2021b, p. 9). Olenemata rahulolu kogemisest on vabatahtlikud vähenenud vaimse heaolu riskigrupis (Willems, *et al.*, 2020, p. 18). Ühe vabatahtliku tegevuse negatiivse aspektina võib välja tuua stressi ja sellest tingitud läbipõlemise. Stress on telefoninõustajate jaoks suur probleem ning vabatahtlikud, kellel on tavaliselt vähem kogemusi ja koolitust, kui neil, kes tegelevad sellega iga päev, teevad seda väga suure surve all (Hsu, *et al.*, 2017, p. 296). Stressi ja läbipõlemist ei tekita ainult individuaalsed protsessid, nagu näiteks individuaalne vastupidavus või toimetulekustiilid (Smith, *et al.*, 2020, p. 852). Stressi ning frustratsiooni tekitavad lisaks sobimatud ja manipuleerivad helistajad ning sarihelistajad ja võltskõnede tegijad (Willems, *et al.*, 2021b, p. 9). Seega on oluline, et organisatsioonid pakuksid vabatahtlikele mitmekülgset tuge ja ressursse, et aidata neil stressiga toime tulla ning säilitada nende heaolu ja pühendumus vabatahtliku töö suhtes.

Lisaks läbipõlemisele on vabatahtlikel kriisiliini operaatoritel oht ka kaudseks traumeerimiseks (Vattøe, *et al.*, 2020, p. 573). Kaudset traumeerimist võib põhjustada helistajate murede läbielamine, mille vältimiseks tuleks keskenduda järelevalve kvaliteedi suurendamisele ja tõhusate kohanemisstiilide väljatöötamisele (Dunkley & Whelan, 2006, p. 467).

Veel üheks negatiivseks aspektiks on potentsiaalselt tekkiv töö-pere konflikt, kuna hädaolukorra teenistus võib lisaks vabatahtlikele endile avaldada mõju ka nende peredele. Vabatahtlike organisatsioonid peaksid tähelepanu pöörama vabatahtlikele nõustamisprogrammide ja koolituste pakkumisele, mis aitaksid saavutada jätkusuutliku tasakaalu pere, palgatöö ja vabatahtliku töö vahel. Oluline on, et vabatahtlikud oleksid ette valmistunud pereelu surveks ning suurendaksid oma teadlikkust organisatsiooni kaudu kättesaadavatest teenustest. (Cowlshaw, *et al.*, 2010a, p. 176; 2010b, p. 343) Vabatahtlikku tegevusse panustatavat aega mõjutab otseselt see, kui inimesed peavad hakkama aega jagama pere ja vabatahtliku tegevuse vahel (Le & Aartsen, 2022, p. 15). Seetõttu on oluline tagada, et vabatahtlikud saaksid vajadusel tuge, et hallata töö- ja pereelu vahelist tasakaalu.

Täiendavaid probleeme ja pere- või tööelu segamist võivad tekitada mitmed tegurid, sealhulgas tehnoloogilised küsimused, vabatahtlikele suunatud halb sisemine kommunikatsioon ning asjade ümberplaneerimine ilma ette teatamata, näiteks koolituste ära jätmine või ümberplaneerimine muule ajale (Huynh, *et al.*, 2014, p. 319; Sundram, *et al.*, 2018, p. 9). Vabatahtlike organisatsiooni kohustus peaks olema vabatahtlikke hoida kursis organisatsioonis toimuvate uuenduste ja muutustega, kuna vabatahtlikud panustavad oma väärtuslikku aega tasuta töö tegemisele (Huynh, *et al.*, 2014, p. 319). Oluline on tagada, et vabatahtlikud oleksid kõigist muudatustest teadlikud, et neil oleks võimalik oma asjad vajadusel ümber planeerida. Kokkuvõtvalt on vabatahtlikuna kaasamise negatiivsed aspektid välja toodud tabelis 2.

Tabel 2: Vabatahtlikuna kaasamise negatiivsed aspektid koos viidetega neid käsitlenud autoritele (autori koostatud)

Negatiivsed mõjutegurid	Allikaviited
Stress ja läbipõlemine	Hsu et al., 2017, p. 296; Smith et al., 2020, p. 852; Willems et al., 2021b, p. 9
Kaudne traumeerimine	Dunkley & Whelan, 2006, p. 467; Vattøe et al., 2020, p. 573
Töö-pere konflikt	Cowlshaw et al., 2010a, p. 176; 2010b, p. 343; Le & Aartsen, 2022, p. 15
Tehnoloogilised ja kommunikatsiooniprobleemid	Huynh et al., 2014, p. 319; Sundram et al., 2018, p. 9

Kui vaadata **vabatahtlike kaasamist organisatsiooni seisukohast**, avaneb mitmeid võimalusi, mida organisatsioon saab rakendada. Costello, *et al.*, (2020, p. 1008) toovad esile, et vabatahtlike koordineerimisel ja kaasamisel peaksid vabatahtlike juhid keskenduma erinevatele motivatsiooniteguritele, mis olenevad sellest, millise profiiliga vabatahtlikke vajatakse. Näiteks, kui organisatsioon vajab vabatahtlikke, kellel on piisavalt aega ja kõrged emotsionaalsed motiivid, oleks otstarbekas pöörata tähelepanu töötutele. Teisalt, kui vabatahtlikke on vaja sagedamini, võib olla kasulik kaasata vanemaid vabatahtlikke, kelle lapsed on juba täiskasvanud. Lisaks märgivad autorid, et organisatsioon, mis hindab vaid tegevuse intensiivsust, võiks eelistada abielus olevaid töötuid naisterahvaid.

Vabatahtlike endi ja nende teenitud organisatsioonide kasude maksimeerimiseks on oluline vabatahtlikke efektiivselt juhtida (Prince & Piatak, 2022, p. 1). Eriti hädaolukordades seisneb edutegur heas koordineerimises, kus koordinaator saab olla toeks kõigile osapooltele (Aasland & Braut, 2023, p. 10).

Tasakaalu leidmist koordineerimise ja eneseorganiseerumise vahel nõuab organisatsioonidelt eelkõige spontaansete vabatahtlike kaasamine (Simsa, *et al.*, 2019, p. 118S). Spontaanne vabatahtlikkus toimub *ad hoc* lahendusel, kavandamata ja vastavalt kriisist põhjustatud vajadusele ning see eeldab kõrget eneseorganiseerumise astet (Simsa, *et al.*, 2019, p. 104S). Hoolimata organiseeritusest, kaasatakse vabatahtlike organisatsioonide liikmeid rutiinselt, kuid kõik teised peavad esmalt tõestama oma võimekust (Johansson, *et al.*, 2018, p. 527).

Kriisiolukorras tuleks spontaansete vabatahtlike leidmisel rõhuda just nendele väärtustele, mis on vabatahtlike silmis olulised, näiteks võimalusele ennast arendada ja ennastohverdavalt abistada. Lisaks ei tohiks kommunikatsioonikampanias üritada vähendada kriisisituatsioonidega kaasnevaid riske. (Trautwein, *et al.*, 2020, p. 1148)

Rahvusliku julgeoleku seisukohast on hästi organiseeritud ja ettevalmistatud vabatahtlikud väärtuslik ressurss, toetades näiteks politseid rahutuste juhtimisel või massilisel evakueerimisel, hädaabi andmisel või kommunikatsiooni levitamisel. Maksimaalse mõju saavutamiseks peaksid vabatahtlikud olema kaasatud rollidesse, mis annavad neile suurima seadusliku võimu, samal ajal vähendavad ülekatte

väljakutset, kuigi selle täielik vältimine ei pruugi olla võimalik (Loik, 2020, pp. 3, 14–15).

Töötades koos organisatsiooniga, on oluline, et vabatahtliku ja organisatsiooni eesmärgid ja väärtused oleksid kooskõlas, kuna see soodustab vabatahtliku tegevuse jätkamist ning suurendab organisatsioonile pühendumist (Sundram, *et al.*, 2018, p. 2). Aktiivse vabatahtlike rühma hoidmine mõjutab lisaks organisatsioonile endale ka nende tegevuspiirkonna kogukonda (Windon, *et al.*, 2023, p. 2). Seetõttu peaksid organisatsioonid panema suuremat rõhku olemasoleva personali säilitamisele ning mitte keskenduma üksnes uue personali värbamisele ja koolitamisele (Mishara, *et al.*, 2016, p. 585). Uute vabatahtlike leidmisel tuleks aga keskenduda altruistlikele ja kogemuspõhiste aspektidele, kuna just need on kõige enam kooskõlas vabatahtlike väärtustega (Mahoney & Pechura, 1980, p. 1011). Lisaks võiks kaaluda võimalust anda vabatahtlikele paindlikkus ise valida endale sobiv aeg ja koht, millal neil on võimalik vabatahtlikuna panustada ning võimalusel pakkuda kodus töötamise varianti (Le & Aartsen, 2022, p. 16). Paindlikkuse võimaldamiseks on välja töötatud nn mikrovabatahtlikkus, kus vabatahtlikule tegevusele on lihtne ligipääs, tegevus on ülesandepõhine ning osaleda saab ka näiteks väikese panusega või lühikese ajakuluga (Käger, *et al.*, 2018, lk 16). Selline paindlikkus võib suurendada vabatahtlike kaasatust ja kogukondlikku panustamist.

Vähem oluliseks ei saa pidada ka seda, et vabatahtlikega tegelevate organisatsioonide juhid valdaksid suhtluspraktikaid, mis soodustaksid vabatahtlike tõhusamat juhtimist (Windon, *et al.*, 2023, pp. 12–13). Cuskelly, *et al.* (2006, p. 142) leidsid seoseid vabatahtlike säilitamise ja nende juhtimise kontseptsioonide vahel, mistõttu organisatsioonid, kes panustasid rohkem vabatahtlike koolitamisest ja toetamisest, tajusid oluliselt vähem vabatahtlike säilitamise probleemi.

Vabatahtlike aktiivsuse säilitamiseks on oluline pakkuda neile järjepidevaid koolitusi, arenemisvõimalusi ja suuremal hulgal vastutust, samuti küsida nende arvamust teenuse parendamiseks ning ei saa ära unustada tunnustamist ja ühisürituste korraldamist, mis tugevdab vabatahtlike ühtekuuluvustunnet (Hector & Aguirre, 2009, p. 47). Regulaarsed üritused, kus vabatahtlikud saavad kohtuda ja kogemusi jagada, on olulised, kuna vähendavad vabatahtlike lahkumiskavatsust, mis võib olla seotud kaasvabatahtlikega kontakti loomise võimaluste vähesusega (Willems, *et al.*, 2021a, p.

9). Koolitused üleüldiselt võimaldavad samuti vabatahtlikel täiendavalt omavahel suhelda ja sotsialiseeruda (Cooney & McCashin, 2023, p. 331). Lisaks on organisatsioonidel võimalik vabatahtlike abistamiseks korraldada juhendatud grupisessioone, erinevaid kohtumisi ning rituaale, mis aitavad neil paremini mõista ja täita oma rolli (Vattøe, *et al.*, 2020, p. 573). Need meetmed tugevdavad vabatahtlike sidet teiste vabatahtlike ja organisatsiooniga ning suurendavad nende motivatsiooni ja pühendumust.

Organisatsiooni seisukohast on kindlasti oluline tagada vabatahtlikele ettevalmistus erinevate väljakutsetega toimetulekuks, lisaks koolitusi ja järelevalvet, mis toetaksid nende kohanemist (Willems, *et al.*, 2021a, p. 9). Koolitused peaksid olema kohandatavad vastavalt vabatahtlike ees seisvatele väljakutsetele (Vattøe, *et al.*, 2020, p. 573). Kuna nõustamisoskus on telefoni teel inimestega suhtlemisel oluline, tuleks pakkuda vabatahtlikele koolitusi, mis on loodud nõustamisoskuste parandamiseks (Hsu, *et al.*, 2017, p. 286). Samuti on oluline õpetada vabatahtlikke toime tulema erinevate helistajatüüpidega, sealhulgas sobimatute või raskete helistajatega (Willems, *et al.*, 2021b, p. 11). Lisaks võiksid vabatahtlikud omandada kohanemisstrateegiaid, mis aitaksid neil emotsionaalselt keerulise tööga toime tulla (Huynh, *et al.*, 2014, p. 319). Cooney ja McCashin (2023, p. 331) tõid välja, et ka olemasolevatele juhistele toetudes osutusid vabatahtlikele väljakutseks kõned, mis kajastasid nende endi kogemust, mistõttu oleks kasulik pakkuda vabatahtlikele ka koolitust, mis aitaks selliste kõnedega paremini toime tulla.

Kokkuvõtvalt võib öelda, et vabatahtlike motiveerimine ja vabatahtliku tööga seotud negatiivsete aspektide leevendamine on oluline faktor nende rahulolu tagamisel ja pühendumuse säilitamisel. Nagu ka erinevad autorid on välja toonud, siis on rahulolu ning pühendumus omavahel tugevas seoses ning seetõttu mõjutab rahulolu otseselt seda, kui palju aega on vabatahtlik valmis panustama. Seega on oluline, et organisatsioonid investeeriksid aega ja ressursse vabatahtlike koolitamisse ning ühisürituste korraldamisse, mis soodustaksid vabatahtlikel omavaheliste kontaktide loomist. Samuti on oluline pakkuda vabatahtlikele mitmekesiseid koolitusi, mis toetaksid neid edasise panustamise vältel ning aitaksid kohaneda ka tööga kaasnevate emotsionaalsete väljakutsetega.

### 1.3. Nõustamine infotelefonil ja vabatahtlikud Häirekeskuse tegevuses

Kuigi vabatahtlike osalus avaliku korra tagamisse ja sisejulgeolekusse on hindamatu, on raske ennustada, kui palju on asutustel kriisiolukorras vabatahtlikke, keda on päriselt võimalik kaasata. Kuna vabatahtlike kaasamine toimub olenemata olukorrast ühesugustel alustel, võib olla keeruline kindlaks teha nende tegelik kättesaadavus kriitilisel hetkel. Lisaks on oluline arvestada, et vabatahtlikel võivad olla teised riiklikud kaitsekohustused ja ametikohad ning samuti ei kehti vabatahtlikele mobilisatsiooni korral erandid. (Pars, 2018, ref Loik, 2020, p. 2) Seega peavad asutused olema valmis kaaluma vabatahtlike muude kohustuste ja ametikohtade mõju nende kättesaadavusele kriisiolukorras.

Kui liikuda edasi spetsiifilisemalt **infotelefonide ja telefoninõustamise** juurde, siis telefoninõustamine on üks inimeste abistamise vorme, mida nõustamisteadlased on suhteliselt vähe uurinud, kuid mis mängib üha olulisemat rolli kogukonna sotsiaal- ja terviseteenustes (Bobeovski, *et al.*, 1997, p. 239). Infotelefoni eesmärk on teenindada üldpopulatsiooni vajadusi, pakkudes neile täpset ja usaldusväärset teavet, kuid lisaks saab kõnede arvu ja sisu põhjal jälgida ühiskonnas toimuvaid muutusi (Gust, *et al.*, 2004, pp. 375–377). See aitab infotelefonidel paremini kohanduda ühiskonnas toimuvate arengutega ja neile vastavalt reageerida. Lisaks psühholoogilise stressiga toimetuleku pakkumisele võivad kriisitelefoniid pakkuda tõhusalt ka informatiivset abi (Wang, *et al.*, 2020, p. 125). See tõstab esile kriisitelefoniide mitmekülgse rolli ja tähtsuse erinevate teenuste pakkumisel. Samas tuleb silmas pidada, et kui kriisiteenused laienevad väiksemast kogukonnast kaugematesse piirkondadesse, tuleb sellega koos laiendada andmebaase ulatuslikumaks ning täpsemaks (Kalafat, *et al.*, 2007, p. 335). See rõhutab vajadust teenuse kättesaadavuse laiendamiseks, tagades seeläbi tõhusa ja ulatusliku abistamise võimalikkuse kogu kogukonnas.

Piiratud uuringud, mis kriisiliiniteenuse tõhususe kohta on tehtud, pakuvad tuge nende teenuste vajalikkusele, eriti seoses kõnedega, mis mõjutavad lühiajalist tulemust, kuid olenevalt kriisiliini spetsiifikast võiks rakendada ka proaktiivseid järelteenuseid (Hoffberg, *et al.*, 2020, p. 12). Helistajate tagasiside põhjal tundub, et kriisiliiniteenused pakuvad helistajatele võimalusi probleemide lahendamiseks või oma murede lahendamise jaoks ressursi leidmiseks (Kalafat, *et al.*, 2007, p. 336). See



näitab, et kriisiliiniteenused täidavad olulist rolli, pakkudes vajalikku tuge neile, kes seda kõige enam vajavad. Kui rääkida maailmas laiemalt levinud kriisiliinidest, siis neile helistatakse sageli suitsiidi- või vaimse tervise probleemide tõttu (Turkington, *et al.*, 2020, p. 2612).

Infotelefoni vajadus on tingitud ka internetis leviva teabe ja valeinfo rohkusest ning seetõttu on vaja päris inimest, kes vastab konkreetsetele küsimustele ja eristab müüte tegelikkusest (Gust, *et al.*, 2004, pp. 378–379). See toob esile inimliku aspekti tähtsuse nõustamistegevuses ning rõhutab vajadust kompetentse abi järele infotelefonide kaudu. Olenevalt nõustamissituatsiooni keerukusest avaldub selgelt, et kriisinõustaja efektiivsus on seotud varasema nõustamiskogemusega (Bobevski, *et al.*, 1998, p. 58). See leid ei ole ilmselt üllatav, nõustajate endi sõnul ei loe niivõrd aeg, kui pikalt on telefoninõustajana töötatud, vaid pigem tegelike nõustamiskogemuste hulk (Bobevski, *et al.*, 1997, pp. 247–248). See näitab, et individuaalne praktiline kogemus ja pädevus on teenuse kvaliteedi tagamisel olulised tegurid.

Selleks, et telefoninõustaja oleks maksimaalselt võimeline helistajale abi andma, ei piisa traditsioonilisest kuulamisoskuse arendamise koolitustest. On oluline pakkuda täiendavaid koolitusi, mis hõlmavad probleemsituatsioonide aktiivset uurimist, juhendamisevajaduse hindamist ning asjakohase nõu andmise oskuste arendamist. (Bobevski, *et al.*, 1997, p. 247) Lisaks on võimalik korraldada praktikaseansse, kus helistajaid mängivad rollimängijad ning nende seansside salvestamine ja tagasisidestamine võimaldavad nõustajatel täiendavat kogemust omandada ja oskusi lihvida (Bobevski, *et al.*, 1997, p. 248). Oluline on märkida, et kõrge vaimse heaoluga vabatahtlikel on fundamentaalne roll kriisiliini teenuste jätkuvuse tagamisel (Willems, *et al.*, 2021b, p. 11).

Üldjoontes võib öelda, et vabatahtlike osalus kriisi korral on küll hindamatu, kuid nende kättesaadavust on keeruline ennustada, kuna tuleb arvestada nende muude kohustuste ja ametikohtadega. Kriisiinfotelefonid on inimeste jaoks olulise väärtusega, pakkudes helistajatele võimalusi probleemide korral abi saamiseks või ressursside leidmiseks, kuid kriisiliinide jätkusuutlikkuse tagamiseks tuleb vabatahtlikele pakkuda piisavalt mitmekülgseid koolitusi ja kogemust, et tagada sealjuures ka teenuse kvaliteet.

**Rahvusvahelise teadmuse baasilt** võib märgata erinevaid kriisiliinide ja infotelefonide näiteid, kus vabatahtlikke on tegevusse kaasatud. Eriti levinud on vabatahtlike kaasamine suitsiidiennetusliinide töös ja kuigi vabatahtlike kaasamine võib riigiti veidi erineda, on siiski palju sarnasusi. Järgnevalt tuuakse välja mõned näited erinevate riikide praktikatest, kuidas vabatahtlikke on kaasatud kriisiliinide ja infotelefonide tegevusse. Ülevaade teiste riikide vabatahtlike kaasamisest kriisiteenustesse on esitatud kokkuvõtvalt tabelis 3.

Tabel 3: Erinevate riikide kriisitelefonide ja -liinide võrdlus (Crisis Centre, 2013a; Crisis Centre, 2013b; Crisis Text Line, a; Distress Centres of Greater Toronto; Kirkens SOS; Lifeline, b; Lifeline, 2024; O'Connor, 2022; Wang, *et al.*, 2020, p. 125; autori koostatud)

<b>Riik</b>	<b>Organisatsioon</b>	<b>Teenused</b>	<b>Koolitus</b>
Hiina	Üle 400 kriisitelefoni	Ööpäevaringne teenus Covid-19 epideemia ajal, millele aitavad kaasa vaimse tervise valdkonna töötajad.	Täiendkoolitused ja ekspertjuhendamine.
Ameerika Ühendriigid	988 Suitsiidi ja Kriisi Eluliin, Kriisisõnumiliin	Pakuvad inimestele tuge erinevates kriisides tingituna ainete tarbimisest või vaimse tervise muredest.	Vabatahtlikud läbivad põhjaliku vaimset tervist puudutava koolituse.
Kanada	Distress Centres of Greater Toronto, BC kriisikeskus	Pakuvad kriisi puhul tuge mitmetes erinevates keeltes erinevate kanalite kaudu.	Enne panustamist tuleb vabatahtlikel läbida erinevad organisatsiooni pakutavad koolitused ning pidev juhendamine töötamise ajal.
Austraalia	Lifeline	Vabatahtlikuna on võimalik panustada kriisiliinidel ning erinevatel üritustel.	Kriisiliinil töötamiseks tuleb läbida põhjalik neljaosaline koolitus, mis kestab ühe aasta.
Norra	Kirkens SOS	Suitsiidiennetusliin, millega on võimalik	Vabatahtlikud läbivad ulatusliku õppeprogrammi,

		ühendust võtta nii telefoni, e-posti kui ka internetivestluste kaudu.	et pakkuda kvalifitseeritud suhtlemist ja sotsiaalsel toetust.
--	--	---	--

Hiinas on üle 400 kriisi- ja infotelefoni, mis pakuvad ööpäevaringset teenust. Enne Covid-19 epideemiat oli neid veidi üle 60, kuid epideemia tõttu tekkis nende järele suur vajadus. Hiina kogemus näitab, et kriisitelefone ei saa asendada internetipõhiste lahendustega, kuna paljudel inimestel ei pruugi olla ligipääsu internetile. Covid-19 kriisi ajal liitusid infoliinidega vabatahtlikena ka vaimse tervise valdkonna töötajad, kuid kuna telefoninõustamine erineb oluliselt traditsioonilistest vaimse tervise teenuste pakkumisest, nõuab see seetõttu täiendavat koolitust ning ekspertjuhendamist. (Wang, *et al.*, 2020, p. 125)

Ameerika Ühendriikidest võib tuua näiteid mitmest edukast kriisi- ja infotelefonist, mis tuginevad vabatahtlikele. Üheks näiteks on 988 Sutisiidi ja Kriisi Eluliin (ingl 988 Suicide & Crisis Lifeline), mis alustas tegevust 2021. aasta juulikuus. See eluliin koosneb rohkem kui 200 erineva suurusega kõnekeskuse võrgustikust, millest osa toimib ainult tänu vabatahtlikele. 988 eluliin pakub inimestele tuge erinevates kriisides, sealhulgas ainete tarbimisest või vaimse tervise muredest tingituna. (O'Connor, 2022) Teine edukas näide Ameerikast on Kriisisõnumiliin (ingl Crisis Text Line), mis pakub kriisituge inimestele SMS teel. Vabatahtlikud, kes selles teenuses osalevad, läbivad eelnevalt tasuta vaimse tervise koolituse, mis on tähtis osa vabatahtlikuks saamisel. (Crisis Text Line, a) Kriisisõnumiliin on koolitanud üle 60 000 vabatahtliku, kes saavad omandatud oskusi kasutada mitte ainult vabatahtlikuna teenuse osutamisel, vaid ka isiklike probleemide lahendamisel või lähedaste toetamisel (Crisis Text Line, b).

Kanadas on kaks silmapaistvat organisatsiooni, Distress Centres of Greater Toronto (originaalnimetus) ja BC kriisikeskus (ingl Crisis Centre of BC), mis mõlemad tuginevad suuresti vabatahtlikele. Distress Centres of Greater Toronto vabatahtlike tiim koosneb rohkem kui 500 liikmest, kes pakuvad mitmekeelset kriisitoetust erinevate kanalite kaudu, kuid enne panustamist tuleb läbida erinevad organisatsiooni poolt pakutavad koolitused (Distress Centres of Greater Toronto). BC kriisikeskus kasutab samuti palgatööliste kõrval kõrgelt koolitatud vabatahtlike abi, et pakkuda

ööpäevaringset kriisitoetust nii indiviididele, kogukondadele kui organisatsioonidele (Crisis Centre, 2013a). Vabatahtlikele pakutakse intensiivset koolitust ja järjepidevat juhendamist, kuid tuleb arvestada, et kuigi vabatahtlikuna panustamine võib olla rikastav ja rahuldust pakkuv kogemus, võib see olla ka väljakutseid esitav (Crisis Centre, 2013b).

Austraalias on heaks näiteks Lifeline (originaalnimetus), kus vabatahtlikud moodustavad töötajaskonnast umbes 70 protsenti ning vabatahtlikuna panustamiseks on mitmeid erinevaid võimalusi üritustel panustamisest kuni kriisiliinil töötamiseni (Lifeline, 2024). Kriisiliinil töötamine hõlmab nõustamist telefoni teel või digitaalses keskkonnas nagu internetivestlus või SMS (Lifeline, a). Kriisitelefoni nõustajaks saamiseks tuleb läbida põhjalik neljaosaline koolitusperiood ühe aasta jooksul (Lifeline, b). Suurimate motivaatoritena vabatahtlikuna panustamisel toovad nad välja teiste teotamise raskel hetkel, uute sõprussuhete loomise ja kohaliku kogukonnaga kontakti loomise ning isikliku kasvu ja personaalse arengu (Lifeline, 2024).

Kui vaadata mõnda lähemal asuvat riiki, siis näiteks Norras tegutseb suitsiidiennetusliin Kirkens SOS, mis pakub abi nii telefoni, e-posti kui ka internetivestluse kaudu. Vabatahtlikud läbivad ulatusliku õppeprogrammi ning neil on mitmekesine isiklik ja hariduslik taust. Nad näevad vabatahtlikus tegevuses võimalust ühendada inimlik kaastunne ja motivatsioon kvalifitseeritud suhtlemisoskuste ja sotsiaalse toetusega, et jõuda ühise eesmärgini, milleks on enesetappude ennetamine. Teenuse võtmeväärtusteks peetakse julgust, avatust, kvaliteeti ja võrdsust. Kuigi teenuse juured on Norra kirikuga seotud, on abi kättesaadav kõigile inimestele sõltumata nende soost, rassist või usulisest kuuluvusest. (Kirkens SOS)

**Eestis on siseturvalisuse valdkonna vabatahtlikuks olemise võimalustega** kursis võrdlemisi suur hulk inimesi, kusjuures suurim on teadlikkus Kaitseliidust (64%), väikseim 1247 riigiinfotelefoni vabatahtlikest (18%). Peamiseks põhjuseks, miks inimesed ise ei ole turvalisusesse panustava organisatsiooni tegevusse panustatud, on vaba aja puudus, samas aga tuleb välja, et inimestele ei paku turvalisusvaldkonnas vabatahtlikuna panustamine ka lihtsalt huvi või nad ei soovi võtta endale sellega kaasnevaid täiendavaid kohustusi. (Siseministerium, 2022, lk 58) Siiski innustab paljusid vabatahtlikuks saama võimalus aidata teisi inimesi, vabatahtliku tegevuse väärtustamine, emotsionaalse rahulolu saamine vabatahtlikust tegevusest ja

saavutustest ning oma lähedastega koos meeldivalt aja veetmine. Oluline on ka varasemast osalemiskogemusest saadud õppetundide mõju, mis motiveerib vabatahtlikuna jätkama. (Käger, *et al.*, 2018, lk 36–37, 39)

Siseturvalisuse valdkonna vabatahtliku tegevuse jätkusuutlikkuse tagamiseks on oluline motiveerida vabatahtlikke toetuste ja tunnustamisega ning pakkuda neile rohkem erinevaid võimalusi osalemiseks, sealhulgas ennetustöös. Samuti on oluline tõsta asutuste suutlikkust vabatahtlike kaasamiseks. (Siseministeerium, 2020, lk 20) Kuigi nii noorte kui ka vanemaealiste inimeste soov vabatahtlikuna panustada on suurem, jääb tegelik panustamine soovitud väiksemaks, mistõttu peaks osaluse tõstmiseks olema rohkem mitmekülgseid võimalusi vabatahtlikuna kaasa löömiseks (Siseministeerium, 2021, lk 10). Noorte panus vabatahtlikena on eriti oluline, kuna nad moodustavad viiendiku kogu vabatahtlikest, vabatahtlikuna on kuni 24-aastastest noortest panustanud koguni 69% (Haridus- ja Teadusministeerium, 2021, lk 28). Sellegipoolest on enim vabatahtlikke siiski 35-49-aastaste seas ning soolises võrdluses on naiste ja meeste osakaal vabatahtlike seas ligikaudu võrdne (Käger, *et al.*, 2018, lk 23).

Häirekeskuse vabatahtlike kaasamist reguleerib Päästeseaduse § 4<sup>1</sup>, mis sätestab, et avalikku teenistusse võtmise nõuetele vastavad vabatahtlikud võivad osaleda Häirekeskuse tegevuses, välja arvatud hädaabiteadete menetlemisel. Erandiks on võõrkeelse hädaabiteate ohu hindamine, kus vabatahtlikke võib kaasata. Sama seaduse § 4<sup>2</sup> alusel kehtestatakse vabatahtlike töökorraldus Häirekeskuse peadirektori käskkirjaga. Päästeseaduse § 43<sup>2</sup> kohaselt teostatakse Häirekeskuse tegevuses osalevatele vabatahtlikele taustakontroll, et tagada, et vabatahtlikuks ei saaks keegi, kes ohustaks oma tegevusega riigi julgeolekut, avalikku korda või andmesubjektide kaitset. (Päästeseadus, 2010)

Lähtuvalt Päästeseaduses sätestatud võimalustest vabatahtlike kaasamiseks on Häirekeskus peadirektori käskkirja punktis 2 välja toonud ülesanded, mida vabatahtlikud täidavad, kusjuures eraldi on välja toodud ülesanded riigiinfotelefoni 1247 teenuse tagamiseks ja kriisiinfo teenuse tagamiseks. Peamiseks ülesandeks on mõlemal juhul informatsiooni jagamine elanikkonnale vastavalt ette antud juhistele, sealhulgas käitumis- ja ohutusjuhiste jagamine kriisiinfotelefonil ning elanikkonnalt saadava info edastamine partnerasutustele. (Häirekeskus, 2020)

Riigiinfo telefon 1247 pakub ööpäevaringselt info ja abi olukordades, mis ei ohusta elu, tervist või vara, ning seda nii eesti, vene kui inglise keeles. Teenuse üks peamisi eesmärke on aidata inimesi kõnedega, mis ei ole seotud vältimatu abiga ning seeläbi vähendada hädaabinumbri 112 kõnekoormust. Riigiinfo telefon loodi 2020. aasta märtsis, neli päeva peale Covid-19 viirusest tingitud eriolukorra väljakuulutamist, eesmärgiga jagada inimestele riiklikku kinnitatud infot eriolukorra piirangute ja koroonaviiruse kohta. Telefoninumber on kujundatud lihtsalt meelde jäävas formaadis – 1 number, 24 tundi, 7 päeva nädalas. Igapäevaselt vahendab riigiinfo telefon Transpordiametile teavet riigiteede probleemide kohta, Keskkonnaametile keskkonna ja loomadega seotud probleemide infot, inimestele Politsei- ja Piirivalveameti taotlusankeetide ja dokumentide kohta käivat teavet ning Päästeameti infot erinevates päästevaldkonna teemades. Lisaks igapäevasele infotelefonina toimimisele, on number 1247 ka kriisiinfotelefon, kust elanikud saavad kriisi korral küsida käitumisjuhiseid ja kriisi puudutavat täiendavat teavet. (Häirekeskus, a)

Häirekeskus ootab vabatahtlikke osalema oma tegevuses üle Eesti. Kõik vabatahtlikud läbivad põhjaliku koolituse, milles õpitakse tundma tööks vajalikke programme, lisaks on vabatahtlikel võimalus soovi korral osaleda erinevatel erialastel koolitustel. Isikuomadustena tuuakse välja, et kandidaat võiks olla kohusetundlik, avatud ja empaatiline. Häirekeskus julgustab vabatahtlikke panustama järgneva tunnuslausega: „Ole esimene abistaja, omanda uusi kogemusi ja tee päriselt head. Aidata on lihtne.“ (Häirekeskus, c)

Häirekeskuse jaoks oluline, et nii vabatahtlikud ise kui ka nende juhendajad lähtuksid ühesugustest põhimõtetest, et vältida konflikte ja tagada tegevuse sujuvus, need põhimõtted on (Häirekeskus, 2023):

- Vabatahtlikkus – vabatahtlik tegevus ei tohi olla otseselt seostatud hüvedega;
- Väärtuslikkus – vabatahtlikke tuleb väärtustada ja tunnustada, nende väärtusliku panuse eest ühiskonna jaoks;
- Usaldusväärsus – vabatahtlikku tööd tegevad inimesed esindavad Häirekeskuse põhiväärtusi ka oma igapäevaelus;
- Õiglus ja võrdsus – vabatahtlikke ei diskrimineerita, võimalused on kõigile võrdsed;

- Selgus ja läbipaistvus - vabatahtlikele esitatavad nõuded ja protseduurid on läbipaistvad;
- Võimalused – et igäüks saaks panustada vastavalt oma oskustele, tuleb pakkuda kaasumiseks erinevaid võimalusi;
- Toetus ja juhendamine – ülesannete tõhusaks täitmiseks tuleb pakkuda neile juhendamist ja toetust;
- Andmete tuginevad otsused – vabatahtliku tegevuse kvaliteedi parandamiseks tuleb kaasamist analüüsida ning sellest õppida.

Nagu varasemalt käsitletud teooriast kajastub vabatahtlike motiveerimise olulisus, on see olulisel kohal ka Häirekeskuse jaoks. Motiveerimine on pidev protsess, mis aitab kaasa organisatsiooni eesmärkide täitmisele ning motiveerimisel peetakse oluliseks lisaks nende tunnustamisele nende meeles pidamist ka ajal, kui nende abi otseselt ei vajata, neile toetava ja sõbraliku keskkonna loomist, kus nad saaksid end tunda osana organisatsioonist, nende huvide ja vajaduste arvestamist ning nende tehtava töö väärtuse selgitamist (Häirekeskus, 2023).

Üldjoontes võib öelda, et kriisi- ja infotelefonidel inimeste nõustamine on levinud üle maailma ning vabatahtlikel on nende teenuste pakkumisel suhteliselt suur roll. Paljud kriisiliinid pakuvad tuge suitsiidienetuseks või vaimse tervise probleemidega abistamiseks. Kuigi võrgupõhised lahendused on tänapäeval väga levinud, ei ole kadunud vajadus telefoninõustamise järele, kuna osal inimestest lihtsalt ei ole võrgupõhistele lahendustele ligipääsu. Eestis, täpsemalt Häirekeskuses, on vabatahtlikke kaasatud riigiinfo ja kriisiinfotelefoni tegevusse, mis pakuvad inimestele täiendavalt ühte kanalit ajakohase ja usaldusväärse info saamiseks.

Magistritöö esimeses peatükis anti ülevaate kriiside olemusest ja kriisihaldamise lähtekohtadest ning praktikatest, mida kriisijuhtimises kasutatakse. Kokkuvõtvalt võib öelda, et kriisil puudub ülemaailmselt aktsepteeritav definitsioon, kuid seda iseloomustavad ajasurve ja kiireloomulisuse tunne. Kriisid on muutunud aja jooksul järjest keerulisemaks ja järjest enam esinevad kriisid, mis ületavad nii funktsionaalseid kui geograafilisi piire. Kriisireguleerimist võib kujutada neljaosalise tsükliks, mis hõlmab endas ennetamist, valmistumist, reageerimist ja taastumist. Kriisihaldamises moodustavad olulise osa ka vabatahtlikud, kes oma laiapiindse varasema kogemusega on kriisis väärtuslik ressurs. Kuna vabatahtlikud tegutsevad

vaba tahte alusel, on nende aktiivsuse säilitamiseks vaja organisatsioonil silmas pidada tegureid, mis tõstavad vabatahtlike rahulolu ja motivatsiooni, kuid olla ka teadlikud negatiivsetest aspektidest, mis vabatahtlikke mõjutavad. Organisatsioonid peaksid investeerima aega vabatahtlike koolitamisega, pakkudes nii erialaseid kui ka spetsiifilisi koolitusi, näiteks erinevate väljakutsetega toimetulekuks. Kuna telefoni teel inimeste nõustamine erineb muudest kriisis panustamistest, on vaja selle valdkonna vabatahtlikele pakkuda täiendavaid koolitusi, et tagada nende panustamise maksimaalne efektiivsus. Näiteid erinevates riikides toimivatest kriisitelefoni- või -liinidest võib leida üle maailma, kuid üheks siduvaks teguriks nende kõigi puhul on vabatahtlike koolitamise olulisus. Eestis pakub kriisiinfotelefoni teenust ühiskonnale Häirekeskus, mistõttu keskendutakse magistritöö empiirilises osas vabatahtlike motiveerivate tegurite ning kaasamise probleemkohtade väljaselgitamisele.



## 2. EMPIIRILINE UURING

### 2.1. Uuringu meetodid, protsess ja valim

Empiirilise uuringu läbiviimisel kasutatakse kvantitatiivset uurimismeetodit, täpsemalt on uurimisstrateegiaks ülevaateuurimus (ingl *survey*) ankeetküsitluse kujul. Ülevaateuurimus on sotsiaalteadustes üks levinumaid andmekogumise viise, kus infot kogutakse suulise või kirjaliku küsitlemise teel (Sarantakos, 2005, p. 239). Ülevaateuurimuse abil on võimalik saada infot inimeste hoiakute, arvamuste, uskumuste ja käitumise kohta (Neumann, 2014, p. 317). Magistritöö empiiriline osa keskendub vabatahtlike varasemate kogemuste kaardistamisele, mistõttu ülevaateuurimus ankeetküsitluse näol on asjakohane.

Andmekogumise meetodina kasutatakse eelnevalt mainitud ankeetküsitlust. Ankeetküsitlus on üks levinumaid andmete kogumise viise, võimaldades koguda suhteliselt struktureeritud infot paljudelt subjektidelt korraga (Matthews & Ross, 2010, p. 201). Tegemist on ise täidetava ankeediga, mis tähendab, et vastajad täidavad küsitluse iseseisvalt. Selline lähenemine muudab uuringu läbiviimise soodsamaks, kiiremaks ning vastajatele mugavamaks, kuna nad saavad ankeeti täita endale sobival ajal ja tempos. (Bryman, 2012, pp. 232–234)

Küsitlust kasutatakse laialdaselt inimeste kogemuste, arvamuste ning hoiakute kaardistamiseks (Matthews & Ross, 2010, pp. 203–204). Küsimuste koostamisel tuleks vältida võimalikku segadust ja ärritust ning meeles pidada vastaja perspektiivi, nii et vastajad saaksid küsimusest sama moodi aru, kui autor algselt mõelnud on (Neumann, 2014, pp. 321–322). Lisaks on oluline lisada juhised, mis lihtsustavad ankeedi täitmist vastaja jaoks (Bryman, 2012, p. 239). Suunavaid või mitmest küsimusest kokku pandud küsimusi, slängi, emotsionaalseid väljendeid ning korduvaid küsimusi tuleks vältida (Neumann, 2014, pp. 322–325). Samuti mängib olulist rolli küsitluse ülesehitus. Alustada tuleks küsimustest, millele on lihtne vastata, mis loob uurija ja vastaja vahel positiivse vastastikuse usalduse. Lisaks sellele võiks küsimused grupeerida teemade kaupa, alustades üldisematest ja liikudes spetsiifilisemate juurde (Krosnick & Presser, 2010, p. 264).

Uuringus kasutatakse poolstruktureeritud ankeeti, mis sisaldab nii eelstruktureeritud küsimusi, millel on vastusevariandid ette antud, kui ka avatud küsimusi, mis jätvad vastajale võimaluse vastata oma sõnu kasutades (Matthews & Ross, 2010, pp. 201–202; Sarantakos, 2005, p. 240). Struktureeritud küsimused on olulised seoste uurimiseks, vajalike andmete kogumiseks ning magistritöö eesmärgi saavutamiseks. Avatud küsimused annavad vastajale laialdasema võimaluse kogemuste kirjeldamiseks ning tähelepanekute esitamiseks, mis võivad jääda küsimustiku koostajale märkamatuks. Avatud küsimuste eeliseks on see, et need ei piira vastuseid, kuid samas tuleb arvestada, et vastuste detailsus võib suuresti erineda. Seevastu vastusevariantidega küsimustele vastamine võtab vähem aega ning nende tulemusi on hiljem lihtsam võrrelda. (Neumann, 2014, p. 333) Vastusevariantidega küsimuste puhul on leitud, et oma rolli mängib vastusevariantide esitamise järjekord, mis võib mõjutada seda, milliseid neist eelistatakse (Krosnick & Presser, 2010, p. 278). Kuigi küsitlus võib olla tehtud parimatele praktikatele tuginedes, on iga uuringu puhul spetsiifilised erandid, olgu selleks siis erinevused küsimuste järjekorras või konkreetsed sõnastused (Krosnick & Presser, 2010, p. 294).

Küsitlus on jaotatud teemade kaupa blokkidesse, kust esimene osa hõlmab küsimusi vabatahtlike kaasumise protsessi kohta Häirekeskuse tegevusse. Selles blokis on peamiselt küsimused ühe või mitme võimaliku vastusevariandiga. Bloki lõpetab avatud küsimus, mis võimaldab vastajatel täiendavaid märkusi teha.

Teise bloki küsimused on suunatud vabatahtlike kogemuste positiivsete ja negatiivsete külgede ning süsteemi parendamise ettepanekute kaardistamisele. See blokk algab väidetega, mida vastajad hindavad nõustumise või mitte nõustumise alusel 4-punktilisel Likerti skaalal, millele lisaks on vastusevariant „ei oska öelda“. Likerti skaala on sotsiaalteaduste uuringutes üks fundamentaalsemaid ja sagedamini kasutatud vahendeid, mille abil mõõdetakse osalejate nõustumist etteantud väidetega sümmeetrilisel või asümmeetrilisel skaalal (Joshi, *et al.*, 2015, pp. 396–397). Antud uuringus kasutati sümmeetrilist skaalat, kus vastajatel oli võrdselt nii positiivseid kui negatiivseid vastusevariante. Erinevalt traditsioonilisest 5-punktilisest Likerti skaalast, kus neutraalne variant asub positiivsete ja negatiivsete vahel, oli kasutatud skaalal neutraalne vastusevariant eemaldatud ja variant „ei oska öelda“ paigutatud järjekorras

viimaseks. Lisaks nendele küsimustele on selles blokis ka vastusevariantidega küsimusi ning avatud küsimusi, mis täiendavad valitud vastuseid.

Küsimustiku viimases osas olevate küsimustega soovitakse koguda taustinfot Häirekeskuse tegevusse kaasatud vabatahtlike kohta, et saada ettekujutus Häirekeskuse tegevusse kaasunud vabatahtliku profiilist. Enamik küsimustest on struktureeritud vastusevariantidega, kuid mõnel juhul on vastajatele lisaks valikuvariantidele lisatud võimalus iseseisvalt vastuseid lisada. Ühe küsimuse juures on ka avatud lisaküsimus täpsustava info saamiseks.

Ankeetküsitluse läbiviimisel kasutatakse kõikset valimit, mis organisatsiooni tasandil on ankeetküsitluse läbiviimiseks sobilik grupp (Jarvinen, 2000). Kõikne valim hõlmab kogu uuritavat gruppi või erineb kogu populatsioonist väga vähe (Õunapuu, 2014, lk 142). Valimisse kaasatakse 200–250 Häirekeskuse tegevusse suuremal või vähemal määral kaasatud vabatahtlikku, kelle kontaktandmed on tänaseni säilinud ja kättesaadavad. Osalemine kõigis uuringutes toimub siiski vabatahtlikkuse alusel, kuna ei ole eetilise sundida kedagi uuringutes osalema (Andres, 2012, p. 98).

Selle uuringu läbiviimisel on kitsaskohaks järgnevad asjaolud:

1. Kõik valimisse kaasata soovitud respondendid ei pruugi olla kättesaadavad, kuna asutusel puuduvad nende kontaktandmed (e-post) küsitluse edastamiseks.
2. Kõiki vastuseid ei ole võimalik kätte saada, kuna ankeet ei jõua adressaadini või e-kirju ei loeta piisavalt tihti.

Ankeetküsitlus viiakse läbi veebikeskkonnas. Seotuna tehnoloogia arenguga on järjest enam levinud küsimustike läbiviimine online-keskkonnas, mille puhul on oluline, et uuringu läbiviija viiks end kurssi kasutatava keskkonna võimalustega (Kumar, 2019, p. 223). Veebipõhised uuringud on kõige efektiivsemad, kui kasutada täielikult elektroonilist lähenemist, mis tähendab, et ligipääs uuringukeskkonnale saadetakse osalejatele e-posti teel (Couper & Bosnjak, 2010, p. 528). Veebipõhise uuringu eeliseks on keskkonnasõbralikkus, kiire andmete kogumine ning mittevastajatega kiirelt ühenduse võtmise võimalus e-posti teel (Andres, 2012, p. 50).

Magistritöös kasutatakse Microsoft (edaspidi MS) Forms veebikeskkonda, mis võimaldab kiirelt luua uuringu ja tagada vastajate konfidentsiaalsuse. Konfidentsiaalsus tähendab uuringu kontekstis, et info, mis võimaldab isikut

tuvastada, jääb teadaolevaks ainult uurijale ning seda ei kajastata uuringutulemustes (Andres, 2012, p. 131). Küsitluse vastajate privaatsuse tagamine on oluline ning vajab tähelepanu (Creswell, 2003, pp. 138). Osalejad kutsutakse uuringus osalema e-kirja teel, milles selgitatakse uuringut ning sisaldub link, mis viib küsimustikuni (Andres, 2012, p. 51).

Küsitlus Häirekeskuse vabatahtlikele saadeti välja 11.03.2024 Häirekeskuse vabatahtlike koordinaatori vahendusel, vastamiseks oli aega üks nädal (kuni 17.03.2024). Vastamisperioodi jooksul saadeti Häirekeskuse vabatahtlike koordinaatorile vabatahtlikele edastamiseks kaks meeldetuletust (13.03.2024 ja 15.03.2024), et suurendada küsitlusele vastanute hulka.

Küsitlus saadeti kokku 238 vabatahtlikule kahes erinevas grupis. Ühes grupis olid vabatahtlikud, kelle suhtlus Häirekeskusega on aktiivsem. Selles grupis saadeti küsitlus 145 vabatahtliku meiliaadressile, millest 6 kirja pörkasid kohe tagasi. Teise grupi moodustasid need vabatahtlikud, kellega suhtlus on passiivsem. Küsitlus saadeti teises grupis meili teel 93 vabatahtlikule ning ka selles grupis oli 2 tagasipõrganud kirja. Lisaks postitas vabatahtlike koordinaator info Häirekeskuse vabatahtlike Facebooki kinnisesse keskkonda, mis kutsus neid üles e-posti kontrollima ning küsitlusele vastama.

Küsitlus saadeti vabatahtlikele kahes eraldi grupis, et oleks võimalik analüüsida, kas passiivsema suhtluse taga on mingeid täiendavaid mõjutavaid tegureid või millest võib passiivsus olla tingitud. Lisaks sooviti olenevalt vastajate intensiivsusest näha, kas passiivsema suhtlusega grupis peegeldub passiivsus ka küsitluses osalejate arvus. Analüüsietapis liideti kahe grupi tulemused kokku ning neid analüüsiti ühtse tervikuna. Tervikuna analüüsimise kasuks otsustati, kuna enamus vastustes (85%, N=42) puudus vastustes statistiliselt oluline erinevus. Enamus vastustest, mille puhul esines statistiliselt oluline erinevus, olid mitme vastusevariandiga küsimused, kus ühe vastusevariandi puhul tuvastati erinevus vastajagruppide vahel.

Ankeetküsitlusele vastas kokku 71 vabatahtlikku, sh 54 aktiivsemast grupist (~39% küsitluse saanutest) ja 17 passiivsemast (~19% küsitluse saanutest). Kuna vastanute hulk on valimi suurust arvesse võttes väike, ei ole tulemusi võimalik üldistada kogu sihtgrupile. Üldistused on võimalik teha ainult nende tulemuste osas, mis on

statistiliselt olulised. Statistiline olulisus varieerub vahemikus 0 kuni 1, kus 0 tähendab kõrget olulisust ning tõenäosust, et tulemusi on võimalik üldistada (Sarantakos, 2005, p. 382).

Selles töös kasutatakse kvantitatiivset uurimismeetodit iseloomustab deduktiivne järeldamine (Draper, 2004, p. 643). Analüüsi esimeses etapis korrastati ja kodeeriti andmed andmetöötlusprogrammis MS Excel, seejärel kirjeldati ja üldistati andmed ning tehti korrelatsioonanalüüs. Kodeerimine tähendab originaalandmete viimist kujule, mida on lihtne analüüsida (Neumann, 2014, p. 393). Kvantitatiivses andmeanalüüsis on huvipakkuvad muutujad enamasti eeldefineeritud ja täpsustatud (Draper, 2004, p. 645). Andmeanalüüsi meetodina kasutati kirjeldavat statistikat ja Spearmani korrelatsioonanalüüsi.

Kirjeldav statistika aitab tuvastada andmetest peamiseid mustreid, kasutades selleks ühte või mitut erinevat muutujat (Neumann, 2014, p. 396). Kirjeldav statistika, nagu nimigi ütleb, annab andmete kohta üldised kirjeldused, järelduste tegemiseks saab andmeid analüüsida kasutades näiteks protsentuaalset võrdlust, keskväärtusi, mediaani ja muid meetodeid (Sarantakos, 2005, pp. 373–374). Sõnaga „kirjeldama“ peetakse kirjeldava statistika puhul tavaliselt silmas andmete kujutamist pildiliselt või graafiliselt (Cooksey, 2020, p. 61). Seetõttu kasutati andmete esitamiseks erinevaid tabeleid, graafikuid ja jooniseid.

Korrelatsioonanalüüs on uurimismeetod, mida kasutatakse muutujate vaheliste seoste uurimiseks ning sellega on võimalik tuvastada kolme peamist aspekti (Sarantakos, 2005, p. 377):

- korrelatsiooni olemasolu
- korrelatsiooni suunda (positiivne või negatiivne)
- korrelatsiooni tugevust (tugev või nõrk)

Korrelatsioonikordajat on lihtne arvutada ning see näitab lineaarse seose tugevust andmestikus, kuid seda kasutades tuleb arvestada sellega kaasnevaid piiranguid ja ohukohti (Jense, *et al.*, 2021, p. 2337). Spearmani korrelatsioon, mida selles analüüsis kasutati, erineb pisut tavapärasest Pearsoni korrelatsioonist, kuna korrelatsiooni arvutamiseks kasutatakse astakuid. Spearmani astakorrelatsiooni kasutatakse näiteks järjestusskaalal mõõdetud meeldivus- ja usaldushinnangute vaheliste seoste

uurimiseks (Rootalu, 2014). Astakute leidmiseks järjestatakse tulemused vastavalt nende omaduste väärtustele ning astak näitab tulemuse positsiooni selles järjestuses (Simran, 2023).

Korrelatsiooni tugevust hinnatakse vahemikus  $-1$ -st kuni  $1$ ni. Tabelis 4 on välja toodud vahemikud, mille alusel loetakse tugevaks korrelatsiooniks tulemusi, mis on suuremad kui  $0,5$  ja väiksemad kui  $-0,5$ . Korrelatsioonikordaja tulemuste osas, mis jäävad vahemikku  $-0,2$  kuni  $+0,2$  on korrelatsiooni olemasolu vaieldav või see puudub täielikult. (Senthilnathan, 2019, p. 4)

Tabel 4: Korrelatsiooni tugevused sõltuvalt korrelatsioonikordaja tulemusest (Senthilnathan, 2019, p. 4; autori koostatud)

Negatiivne suund	Korrelatsiooni tugevus	Positiivne suund
$R < -0,20$	Korrelatsioon on väga nõrk või puudub	0 kuni 0,20
$-0,20 > r > -0,35$	Nõrk, kuid arvestatav korrelatsioon	$0,20 > r > 0,35$
$-0,35 > r > -0,50$	Keskmine korrelatsioon	$0,35 > r > 0,50$
$-0,50 > r > -0,70$	Tugevalt arvesse võetav korrelatsioon	$0,50 > r > 0,70$
$-0,70 > r > -1$	Väga tugevalt arvesse võetav kuni ideaalne korrelatsioon	$0,70 > r > 1$

## 2.2.Uuringu tulemused

71-st ankeetküsitlusele vastanust enamuse (ligi 96%, N=68) moodustasid naised, mehi oli vastanute seas kokku 3 (~4%), täpsemaks tõlgendamiseks oleks vajalik kogu vabatahtlike koosseisu jaotuse teadmine. Vanuse poolest oli enim esindatud vanusegrupp 51–60 aastat (orienteeruvalt 41% vastanutest, N=29), vähim oli vastajaid vanusegrupis 31–40 aastat (~7% kogu vastajate hulgast, N=5) ning küsitluses väljatoodud vanusegruppi 18–30 aastat ei kuulunud ükski ankeetküsitlusele vastanud vabatahtlik. Aktiivsesse gruppi kuulunud vastajad moodustavad 76% (N=54) kogu vastuste hulgast.

Oma teadlikkust Häirekeskuse vabatahtlike kaasamise poliitikast või suunistest hindas heaks vastanutest 16,9% (N=12), 57,8% (N=41) olid seisukohal, et nad pigem teavad kaasamise poliitikat ning 5,6% (N=4) vastasid, et nad ei ole kaasamise poliitika ja suunistega üldse kursis. Vanuselisel oli hinnang (enda) teadlikkusele suurim 41–50 aastat vanusegrupis, kus sellesse vanusegruppi kuulunud vastajatest olid seisukohal, et pigem teadsid või teadsid hästi reegeid koguni 81,8% (N=21). Täpsemad vanuselised jaotused teadlikkuse hindamise kohta on leitavad tabelist nr 5. Väärtused on tabelis välja toodud protsentides, näidates protsentuaalselt vanusegruppide põhiselt vastuste jaotuvust.

Tabel 5. Vabatahtlike hinnang teadlikkusele Häirekeskuse vabatahtlike kaasamise poliitikast või suunistest vanusegruppide kaupa protsentides (autori koostatud)

Vanus	Üldse ei ole kursis	Pigem ei tea	Pigem tean	Tean hästi
31-40 aastat	0% (N=0)	40% (N=2)	40% (N=2)	20% (N=1)
41-50 aastat	9,1% (N=2)	9,1% (N=2)	63,6% (N=14)	18,2% (N=4)
51-50 aastat	3,5% (N=1)	24,1% (N=7)	58,6% (N=17)	13,8% (N=4)
60+ aastat	6,7% (N=1)	20% (N=3)	53,3% (N=8)	20% (N=3)
Kokku kõigist vastanutest	5,6%	19,7%	57,8%	16,9%

Spearmani korrelatsioonianalüüsi kasutati selleks, et hinnata korrelatsiooni kriisis panustamise tõenäosuse ja Likerti skaalal hinnatud väidete vahel. Täpsed tulemused koos nende statistilise olulisusega on välja toodud tabelis 6. Korrelatsiooni arvutamisel jätsin välja need vastused, kus respondent kasutas vastusevarianti „Ei oska öelda“. Tulemuste kirjeldamise lihtsustamise eesmärgil nummerdasin tabelis väited numbritega 1-9 ning seoste välja toomisel kasutan väidete numbreid.

Tulemustest lähtub, et keskmise tugevusega statistiliselt oluline korrelatsioon on kriisis panustamise tõenäosuse ja väite number 4 vahel ning kriisis panustamise tõenäosuse ja väite number 2 vahel. Nõrga, kuid arvestatava korrelatsiooni, mis on statistiliselt oluline leiame kriisis panustamise tõenäosuse ja väidete number 6 ja 1 vahel. Kriisis panustamise tõenäosuse ja ülejäänud väidete vahel oli korrelatsioon väga nõrk või puuduv ning tulemused ei olnud ka statistiliselt olulised.

Tabel 6: Korrelatsioon kriisis panustamise tõenäosuse ja Likerti skaalal hinnatud väidete vahel (autori koostatud)

Väide, mida Likerti skaalal hinnati	Korrelatsiooni tulemus kriisis panustamise tõenäosusega	Statistiline olulisus
1. Minu senised kogemused Häirekeskuse vabatahtlikuna on olnud positiivsed.	-0,25	0,039*
2. Minu panus on olnud Häirekeskuse tegevuses märgatav ja oluline.	0,37	0,003*
3. Häirekeskus on toetav ja avatud vabatahtlike ideedele ja mõtetele.	0,13	0,333
4. Sooviksin näha rohkem võimalusi Häirekeskuse tegevusse kaasumiseks.	0,38	0,002*
5. Häirekeskus pakub piisavalt teavet ja koolitusi vabatahtlikele nende ülesannete täitmiseks.	-0,03	0,831
6. Osaleksin Häirekeskuse tegevuses rohkem, kui mul oleks rohkem võimalusi oskuste arendamiseks või spetsiifiliste koolituste saamiseks.	0,31	0,015*

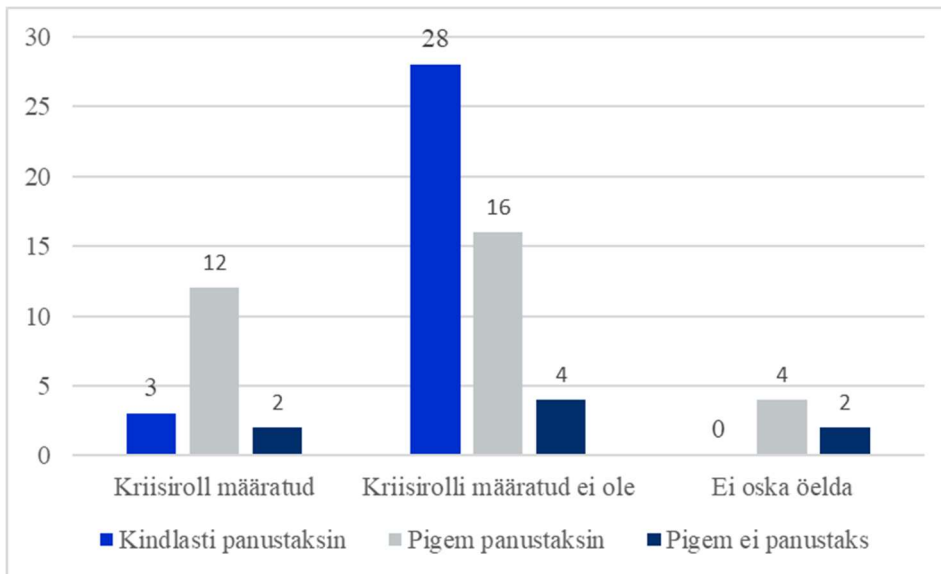


7. Motiveerivad stiimulid võiksid suurendada vabatahtlike osalust Häirekeskuse tegevuses.	0,18	0,153
8. Regulaarsed koosolekud ja üritused parandaksid vabatahtlike ja Häirekeskuse omavahelist suhtlust ja koostööd.	0,14	0,257
9. Vabatahtlike osaluse on Häirekeskuse tegevusele mõni negatiivne mõju.	-0,15	0,288

$p < 0,05$

Lisaks eeltoodule kasutati korrelatsioonianalüüsi ka vabatahtlike haridustaseme ja kriisis panustamise tõenäosuse vahel oleva seose leidmiseks. Analüüsist selgus, et nende tegurite vahel on statistiliselt oluline ( $p = 0,04$ ) negatiivne nõrk seos ( $r = -0,25$ ). Samuti kasutati seda kriisis panustamise tõenäosuse ja kaasamist puudutavast poliitikast teadlikkuse vahel olevate seoste leidmiseks. Nende vahel oli samuti statistiliselt oluline ( $p = 0,02$ ) negatiivne nõrk seos ( $r = -0,27$ ). Seevastu seosed kriisis panustamise tõenäosuse ja tööandja suhtumise vabatahtlikku tegevusse ning kriisis panustamise tõenäosuse ja vanuse vahel olid väga nõrgad (vastavalt  $r = 0,01$  ja  $r = 0,09$ ) ning kumbki tulemus ei olnud statistiliselt oluline.

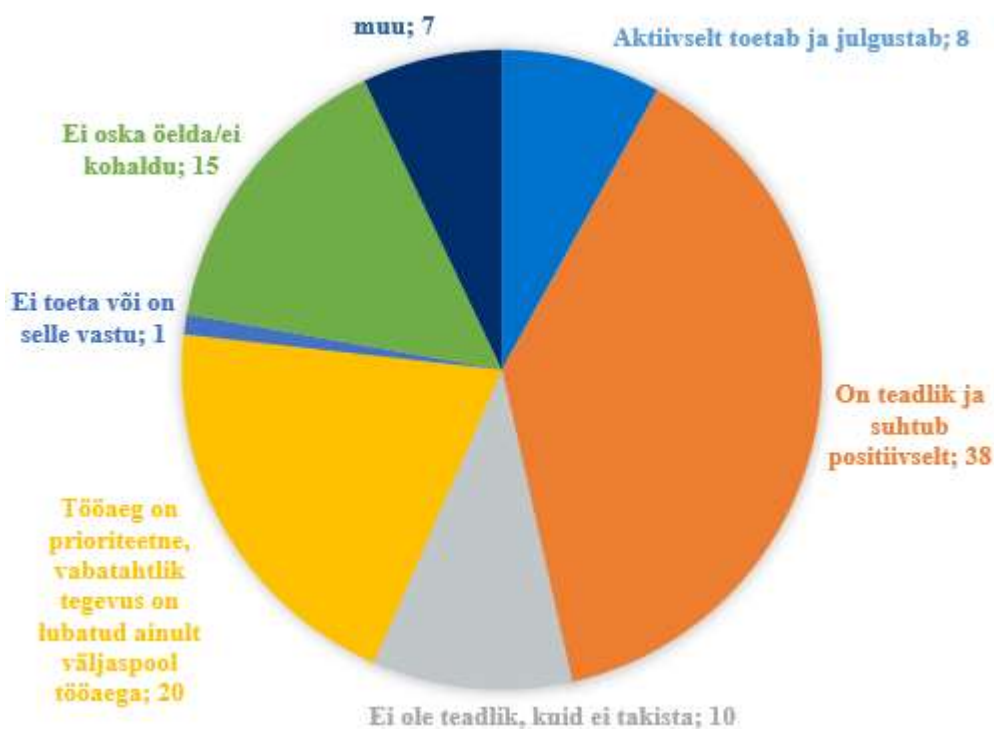
Kui korrelatsioonianalüüsiga selgusid seosed vabatahtlike haridustaseme ja kriisis panustamise tõenäosuse ning kriisis panustamise tõenäosuse ja kaasamist puudutavast poliitikast teadlikkuse vahel, siis võrreldes kriisi korral Häirekeskusesse vabatahtlikuna panustamise tõenäosust sellega, kas neile on määratud töökohal kriisiroll, on selgelt näha, et nende hulgast, kellele kriisirolli määratud ei ole, koguni 92% ( $N=44$ ) oleksid valmis kriisi korral Häirekeskusesse panustama. Täpsem panustamise tõenäosus on välja toodud joonisel 2.



Joonis 2: Vabatahtlike kriisis Häirekeskusesse panustamise tõenäosus sõltuvalt sellest, kas neile on töökohal määratud kriisiroll (autori koostatud)

Kogu vastajate grupist moodustasid töökohal määratud kriisirolliga vabatahtlikud 24% (N=17), kriisirolli olemasolu kohta ei osanud vastata 8% (N=6) ning umbes 2/3 (N=48) vabatahtlikest töökohas kriisiroll puudub. Lisaks kriisirollile on oluline roll vabatahtlikuna panustamisel tööandja suhtumine vabatahtlikusse tegevusse. Joonisel 3 on välja toodud protsentuaalne jaotus respondentide tööandjate suhtumisest vabatahtlikku tegevusse. Jooniselt väljendub, et ligi pooled tööandjad (46%, N=33) on teadlikud ja suhtuvad positiivselt või julgustavad ja toetavad aktiivselt. Otseselt vabatahtliku tegevuse vastu on vaid 1% (N=1) vabatahtlike tööandjatest. Lisaks on respondentide hulgas 15% (N=11) neid, kes ei osanud oma tööandja suhtumist hinnata või on iseenda tööandjad, kellele antud küsimus ei kohaldu.

### TÖÖANDJA SUHTUMINE VABATAHTLIKKU TEGEVUSSE %

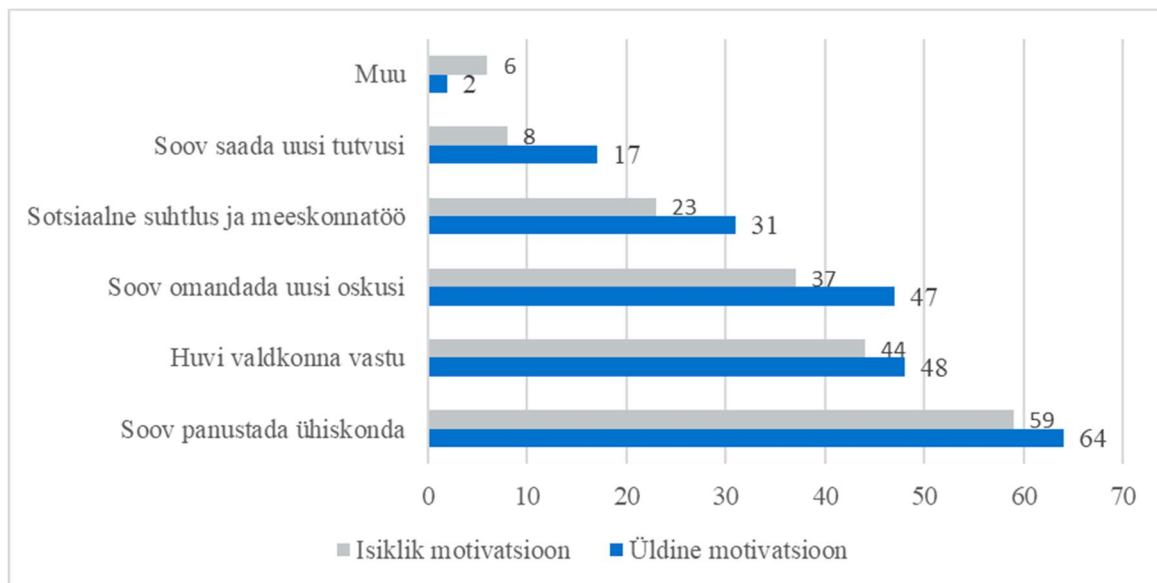


Joonis 3: Respondentide tööandjate suhtumine vabatahtlikku tegevusse (autori koostatud)

Teguriks, mis vabatahtlike Häirekeskusesse panustamist veel mõjutab, on seotus teiste vabatahtlike organisatsioonidega. Selle küsitluse respondentidest on vabatahtlike organisatsioonidega seotud 61% (N=43). Neist 42% (N=18) oleksid kindlasti valmis kriisi korral Häirekeskusesse panustama, 42% (N=18) pigem panustaksid Häirekeskusesse ja 16% (N=7) oli neid, kes kriisi korral Häirekeskusesse pigem ei panustaks. Respondentidest, kellel puudub seos muude vabatahtlike organisatsioonidega, kõigest 4% (N=1) vastas, et nad pigem Häirekeskusesse kriisi korral ei panustaks, ülejäänud 96% (N=27) olid pigem või kindlasti valmis kriisi korral Häirekeskusesse panustama. Vastajate seas oli neid, kes on seotud lisaks Häirekeskusele ühe vabatahtliku organisatsiooniga, kuid oli ka üks respondent, kes on seotud lisaks Häirekeskusele veel viie erineva vabatahtliku organisatsiooniga. Populaarseim vabatahtlik organisatsioon, millega Häirekeskuse vabatahtlikud lisaks seotud on, oli Naiskodukaitse (esines 14 vabatahtliku vastuses), korduvalt käisid

vastustest veel läbi Kaitseliit, Vabatahtlik Reservpäästerühm, vabatahtlikuna panustamine erinevatel üritustel.

Vabatahtlike motivatsiooni mõjutavaid faktoreid hinnati kahe sarnase küsimusega, mis vabatahtlikele esitati, milles paluti nende hinnangut motivatsioonifaktoritele, mis üleüldiselt motiveerivad vabatahtlike Häirekeskusega liituma ning mis isiklikult neid Häirekeskusega liituma motiveeris. Vastusevariantidest oli neil võimalik valida kõik variandid, mida nad pidasid oluliseks faktoriks, tulemused on välja toodud joonisel 4. Kõige olulisemaks motivatsioonifaktoriks üldises vaates osutus „Soov panustada ühiskonda“, mida pidas 71-st respondendist oluliseks üldise motivatsiooni hindamisel 64 (90%). Sellele järgnes „Huvi valdkonna vastu“ 48 (68%) vastatud korraga ning „Soov omandada uusi oskusi“ 47 (66%) vastusega. Kõige vähem oluliseks motivatsioonifaktoriks pidasid respondendid soovi uusi tutvusi saada. 17-st (24%) seda vastusevarianti kasutanud vastajast ligi pooled kuulusid vanuseliselt gruppi 51-60 aastat (8 vastajat) ning koguni 65% (N=11) uusi tutvusi motiveerivaks faktoriks pidanud respondentidest olid vanemad kui 51 aastat.



Joonis 4: Vabatahtlike hinnangud motivatsioonifaktoritele, mis vabatahtlike Häirekeskusega liituma motiveerivad (autori koostatud)

Vabatahtlike isiklike motivatsioonitegurite olulisus kajastus samas järjekorras, kui üldiste motivatsioonitegurite hinnang (vt joonis 4). Üldiste motivatsioonitegurite all

mõeldi seda, mis võiks üldiselt motiveerida inimesi olema Häirekeskuse vabatahtlikud. Olulisimaks motivatsiooniteguriks hindasid respondendid soovi panustada ühiskonda, mis oli oluline motivatsioonifaktor koguni 83%-le (N=59) vastanuist. Umbes 62% (N=44) vastanute jaoks oli oluliseks motivatsioonifaktoriks huvi valdkonna vastu ning ligikaudu poolte respondentide jaoks soov omandada uusi oskusi. Vastusevariandi „muu“ all toodi lisaks välja motivatsioonifaktoritest näiteks vaba aja olemasolu, soov teha midagi head ja aidata, või soov teha midagi praktilist, millest oleks päriselt kasu.

*„Häirekeskuse vabatahtlikuna innustab mind enim see, et saan kasulik olla, aidata, laiemas perspektiivis – olla kasulik oma kodumaale.“*

74% vabatahtlikest nõustus, et motiveerivad stiimulid võiksid suurendada vabatahtlike osalust Häirekeskuse tegevuses, 13% sellega nõus ei olnud (vt tabel 7). Vabatahtlike huvi ja motiveeritust tõstvatel teguritel pidasid respondendid ülekaalukalt kõige olulisemaks koolitusvõimalusi (82%), ligi pooled (48%) pidasid oluliseks tunnustamist ja preemiaid ning 37% respondentidest hindasid, et motiveeritust võiks tõsta ka vabatahtlike suurem kaasatus otsustusprotsessidesse. ~65% respondentidest nõustus väitega „Osaleksin Häirekeskuse tegevuses rohkem, kui mul oleks rohkem võimalusi oskuste arendamiseks või spetsiifiliste koolituste saamiseks“ (vt tabel 7), neid, kes hindasid, et võimalused oskuste arendamiseks ja spetsiifiliste koolituste saamiseks pigem ei suurendaks nende panustamist, oli ligikaudu 1/5.

15% respondentidest tõid välja huvi ja motivatsiooni mõjutavaid lisategureid, mis võiksid samuti kaasa aidata vabatahtlike huvi suurendamisele, nende hulgas näiteks võimaluse panustada ka nädalavahetustel, suurema kaasatuse töösse, vabatahtlikuna panustamist kirjeldava reklaami suurendamise ning mõningal määral vabatahtliku tegevuse tasustamise.

*„Vabatahtlikuna ma ei ootaks preemiaid, aga koolitusvõimalused on hea "tasu" ja samas ka liidab rohkem häirekeskusega.“*

*„Vabatahtlike tööandjatele võiks ka mingi motiveeriv asi olla, sest vahepeal vaja ja tahaks ka tööajast reageerida, kui vaja kõnesid vastu võtma tulla. Võiks olla otsesele ülemusele mingi väike meene või jõulukart vms.“*

Vabatahtlikud hindasid oma kogemust suhtlemisel Häirekeskusega valikvastustega küsimusega ning üldiselt kogemust Häirekeskuse vabatahtlikuna kui 4-pallisel Likerti skaalal. Valikvastusega küsimusel vastas 76% (N=54) respondentidest, et nende kogemus on olnud positiivne ning ülejäänud 24% (N=17) hindasid kogemust neutraalseks, negatiivseks ei hinnanud oma kogemust Häirekeskusega suhtlemisel üksi vabatahtlik. Väitega „Minu senised kogemused Häirekeskuse vabatahtlikuna on olnud positiivsed“ nõustusid täielikult enam kui pooled respondentidest ning pigem nõustus veel 1/3 neist. Väitega pigem ei nõustunud või ei osanud öelda vähem kui 10% vabatahtlikest ning üldse mitte nõustujad puudusid. Koguni 77,8% vabatahtlikest nõustusid täielikult või olid pigem nõus, et Häirekeskus on avatud ja toetav vabatahtlike ideedele, alla 10% respondentidest sellega pigem või üldse ei nõustunud. Täpsemad jaotused vastuste jagunemise vahel on välja toodud tabelis 7.

Kui vabatahtlikel paluti hinnata, kas nad nõustuvad sellega, et nende panus on olnud Häirekeskuse tegevuses oluline ja märgatav, oli neid, kes väitega pigem ei nõustunud või üldse ei nõustunud, ligi 1/3, väitega pigem nõustusid või nõustusid täielikult ~54% vabatahtlikest ning antud küsimusele ei osanud hinnangut anda 14,8% respondentidest.

Tabel 7: Väidetega nõustumine 4-pallisel Likerti skaalal protsentides (autori koostatud)

Väide	Ei nõustu üldse	Pigem ei nõustu	Pigem nõustun	Nõustun täielikult	Ei oska öelda
Minu senised kogemused Häirekeskuse vabatahtlikuna on olnud positiivsed.	0% (N=0)	3,7% (N=2)	33,3% (N=23)	<b>57,4%</b> (N=42)	5,6% (N=4)
Minu panus on olnud Häirekeskuse tegevuses märgatav ja oluline.	7,4% (N=8)	24,1% (N=18)	<b>44,4%</b> (N=26)	9,3% (N=9)	14,8% (N=10)
Häirekeskus on toetav ja avatud vabatahtlike ideedele ja mõtetele.	1,9% (N=1)	5,6% (N=4)	<b>51,9%</b> (N=34)	25,9% (N=20)	14,8% (N=12)
Sooviksin näha rohkem võimalusi Häirekeskuse tegevusse kaasamiseks.	0% (N=0)	13% (N=10)	<b>44,4%</b> (N=32)	37% (N=23)	5,6% (N=6)
Häirekeskus pakub piisavalt teavet ja koolitusi vabatahtlikele nende ülesannete täitmiseks.	3,7% (N=2)	22,2% (N=13)	<b>40,7%</b> (N=32)	22,2% (N=13)	11,1% (N=11)
Osaleksin Häirekeskuse tegevuses rohkem, kui mul oleks rohkem võimalusi oskuste arendamiseks	3,7% (N=2)	18,8% (N=18)	<b>35,2%</b> (N=23)	29,6% (N=20)	13% (N=8)

või spetsiifiliste koolituste saamiseks.					
Motiveerivad stiimulid võiksid suurendada vabatahtlike osalust Häirekeskuse tegevuses.	1,9% (N=1)	11,1% (N=10)	<b>48,1%</b> (N=35)	25,9% (N=16)	13% (N=9)
Regulaarsed koosolekud ja üritused parandaksid vabatahtlike ja Häirekeskuse omavahelist suhtlust ja koostööd.	3,7% (N=2)	13% (N=9)	<b>48,1%</b> (N=34)	31,5% (N=21)	3,7% (N=5)
Vabatahtlike osalusel on Häirekeskuse tegevusele mõni negatiivne mõju.	<b>35,2%</b> (N=25)	29,6% (N=21)	1,4% (N=1)	2,8% (N=2)	31% (N=22)

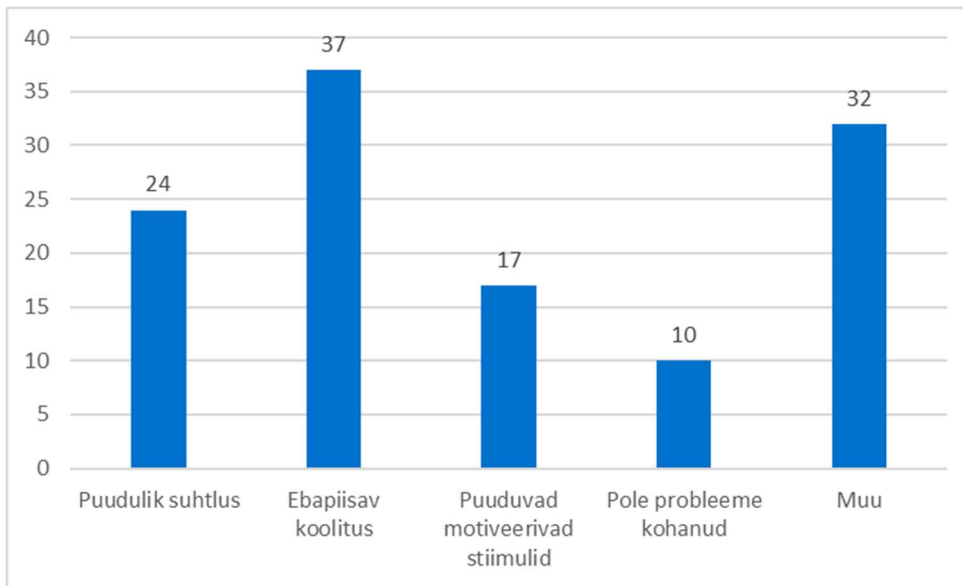
Väitega „Vabatahtlike osalusel on Häirekeskuse tegevusele mõni negatiivne mõju“ ei nõustunud üldse 35,2% ning pigem ei olnud antud väitega nõus 24,1% vastanuist. 1/3 vastajatest ei osanud oma hinnangut antud väitele anda ning antud väitega oli nõus vähem kui 10% vabatahtlikest.

Ankeetküsitlusele vastanud 71-st vabatahtlikust 18 (25%) on kokku puutunud olukorraga, kus vabatahtlikuna osalemine on olnud ebamugav või keeruline. Vanuselisel jagunesid keerulise olukorraga kokku puutunud vastajad igasse vanusegruppi. Peamiselt olid ebamugavad olukorrad tingitud vähesest kogemusest vabatahtlikuna panustamise alguses, kui veel päris täpselt ei teadnud, mida teha ja kuidas reageerida, ning keerulistest klientidest, kes on olnud isegi pahatahtlikud. Eraldi toodi välja nii Covid-19 periood kui Ukraina sõja algus ja puudulik informatsiooni liikumine ja infosulgu jäämise tunne.

Kui motiveerivate tegurite osas olid vabatahtlikud suhteliselt üksmeelel, siis probleemide osas on enim eelistatud valikute osakaalud oluliselt väiksemad. Peamiste probleemkohtade hindamisel oli respondentidel võimalik valida kõik olulised variandid ning vastused kuvatuna protsendina kogu vastajate hulgast on välja toodud joonisel 5. Küsitlusele vastanud vabatahtlikest 10% (N=7) ei ole probleeme kohanud, kuid veidi enam kui 1/3 (37%, N=26) pidas probleemiks ebapiisavat koolitust. Samas üle 60% vabatahtlikest nõustusid, et Häirekeskus pakub vabatahtlikele piisavalt koolitusi nende ülesannete täitmiseks (vt Tabel 7), veidi üle veerandi oli neid, kes sellega pigem või üldse nõus ei olnud. Probleemkohtade hindamise küsimusele soovis 32% (N=23) vastajatest lisada oma vastuse, et välja tuua probleeme, mida vastusevariantides ei leidunud. Enim toodi välja ajapuudust või kaasamist tavapärasel tööajal, mis takistab vabatahtlikel oma põhitöö kõrvalt panustamist. Veel toodi välja

sisseelamisele kuluv aeg, kui panustamises on jäänud suurem vahe ning sellega koos vähene kaasamine, kuna viimastel aastatel on vabatahtlikke kaasatud vaid kriisiolukordades, sest soov oleks tihedamini appi minna.

*„Omast kogemusest saan öelda, et kui olla veel mõne vabatahtliku organisatsiooni liige, siis teise vabatahtlikkusse töösse on raske leida aega.“*



Joonis 5: Peamised probleemid, millega vabatahtlikud Häirekeskuses kokku puutuvad, protsentides (autori koostatud)

Vabatahtlikel paluti küsitluses hinnata, kuidas saaks Häirekeskus koostööd vabatahtlikega parandada ning vabatahtlikke paremini kaasata ja toetada. Kuivõrd etteantud variantide hindamisel leidis 68% (N=48) respondentidest, et koostööd aitaks parandada suhtlusplatvormi kasutamine, umbes pooled (52%, N=37) toetasid loovaid ideepäevaseid ning ligikaudu 1/3 (34%, N=24) regulaarseid koosolekuid, olid vabatahtlikud väga avatud välja pakkuma täiendavaid ideid. Tihedamini esinenud kaasamise ja toetamise võimalused koos mõningate näidetega on välja toodud tabelis 8. Varasemalt tabelis 7 välja toodu alusel nõustus ligi 80% vabatahtlikest sellega, et regulaarsed koosolekud ja üritused parandaksid vabatahtlike ja Häirekeskuse vahelist koostööd ning üle 80% vastanutest oli nõus, et nad sooviksid näha rohkem võimalusi Häirekeskuse tegevusse kaasamiseks.



Tabel 8: Võimalused vabatahtlikega koostöö parandamiseks vabatahtlike hinnangul (autori koostatud)

Võimalus koostöö parandamiseks	Näited vabatahtlike vastustest
Koolitused	<p>„koolitused on hea moodus meeskonnatunde tekitamiseks, mis aitab vabatahtlikul rohkem kaasuda ja tunda ennast olulisena“</p> <p>„Regulaarsed koolitused ja eelnevate perioodide kokkuvõtte tegemine. Et kui palju oli vabatahtlike ja kuidas nad said olla abiks.“</p> <p>„ikkagi koolitused ja koosolekud, näost-näku suhtlemine oleks mõistlikum kui kuskil platvormil, ehk“</p>
Ühisüritused ja meeskonnatunde tekitamine	<p>„Mingid ühisüritused ehk tooks rohkem vabatahtlikke juurde ja tegevusse.“</p> <p>„Korraldada vabatahtlikele ühiseid kohtumisi vabas õhkkonnas.“</p> <p>„Tuleks rohkem tekitada meeskonnatunnet, rõhutada, et vabatahtlikud on olulised.“</p> <p>„Kutsuda vabatahtlikke oma üritustele, pidudele :)“</p>
Kaasatuse suurendamine	<p>„rohkem kaasatust. lihtsalt nimekirjas vabatahtlikuna olemine, tekitab vahel tunde, et mind on unustatud“</p> <p>„Kaasamine - kui oleks keskkond, kus on näha, millal saaks panustada (võib-olla saab kogu aeg, ma ei tea). Mul näiteks puudub teadlikkus, millal mind vaja oleks ja kuidas ma end kirja saaksin panna.“</p> <p>„Võiks kutsuda kasvõi korra kuus keskusesse telefonile vastama, muidu kõik ju ununeb.“</p>
Infoliikumise parandamine	<p>„Segaseks jääb, millal saan osaleda, kas ise annan teada või kui kutsutakse, st olen ootel, kui suurem kriis tuleb siis kaastakse.“</p> <p>„Järjepidev teavitamine, mis toimumas ja mis plaanis“</p> <p>„protsessid hästi läbipaistvaks ja selgeks ja ka hästi toimivaks, näiteks vabatahtlike teavitamine (on esinenud tõrkeid)“</p> <p>„Kindlasti jagad rohkem infot, ka perioodil, kui vabatahtlike abi otseselt vaja ei ole.“</p>

Lisaks toodi välja vabatahtlike tunnustamine ja märkamine, kuid ka see, et vabatahtlikke ei tohiks üle koormata, sest neil on põhitöö ja muu elu. Oli vabatahtlikke, kelle jaoks praegune suhtlus ja koostöö olid piisavad ning seega nende hinnangul kaasamisega probleeme ei ole. Vabatahtlike hulgas toodi välja veel sotsiaalmeedia aktiivsemat kasutamist ning seal kaasumisvõimaluste jagamist, kuid ka rahalist motiveerimist.

Vabatahtlikele anti küsitluses ka täiendav võimalus oma mõtete jagamiseks seoses vabatahtlikuna osalemisega Häirekeskuse tegevuses. Seal toodi välja mitmeid mõtteid, mida varasemalt on juba käsitletud, nagu võimalus panustada põhitööst vabal ajal ning soov rohkem panustada, kuid selleks ei ole võimalusi olnud.

*„Sooviksin olla kaasatud ka ajal, kui puudub suur vajadus abi järele, et olla koolitatud ja valmis katastroofide ja pandeemiade ajal.“*

Positiivse poole pealt toodi välja sõbralik ja toetav õhkkond ja hea omavaheline koostöö, Häirekeskuse inimeste hoolimise ja märkamise oskuse tunnustamine ning uute väljakutsete eelne ootus ja põnevus. Kuid oli ka neid, kelle kogemus ei ole olnud sama positiivne, üks vabatahtlik tõi välja, et koroonakriisi alguses oma esimesel vabatahtliku aastal ei kogenud ta mingit toetust, kuigi panustas väga suurel määral, teine vabatahtlik lisab, et tunneb süütunnet ja kõrvalejäetust, kui vabatahtlikuna osaleda ei saa.

*„Töö on pingeline! See töö ei peaks olema tasuta-vabatahtlikuse printsiibil, vaid mingil viisil tasustatud. Vabatahtlik sõidab kohale ja koju isikliku transpordiga, lõunasöök peab endal kaasas olema. Kõik kokku ei ole normaalne.“*

Probleemkohana väljatoodud ebasobivad ajad panustamiseks selguvad, kui analüüsida seda, millise graafiku alusel respondendid tavapäraselt põhitööd teevad. Ligikaudu pooled (46%, N=33) vabatahtlikud töötavad esmaspäevast reedeni vahemikus 9–17 ning lisaks 6% (N=4) esmaspäevast reedeni, muudel kellaaegadel. Umbes 10% (N=7) respondentidest on vabakutselised või iseenda tööandjad ning 25% (N=18) töötavad kas graafikupõhiselt või libiseva tööajaga, kus tööaeg varieerub päeviti.

### **2.3.Järeldused ja ettepanekud**

Selles alapeatükis analüüsiti ankeetküsitlustest saadud sisendit ja võrreldi saadud tulemusi teoreetiliste lähtekohtadega. Analüüsi tulemusel esitati uuringutulemustest lähtuvad järeldused ja ettepanekud.

Kriiside keerukus ja mitmetahulisus muudab riskide hindamise järjest keerulisemaks ning sellele ei aita kaasa kriiside muutumine järjest enam piiriülesteks, ületades nii funktsionaalseid kui geograafilisi piire. Piiriülesed kriisid tekitavad olukorra, kus puudub selgus kriisi lahendamist juhtiva asutuse osas. See mõjutab oluliselt

kriisilahendamise protsessi. Kriisijuhtimise seisukohast on oluline selgeks teha kriisi mastaap, kuna ühiskondliku kriisi lahendamine erineb mõningal määral organisatsioonisisese kriisi lahendamisest, kuigi põhitõed ning alustalad on mõlema puhul ühesugused. Mõlemal juhul on kriisidele iseloomulikuks otsuste surve tajutud ajapiirangute poolt, üleüldine ajasurve ning ebamäärasus põhjuste ning tagajärgede osas. (käesolev töö, lk 8–10)

Kuigi kriis on organisatsioonile ebastabiilne aeg, võib see endas kanda aga hoopis võimalust positiivseks muutuseks (käesolev töö, lk 11). Positiivne muutus on võimalik ainult sel juhul, kui kriisi hallatakse efektiivselt, meeskonna ühise pingutusena ning ollakse valmis vastavalt vajadusele kaasama integreeritud lähenemisviisi (käesolev töö, lk 12). Edukas kriisihaldus nõuab mitmeid olulisi elemente ning kriisihalduse teemade teadustööde autorid on käsitlenud kriisireguleerimist 4-osalise tsükliks, koosnedes ennetamisest, valmistumisest, reageerimisest ja taastumisest (käesolev töö, lk 13–14). Tsükliks kujutatakse kriisireguleerimist just sel põhjusel, et kriiside alg- ja lõpp-punktid on tihtipeale teadmata ning ühe kriisi lõppemine tähendab seda, et järelduste ja õpikohtade abil hakatakse valmistuma järgnevateks tulevikukriisideks. Kriisideks ettevalmistumiseks on organisatsioonides tavapäraselt määratud kriisihaldurid, kelle ülesanne on organisatsiooni kriisideks ette valmistada, koostades selleks kriisiplaane, korraldades valmisoleku suurendamiseks õppuseid ja läbimänge ning võtta arvesse nendest saadud õpituvastused (käesolev töö, lk 14–15).

Vabatahtlikud on kriiside lahendamisel üle maailma väga olulised. Kuigi vabatahtlikelt eeldatakse kõrget eneseorganiseerumise taset, on hädaolukordades vabatahtlike potentsiaali kasutamise maksimeerimise eduteguriks nende hea koordineerimine. Rahvusliku julgeoleku seisukohalt on hästi ettevalmistatud vabatahtlikud väärtuslik ressurs, aga tuleks arvesse võtta, et nende maksimaalse potentsiaali kasutamiseks tuleks nad rakendada rollidesse, mis annavad neile suurima seadusliku võimu. (käesolev töö, lk 21–22)

Vabatahtlike kaasamisel on mitmeid faktoreid, mida tuleks organisatsiooni seisukohast vaadates arvesse võtta. Vabatahtlike juhid peaksid valdama suhtluspraktikaid, mis tõhustaksid vabatahtlikega koostööd, kuid sellest isegi olulisemaks võib pidada põhimõtet, et organisatsiooni ja vabatahtliku eesmärgid ja väärtused peaksid olema omavahel kooskõlas (käesolev töö, lk 22). Ilmselt samal

põhjusel juhindub Häirekeskus samuti põhimõttest, et nii vabatahtlikud kui ka nende juhendajad peaksid lähtuma ühesugustest põhimõtetest, mida on täpsemalt kirjeldatud selle töö lehekülgedel 30–31.

Organisatsiooni seisukohast on kindlasti oluline, et vabatahtlikud oleksid oma ülesannete täitmiseks piisavalt hästi ettevalmistunud. Seetõttu toovad erinevad varasemate teadustööde autorid välja koolituste mitmekesisuse olulisuse. Vabatahtlikud peaksid saama võimalikult laiapõhjalise ettevalmistuse, et seista silmitsi erinevate väljakutsetega, mis aitaksid neil tihtipeale keerulise tööga toime tulla. (käesolev töö, lk 23, 25) Kui vaadata erinevate riikide vabatahtlike kaasamise praktikaid, siis eranditult kõigis selles töös lehekülgedel 26–28 käsitletud riikides on koolitused ja ekspertjuhendamine vabatahtliku programmi osaks ning enamasti on koolituste läbimine eelduseks vabatahtlikuks saamisele. Samamoodi pakub Häirekeskus oma vabatahtlikele põhjalikku koolitust, mis on vajalik tööülesannete täitmiseks ning soovi korral on vabatahtlikel võimalus osaleda ka muudel erialastel koolitustel (käesolev töö, lk 30). Sellest jäeldub, et koolituste olulisusele on Häirekeskuses tähelepanu pööratud ning see on nende silmis oluline aspekt vabatahtlike kaasamise juures.

Kuigi maailm on muutunud järjest enam digitaalseks ja veebipõhiseks, ei ole sellest hoolimata kadunud vajadus kriisiinfotelefonide järele, kuna kõigil inimestel lihtsalt ei ole ligipääsu internetile. Kriisitelefonide mitmekülgne roll inimeste toetamisel, usaldusväärse info jagamisel ning abistamisel erinevatel põhjustel tekkinud kriisidega toime tulemisel, on helistajatele olulise väärtusega (käesolev töö, lk 24–25). Kriisi- ja infotelefonidel ning sõnumite ja internetivestluste kaudu kriisis inimestele toe pakkumisel on vabatahtlikel suur roll, kuid Eestis teeb olukorra keerulisemaks asjaolu, et paljud vabatahtlikud on seotud mitme erineva organisatsiooniga. Seetõttu on nende kättesaadavust kriisi ajal keeruline ennustada.

Kui vaadata teiste riikide vabatahtlike kaasamise praktikaid, siis enim on levinud nende kaasamine suitsiidiennetusliinide töös (käesolev töö, lk 26). Nii Ameerika Ühendriikide, Kanada, Austraalia kui ka Norra näited pärinevad kõik suitsiidiennetuse või vaimse tervise probleemidega tegelevatest organisatsioonidest. Suurimateks vabatahtlike kaasajateks on ilmselt Austraalia näitena välja toodud Lifeline, mis tegelikult pakub oma teenuseid ka teistes riikides. Nende töötajaskonnast

moodustavad vabatahtlikud umbes 70 protsenti. Ameerika Ühendriikide näide on Kriisisõnumiliin, mis on koolitanud üle 60 000 vabatahtliku. (käesolev töö, lk 26–27) Teist liiki näide, mis puudutab kriisi- ja infotelefone ning mille vajadus tekkis Covid-19 epideemia ajal, pärineb Hiinast. Hiina kriisi- ja infoliinid sarnanevad enim Eesti riigiinfotelefonile. Riigiinfotelefon loodi Eestis Covid-19st tingitud olukorrast, kui suurenes oluliselt inimeste infovajadus (käesolev töö, lk 30). Tuginedes välisriikide näidetele, kus kriisiinfoteenuseid pakutakse lisaks telefonile ka SMS või internetivestluste kaudu, tehakse Häirekeskusele **esimene ettepanek**:

- 1) Analüüsida kriisiinfo jagamiseks muude kanalite potentsiaalse kasutamise võimalusi ning hinnata, kas Eestis oleks vajalik kriisiinfotelefoni kõrval ka muude kanalite kasutuselevõtt.

Häirekeskusesse vabatahtlike kaasamist reguleerivad Päästeseadus, Häirekeskuse vabatahtlike kaasamise kord ja töökorralduse reeglid ning Häirekeskuse vabatahtlike kaasamise kontseptsioon (käesolev töö, lk 29). Nendes dokumentides on kirjeldatud nii võimalused kaasamiseks, peamised ülesanded, mida vabatahtlikud täitma peavad, kui ka nõuded, millele nad vastama peavad ning põhimõtted, mida kaasamise juures järgitakse ja palju muud. Lehekülgedel 50–53 kirjeldatu on vastuseks ka esimesele uurimisküsimusele.

Uuringus paluti vabatahtlikel hinnata oma teadlikkust vabatahtlike kaasamise poliitikast või suunistest. Tulemustest selgus, et ligikaudu kolmveerand küsitlusele vastanud vabatahtlikest olid seisukohal, et nad pigem teavad kaasamise poliitikat või teavad seda hästi ning suurimaks hindasid oma teadlikkust vanusegruppi 41–50 kuuluvad vabatahtlikud (käesolev töö, lk 39). Sellest võib järeldada, et Häirekeskuse jaoks on vabatahtlike teadlikkus nende kaasamise printsiipidest oluline ning selle nimel tehakse tööd.

Uuringu tulemustest selgus ka, et kuigi enam kui kolmveerand küsitlusele vastanud vabatahtlikest olid nõus sellega, et Häirekeskus on toetav ja vabatahtlike ideele avatud, siis oma panuse märgatavuse ja olulisuse hindamisel oli ligi 1/3 neid vabatahtlikke, kes ei olnud nõus sellega, et nende panus Häirekeskuses oleks oluline või märgatav. Korrelatsioonianalüüsist aga selgus (käesolev töö, lk 40), et oma panuse olulisena tundmine on keskmises korrelatsioonis tõenäosusega, et vabatahtlikud

kriisiolukorras Häirekeskusesse panustavad. Sellele tuginedes tehakse Häirekeskusele **teine ettepanek:**

- 2) Analüüsida praegust vabatahtlike kaasamise ja tagasisidestamise praktikat ning leida võimalusi, kuidas vabatahtlikele paremini kommunikeerida nende rolli olulisust ning muuta nende panus märgatavamaks.

Selle töö lk-l 24 on välja toodud, et vabatahtlike kättesaadavus võib osutada kriisiolukorras probleemkohaks, kuna vabatahtlikel võivad olla teised riiklikud kaitsekohustused või kriisiaegsed ametikohad, mida nad peavad täitma. Uuringu tulemused näitasid, et vastanud 71-st vabatahtlikust 17-le oli määratud töökohas kriisiroll ning 6 respondenti ei olnud teadlikud, kas neile on kriisiroll määratud või mitte. 17-st kriisirolliga vabatahtlikust oleksid kindlasti valmis Häirekeskusesse kriisiolukorras panustama kolm ning 12 olid seisukohal, et on pigem valmis panustama. Võib oletada, et osa vabatahtlike jaoks on töökoha kriisirolli olemasolust tulenevad kohustused veidi segased, kuid samas tuleb arvestada ka sellega, et vabatahtlikud võisid hinnata panustamise tõenäosust olukorras, kus antud kriis nende põhitöö vaates neid ei mõjuta. Ilma kriisirollita vabatahtlike hinnang panustamiseks oli uuringu tulemuste põhjal oluliselt kõrgem, küündides kindlasti ja pigem panustajate liitmisel üle 90 protsendi. (käesolev töö, lk 41–42)

Vabatahtlike kriisi korral Häirekeskuse tegevusse kaasumist mõjutavad lisaks kriisirollile töökohal vabatahtlike seotus teiste vabatahtlike organisatsioonidega ning nende tööandja suhtumine vabatahtlikku tegevusse. Sellele küsitlusele vastanud vabatahtlikest rohkem kui pooled olid seotud muude vabatahtlike organisatsioonidega, kusjuures enim olid vabatahtlikud lisaks seotud Naiskodukaitsega. Neist vabatahtlikest, kes on muude organisatsioonidega seotud, oli 16 protsenti neid, kes kriisi korral Häirekeskusesse pigem ei panustaks, ülejäänud olid kas pigem või kindlasti valmis kriisi korral Häirekeskusele appi minema. Teiste vabatahtlike organisatsioonidega seost mitte omavatest vabatahtlikest oli neid, kes ei olnud valmis panustama kõigest 4 protsenti. (käesolev töö, lk 43) See näitab, et vabatahtlikud, kellel puuduvad muude vabatahtlike organisatsioonide ees kohustused, on suurema tõenäosusega valmis Häirekeskusele appi tulema, kuid erinevus teistesse organisatsioonidesse kaasatud vabatahtlikega oli suhteliselt väike. Küsitlusele vastanud vabatahtlike tööandjatest ligi pooled tööandjad olid töötajate vabatahtlikust

tegevusest teadlikud ning selle suhtes positiivselt meelestatud või toetavad. Neid, kes on otseselt vabatahtliku tegevuse vastu, oli väga väike osa, kuid 1/5 tööandjatest seab tööaja töötajate jaoks vabatahtlikkuse ees prioriteediks. (käesolev töö, lk 42). Sellele tuginedes võib järeldada, et vabatahtlikud, kelle tööandja prioritseerib tööaega, ei saa samal ajal panustada ning seetõttu oleks mõistlik leida lahendusi, kuidas nad saaksid soovi korral oma panuse anda väljaspool tööaega.

Vabatahtlike motivatsiooni mõjutavaid tegureid käsitleti nii teoreetilises osas kui ka uuriti vabatahtlikelt küsitluse kaudu ning lisaks sellele küsiti nende hinnangut senise kogemuse positiivsusele. Oli sarnasusi, mis kajastusid nii vabatahtlike vastustes kui ka teoorias, kuid ka neid tegureid, millele küsitluse vormistamisel liiga vähe tähelepanu pöörati. Hector ja Aguirre tõid välja selle, et oluline on vabatahtlikke endid kaasata arutellu, mis aitaks välja selgitada nende panustamise motiivid ning tagamaad (käesolev töö, lk 17). Sellele tuginedes jääb loota, et küsimustik aitas vastanud vabatahtlikel vähemalt hetkekski mõelda sellele, miks nad Häirekeskuse vabatahtlikuna panustavad. Sellest lähtuvalt tehakse Häirekeskusele **kolmas ettepanek**:

- 3) Korraldada vabatahtlikele arutelusid ja kovisioone, mis aitaksid kaasa vabatahtlikel endal oma panustamise motiivides selgusele jõuda ning seeläbi tugevdada vabatahtliku koostööd asutusega.

Uuringus küsiti vabatahtlikelt hinnangut nii üldiste motivatsioonitegurite kui ka nende isiklike motivatsioonitegurite kohta. Enim hinnati motivatsioonifaktoriks soovi panustada ühiskonda ja muu variandi all toodi välja soov aidata ning suuremas plaanis olla kasulik oma kodumaale (käesolev töö, lk 43–44), mis on kooskõlas ka teoorias välja tooduga, et vabatahtlike rahulolu mõjutab see, kui nad tunnevad, et nende tegevusel on päriselt mingisugune mõju (käesolev töö, lk 17).

Oluline roll vabatahtlike motivatsiooni seisukohast on ka koolitustel ja arenguvõimalustel. Ligikaudu pooled vastajatest hindasid selle isiklikuks motivatsiooniteguriks ja lausa enam kui 80% pidas koolitusvõimalusi kõige olulisemaks motivatsiooni tõstvaks teguriks (käesolev töö, lk 44). Ligikaudu 2/3 nõustus väitega, et nad osaleksid Häirekeskuse tegevuses rohkem, kui neil oleks võimalusi spetsiifiliste koolituste saamiseks (käesolev töö, lk 45). Antud väitel esines

ka nõrk, kuid arvestatav korrelatsioon kriisis Häirekeskusesse panustamise tõenäosusega (käesolev töö, lk 40). Eelnevalt kirjeldatu on kooskõlas ka teooriaosas leheküljel 17 väljatooduga, mis ütleb, et ühte tüüpi vabatahtlike jaoks ongi teiste heaolust olulisem isiklik areng ja karjääriväljavaated, mida koolitused otseselt toetavad. Lisaks on märgatud seost vabatahtlike arengu ja nende rahulolu vahel, mis viitab sellele, et rohkem koolitatud vabatahtlikud on ka enamasti rohkem rahulolevad. Koolitused on ka üks tegur, mida vabatahtlikud ise hindavad motiveerivaks faktoriks.

Kui vaadelda positiivse motivatsioonitegurina sotsiaalset suhtlust, meeskonnatööd ja uute tutvuste saamise soovi, siis uuringus osalenud vabatahtlikud hindasid neid faktoreid märgatavalt vähemoluliseks, kui nt soovi ühiskonda panustada. Uuringu tulemused näitasid, et vabatahtlike jaoks, kes olid vanuselt 51 aastased või vanemad, oli olulisem uute tutvuste saamise faktor (käesolev töö, lk 43). See on kooskõlas ka teoreetilises osas kajastatuga, millest ilmnes, et eakamad ja näiteks juba pensionile jäänud inimesed on sageli ajendatud ka muudest teguritest lisaks teistele abiks olemisele, näiteks teiste vabatahtlike või avalikkusega suhtlemisest. Tuleb arvesse võtta ka seda, et sotsiaalsed tegurid võivad küll olla esialgseks motivaatoriks, kuid tihti peale jäävad need tegeliku töö käigus tagaplaanile, kuna graafikujärgselt töötades on vaba aega ning võimalusi sõprussuhete loomiseks vähem. (käesolev töö, lk 18) See võib olla ka põhjus, miks nooremate vabatahtlike seas ei olnud sotsiaalsed tegurid nii oluliseks hinnatud, kui eakamate vabatahtlike hulgas. Kui võtta arvesse asjaolu, et sotsiaalsete tegurite olulisus väheneb ajas, siis mängib ilmselt rolli ka see, kui kaua vabatahtlikud on Häirekeskusega seotud olnud. Antud infot neilt selle küsitluse raames ei küsitud, mistõttu ei ole selle osas võimalik järeldusi teha.

Tuginedes teooriaosas (käesolev töö, lk 17) kirjutatule on motivatsioon oluliselt seotud vabatahtlike rahulolutundega, mida omakorda aitab tõsta nende tänamine ja tunnustamine tehtud pingutuste eest. Kuid lisaks tänuüritustele on tähtis jälgida, et vabatahtlikud tunneksid end organisatsiooni osana ka tavapärase töövahetuste ajal. Uuringust selgus, et tunnustamist ja preemiaid pidasid oluliseks vabatahtlike motivatsiooni ja huvi tõstvaks teguriks peaaegu pooled küsitlusele vastanud vabatahtlikud (käesolev töö, lk 44). Ühisüritused ning tunnustamine ja vabatahtlike panuse märkamine toodi välja ka tegurina, mis aitaks arendada vabatahtlike ja Häirekeskuse vahelist koostööd ning aitaks kaasa vabatahtlike paremale toetamisele



(käesolev töö, lk 49). Teoorias käsitletu ja vabatahtlike küsitlusest saadud tulemuste põhjal võib järeldada, et tänamisel ja tunnustamisel, mida on varasemad autorid uuringutes välja toonud, on oluline roll ka Häirekeskuse vabatahtlike jaoks, mistõttu tuleks neile tähelepanu pöörata.

Lisaks selgus uuringust, et ligikaudu 1/3 vabatahtlike arvates võiks vabatahtlike motivatsiooni tõsta suurem kaasatus otsustusprotsessidesse (käesolev töö, lk 44–45). Kuigi vabatahtlike hulgas ei ole protsentuaalselt see väga populaarne arvamus, on see tugevalt kooskõlas teoorias kajastatuga: erinevad autorid on välja toonud, et organisatsiooni osana tundmine ning organisatsiooni tegevusse kaasatus on nii motivatsiooni kui rahulolu seisukohast olulised (käesolev töö, lk 18). Otsustusprotsessidesse kaasatus on küll vaid üks osa vabatahtlike võimalikust kaasatusest, kuid nende vabatahtlike hulgas, kes tõid välja täiendavaid motivatsiooni mõjutavaid lisategureid, kajastus ka soov üleüldise töösse kaasatuse suurendamiseks ning nädalavahetusel panustamise võimaluseks (käesolev töö, lk 45). Taas võib järeldada, et Häirekeskuse vabatahtlike soovid suuremaks kaasumiseks on otseselt seotud teiste autorite varasemates uuringutes väljatooduga, et organisatsiooni kaasatus on vabatahtlike motivatsiooni ja rahuloluga seotud.

Motivatsiooniteguritest ülevaatlilikuma pildi saamiseks esitatakse teoreetilises osas välja toodud ja uuringust avaldunud motivatsioonitegurite võrdlus tabelis 9, mille koostamisel lähtuti teooriaosas (käesolev töö, lk 17) koostatud tabelist 1 ning lisati sinna võrdlusena juurde läbiviidud uuringust tulenevad märksõnad ning fraasid.

Tabel 9: Teorial põhinevate ja uuringust avaldunud motivatsioonitegurite võrdlus (autori koostatud)

<b>Teorial põhinev motivatsioonitegur</b>	<b>Uuringust avaldunud motivatsioonitegur</b>
Tunnustamine ja tänamine	Tunnustamine ja preemiad, ühisüritused, vabatahtlike panuse märkamine
Organisatsiooni osana tundmine	Suurem kaasatus otsustusprotsessidesse, soov töösse kaasatuse suurendamiseks, võimalused nädalavahetusel panustamiseks
Mõju tajumine tegevusel	Soov panustada ühiskonda
Huvitavad väljakutsed	Selles uuringus huvitavaid väljakutseid eraldi välja ei

	toodud
Isiklik areng ja karjääri väljavaated	Koolitus- ja arenguvõimalused, võimalus spetsiifilistele
Koolitus	koolituste saamiseks
Sotsiaalsed tegurid	Sotsiaalne suhtlus ja meeskonnatöö, soov uute tutvuste saamiseks
Usaldus organisatsiooni vastu	Selles uuringus usaldust Häirekeskuse vastu ei uuritud

Kuna miski ei saa olla üdini positiivne, on ka vabatahtlikul tegevusel negatiivsed aspektid ja probleemkohad, mida järgnevalt analüüsitakse. Kui vabatahtlikel paluti hinnata nõustumist väitega „Vabatahtlike osalusel on Häirekeskuse tegevusele mõni negatiivne mõju“, ei olnud selle väitega nõus enam kui 60% vastanutest, mis näitab, et vabatahtlikud näevad oma rolli Häirekeskuses olulisena ning positiivse mõjuga. Sellest olenemata oli veerand küsitlusele vastanud vabatahtlikest kokku puutunud olukorraga, kus vabatahtlikuna osalemine on olnud keeruline või suisa ebamugav. Vastuse täpsustuses tõid vabatahtlikud välja teadmatus, kuidas erinevatele olukordadele reageerida, või keerulised kliendid, samuti puuduliku informatsiooniliikumise ja infosulgu jäämise tunde Ukraina sõja algul ja Covid-19 epideemia ajal. (käesolev töö, lk 46–47) Kommunikatsiooniprobleemid, info vähene liikumine ning asjade ümberplaneerimine ilma vabatahtlike teavitamata kajastusid ka teoreetilises osas probleemkohtadena, mis võivad vabatahtlikes tekitada täiendavaid probleeme ja pahameelt (käesolev töö, lk 20). Puudulikku suhtlust hindas probleemkohaks 24 vabatahtlikku 71st (käesolev töö, lk 48). Seetõttu on oluline pöörata tähelepanu sellele, et vabatahtlikele oleks info piisavalt kättesaadav ning neile saadetak스 kõigi muutuste kohta täiendav info, mis võimaldaks neil oma aega paremini planeerida.

Uuringu tulemustest selgus, et veidi rohkem kui 1/3 küsitlusele vastanud vabatahtlikest pidas probleemkohaks ebapiisavat koolitust ning veidi üle veerandi ei nõustunud ka sellega, et Häirekeskus ülesannete täitmiseks piisavalt koolitusi pakub (käesolev töö, lk 47). Kui võtta arvesse ebapiisaval hulgal koolituste saamine, mis omakorda tekitab olemasolevates oskustes ja teadmistes puudujääke, on see suur stressiallikas, mis võib pika perioodi vältel viia läbipõlemiseni. Stressi tekitavad ka eelnevalt mainitud keerulised kliendid, mis tuleb samuti välja teoreetilisest osast (käesolev töö, lk 19), kuid nad ei ole ainsaks stressi põhjustavaks teguriks. Samal

leheküljel on välja toodud erinevate autorite käsitluses veel mitmeid põhjuseid, mis stressi põhjustavad, näiteks põhjustab vabatahtlikele paratamatult palju stressi asjaolu, et neil on enamasti vähem kogemusi ja koolitust, kui inimestel, kelle jaoks nimetatud töö on igapäevane. See omakorda põhjustab töötamist väga suure pinge all. Organisatsiooni seisukohalt on oluline pakkuda vabatahtlikele mitmekülgset tuge, mis aitaks neil stressiga toime tulla ja säilitaks nende heaolu. Tuginedes eeltoodule tehakse **neljas ettepanek:**

- 4) Analüüsida vabatahtlike stressitaluvust ning tööst põhjustatavat stressitaset ning võimaldada neile erineval kujul tuge ning ressursse stressiga toimetulekuks, et vältida nende läbipõlemist.

Küsimuses, millega sooviti uuringus välja selgitada peamisi probleeme, millega vabatahtlikud ja Häirekeskus kokku puutuvad, kasutasid vabatahtlikud aktiivselt võimalust lisada oma vastuseid, mida vastusevariantides ei esinenud. Seda võimalust kasutas peaaegu kolmandik vastanutest (32%) ja üheks suuremaks probleemkohaks, mis sealt välja tuli, oli ajapuudus või kaasamine tavapärasel tööajal, mis tähendab, et põhitöö kõrvalt on keeruline panustada (käesolev töö, lk 47). Ühes täiendavad kommentaari esitamist võimaldavad väljas toodi esile, et vabatahtlikke ei tohiks üle koormata, kuna neil on lisaks vabatahtlikule tegevusele oma põhitöö, mis vajab tegemist ning muu elu vajab samuti elamist (käesolev töö, lk 49). Ajapuudus ning asjaolu, et vabatahtlikku tegevusse panustamine toimub sageli muu elu arvelt ja sellega segab pereelu, tuli välja ka teooriast (käesolev töö, lk 19–20). Potentsiaalselt tekkival töö-pere konfliktil on otsene mõju vabatahtlikku tegevusse panustatavale ajale, kui vabatahtlik peab hakkama valima pere ja vabatahtliku tegevuse vahel. Seetõttu on taas organisatsiooni seisukohalt oluline nõustamisprogrammide ja koolituste pakkumine, mis oleksid abiks vabatahtlikele vabatahtliku töö, palgatöö ja pere vahel tasakaalu saavutamisel. Üheks võimaluseks pere poolt tekkiva võimaliku pahameele vähendamiseks on vabatahtlike perede kaasamine, neile teavituspäevade või veebi vahendusel infotundide korraldamine, mis aitaks perel paremini mõista, mis on nende pereliikme vabatahtlikuna panustamise eesmärk ja roll ning nende tegevuse olulisust. Sellest lähtuvalt tehakse **viies ettepanek:**

- 5) Uurida täiendavalt töö-pere konflikti rolli Häirekeskuse vabatahtlike hulgas ning vajaduspõhiselt luua meetmed, mis aitaksid vabatahtlikel leida jätkusuutliku tasakaalu vabatahtliku tegevuse, pere ja palgatöö vahel.

Teooriaosas kajastatud kaudne traumeerimine, kus vabatahtlikud kõnedele vastajad elavad läbihelistajate muresid (käesolev töö, lk 19), uuringu tulemustes ei väljendunud, küll aga toodi välja muid tegureid. Näiteks toodi välja vabatahtlike vähene kaasamine, eriti viimaste aastate jooksul, kui seda on tehtud vaid kriisiolukordades, ning sellega koos sisseelamisele kuluv aeg, kui aeg vabatahtlikuna panustamise vahel on jäänud pikemaks (käesolev töö, lk 47). On iseloomulik, et oskused, mida mingi aja jooksul ei kasuta, ununevad, ning olenevalt möödunud aja pikkusest varieerub ka oskuste meenutamise aeg. Järelikult võib öelda, et vabatahtlike tihedamal kaasamisel on sellest vaatenurgast positiivne mõju: nad püsivad paremini infoväljas, nende tööks vajalikud oskused on paremini meeles ja sellest tulenevalt toimub nende töösse rakendamine kriisiolukorras kiiremini. Lehekülgedel 58–60 kirjutatud analüüsis ning kahes väljatoodud ettepanekus seisneb ka vastus teisele uurimisküsimusele.

Viimase sisulise osana paluti vabatahtlikel küsitluses hinnata, kuidas saaks Häirekeskus suurendada teadlikkust vabatahtlike kaasamise võimalustest ja teha ettepanekuid, kuidas koostööd Häirekeskuse ja vabatahtlike vahel parandada ning kuidas Häirekeskus saaks vabatahtlike paremini kaasata ja toetada. Selles osas (käesolev töö, lk 60–62) sisaldub vastus ka uurimisküsimusele number kolm. Etteantud vastusevariantidest leidis 2/3 vabatahtlikest, et suhtlusplatvormi kasutamine võiks koostööd vabatahtlikega parandada, umbes pooled aga hindasid, et selleks võiksid olla loovad ideepäevad ning kolmandik uskus, et kaasamist muudaksid paremaks regulaarsed koosolekud (käesolev töö, lk 48). Kui mõelda, milliseid olid vabatahtlike hinnangul probleemid vabatahtlike kaasamise juures, siis on selgelt näha, et kaasamist parandavad tegurid on otseselt seotud probleemkohtadega, milleks olid ebapiisavad koolitused ja puudulik suhtlus (käesolev töö, lk 58). Ka teooriast väljendub, et vabatahtlike aktiivsuse säilitamiseks on oluline pakkuda neile järjepidevaid arenemisvõimalusi ning küsida nende arvamust teenuse parendamiseks (käesolev töö, lk 22).

Kaasamise ja koostöö parandamise osas töid vabatahtlikud välja mitmeid aspekte, mis on varasemalt juba ka mainitud. Enim käisid vastustest läbi kaasatuse suurendamine, infoliikumise parandamine, ühisüritused ja meeskonnatunde tekitamine ja koolitused (käesolev töö, lk 48–49). Kõik need on varem juba teemadest läbi käinud, osa probleemidena ning osa motivaatoritena, kuid järgnevalt luuakse seosed teooriaga ka kaasamise vaatest. Üritustele vabatahtlike kaasamine ning nendele meeskonnatunde tekitamiseks ürituste korraldamine vabas õhus aitab kaasa neil enda olulisena tundmisele. Teoriale tuginedes on regulaarsed üritused, kus vabatahtlikud kohtuda ja kogemusi jagada saavad, olulised kaasvabatahtlikega kontakti võimaluse loomise kohaks ning tähtsaks aspektiks vabatahtlike ühtekuuluvustunde tugevdamisel (käesolev töö, lk 22).

Jätkates koolitustega, on need, sarnaselt üritustele, kohaks, kus vabatahtlikel on võimalik omavahel suhelda ja sotsialiseeruda (käesolev töö, lk 23). Sarnaselt teorias kajastatule hindavad ka vabatahtlikud koolitusi kui häid viise, kuidas meeskonnatunnet tekitada – need annavad rohkem võimalusi vabatahtlikele kaasamiseks ning enda olulisena tundmiseks. Vabatahtlike hulgas oli ka neid, kes eelistaksid veebi vahendusel kohtumistele näost-näku kohtumisi. Ilmselt on see nii põhjusel, et veebi vahendusel kaoks vähemalt osaliselt ära võimalus teiste vabatahtlikega sotsialiseerumiseks. Samuti aitaks vabatahtlikega koostööle kaasa koolitustel eelnevate perioodide kokkuvõtete tegemine. Nii saaksid nad teada, kuidas vabatahtlikud on saanud perioodi jooksul abiks olla, mis omakorda innustaks neid rohkem kaasuma. (käesolev töö, lk 48–49). Sellest võib järeldada, et koolitustel on vabatahtlike jaoks mitmetahuline väärtus: need on nii kogemuste vahetamise ja sotsialiseerumise, kui ka oluliste teadmiste omandamise kohad. Võttes aluseks eelpool kirjeldatu tehakse **kuues ettepanek**:

- 6) Korraldada vabatahtlikele perioodiliselt koolitusi või meeskonnaüritusi, et tugevdada meeskonnatunnet ja olulisust ning tugevdada sidet organisatsiooniga.

Suur koostöö parendamise koht on kindlasti vabatahtlike kaasatuse suurendamine. Soovi näha rohkem võimalusi Häirekeskuse tegevusse kaasamiseks ja tõenäosuse kriisis Häirekeskusesse panustamise vahel oli keskmine korrelatsioon, mis näitab, et need tegurid olenevad üksteisest. Uuringu tulemusel tuli välja, et on vabatahtlikke, kes

ootaksid võimalust kas või periooditi panustada, et hoida oma teadmised asjakohasena. On ka neid, kellel puudub teadlikkus, millal vabatahtlike üldse vajatakse ning kes sooviksid, et oleks mingi keskkond, kus oleksid näha võimalused, millal vabatahtlikuna saaks panustada. Lisaks toodi välja, et lihtsalt nimekirjas vabatahtlikuna olemine tekitab tunde, et nad on unustatud. (käesolev töö, lk 49). Nagu varem mainitud, tõid vabatahtlikud välja, et viimastel aastatel on vabatahtlike kaasatud vaid kriisiolukordades. Suuremat kaasamist toetab ka teooria, mis ütleb, et vabatahtlikele tuleks pakkuda rohkem mitmekülgseid võimalusi siseturvalisuse valdkonnas vabatahtlikuna osalemiseks, sealhulgas ka ennetustöös, kuna inimesi, kellel oleks soov panustada, on tegelikult rohkem, kui reaalselt panustatakse (käesolev töö, lk 29). See tähendab, et vabatahtlike mitmekülgsem kaasamine on miski, millega vabatahtlikega koostööd tegevad organisatsioonid peaksid tegelema. Võttes seda arvesse tehakse **seitsmes ettepanek**:

- 7) Luua vabatahtlikele mitmekülgsemaid võimalusi panustamiseks ning võimaldada neile panustamine vähemalt periooditi (näiteks kord kuus või kvartalis), et nad tunneksid end rohkem kaasatuna.

Uurimuse oluline piirang oli vähene respondentide arv, mis ei võimaldanud kasutada kõiki soovitud analüüsimeetodeid ning tulemusi üldistada kogu vabatahtlike grupile. Ettepanekud on tehtud saadud vastuste ja nende analüüsi põhjal. Vastuste üldistamiseks suuremale grupile oleks vaja teemat edasi uurida, et rohkem vastuseid koguda, mille põhjal oleks võimalik teha ka üldistusi.

Vastusena uurimisprobleemile leiti, et vabatahtlike kaasamise süsteemi parandamiseks tuleks vabatahtlike hinnangul rõhku panna tabelis 9 (käesolev töö, lk 57–58) väljatoodud motivatsiooniteguritele vabatahtlike motiveerimiseks, kuid veel enam väljatoodud peamistele probleemkohtadele (käesolev töö, lk 58). Eraldi vabatahtlike enda poolt välja toodud ettepanekuid kaasamise parandamiseks leiab lehekülgedelt 60–62.

See magistritöö on oluline, kuna annab Häirekeskusele olulise sisendi vabatahtlike kaasamise regulatsioonide ülevaatamiseks ning parendamiseks, kuna annab käsitletud küsimustes vabatahtlike vaatenurga ja hinnangu, mis on nende jaoks oluline.

## KOKKUVÕTE

Selle magistr töö teema oli vabatahtlike kaasamine kriisiolukordade lahendamisse Häirekeskuse näitel. Magistr töö eesmärk oli välja selgitada võimalused vabatahtlike paremaks kaasamiseks Häirekeskuse tegevustesse, võttes seejuures arvesse eelkõige vabatahtlike sisendit.

Kriisi mõiste on tulenevalt maailmas toimuvast tõusnud järjest enam päevakorda ning selle töö teoreetilises osas käsitleti kriisi olemust, selle etappe, võimalikke tekkepõhjuseid ning kriisihaldust. Teooria teine alapeatükk andis põhjaliku ülevaate vabatahtlike kaasamise keerukusest ja olulisusest ning tõi esile mitmeid viise, kuidas nende panust maksimeerida ning nendega tõhusalt koostööd teha. Teooria viimane alapeatükk näitas vabatahtlike olulist rolli kriisi- ja infoteenuste pakkumisel ning rõhutas vajadust vabatahtlike koolitamise järele, et tagada teenuste kvaliteet ja kättesaadavus. Lisaks toodi erinevate riikide näiteid ja parimaid praktikaid, millele oleks võimalik tugineda vabatahtlike kaasamise parendamisel. Lisaks anti ülevaade Häirekeskuses vabatahtlike kaasamise võimalustest ja praktikatest.

Lähtuvalt magistr töö uurimisprobleemist sõnastati järgnevad **uurimisküsimused**:

1. Millised on vabatahtlike kaasamise ja kriisiolukordade lahendamise praktikad Eestis ja rahvusvaheliselt?
2. Millised on Häirekeskuse vabatahtlike kaasamisega seotud peamised probleemid vabatahtlike hinnangul?
3. Millised on vabatahtlike arvates võimalikud lahendused, et parandada vabatahtlike kaasamist Häirekeskuse tegevustesse?

Selle magistr töö **eesmärk** oli välja selgitada võimalused vabatahtlike paremaks kaasamiseks Häirekeskuse tegevustesse. Lähtuvalt töö eesmärgist püstitati järgnevad **uurimisülesanded**:

1. Teadusallikate ja rahvusvaheliste uuringute alusel uurida kriisiolukordade lahendamise ja vabatahtlike kaasamise varasemaid praktikaid.
2. Analüüsida vabatahtlike seas läbiviidud ankeetküsitluse tulemuste põhjal Häirekeskuse näitel vabatahtlike kaasamist kriisiolukorras ning kaardistada vabatahtlike kaasamise positiivsed ja negatiivsed küljed.

### 3. Sünteesida teoreetiliste lähtekohtade ja uuringutulemuste põhjal järeldused ja ettepanekud.

Empiiriline uuring viidi läbi kasutades ülevaateuurimust ankeetküsitluse kujul, kasutades poolstruktureeritud ankeeti, mis sisaldas nii eelstruktureeritud kui avatud küsimusi ning 4-pallist Likerti skaalat. Andmete kogumiseks kasutati MS Forms keskkonda, mille eeliseks on keskkonnasõbralikkus, kiire andmete kogumine ja vastajate privaatsuse tagamine. Valimina kasutati kõikset valimit hõlmates kõiki Häirekeskuse vabatahtlike nimekirja kuuluvaid vabatahtlikke. Ankeet saadeti küll vabatahtlikele kahes grupis, millest üks koosnes aktiivsematest ja teine passiivsematest vabatahtlikest, kuid andmeanalüüsi etapis analüüsiti gruppe ühiselt. Olenemata korduvatest meeldetuletustest vastas küsitlusele 238-st vabatahtlikust 71, mis tähendab, et üldistusi oli võimalik teha ainult statistiliselt oluliste tulemuste osas. Andmeanalüüsis kasutati kirjeldavat statistikat ja Spearmani korrelatsioonanalüüsi.

Analüüsi esimeses osas keskenduti kriisireguleerimise ja vabatahtlike kaasamise varasematele praktikatele. Kriisihalduse poolelt toodi välja kriisi olemuse mõistmise olulisus, arusaam sellest, kuidas kriisid organisatsioone mõjutavad ning mida nõuab edukas kriisihaldus. Kuna vabatahtlikel on kriisides järjest suurem roll, käsitleti nende kaasamise kitsaskohti ja motivaatoreid, lisaks välisriikide kaasamise parimaid praktikaid ning vabatahtlike kaasamist Häirekeskuse tegevusse.

Kuna paljudel vabatahtlikel on töökohal kriisiroll (24%) või nad on seotud muude vabatahtlike organisatsioonidega (61%), on keeruline hinnata, kui suurel osal neist oleks kriisi korral päriselt võimalus ja valmisolek Häirekeskusesse panustada. Panustamise tõenäosust omakorda mõjutab vabatahtlike motivatsioon, mis tugineb erinevatele aspektidele, milles vabatahtlikel on oluline endal selgusele jõuda. Olulisemad motivatsioonitegurid, mis vabatahtlike panustamist mõjutavad, olid soov panustada ühiskonda (59–64%) ja kedagi aidata ning soov iseenda arendamiseks (37–47%). Olenevalt vabatahtliku profiilist on sotsiaalsetel teguritel samuti roll, kuid nende puhul tuleb arvestada, et aja möödudes nende mõju üldjuhul väheneb.

Probleemkohtadena väljendusid uuringust kommunikatsiooniprobleemid ja infoliikumine, ebapiisaval hulgal koolituste pakkumine ja tööst tingitud stress, ajapuudus ja vähene kaasamine. Kusjuures vajadus suuremal määral kaasamise järele



tõstata ka siis, kui vabatahtlikelt paluti sisendit, mis nende silmis võiksid olla võimalused, kuidas parandada vabatahtlike ja Häirekeskuse vahelist koostööd ning kuidas vabatahtlikke paremini kaasata ja toetada. Lisaks mitmekesisemate kaasamisvõimaluste loomisele toodi võimalike lahendusviisidena välja ühisürituste korraldamine ja tunnustamine, mis on vabatahtlikele olulised nii motivatsiooni vaatest kui ka koostöö arendamise seisukohalt, kuna nad tekitavad ühtekuuluvustunnet. Samuti olid vabatahtlikud seisukohal, et koolitused annavad vabatahtlikele võimaluse omavaheliseks sotsialiseerumiseks ning isiklikuks arenguks, mis mõlemad on vabatahtlike jaoks olulised.

Uuringu käigus saadud tulemuste analüüsi ja järelduste põhjal esitati Häirekeskusele seitse ettepanekut kriisiinfotelefonil vabatahtlike kaasamise kohta:

- 1) Analüüsida kriisiinfo jagamiseks muude kanalite potentsiaalse kasutamise võimalusi ning hinnata, kas Eestis oleks vajadus kriisiinfotelefoni kõrval ka muude kanalite kasutuselevõtt.
- 2) Analüüsida praegust vabatahtlike kaasamise ja tagasisidestamise praktikat ning leida võimalusi, kuidas vabatahtlikele paremini kommunikeerida nende rolli olulisust ning muuta nende panus märgatavamaks.
- 3) Korraldada vabatahtlikele arutelusid ja koviesioone, mis aitaksid kaasa vabatahtlikel endal oma panustamise motiivides selgusele jõuda ning seeläbi tugevdada vabatahtliku koostööd asutusega.
- 4) Analüüsida vabatahtlike stressitaluvust ning tööst põhjustatavat stressitaset ning võimaldada neile erineval kujul tuge ning ressursse stressiga toimetulekuks, et vältida nende läbipõlemist.
- 5) Uurida täiendavalt töö-pere konflikti rolli Häirekeskuse vabatahtlike hulgas ning vajaduspõhiselt luua meetmed, mis aitaksid vabatahtlikel leida jätkusuutliku tasakaalu vabatahtliku tegevuse, pere ja palgatöö vahel.
- 6) Korraldada vabatahtlikele perioodiliselt koolitusi või meeskonnaüritusi, et tugevdada meeskonnatunnet ja olulisust ning tugevdada sidet organisatsiooniga.
- 7) Luua vabatahtlikele mitmekülgsemaid võimalusi panustamiseks ning võimaldada neile panustamine vähemalt periooditi (näiteks kord kuus või kvartalis), et nad tunneksid end rohkem kaasatuna.

Esitatud ettepanekud võimaldavad parandada Häirekeskuse vabatahtlike kaasamise süsteemi ning nende panust paremini ära kasutada. Magistritöös vastati püstitatud uurimisküsimustele ja uurimisülesannete täitmisega saavutati magistritöö eesmärk.

## VÕÕRKEELNE KOKKUVÕTE

The master's thesis focuses on involving volunteers in crisis management, using the example of the Emergency Response Centre, with the aim of identifying opportunities for better integration of volunteers into its activities, particularly considering their input. The theoretical part discusses the nature of crises, their stages, possible causes, and crisis management. It also examines the complexity and importance of volunteer involvement, highlighting ways to maximize their contribution and collaborate effectively with them. Additionally, it underscores the significant role of volunteers in crisis and information services and emphasizes the need for their training to ensure service quality and accessibility.

Based on the research problem, the study formulates the following research questions:

- 1) How is the involvement of volunteers regulated in the Emergency Response Centre's activities?
- 2) What are the main problems related to volunteer involvement in the Emergency Response Centre according to volunteers' perceptions?
- 3) What solutions do volunteers suggest to improve their involvement in the Emergency Response Centre's activities?

The research objectives are to determine opportunities for better integration of volunteers into the Emergency Response Centre's activities. Consequently, the study sets the following research tasks:

- 1) Investigate previous practices of crisis management and volunteer involvement based on scientific sources and international studies.
- 2) Analyze volunteer involvement in crisis situations using the example of the Emergency Response Centre based on the results of a questionnaire survey among volunteers and identify the positive and negative aspects of volunteer involvement.
- 3) Synthesize conclusions and recommendations based on theoretical frameworks and research findings.

The analysis focused on previous practices of crisis management and volunteer involvement. Given the increasing role of volunteers in crises, their motivations and

challenges of involvement were discussed along with best practices from other countries and volunteer involvement in the Emergency Response Centre.

Communication problems, information flow issues, inadequate training opportunities, work-related stress, time constraints, and limited involvement emerged as key issues. Volunteers emphasized the need for improved communication, recognition through joint events, and more diverse involvement opportunities. They also stressed the importance of training for socializing and personal development.

Based on the analysis, seven recommendations were proposed to the Emergency Response Centre regarding volunteer involvement in crisis hotline operations:

- 1) Analyze the potential use of other channels for distributing crisis information and assess whether there is a need for the introduction of other channels alongside the crisis hotline in Estonia.
- 2) Analyze current practices of volunteer involvement and feedback provision and find ways to better communicate the significance of volunteers' roles and make their contributions more noticeable.
- 3) Organize discussions and co-visioning sessions for volunteers to clarify their motivations for contributing and thereby strengthen volunteer collaboration with the organization.
- 4) Analyze volunteers' stress tolerance and the level of stress caused by their work, and provide them with various forms of support and resources to cope with stress, in order to prevent burnout.
- 5) Further examine the role of work-family conflict among Emergency Response Centre volunteers and, based on need, develop measures to help volunteers find a sustainable balance between volunteer activities, family, and employment.
- 6) Periodically organize training sessions or team events for volunteers to enhance team spirit, significance, and strengthen their connection with the organization.
- 7) Create more diverse opportunities for volunteers to contribute and allow them to contribute periodically (e.g., once a month or quarterly) to make them feel more involved.

## VIIDATUD ALLIKATE LOETELU

- Aasland, T. & Braut, G. S., 2023. Independence, trust, and loyalty. The county governor's coordination of public and voluntary Resources in crises in Norway. *Journal of Contingencies and Crisis Management*. 31(1), pp. 2–12.
- Agu-Kruusmaa, D. 2014. *Vabatahtlike motivatsioon siseturvalisuse tagamisel politsei- ja päästevaldkonna näitel. Magistritöö*. Tallinn: Sisekaitseakadeemia.
- Aitai, H. 2013. *Vabatahtlike kasutamise võimalused poliseitöös Põhja prefektuuri näitel. Lõputöö*. Tallinn: Sisekaitseakadeemia.
- Albris, K. & Lauta, K.C., 2021. Causing wrong while doing good: on the question of liability for volunteers in emergencies. *Environmental hazards*, 20(1), pp. 78–91.
- Andres, L. 2012. *Designing & Doing Survey Research*. London: SAGE Publications Ltd.
- Andrushkiv, B., Vovk, Y., Pohaydak, O. & Fedyshyn, I., 2011. Crisis of Relationship in General Theory of Crisis. *Journal of International Studies*, 4(1), pp. 18–25.
- Bobevski, I., Holgate, A.M. & Mclennan, J., 1997. Characteristics of effective telephone counselling skills. *British Journal of Guidance and Counselling*, 25(2), pp. 239–249.
- Bobevski, I. & Mclennan, J., 1998. The Telephone Counseling Interview as a Complex, Dynamic, Decision Process: A Self-Regulation Model of Counselor Effectiveness. *The Journal of Psychology*, 132(1), pp. 47–60.
- Boin, A. 2009. The New World of Crises and Crisis Management: Implications for Policymaking and Research. *Review of Policy Research*, 26(4), pp. 367–377.
- Boin, A. & Hart, P., 2003. Public Leadership in Times of Crisis: Mission Impossible? *Punlic Administration Review*, 63(5), pp. 544–553.

- Boin, A., Kofman-Bos, C. & Overdijk, W., 2008. Crisis Simulations: Exploring Tomorrow's Vulnerabilities and Threats. Rmt: Boin, A. toim-d. *Crisis Management: Volume II*. London: SAGE Publications Ltd, pp. 109–122.
- Boin, A. & Lagadec, P., 2000. Preparing for the Future: Critical Challenges in Crisis Management. *Journal of Contingencies and Crisis Management*. 8(4), pp. 185–191.
- Bryman, A., 2012. *Social Research Methods*. Fourth edition. New York: Oxford University Press Inc.
- Bundy, J., Pfarrer, M.D., Short, C.E. & Coombs, W.T., 2017. Crises and Crisis Management: Integration, Interpretation, and Research Development. *Journal of Management*, 43(6), pp. 1661–1692.
- Cadesky, J., Smith, M.B. & Thomas, N., 2019. The gendered experiences of local volunteers in conflicts and emergencies. *Gender & Development*, 27(2), pp. 371–388.
- Canyon, D., 2020. Definitions in crisis management and crisis leadership. *Security Nexus*, pp. 1–10.
- Cho, H., Wong, Z. & Chiu, W., 2020. The Effect of Volunteer Management on Intention to Continue Volunteering: A Mediating Role of Job Satisfaction of Volunteers. *SAGE Open*. 10(2), pp. 1–11.
- Cole, T.A. & Verbinnen, P., 2022. *Collaborative crisis management: prepare, execute, recover, repeat*. Chicago: University of Chicago Press.
- Cooksey, R.W., 2020. Descriptive Statistics for Summarising Data. Rmt: *Illustrating Statistical Procedures: Finding Meaning in Quantitative Data*. Springer, Singapore, pp. 61–139.
- Cooney, A. & McCashin, D., 2023. Experiences and wellbeing of Samaritans crisis line volunteers in Ireland during the COVID-19 pandemic: A qualitative study. *International Journal of Social Psychiatry*, 69(2), pp. 322–333.

- Costello, J., Homberg, F. & Secchi, D., 2020. The Public Service Motivated Volunteer: Devoting Time or Effort? *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 49(5), pp. 989–1014.
- Couper, M.P. & Bosnjak, M., 2010. Internet Surveys. Rmt: Marsden, P.V. & Wright, J.D. toim-d. *Handbook of Survey Research, Second Edition* Bingley: Emerald Group Publishing Limited, pp. 527–550.
- Cowlshaw, S., Evans, L. & McLennan, J., 2010a. Balance between volunteer and family roles: Testing a theoretical model of work-family conflict in the volunteer emergency services. *Australian Journal of Psychology*, 62(3), pp. 169–178.
- Cowlshaw, S., Evans, L. & McLennan, J., 2010b. Work-family conflict and crossover in volunteer emergency service workers. *Work & Stress*, 24(4), pp. 342–358.
- Creswell, J. W., 2003. *Research design. Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. 4. trükk. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.
- Crisis Centre, 2013a. *About Us*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://crisiscentre.bc.ca/about-us/> [Kasutatud 23.02.2024].
- Crisis Centre, 2013b. *Volunteer crisis services responder*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://crisiscentre.bc.ca/volunteer/distress-services/> [Kasutatud 23.02.2024].
- Crisis Text Line, a. *Volunteer at Crisis Text Line*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.crisistextline.org/become-a-volunteer/> [Kasutatud 23.02.2024].
- Crisis Text Line, b. *Volunteer Voices: The Impact of Volunteering At Crisis Text Line. Insights from a Survey of Past and Present Volunteer Crisis Councilors*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.crisistextline.org/wp-content/uploads/2023/08/Volunteer%20Voices%20-%20The%20Impact%20of%20Volunteering%20at%20CTL.pdf> [Kasutatud 23.02.2024].
- Cuskelly, G., Taylor, T., Hoye, R. & Darcy, S., 2006. Volunteer Management Practices and Volunteer Retention: A Human Resource Management Approach. *Sport Management Review*, 9(2), pp. 141–163.

Devlin, E.S., 2006. *Crisis management planning and execution*. New York: Auerbach Publications.

Distress Centres of Greater Toronto. *Helpline Volunteer Services*. [Võrgumaterjal]

Leitav: <https://www.dcogt.com/helpline-volunteer/> [Kasutatud 23.02.2024].

Draper, A., 2004. The principles and application of qualitative research. *Proceedings of the Nutrition Society*, 63(4), pp. 641–646.

Drennan, L.T, McConnell, A. & Stark, A., 2015. *Risk and crisis management in the public sector*. 2.trükk/2nd edition. New York: Routledge.

Dunkley, J. & Whelan, T.A., 2006. Vicarious traumatisation in telephone counsellors: internal and external influences. *British Journal of Guidance and Counselling*, 34(4), pp. 451–469.

Farazmand, A., 2014. *Crisis and Emergency Management: Theory and Practice*. Rmt: *Crisis and Emergency Management. Theory and Practice. Second Edition*. New York: Routledge, pp. 1–9.

Firestone, S., 2020. What Is Crisis Leadership? *Biblical Principles of Crisis Leadership*, pp. 7–21.

Gourlay, C., 2004. European Union Procedures and Resources for crisis management. *International Peacekeeping*, 11(3), pp. 404–421.

Gust, D.A., Gangarosa, P., Hibbs, B., Wilkins, C., Ford, K., Start, M., Brown-Bryant, R., Wallach, G. & Chen, R.T., 2004. The National Immunization Information Hotline. *Journal of Health Communication*, 9(4), pp. 371–379.

Haridus- ja Teadusministeerium, 2021. *Noortevaldkonna arengukava 2021–2035*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.hm.ee/ministeerium-uudised-ja-kontakt/ministeerium/strateegilised-alusdokumendid-ja-programmid#noortevaldkonna-aren> [Kasutatud 25.02.2024].

Hector, L.J. & Aguirre, R.T.P, 2009. Why Do People Volunteer on Crisis Hotlines? *The International Journal of Volunteer Administration*, XXVI (3), pp. 42–50.



Hoffberg, A.S., Stearns-Yoder, K.A. & Brenner, L.A., 2020. The Effectiveness of Crisis Line Services: A Systematic Review. *Frontiers in Public Health*, 7, pp. 1–14.

Holdsworth, C. & Brewis, G., 2014. Volunteering, choice and Control: a case study of higher education student volunteering. *Journal of Youth Studies*, 17(2), pp. 204–219.

Howitt, A.M., Leonard, H.B. & Giles, D., 2009. *Managing Crises: Responses to Large-Scale Emergencies*. Washington, D.C.: CQ Press.

Hsu, W-S., Lin, H-J., Sun, S-T.M. & Chen, H.J., 2017. The Training Effects of Solution-Focused Brief Counseling on Telephone-Counseling Volunteers in Taiwan. *Journal of Family Psychotherapy*, 28(4), pp. 285–302.

Huynh, J.Y., Xanthopoulou, D & Winefield, A.H., 2014. The Job Demands-Resources Model in emergency service volunteers: Examining the mediating roles of exhaustion, work engagement and organizational connectedness. *Work & Stress*, 28(3), pp. 305–322.

*Hädaolukorra seadus* (2017) RT I, 06.07.202, 33.

Häirekeskus, 2020. *Häirekeskuse vabatahtlike kaasamise kord ja töökorralduse reeglid*. Peadirektori 17.07.2020 käskkiri nr HK 1.-1/24. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://adr.112.ee/hk/dokument/119548> [Kasutatud 16.02.2024].

Häirekeskus, 2023. *Häirekeskuse vabatahtlike kaasamise kontseptsioon. Kontseptsiooni raamdokument*. Tallinn: Häirekeskus.

Häirekeskus, a. *Riigiinfo telefon 1247*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.112.ee/et/juhend/riigiinfo-telefon-1247> [Kasutatud 16.02.2024].

Häirekeskus, b. *Strateegia*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.112.ee/et/strateegia> [Kasutatud 06.04.2024].

Häirekeskus, c. *Vabatahtlik, liitu Häirekeskuse meeskonnaga!* [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.112.ee/et/vabatahtlik> [Kasutatud 17.02.2024].

Janse, R.J., Hoekstra, T., Jager, K.J., Zoccali, C., Tripepi, G., Dekker, F.W. & van Diepen, M., 2021. Conducting correlation analysis: important limitations and pitfalls. *Clinical Kidney Journal*, 14(10), pp. 2332–2337.

Jarvinen, P. H. 2000. Research Questions Guiding Selection of an Appropriate Research Method. *ECIS 2000 Proceedings*. 26.

Jedynak, P. & Bąk, S., 2021. *Risk Management in Crisis. Winners and Losers during the COVID-19 Pandemic*. New York: Routledge.

Johansson, R., Danielsson, E., Kvarnlöf, L., Eriksson, K. & Karlsson, R., 2018. At the external boundary of a disaster response operation: The dynamics of volunteer inclusion. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 26, pp. 519–529.

Joshi, A., Kale, S., Chandel, S. & Pal, D.K., 2015. Likert Scale: Explored and Explained. *British Journal of Applied Science & Technology*, 7(4), pp. 396–403.

Kalafat, J., Gould, M.S., Munfakh, J.L.H. & Kleinman, M., 2007. An Evaluation of Crisis Hotline Outcomes Part 1: Nonsuicidal Crisis Callers. *Suicide and Life-Threatening Behavior*, 37(3), pp. 322–337.

Kirkens SOS. *Trenger du noen å snakke med?* [Vörgumaterjal] Leitav: <https://www.kirkens-sos.no/english> [Kasutatud 23.02.2024].

Koewn-McMullan, C., 1997. Crisis:when does a molehill become a mountain? *Sisaster Prevention and Management: An International Journal*, 6(1), pp. 4–10.

Korolchuk, O.L., Perestyuk, I.M., Zaporozhets, T.V., Vasiuk N.O. & Kulhinskyi, Y.A., 2020. Organization of crisis management in public administration, *International Journal of Management*, 11 (6), pp. 496–507.

Kos, A. & Hromadskyi, 2017. Crisis management in case of functioning public administration units. *Globalization, the State and the Individual*, 1(13), pp. 39–47.

Krosnik, J.A. & Presser, S., 2010. Question and Questionnaire Design. Rmt: Marsden, P.V. & Wright, J.D. toim-d. *Handbook of Survey Research, Second Edition* Bingley: Emerald Group Publishing Limited, pp. 263–313.

Kumar, R. 2019. *Research Methodology. 5th edition*. Thousand Oaks: Sage Publications.

Käger, M., Lauring, M., Pertšjonok, A., Kaldur, K. & Nahkur, O., 2018. *Vabatahtlikus tegevuses osalemise uuring 2018*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://vabatahtlikud.ee/wp-content/uploads/2015/04/Vabatahtlikus-tegevuses-osalemise-uuring-2018.pdf> [Kasutatud 25.02.2024].

Lalonde, C. & Roux-Dufort, C., 2013. Challenges in Teaching Crisis Management: Connecting Theories, Skills, and Reflexivity. *Journal of Management Education*. 37(1), pp.21–50.

Langemets, M., Tiits, M., Valdre, T., Veskis, L., Viks, Ü. & Voll, P., 2009. Kriis. Rmt: *Eesti keele seletav sõnaraamat*. [Võrgumaterjal] Tallinn: Eesti Keele Instituut. Leitav: <https://www.eki.ee/dict/ekss/> [Kasutatud 01.02.2024].

LaPorte, T.R. & Consolini, P.M, 2008. Working in Practice but Not in Theory: Theoretical Challenges of „High-Reliability Organizations“. Rmt: Boin, A. toim-d. *Crisis Management: Volume II*. London: SAGE Publications Ltd, pp. 57–81.

Le, G.H. & Aartsen, M., 2022. Understanding volunteering intensity in older volunteers. *Ageing & Society*, pp. 1–19.

Lemonakis, C. & Zairis, A., 2020. Crisis Management and the Public Sector: Key Trends and Perspectives. Rmt: Rozanov, A., Barannikov, A., Belyaeva, O. & Smirnov, M. toim-d. *Public Sector Crisis Management*. IntechOpen, pp. 1–12.

Lenz, A., 2022. Trust in times of crisis: opportunities and pitfalls of cooperation between volunteers and local governments. *Dms – der moderne staat – Zeitschrift für Public Policy, Recht und Management*, 15(1/2022), pp. 130–148.

Lepik, K. 2014. *Vabatahtlike kaasamise võimalused politseitegevusse ja abipolitseinike kaasamise mõjud turvatundele Lääne-Virumaa näitel*. Lõputöö. Tallinn: Sisekaitseakadeemia.

Lifeline, 2024. *Volunteer with us*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://lifelinedirect.org.au/hunter/get-involved/volunteer-with-us> [Kasutatud 23.02.2024].

Lifeline, a. *Volunteer to be a Crisis Supporter*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.lifeline.org.au/get-involved/volunteer-as-a-crisis-supporter/> [Kasutatud 23.02.2024].

Lifeline, b. *Volunteer to be a Phone Crisis Supporter*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.lifeline.org.au/get-involved/volunteer-as-a-crisis-supporter/phone-crisis-supporter/> [Kasutatud 23.02.2024].

Loik, R., 2020. *Volunteers in Estonia's Security Sector: Opportunities for Enhancing Societal Resilience. Policy paper*. Tallinn: International Centre for Defence and Security.

Marnot, D. 2022. *Vabatahtlike päästjate, merepäästjate ja abipolitseinike kaasamise kitsaskohad*. Tallinn: Sisekaitseakadeemia.

Matthews, B. & Ross, L. 2010. *Research Methods: A Practical Guide for the Social Sciences, 1st edition*. Harlow: Longman.

Mishara, B.L., Daigle, M., Bardon, C., Chagnon, F., Balan, B., Raymond, S. & Campbell, J., 2016. Comparison of the Effects of Telephone Suicide Prevention Help by Volunteers and Professional Paid Staff: Results from Studies in the USA and Quebec, Canada. *Suicide and Life-Threatening Behavior*, 46(5), pp. 577–587.

Monahan, B. 2023. *Strategic corporate crisis management: building the unconquerable organization*. New York: Routledge.

Neumann, W.L., 2014. *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Seventh edition. Essex: Pearson Education Limited.

O'Connor, K., 2022. After 988's Launch, Experts Emphasize More Work Needed. *Psychiatric News*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://doi.org/10.1176/appi.pn.2023.01.1.4> [Kasutatud 23.02.2024].

Pearson, C.M. & Clair, J.A., 2008. Reframing Crisis Management. Rmt: Boin, A. toim-d. *Crisis Management: Volume II*. London: SAGE Publications Ltd, pp. 1–24.

Pratt, M.E., 2012. *The future of volunteers in crisis hotline work. Magistritöö*. Pittsburgh: University of Pittsburgh.

Prince, W. & Piatak, J., 2022. By the Volunteer, For the Volunteer: Volunteer Perspectives of Management Across Levels of Satisfaction. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*. 52(5), pp. 1–19.

*Päästeseadus* (2010) RT I, 06.07.2023, 68.

Rootalu, K., 2014. *Korrelatsioonikordajad*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://samm.ut.ee/korrelatsioonikordajad> [Kasutatud 06.04.2024].

Sarantakos, S., 2005. *Social Research*, third edition. New York: Palgrave Macmillan.

Senthilnathan, S., 2019. Usefulness of Correlation Analysis. *SSRN Electronic Journal*, pp. 1–9.

Seymour, M. & Moore, S., 2000. *Effective Crisis Management: Worldwide Principles and Practice*. London: Continuum.

Shantz, A., Saksida, T. & Alfes, K., 2014. Dedicating Time to Volunteering: Values, Engagement, and Commitment to Beneficiaries. *Applied Psychology: An International Review*. 63(4), pp. 671–697.

Simran, S., 2023. *Spearman's Rank Correlation Coefficient: Definition, Interpretation, Formula, Examples*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.embibe.com/exams/spearmans-rank-correlation-coefficient/> [Kasutatud 06.04.2024].

Simsa, R., Rameder, P., Aghamanoukjan, A. & Totter, M., 2019. Spontaneous Volunteering in Social Crises: Self-Organization and Coordination. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*. 48(2S), pp. 103S–122S.

Siseministeerium, 2020. *Siseturvalisuse arengukava 2020-2030*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.siseministeerium.ee/stak2030> [Kasutatud: 25.02.2024].

Siseministeerium, 2021. *Sidusa Eesti arengukava 2021-2030*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.siseministeerium.ee/sidest> [Kasutatud 25.02.2024].

Siseministeerium, 2022. *Siseturvalisuse avaliku arvamuse uuring 2022*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://siseministeerium.ee/ministeerium-ja-kontaktid/ministeerium-ja-minister/uuringud-ja-analuusid#avaliku-korra-tagami> [Kasutatud: 25.02.2024].

Smith, L., Callaghan, J.E.M. & Fellin, L.C., 2020. A qualitative study exploring the experience and motivations of UK Samaritan volunteers. „Why do we do it?“ *British Journal of Guidance & Counselling*, 48(6), pp. 844–854.

Sundram, F., Corattur, T., Dong, C. & Zhong, K., 2018. Motivations, Expectations and Experiences in Being a Mental Health Helplines Volunteer. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15, pp. 1–13.

Tau, J., 2020. Eriolukorra kriisitelefoni vabatahtlikud. Rmt: *Verbis Aut Re*. Tallinn: Sisekaitseakadeemia, lk 10–14.

Tokakis, V., Polychroniou, P. & Boustras, G., 2019. Crisis management in public administration: The three phases model for safety incidents. *Safety Science*, 113, pp. 37–43.

Tzavella, K., Skopeliti, A. & Fekete, A., 2022. Volunteer geographic information use in crisis, emergency and disaster management: a scoping review and a web atlas. *Geo-spatial Information Science*, pp. 1–32.

Trautwein, S., Liberatore, F., Lindenmeier, J. & Schnurbein, G., 2020. Satisfaction With Informal Volunteering During the COVID-19 Crisis: An Empirical Study Considering a Swiss Online Volunteering Platform. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*. 49(6), pp. 1142–1151.

Turkington, R., Mulvenna, M.D., Bond, R.R., O’Neill, S., Potts, C., Armour, C., Ennis, E. & Millman, C., 2020. Why do people call crisis helplines? Identifying taxonomies of presenting reasons and discovering associations between these reasons. *Health Informatics Journal*, 26(4), pp. 2597–2613.

United Nations, Department of Safety and Security, 2020. *Do and SMT Handbook. A Guide for designated officials for security and security management teams.*

[Võrgumaterjal]

Leitav:

[https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/2021/03/undss-do\\_handbook\\_2020.pdf](https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/2021/03/undss-do_handbook_2020.pdf)

[Kasutatud 20.02.2024].

Vattøe, I.E., DeMarinis, V., Haug, S.H.J., Lien, L. & Danbolt, L.J., 2020. Emotional stressor among volunteers operating a diaconal suicide-prevention

crisis line in Norway: a qualitative study. *British Journal of Guidance & Counselling*, 48(4), pp. 563–575.

Vecina, M. L., Chacón, F., Sueiro, M. & Barrón, A., 2012. Volunteer Engagement: Does Engagement Predict the Degree of Satisfaction among New Volunteers and the Commitment of Those who have been Active Longer? *Applied Psychology: An International Review*, 61(1), pp. 130–148.

Vernik, J. 2014. *Vabatahtlike osalemise Eesti merepäästesüsteemis. Magistritöö.* Tallinn: Sisekaitseakadeemia.

Wang, J., Wei, H. & Zhou, L., 2020. Hotline services in China during COVID-19 pandemic. *Journal of Affective Disorders* 275, pp. 125–126.

Willems, R., Drossaert, C., Vuijk, P. & Bohlmeijer, E., 2020. Impact of Crisis Line Volunteering on Mental Wellbeing and the Associated Factors: A Systematic Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17, pp. 1–22.

Willems, R.C.W.J., Drossaert, C.H.C., Miedema, H.S. & Bohlmeijer, E.T., 2021a. How Demanding is Volunteer Work at a Crisis Line? An Assessment of Work- and Organization-Related Demands and the Relation With Distress and Intention to Leave. *Frontiers in Public Health*, 9, pp. 1–11.

Willems, R.C.W.J., Drossaert, C.H.C., Vuijk, P. & Bohlmeijer, E.T., 2021b. Mental wellbeing in crisis line volunteers: understanding emotional impact of the work, challenges and Resources. A qualitative study. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being*, 16(1), pp. 1–13.

Wendon, S., Robotham, D. & Echols, A., 2023. Importance of organizational volunteer retention and communication with volunteers during the COVID-19 pandemic. *Community Development*, pp. 1–17.

Õunapuu, L. 2014 *Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteadustes.* Tartu Ülikool

## JOONISTE LOETELU

Joonis 1: Kriisireguleerimise tsükkel (Drennan, *et al.*, 2015, pp. 30–31; autori koostatud)

Joonis 2: Vabatahtlike kriisis Häirekeskusesse panustamise tõenäosus sõltuvalt sellest, kas neile on töökohal määratud kriisiroll (autori koostatud)

Joonis 3: Respondentide tööandjate suhtumine vabatahtlikku tegevusse (autori koostatud)

Joonis 4: Vabatahtlike hinnangud motivatsioonifaktoritele, mis vabatahtlike Häirekeskusega liituma motiveerivad (autori koostatud)

Joonis 5: Peamised probleemid, millega vabatahtlikud Häirekeskuses kokku puutuvad, protsentides (autori koostatud)



## TABELITE LOETELU

Tabel 1: Vabatahtlike motivatsiooni mõjutegurid koos viidetega neid käsitlenud autoritele (autori koostatud)

Tabel 2: Vabatahtlikuna kaasumise negatiivsed aspektid koos viidetega neid käsitlenud autoritele (autori koostatud)

Tabel 3: Erinevate riikide kriisitelefoni ja -liinide võrdlus (Crisis Centre, 2013a; Crisis Centre, 2013b; Crisis Text Line, a; Distress Centres of Greater Toronto; Kirkens SOS; Lifeline, b; Lifeline, 2024; O'Connor, 2022; Wang, *et al.*, 2020, p. 125; autori koostatud)

Tabel 4: Korrelatsiooni tugevused sõltuvalt korrelatsioonikordaja tulemusest (Senthilnathan, 2019, p. 4; autori koostatud)

Tabel 5. Vabatahtlike hinnang teadlikkusele Häirekeskuse vabatahtlike kaasamise poliitikast või suunistest vanusegruppide kaupa (autori koostatud)

Tabel 6: Korrelatsioon kriisis panustamise tõenäosuse ja Likerti skaalal hinnatud väidete vahel (autori koostatud)

Tabel 7: Väidetega nõustumine 4-pallisel Likerti skaalal protsentides (autori koostatud)

Tabel 8: Võimalused vabatahtlikega koostöö parandamiseks vabatahtlike hinnangul (autori koostatud)

Tabel 9: Teoorial põhinevate ja uuringust avaldunud motivatsioonitegurite võrdlus (autori koostatud)

## LISA 1. Ankeetküsitlus

Hea Häirekeskuse vabatahtlik

Olen Sisekaitseakadeemia Sisejulgeoleku magistriõppe tudeng Eveli Tõnsau ning koostan magistritööd teemal "Vabatahtlike kaasamine kriisiolukordade lahendamisse Häirekeskuse näitel". Minu uuringu eesmärgiks on välja selgitada võimalused vabatahtlike paremaks kaasamiseks Häirekeskuse tegevusse.

Olen väga tänulik, kui leiate aega vastata ankeedis olevatele küsimustele. Juhin tähelepanu, et küsitlus on konfidentsiaalne ning kogutavaid andmeid kasutan vaid oma magistritöö koostamiseks ja järelduste/ettepanekute tegemiseks.

Küsimused on jaotatud kolme suuremasse gruppi, millele vastamine ei võta aega rohkem kui 15 minutit. Küsitlus on peamiselt üles ehitatud vastusevariantidega küsimustest, kuid osadel küsimustel on lisaks olemas ka vaba teksti väli, kuhu on võimalik lisada oma mõtteid ja tähelepanekuid.

Täiendavate küsimuste tekkimisel võtke minuga ühendust e-postil [eveli.tonsau@kad.sisekaitse.ee](mailto:eveli.tonsau@kad.sisekaitse.ee). Ootan Teie vastuseid kuni 17.03.2024.

Täna Teid uurimuses osalemise ja koostöövalmiduse eest. Teie vastused on väga olulised!

Eveli Tõnsau

### 1. Vabatahtlike kaasamine Häirekeskuse tegevusse:

1. Palun hinnake oma teadlikkust Häirekeskuse vabatahtlike kaasamise poliitikast või suunistest?

a) Tean hästi b) Pigem tean d) Pigem ei tea e) Üldse ei ole kursis.

2. Millised on Teie arvates peamised motivatsioonifaktorid, mis innustavad vabatahtlikke Häirekeskusega liituma? Vali kõik olulised

a) Soov panustada ühiskonda b) Huvi valdkonna vastu c) Sotsiaalne suhtlus ja meeskonnatöö d) Soov omandada uusi oskusi e) Soov saada uusi tutvusi f) Muu (palun täpsustage)

3. Mis motiveeris Teid liituma Häirekeskuse vabatahtlikena? (vali kõik olulised)

a) Soov panustada ühiskonda b) Huvi valdkonna vastu c) Sotsiaalne suhtlus ja meeskonnatöö d) Soov omandada uusi oskusi e) Soov saada uusi tutvusi f) Muu (palun täpsustage)

4. Millised tegurid võiksid teie arvates suurendada vabatahtlike huvi ja motiveeritust?

a) Tunnustamine ja preemiad b) Koolitusvõimalused c) Suurem kaasatus otsustusprotsessidesse d) Muu (palun täpsustage)

5. Milline on Teie kogemus suhtlemisel Häirekeskusega vabatahtlikuna?

a) Positiivne b) Neutraalne c) Negatiivne

6. Kuidas hindate koostööd teiste vabatahtlikega ja Häirekeskuse ametnikega?

a) Positiivne b) Neutraalne c) Negatiivne d) Pole veel kogenud

7. Kui soovite eelnevatele vastustele midagi lisada, on seda võimalik teha siin.

Vaba väli

## **2. Kogemused vabatahtlikuna kaasumisest, probleemid seoses vabatahtlike kaasamisega ja lahendused kaasamise parendamiseks**

8. Järgnevas tabelis on välja toodud väited. Palun hinda mil määral nendega nõustud. Märgista sobiv valik ristiga.

				Ei nõustu üldse	Pigem ei nõustu	Pigem nõustun	Nõustun täielikult	Ei oska öelda
Minu	senised	kogemused	Häirekeskuse					

vabatahtlikuna on olnud positiivsed.					
Minu panus on olnud Häirekeskuse tegevuses märgatav ja oluline.					
Häirekeskus on toetav ja avatud vabatahtlike ideedele ja mõtetele.					
Sooviksin näha rohkem võimalusi Häirekeskuse tegevusse kaasumiseks.					
Häirekeskus pakub piisavalt teavet ja koolitusi vabatahtlikele nende ülesannete täitmiseks.					
Osaleksin Häirekeskuse tegevuses rohkem, kui mul oleks rohkem võimalusi oskuste arendamiseks või spetsiifiliste koolituste saamiseks.					
Motiveerivad stiimulid võiksid suurendada vabatahtlike osalust Häirekeskuse tegevuses.					
Regulaarsed koosolekud ja üritused parandaksid vabatahtlike ja Häirekeskuse omavahelist suhtlust ja koostööd.					
Vabatahtlike osalusel on Häirekeskuse operatiivtegevusele mõni negatiivne mõju.					

9. Kas olete pidanud kokku puutuma olukordadega, kus vabatahtlikuna osalemine oli keeruline või ebamugav?

a) Jah b) Ei c) Pole veel kogenud

10. Kui vastasite eelmisele küsimusele jaatavalt, siis palun täpsustage.

Avatud vastus.

11. Millised on peamised probleemid, millega vabatahtlikud ja Häirekeskus kokku puutuvad?

a) Puudulik suhtlus b) Ebapiisav koolitus c) Puuduvad motiveerivad stiimulid d) Muu (palun täpsustage)

12. Kui olete märganud mingeid takistusi või väljakutseid seoses vabatahtlike kaasamisega Häirekeskuse tegevustesse, siis palun kirjeldage neid.

Avatud vastus.

13. Kuidas saaks Häirekeskus suurendada teadlikkust vabatahtlike kaasamise võimalustest?

a) Korraldades avalikke üritusi b) Suurendades reklaamimist sotsiaalmeedias c) Koostöö teiste organisatsioonidega d) Muu (palun täpsustage)

14. Millised on teie ettepanekud või ideed, kuidas Häirekeskus saaks parandada suhtlust ja koostööd vabatahtlikega?

a) Regulaarsed koosolekud b) Loovad ideepäevad c) Suhtlusplatvormi kasutamine d) Muu (palun täpsustage)

15. Kuidas saaks Häirekeskus paremini kaasata ja toetada vabatahtlikke?

Avatud vastus.

16. On teil mingeid täiendavaid mõtteid või kogemusi, mida sooviksite jagada seoses vabatahtlikuna osalemisega Häirekeskuse tegevustes?

Avatud vastus

### **3. Vabatahtliku taust**

17. Sugu

a) Naine b) Mees c) Ei soovi täpsustada

18. Vanus

a) 18–30 aastat b) 31–40 aastat c) 41–50 aastat d) 51–60 aastat e) 60+ aastat

19. Haridustase

a) Keskkharidus b) Kutseharidus c) Bakalaureus d) Magister või sellele vastav kvalifikatsioon d) Doktorikraad

20. Kas oled vabatahtlikuna seotud veel mõne teise organisatsiooniga?

a) Jah b) Ei

21. Kui vastasid eelmisele küsimusele jah, siis palun täpsusta, millis(t)e organisatsiooni(de)ga seotud oled.

Vaba vastus

22. Kas Sulle on töökohal määratud kriisiroll?

a) Jah b) Ei c) Ei oska öelda

23. Palun hinda, kui suure tõenäosusega panustaksid kriisi korral vabatahtlikuna Häirekeskuse tegevusse

a) Kindlasti panustaksin b) Pigem panustaksin c) Pigem ei panustaks d) Pigem ei panustaks

24. Millisel tegevusalal te praegu töötate või millises valdkonnas on teie peamine tegevus?

a) Tööstus b) Teenindus c) Avalik haldus d) Haridus e) Tervishoid f) IT ja kommunikatsioon g) Finantssektor h) Pensionil i) Õpilane/tudeng j) Muu, palun täpsustage: [avatud väli]

25. Milline on teie tavapärane töögraafik?

a) Esmaspäevast reedeni (standardne 9–17) b) Graafikupõhine (tööaeg määratud kindla graafiku alusel) c) Libisev tööaeg (tööaeg varieerub päeviti) d) Osajaga e) Vabakutseline või iseenda tööandja f) Muu, palun täpsustage: [avatud väli]

26. Küsimus: Kuidas suhtub teie tööandja teie vabatahtlikku tegevusse?

a) Aktiivselt toetab ja julgustab b) On teadlik ja suhtub positiivselt c) Ei ole teadlik, kuid ei takista d) Tööaeg on prioriteetne, vabatahtlik tegevus on lubatud ainult väljaspool tööaega e) Ei toeta või on sellele vastu f) Ei oska öelda / ei kohaldu g) Muu, palun kirjeldage: [avatud väli]