

Sisekaitseakadeemia

Politsei- ja piirivalvekolledž

Rauno Loit

**Alustava politseiametniku suhtlemistõkked politsei- ja
piirivalvekolledži õppurite näitel**

Lõputöö

Juhendaja:

Rauni Rohuniit, MA

Kaasjuhendaja:

Rene Murumaa, MA

Tallinn 2018

SISEKAITSEAKADEEMIA LÕPUTÖÖ ANNOTATSIOON

Kolledž/instituut: Politsei- ja piirivalvekolledž	Kaitsmise kuu ja aasta: juuni 2018
<p>Töö pealkiri eesti keeles: Alustava politseiametniku suhtlemistõkkes politsei- ja piirivalvekolledži õppurite näitel</p> <p>Töö pealkiri võõrkeeles: Interaction barriers for starting Police Officer on the example of Police and Border Guard College students</p> <p><i>Lühikokkuvõte:</i> Lõputöö on kirjutatud teemal „Alustava politseiametniku suhtlemistõkkes politsei- ja piirivalvekolledži õppurite näitel“ Töö koosneb 35 leheküljest põhiosast, sealhulgas 16 joonisest ja 2 lisast. Lõputöö on kirjutatud eesti keeles ning võõrkeelne kokkuvõte inglise keeles. Lõputöö koostamisel on kasutatud 33 allikat. Töö koosneb sissejuhatausest, kahest põhipeatükist, kuuest alapealkirjast ja kokkuvõttest. Lõputöö eesmärgiks on välja selgitada, kuidas hindavad õppurid enda suhtlemisoskust enne politseiametnikuks õppima asumist ja õpingute lõppfaasis. Eesmärgi saavutamiseks kasutas autor kvalitatiivset uurimismeetodit. Andmete kogumiseks oli ankeetküsimustik, kus vastajatel oli võimalik valida sobivad vastusevariandid, lisada enda pool lisavariante küsimustele ja vastuse juurde enda poolne valiku selgitus. Käsitleva teema aktuaalsus seisneb selles, kuna ametnike hea suhtlemisoskus on üks olulisemaid politseiorganisatsiooni mainet kujundav aspekt. Lõputöö aktuaalsust rõhutab asjaolu, et PPA on seadnud eesmärgiks lähendada politseid senisest enam kogukonnale. Lõputöös toob autor välja uuringu tulemused ja teeb nendest järeldused ja ettepanekud, kuidas probleemi olemasolu korral suhtlemisoskusi veelgi paremaks arendada.</p>	
Võtmesõnad: suhtlus, politseiametnik, suhtlemisoskus, suhtlemist mõjutavad tegurid	
Võõrkeelsed võtmesõnad: communication, police, factors affecting communication, ability to communicate	
Säilitamise koht: Sisekaitseakadeemia raamatukogu	
<p>Töö autor: Rauno Loit</p> <p>Olen koostanud lõputöö iseseisvalt. Kõik lõputöö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, seisukohad, kirjalikest allikatest ja mujal allikatest saadud info on nõuetekohaselt viidatud. Olen nõus oma lõputöö avaldamisega elektroonilises keskkonnas.</p>	
Allkiri:	
Vastab lõputöö nõuetele	
Juhendaja:	Allkiri:
Vastab lõputöö nõuetele	
Kaasjuhendaja:	Allkiri:
Kaitsmisele lubatud	
Kolledži direktori asetäitja/ instituudi juhataja:	Allkiri:

SISUKORD

SISEKAITSEAKADEEMIA LÕPUTÖÖ ANNOTATSIOON.....	2
MÕISTETE JA LÜHENDITE LOETELU.....	4
SISSEJUHATUS	5
1. SUHTLEMISOSKUS JA SUHTLEMISTÕKKED.....	8
1.1 Suhtlemine politseitöös.....	8
1.2 Suhtlemistõkked ja nende ületamine	10
1.3 Suhtlemisalaste teadmiste ja oskuste arendamine PPK-s	16
2. PPK ÕPPURITE HINNANGUD ENDA SUHTLEMISOSKUSELE JA –TÕKETELE	19
2.1 Uurimismeetodika valik ja kirjeldus.....	19
2.2 Uuringu läbiviimine ja valim.....	20
2.3 Uuringu tulemused.....	21
KOKKUVÕTE	34
SUMMARY.....	37
VIIDATUD ALLIKATE LOETELU	40
JOONISTE JA TABELITE LOETELU	43
LISAD	
Lisa 1. Kirjandusallikate otsingustrateegia	
Lisa 2. Ankeetküsimustik	

MÕISTETE JA LÜHENDITE LOETELU

EU- OSHA- Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu Agentuur

Kadett- sisekaitselise rakenduskõrgkooli politsei või piirivalve erialal täiskoormusega õppes keskhariduse baasil kutseharidust omandav õpilane ja rakenduskõrgharidust omandav üliõpilane, kes ei ole politseiteenistuses (Politsei ja piirivalve seadus, 2010)

Pps- Patrullpolitseiniku õpe

PPVS- Politsei ja piirivalve seadus

Pts- Politseiteenistus

Pvs- Piirivalvuri õpe

SISSEJUHATUS

Politseiniku amet on mitmete maailmas läbi viidud uuringute tulemuste põhjal üks stressirohkemaid. Üheks põhjuseks on asjaolu, et politseiametnikul on igapäevaselt palju kontakte erinevate inimtüüpidega ja erinevates suhtlemissituatsioonides. Seega on politseiametnike jaoks üks põhilisi oskuseid töös just suhtlemisoskus.

Maailmas aset leidvad protsessid mõjutavad suure tõenäosusega Eesti rahvastiku koosseisu. Eestisse asuvad elama inimesed teistest rahvustest, kultuuridest, teiste tavade ja kommetega. See võib tuua kaasa arusaamatusi ja pingeid politseiametnike tegevuses, st erinevates tööalastes suhtlussituatsioonides. Muudatustega toimetulekuks on politseiametnikel vajalik omandada enam teadmisi ja toimetulekuoskusi, rakendada tavapärasest erinevat, paindlikumat lähenemist olukordade lahendamisel ning kasutada oskuslikumaid suhtlemisvõtteid.

Eestis toimub uute politseiametnike ettevalmistus ühes õppeasutuses, Sisekaitseakadeemia politsei- ja piirivalvekolledžis (*edaspidi: SKA PPK*). Seega on aja- ja asjakohane uurida, kuidas hindavad enda valmisolekut tööalaseks suhtlemiseks need õppurid, kes alustavad lähiajal täiskohaga teenistust politseiametnikuna, ning millised on nende jaoks keerulised või rasked suhtlemisolukorrad. Lisaks on vajalik uurida seda, kas PPK õppekavades oleva tööalase suhtlemise õppeaine maht ja sisu vastavad õppurite ootustele ning tegelikele vajadustele.

Käesolev lõputöö kannab pealkirja „Alustava politseiametniku suhtlemistõkked politsei- ja piirivalvekolledži õppurite näitel“. Töös tuuakse välja suhtlemisoskuse arendamisega seotud teoreetilised lähtekohad ning uuritakse, millised on suhtlemisolukorrad, mida PPK politseieriala õppurid enda jaoks hindavad keerulisemateks. Seega on oluline töös välja toodud suhtlemistõkkeid mõista eelkõige kui võimalikke tõrkeid, mis noortel politseiametnikel nende endi hinnangul võivad erinevates olukordades ja erinevate inimestega suheldes ette tulla.

Lõputöö antud teemal on **aktuaalne**, kuna ametnike hea suhtlemisoskus on üks olulisemaid politseiorganisatsiooni mainet kujundav aspekt. Aeg-ajalt jõuavad meedia vahendusel avalikkuseni juhtumid, milles üheks osapooleks on mitte kõige oskuslikumalt või lausa ebakohaselt suhtlevad ja käituvad politseiametnikud. Sellised olukorrad kahjustavad Politsei- ja Piirivalveameti (*edaspidi: PPA*) mainet ja usaldusväärust. Elanike usaldus PPA suhtes on alates 2013. aastast olnud järjepidevalt 83-86% (Politsei- ja Piirivalveamet, 2017) ja olulise osa sellest moodustab rahulolu politseiametnike erinevate oskustega. Turu-Uuringute AS (2015, 2016, 2017) poolt läbiviidavate küsitluste põhjal on aastatel 2016-2017 Eesti elanikud muude näitajate kõrval politseiametnike suhtlemisoskusega olnud täiesti või pigem rahul 68% ulatuses, 2015.a uuringus oli see näitaja mõnevõrra madalam, 65%.

Lõputöö aktuaalsust rõhutab asjaolu, et PPA on seadnud eesmärgiks lähendada politseid senisest enam kogukonnale. See tähendab, et traditsioonilise ehk reageeriva politseitöö mudeli kõrval tuleb politseiametnikel veelgi rohkem ennetaval eesmärgil kogukonnaliikmetega vahetult suhelda, nõ „autost välja, inimeste sekka tulla“ (Kivistik, 2016, lk 28-31). Suhtlemisoskuse tähtsust politseitöös tõi enda kõnes esile ka politseipeadirektor Elmar Vaher 20. veebruaril 2018 SKA-s toimunud Eesti Vabariigi 100. aastapäeva tähistamisele pühendatud pidulikul rivistusel. Seetõttu on politseiametnike valikul oluline pöörata tähelepanu noore inimese loomupärasele suhtlemisvalmidusele ja -oskusele ning arendada tema tööalaseks toimetulekuks vajalikku suhtlemisoskust õppeprotsessis kogu õpiaja jooksul.

Lõputöö muudab **uudseks** asjaolu, et SKA PPK-s pole autorile teadaolevalt varasemalt uuritud vahetult enne teenistusse asumist noorte spetsialistide hinnanguid enda suhtlemisoskusele ja võimalikke suhtlemistõrkeid. 2017.a kevadel SKA-s läbi viidud fookusgrupi uuringust selgus, et lõpukursuse õppurid tõid endi puhul nõrkusena välja vähese kogemuse ja hirmu avaliku esinemise ees, samuti erinevates olukordades suhtlemise. Sama ilmnes Marite Einlandi poolt kaitstud lõputöös „Stress ja läbipõlemine politsei- ja piirivalvekolledži kadettide seas ning seda mõjutavad tegurid“ (Einland, 2017), milles autor uuris õppurite stressifaktoreid.

Käesoleva lõputöö käigus läbiviidava uuringu tulemuste põhjal on võimalik lisaks varasematele uurimustele välja selgitada, mida tuleks õppekavas muuta, et PPK õppurid

oleksid veelgi paremini suhtlemisalaselt ette valmistatud ja tunneksid end kindlamalt stressirohketes ning ebamugavates situatsioonides.

Uurimisprobleemina püstitab autor küsimuse: millised on teenistust alustavate noorte politseiametnike oskused ja valmisolek suhelda erinevates olukordades ning erinevate isikutega?

Autor esitab järgmised **uurimisküsimused**:

1. Millised on õppurite hinnangud enda suhtlemisoskusele enne õpingute algust ja õpingute lõppjärgus?
2. Millistes tööalastes suhtlemissituatsioonides võivad õppurite hinnangul neil suurema tõenäosusega ilmnedä suhtlemistõkked?
3. Missugune peaks õppurite hinnangul olema õppeprotsessis ettevalmistus tööalaseks suhtlemiseks?

Lõputöö **eesmärk** on selgitada välja, kuidas hindavad õppurid enda suhtlemisoskust enne politseiametnikuks õppima asumist ja õpingute lõppfaasis.

Eesmärgist tulenevalt on autor püstitanud järgmised **ülesanded**:

1. Suhtlemisoskuste ja suhtlemistõkete teoreetilisi lähteõõti, tunnuseid ja tagajärgi käsitlevate allikatega tutvumine.
2. Küsimustiku väljatõõtamine.
3. Ankeetküsitluse läbiviimine nelja õpperühma õppurite seas.
4. Küsitluse tulemuste analüüsimine ja ettepanekute tegemine.

Lõputöö koosneb annotatsioonist, sissejuhatuses, kahest peatükist koos alapeatükkidega, kokkuvõtetest, võõrkeelsest kokkuvõtetest, viidatud allikate loetelust. Lõputöö maht koos lisadega on 52 lehte.

1. SUHTLEMISOSKUS JA SUHTLEMISTÕKKED

1.1 Suhtlemine politseistöös

Eeldused suhtlemiseks on inimesele üldjuhul kaasa antud sünnipäraselt. Edasi sõltub juba kasvukeskkonnast, sotsiaalsete kontaktide olemasolust ning kvaliteedist, kui heaks suhtlejaks kujunetakse. Suhtlemine on sotsiaalne oskus, mille alla kuulub muuhulgas võime luua ja hoida teistega kontakte, mõista teiste inimeste tundeid ning saada aru nende seisukohtadest (Remmelg, 2009, lk 38-40; Kidron, 1986, lk 129)

Suhtlemine võib toimuda verbaalselt ehk rääkimise või mitteverbaalselt ehk kuulamise ja kehakeele kasutamise kaudu. Nii kõne- kui ka kuulamisoskus annavad inimesele võimaluse ennast väljendada ja suhelda maailmaga enda ümber (Karro, 2012, lk 13). Eneseväljendus on oluline osa inimeste vahelistest suhetest, sest selle kaudu tajub üks inimene teist ja tänu sellele tekib ka usaldus. (Niiberg, 2011, lk 7).

Suhtlemiseksperit ja mitmete enesearenguprogrammide autor Dale Carnegie on väitnud, et rääkimise oskusega isikud on võimelised looma olukordadest ja asjadest ilusa pildi ja jutu abil tekitada kuulajates huvi. Sellised isikud on eduseisus nende ees, kes võivad küll teemat teada, kuid ei oska seda edasi anda (Carnegie, 2012, lk 37). Remmelg (2009, lk 17) on välja toonud, et oskust suhelda ei ole soovitatav vaadata ühekülgselt - alati ei ole palju rääkimine ja mitmete asjadega tegelemine hea suhtleja tunnusteks. Suhtlemisoskuse olulisimaks osaks on olla paindlik ning osata arvestada teiste isikuomadustega.

Krips (2010, lk 83) jaotab suhtlemisoskuse kaheks: heaks ja halvaks. Suhtlemisoskuse heaks küljeks on näiteks oskus kohaneda ümbritsevaga ja sealjuures sulanduda juba kehtivatesse suhetesse. Teine hea suhtlemisoskuse näitaja on persooni oskus enda eest seista, mis näitab, et inimene oskab suhtlemise kaudu eesmärke saavutada.

Suhtlemisoskusteks peetakse tavaliselt viise, mis aitavad kaasa eesmärkide saavutamisele (Krips, 2010, lk 76). Suhtlemisoskus sisaldab inimesetundmise pädevust, kommunikatiivsust, oskust kirjeldada situatsiooni ja muud sellist. (Kidron, 1986, lk 129).

Toetudes eelnevatele seisukohtadele, nõustub käesoleva töö autor sellega, et politseiametnike suhtlemisoskuse hindamiseks on vajalik pöörata tähelepanu paljudele erinevatele aspektidele, mitte lugeda heaks suhtlemisoskuseks paljusõnalisust. Olulisem on inimese paindlikkus ja kohanemisvõime.

Niiberg (2011, lk 146-148) on välja toonud, et inimeste isiksuste tajude tundmisele aitab kaasa samastumine ja empaatia. Viimane tähendab võimet tunda ja mõista teise isiku vajadusi, emotsioone, läbielamisi ja tundeid. Suuremas pildis tähendab empaatia mõistvat ning arusaavat suhtumist nii inimesse kui ka loodusesse. Nii näiteks arvatakse, et suurel osal kuritegude toimepanijatest, aga ka loomapiinajatel ja looduse rüvetajatel on vähene või puuduv empaatiavõime.

Suhtlemisoskuse olulisus kasvab veelgi märkimisväärselt juhtudel, kui inimesed töötavad ametikohtadel, kus on vaja pidevalt suhelda või siis tegeleda inimestega. (Bolton, 2003, lk 15). Samale seisukohale asub ka Krips (2010, lk 83), väites, et erinevate inimestega peab oskama suhelda. Eriti oluline on suhtlemisoskus tema hinnangul ametites, kus tuleb igapäevaselt erisuguste inimestega kokku puutuda.

Psühholoog Anti Kidron toob välja, et teenindajate töös on palju anonüümset, ühetaolist ja mittesoovitud suhtlust, mis tekitab inimestega suheldes püsivaid pingeid, ärritust, kurnatust ja küllastus. See kõik tekitab neis soovi olla üksi, kuid samal ajal suureneb ka vajadus lähisuhete ja toetuse jaoks. Suhtlemisoskamatus viitab tihti sellele, et inimene täidab teatud käitumiseks mõeldud norme, kombeid ja etiketti, kuid samal ajal on kohmakas, pärsitud ning ebakindel (Kidron, 1986, lk 130).

Tihti leitakse, et näiteks õpetaja ametis on edu saavutamiseks olulised teadmised ja ametikoht. Seetõttu arvatakse, et õppides õpetajaks on esmatähtis omandada õpetatav aine, kuid mitte suhtlemisoskus ja teadmised kuidas edastada õpitud ainet (Krips, 2010, lk 84). Karro (2012, lk 33) rõhutab, et väga oluline on läbi saada inimestega, kellega koos töötame. See oleks oluline asjaolu, mis tagaks töökohal edu.

Politseiorganisatsioonis on suhtlemine ja info edastamine väga oluline, kuna politseitöö on koordineeritud ja juhitud läbi suhtlemise. Politseiteenistuse liikmed, olenemata

auastmest, veedavad suure osa tööpäevast suheldes kodanikega, teiste teenistujatega või ülemustega. (Dantzker, 1999, lk 205; Peak, *et al.*, 2010, lk 106).

USA endine politseinik Jim Glennon (2017) on öelnud:“ *For law enforcement professionals, communication skills are the most important of all the skills necessary to succeed in your profession.*” („Korraldajate jaoks on suhtlemisoskus üks kõige olulisem kõigist oskustest, et saavutada enda töös edu.“, autori tõlge). Käesoleva töö autori arvates nõuab politseitöö politseinikult oskust olla samaaegselt nii klienditeenindaja, õpetaja, müügimees kui seadusi tundev jurist. Tööpäeva kestel on näiteks patrull- või liikluspolitseinikul autori enda kogemusel mitmeid põgusaid kontakte (suhtlusolukordi) erinevate inimestega, sealhulgas ka kolleegidega. Paindlikkus, kohanemisvõime, kiire reageerimine erinevates olukordades ja empaatiavõime on politseiametnikule töö autori hinnangul hädavajalikud omadused.

Carnegie (2012, lk 37) on pidanud oluliseks jätta endast hea mulje inimestele, kes meid ei tea ning selleks sobib ideaalselt hea suhtlemise oskus. Mida teha aga juhul, kui suhtlemisoskus ei ole töötaja tugevaim külge või esinevad tal mingid tõrked või takistused mis segavad sujuvat suhtlemist? Sellisel juhul on suur tõenäosus, et tekkib konflikt. Peak, *et al.* (2010, lk 128) on toonud välja, et suur osa konfliktidest suhtlemises on seotud just nõrga suhtlemisoskusega, mil väikesest arusaamatusest kasvab suuremat laadi konflikt.

Järgmises alapeatükis leiavad käsitlemist peamised suhtlemistõkked ja võimalused nende ületamiseks.

1.2 Suhtlemistõkked ja nende ületamine

Üksteise mittemõistmine ja möödarääkimised põhinevad tihti signaalide tähenduste valesti mõtestamisel. Sõnadel on põhitähendus ning sageli ka kõrvaltähendus. Kõrvaltähendused (vihjed, võimalik alltekst) tekitavad omakorda raskusi, millest ei pruugita aru saada suhtlemise käigus. (Kidron, 2004, lk 19).

Niibergeri (2011, lk 9-10) teooria kohaselt võivad suhtlustõkked olla nii sisemised kui ka välimised. Välimised tõkked on peamiselt müra suhtluse ajal, keelelised takistused,

rahvuslikud erinevused, ametkondlike positsioonide erinevused, koha ning aja valik jms. Allpool välja toodud suhtlemise sisemised tõkked jagunevad Niibergil omakorda kaheks-tõkked edastajale ja vastuvõtjale.

Sõnumi edastajale on loomulikud järgmised tõkked:

- vastaspoolega mittesobiv temperament,
- igav ja pikk teade,
- puudulik oskus sõnumi edastamiseks,
- väsimus,
- valesti valitud distants suhtlemiseks,
- piiratud keelekasutus,
- teema mitte valdamine,
- liigne teaduslikkus ja lihtsustamine,
- eneseõigustus,
- suurenenud eneseteadvus ning valelikkus.

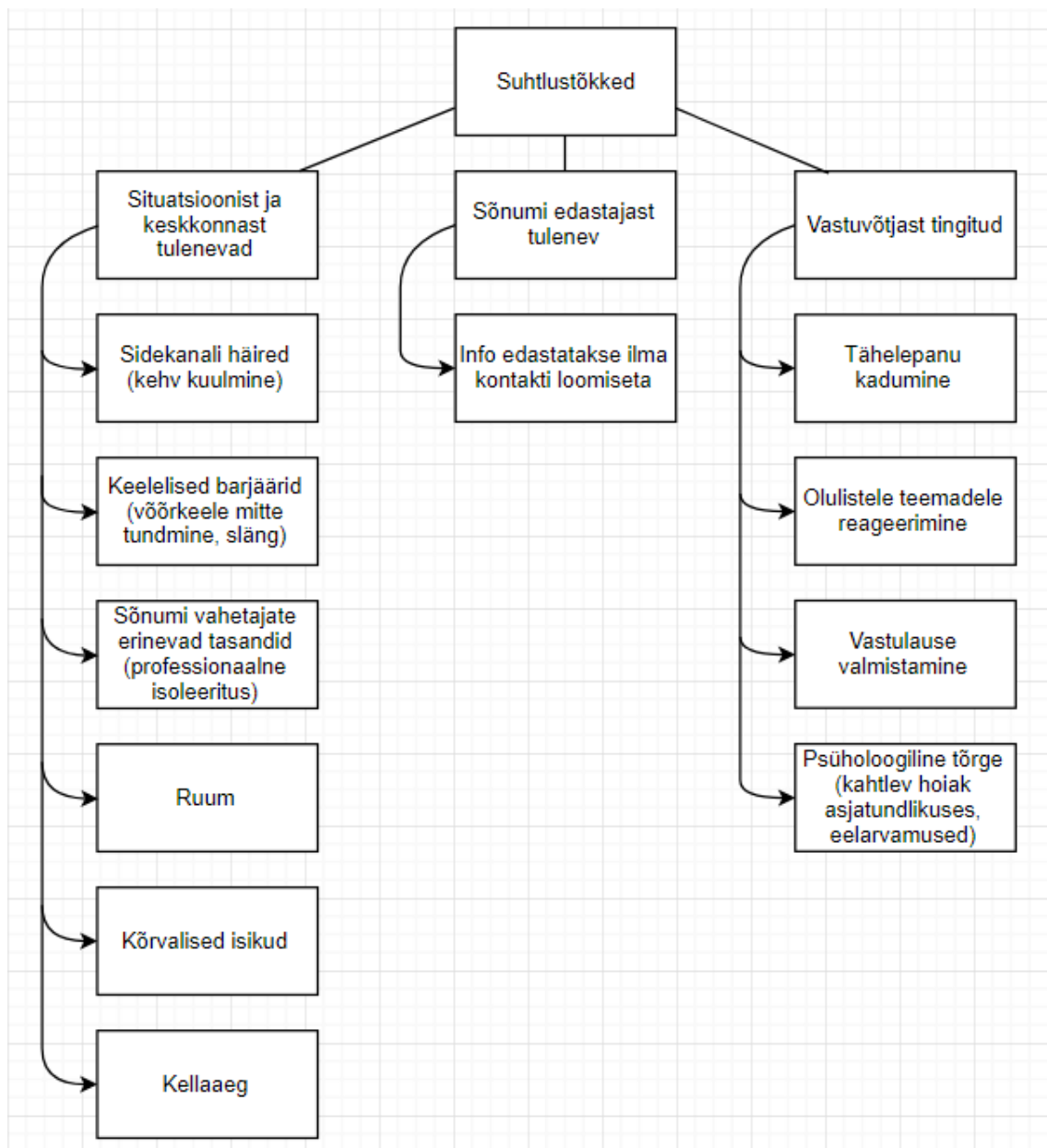
Sõnumi vastuvõtjale on tavapärased:

- huvi puudumine,
- teabe vastu võtmiseks mitte terviklikud oskused,
- mitte piisav pädevus ja taustainfo,
- vastaspoolega ebasobiv temperament,
- hirm õppimise ja uue info ees,
- laiskus,
- keelebarjäär.

Kidroni hinnangul sõltub info, mida me edastame ja meie arusaamine teiste poolt edastatud sõnumitest mitmetest faktoritest. Tõkked suhtlemisel võivad olla selekteerivad ning tänu sellele jäetakse kõrvale info, mis pole vajalik (Kidron, 1986, lk 33). Ta jagab suhtlustõkked kolme kategooriasse (vt joonis 1). Tema andmetel tulenevad suhtlustõketest keskkonnast ja situatsioonist, sõnumi edastajast ja sõnumi vastuvõtjast. Kidroni jaotus on võrreldes teiste autorite poolt välja toodutega selgem, kuna välja on toodud erinevate suhtlustõkete põhjused. Lisaks hindab autor peamiseks suhtlemist raskendavaks tõkkeks tähelepanu puudust teemade osas, mis meid ei huvita (Kidron, 2004, lk 25).

Situatsioonist ja keskkonnast tulenevad tõkked on näiteks sidekanali häired (kehv kuulmine, vilets nähtavus, halb käekiri jne). Kidron (2004, lk 20) toob välja ka keskkonnast ehk müra tõttu tekkivad probleemid, mis takistavad suhtlust:

- kehv kuuldavus,
- kõneleja halb diktsioon,
- raskesti loetav käekiri,
- vilets nähtavus, mille puhul partneri illest pole võimalik aru saada.



Joonis 1. Suhtlustõkete jagunemine Kidroni järgi (Kidron, 1986, lk 30-32)

Globaliseeruvast maailmas on tähtis meeles pidada, et erinevatel kultuuridel on erinevad suhtlemistavad, mis on mõjutatud rahvuste ajaloolisest ja kultuurilisest taustast. Suhtlemine ja suhted on väga erinevalt mõjutatud erinevates kultuurides ja mitmed tõrked suhtlemisel tekivad just tänu kultuuride, mitte niivõrd arvamuste erinevuste tõttu (Knapp & Vangelist, 2000, lk 131; McKay, *et al.*, 2000, lk 119).

Keelelised barjäärid nagu näiteks võõrkeele mittetundmine, slängi tarvitamine, arusaamatu terminoloogia, liigse kantseliidi kasutamine võivad tekitada suhtlemises tõkkeid. Samale järeldusele on jõudnud ka Kidron (2004, lk 21) sedastades, et teatud osa infost ei jõua kohale teate saaja puuduliku semantilise ettevalmistuse pärast, sh ei tea ta näiteks kasutatud võõrsõnade tähendust. Milleri (2010, lk 28) väitel tekitab vähene keeleoskus sageli suhtlusprobleeme ja vahel isegi ohtlikke olukordi, kuna sõnumi saatjal ja vastuvõtja puudub sarnane arusaam olukorrast.

Seega on väga suur tõenäosus, et ametnikel, kellel pole piisavat keeleoskust, võib tekkida situatsioonis, kus tema suhtluspartneriks on vaid üht, ametnikule mõistetamatut keelt rääkiv isik, olukord, milles ametnik ei suuda vajalikku toimingut teostada või ennast arusaadavaks teha. Sama olukord võib tekkida, kui ametnik töötab piirkonnas või inimeste seas, kes kasutavad tavapärasel suhtlemises mingit sellele isikute grupile või piirkonnale iseloomulikku slängi või murrakut, seda oskamata. Sellised olukorrad võivad tekitada konflikte ja ebakindlust, mis võib süveneda ning tuua kaasa suhtlemishirmu.

Karro on välja toonud, et kasutatavast sõnavarast saab aru, kust inimene pärit on, kas maalt või linnast ning missugune on isiku sotsiaalne või kultuuriline taust. Kui isik kasutab slängi, näitab see tavaliselt seda, et ta tunneb ennast suheldes hästi. (Karro, 2012, lk 72).

Erinevad tasemed staatuses võivad tekkida lisaks positsioonile ja võimuvahekorrale vahel ka rõivastuse, informeerituse, välimuse või eelarvamuste põhjal (Kidron, 2004, lk 23). Suheldakse erinevalt oma parima sõbra, laste, töökaaslaste või professoriga. (Littlejohn & Domenici, 2007, lk 32). Vabasuhtlemist mõjutab mitmel viisil ärevus. See võtab seesmise tasakaalu, pakub pingeid (Kidron, 2004, lk 218).

Suhtlemistõkete puhul on tihti nimetatud ka hirmu auditooriumi ees esinemise puhul. Hirm avaliku esinemise ees on alati esimene küsitlustes, mis on koostatud inimeste hirmude osas. (Carnegie, 2012, lk 79).

Suhtleja poolt loodud tõkked on järgmised: info edastatakse ilma kontakti loomiseta ning seetõttu ei veenduta vastuvõtja valmisolekus. Niiberg (2011, lk 11) on seisukohal, et teineteise ära kuulamise oskus on suhtleja poolt tekitatud peamine oskus. Juhul kui seda ei toimu, siis ei ole ka sujuvat ning head suhtlust. Teatajale ja vastuvõtjale on omased suhteliselt sarnased tõkked, sest inimesed kui tervikud on suhteliselt sarnased. Samas suhelda oskab mõni inimene juba loomulikult rohkem kui teine.

Info vastuvõtja poolt tekitatud tõkked on peamiselt tähelepanu kadumine ehk mõttelaiskus. Sageli ei kuulata sõnumit lõpuni, ei jääda kuulaja rolli, reageeritakse vaid endale olulistele teemadele. Samal ajal valmistatakse peas ette oma vastulauset, areneb välja psühholoogiline tõrge ehk kahtlev hoiak kommunikaatori asjatundlikkuses, eelarvamuslik suhtumine või otsene antipaatia teabe lähetajasse (Kidron, 1986, lk 30-32).

Kõige suuremateks vigadeks, mida kuulamisel tehakse, on seotud liigse rääkimisega. Kõnelejat kritiseeritakse liigselt, segatakse vahele, tehakse märkusi, pannakse ennast esikohale. Sellise käitumisega kaotatakse võimalus koguda informatsiooni, mis võiks oluliseks kujuneda (Nurmoja, 2005, lk 12).

Rommelga (2009, lk 47) väitel on noored pigem pinnapealsed suhtlejad, sest kardetakse tihti teise eelarvamusi. Tema sõnul noored austavad vanemaid, kuid samas ei ole nad veel piisavate teadmistega varustatud. Seepärast ei julgeta enda arvamust avaldada, sest siis võib tekkida olukord kus teised naeravad ja ise jäädakse häbisse.

Kidron (2004, lk 7) on arvamusel, et suhtlemist õpitakse eneselegi teadmata terve elu. Elus tekib tihti võimalusi suhtlemisoskuste arendamiseks, mida kahjuks ei osata sageli ära kasutada. Oskus elust õppust võtta ei ole väga oluliselt arenenud, sageli mööduvad õppimisvõimalused kiirelt ning seetõttu ei teki lisaväärtust olemasolevatele suhtlemisoskusele (Kidron, 1986, lk 151, 154).

Eeltoodud väitega nõustub ka Niiberg (2011, lk 11), kelle arvates on suhtlemine elukestev enesearendamine, alati on võimalik õppida paremini suhtlema. Kidron (1986, lk 131) leiab, et oskus suhelda paraneb jooksvalt igapäevastes situatsioonides ja see oluline oskus täieneb, tekib ning areneb mitmesugustes olukordades. Mõnikord isegi nii, et me ei tunneta õppeprotsessi (Kidron, 1986, lk 150).

Mitmed uuringud on näidanud, et täiskasvanud inimene on võimeline õppima, kuidas suhelda tulemuslikult (Bolton, 2003, lk 23). Sotsiaalsed oskused on õpitavad, kui isik on selleks piisavalt tahtmine ja soov ning arusaam vajadusest. Tähtis on, et inimene ise leiab, et oma oskusi suhtlemiseks on vajalik arendada (Krips, 2010, lk 83) ja ühel hetkel mõistetakse, et suhtlemine on lihtne tööriist info edastamiseks ning teiste inimeste mõjutamiseks (Littlejohn & Domenici, 2007, lk 51).

Suhtlemisoskused näitavad kindlate oskuste omandamist. Suhtlemistehnikaks nimetatakse suhtlemisoskust, mis on jagatud osaoskusteks (Krips, 2010, lk 76). Suhtlemisoskus sisaldab endas väga mitmeid üksikuid oskusi, käitumise maneere jms, mida pole võimalik korraga õppida, kuid mille igapäevane arendamine annab kindlama enesetunde suhtlemises (Kidron, 1986, lk 154). Erinevates olukordades erinevate inimestega on vaja tihti kasutada erinevaid funktsioone suhtlemises ja seda kaudu on võimalik leida erinevaid lahendusi (Kidron, 1986, lk 14).

Olulised on kaasasündinud eeldused (Remmelg, 2009, lk 38), kuid suhtlemisoskusi saab edendada ka treenimise teel, mis tähendab kindlate käitumismaneeride kordamist seni kuni need muutuvad tavapäraseks (Krips, 2010, lk 82). Ülikoolides võiks pidada lisaks tavapärasele suhtlusteooria kursustele ka praktilise suhtlemise loenguid (McKay, *et al.*, 2000, lk 9). Läbi praktika on võimalik suhtlemist treenida. Igaühel on võimalik treenida kehakeele mõistmist ja inimesest arusaamist. Õppida on võimalik raamatuid lugedes ja loetu praktiseerimisega. Paremat mõju on võimalik saada professionaalsete treenerite käe all õppides. Sedasi antakse õppurile ka tagasisidet enese arendamiseks (Remmelg, 2009, lk 40; Krips, 2010, lk 83). Koolituste ja treenimiste abil kasvab enesekindlus ning väheneb hirm avaliku esinemise ees (Carnegie, 2012, lk 79).

Kokkuvõtlikult saab öelda, et suhtlemisoskuse arendamine ei tähenda kindlaid tehnikaid ja võtteid ning nende õppimist, oluline on ka suhtluspartneri asetamine endaga samale tasemele (Krips, 2010, lk 86). Lõputöö autor nõustub seisukohtadega, et suhtlemisoskust võimalik pidevalt arendada ning treenida läbi erinevate praktiliste harjutuste. Teoreetilistest teadmistest üksi on aga vähe, neid on vaja rakendada ka praktilistes situatsioonides. Politseinikud on liik ametnikke, kellel on möödapäasmatu teenistuses suhtlemine paljude erinevate isikutega ning seetõttu on väga oluline suhtlemisoskuse arendamine politsei väljaõppes.

1.3 Suhtlemisalaste teadmiste ja oskuste arendamine PPK-s

SKA-s õpetatakse Eestis politseinikke ja piirivalvureid, kes asuvad peale kooli lõpetamist tööle PPA-sse ning kellel on oluline arendada inimestega suhtlemiseks vajalikke teadmisi ja oskusi. PPK on koostöös PPA-ga välja töötanud õppekavad nii piirivalvuri (edaspidi PvS) erialale, patrullpolitseiniku (edaspidi PpS) erialale kui ka politseiteenistuse (edaspidi PtS) erialale. Politseiteenistuse eriala õppekava ja politseiametniku õppekava moodulite rakenduskavas on suhtlemine ja suhtlemisalaste teadmiste omandamine politseikadettide väljaõppel oluline teema.

Politseiteenistuse erialaõppes on õpieesmärgi täitmiseks lisatud üldõppe moodulisse õppeaine "Kirjalik ja suuline eneseväljendamine" mahus 4 EAP, mis lõppeb osalejale eksamiga. Arvestades, et politseinik saama hakkama ka Eestis elavate vene rahvusest inimestega suheldes, on valikmoodulis arvestusega lõppev õppeaine "Sissejuhatus erialasesse vene keelde", mis moodustab õppekavast 2 EAP-d. Õppekavade eesmärkides ja õpiväljundites on toodud välja, et õppekava lõpetamisel üliõpilane on suuteline suhtlema nii suuliselt kui kirjalikult eesti keeles tasemel C1 (kõrgtase), inglise keeles tasemel B2 (edasijõudnu tase) ja vene keeles tasemel B1 (suhtluslävendi tase) (Sisekaitseakadeemia, 2017c).

Lisaks erinevatele põhi- ja eriainetele on patrullpolitseiniku ja piirivalve õppekava rakendusplaanides toodud välja õppemoodul "Töölane suhtlemine". Töölase suhtlemise plokk koosneb kutseõppuritel ametikeele kasutamisest ja dokumentide tundmisest, tööalasest suhtlemisest, erialasest inglise keelest ning erialasest vene keelest.

(Sisekaitseakadeemia, 2016a; Sisekaitseakadeemia, 2016b; Sisekaitseakadeemia, 2016c). “Töölase suhtlemise” (mooduli kood PPKM4015) ainet õpetatakse kahel esimesel semestril ning seda mahuga 5 EAP-d ehk 130 akadeemilist tundi. 1 EAP moodustab 26 tundi, millest kuni 13 tundi on kontaktõppeks ja vähemalt 13 tundi on iseseisvaks tööks (Sisekaitseakadeemia, 2017a). Lõputöö uuringus osalenud valimil moodustas õpingutes tööalane suhtlemine 1,5 EAP-d, ametikeeles kasutamine ja dokumendihalduse tundmine 0,5 EAP-d ja kumbki erialane võõrkeel 1,5 EAP-d. Uues õppekavas, kus õppemoodul “Tööalane suhtlemine” on märgitud politseiametniku õppekavas, on antud aine maht vähenenud (Sisekaitseakadeemia, 2017b)

Politseiteenistuse eriala õppekava (Sisekaitseakadeemia, 2016c, lk 2) näeb ette, et õppe eesmärkidest ja oodatavatest õpiväljunditest üks on kadettide kompetents suhelda suuliselt ja kirjalikult eriala valdkonnas eesti, inglise ja vene keeles. Politseiteenistuse kadetid läbivad õppe piirivalve ja patrullpolitseinikega võrreldes kaks korda pikema aja jooksul. Ka PtS õpperühmal on sisse viidud moodul nimetusega “Tööalane suhtlemine”, kus aine eesmärgiks on kujundada õppurile teadmised ja oskused suhtlemiseks erinevates töösituatsioonides. Aine läbimisel oodatakse, et üliõpilane oskab näiteks valida sobivaid suhtlemisviise vastavalt olukordadele, oskab hinnata emotsionaalseid seisundeid ning teab mitteverbaalse suhtlemise tähtsust. Selle õppeaine maht moodustab 2,0 EAP-d (Sisekaitseakadeemia, 2016c).

Lisaks sellele õpivad PtS õppurid suhtlemist ka alljärgnevatel ainetel:

- Psühholoogia (suhtlemist mõjutavad tegurid);
- Põhiõigused ja eetika politseitöös (suhtlemisoskused erinevate kultuuri, rahvusest või religioossetest isikutega; oskus töö situatsioonides suhelda, kehtestada, suhtlemise kaudu parima lahenduse leidmine);
- Andmekaitse ja kommunikatsioon (meediaga suhtlus);
- Politsei sekkumisõigus (positiivne suhtlemine isikutega, eesmärgipärane suhtlemine);
- Kriminaalmenetlus (prokuratuuriga suhtlemise põhimõtted);
- Erialane vene keel (sõnavara);
- Erialane inglise keel (sõnavara);
- Valikaine PtS õppurite valikul: algteadmised suhtlemiseks inimestega teistest kultuuriruumidest.

PtS õppuritel on võimalik õppe kestuse ja ainete läbimise põhjalikkuse seisukohalt arendada suhtlemisoskuseid tunduvalt rohkem, kui seda on kutseõppuritel. Näiteks on PtS õppuritel praktika väljunditesse kirjutatud nõuded suhtlemisest erinevate inimitüüpidega ja õige suhtlusmaneeeri valikust, mida nad hiljem peavad praktika kaitsmisel välja tooma. Kuna suhtlemisoskust arendavad väljundid on õppekavas kirjutatud koos teiste ainetega kokku ühte moodulisse, siis ei oska välja tuua proportsionaalselt, palju midagi õpetatakse.

2. PPK ÕPPURITE HINNANGUD ENDA SUHTLEMISOSKUSELE JA –TÕKETELE

2.1 Uurimismeetodika valik ja kirjeldus

Antud uurimistöö eesmärgiks oli läbi viia kvalitatiivne uurimus, mis keskendus tegeliku elu kirjeldamisele (Hirsijärvi, et al., 2005, lk 152) ning mille eesmärgiks oli info ja teadmiste hankimine ankeetküsitluste kaudu (Strömpl, 2004, lk 36).

Uuritava materjali kirjeldamiseks kasutati uurimistöö koostaja poolt valiidsid teadusartikleid, õpikuid, politsei tegevust reguleerivaid seadusandlikke õigusakte. Analüüsitavad andmed, nende töötlemine ja järeldused olid seotud arvuliste näitajatega. Kirjandusallikatest saadud info refereeriti ning käsitleti töö vastavates peatükkides. Arvulised andmeid koguti kadettide seas läbi viidud küsitlusega (lisa 2). Küsimustikud edastati uuritavatele paberkanjal. Vastavalt Hirsijärvi (2005, lk 185) soovitudele, sisaldas küsimustik nii avatud kui suletud küsimusi ning vastajale jäeti võimalus väljendada oma isiklike arvamusi.

Suhtlustõkete käsitletakse uurimisel palju „Likerti tüüpi“ skaalat. Miller ja Salkind (2002, pp. 330) andmetel on antud skaala selline, kus vastajatel palutakse hinnata oma suhtlemist takistavaid tegureid ette antud kategooriates kahe äärmuse vahel. Põhjalikum ülevaade ankeetküsimustiku ülesehitusest on toodud käesoleva töö alapunktis 2.2.

Kirjandusallikatest ja küsitlustest saadud andmeid analüüsiti ja toodi välja käesoleva uurimisteema seos juba varasemalt olemasolevaga. Kvalitatiivne uurimus oli antud uurimistöö koostamiseks sobivaim, kuna see võimaldas antud valdkonda piisavalt hästi analüüsida ning valida välja teemakohast informatsiooni ja võrrelda erinevate autorite seisukohti (Laherand, 2008, lk 290).

2.2 Uuringu läbiviimine ja valim

Empiirilises peatükis annab autor ülevaate PPK-s läbiviidud uuringust, selle lähtekohtadest, metoodikast ja tulemustest. Alljärgneval joonisel (joonis 2) on ajaliselt väljatoodud, millal autor uuringut läbi viis.



Joonis 2. Empiirilise osa koostamise ajakava (autori koostatud)

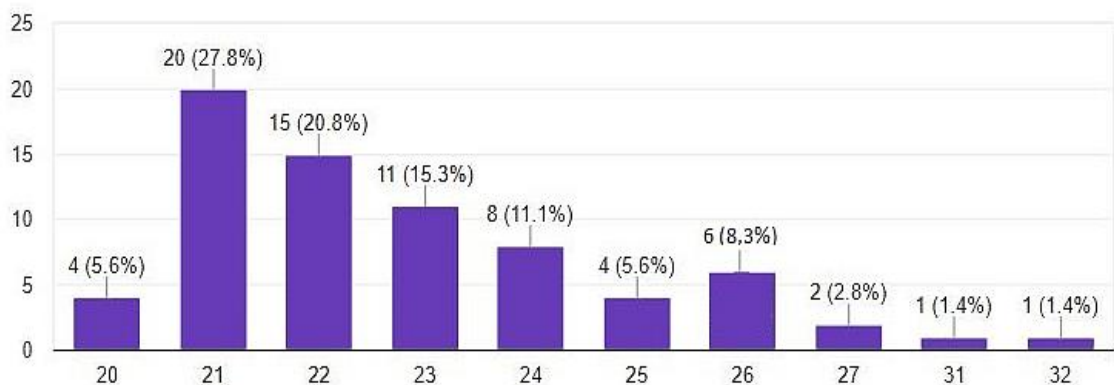
Andmete kogumiseks käesolevas töös on kasutatud eesmärgistatud valimi. Valimiks olid PPK päevaõppekadetid, kes on lõpu kursusel ja kutseõppe teise aasta õppurid. PPK-s õppis 2017/2018 õppeaastal kooli lõpetavaid kadette kokku 99. PtS eriala kogu kadettide hulgast moodustab 46. PpS eriala omandas 24 õppurit ning PvS eriala 29 kadetti. Empiirilise uuringu ankeetküsimustikule vastas 99-st kadetist 72 kadetti, mis moodustab maksimaalsest vastajate arvust 72,7%.

Ankeetküsimustik koosnes 21 valikvastuste variantidega küsimustest koos valiku põhjendamise võimalusega ning lisaks 17 väitest. Küsimustiku esimesed 5 küsimust olid vastajate baasandmed. Ülejäänud 16 valikvastustega küsimust olid suhtlemise (1 küsimus), suhtlustökete (8 küsimust), PPK õppekavade kohta (7 küsimust), mille eesmärgiks oli uurida vastajate teadmisi, millised suhtlusolukorrad neid pingestavad ning kas PPK õppekavad vastavad õppurite ootustele. Küsimused koostati toetudes töö teoreetilisele osale. Valikvastustega väited olid suhtlemist mõjutavate tegurite kohta. Valikvastustega väited olid mina vormis ning vastaja sai vastates valida kolme valiku vahel. Väited moodustati nii, et vastaja peaks analüüsima ennast ja andma hinnangu endale.

Uuringus osalenud kadetid täitsid küsimustiku algselt paber kandjal ning hiljem sisestati need Google keskkonda, kus toimus andmete analüüs. Peale andmete analüüsi koostati andmete kohta loetelu töö tekstis ja joonised (Aarma, 2008, lk 91). Ankeetküsimustik oli anonüümne. PvS ja PpS eriala omandanud kadettide seas viidi küsitlus läbi 2017 a. detsembris ning PtS kadettide seas viidi küsitlus läbi 2018 a. märtsis.

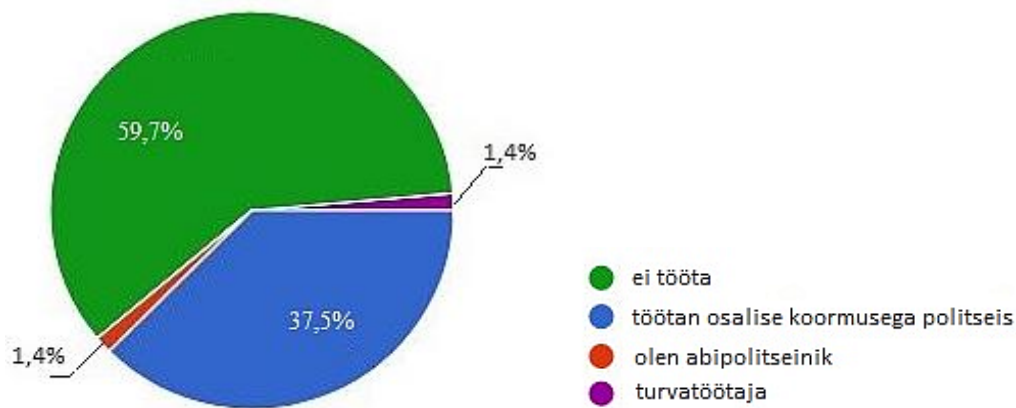
2.3 Uuringu tulemused

Ankeetküsimustikule vastas 72 õppurit (vt joonis 3), kellest 51 olid mehed ja 21 naised. Protsentuaalselt olid vastajatest 70,8% mehed ning 29,2% naised. Vastajate kõige noorem vanus oli 20 eluaastat ja vanim 32 aastat. Vastanutest kõige rohkem oli 21 aastaseid, keda oli 20 ehk kõikidest vastajatest kokku 27,8%.



Joonis 3. Vastajate vanuseline jaotus (autori koostatud)

Erialati moodustas vastajatest enamuse PtS kadetid, keda oli kokku 38 tükki ehk 52,8%. PvS ja PpS kadette, kes vastasid küsimustikule oli mõlemalt poolt võrdselt 17. Varasemaks hariduseks oli peamiselt märgitud keskharidus (58). Vastajatest 4 omavad eelnevalt kõrgharidust ning 10 kadetti keskeriharidust. Varasema töökogemuse kohta märkisid 43 kadetti, et nad ei tööta. Teine populaarseim vastus oli osalise koormusega töötamine PPA-s, mida oli märgitud 27 korda. Vastanutest 1 õppur märkis, et töötab abipolitseinikuna ning 1 turvatöötajana (vt joonis 4).



Joonis 4. Küsitluses osalenud õppurite töökohad (autori koostatud)

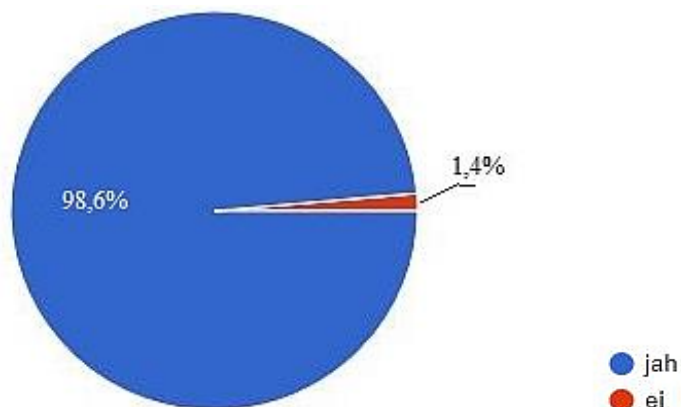
Vastajatelt uuriti, kas Politsei- ja Piirivalveametis on vajalik omada head või väga head suhtlemisoskust (vt joonis 5). Kadettide hinnangul, kes olid selleks hetkeks läbinud praktikad ning samuti suur hulk tööl käivatest kadettidest 70 ehk 98,6% arvas, et antud ametikohal on vajalik omada head või väga head suhtlemisoskust. Ainult 1 kadett vastanutest arvas, et seda pole vaja omada.

Vastajate kommentaarid:

“Absoluutselt tuleb omada. See on politseitöö A ja O. Ei ole vahet mis ametikohal oled, peasi, et oskad suhelda ja jääd inimeseks” – PtS kadett

“Suhtlemine on Politsei- ja Piirivalveametis põhialuseks” – PpS kadett

“Hea suhtlemisoskusega saab ennast kõige rohkem kehtestada ning väljendada” – PtS kadett



Joonis 5. Suhtlemisoskuse vajalikkus PPA-s (autor koostatud)

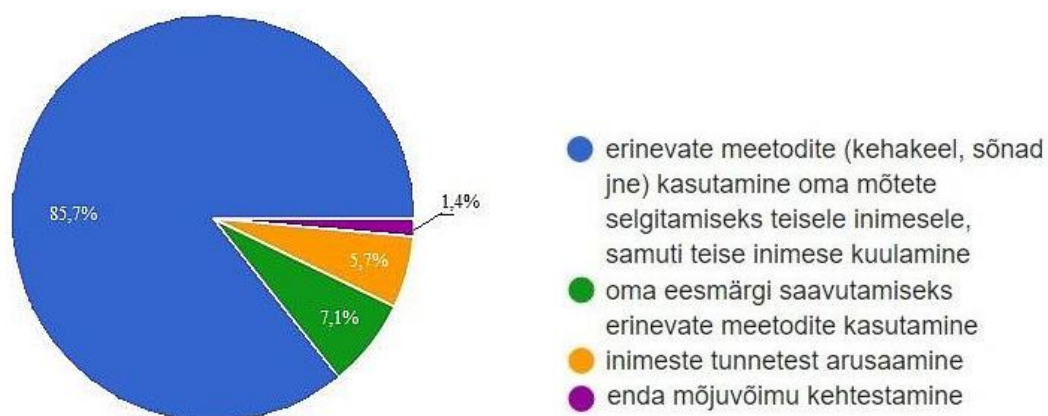
Politsei- ja Piirivalveametis on suhtlemisoskus tähtis teema, kuna suur osa politseiniku töö tulemustest sõltub inimestega suhtlemisest, kuidas tööd tehakse. Juhul kui isikutega ei osata suhelda, siis pole võimalust kätte saada tööalaselt vajalikku infot. Oluline on meeles pidada, et kõik süütegude toime pannud isikud on ennekõike inimesed, kellega on vajalik suhelda viisakalt.

Suhtlemisoskuseks oli 72st kadetist 60 ehk 85,7% märkinud erinevate meetodite (kehakeel, sõnad jne) kasutamist oma mõtete selgitamiseks teisele inimesele, samuti teise inimese kuulamist. Populaarsuselt järgmisena oli vastus, et suhtlemisoskus on oma eesmärgi saavutamiseks erinevate meetodite kasutamine, mida märkis ära 5 kadetti. Ainult 1 mäрге vähem ehk 4 korda oli ära märgitud, et suhtlemisoskus on inimese tunnetest arusaamine. Kõige ebapopulaarsemad vastused olid enda mõjuvõimu kehtestamine, mida vastati 1 korral ja teiste maailmapildi kujundamine, mida ei valinud keegi (vt joonis 6).

Vastajate kommentaare:

“Suhtlemisoskusega (suhtlemisega) inimene väljendab ennast ning annab edasi oma mõtted, püüdes samas need teistele arusaadavaks teha” - PpS kadett

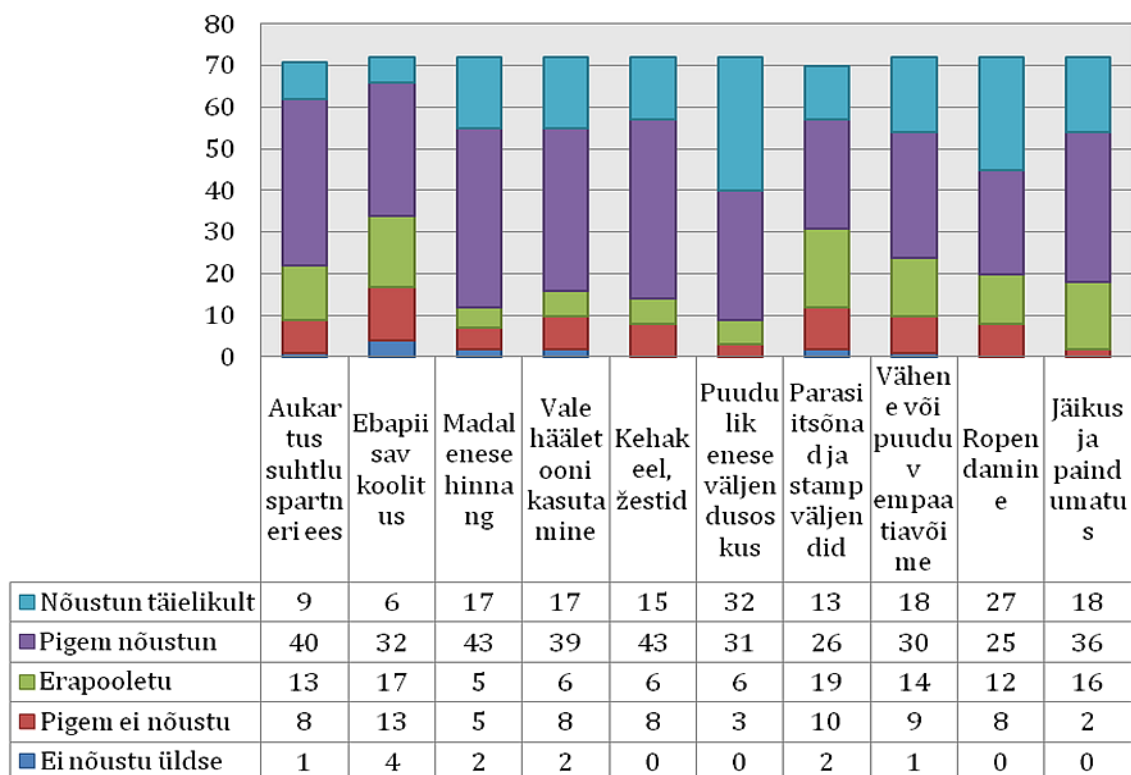
“Suhtlemisoskus on vajalik viis enda väljendamiseks kui ka selleks, et teisi osata kuulata ja neist aru saada. Hea suhtlemisoskusega saab paljud probleemid ära hoida ning leida teistega ühine keel” - PtS kadett



Joonis 6. Suhtlemisoskuse põhimõiste (autori koostatud)

Suhtlemisoskus on peamiselt erinevate meetodite koos kasutamine. Oma eesmärgi saavutamine erinevate meetodite kaudu on tegelikkuses manipuleerimine, mis on vajalik, kuid ei ole suhtlemisoskuse üldine mõiste. Sama on enda mõjuvõimu kehtestamise ja teiste maailmapildi kujundamisega. Inimeste tunnetest arusaamine on suhtlemisoskus, peamiselt kuulamise alla liigituv.

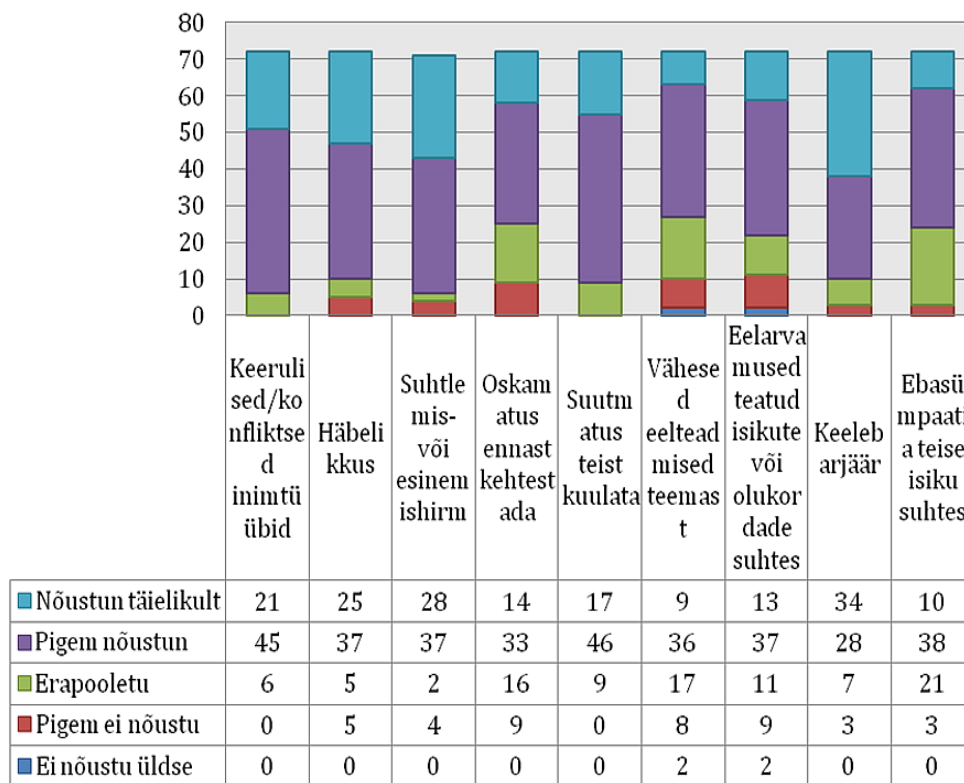
Teiste isikutega suhtlemisel pingeseisundit tekitavate tegurite määramisel kasutati Likerti skaalat (vt joonis 7). Kõige enam pingestab suhtlust puudulik eneseväljendusoskus, millega nõustusid täielikult 32 kadetti ning 31 kadetti pigem nõustusid antud teguriga. Vale kehakeele ja žestide valikuga nõustusid täielikult 15 vastajat ja 43 vastajat pigem nõustusid valikuga. Kolmandaks oluliseks faktoriks on vale hääletooni kasutamine, millega 17 vastajat nõustus täielikult, 39 vastajat pigem nõustus. Kõige vähem pingestavad suhtlust parasiitsõnad ja stampväljendid, kus 19 vastanutest jäid erapooletuks, 10 vastajat pigem ei nõustunud ning 2 vastajat ei nõustunud üldse. Valimis olnud kadettide arvates ei pingesta suhtlust ebapiisav koolitus, sest 17 vastajat olid erapooletud, 13 kadetti pigem ei nõustunud antud valikuga ning 4 vastajat ei nõustunud sellega üldse.



Joonis 7. Suhtlust pingestavad tegurid vastajate hinnangul (autori koostatud)

Suhtlemist pingestavad peamiselt asjaolud, mis on mingil määral õpitavad, kuid peamiselt tulenevad need isikust. Vale hääletooni kasutamine suhtluses võib pingestada suhtlust, sest siis võib tekkida isikul, kelle suhtes vale hääletooni kasutatakse, kaitseinstinkt ning võib tarduda. Seetõttu ei tule selline tegur suhtlusele kasuks. Väiksemal määral õpitavad tegurid nagu näiteks ebapiisav koolitus ning parasiitsõnad ja stampväljendid, viimase järgi võib lugeda välja kust kohast isik pärit on ja see ei pruugi pingesta nii palju vastajate meelest suhtlust. Seda võib-olla ka seetõttu, et sellest ei ilmne otsene mõju suhtlusele teise isikuga, vaid mõnikord tulla isegi kasuks.

Sujuvat suhtlemist takistavatest teguritest on vastajad nõustunud kõige enam suhtlemise või esinemishirmuga, millega 25 vastajat nõustus täielikult ning 37 vastajat pigem nõustus. Teise takistusena on vastajad enim nõustunud keeruliste või konfliktsete isikute tüüpidega, millega 21 vastajat nõustusid täielikult ja 45 kadetti pigem nõustusid. Kolmandana tuuakse välja keelebarjäär, mis takistab sujuvat suhtlemist. Sellega nõustusid täielikult 34 valimis olnud kadetti ning 28 pigem nõustusid. Kaks kõige vähem suhtlemisel takistusi tekitavaid takistusi olid vähesed eelteadmised suhtlusteemast ning eelarvamused teatud isikute või olukordade suhtes. Antud teemadega ei nõustunud vastajad 2 korral üldse (vt joonis 8).



Joonis 8. Sujuva suhtlemise takistused vastajate hinnangul (autori koostatud)

Takistused nagu keelebarjäär segavad sujuvat suhtlemist ning üksteise mõistmist, siis on ka kadetid selle küsimustikus välja toonud. Samuti suhtlemishirm on asjakohane takistus, sest siis ei juleta küsida isikutelt seda, mida on vaja küsida, kuid politseiametniku töös on hädavajalik antud olukorrast üle olla. Vähemal määral on takistusteks vähesed eelteadmised suhtlusest ning eelarvamused. Politseiametnike töös on kasutusel põhimõte, et teemakohast teadmatust ülesse ei näidata ja seega tuleb erialaste teemadega pidevalt kursis olla. Politseiametnike tööd ei ole võimalik teostada eelarvamustega ja küsitlusestki tuleb välja, et vastajad on kummutanud endal sellised mõtted.

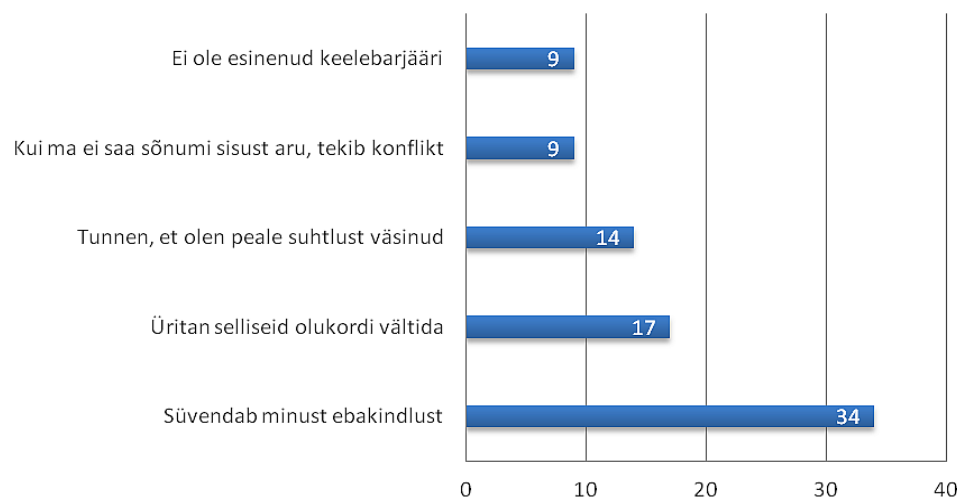
Üheks peamiseks sujuva suhtlemise tõkkeks on keelebarjäär. 69 vastajat 72st nõustusid väitega, et keelebarjäär on takistus sujuval suhtlemisel. Kui keelebarjäär esineb, siis 34 kadetile süvendab selline olukord ebakindlust. Kogu vastajatest 14 tunneb, et on peale sellist olukorda väsinud. Mõned kadetid (17) üritavad selliseid olukordi vältida ja loodavad, et keegi teine isik võtab suhtluse üle. 9 õppurit on vastanud, et kui nad ei saa sõnumi sisust aru tänu keelebarjäärile, siis tekib konflikt. Sama palju õppureid on ka vastanud, et neil ei ole esinenud keelebarjääri (vt joonis 9).

Vastajate kommentaare:

“Väljendada on ennast tunduvalt raskem ja hakkad keeleliselt endas kahtlema” – PtS kadett

“Kui isikust aru ei saa võib probleemile lahenduse leidmine olla raskendatud ja see võib tekitada veidi ebakindlust” – PpS kadett

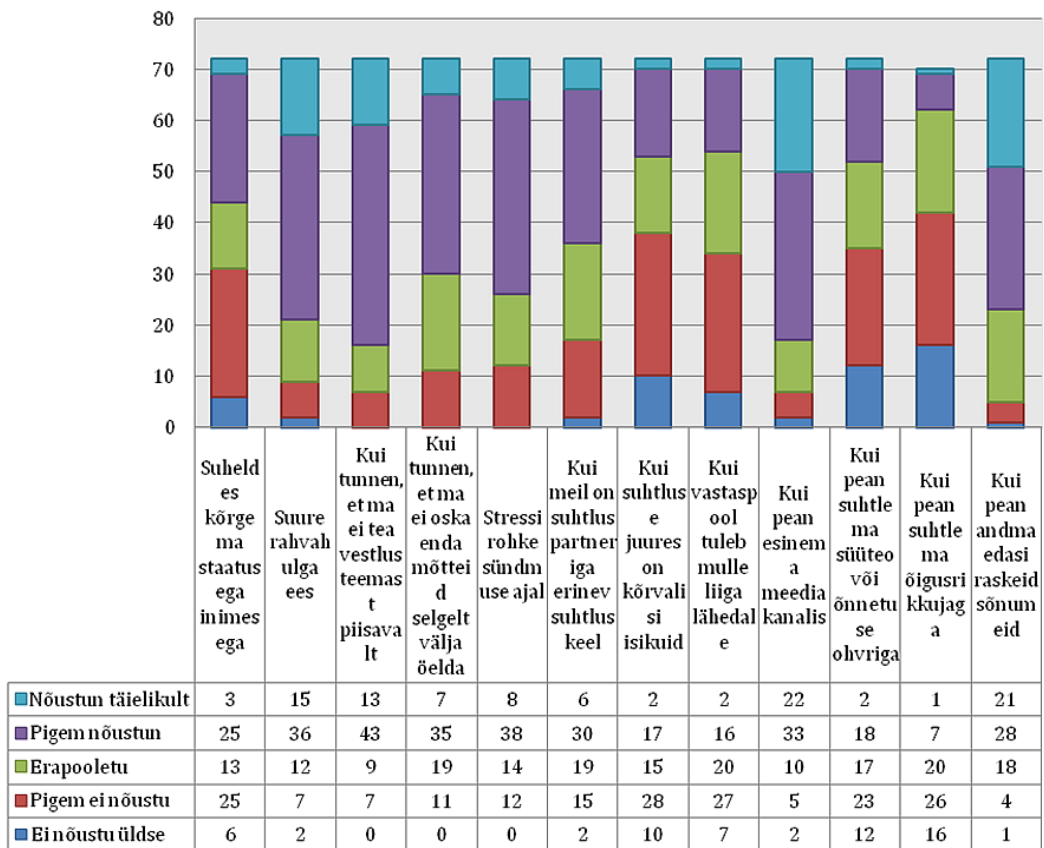
“Kui tõesti on väga olulisel määral keelebarjäär, siis kindlasti võib see muuta ebakindlamaks. Reeglina aga saan alati asjad aetud ning suheldud” – PtS kadett



Joonis 9. Keelebarjääri mõju (autori koostatud)

Vastajate kommentaarides leidis, et kui esineb keelebarjäär, siis tekib ka neis endis ebakindlus ning samuti ka lahenduste leidmine on raskendatud. Keele mitte mõistmine tekitab raskusi ning ametivõimudel on vajadus leida asjakohaseid lahendusi isikutega suhtlemisel.

PPK kadetid tunnetavad enda suhtlemisel kõige rohkem ebakindlust juhul kui nad peavad esinema meediakanalis. Antud väitega nõustus täielikult 22 vastajat ning 33 vastajat pigem nõustusid. Teise olukorrana tõid kadetid välja, et nad tunnevad suhtlemisel ebakindlust kui nad ei tea vestlusteemast piisavalt. Sellega nõustus täielikult 13 vastajat ning 43 vastajat pigem nõustusid. Kolmandana tõid vastajad välja, et nad tunnevad suhtlemisel ebakindlust, kui seda peab tegema suure rahvahulga ees. Küsimustele vastajad avaldasid arvamust, et nad ei tunne ebakindlust juhul kui nad peavad suhtlema õigusrikkujaga või kui on tegu süüteo või õnnetuse ohvriga (vt joonis 10).



Joonis 10. Ebakindlad suhtlemise olukorrad vastajate hinnangul (autori koostatud)

Kuna politseiametnike töö koosneb enamjaolt väljakutsete teenindamisest või korrariikkumise kõrvaldamisest, siis järeldeb siit küsimusest, et kooli lõpetavad kadetid ei pelga suhelda nii rikkujatega kui ka kannatanutega. Kuna ametnikud, kes töötavad PPA-s peavad suhtlema nii õigusrikkujatega kui ka ohvritega, siis ei saa tunda ebakindlust nendega suheldes. Samas tekitab ebakindlust meedias esinimine, vestlusteema mittevaldamine ja suure rahvahulga ees esinimine ehk avalik esinimine, mis võib tuleneda väljaõppe piisavast puudumisest või siis isikuomadustest.

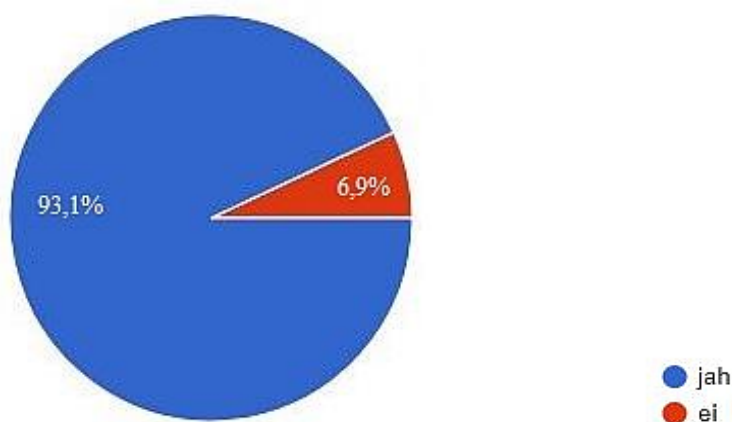
Hinnates ebakindlaid suhtlemise olukordi (vt joonis 10) uuriti vastajate käest, kas suhtlemine kõrgema staatusega inimesega tekitab neis ebakindlust. 3 vastajat nõustus sellega täielikult ning 25 pigem nõustusid. Uuringus esitati ka küsimus, et kas staatuse- või vanusevahe mõjutab vastajate meelest suhtlemist, siis 67 vastajat arvas, et mõjutab ning 5 vastajat arvas, et ei mõjuta (vt joonis 11). Protsentuaalselt jagunes küsimus vastavalt 93,1% ja 6,9%.

Vastajate kommentaarid olid järgnevad:

“Kui vestluspartner on palju vanem või mõjukam (kõrgemal positsioonil), siis see võib suhtlust pingestada – tekib aukartus inimese ees. Sama võib tekkida ka lapsevanema-lapse vahel” – PpS kadett

“Mõjutab sellisel tasandil, et üldiselt on inimestel austus endast vanema/teise staatusega inimeste suhtes” – PpS kadett

“Vanemad inimesed arvavad, et kuna nad on elanud rohkem, mis nende arvamuse järgi näitab, et nad teavad rohkem, siis see peegeldub nende käitumises” – PvS kadett



Joonis 11. Staatuse- ja vanusevahe (autori koostatud)

Staatuse- või vanusevahe mõjutab suhtlemist (vt joonis 11) ja selle käiku. Vastajate meelest vanemad inimesed suhtuvad noorematesse eelarvamustega, nooremad peaksid vanematesse suhtuma austusega ning ei juleta kõiki arvamusi avaldada, sest on tekkinud aukartus.

Valimis osalenud kadettide arvamus jagunes peaaegu pooleks küsimusele, kas nende suhtlemisel tekib ebakindlust kui suhtluse juures on kõrvalisi isikuid (vt joonis 10). Ankeetküsimustikus uuriti ka seda küsimust eraldi (vt joonis 12) ning 35 ehk 48,6% vastanust muudab kõrvaliste isikute juuresolek suhtlemist nende jaoks raskemaks. 51,4% ehk 37 kadeti jaoks see suhtlemist teise isikuga see raskemaks ei muuda.

Vastajate kommentaarid, kellel muudab suhtlemist raskemaks:

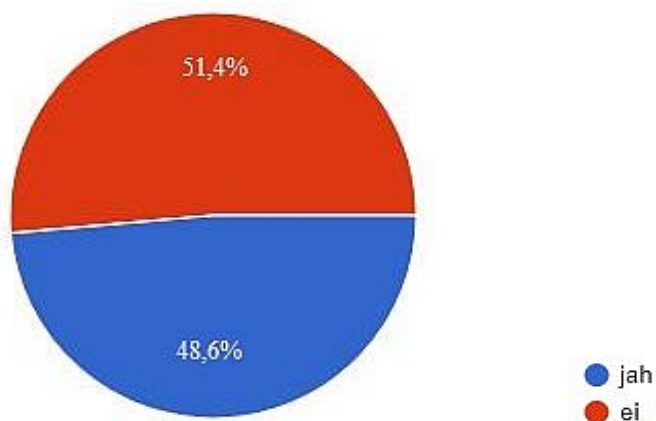
“Kui on tarvis rääkida ühele või teisele poolele delikaatsetel teemadel, siis muudab raskemaks” – PtS kadett

“Võib muuta, sest kardad eksida ja avaldada arvamust erinevate isiksusetüüpide ees” – PtS kadett

Vastajate kommentaarid, kelle jaoks ei muuda isikute juuresolek suhtlemist raskemaks:

“Pigem sõltub olukorrast aga tavaliselt ei mõjuta” – PvS kadett

“Mind ei häiri kui on palju võõraid juures” – PpS kadett



Joonis 12. Kõrvaliste isikute mõju vastajate hinnangul (autori koostatud).

Suhtlusolukordades, kus on juures teised isikud, on oluline roll asjaolul, missugusest teemast isikutega suheldakse. Kui on tegemist delikaatse teemaga, mida ei ole tarvis

kõrvalistel isikutel teada, siis muutub ka suhtlemine raskemaks ehk kuidas anda infot edasi nii, et teised isikud seda ei mõistaks või neile mitte vajalikku infot ei saaks. Samas kui on tegemist tavavestlusega näiteks lihtne korrarikumine, siis vastajaid ei häiri kõrvaliste isikute kohalolek.

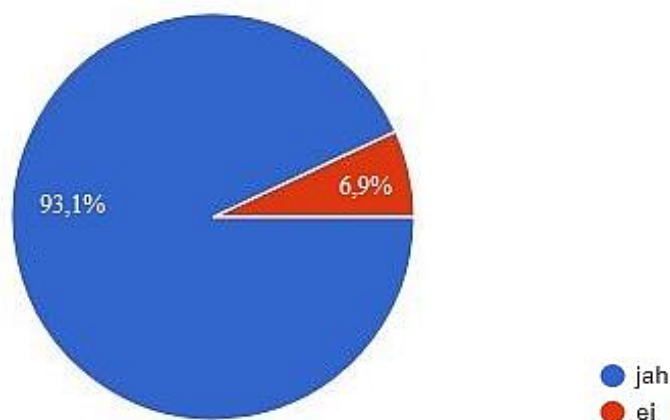
Järgnevalt uuriti kas vastajad tundsid puudujääke oma suhtlemises enne PPK-sse õppimisse asumist ning kas PPK-s õppimise ajal on nende suhtlemisoskused paranenud. Enne PPK-sse õppima asumist tundis 33 vastanut, et nende suhtlemisoskus vajab arendamist. 39 vastajat ehk 54,2% see-eest seda ei tundnud. Kui aga minna edasi küsimuse juurde, kas teie suhtlemisoskus on paranenud PPK-s õppimise ajal (vt joonis 13), siis 93,1% ehk 67 õppurit vastas antud küsimusele, et nende suhtlemisoskus on õppimise ajal paranenud ning 6,9% ehk 5 õppurit väitsid, et nende suhtlemisoskus ei ole muutunud. Antud info suhtlemisoskuse paranemisest politseikadettide seas on oluline, sest see näitab nende valmisolekut tööle asumiseks ning Sisekaitseakadeemia ettevalmistust ametnike arendamisest.

Vastanute kommentaarid:

“Kuna õppimine on võimaldanud PPA-s töötada, siis on paranenud. Koolis iseenesest suhtlemisel arengut ei märka” – PtS kadett

“Mingil määral kindlasti, enesekindlust on juurde tulnud” – PvS kadett

“Kindlasti eriti tänu praktikale, kus sai erinevate inimestega suhelda” – PpS kadett



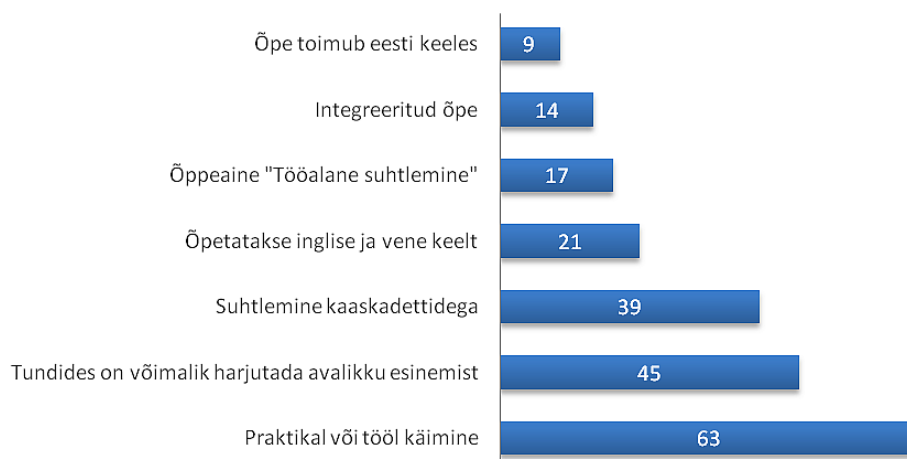
Joonis 13. Vastajate suhtlemisoskuse areng (autori koostatud)

Paljud kadetid väidavad, et nende suhtlemisoskus on paranenud PPK-s õppimise ajal, seda isegi juhul, kui enne PPK-sse õppima asumist nad tundsid, et neil pole puudujääke

suhtlemises. Kadettide hinnangul on andnud eriliselt palju suhtlemisoskusele juurde kooli kõrvalt tööl käimine ning praktika, sest seal näeb elulisi olukordi ja saab ise teha järeldused. Samuti on koolis õpetatud teatud ained, mis arendavad vastajate arvates suhtlemisoskust.

Paljud vastanutest vastasid, et suhtlemisoskus on paranenud PPK-s õppimise ajal. Veel uuriti seda, mis on arendanud kadettide suhtlemisoskust kõige enam (vt joonis 14). Kadetid vastasid, et praktilal või tööl käimine on arendanud teiste isikutega suhtlemist. Seda varianti valiti 63 korda. Praktilal või tööl käimisele järgnesid 45 korda valitud variant, et tundides on võimalik harjutada avalikku esinemist ja 39 korda valiti, et suhtlemine kaaskadettidega on arendanud õppurite suhtlemisoskust. Kõige vähem valiti variant, et õpe toimub eesti keele. Seda varianti valiti 9 korda.

Kokkuvõtvalt võib öelda, et praktilal või tööl käimine aitab kadetidel kõige rohkem arendada suhtlemist. Autor on samal seisukohal, sest et praktilistes reaalsetes töösituatsioonides nähakse elust tulenevaid sündmusi ja osatakse järgnevas samalaadseks sündmuseks enda suhtlemises korrekture teha. Kuigi avaliku esinemise harjutamist on õppurid välja toonud, siis joonisel 10 peegeldub vastupidine kajastus ehk kadetid tunnevad ebakindlust meediaga ja suure rahvahulga ees suheldes. Kindlasti võib väita, et avalik esinemine tuleb kadettidele kasuks, aga ikkagi süstib see neisse ebakindlust.



Joonis 14. Suhtlemisoskuse arendamine. (autori koostatud)

Enim soovivad kadetid, et PPK-s õpetatakse avalikku esinemist ja suhtlemist meediaga, mida 72-st võimalikust valiti 39 korda. Järgmised kaks valitud varianti, mida õppurid

sooviks õppida oleks konflikti maandamine, ületamine, mida valiti 37 korda ja argumenteerimise oskus, mida valiti 31 korda. Kõige vähem soovitakse õppida isiksuse tüüpe ja nende erisusi. Antud teemat valiti 15 korda võimalikust 72-st (vt joonis 15).

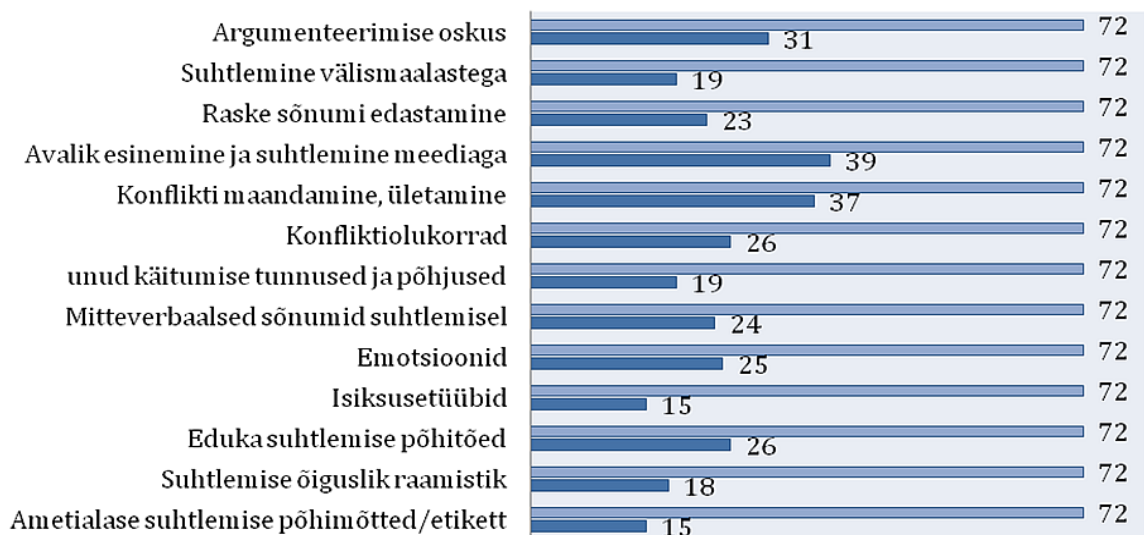
Valikute selgitused:

“Ohvriga suhtlemine on keeruline ja tahaks veel läbi harjutada ohvrile lähenemist, sest selle oskuse puudumine võib maksta kellegi elu” – PtS kadett

“Teatud temaatikaid on õppetöös minimaalselt käsitletud või lihtsalt üle joostud” – PtS kadett

“Peamine on see, et oleks piisavalt ja suuremas mahus praktilisi ja käelisi oskusi arendavaid aineid. Reaalses olukorras sõltub palju isiksusest ja fookus peaks olema õiges kohas” – PtS kadett

Vastajate vastustest tuleb välja, et peamiselt valitud teemasid nagu avalik esinemine, konflikti maandamine ja argumenteerimise oskust võiks PPK-s rohkem õpetada, sest seda pole piisavalt ja palju sõltub ametnikest, kes sündmuskohal juhtumeid lahendavad. Praktikal käies õpivad kadetid omal käel, aga põhiteadmised jäävad neil antud hetkel omandamata.



Joonis 15. Õppurite hinnang õppeainetele (autori koostatud)

PPK-sse tööle asumiseks praeguse suhtlemisoskusega hindavad kadetid pigem positiivselt (vt joonis 16). Vastajatest 88,7% ehk 63 kadetti vastasid, et PPK on andnud

piisava ettevalmistuse tööle minemiseks seoses suhtlemisoskustega. 11,3% ehk 8 inimest see-eest vastasid, et PPK ei ole andnud piisavalt ettevalmistust toimetulekuks

Vastajate kommentaarid:

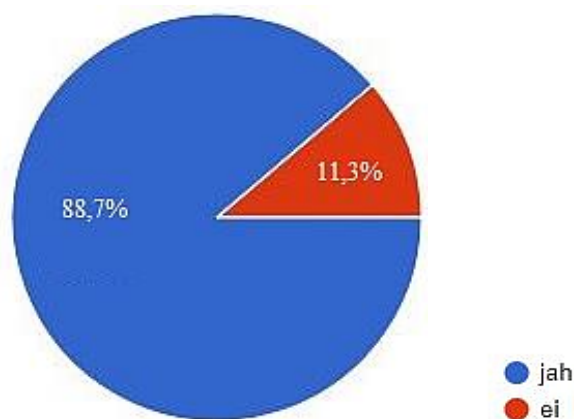
“Pigem nii ja naa. On kohti, kus oleks võinud rohkem rõhku panna suhtlemisele” – PpS kadett

“Aluse sai PPK-s alla, aga ikkagi suurem osa suhtlemisoskusest tuleb tööd tehes reaalses olukorras” – PtS kadett

“Tean, et raskeid olukordi tuleb ette nii kui nii, aga parim õpetaja on reaalne elu ja kogemus ning sellest õpitu” – PtS kadett

“Jah, aga leian, et suhtlemisoskust ei ole võimalik õpetada, vaid arendada” – PtS kadett

Kuigi enamik õppureid väitis, et õpingud PPK-on andnud piisava suhtlemisoskuse alase ettevalmistuse politseitööks, siis kommentaaridest nähtub, et sellealased teadmised omandatakse põhiliselt praktiliselt või kooli kõrvalt tööl käimisega. Peamised suhtlusalased situatsioonid tekivad reaalses töökeskkonnas, klassiruumis ei ole võimalik luua reaalsele töösituatsioonile sarnast õhkkonda. Vastajate kommentaaridest selgus, et õppurid usuvad suhtlemisoskuse arendamisesse läbi õppeainete. Suhtlemisoskusi ei ole võimalik nullist õpetada, aga on võimalik arendada vastavalt läbimängitud situatsioonidele. Kehakeel, hääletoon ja miimika asetsevad samamoodi suhtlemisoskuse alla ja sellealaseid teadmiseid on võimalik õppida teooriaga ning hiljem läbi praktiliste harjutuste.



Joonis 16. Kadettide hinnang enda toimetulekule suhtlemisolukordades enne PPA-sse asumist (autori koostatud)

KOKKUVÕTE

Lõputöö „Alustava politseiametniku suhtlemistõkked politsei- ja piirivalvekolledži õppurite näitel“ koostamise eesmärgiks oli soov saada teada, milliseks hindavad enda suhtlemisoskust õpinguid lõpetavad tulevased politseiametnikud. Samuti huvitas autorit, missugustes suhtlemisolukordades võivad noorte spetsialistide endi hinnangul neil esineda suhtlemistõkked.

Erinevate maailmas läbi viidud uuringute põhjal on politseiametniku töö üks stressirohkemaid ja sageli just seetõttu, et politseitöös puututakse kokku väga erinevate suhtlemisolukordadega ning inimestega. Politseiametnikud võiksid olla loomupäraselt head suhtlejad, kuid suhtlemisoskus on ka õpitav ja arendatav. Seega on lõputöö teema aktuaalne, samuti uudne, kuivõrd sellises sihtgrupis ei ole uuringut autorile teadaolevalt varem läbi viidud.

Autor esitas töös järgmised uurimisküsimused:

1. Millised on õppurite hinnangud enda suhtlemisoskusele enne õpingute algust ja õpingute lõppjärgus?
2. Millistes tööalastes suhtlemissituatsioonides võivad õppurite hinnangul neil suurema tõenäosusega ilmnedu suhtlemistõkked?
3. Missugune peaks õppurite hinnangul olema õppeprotsessis ettevalmistus tööalaseks suhtlemiseks?

Autor toob käesolevas uurimistöös välja neli peamist teoreetilist seisukohta:

- Politseitöös (nagu mitmetes teistes peamiselt inimestega töötavate ametites) on suhtlemisoskus üks kõige olulisem kõigist oskustest, et saavutada enda töös edu.
- Suur osa konfliktidest suhtlemises on seotud just nõrga suhtlemisoskusega.
- Suhtlemisoskuse arendamine ei tähenda kindlaid tehnikaid ja võtteid ning nende õppimist, vaid oluline on ka suhtluspartneri asetamine endaga samale tasemele.
- Piisava tähelepanelikkuse ja pühendumisega on igal inimesel võimalik, ükskõik millises eluetapis, täiendada oma suhtlemisoskust.

Uuringu tulemuste põhjal võib väita, et õppuritel on enda hinnangul mõningad suhtlemist pingestavad asjaolud. Nendeks on puudulik eneseväljendusoskus, vale kehakeel või žestid ning vale hääletooni kasutamine. Ebakindlust tunnevad kooli lõpetavad kadetid enamjaolt esinemisel meediakanalites ehk intervjuud andes ja suure rahvahulga ees, mida võib nimetada ka hirmuks avaliku esinemise ees. Vestlusteemast mitte piisavalt teades tunnevad õppurid samuti ebakindlust.

Kadettide suhtlemisoskus on PPK-s õppimise ajal arenenud nende hinnangul enamjaolt tänu praktilisele või tööl käimisele ja võimalusele harjutada tundides avalikku esinemist. Kolledžis sooviksid kadetid õppida rohkem avalikku esinemist, konfliktide maandamise ning argumenteerimise oskust. Uuringu tulemuste kohaselt on kadetidel piisav suhtlemisalane toimetulek enne PPA-sse tööle asumist.

Autor teeb järgmised ettepanekud:

- **Avaliku esinemise kursus.** Uuringust selgus, et õppurid soovivad arendada oma avaliku esinemise oskust. PPK võiks pakkuda omaltpoolt valik- või vabaainena vastavat kursust, kus oleks võimalik õppuritel arendada nii suure rahvahulgaga kui ka meediaga suhtlemist.
- **Avalikku esinemist nõudvate ülesannete kasutamine ja/või sisseviimine erinevatesse õppeainetesse.** Eesmärk oleks avalik esinemine siduda erinevate kursuste temaatikatega. Näiteks ressursimahuka sündmuse lahendamine võiks lõppeda pressikonverentsiga.
- **Õppimise kõrvalt töötamise võimaldamine.** Uuringust selgus, et peamiselt on õppurite suhtlemisoskus paranenud tänu praktilisele ning kooli kõrvalt töötamisele. Käesoleval hetkel ka võimaldab PPK juhtkond politseiteenistuse kadetidel peale teise õppeaasta läbimist töötada PPA-s. Uuringu tulemustest lähtudes on otstarbekas sellist praktikat ka edaspidi jätkata.

- **Suhtlemisalaste tundide mahu suurendamine.** Kui võrrelda PtS-150 ja PtS-170 õppekavasid, siis nähtub, et õppeaine “Töölane suhtlemine” tundide maht on vähenenud. Et suhtlemisoskuse arendamine on väga oluline, siis ei tohi aine mahtu vähendada.
- **Testi tegemine sisseastumisel PPK-sse.** Suhtlemisoskuse süstemaatiliseks arendamiseks PPK tasandil tasub kaaluda sisseastumisel PPK-sse käesolevas uuringus kasutusel olnud küsimustiku või selle kohandatud versiooni kasutusse võtmist kandidaatide valimisel. Kaardistades sisseastujate suhtlemisoskuse taset õpingute algusjärgus ning selle arengut õppe jooksul, saab teha vajalikke parandusi õpilase arengus.

Eeltoodust tulenevalt sai lõputööle püstitatud eesmärk täidetud. Töö empiirilise osa tulemused ja PPK juhtkonnale tehtud ettepanekud toetavad kadettide suhtlemisoskuse arendamist ja valmisolekut tööle asumiseks. Uuringu tulemustest selgus, et lõpetavatel õppuritel on olemas oskused ja valmisolek PPA-s tööle asumiseks. Lõputöös kasutatud uuringut on võimalik ja otstarbekas teatud ajavahemiku järel korrata, et saada teada, kas ja kuidas on muutunud lõpetavate kadettide hinnangud oma suhtlusoskusele ja selle arendamise võimalustele SKA-s.

SUMMARY

The Estonian Academy of Security Sciences graduation thesis „Interaction barriers for starting Police Officer on the example of Police and Border Guard College students” from Rauno Loit (2018). Professional skills for communication are vital for Police Officers in their work. The graduation thesis research problem is formulated in questions, which kind of skills new starting Police Officer has and how high is the preparations for interact with different people in different situations.

There was three research questions:

1. Which kind of ratings Police and Border Guard College students give for themselves before starting the studies and which kind is the rating at the final stage of the studies?
2. In what kind of interaction situations while working the students think they will have high probability for interaction barriers?
3. What kind of preparations they think they should have for work related interactions?

The main purpose for the graduation thesis is to find out how the Police and Border Guard College students rate their communication skills before starting to study Police Officer and in the end of their studies.

For fulfilling the main purpose the author formulated three main research tasks. For the first, the theoretical part of the work is to explain the theoretical origin of communication skills and barriers, the characteristics and the consequences of the skills and barriers of communication. For the empirical part to hand out and execute the questionnaire and thirdly analyse the collected answers.

The author brings out four main theoretical opinions in this graduation thesis:

- Police work, like any other work which includes working with people, the communication skills are one of the most important skills which can bring success at work.
- Most of the conflicts in communication are related to poor communication skills.
- Developing communication skills does not mean only specific techniques, but one of the important skills is to place yourself at the same level as your partner.

- With enough attention and dedication, every person, at any stage of ones life, can develop their communication skills.

Based on the empirical part, it is possible to bring out that the students feel barriers in their communication skills. Those are lack of self-expressing, wrongly picked body language, gestures or wrong usage of voice tone. The most graduated cadets feel that the uncertainly comes out when they have to give interviews or they have to speak for huge crowds – which can be named also the fear of public speaking. Also the students feel insecurity when they have not enough knowledge about the topic of communication.

The Police and Border Guard College cadets think that their communication skills are develop mostly during the practice or working and thanks to the opportunities to practice public speaking in the classes during their studies.

The cadets of Police and Border Guard College which to learn more about public speaking, conflict management and argumentation skills. The research showed that the cadets have enough skills for communications to manage working in Estonian Police and Border Guard Board.

The author makes following suggestions:

- **Public speaking course.** The research showed that the cadets which to develop their public speaking skills. The Police and Border College should offer a optional course where it is possible to practice communications with crowds and media.
- **Involving different exercises about public speaking in different subjects.** The main goal is to connect public speaking with different subjects and their topics. For example solving resource-intensive case course could end with press conference.
- **Enabling working while studying.** The research showed that the cadets communication skills mainly developed during the practice and working while studying. At this moment the Police and Border Guard College board allows the cadets to start working in Estonian Police and Border Guard Board after graduating second year of studies. Relying on the results of the research it is reasonable to continue this kind of practice.

- **To increase the communication subjects.** If to compare PtS-150 and PtS-170 curricula's, it is shown that the subject "Work related communication" has been decreased. As developing communication skills are very important, then decreasing the subject volume is not good for the cadets.
- **Conduction the admission test in Police and Border Guard College.** For developing communication skills systematically, it should be considered to conduct the questionnaire in this graduation thesis or adaption of it to pick out the new candidates for the places of cadets. As the mapping process shows the communication skills before studies and as it is possible to observe the student progress during a study year, then it is easier to make changes in develop of the cadet.

Based on the above, the main purpose of the graduation thesis is full-filled. The empirical part and the suggestions made for the Police and Border Guard College board support the development of communication skills and preparations for starting the work. The research showed that the graduating students have the skillset to start working in Estonian Police and Border Guard Board. The used study in this graduation thesis is possible to repeat after some time and the main reason for that should be how and which way the graduating cadets rating are changed in their communication skills and its developing in The Estonian Academy of Security Sciences.

VIIDATUD ALLIKATE LOETELU

- Aarma, A., 2008. Teadustöö alused. Tallinn: Infotrükk.
- Bolton, R., 2003. *Igapäevaoskused*. Tallinn: Väike Vanker
- Carnegie, D., 2012. *Suhtluse teel edukaks*. Tallinn: Pilgrim
- Dantzker, M. L., 1999. *Police Organization and Management: Yesterday, Today, and Tomorrow*. Woburn: Butterworth-Heinemann
- Einland, M., 2017. *Stress ja läbipõlemine politsei- ja piirivalvekolledži kadettide seas ning seda mõjutavad tegurid*. Lõputöö. Tallinn: Sisekaitseakadeemia.
- Glennon, J., 2010. Communication skills and your survival. Policeone. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.policeone.com/patrol-issues/articles/2008039-Communication-skills-and-your-survival/> [Kasutatud 02.01.2018].
- Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P., 2005. *Uuri ja kirjuta*. Tallinn: Medicina.
- Karro, K., 2012. *Kuidas me tegelikult suhtleme*. Tallinn: OÜ Agitaator.
- Kidron, A., 1986. *Suhtlemispsühholoogia*. Tallinn: Valgus.
- Kidron, A., 2004. *Suhtlemine*. Tallinn: Mondo.
- Kivistik, O. 2016. Kogukonnapolitsei on uus politsei. *Radar*, nr 24 lk 28-31.
- Knapp, L.M. & Vangelist, L. A., 2000. *Interpersonal Communication and Human Relationships*. Boston: Allyn & Bacon.
- Krips, H., 2010. *Konfliktidest ja suhtlemisostkustest*. Tartu: AS Atlex.
- Laherand, M-L., 2008. *Kvalitatiivne uurimisviis*. Tallinn: Infotrükk.
- McKay, M., Davis, M. & Fanning, P., 2000. *Suhtlemisostkused*. Tallinn: Väike Vanker.
- Miller, D. C. & Salkind, N. J., 2002. *Handbook of research design and social measurement*, London: Thousand Oaks.
- Miller, L. S., 2010. *Human relations & police work*. Illinois: Waveland Press
- Niiberg, T., 2011. *Suhtlemise kuldreeglid*. Tallinn: Pegasus.
- Nurmoja, M., 2005. *Suhtlemispsühholoogia*. Tallinn: Sisekaitseakadeemia.
- Peak, K. J., Gaines, L. K. & Glensor, R. W., 2010. *Police supervision and management : in an era of community policing*. New Jersey: Pearson Education, Inc.

Politsei- ja Piirivalveamet, 2017. Politsei- ja Piirivalveameti usaldusväärse uuring 2017 [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www2.politsei.ee/dotAsset/800844.pdf> [Kasutatud 07.04.2018].

Politsei ja piirivalve seadus (2010) RT I 2009, 26, 159.

Remmelg, T., 2009. *Edukad suhted: Konfliktide ennetamine ja lahendamine*. Tallinn: Tallinna Raamatutrükikoda

Sisekaitseakadeemia, 2016a. *Piirivalvuri eriala õppekava rakendusplaan*. Õppeprorektori 25.05.2016 käskkiri nr 6.1-6/115. [Võrgumaterjal] Leitav: https://sisekaitse.sharepoint.com/dokumendid/Politsei%20ja%20Piirivalvekolled/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2Fdokumendid%2FPolitsei%20ja%20Piirivalvekolled%2F%2FC3%95ppeplaanid%2FRakendusplaanid%202015_2016&FolderCTID=0x012000E5091809B7E9944BBEF17BA4F5785C49&View={F58B31D0-1C76-47B4-92AB-8FEA375F0C8C} [Kasutatud 02. 04. 2018].

Sisekaitseakadeemia, 2016b. *Patrullpolitseiniku eriala õppekava rakendusplaan*. Õppeprorektori 25.05.2016 käskkiri nr 6.1-6/115. [Võrgumaterjal] Leitav: https://sisekaitse.sharepoint.com/dokumendid/Politsei%20ja%20Piirivalvekolled/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2Fdokumendid%2FPolitsei%20ja%20Piirivalvekolled%2F%2FC3%95ppeplaanid%2FRakendusplaanid%202015_2016&FolderCTID=0x012000E5091809B7E9944BBEF17BA4F5785C49&View={F58B31D0-1C76-47B4-92AB-8FEA375F0C8C} [Kasutatud 02. 04. 2018].

Sisekaitseakadeemia, 2016c. *Politseiteenistuse eriala õppekava*. Nõukogu 12.04.2016 otsusega nr 1.1- 6/8. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://sisekaitse.sharepoint.com/dokumendid/Politsei%20ja%20Piirivalvekolled/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2Fdokumendid%2FPolitsei%20ja%20Piirivalvekolled%2F%2FC3%95ppekavad%2FPolitseiteenistuse%20rakendus%2FC3%B5rghariduse%20%2FC3%B5ppekava%202015-2016&FolderCTID=0x012000E5091809B7E9944BBEF17BA4F5785C49> [Kasutatud 02. 04. 2018].

Sisekaitseakadeemia, 2017a. *Õppekava statuut*. [Võrgumaterjal] Leitav: https://www.sisekaitse.ee/sites/default/files/inline-files/1.1_Oppekava_statuut.rtf [Kasutatud 11.04.2018].

Sisekaitseakadeemia, 2017b. *Politseiametniku õppekava moodulite rakenduskava*. Nõukogu 12.06.2017 otsusega nr 1.1- 6/5. [Võrgumaterjal] Leitav: https://sisekaitse.sharepoint.com/:w:/r/dokumendid/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc={CE4D0352-435B-42BB-9378-48D9A24B971C}&file=Politseiametniku%20o%CC%83ppekava%20moodulite%20rakenduskava%2026.05%20Anult%2001%2006.docx&action=default&mobileredirect=true [Kasutatud 26. 04. 2018].

Sisekaitseakadeemia, 2017c. *Politseiteenistuse eriala õppekava*. Nõukogu 12.06.2017 otsusega nr 1.1- 6/5. [Võrgumaterjal] Leitav: https://sisekaitse.sharepoint.com/:w:/r/dokumendid/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc={CE4D0352-435B-42BB-9378-48D9A24B971C}&file=Politseiteenistuse%20eriala%20opekava%20moodulite%20rakenduskava%2026.05%20Anult%2001%2006.docx&action=default&mobileredirect=true

[E4D0352-435B-42BB-9378-48D9A24B971C}&file=Politseiametniku%20o%CC%83ppekava%20moodulite%20rakenuskava%2026.05%20Anult%2001%2006.docx&action=default&mobileredirect=true](https://www2.politsei.ee/dotAsset/800842.pdf) [Kasutatud 26. 04. 2018].

Strömpl, J., 2004. Kvalitatiivsete meetodite kasutamine sotsiaaltöö uurimisel. *Sotsiaaltöö*, nr 2, lk 30-36.

Turu-Uuringute AS, 2017. *Avaliku arvamuse uuring 2017*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www2.politsei.ee/dotAsset/800842.pdf> [Kasutatud 07.04.2018].

Turu-Uuringute AS, 2016. *Avaliku arvamuse uuring 2016*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www2.politsei.ee/dotAsset/698490.pdf> [Kasutatud 07.04.2018].

Turu-Uuringute AS, 2015. *Avaliku arvamuse ja riskikäitumise uuring 2015*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www2.politsei.ee/dotAsset/601070.pdf> [Kasutatud 07.04.2018].

JOONISTE JA TABELITE LOETELU

Joonis 1. Suhtlustökete jagunemine Kidroni järgi (Kidron, 1986, lk 30-32)

Joonis 2. Empiirilise osa koostamise ajaline tabel (autori koostatud)

Joonis 3. Vastajate vanuseline jaotus (autori koostatud)

Joonis 4. Küsitluses osalenud õppurite töökohad (autori koostatud)

Joonis 5. Suhtlemisoskuse vajalikkus PPA-s (autor koostatud)

Joonis 6. Suhtlemisoskuse põhimõiste (autori koostatud)

Joonis 7. Suhtlust pingestavad tegurid vastajate hinnangul (autori koostatud)

Joonis 8. Sujuva suhtlemise takistused vastajate hinnangul (autori koostatud)

Joonis 9. Keelebarjääri mõju (autori koostatud)

Joonis 10. Ebakindlad suhtlemise olukorrad vastajate hinnangul (autori koostatud)

Joonis 11. Staatuse- ja vanusevahe (autori koostatud)

Joonis 12. Kõrvaliste isikute mõju vastajate hinnangul. (autori koostatud)

Joonis 13. Vastajate suhtlemisoskuse areng (autori koostatud)

Joonis 14. Suhtlemisoskuse arendamine. (autori koostatud)

Joonis 15. Õppurite hinnang õppeainetele (autori koostatud)

Joonis 16. Kadettide hinnang enda toimetulekule suhtlemisolukordades enne PPA-sse asumist (autori koostatud)

LISAD

Lisa 1. Kirjandusallikate otsingustrateegia

Teemakohase kirjanduse leidmiseks kasutati Sisekaitseakadeemia raamatukogu, elektroonilist raamatukoguprogrammi RIKSWEB, elektroonilisi andmebaase SAGE JOURNALS, EBSCO, Google ning erialaseid kodulehti.

Artiklite otsimisel kasutati alljärgnevat otsingusõnu eraldi või neid omavahel kombineerides: suhtlus (*communication, communicative type, discourse*), politseiametnik (*police, policeman*), suhtlemist mõjutavad tegurid (*factors affecting communication*), suhtlemisoskus (*ability to communicate*), keelebarjäär (*language barrier*), sujuv suhtlemine (*smooth communication*), pingestatud suhtlus (*tense communication*) ja kirjanduse analüüs (*qualitative content analysis*).

Kirjandusallikate valimisel arvestas autor tõenduspõhiste artiklite seost uurimistöö teemaga ja ilmumise aega aastatel 2000 - 2017. Täiendavateks piiranguteks oli veel täisteksti nõue, eesti või inglise keel. Tähelepanu pöörati kirjandusallikate otsimisel ka sobivale seosele meie kultuuriruumiga. Leitud kirjandusallikad loeti läbi, analüüsiti ja seejärel tehti valik sobivamate artiklite osas. Inglisekeelsed kirjandusallikad tõlgiti eesti keelde, seejärel järgnes andmete töötlemine ning loogilist mõttekäiku kasutades uurimistöö teksti koostamine. Lõputöös kasutati 33 kirjandusallikat. Kirjandusallikatest 6 on inglise keelsed ja 27 eesti keelsed.

Lisa 2. Ankeetküsimustik

Lugupeetud kaaskadett, olen Sisekaitseakadeemia Politsei- ja piirivalvekolledži kolmanda kursuse õppur Rauno Loit ning kirjutan lõputööd teemal „Alustava politseiametniku suhtlemistõkked politsei- ja piirivalvekolledži õppurite näitel“. Lõputöö eesmärk on saada teada, kuidas hindavad kadetid, kes peagi asuvad tööle Politsei- ja Piirivalveametis, enda suhtlemisoskust ja millised võivad olla peamised suhtlemistakistavad tegurid. Uuringu tulemusel on võimalik teha ettepanekuid õppeprotsessis ettevalmistuse parendamiseks ja tööandjal täiendkoolituste kavandamiseks.

Palun Teie abi käesolevale küsimustikule vastamisel ja enda arvamuse avaldamisel. Küsimustiku täitmine võtab aega maksimaalselt 30 minutit. Küsimustik on anonüümne ning saadud andmeid kasutatakse kogumina statistilises analüüsis.

Tänan!

Vastajate baasandmed:

Küsimusele vastamiseks tehke sobivale variandile ring ümber või kirjutage vastus punktiirjoonele.

Sugu: M N

Vanus:

Eriala:

- a. piirivalvuri kutseõpe
- b. patrullpolitseiniku kutseõpe
- c. politseiteenistuse kõrgharidus

Varasem haridus:

- a. keskharidus
- b. keskeriharidus
- c. kõrgharidus

Kas käite õpingute kõrvalt tööl?

- a. töötan osalise koormusega politseis
- b. olen abipolitseinik
- c. ei tööta
- d. muu.....

Palun valige ja tõmmake ring ümber vastustest ühele või mitmele sobivale variandile. Kui valikus ei ole sobivaid vastusevariante või soovite neid juurde lisada, siis kirjutage need valiku „muu“ alla. Valikuid palun kindlasti põhjendada.

1. Suhtlemisoskus on ... (Vali üks õige)

- a. enda mõjuvõimu kehtestamine
- b. teistele maailmapildi kujundamine
- c. inimeste tunnetest arusaamine
- d. oma eesmärgi saavutamiseks erinevate meetodite kasutamine
- e. erinevate meetodite (kehakeel, sõnad jne) kasutamine oma mõtete selgitamiseks teisele inimesele, samuti teise inimese kuulamine
- f. muu:

Palun põhjenda:

.....

2. Mis võib pingestada suhtlemist? (Vali ja tõmba ring ümber igas reas ühele sobivale vastusevariandile).

	Ei nõustu üldse	Pigem ei nõustu	Erapooletu	Pigem nõustun	Nõustun täielikult
aukartus suhtluspartneri ees	1	2	3	4	5
ebapiisav koolitus	1	2	3	4	5
madal enesehinnang	1	2	3	4	5
vale hääletooni kasutamine	1	2	3	4	5
kehakeel, žestid	1	2	3	4	5
puudulik eneseväljendusoskus	1	2	3	4	5
parasiitsõnad ja stampväljendid	1	2	3	4	5
vähene või puuduv empaatiavõime	1	2	3	4	5
ropendamine	1	2	3	4	5
jäikus ja paindumatus	1	2	3	4	5

3. Kas staatuse- või vanusevahe (nt juht-alluv, lapsevanem-laps) võib mõjutada suhtlemist?

- a. jah
- b. ei

Palun põhjenda:

.....
.....

4. Mis Teie arvates takistab sujuvat suhtlemist? (Vali ja tõmba ring ümber igas reas ühele sobivale vastusevariandile).

	Ei nõustu üldse	Pigem ei nõustu	Erapooletu	Pigem nõustun	Nõustun täielikult
keerulised/konfliktised inimtüübid	1	2	3	4	5
häbelikkus	1	2	3	4	5
suhtlemis- või esinemishirm	1	2	3	4	5
oskamatus ennast kehtestada	1	2	3	4	5
suutmatus teist kuulata	1	2	3	4	5
väheseid eelteadmised teemast	1	2	3	4	5
keelebarjäär	1	2	3	4	5
ebasümpaatia teise isiku suhtes	1	2	3	4	5
eelarvamused teatud isikute või olukordade suhtes	1	2	3	4	5

5. Kas pelgate suhtlemist võõra inimesega?

- a. jah, kuna mulle ei meeldi tähelepanu
- b. jah, kuna mul on kõnedefekt, mida tahan varjata
- c. jah, kuna ma kardan, et ma võin eksida
- d. jah, kuna ma kardan teiste naerualuseks sattuda
- e. jah, kuna minu keeleoskus ei ole väga hea
- f. ei pelga ühelgi juhul
- g. muu:

Palun põhjenda:

.....
.....

6. Kas kõrvaliste isikute juuresolek muudab suhtlemise Teie jaoks raskemaks?

- a. jah
- b. ei

Palun põhjenda:

.....
.....

Kas ja kuidas mõjutab keelebarjäär Teie suhtlust?

- a. tekib konflikt, kuna ma ei saa sõnumi sisust aru
- b. ärritun
- c. süvendab ebakindlust
- d. tunnen, et peale suhtlust olen väsinud
- e. üritan selliseid olukordi vältida ja loodan, et keegi teine räägib minu eest
- f. ei ole esinenud keelebarjääri
- g. muu:.....

7. Kas Teil on raskusi või tunnete ebameeldivust suhtlemisel järgnevate inimitüüpidega? (Vali ja tõmba ring ümber igas reas ühele sobivale vastusevariandile).

	Ei nõustu üldse	Pigem ei nõustu	Era-pooletu	Pigem nõustun	Nõustun täielikult
kõrgemal ametikohal töötava ametnikuga	1	2	3	4	5
endast vanemate inimesega	1	2	3	4	5
alaealisega	1	2	3	4	5
joobes isikuga	1	2	3	4	5
seksuaalvähemusega (geid, lesbid jt)	1	2	3	4	5
erivajadusega (puuetega) inimestega	1	2	3	4	5
konfliktse isikuga	1	2	3	4	5
usklike inimestega (või inimestega, kellel on teist erinev usk)	1	2	3	4	5
teisest rassist/nahavärviga inimestega	1	2	3	4	5
endaaliste inimestega	1	2	3	4	5
vastassoost inimestega	1	2	3	4	5

Palun põhjenda:

.....
.....

8. Millistes olukordades tunnete suhtlemisel raskust või ebakindlust? (Vali ja tõmba ring ümber igas reas ühele sobivale vastusevariandile).

	Ei nõustu üldse	Pigem ei nõustu	Era-pooletu	Pigem nõustun	Nõustun täielikult
suheldes kõrgema staatusega inimesega (nt õppejõud, politsei juht)	1	2	3	4	5
suure rahvahulga ees (avalik esinemine)	1	2	3	4	5
kui tunnen, et ma ei tea vestlusteemast piisavalt	1	2	3	4	5
kui tunnen, et ma ei oska enda mõtteid selgelt välja öelda	1	2	3	4	5
stressirohke sündmuse ajal	1	2	3	4	5
kui meil on suhtluspartneriga erinev suhtluskeel	1	2	3	4	5
kui suhtluse juures on kõrvalisi isikuid	1	2	3	4	5
kui vastaspool tuleb mulle liiga lähedale	1	2	3	4	5
kui pean esinema meediakanalis (raadio, TV)	1	2	3	4	5
kui pean suhtlema süüteo või õnnetuse ohvriga	1	2	3	4	5
kui pean suhtlema õigusrikkujaga	1	2	3	4	5
kui pean andma edasi raskeid sõnumeid	1	2	3	4	5

9. Kas tundsitate puudujääke oma suhtlemisoskuses enne PPK-s õppima asumist?

- a. jah
- b. ei

Palun põhjenda:

.....

.....

10. Kas Teie suhtlemisoskus on paranenud PPK-s õppimise ajal?

- a. jah
- b. ei

Palun põhjenda:

.....

.....

11. Mis on Teie arvates kõige enam arendanud Teie suhtlemisoskust? (Vali kolm sobivamat vastusevarianti)

- a. suhtlemine kaaskadettidega
- b. praktilikal või tööl käimine
- c. see, et kogu õpe toimub eesti keeles
- d. see, et õpetatakse vene ja inglise keeles suhtlema
- e. see, et toimub integreeritud õpe (teistes ainetes harjutused vene või inglise keeles)
- f. see, et on aine „Töölane suhtlemine“
- g. see, et tundides on võimalik harjutada avalikku esinemist
- h. muu

Palun põhjenda:

.....
.....

12. Kas oled õppinud PPK-s järgmisi asju? (Vali kõik vastusevariandid)

- a. ametialase suhtlemise põhimõtted, ametialane etikett
- b. suhtlemise õiguslik raamistik
- c. eduka suhtlemise põhitõed
- d. isiksuse tüübid ja nende erisuste arvesse võtmine suhtlemisel
- e. emotsioonid, nende äratundmine, mõjutamise võimalused
- f. mitteverbaalsed sõnumid suhtlemisel
- g. häirunud käitumise tunnused ja võimalikud põhjused, kohased käitumisvalikud
- h. konfliktiolukorrad, nende võimalikud tekkepõhjused
- i. konflikti maandamine, ületamine
- j. avalik esinemine ja suhtlemine meediaga
- k. raske sõnumi edastamine ja ohvriga suhtlemine
- l. suhtlemine välismaalastega (võõras keel, rass, kultuuritaust jms)
- m. argumenteerimise oskus
- n. muu:

Palun põhjenda:

.....
.....

Mida võiks PPK-s senisest rohkem õpetada? (Vali kuus sobivamat vastusevarianti)

- a. ametialase suhtlemise põhimõtted, ametialane etikett
- b. suhtlemise õiguslik raamistik
- c. eduka suhtlemise põhitõed
- d. isiksuse tüübid ja nende erisuste arvesse võtmine suhtlemisel
- e. emotsioonid, nende äratundmine, mõjutamise võimalused
- f. mitteverbaalsed sõnumid suhtlemisel
- g. häirunud käitumise tunnused ja võimalikud põhjused, kohased käitumisvalikud
- h. konfliktiolukorrad, nende võimalikud tekkepõhjused
- i. konflikti maandamine, ületamine
- j. avalik esinemine ja suhtlemine meediaga

- k. raske sõnumi edastamine ja ohvriga suhtlemine
- l. suhtlemine välismaalastega (võõras keel, rass, kultuuritaust jms)
- m. argumenteerimise oskust
- n. muu:

Palun põhjenda:

.....

.....

13. Kas õpingud PPK-s andsid piisava ettevalmistuse politseitöös ettetulevateks suhtlemisolukordadeks?

- a. jah
- b. ei

Palun põhjenda:

.....

.....

14. Kas Teie tulevases töös ja ametikohal on vaja omada head või väga head suhtlemisoskust?

- a. jah
- b. ei

Palun põhjenda:

.....

.....

Suhtlemist mõjutavad tegurid

Väide	Vastab tõele	Enam- vähem tõsi	Ei ole tõsi
1. Ma olen hea suhtleja			
2. Enne kooli tulekut pöörasin ma oma suhtlemisoskusele tähelepanu			
3. Suhtlemine ei ole oluline politseitöö osa			
4. Mulle meeldib avalikult esineda			
5. Ma oskan inimesi kuulata			
6. Kui keegi räägib enda murest, vahetan kiiresti teemat			
7. Mulle ei meeldi teiste inimeste muresid kuulata			
8. Õpingud on andnud mulle teadmised ja oskused erinevate suhtlemisolukordades toimetulekuks			
9. Enesekehtestamine konfliktiolukorras ei ole minu jaoks probleem			
10. Ma tunnen, et tänu oskuslikule suhtlemisele on mu õpitulemused paremad			
11. Ma tunnen, et tänu oskuslikule suhtlemisele on mu töötulemused paremad			
12. Mu suhtlemisoskus ei ole PPK-s õpingute vältel paranenud			
13. Minu suhtlemine kaaskadettidega ei ole hea			
14. Stressirohkes olukorras oskan inimestega suhelda			
15. Ma ei pea vajalikuks teisi inimesi kiita või tunnustada			
16. Praktikal olles tundsin, et olen hea suhtleja ning ei vaja juurde sellealaseid teadmisi			
17. Kooli lõpus tunnen, et pole vaja rohkem teadmisi, mis mõjutaks minu suhtlemist			
18. Kui inimene on segaduses, oskan teda rahustada ja juhendada			
19. Süüteo või õnnetuse ohvritega suhtlemine ei ole minu jaoks probleem			