

Sisekaitseakadeemia
Sisejulgeoleku instituut

Mari-Liis Sepp

**KLIENDIKESKNE LÄHISUHTEVÄGIVALLA
SÜNDMUSE MENETLEMINE ESMAKONTAKTI
KÄIGUS HÄIREKESKUSE NÄITEL**

Magistritöö

Juhendaja:

Kati Arumäe, MA

Kaasjuhendaja:

Anne Valk, MBA

Tallinn 2020

ANNOTATSIOON

Sisejulgeoleku instituut	Juuni 2020
Töö pealkiri eesti keeles: Kliendikeskne lähisuhtevägivalla sündmuse menetlemine esmakontakti käigus Häirekeskuse näitel	
Töö pealkiri võõrkeeles: Client-centered first contact call handling on domestic violence incidents on the example of Emergency Response Center	
Magistritöö on kirjutatud eesti keeles ja sisaldab ingliskeelset resümeed. Magistritöös kasutati kokku 175 erinevat allikat. Andmete illustreerimiseks on kasutatud 1 joonist ja 5 tabelit.	
Uurimisprobleem on esitatud küsimusena, kuidas tagada esmakontakti käigus lähisuhtevägivallaga seotud juhtumite võimalikult kliendikeskne ja tulemuslik menetlemine Häirekeskuses. Uurimisprobleemile vastuste leidmiseks on püstitatud neli uurimisküsimust: kuidas toimub lähisuhtevägivallaga seotud juhtumite menetlemine Häirekeskuses; kuidas erineb menetlusprotsess erinevate kliendigruppide lõikes; millised tegurid aitavad tagada menetlusprotsessi kliendikesksust ja tulemuslikkust; millised on võimalikud lähisuhtevägivalla juhtumi menetlemise parenduskohad. Töö eesmärgiks on välja selgitada lähisuhtevägivalla juhtumitega seotud menetlusprotsessi olulisemad mõjutajad ning võimalikud parenduskohad esmakontakti käigus.	
Tegemist on empiirilise uurimistööga, kus uurimisstrateegiaks on valitud juhtumiuuring ning andmekogumise meetodina kasutatakse dokumendianalüüsi, mis teostatakse helifailide ja dokumentide analüüsimisega. Töö koosneb kahest peatükist, milles esimesel antakse teemakohane teoreetiline ülevaade lähisuhtevägivalla olemusest, avaldusvormidest, põhjustest ja tagajärjetest. Teises peatükis kirjeldatakse uurimismetoodikat ja valimit, teostatakse dokumendianalüüs ning tuuakse välja analüüsi tulemused.	
Sünteesides teoreetilisi lähtealuseid ning uuringute tulemuse, tehti selle põhjal järeldused ning koostati viis ettepanekut Häirekeskusele.	
Lisad: -	
Võtmesõnad: lähisuhtevägivald (LSV), perevägivald, Häirekeskus, kliendikeskne menetlusprotsess	
Võõrkeelsed võtmesõnad: <i>domestic abuse, intimate partner violence, Estonian Emergency Response Center, client centered call taking process</i>	
Säilitamise koht: Sisekaitseakadeemia raamatukogu	
Töö autor: Mari-Liis Sepp	
Olen koostanud magistritöö iseseisvalt. Kõik magistritöö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, seisukohad, kirjalikest allikatest ja mujal allikates saadud info on nõuetekohaselt viidatud. Olen nõus oma magistritöö avaldamisega elektroonilises keskkonnas	
Allkiri:	
Vastab magistritöö nõuetele	
Juhendaja: Kati Arumäe	Allkiri:
Vastab magistritöö nõuetele	
Kaasjuhendaja: Anne Valk	Allkiri:
Kaitsmisele lubatud	
Sisejulgeoleku instituudi juhataja: Erkki Koort	Allkiri:

SISUKORD

ANNOTATSIOON	2
SISUKORD.....	3
SISSEJUHATUS	4
1. LÄHISUHTEVÄGIVALLA OLEMUS	9
1.1 Lähisuhtevägivalla olemus ning avaldumisvormid.....	9
1.2 Lähisuhtevägivalla teoreetilised põhjused ja tagajärjed.....	17
1.3 Lähisuhtevägivalla sündmustega seotud kliendi abistamine esmakontakti käigus	24
2. EMPIIRILINE UURING	40
2.1 Uuringu meetodika ja valim.....	40
2.2 Dokumendianalüüs.....	44
2.4 Järeldused ja ettepanekud.....	62
KOKKUVÕTE.....	72
SUMMARY	75
VIIDATUD ALLIKATE LOETELU	78
TABELITE JA JOONISTE LOETELU.....	92

SISSEJUHATUS

Nii Eestis, kui mujal maailmas räägitakse lähisuhtevägivallast rohkem kui kunagi varem, tegemist on universaalse probleemiga (Women's Forum, 2015), mis on aastatega muutunud pere siseasjast laiemaks ühiskondlikuks probleemiks. Seda teadvustatakse aina enam nii rahvusvahelisel, riiklikul kui ka kogukondlikul tasandil. Olukorra tõsidust kinnitab ka absoluutne enamus Eesti elanikkonnast, pidades vägivalda lähisuhetes kuriteoks, mis omab rangelt avalikku iseloomu (TNS Emor, 2016, p. 41). Teadvustamisele on kaasa aidanud ka viraalselt levinud #MeToo kampaania (2019), mis on keskendunud laialdaselt seksuaalsele ahistamisele, mis omakorda on üks avaldumisvormidest lähisuhtevägivallas. Lisaks Eestis Politsei- ja Piirivalveameti „Aga mina julgen sekkuda“ kampaania (2018), mille peamine suunitlus on ühiskonna liikmete teadlikkuse tõstmine.

Ometi leidub kultuure, kus sotsiaalse kooselu üheks normiks peetakse vägivalda (Aizenman, 2015). ÜRO Uimastite ja Kuritegevuse büroo (UNODC, 2018, p. 10) statistika kohaselt olid 2017. aastal ülemaailmselt ühtekokku umbes 50 000 korral ehk 58% vägivaldajuhtudest toimepanijaks nende intiimparterid või perekonnaliikmed. Kõige hilisemast uuringust, mis viidi läbi Euroopa Liidu Põhiõiguste Ameti (FRA, 2014, p. 27) poolt aastal 2014, tuli välja, et üle-euroopaliselt üks naine kolmest on kogenud mingit sorti lähisuhtevägivalla vormi alates 15ndast eluaastast. Lisaks on Euroopa Liidus igal aastal umbes 3500 lähisuhtevägivallaga seotud surma (Pystel, 2010). Eestis Justiitsministeeriumi poolt läbi viidud uuringute (2017; 2018; 2019) andmete kohaselt on iga kümnes kuritegu Eestis lähisuhtevägivalla kuritegu. Aastal 2018 registreeriti kokku 3607 lähisuhtevägivalla kuritegu ning 2019 aastal oli see arv 4119, mis võrreldes eelmise aastaga oli tõusnud 14% võrra. Uuringu kohaselt on lähisuhtevägivalla kuritegude osakaal kõigist vägivaldakuuritegudest olulisel määral kasvanud viimastel aastatel.

Lähisuhtevägivalla juhtumite tõusev statistika ei tähenda, et inimesed oleksid varasemast üksteise vastu vägivaldsemad. Pigem on tegemist asjaoluga, kus kannatanud on hakanud julgemalt abi otsima ja riik on astunud samme, et probleemi vastu tõhusamalt võidelda. Eestis tehakse hädaabinumbril 112 aastas üle miljoni

kõne, millest valdav osa helistajatest teevad seda oma elu halvimal hetkel ja toimunu on neile suur tragöödia. Häirekeskuse sõnul on kõige sagedasemad kõned seotud lähisuhtevägivalla sündmustega (Pihl, 2017) ning igapäevaselt saab politsei mitukümmend lähisuhtevägivallaga seotud väljakutset Häirekeskuselt, mis teeb kokku ühes kuus üle 800 väljakutse (Sikkut, 2018). Näiteks aastal 2017 registreeriti Häirekeskuses 7188 lähisuhtevägivalla sündmust ning aastal 2019 oli see arv 12 262, mis tähendab 41% sündmuste tõusu (Häirekeskus, 2020a). Siseministerium on kannatanute paremaks kaitseks asunud ka välja töötama häirenupusüsteemi, mida kasutades saab Häirekeskus kiire reageerimisvajadusega teate, mille abi saaks suure tõenäosusega ära hoida kõige raskemate tagajärgedega juhtumeid (Ratt, 2019).

Magistritöö **aktuaalsus** kajastub nii eelpool toodud rahvusvaheliste ja Eestis läbiviidud uuringute statistikas kui riigisisisel ja – ülesel tasandil arengukavades, konventsioonides ning erinevates algatustes. Näiteks allkirjastas Eesti 2. detsembril 2014. aastal Euroopa Nõukogu naistevastase vägivalla ja perevägivalla ennetamise ja tõkestamise konventsiooni (teisisõnu Istanbuli konventsioon) (Tuulik, 2014), mis jõustus Eesti Vabariigi suhtes 1. veebruaril 2018. aastal (Välisminister, 2018). Viimane kohustab liikmesriike võtma vastu meetmed ja tagama sekkumisprogrammid, mis tegelevad perevägivallatsejatega. Aktuaalsust toetab ka Justiitsministeeriumi poolt koostatud dokument „Kriminaalpoliitika põhialused aastani 2023“ (2019, p. 10), mille üheks prioriteediks on keskenduda ühiskonda enim kahjustavate õigusrikkumiste ärahoidmisele, nagu näiteks lähisuhtevägivald. Sealhulgas on Vabariigi Valitsus (2015) heaks kiitnud „Vägivalla ennetamise strateegia 2016-2020“ ning välja on töötatud ka memorandum (2019) teemal „Lähisuhtevägivalla ennetamise tegevuskava aastateks 2019-2023“, mis on kasvanud välja Pärnu pilootprojekti tulemustest ja järeldustest. Viimane tähendab senisest enam vägivallatseja eemaldamist konfliktikohast ja ohvrile kohest kontakti pakkumist ohvriabiga, nt 24/ kriisiabitelefoni.

Akadeemilisel tasemel on lähisuhtevägivalla kui üldmõiste problemaatikat ja olemust käsitletud õigusteaduslikes (Kruut, 2014), sotsiaalteaduslikes (Sari, 2014; Perv, 2013), psühholoogiaalastes perspektiivides (Vändra, 2015; Ignatieva, 2010), sh uuritud selle käsitlemist erinevates meedia veebiväljaannetes (Vihmar, 2018).

Lähisuhtevägivalda on uuritud keskendudes soolistele perspektiividele (Voll, 2018; Haljand, 2018; Vaher, 2018)–kui ka eakate (Pajumaa, 2019) ja alaealiste (Paal, 2019) vastasele lähisuhtevägivallale. Samuti on lahatud juriidilistest vaatepunktidest, nagu näiteks õigussüsteemi, õigusregulatsiooni ja kohtupraktika ning lepitusmenetluse vaatest (Tsätko, 2014; Oja, 2015; Tsugart, 2018; Kurs, 2018; Sutt, 2018; Tina, 2019), vaadeldud vägivalla ennetamist ja tõkestamist (Alver, 2017) ning lähisuhtevägivalla ohvritele pakutavat ohvriabi Eestis (Veenpere, 2018). Samuti on uuritud lähisuhtevägivalla juhtumite esmase informatsiooni kogumist ja töötlemise protsessi Ida prefektuuri ja Jõhvi politseijaoskonna näitel, keskendudes lähisuhtevägivallaga kokku puutunud ametnikele (Heinsaar, 2012). Käesolev töö pakub varasemaga võrreldes **uudset** vaatenurka, kuna tegemist on esimese Eesti lähisuhtevägivalla hädaabikõnede kohta tehtava uurimistööga, kus uuritakse, kuidas toetada isikut, kes helistab Häirekeskusesse antud sündmuse korral ehk teeb esimese sammu abipalveks. Häirekeskus (2020b) on seadnud endale eesmärgiks osutada kindlat, kiiret ja professionaalset abi. Olles esimeseks kontaktiks abivajavale isikule, on oluline lähtuda eesmärgi täitmisel inimestest, kes 112 numbrile helistavad. Nendeks inimesteks võivad olla nii ohver ise või pealtnägija, kes kutsub teisele abi.

Eelnevalt kirjeldatud asjaoludest tuleneb käesoleva magistritöö **uurimisprobleem**:
Kuidas tagada esmakontakti käigus lähisuhtevägivallaga seotud juhtumite võimalikult kliendikeskne ja tulemuslik menetlemine Häirekeskuses?

Uurimisprobleemi täpsustavad järgmised **uurimisküsimused**:

1. Kuidas toimub lähisuhtevägivallaga seotud juhtumite menetlemine Häirekeskuses?
2. Kuidas erineb menetlusprotsess erinevate kliendigruppide lõikes?
3. Millised tegurid aitavad tagada menetlusprotsessi kliendikesksust ja tulemuslikkust?
4. Millised on võimalikud lähisuhtevägivalla juhtumi menetlemise parenduskohad?

Töö **eesmärgiks** on välja selgitada lähisuhtevägivalla juhtumitega seotud menetlusprotsessi olulisemad mõjutajad ning võimalikud parenduskohad

esmakontakti käigus. Eesmärgi saavutamiseks püstitatakse järgmised uurimisülesanded:

1. Analüüsida teoreetilisi allikaid, loomaks ülevaadet lähisuhtevägivalla olemusest, selle vormidest ja põhjustest ning lähisuhtevägivalla klientide parimast abistamisest esmakontakti käigus.
2. Analüüsida Häirekeskusesse tehtud lähisuhtevägivalla kõnesid, kaardistamaks praegust informatsiooni menetlemise protsessi.
3. Sünteesida teoreetiliste lähtekohtade ja empiirilise uuringu tulemusi ning esitada Häirekeskusele ettepanekud lähisuhtevägivalla sündmuste menetlusprotsessi parendamiseks.

Magistritöö eesmärgist ning püstitatud uurimisülesannetest tulenevalt on tegemist empiirilise uurimistööga. Töö **uurimisstrateegia** valikuks on juhtumiuuring (*case study*), mille kohaselt on tegemist meetodiga, õppimaks keerukast juhtumist, tuginedes antud juhtumi kõikehõlmavale mõistmisele, ulatuslikule kirjeldamisele ning analüüsides juhtumit tervikuna ja tema kontekstis (Yin, 2014, p. 16). Käesolevas töös on juhtumiks lähisuhtevägivalla sündmuse menetlusprotsess Häirekeskuses ning uurimisobjektideks ja subjektideks on teoreetilised allikad, rahvusvahelised uuringud ja lähisuhtevägivalla sündmusega seoses tehtud kõned. Sh on juhtumiuuring kasutusel paljudes valdkondades ning on eelistatuim uurimisstrateegia, kui on püstitatud „kuidas?“ või „miks?“ küsimused (Yin, 2014, p. 9).

Magistritöös kasutatakse **andmekogumise meetodina** dokumendianalüüsi, mis teostatakse helifailide ja dokumentide analüüsimisega, läbi mille selgitatakse välja Häirekeskuses praegune informatsiooni kogumise protsess ning selle olulisemad mõjutus- ja parenduskohad. Dokumendianalüüsi puhul kasutatakse **valimi** moodustamiseks eesmärgistatud valimit (*purpose sampling*) (Neuman, 2011; Baddie, 2013; Teddlie & Yu, 2007), kus uuritavad kõned on valitud valimisse kindla sisulise kriteeriumi alusel ehk lähisuhtevägivalla kõned. Uurimismaterjali kätte saamiseks sorteeritakse lähisuhtevägivalla sündmused SOS2 Aruanne andmebaasist, kust saadakse kätte lähisuhtevägivallaga seonduvad kõned, mida kuulatakse otse läbi Häirekeskuse kõnesalvestustarkvara Aweroc.

Uurimisvahemikuks on 01.05.2019 kuni 01.04.2020 vahemikus tehtud kõned, kus Häirekeskuses registreeriti 11 506 lähisuhtevägivalla sündmust, milledest analüüsitakse 3% ehk 350 kõnesalvestist.

Magistritöös kasutatavates lähisuhtevägivalla kõnedes võib sisalduda eriliigilistest isikuandmetest terviseandmeid. Isikuandmete kaitse seaduse § 6 kohaselt on lubatud töödelda teadusuuringu jaoks eriliigilisi isikuandmeid ilma andmesubjekti nõusolekuta kui on selleks taotletud luba inimuuringute eetikakomiteelt. Tulenevalt sellest, esitas magistritöö autor kooskõlastamistaotluse Tartu Ülikooli inimuuringute eetikakomiteele, mis sai komisjonilt positiivse otsuse 23. märts 2020 numbriga 302/T-1. Samuti on saadud positiivne kooskõlastustaotlus Häirekeskusele 08. aprill 2020 asutusesiseste dokumentide analüüsimiseks ning Politsei- ja Piirivalveameti uurimistöö komisjonilt lähisuhtevägivalla küsimustiku analüüsimiseks 28. aprill 2020.

Magistritöö on jaotatud kaheks peatükiks. Töö esimeses peatükis annab autor ülevaate lähisuhtevägivalla olemusest, avaldumisvormidest, põhjustest ja tagajärgedest. Samuti on töö esimeses peatükis selgitatud rahvusvaheliste uuringute põhjal, mida ootavad lähisuhtevägivalla kliendid ning kuidas saab neid abistada esmakontakti käigus. Töö teises peatükis on kirjeldatud valimit ning uurimismetoodikaid, teostatakse dokumendianalüüs ja tuuakse välja analüüsi tulemused. Lisaks hõlmab teine peatükk teoreetiliste lähtekohtade ning empiirilise uuringu tulemuste järeldusi ja ettepanekuid. Empiirilise uuringu tulemused esitatakse Häirekeskusele menetlusprotsessi parendamiseks.

1. LÄHISUHTEVÄGIVALLA OLEMUS

Magistritöö esimeses alapeatükis vaadeldakse lähisuhtevägivalla mõiste avaldumist ning selle erinevaid avaldumisvorme, vastavalt isikutele, kelle vastu see on toime pandud. Teine alapeatükk annab ülevaate lähisuhtevägivalla teoreetilistest põhjustest ja sellega seonduvatest võimalikest tagajärgedest. Kolmas alapeatükk keskendub lähisuhtevägivallaga seonduvate isikute pöördumisele õiguskaitseasutuste poole abi küsimisel, keskendudes esimesele sammule ehk esmakontaktile ning selle probleemi asjaolude selgitamisele.

1.1 Lähisuhtevägivalla olemus ning avaldumisvormid

Vägivald kui reaalselt eksisteeriv nähtus on tihedalt seotud ajalooliste, kultuuriliste ja sotsiaalsete teguritega, mistõttu on selle defineerimine ja mõiste avamine raske, kuna kõnealune nähtus ja inimeste hoiak selle suhtes on olnud läbi ajaloo pidevas muutuses (Allaste & Võõbus, 2008, lk. 4). Vägivald on mistahes vormis aset leidev igasugune inimese tahtlik kehaline, vaimne või seksuaalne kahjustamine või selliste tegevustega ähvardamine, sõltumata soost või seksuaalsusest (Lazarus-Black, 2008; Youngs, 2015, p. 59; Bates & Brown, 1998; Eisenstat & L, 1999). Vägivalla üheks ilminguks on lähisuhtevägivald, mis on oma olemuselt erinev seetõttu, et leiab aset eraelus, enamasti inimeste vahel, kes on või on olnud omavahel lähedastes suhetes, veresuguluses või seaduslikult seotud (Allaste & Võõbus, 2008, p. 5; Sohal, et al., 2012, p. 750; Hester, et al., 2007, p. 18). Lähisuhtevägivallale, kus peamisteks ohvriteks on naised, hakati maailmas tähelepanu pöörama 20. sajandi 60ndatel aastatel, kui selgus, et paarisuhetes on ootamatult palju vägivallajuhtumeid (Pettai, et al., 2015, lk. 156).

Probleemis orienteerumine eeldab aga selle sügavat tundmist ja üldiste mõistete selgust. Kasutusel on mitmeid termineid nagu lähisuhtevägivald, paarisuhtevägivald, perevägivald ja koduvägivald (Hester, et al., 2007, p. 17). Euroopa Liidu terminoloogia sõnastiku (2019) kohaselt on „lähisuhtevägivalla“ termini üheks sünonüümiks „paarisuhtevägivald“ (ingl. keeles *intimate partner violence*), mida Maailma Terviseorganisatsioon (2017) defineerib kui igasugust käitumist paarisuhetes, mis põhjustab füüsilist agressiooni, psühholoogilist või

seksuaalset kahju ning toimub praeguste või endiste partnerite vahel. Antud definitsioonist võib välja lugeda, et paarisuhtevägivald on vaid üks kitsas haru lähisuhtevägivallast, kuna katab ainult konkreetseid isikuid ehk praeguseid või endiseid partnereid, samal ajal kui lähisuhtevägivald võib toimuda ka teiste pereliikmete vahel. Mõiste „pere“ hõlmab endas erinevaid suhteid, mis on seotud nii veresidemega kui ka abieluga (Kahn, 2000, p. 1). Koduvägivald hõlmab igasugust intiimpartneri või pereliikme poolt tekitatud vägivalda, sõltumata selle toimumise kohast või vägivalla liigist (Wright, 2013, p. 469).

Kuna termin „lähisuhtevägivald“ hõlmab endas lisaks paarisuhetele nii kodu-, pere- kui ka sugulaste, hõimlaste või muude lähisuhtes olevate inimeste vägivalda (Tamm & Solodov, 2018), siis kajastab antud termin nii pere- kui koduvägivalla mõisteid. Rahvusvahelise õiguse tasandil Euroopa Nõukogu naistevastase vägivalla ja perevägivalla ennetamise ja tõkestamise konventsiooni artikli 3 punkt 3 lisab sellele juurde, et perevägivalda ehk lähisuhtevägivalda määratletakse ka kui igasugust füüsilist, seksuaalset ja psühholoogilist vägivalla akti, sõltumata sellest, kas vägivallatseja elab või on elanud koos ohvriga samas elukohas (Naistevastase vägivalla ja perevägivalla ennetamise ja tõkestamise Euroopa Nõukogu konventsiooni ratifitseerimise seadus, 2017). Kokkuvõttes sisaldab lähisuhtevägivald endas kahte elementi: vägivalda ning osapoolte isiklikku lähiseost.

Erialakirjanduses on levinud mõistetena nii perevägivald kui lähisuhtevägivald. Kuigi termin „lähisuhtevägivald“ hõlmab endas laiemat mõistetega vägivalda perekonnas, käsitleb autor pere- ja lähisuhtevägivalda antud töös samaväärsena ning kasutab mõlemat termineid läbivalt vastavalt sellele, kuidas need originaallikas avaldatud on.

Esimene samm ohvrite kaitse tagamiseks lähisuhtevägivalla puhul on esialgu teadvustada selle erinevaid avaldumisvorme. Vägivalla all mõistetakse sageli ainult füüsilist vägivalda, kuid see võib avalduda veel teistes vormides nagu nt emotsionaalse, seksuaalse ja majandusliku vägivalla kasutamises. (Kull, 2009; Candela, 2016, p. 114)

Füüsiline vägivald on tahtlik teise inimese suhtes vastu tema tahtmist füüsilise jõu kasutamine, põhjustades teisele vigastusi, füüsilist valu või isegi surma (Linno, et al., 2011, lk. 6). Vägivalla käigus asetatakse ohver tahtlikult füüsilise ja psüühilise ebamugavuse seisundisse, tekitatakse talle tahtlikult kehavigastusi või ei väldita nende tekkimise võimalust (Soonets, et al., 1997, lk. 95). Füüsiline vägivald võib ulatuda kinnihoidmisest ja rusikahoopidest kuni kägistamiseni ja mitmesuguste relvade kasutamiseni, sh tõukamiseni, põletusjälgede tekitamiseni, kriimustamiseni, hammustamiseni või juustest tirimiseni jm (Kase, 2004, lk. 9; Linno, et al., 2011, lk. 6; Sohal, et al., 2012, p. 751). Lisaks hõlmab see olukorda, kus isik keeldub partnerile abi otsimast, kui viimane on haige või vigastatud (Healey, et al., 1998, p. xi). Kaudne füüsiline vägivald seisneb nt lemmikloomade vm ohvrile lähedaste olendite või inimeste piinamises või tapmises (Kase & Pettai, 2005, lk. 3). Füüsiline vägivald üheks kõige kergemini tuvastatavaks lähisuhtevägivalla liigiks, sest kahjustusi on kõige kergem märgata n-ö kõrvalistel isikutel (nt lähedased, naabrid, kolleegid, politsei). Samuti võib ohver peale füüsilist rünnakut olla sunnitud pöörduma meditsiiniteenuseid pakkuva asutuse poole.

Emotsionaalne vägivald (ka vaimne, psühholoogiline) on verbaalne või mitteverbaalne rünnak, mis kahjustab teist inimest. See on pidev ja tahtlik teisele inimesele haiget tegemine ja tema tunnete riivamine (Linno, et al., 2011, lk. 6). Selle eesmärgiks on alandada ohvri enesekindlust ja seeläbi hoida ära suhte lõpetamist partneri poolt (Healey, et al., 1998, p. 3). Selle alla kuuluvad tegevused nagu nt psühholoogiline surve, manipuleerimine, ähvardamine, halvustamine, alandamine, hirmutamine (sh haiget tegemisega, tapmisega jms), liikumise, suhtlemise jms kontrollimine (Sohal, et al., 2012, p. 751; Candela, 2016, p. 115). Vaimne vägivald on tihti varjatud ja paljusid vaimse vägivalla vorme on väga raske kindlaks teha, seega on emotsionaalset vägivalda sageli raske ka tõendada, jättes ohvri olukorda, kus ta on võimetu ennast kaitsma (Kase, 2004, lk. 9; Linno, et al., 2011, lk. 6). Enamus vaimse vägivalla ohvritest väidavad, et psühholoogiline vägivald avaldab neile tõsisemat mõju kui füüsiline vägivald (Follingstad, et al., 1990, p. 107).

Seksuaalne vägivald on igasuguse seksuaalse sisuga käitumine, mille kaudu kontrollitakse, manipuleeritakse või alandatakse teist inimest (Linno, et al., 2011, lk. 6). Seksuaalvägivald on igasugune soovimatu seksuaalvahekord või seksuaalvahekorda astumise katse ning soovimatud seksuaalse alatooniga märkused ja lähenemiskatsed või muul moel isiku seksuaalsuse vastu sunni abil toimepandud teod teise isiku poolt, sõltumata tema suhtest ohvriga ükskõik millises kohas, sh kodus või tööl, kus osapoolte vahel puudub vastastikune kokkulepe (Maailma Terviseorganisatsioon, 2003, p. 6; Pierce, 2014). Samuti seisneb seksuaalne väärkohtlemine ka naise süüdistamises teiste armusuhete pidamises või teiste meeste võrgutamises, sunnis vaatama pornograafiat või seksuaalse käitumise võrdlemises teiste naistega või rasestumisvastaste vahendite kasutamise keelamises (Healey, et al., 1998, p. 3; Sohal, et al., 2012, p. 751). Antud vägivalda kasutatakse lähisuhetes kui võimuvahendit, millega saab teist osapoolt alandada, et näidata talle kätte madalam koht sugude hierarhias (Kase, 2004, lk. 10). Lähisuhetes toimepandud seksuaalvägivalda on ka väga keeruline tõendada, eriti abikaasade puhul.

Majanduslik vägivald lähisuhetes väljendub selles, et vägivallatseja kontrollib partneri raha kasutamist või partnerile kuuluvat materiaalselt ressursi, mis raskendab ohvri majanduslikku toimetulekut ning teeb isiku vägivallatsejast sõltuvaks (Linno, et al., 2011, lk. 6; Sohal, et al., 2012, p. 751). Majanduslik vägivald erineb teistest vägivalla liikidest mitme aspekti poolest, millest kaks olulisemat on: 1) majanduslikul vägivallal on eriline fookus, mis on suunatud ohvri majandusliku turvalisuse vastu eesmärgiga muuta ohver vägivallatsejast majanduslikult sõltuvaks; 2) vägivaldse käitumise ruumiline aspekt: mida suurem on vägivallatseja ja ohvri ruumiline lähedus, seda suuremat hulka vägivaldseid taktikaid saab vägivallatseja kasutada. Ruumilist lähedust eeldavad füüsiline ja seksuaalne vägivald, kuid samas on vägivallatsejal võimalus kasutada ka psühholoogilist vägivalda ükskõik mis kohast maailmas, peamine on kontakt ohvri või tema lähedastega. Majanduslikku vägivalda saab vägivallatseja kasutada ohvriga igasugust kontakti ja ruumilist lähedust omamata, mistõttu võib ohvril olla majanduslikku vägivalda võrreldes teiste vägivallavormidega raskem lõpetada. (Stylianou, 2018, p. 9)

Majandusliku vägivalda alla võib lugeda erinevate tehingute tegemise piiramist või takistamist, töötamise või õppimise takistamist, partneri ostude pidevat jälgimist ja/või kritiseerimist jm (Linno, et al., 2011, lk. 6). Majanduslik vägivald võib seisneda ka selles, et antakse partnerile n-ö taskuraha, mitte ei anta rahalisi vahendeid vabalt kasutada (Lloyd, 1997, p. 149). Samuti on tegemist majandusliku ärakasutamisega kui üks partneritest keeldub panustamast majapidamiskuludesse, nt üürile, kommunaalarvetele, toidule, hügieenitarvetele ja riiete. (Ptacek, 1999; Branigan, 2004, pp. 20-21; Littwin, 2012, p. 984)

Erinevatel eluetappidel võib ohver kogeda mitut või kõiki eelnimetatud vägivaldavorme koos, mis võivad alata juba sünnieelsel perioodil, kestes läbi lapseõlve kuni täiskasvanu ea või vanaduseni (Payne, et al., 2007, p. 293). Ohvriteks võivad eelnimetatud vägivaldavormide puhul olla nii naised ja tütarlapsed kui ka mehed ja poisid. Sotsioloogilised uuringud on näidanud, et meestest oluliselt sagedamini puutuvad korduva soolise vägivaldaga kokku naised (Ollus, 2002, lk. 14; Hague & Malos, 2005; Kanno & Newhill, 2009). Kuigi üldises pildis keeldutakse uskumast naiste vastu suunatud vägivalda probleemi olemasolu ning ei teadvustata seda kui inimõiguste rikkumist (Papp, 2002, lk. 356), siis uuringud näitavad vastupidist. Euroopa tasandil Istanbuli konventsioonis rõhutatakse juba preambuli tasemel just naistevastase vägivalda vastu võitlemise olulisust (Naistevastase vägivalda ja perevägivalda ennetamise ja tõkestamise Euroopa Nõukogu konventsiooni ratifitseerimise seadus, 2017). Konventsioonis sisalduv õiguslik raamistik ning selles käsitletud nõuded ja kohustused on sisuliselt küll võrdlemisi sooneutraalsed, kuid on siiski ühemõtteliselt seatud prioriteetseks eesmärgiks naistevastane vägivald. Näiteks Eestis oli aastal 2018 perevägivalda toimepanijatest 87% korral mehed ning ohvritest 80% naised (Justiitsministeerium, 2018, lk. 31). Ka Euroopa Liidu Põhiõiguste Ameti (FRA, 2014, p. 7) poolt läbi viidud uuringu andmekogumise tulemused, et lähisuhtevägivald on suunatud rohkem naiste vastu meeste poolt. Sarnase soolise erinevuse kannatanute ja toimepanijate lõikes leiab ka välisriikide statistikast. Just seetõttu on lähisuhtevägivald naistevastase vägivaldaga nii sisuliselt kui ka õigusnormide tasandil tugevalt põimunud.

Kuigi lähisuhtevägivalla esinemisel leidub ohvreid mõlema soo esindajate hulgas, on selle problemaatikas soolist aspekti oluline silmas pidada, kuna vägivalla ohvrite hulgas on ülekaalukal hulgal naissoost esindajad ning nad vajavad suuremat kaitset järgnevatest asjaoludest lähtuvalt: naiste ja tütarlaste sotsiaalne positsioon patriarhaalses ühiskonnas ning naiste bioloogilisest eripärast tulenev füüsiline nõrkus võrreldes meessooga (Johnson, 1995, p. 285; Harne & Radford, 2008, p. 7). Ka Istanbuli konventsiooni preambulas tunnistatakse, et naistel ja tütarlastel on suurem oht langeda vägivalla ohvriks (Naistevastase vägivalla ja perevägivalla ennetamise ja tõkestamise Euroopa Nõukogu konventsiooni ratifitseerimise seadus, 2017). Lisaks toetavad seda fakti erinevad uuringud, et peamiselt naiste vastu suunatud vägivalda teostavad mehed (FRA, 2014; Euroopa Parlament, 2019; Justiitsministeerium, 2018). Samuti tuleb uuringutest välja, et juhul kui vägivallatsejaks on naine, siis erineb tema poolt kasutatav vägivald oluliselt meessoost vägivallatseja poolt toime pandud vägivallast, kuna meestepoolne vägivald on tõsisemate tagajärgedega (Colucci & Montesinos, 2013, p. 82). Naistepoolne vägivald on enamasti emotsionaalne, kus kõige levinumad on kiusamine, eiramine, ähvardamine, väljapressimine ja majandusliku kahju tekitamine (Drijber, et al., 2012). Erinevused tulenevad vägivalla raskusastmest, motiveeritusest, tagajärgedest ja situatsioonilistest teguritest. Samuti on naiste poolt tingitud vägivald ilmnenu enamasti reaktsioonina stressi ja frustratsiooni korral või enesekaitsena mehe vägivaldsuse puhul, meeste vägivald on ajendatud soovist domineerida ja kontrollida. Meeste kontroll on palju püsivam ning suuremat hirmutunnet tekitavam (Linno, et al., 2011, lk. 7; Johnson, 1995, p. 286; Colucci & Montesinos, 2013, p. 81). Kuigi on leitud ka, et naised on võimelised toime panema sama raskusastmega kuritegusid nagu mehed (Walker, et al., 2019, pp. 7-8).

Samas ei saa silmist lasta ka meesohvrid, kuna sellisel juhul on oht süvendada probleemi, milles meessoost ohvrid tulenevalt stailisele maskuliinsusele orienteeritud ühiskonnast, ei julge vägivalla ohvritena julgeolekuasutuste poole abi otsimiseks pöörduda (Migliaccio, 2001). On uuringuid, milles on leitud, et mehed ja naised kasutavad paarisuhtes vägivalda võrdselt või naised isegi rohkem (Munro & Aitken, 2020, p. 31; Perryman & Appleton, 2016, p. 386). Naiste vägivalla ohvriks langenud mehed räägivad sellest vähem kui naised, sest sellisest teemast

rääkimist peetakse mehe jaoks alandavaks ja raskeks (Thureau, et al., 2015). Kuna lähisuhtevägivalda ennetamiseks pakutakse just naistele ulatuslikku teavet, siis pöörduvad naised rohkem vägivallaprobleemiga kellegi poole. Meesohvritel on keerulisem leida kaitset oma partneri eest, kuna ühiskonnas nähakse neid pigem vägivallatsejana kui ohvrina ning nende vigastusi kiputakse minimaliseerima (Dutton, 2006, pp. 111-112).

Enne 1980ndaid pidasid õiguskaitseorganid lähisuhtevägivalda tüütuks, kuna sellel ajal levis arvamus, et tegemist on eraasjaga ning seetõttu ei vääri see tähelepanu (Dobash & Dobah, 1979). Näiteks politsei dispetšerid üritasid ohvreid sageli veenda, et nad ei peaks vahistamisorderit nõudma, kuna see ei jõua kohtuni ega karistuse määramiseni, seetõttu ei ole vajalik ametnikke koormata selliste kutsetega (Parnas, 1967). Ka tänasel päeval on lähisuhtevägivalda puhul tegemist kuriteoga, millest sageli politseile ei teatata, näiteks seetõttu, et ohver on seotud mingisuguse kuritegeliku ühendusega (Felson, et al., 2005). Samuti ei teavitata hirmu- ja häbitundest või usalduse puudumise tõttu ametivõimude vastu ja kartusest last kaotada (Euroopa Parlament, 2019; Munro & Aitken, 2020, p. 35). Lisaks ei teavitata õiguskaitseorganeid vägivallast, sest kardetakse ohvri süüdistamist (Colucci & Montesinos, 2013, p. 82). Ohvri süüdistamine on ühiskonnas leviv patriarhaalne väärtushinnang, mille kohaselt õigustatakse vägivaldala soosivaid ning ohvreid süüdistavaid hoiakuid. TNS Emor (2016, lk. 30) läbiviidud uuringust nähtus, et üle poolte uuringus osalenud inimestest, sh kõige enam mehed leiavad, et vägivalla ohver on ise osaliselt süüdi vägivallaakti aset leidmises. Euroopa Liidu Põhiõiguste Ameti (2014, lk. 55) kohaselt selgus, et ainult 14% naistest pöörduv politsei poole peale tõsisemat vägivallaakti.

Paljudel juhtudel lähisuhtevägivallast teavitamisel jäetakse mainimata, et peres on laps. Näiteks USA viies suurlinna piirkonnas läbiviidud uuringus leiti reageerides lähisuhtevägivalda kutsele kodudest palju väikelapsi – keskmiselt 47% lastest olid alla 6-aastased (Fantuzzo & Fusco, 2007, p. 547). Samuti on leitud, et dokumenteeritud lähisuhtevägivalda juhtumitega peredes on kodus märkimisväärselt rohkem lapsi, eriti alla 5-aastaseid (Fantuzzo, et al., 1997) Lähisuhtevägivallast mitte teada andmine lastega peredes võib olla tingitud murest, et perest eemaldatakse laps või võetakse ära hooldusõigused, samuti tihti peale

lihtsalt ei mõelda vägivalda toimumisel lapse peale (Osofsky, 2018, p. 403; Osofsky, 2005, p. 77; Douglas & Walsh, 2010, p. 490).

Lapsi mõjutab vägivalda kogemine alati. Lapsed saavad aru sellest, kui see juhtub ning läbi selle kaasneb hirm ja stress, isegi kui nad pole otseselt vägivalda sihtmärgiks (Hester, et al., 2007, p. 45; Buckley, et al., 2007; Harne & Radford, 2008, p. 56). Levinud on müüt, et kuna lapsed on teises toas, siis neid ei mõjuta lähisuhtevägivalda pealt nägemine, kuna lapsed on liiga väikesed mõistmaks probleemi tõsidust ja isegi kui nad sellest aru saavad, siis ei mõjuta see neid (Osofsky, 2018, p. 403; McGee, 2000, p. 7). Samas lähisuhtevägivalda nägemine mõjutab lapsi suuresti (Kitzmann, et al., 2003, p. 346; Hester, et al., 2007, p. 64).

Väikesed lapsed sõltuvad vanematest või hooldajatest nii füüsilise kui ka psühholoogilise turvalisuse tagamiseks. Kliiniliste uuringute andmed näitavad, et väikelastel puuduvad arengu- ja kognitiivsed võimalused enese kaitsmiseks, lisaks ei suuda noored lapsed võtta vastu otsuseid enda kaitsmiseks. Lähisuhtevägivalda puhul ei pruugi nad aru saada ümbritsevast ohust, kuid nad mõistavad, et nende keskkond on erinev ja sageli reageerivad nutmisega, mis võib täiskasvanuid ärritada (Osofsky, 2018, p. 403). Näiteks on imikud võimelised esimesel eluaastal ära tundma hirmu avaldumist vanemate näos ja sellele reageerima (Leppänen & Nelson, 2012). Leitud on, et laps õpib läbi sotsiaalse suhtlemise, vaatluse ja enda kogemuse kaudu ning rakendab õpitud tulevikus, kasutades samu meetodeid. Näiteks tütarlastest ja poistest, kes nägid lapsepõlves enda isa kodus vägivaldset, on tütarlapsed suurema tõenäosusega tulevikus nõus aktsepteerima vägivalda kui abielu tavapärase osa ja poisid omandavad tulevikus abikaasa ja isana sarnase käitumisviisi (World Health Organization, 1997, p. 3; Buckley, et al., 2007; Harne & Radford, 2008, p. 65; Echlin & Marshall, 1995, p. 173). Seega ei ole oluline, et laps oleks otseselt vägivalda vahetuks objektiks, vaid piisab ka vägivalda pealt nägemisest. Sigmund Freudi (1923) psühhodünaamilise teooria järgi leiab samuti vägivaldse käitumise põhjusi lapsepõlvest – kõik, mida inimene on kogunud ja läbi elanud, õppinud ning milliseid väärtusi läbi selle omaks võtnud, suunab alateadvus. Alateadvusesse kogunenud elemendid hakkavad ühel või teisel hetkel käitumist mõjutama ning abi puudumisel või saamata jätmisel suureneb psühholoogiline probleem ning see võib avalduda vägivaldse puhanguga.

Kokkuvõttes võib eelneva põhjal järeldada, et lähisuhtevägivald on ennekõike käitumismuster, mida saab kirjeldada kui võimu kuritarvitamist ja pideva kontrolli kasutamist erinevates vormides. Samuti saab väita, et lähisuhtevägivald on lähtuvalt eeltoodust keeruline probleem ning üks raskematest vägivalda vormidest, sest leiab aset inimeste vahel, kes on üksteisega lähedalt seotud, kui just kõige lähedasemad inimesed peaksid raskuste korral kaitset ja tuge pakkuma. Ehkki selline väärkohtlemine toimub sageli kodu füüsilistes piirides ja on väljapoole raskesti nähtav, mistõttu on ohver, olgu selleks mees, poiss või naine, tütarlaps, sunnitud elama koos sellega oma isikliku igapäevase reaalsuse osana, siis järjest enam on hakatud teadvustama probleemi ühiskondlikul ja rahvusvahelisel tasandil.

1.2 Lähisuhtevägivalda teoreetilised põhjused ja tagajärjed

Vägivald on ühel või teisel kujul alati eksisteerinud, sellegipoolest ei pea ühiskond seda aktsepteerima kui inimkogemuse üht osa. Raske on leida lähisuhtevägivalda seletamiseks ühtset põhjust, miks see ühel või teisel viisil toimub. Seetõttu ei saa ka lähisuhtevägivalda teooriad eraldivõetuna lahti selgitada selle olemust. Oluline on siiski vaadelda erinevad teoreetilisi lähenemisviise, kuna tekkepõhjuste teadmine annab võimaluse tegeleda probleemi ennetamisega ja sellele reageerimisega efektiivsemal viisil.

Üheks levinumaks lähisuhtevägivalda lahti seletamisel on **feministlik teooria**, mille kohaselt on perevägivald tingitud sotsiaalsest struktuurist ühiskonnast. Feministid väidavad, et sotsiaalne ühiskond on patriarhaalne, kus meeste vägivaldsust aktsepteeritakse ning õigustatakse (Dutton, 2006; Healey, et al., 1998, p. xi; Cunningham, et al., 1998, p. 20). Vägivaldsust õigustatakse sajanditevanuse arusaamaga, et sellisel viisil on kord majas ja naisele koht ette näidatud (Kase, 2004, lk. 85). Antud teooriat ühendab keskne aluspõhimõte, millega nõustuvad mitmed teoreetikud: lähisuhtevägivaldas on sooline aspekt suureks faktoriks ja naise vastu kasutatud vägivalda kaudu näitab mees oma võimu tema üle (Ross, 2018, p. 12). Vägivaldse käitumise soov on allutada ja kontrollida oma partnerit (Heffernan, et al., 2014, p. 703; Johnson, 1995, p. 286) ehk teisisõnu oluline on demonstreerida oma võimu ja vältida kõike, mis seostub nõrkuse ja naiselikkusega. Naiste vastu suunatud vägivalda osas toob Istanbuli konventsiooni (Naistevastase vägivalda ja

perevägivald ennetamise ja tõkestamise Euroopa Nõukogu konventsiooni ratifitseerimise seadus, 2017) artikkel 3 samuti välja, et naiste vastu suunatud vägivald toimib üksnes sellel põhjusel, et tegemist on naisega. Mehe domineerimine naise üle on ka põhjuseks, miks Eestis eksisteerivad naiste varjupaigad, kuid varjupaigad ei ole naistevastast vägivalda ennetav meede, vaid sellise suhtumise tulemus (Koorits, 2016).

Kuna feministliku teooria kohaselt on naistevastane vägivald kujunenud soolise ebavõrdsuse tagajärjel, siis selle lahenduseks võib olla võrdõiguslikkuse saavutamine. Näiteks omab positiivset mõju vägivaldajuhtumi avastamise korral vägivaldlatseja igakordne süstemaatiline olukorrast eemaldamine, rõhudes niimoodi vägivaldlatseja vastutusele, mitte ohvriks olemisele (Naistevastase vägivalda ja perevägivalda ennetamise ja tõkestamise Euroopa Nõukogu konventsiooni ratifitseerimise seadus, 2017, p. § 52; Ratt, 2019). Kuigi feministlik vaatenurk on olnud üheks enim kasutatud lähenemiseks, on see ka enim kritiseeritud teooria. Heidetakse ette, et kui mehed on mõjutatud kultuurist, mis eeldab meeste üleolekut, siis miks osad mehed siiski ei kasuta vägivalda naiste suhtes. Kõikehõlmav teooria peaks suutma lahti seletada, miks konkreetne mees muutus vägivaldseks ja miks naised on niivõrd sageli nende sihtmärgiks (Heise, 1998, p. 263). Seega ei saa siiski jätta kõrvale teisi vaatenurki, mis vaatlevad meestevastast vägivalda lähisuhetes. Dutton (2006, pp. 99-100) usub, et meestevastast vägivalda ei käsitleta nii ülekaalukalt seetõttu, et meestel on raske ennast pidada ohvriks. Kuna üldjuhul ei pea mehed naiste poolt neile suunatud rünnakuid kuritegudeks, siis seetõttu ei teavitata ka taolistest juhtumitest politseid. Seega on oluline vaadelda teisi teoreetilisi käsitlusi, mis selgitavad lähisuhtevägivalda sooneutraalses võtmes.

Teine teooria mis mõtestab lahti lähisuhtevägivalda on **sotsiaalse õppimise teooria**, mis on sarnaselt feministlikule samuti üks levinumaid. Antud teooriat on nimetatud ka õpitud käitumise teooriaks. Selle teooria kohaselt ei sünni inimesed kalduvusega vägivaldselt käituda, vaid vägivald lähisuhetes on omandatud lapsepõlves kogetu kaudu, jälgides vanemlike suhteid (Bell & Naugle, 2008, p. 1097; Cunningham, et al., 1998, p. 14). Seda teooriat kinnitavad mitmed uuringud, kus on leitud, et lapsed, kes on näinud või kogunud vanemate vägivalda lapseas, kasutavad seda ka ise suurima tõenäosusega täiskasvanuna (Widom, et al., 2013).

Selline lähenemisviis langeb kokku seisukohaga, et inimene ei sünni maailma vägivaldsena, vaid vägivaldsust õpitakse elu jooksul kogemuste kaudu nagu ka positiivseid käitumismustreid. Lapsed omandavad käitumismustreid vanemate käitumist vaadates ja jäljendades ning suure tõenäosusega on vägivalda kogenud või pealtnäinud lapsed ise ka vägivaldsemad nii oma kodus kui ka mujal ühiskonnas (Allaste & Võõbus, 2008, lk. 7; Healey, et al., 1998, p. 8).

Eelnevast saab järeldada, et antud teooria näeb vägivalda kui sotsiaalset käitumist, mida õpitakse ja kujundatakse tulenevalt olukorrast ning selle keskmeks on sotsiaalne keskkond. Vaadeldes antud teooriat koos feministliku teooria vaatenurgaga, võibki kujuneda ja edasi areneda naistevastane vägivald sellest, et lapseas kujuneb arvamus õpitud ja nähtud kogemustest, et sellist viisi agressiooni naiste vastu aksepteeritakse nii peres kui ühiskonnas, seega viiakse sellist lähenemisviisi ka edaspidises elus edasi. Samas ei saa vaadelda ainult sotsiaalse õppimise teooriat, kuna sellega võib tekkida arvamus, et vägivalda kasutamine või ohvriks sattumine on paratamatud. Lapseas kogetud vägivald ei tähenda reeglina, et isik seda tulevikus kasutab.

Lähisuhtevägivalda tekkimise põhjuseid aitab lisaks lahti seletada **psühholoogiline teooria**, mis vaatleb lisaks eelnevale isiksushäireid, isikuomadusi ning käsitleb vägivaldset käitumist patoloogiana. Sellel teoorial põhinevad psühhoteraapilised, kognitiiv-käitumuslikud, kuritarvitamise ja kiindumusega seotud lähenemised (Healey, et al., 1998, p. xii). Antud teooria kohaselt soodustavad vägivalda isiksuse ebaküpsus, isiksushäired, kontrollimatu impulsiivsus, madal frustratsioonilävi, depressioon, traumad, armukadedus ja psühhiaatrilised häired (Allaste & Võõbus, 2008, lk. 6). Vägivalla akti võivad vallandada isiksushäiretega inimestel näiteks stressirohke sündmus või mõnuainete tarvitamine nagu alkohol ja narkootikumid (Heffernan, et al., 2014, p. 703).

Nagu ka eelnevate teooriate põhjal välja tuli, ei juhi ainult kliinilised patoloogiad vägivallatsejate käitumisi. Mitmete uuringute kohaselt ainult väike osa vägivaldseid mehi on psüühiliste või psühhiaatriliste probleemidega (Allaste & Võõbus, 2008, lk. 6). Lisaks ei suuda psühholoogilised teooriad seletada, miks mees kasutab reeglina vägivalda üksnes oma partneri suhtes.

Lähisuhtevägivalla põhjuseid üritab selgitada ka **perevägivalla ja perekonflikti teooria**. Antud vaatenurk selgitab vägivaldset käitumist pigem perekonna struktuuris ja selle koostoimimises kui indiviidis. Teooria käsitleb lähisuhtevägivalda kui paaridevahelist konflikti või tüli, mis tekib pereelu stressist ja võib eskaleeruda vägivallaks. Peamised faktorid, mis suurendavad või vähendavad vägivaldse käitumise ohtu, on pereliikmete koosveedetud aeg, emotsionaalne lähedus, vastuolud isiklike soovide ja pere vajaduste vahel. Selle suuna pooldajad leiavad, et vägivald ei ole võimu küsimus (Allaste & Võõbus, 2008, lk. 9). Rõhutakse suhtlemisuskuste loomisele, koosõppimisele ning paaride nõustamisele pere säilitamise eesmärgil. Perekonnapõhise teooria lähenemise meetodid on kõige vähem levinud, kuna mitmed on sellele vastu, sest see ei pane süüd vägivallatsejale ega tuvasta ohvrit ning selline lähenemine minimaliseerib vägivalla tähendust (Healey, et al., 1998, p. xi).

Heise (1998, pp. 263-264) on loonud kõikehaarava ja integreeritud teooria seletamiseks soolist vägivalda vastukaaluks senistele üksikutele teguritele keskenduvatele teooriatele, milleks on **ökoloogiline teooria**. Sellise lähenemise kohaselt mõjutavad vägivalda mitmed aspektid nagu individuaalsed, situatsioonilised kui ka keskkondlikud tegurid. Autori mudeli järgi on neli tasandit, mis kõik mõjutavad teineteist (Heise, 1998, pp. 266-282):

1) Ontogeeniline ehk individuaalne tasand hõlmab bioloogilisi ja isiklikke tegureid, see koosneb isiku arengukogemustest ja isiksusest, mis kujundavad isiku reaktsiooni mikro- ja eksosüsteemi stressoritele. Näiteks vaadeldakse sugu, vanust, madalat haridustaset, lapsepõlves perevägivalla pealtnägemist või ohvriks olemist, alkoholi ja narkootikumide kasutamist jm, mis võivad vägivalla riski tõsta;

2) Mikrosüsteem ehk suhtetasand, kus vaadeldakse vahetut keskkonda, milles vägivald aset leiab. Mikrosüsteem viitab nii otsesele suhtlusele teistega kui ka sellele, kuidas tõlgendatakse neid suhteid. Vägivalla riskifaktoriteks on mehe domineerimine perekonnasuhetes ning materiaalsete väärtuste üle kontrolli omamine, lisaks konfliktid ja rahuolematus suhetes ning alkoholi tarvitamine;

3) Eksosüsteem ehk kogukonnatasand, mis sisaldab erinevaid aspekte vägivalla toimimisel nagu isiku sotsiaalne staatus, tulemused koolis ja töökohas. Vaadeldakse

tegureid, mis võivad suurendada inimeste haavatavust, aga ka isiklikku toetusvõrgustikku. Uuringute tulemused näidatavad, et vägivalda riskifaktoriteks on mehe ja naise hariduslik ebavõrdsus, mehe madal sissetulek või tööpuudus ning seosed vanusekaaslastest õigusrikkujatega. Isolatsioon sõpradest või perekonnast võib olla nii põhjuseks kui ka vägivalda tulemuseks;

4) Makrosüsteem ehk ühiskonnatasand vaatleb indiviidi, perekonda ja kogukonda laiemas kultuurisüsteemis. Vaadeldakse ühiskondlikke norme, hoiakuid vanemlike rollide suhtes kui ka üldiseid hoiakuid vägivalda suhtes, nagu nt laste karistamise osas. Vägivallateguriteks on selle tasandi puhul nõrgad juriidilised sanktsioonid, soolised ebavõrdsused ning vägivalda laialdane aksepteerimine konflikti lahendamise meetodina.

Kõik ülal nimetatud tasandid näitavadki seda, et need tegurid on omavahel seotud ja sõltuvad üksteisest. Tasandid aitavad visualiseerida, miks potentsiaalselt vägivaldne mees võib ühel hetkel muutuda vägivaldseks ja mitte teisel või miks üks mees võib teatud olukorras vägivaldseks muutuda, teine aga mitte. Heise (1998, p. 285) illustreerib tasandeid järgmise näitega: meesterahvast väärkoheldi lapsena ja tal on tugev vajadus tunda kontrolli (individuaalne tasand). Mees elab kultuuris, kus tema mehelikkust määratleb võime reageerida agressiivselt konfliktidele (ühiskonnatasand) ja kus „head“ naised alistuvad mehe kontrollile. Kuid ootamatult kaotab mees oma töökoha (kogukonnatasand) ja tema naine, kes on kogukonnatasandil oma sotsiaalselt staatust tõstnud, otsustab tööle minna. See viib võimuvõitlusele, konfliktidele ja vägivaldale suhetes (suhtetasand). Võimalik, et mees poleks vägivaldseks muutunud, kui ta ei oleks oma töökohta kaotanud ning teda ei ähvardaks tema naise kasvav autonoomsus. Samas on ka võimalus, et tugevate individuaalse ja ühiskonnatasandi tegurite korral oleks mees olnud naise vastu vägivaldne ka ilma lisanduvate suhtetasandi stressoriteta. Oluline on välja tuua, et situatsioonilised või isiklikud ajaloolised tegurid ei õigusta ega vabasta vägivallatsejat süüst vägivalda kasutamisel. Lisaks ei minimaliseeri antud teooria makrotasandi tegurite olulist, nagu mehelikkus ja meeste hegemoonia.

Kokkuvõttes ei suuda lähisuhtevägivalda teooriad eraldi võetuna selgitada selle olemust, kui siis vaid ökoloogiline teooria. Mõistmaks, miks ja mille kaudu

vägivald tekib, tuleb läheneda läbi erinevate teooriate neid põimides. Kindel on see, et olgu vägivalda põhjuseks mis tahes tegur, toob reeglina see endaga kaasa ulatuslikke tagajärgi, mis võivad ohvrile avalduda mitmel erineval moel (Hester, et al., 2007, pp. 37-38).

Vägivald, nagu eelpool sai mainitud, toob endaga kaasa ulatuslikke tagajärgi, põhjustades kas füüsiliselt vägivallast tulenevaid nähtavaid tagajärgi või teiste vägivallavormide korral varjatuid tagajärgi nagu hirmu- ja süütunne. Samuti on oluline rõhutada, et lähisuhtevägivald võib olla korduv nähtus ning üldjuhul ei põhjusta vägivallaakt ohvrile ainult ühte tüüpi kahjulikke tagajärgi. Pikaajalisest lähisuhtevägivallast mõjutatud inimestel on sageli emotsionaalse tervise probleeme, näiteks madal enesehinnang, süü või häbitunne, depressioon ja isegi posttraumaatiline stress (Humphreys & Thiara, 2003; Romito, et al., 2005). Samuti võib ohver vägivalda tagajärjel hakata tarbima alkoholi või muid mõnuained (Hester, et al., 2007, p. 86), sh suitsetama, mis pikaajalise korduva vägivalda puhul võivad lõppeda sõltuvuse tekkimisega. Lisaks võib pikaajaline lähisuhtevägivald viia ohvri ennastkahjustavalt käituma või oma elu võtmiseni (Munro & Aitken, 2020, p. 32; Loue, 2001, pp. 138-139). Eesti Avatud Ühiskonna Instituudi 2015. aasta uuringu tulemused näitasid, et naisohvritest suitsetavad igapäevaselt või vahetevahel 37%, tarbivad alkoholi sagedamini kui mitu korda kuus 39% ja on proovinud või tarvitavad narkootikume 21% (Pettai, et al., 2016, lk. 55-56).

Uuringud on ka näidanud, et vägivalda ohver võib reageerida sellele enda isoleerimisega (Colucci & Montesinos, 2013, p. 85). Näiteks kui vägivallatseja põhjendab oma vägivaldset käitumist sellega, et ohver tuli koolist või töölt koju liiga hilja, võib ohver koolis või tööl käimisest loobuda, et vältida uusi vägivallaakte. Lisaks võib ohver lõpetada suhtlemise oma perekonnaga või sõpradega (Loue, 2001, p. 140).

Tagajärjed tervisele, mida füüsiline vägivald võib kannatanule tuua on näiteks seedeprobleemid, minestamine, krooniline selja- ja/või kaelavalu, sh sinikad, verevalumid, luumurrud, vaagnapõletik, tahtmatu rasedus, HIV/AIDS jne. Teise suure osa moodustavad vaimsed häired, mis on emotsionaalse või majandusliku vägivalda tagajärjel tekkinud: stress, depressioon, eneseatapumõtted, madal

enesehinnang, ärevushäireid, söömisprobleemid, obsessiiv-kompulsiivsed häired jne (Lockhart & Danis, 2010, p. 30).

Lähisuhtevägivald on kompleksne probleem, mis ei toimi ainult ohvri ja toimepanija vahel, vaid mõjutatud on ka ülejäänud pereliikmed kas siis pealnägijatena või kannatajatena, lisaks on mõjutatud ka laiem ringkond nagu naabrid. Laste puhul kokkupuude vägivallaga mõjutab neid igas vanuses, samas sõltub mõju ulatus konkreetsest lapsest ja tema suhtes toime pandud väärkohtlemise iseärasustest (Osofsky, 2005, pp. 77-78). Mitmed uuringud toovad välja, et last mõjutab negatiivselt pereliikme suhtes kasutatav vägivald, mida nad näevad või kuulevad ehk n-ö kaudne vägivald (Allen, 2013, p. 116). Ka Istanbuli konventsiooni (Naistevastase vägivalla ja perevägivalla ennetamise ja tõkestamise Euroopa Nõukogu konventsiooni ratifitseerimise seadus, 2017) artikkel 26 viitab eraldi lastele kui kaudse vägivalla ohvritele. Näiteks USA-s politsei poolt reageeritud lähisuhtevägivalla sündmuste korral oli kahest juhtumist ühel (43%) korral alati laps kodus. Samuti 81% lastest olid näinud otse toimuvat vägivald (Fantuzzo & Fusco, 2007, p. 543). Leitud on, et lastele mõjub perevägivalla pealtnägemine isegi kahjustavamalt kui mõne teist vormi vägivalla nägemine (Kitzmann, et al., 2003, p. 346). Kuna laste puhul on enamasti tegemist veel väljakujunemata isiksustega, kes õpivad tuginedes oma kogemustele, mõjutab lähisuhetes toimuv vägivaldne käitumine enam nende psüühikat.

Perevägivalla all kannatavatel lastel on suurem oht vaimsete, meditsiiniliste ja käitumuslike probleemide tekkeks, risk füüsiliste teriseprobleemide tekkeks ja kuritegelikku käitumisse kaasamise oht ning raskusi inimsuhetes lähedaste sõpradega (Bogat, et al., 2006; Meltzer, et al., 2009; Siegel, 2013). Lisaks võivad lapsed kogeda probleeme kaaluga, söömisega ja magamisega. Sh võib tekkida raskusi koolis, nad võivad jääda klassi kordama ehk ähvardab oht haridussüsteemist välja langeda (Byrne & Taylor, 2007; Echlin & Marshall, 1995, p. 173). Kui laps võtab enda peale kohustuse kaitsta ühte vanemat teise eest, suurendab selline tegevus tema stressitaset rohkemgi (Mullender, et al., 2002, p. 15).

Vägivallaga kokkupuutumisel võivad lapsed hilisemas elus olla ebakindlad koolikeskkonna turvalisuse osas ja selles, kas nad saavad usaldada täiskasvanuid

neid õpetama ja nende eest hoolitsema. Samuti võivad väikelastel esineda käitumise ja emotsioonide häireid, mis avalduvad kõige sagedamini agressiivses käitumises. Oluline on aru saada, et emotsionaalse ja vaimse tervise probleemid võivad alata väga varajases staadiumis ning ennetamine ja varajane sekkumine on ülioluline nooremate laste hilisema psühhopaatoloogia ennetamisel (Osofsky, 2018, p. 404).

Kokkuvõtlikult võib öelda, et lähisuhtevägivallaga võitlemine on eluliselt tähtis, kuna tegemist on keerulise ja tundliku teemaga ning selle tagajärgedel on negatiivne mõju kogu ühiskonnale. Ükski väärkohtlemise keskkond pole sama ning mõned ohvrid on aastaid või isegi aastakümneid kannatanud vaikus. Samuti on oluline, et perevägivalda kogenud lapsed, naised ja mehed saaksid vajalikku abi ja nõustamist, et oma eluga edasi minna. Vägivallaohvriks langenud inimese kõrval mõjutab see lähedasi ja perekonda ning ka ühiskonda tervikuna, mistõttu on oluline vaadata, kuidas reageerib sellele riik. Viimase ülesandeks on vähendada vägivaldset käitumist, kaitsta lähisuhtevägivalla ohvreid ja pakkuda vajalikku abi. Olulisemad tegevused Eestis lähisuhtevägivalla vastu võitlemisel on juba tehtud, nagu näiteks alkoholipoliitika rohelise raamatu vastuvõtmine, ohvri- ja varjupaigateenuste arendamine (kriisikodud, lastemajad, naiste varjupaik), perevägivalla teema ühiskonna tähelepanu orbiiti tõusmine ja Pärnu pilootprojekti algatamine (Klopets, 2017; Riigikogu, 2019, lk. 6).

1.3 Lähisuhtevägivalla sündmustega seotud kliendi abistamine esmakontakti käigus

Organisatsiooni tervik-kvaliteedi tagamisel keskendutakse eesmärgistatud tegevusele ja protsesside järjepideva parendamise kaudu klientide rahulolu suurendamisele (Oakland, 2006). Üheks osaks tervik-kvaliteedi tagamisel on teenuse kvaliteet ehk käesoleva töö raames hädaabinumbri teenuse kvaliteet.

Hädaabinumbri teenus koosneb 112 numbrile saabunud kõnede ja teadete vastuvõtmisest, informatsiooni kogumisest, abivajaduse väljaselgitamisest ja ohu hindamisest, sh abi väljasaatmisest (Siseminister, 2014). Teenuse kvaliteet on seotud organisatsiooni missiooni, eesmärkide ja ülesannetega ning sihtrühmade ootustega (Veinberg, 2009, lk. 63). Hädaabiteenuse tagamiseks on oluline lähtuda eesmärgi täitmisel inimestest, kes antud teenust kasutavad. Tegemist on riikliku

asutuse teenusega, mida tarbitakse kasutamise ajal. Helistades hädaabinumbrile, saab helistaja teenust ehk abi ja lahenduse oma probleemile ehk üks osapooltest on abi saaja ja teine abi andja (Raymond & Zimmerman, 2007, p. 34). See aga ei tähenda, et igale sündmusele saadetakse välja kiirabi, pääste või politsei abiandjad, vaid helistaja probleemi saab lahendada ka talle asjakohast informatsiooni andes.

Põhjamaade koolkonna tunnustatuima esindaja Grönroosi (1984, pp. 36-37) sõnul toovad terminid „oodatud teenus“ ja „kogetud teenus“ selgemalt välja kliendi vaate. Ta rõhutab, et kliendi poolt oodatav teenus mõjutab hinnangut teenuse kvaliteedile. Grönroos jagab teenuse kvaliteedi kaheks – tehniline ja funktsionaalne kvaliteet. Tehnilise kvaliteedi juures on mõeldud saadud tulemust ehk kogetud teenust ja seda kui kiiresti, kui täpselt ja kui hea asja klient sai. Funktsionaalse kvaliteedi all mõeldakse seda, kuidas teenust osutatakse ning kuidas seda saab hinnata tarbimise ajal (klienditeenindus, usaldatavus ja empaatiavõime). Mõlema teenuse kvaliteedi kujunemisel peetakse oluliseks kliendi ootuseid ja seda, kuidas teenust tajutakse tarbimise ajal. Teenuse kvaliteeti ei saa parandada ainult läbi tööprotsessi tõhustamise, vaid seda tuleb arendada koostöös teenuse tarbijaga ehk kliendiga (Tooman, 2003, lk. 27; Piercy & Rich, 2009, p. 17).

Hädaabiteenuse kvaliteedi parandamine on võimalik, kui teatakse, millised on kliendi ootused, selge on tööprotsess ning nende osade vahelised seosed (Piercy & Rich, 2009, p. 17). Teenuse tarbijatelt saadud tagasiside võimaldab organisatsioonil saada kinnitust arendamist vajavate valdkondade ja teenuse tugevate külgede kohta.

Hädaabikõned on üks institutsionaalse suhtluse liike (Drew & Heritage, 1992, p. 22; Heritage & Clayman, 2010, p. 53), mis võtavad ainulaadse kuju tänu inimestele, kes viivad läbi oma tegevusi organiseeritult, et saavutada konkreetset eesmärki (Robinson, 2013; Wakin & Zimmerman, 1999; Raymond & Zimmerman, 2016, p. 716; Raymond & Zimmerman, 2007, p. 36). Hädaabikõne üldine struktuur koosneb viiest järjestatud etapist, milles on omakorda eraldiseisvad segmendid ning millest igaüks täidab spetsiifilisi funktsioone (Zimmerman, 1984, pp. 211-214; Whalen, et al., 1988, p. 342) ning neid etappe saab kokku võtta järgmiselt: 1) alustamine, 2) abipalve, 3) küsimuste-vastuste seeria, 4) reageering abipalvele ja 5) sulgumine. Hädaabikõnede struktuur on piiratud, kuna kõne vastuvõtja peab järgima

konkreetsset skripti, mis sisaldab helistajale mõeldud küsimusi ja juhiseid. Kõnele vastaja peab helistajalt saama piisavalt üksikasjalikku teavet, et oleks võimalik teha põhjendatud otsuseid hädaabikõne osas, milliseid meetmeid on tarvis kasutada, millises ulatuses on vaja tegutseda ja milline on ulatuse kiireloomulisus (Leeney & Mueller-Johnson, 2009, p. 70). Seda teavet saadakse sageli kellaga võisteldes surve all (Whalen & Zimmerman, 1990, p. 486) ja mõnikord emotsionaalselt rasketes olukordades. Lisaks vajalike üksikasjade kogumisele, peab operaator ka jagama nõu või lohutust ja helistajat rahustama, kuna kriitiliste sündmuste korral helistajad tihti peale nutavad, karjuvad, räägivad hingeldades vahelduva eduga või hoopiski räägivad väga kiirelt, väljendavad pahameelt ja frustratsiooni või ropendavad (Whalen & Zimmerman, 1998, p. 147). Teenusekõnede üldise struktuuri mõistmine loob konteksti antud töö analüütilistele eesmärkidele.

Hädaabikõne põhikorraldus on üles ehitatud helistaja palve (2 etapp) või operaatori vastuse (4 etapp) ümber (Zimmerman, 1992; Raymond & Zimmerman, 2007, p. 36). Helistaja palve hädaabiteenuse saamiseks võib esineda probleemi kirjelduses, mõne tegevuse selgitamises või selgesõnalises pöördumises (Drew & Walker, 2010). Peale abipalve esitamist, küsib operaator rea küsimusi, kus helistaja annab teavet probleemi olemuse ja hädaolukorra täpse asukohta kohta (3 etapp). Antud teave on kriitilise tähtsusega abi väljasaatmiseks. Küsimuste-vastuste seeria lõppeb sellega, kui operaator kinnitab, et abi on tulemas (4 etapp). Operaatori reageering abipalvele, abi tuleku lubamisel, on pöördeline tegevus kõne „sulgemiseelses“ aspektis, kuna tähistab abipalve taotlusega algatatud jada lõppu, toimides samal ajal eeltööna kõne lõpetamise suunas. Samuti helistajad võtavad abi tulemise lubadust vastusena oma abipalvele kui ka järgmist sammu kõne lõpetamiseks (Heritage & Clayman, 2010, p. 58; Whalen & Zimmerman, 1990, p. 470; Zimmerman, 1984).

Lähisuhtevägivalla telefonikõnedele vastaval dispetšeril on oluline roll, kuna ta võib olla esimene ja ainus kontakt kannatanule, naabrile või teistele inimestele, kes väärkohtlemist pealt näevad või kuulevad. Lähisuhtevägivalla ohvri jaoks ei pruugi esimesel korral hädaabinumbrile helistamine tähendada, et see on esimene kord kui ta vägivalda kogeb (Baldry & Duban, 2016, p. 34). Hädaabinumbril töötavad teenistujad peavad suutma tuvastada telefonile vastates, et tegemist on lähisuhtevägivallaga ning hoidma abivajajaid ja ennast rahulikuna (Whalen &

Zimmerman, 1998, p. 143), samal ajal andes neile nõu, kuidas end turvaliselt hoida. Ühendkuningriigis läbiviidud politsei reageerimise uuringust selgus, et hädaabinumbri kõnele vastavad töötajad mõistavad koduvägivalla määratlust ja märgivad juhtumeid vastavalt oma infosüsteemidele ning tagavad, et enamikel juhtudest reageerib politsei koheselt või tunni jooksul (HMICFRS, 2014, pp. 10-11). Oluline on, et spetsialistid teaksid lähisuhtevägivalla tähendust ning oma rolli selle tõkestamisel, kuna lähisuhtevägivalla juhtumite käsitlemine on keeruline kõikidele töötajatele, kes sellega kokku puutuvad (Pettai & Proos, 2015, lk. 15).

Esimene etapp ehk kõne protsess algab tavaliselt avalausega, kus identifitseeritakse organisatsioon, tutvustatakse ennast ning palutakse rääkida, mis juhtus. See, kuidas avalause algab, on ülejäänud kõne jaoks oluline kõne raamimise funktsioon (Whalen, et al., 1988, pp. 342-343).

Vestlusanalüütilises kirjanduses on siiani keskendutud hädaabikõnedes algusele, kus on välja toodud, et kõne vastuvõtjad peaksid esmajärjekorras edastama kategoorilist identifikaatorit ja kutset helistajale helistamise põhjuse esitamiseks, näiteks Ameerika Ühendriikides: „911, mis on teie hädaolukord?“ (Zimmerman, 1992, p. 428) või Rootsis: „SOS 112, mis on juhtunud?“ (Cromdal, et al., 2012a, p. 372). Avalause võib algata hädaabinumbri sõnastamisega (nt 112) või hädaabiteenust pakkuva asutuse sõnastamisega (nt Häirekeskus) või kombineerides mõlemat (Cromdal, et al., 2012a, p. 373). Leiti, et lause „Mis on juhtunud?“ võrreldes „Mis juhtus?“ kasutamine avalauses kujundas helistajad esitama oma abipalvet (teine etapp) pigem lühiaruandena kui pika narratiivina, mis võib sisaldada ebaolulisi üksikasju. Samas ei käsitle see otseselt neid helistajaid, kes ei oota, kuni neilt küsitakse helistamise põhjust, vaid alustavad kõne vastuvõtmisel koheselt rääkimist (Riou, et al., 2017, p. 58)

Hädaabikõnede algus on kriitiliselt üles ehitatud kõne-põhjus-helistamiseks (i.k. *reason-for-the-call*) järgi, kuna üks eesmärkidest on identifitseerida põhjus, miks abi vajatakse. Samuti identifitseeritakse sellise avalausega ära, kes on abi otsija ning kes abiandja (Zimmerman, 1992, p. 435). Sellise avaviisiga saavutatakse igapäevaste rutiinide nagu tervitusevahetused ja muude ühiste viisakate viiside meetoodiliselt välja jätmine ning toimub spetsialiseerumine, mis saavutatakse

teenuse standardiseeritud tuvastamise kaudu, millele järgneb tavaliselt helistaja abipalve ning seejärel küsimuste-vastuste seeria (Wakin & Zimmerman, 1999).

Teine etapp on abipalve esitamine, kus helistajad seisavad tihti silmitsi väljakutsega, kuidas esitada oma pöördumine, mis selgitaks põhjust helistamiseks. See sõnastatakse tavaliselt abivajaduse kinnituseks, nagu näiteks „mul on vaja parameedikuid“ või selgesõnalise küsimusena: „kas te saaksite saata kiirabi?“ või meditsiinilise seisundi kirjeldusena: „väike poiss ei saa hingata“ (Zimmerman, 1992, p. 436; Heritage & Clayman, 2010, p. 65).

Üldjuhul helistatakse kas otsides abi iseendale või kellelegi teisele. Kergesti kodeeritavate sündmuste (nt õnnetused, majapõlengud ja vigastused) korral on probleemi kirjeldus lihtne ja arusaadav. Selliste sündmuste juhtudel võivad helistajad olla otsekohesed ja täpsed oma abipalvet edastades, nagu nt: „keegi murdis minu autosse sisse“. Sellisel viisil algatavad helistajad koheselt edasise kõneliikumise protsessi, mille tulemusel saavad nad kiire lahenduse. Lisaks on kergem edasi anda abipalvet, kui tegemist on inimesega, kes on otseselt sündmusega seotud. Kuid kõikidel sündmustel ei pruugi seotud asjaolud olla koheselt selged ning helistaja ei pruugi osata probleemi edasi anda, mis nõuab operaatori poolset täpsemat asjaolude selgitamist, nagu nt „kas osalesite õnnetuses?“, millega identifitseeritakse, kas läbi hädaabikõne saab helistajale politsei, tuletõrje või kiirabi abi anda. (Raymond & Zimmerman, 2016, pp. 719-720)

Sündmused, mis ei ole kergesti kodeeritavad, võivad helistajale pakkuda raskusi probleemi sõnastamisel, sh tõendamisel, et tegemist on hädaolukorraga. Sellistel juhtudel võivad helistajad alustada sündmuse iseloomustamist umbmääraselt kronoloogiliselt järjestatult ehk mitte asudes kohe probleemi kallale. Näiteks alustab helistaja kõnet lausega „ma tahaksin teada anda, et midagi veidrat juhtus, umbes viis minutit tagasi“, millele kõne vastaja vastab vaid „jah?“ sõnaga ning seejärel helistaja jätkab olukorra selgitamist väga pikalt: „me istusime toas ja kuulsime, et keegi nagu midagi tõmbaks auto järgi ja siis vaatasime aknast välja. Seal oli helesinine, katkine auto ning meesterahvas tegi tagasipöörde, kuna elame tupiktänava lõpus. Seejärel hüppas autost välja ja ma mäletan, et üritas lükata

kapotti alla, kuid siis järsku jooksis ära. Ma arvan, et ta võis selle auto varastada või muud sellist“ (Raymond & Zimmerman, 2016, pp. 720-721).

Selline probleemi selgitamine võib tekitada kõne vastuvõtjas ebausaldust helistaja ütlustes, kuna helistaja ei ole kindel hädaabi sündmuses, millele viitab näiteks sõnade „midagi veidrat“ kasutamine ehk selliselt lükkab helistaja otsustamise kõne vastajale, kas tegemist on sündmusega, kuhu peaks abi reageerima. Lisaks viitab lause „viis minutit tagasi“ sellele, et helistaja kaalus esialgu, kas tasuks hädaabinumbriks sündmusest teada anda. Sellisel kujul sündmuse esitamisel peab kõne vastuvõtja paluma helistajal rohkem täpsustada üksikasju. Kõne vastuvõtja „jah?“ või „mhmh“ viitab sellele, et helistaja selgitaks täpsemalt sündmuse asjaolusid, mille tulemusena jõuti järeldusele, et sündmus on politseiga seotud (Raymond & Zimmerman, 2016, p. 721). Gardner (1997, p. 132) toob välja, et „mhmh“ kasutamine on helistaja kuulamise demonstreerimine või näitaja, et helistaja jätkaks jutuga. Selle konkreetse sõna kasutamise peamine eesmärk on näidata, et kuulajal ei ole probleeme arusaamisega ega jutu kuulamisega. Samuti viitab selle sõnapaari kasutamine sellele, et kõne vastuvõtjal ei ole helistaja jutule midagi vahele segada. Tähtis on juurde märkida, et eelpool toodud näites selgunud asjaolude tõttu, ei olnudki helistajal võimalik lihtsalt öelda „auto varastati“, arvestades sündmuse ebaselgust. Antud juhul oleks see viinud kõne vastuvõtja poolt küsimusteni nagu nt: „kas see oli teie auto, mis varastati?“ või „kuidas te teate, et see varastati?“. Helistaja poolt selgitatud narratiiv oli näitamaks, et tegemist oli sündmusega, mis vajas tähelepanu ning tema oli pealtnägija rollis ehk ei olnud sündmusega seotud. Samuti oli helistaja ennast kujutanud kui heategijat, st ta ei helistanud enda nimel, vaid abistas teisi (Raymond & Zimmerman, 2016, p. 721).

Laste poolt 112 numbrile tehtud kõnede analüüsis leiti, et kui täiskasvanud alustavad peale esimest etappi ehk avalauset oma abipalvet sündmuste kirjeldamisega, siis laste puhul jaguneb see võrdselt abi konkreetse nõudmises (nt mul on vaja kiirabi/päästet/politseid) ja sündmuste pikema kirjeldamise vahel. See võib tuleneda sellest, et lapsed puutuvad institutsionaalsete kõnedega vähem kokku kui täiskasvanud ning neil on enda abipalve lahti seletamisega raskusi. Samuti leiti, et kui lapse kõrval on täiskasvanu, kes instrueerib last helistama hädaabinumbriks,

siis alustavad lapsed oma lauset konkreetse abi palumisega (Cromdal, et al., 2012b, pp. 186-187).

Abipalve esitamise ajal, kui kõne vastuvõtja hakkab koheselt teavet sisestama süsteemi (kui kõnes on seda kuulda klaviatuuri kasutamise näol), annab see tunnistust, et helistaja abivajadusest on aru saadud ning informatsiooniga on tegelema hakatud (Zimmerman, 1992, pp. 423-425).

Kokkuvõttes, helistajate poolt valitud abipalve esitamise viis tuleneb sellest, kas nad on otseselt sündmusega seotud või pealtnägijad. Sõltuvalt helistaja poolt edastatud abipalvest, saab kõne vastuvõtja vastavalt probleemile hakata õigeid küsimusi esitama, mis tagab õige abi (politsei, kiirabi või tuletõrje) reageerimise, sh saab anda ka esmaseid juhiseid helistajale.

Kolmas etapp on küsimuste-vastuste seeria (teisisõnu ka ülekuulamine), mis järgneb peale abipalvet. Hädaabikõnede operaatorite töö juhindub tegevuskavast, mille eesmärgiks on vastu võtta otsus, tuginedes helistaja poolt antud informatsioonile, kas tegemist on politsei, tuletõrje või kiirabi poolt hallatava probleemiga või mitte (Whalen & Zimmerman, 1990, p. 470). Hädaabikõned oma olemuselt seisnevadki selles, et nad nõuavad kõne vastuvõtjatelt küsimusstrateegiate jälgimist, et saada kriitilist teavet (Leeney & Mueller-Johnson, 2009, p. 71). Kõik tegevused tulenevad ettenähtud tegevuskavast, mis on hoolikalt kujundatud (Cromdal, et al., 2008) ning küsimustega loovad kõne vastuvõtjad endale pildi helistaja olukorrast (Pettinari & Jessopp, 2001, p. 668). Küsimuste-vastuste seeriaga on kõne vastuvõtjal oluline täpsustada helistaja poolset abipalvet (Whalen, et al., 1988, p. 343; Whalen & Zimmerman, 1990, p. 470).

Üldjuhul, kui kõne vastuvõtja alustab kõne juhtimisega, on tõenäolisem, et helistaja teeb rohkem koostööd kõne vastuvõtjaga (Heritage & Clayman, 2010, p. 58). Samuti kui helistaja kipub andma palju ebaolulisi detaile juurde, siis küsimustele tagasi suunamist nähakse kui kõnes kontrolli võtmist, mis on oluline oskus kõne vastuvõtja töös (Whalen & Zimmerman, 1998, p. 153). Leitud on, et hädaabikõnedes on suletud küsimuste küsimine eelistatuim, kui aeg on olulise tähtsusega. Suletud küsimusi saab kõne vastuvõtja kasutada helistaja suunamiseks informatsiooni teada saamisel: kes, kus ja mis juhtus, vastavalt hädaolukorrale nagu

näiteks „Kas te olite korteris üksi?“. Samuti on suletud küsimused tõhus abivahend helistaja suunamiseks, kes on helistades ehmunud, ärritunud või vaidlevad. Samas toodi juurde olulise märkusena, et suletud küsimused ei tohiks olla helistaja vastust suunavad ehk küsimuses ei tohiks kajastada vastust nagu näiteks „Te olite korteris üksi jah?“ (Leeney & Mueller-Johnson, 2009, pp. 72, 75; Zannes, 1976). Lähisuhtevägivalla sündmuste puhul on samuti välja toodud, et kõneprotsessi ajal on oluline esitada küsimusi, kus ohver, lapsed, naaber või muud ohus olevad inimesed saaksid vastata lihtsalt jah/ei vastusega või pakkudes vastust skaalal 1 kuni 5, kus näiteks on: 1 ei ole ja 5 kindlalt jah. Kõne vastuvõtja peaks alati järgima järgmiseid minimaalseid samme lähisuhtevägivalla kõne vastu võttes (Baldry & Duban, 2016, p. 34):

1) käsitleda juhtumit alati prioriteetselt, sõltumata sellest, kas on olemas selgeid tõendeid ohus elude kohta;

2) koguda teavet. Kõnele vastuvõtja ei tohiks ohvrielt küsida, mida viimane soovib teha, vaid peab võimalikult kiiresti koguma asjakohast teavet, esitades selgeid ja kindlaid küsimusi:

- asukoht, aadress, korteri number ja muu teave täpse asukoha leidmiseks;
- kes helistab, nimi ja vanus;
- informatsioon kannatanute kohta, et nende olemasolul teavitada kiirabi;
- laste olemasolu;
- tulirelvade, nugade või mis tahes esemete kasutamise või kasutamise ohu kohta;
- kas vägivaldseja on alkoholi või muude mõjuainete all;
- kas vägivaldseja asub samal aadressil; kui ei, siis täpsustada kuhu viimane liikus;
- kas politseid on kutsutud varem;
- kas on väljastatud lähenemiskeeld vägivaldsejale.

3) taustateabe välja otsimine. Kõnele vastuvõtja peaks suutma leida politseifailidest ja andma sündmuskohale reageerivale politseiametnikele teavet eelnevate kõnede ja sekkumiste kohta samal aadressil, sama ohvri/ vägivaldseja korral: millal need

toimunud on, sh lühikesed kokkuvõtted toimunust ning kas on registreeritud tulirelvi.

Kolmandat sammu taustateabe välja otsimises kinnitab ka Ühendkuningriigis läbiviidud politsei reageerimise uuring, kus leiti, et peaks olema võimalus tuvastada, et tegemist on ohvriga, kes on korduvalt helistanud. Kui ametkond ei suuda tuvastada ja edastada kohe kannatanu väärkohtlemise ajalugu reageerivale politseile, on võimalus, et jäetakse kasutamata väärtuslikud võimalused ohvri kaitsmiseks (HMICFRS, 2014, pp. 10-11). Samas on oluline juurde märkida, et tegemist on tehnilise lahendusega, mis annab lisaväärtust lähisuhtevägivalla kõnede menetlemises.

Rootsi hädaabikõnede analüüsis toodi välja, et kui helistaja esitab abipalves koheselt ka aadressi nagu näiteks: „ma sooviksin kiirabi *aadressile*...“, siis kõne vastuvõtja poolt keskendumine helistaja poolt pakutud aadressi täpsustamisele ja selle kinnitamisele, näitab, et kõne vastuvõtja tunnistab helistaja abipalvet ning alles seejärel liigub edasi järgmise etapi juurde (Cromdal, et al., 2012a, p. 380). Näiteks Austraalia kiirabi kõnekeskuse hädaabikõnede struktuur näeb ette, et enne küsimuste-vastuste etappi identifitseeritakse helistaja aadress. Esialgne keskendumine aadressile võimaldab saata kiirabi kohe, kui olukorra kiireloomulisus on teada. Alles seejärel kõne vastuvõtjad liiguvad edasi küsimustega, et teada saada mis juhtus (Riou, et al., 2018, p. 668). Eestis Häirekeskus näeb enamikel juhtudel helistaja asukohta kaardil koheselt, kas mastipõhiselt suure raadiuses või täpsema tuvastuse abil ehk *advance mobile location (AML)* (Häirekeskus, 2020), mis annab eelduse samuti esialgu keskenduda aadressile ning seejärel liikuda edasi küsimustega. Kuigi tehnoloogia aitab leida üldise geograafilise piirkonna, ei saa sellele lõplikult tugineda, kuna võib esineda juhtumeid kus hädaabinumbrile helistaja ei ole antud asukohas, mida pakub programm. Seetõttu on kõne vastuvõtjate küsimused asukoha kohta teavet otsivad küsimused, mitte ainult kinnitamiseks (Kevoe-Feldman & Pomerantz, 2018, p. 490).

Eelnevalt sai välja toodud, et lähisuhtevägivalla puhul on oluline küsida helistaja nimi, sugu ja vanus. Eesti erisus selles osas on, et inimest saad identifitseerida

isikukoodi ehk 11-kohalise unikaalse koodi järgi. See number luuakse soo ja sünniaja põhjal, läbi mille on isikut võimalik tuvastada (Siseminister, 2019).

Neljandaks etapiks on reageerimine helistaja abipalvele ehk kõne lõpule viimine või sulgemiseelne etapp. Abipalve protsess viiakse lõpule teatega, mis kinnitab abi tulekut (näiteks „me saadame kellegi“ või „abi on teel“) (Whalen & Zimmerman, 1990, p. 470; Zimmerman, 1992, p. 430) ning mis indikeerib, et lisateave ja küsitlemine ei ole enam vajalik ja annab helistajale kindlustunde, et tema abipalvele reageeritakse (Raymond & Zimmerman, 2016, p. 723). Operaatori reageering abipalvele abi tuleku lubamisel, on pöördeline tegevus kõne „sulgemiseelses“ aspektis, kuna tähistab abipalve taotlusega algatatud jada lõppu, toimides samal ajal eeltööna kõne lõpetamise suunas. Samuti helistajad võtavad abi tulemise lubadust vastusena oma abipalvele kui ka järgmist sammu kõne lõpetamiseks (Heritage & Clayman, 2010, p. 58; Whalen & Zimmerman, 1990, p. 470; Zimmerman, 1984). Samas on võimalus, et kõne sulgemise poole liikumine katkestatakse ka järgmistel viisidel (Raymond & Zimmerman, 2016, p. 726):

- 1) Kõne vastuvõtja alustab abi tuleku kinnitamist, ent seejärel katkestab selle protsessi: „Me saadame ... kas te olete ikka kindel, et see on lõuna, mitte põhja poolt?“
- 2) Kõne vastuvõtja kinnitab abi tulekut, kuid enne kui helistaja saab reageerida, takistab kõne vastuvõtja teda küsimusega: „Abi on tulekul. Kas te helistate baarist?“
- 3) Helistaja poolt, kes peale kõne vastuvõtja poolt kinnitatud abi tulemist, pakub lisateavet seotud teema kohta: „Me ei tea omaniku nime, aga see peaks teil politseijaoskonnas olemas olema failides“

Näited toovad välja, et kõnes osalejate vahel võis jääda midagi ebaselgeks, kus kõne vastuvõtja tunneb vajadust üle täpsustada asjaolusid, liikudes tagasi küsimustevastuste seeriasse või helistaja tunneb, et jättis rääkimata olulist informatsiooni ning ei ole valmis kõnet lõpetama. Samuti mõned helistajad ei taha kaasa minna protseduuriga, mille järgi kõne vastuvõtja liigub või ei olda rahul tulemusega, mida pakutakse. Lisaks, kui helistaja ei tunne ennast nii õelda heategijana, et helistas kellegi eest ja kutsus talle abi. Sellised ebaselgused pikendavad kõnet ning ei lase

liikuda ühiselt kinnitatud kõne sulgemise poole. (Raymond & Zimmerman, 2016, p. 727)

Samas võib olla ka kõnesid, kuhu politsei otseselt reageerima ei pea, kuna tegemist ei ole kiireloomulise sündmusega ning sündmuse saab ära fikseerida helistaja poolse kaebusega, mis protokollitakse süsteemi (Raymond & Zimmerman, 2016, p. 728). See tähendab, et kõne vastuvõtja peaks selgitama helistajale, miks politsei ei reageeri ja mis tehakse edasi helistaja poolt antud informatsiooniga. See on oluline osa ohvri jaoks kokkupuutes politseiga, kuna see kujundab nende arvamust politseist ja kuidas nad teenusega rahule jäävad (Stafford, 2018, p. 299). Selliste kõnede puhul on ka oluline, et kõne vastuvõtja küsiks helistaja poolset kinnitust, andes talle võimaluse nõustuda tulemusega (Raymond & Zimmerman, 2016, p. 728).

Viies etapp kõneprotsessis ehk viimane etapp on sulgumine, mis on sama oluline kui kõne alustamine. Kui kõne algusega soovitakse kohe teada, mis on juhtunud, et vastavalt antud informatsioonile saab operaator hakata küsitلهma helistajat asjakohaste küsimustega, siis kõne sulgemisega antakse helistajale kindlustunne, et teda on ära kuulatud ning tema abipalvele leiti lahendus. Samuti on kõne sulgumine põimitud tihedalt reageerimisega abipalvele ehk see, kuidas reageeriti, sellest oleneb ka viis, kuidas kõne suletakse (Raymond & Zimmerman, 2016, p. 732).

Kõne sulgumine korraldatakse ühiselt kinnitatud protsessi lõpule viimise kaudu: helistaja on abi otsinud ning kõne vastuvõtja on abi lubanud ning helistaja positsioon abisaaja või pealtnägijana on selge. Helistaja rahuolu kõne lõpus kinnitab näiteks tänamine, mis kinnitab, et edasisi toiminguid ei oodata (Whalen & Zimmerman, 1990, p. 471). Juhul, kui helistaja ei ole rahul, võib ta kõne ära visata ehk see lõpetatakse ühepoolset (Whalen & Zimmerman, 1998, p. 152). Kõne võib ühepoolset lõpetada ka kõne vastuvõtja, kus ta kinnitab, et politsei reageerib, aga mitte nii nagu helistaja soovis – näiteks helistaja palus politseid sündmuskohale, kuna korterisse oli laps üksi jäetud (helistaja on heategija rollis, näidates, et tunneb muret), millele kõne vastuvõtja kinnitab, et politsei reageerib, kuid ei lähe lapse vanemaid otsima nagu helistaja soovib. (Raymond & Zimmerman, 2016, pp. 723, 729-731)

Igal juhul on kõne sulgumine oluline, kuna see näitab, et abipalvele reageeriti ja leiti lahendus, olgu selleks kas kiireloomulise sündmuse korral abi kohale saatmine või helistajale vajalike selgituste andmine, miks politsei, kiirabi või tuletõrje ei tule. Kõne sulgumisega on protsess lõpule viidud ning miskit ei ole jäetud pooleli. Tähtis on juurde märkida, et kõne ei pea alati lõppema kinnitusega abi tulekust, vaid alles peale abi kohale jõudmist. Näiteks on lähisuhtevägivalla ohvrid kirjeldanud, et neid rahustas asjaolu, kui kõneteenindaja hoidis neid politsei saabumiseni liinil (HMICFRS, 2014, p. 39).

Hoolimata ettevaatlikult kujundatud institutsionaalsetest tegevuskavadest, ei pruugi need tagada alati kommunikatiivset edukust helistaja ja kõne vastuvõtja vahel. Whalen jt. kaasautorid (1988, p. 346) kirjeldasid, kuidas vajaliku teabe kogumiseks ja hädaolukorra hindamiseks vajalikud organisatsioonilised piirangud on vastuolus sellega, mida helistajad peavad hädaabiteenuse tellimisel vajalikuks. Kõne vastuvõtja ei saa alati lähtuda ettenähtud reeglitest, kuna informatsiooni, mida operaator saab helistajalt, ei saa panna piiritletud kasti. Näiteks vaadeldi ühes analüüsis kõnet, kus medõest operaator nõudis patsiendiga rääkimist, tulenevalt protokollist, hoolimata sellest, et kaks helistajat olid kinnitanud, et patsient ei ole kõnevõimeline (Whalen, et al., 1988, pp. 336-339). Arvestades, et helistajad ei tea, millest tulenevad küsimuste esitamise institutsionaalsed loogikad, võivad need küsimused nende jaoks tunduda tarbetud, bürokratilised ja ebaolulised ning nad näevad küsimuste küsimist kui abi saatmise viivitamist või selle saamise takistust (Heritage & Clayman, 2010, p. 58). Näiteks väljendavad nad oma rahulolematust vastates küsimustele kommentaaridega nagu: „kui ma teaks, siis ma ju ei helistaks, või mis?“ (Whalen & Zimmerman, 1998, p. 146). Tracy (1997) selgitab, et helistajad pettuvad sellisel moel klienditeeninduses, kuna nad ei eelda, et peaksid õigustama oma abi kutsumist. Samas kõne vastuvõtjad näevad helistajaid vaenuliku, hüsteerilise või koostööd mitte teha tahtvatena, kui nad keelduvad küsimustele vastamast (Whalen & Zimmerman, 1998, p. 144).

Klienditeeninduse aspektist peetakse oluliseks kompetentsiks kõnekeskustes empaatilist suhtumist klientidesse. Klienditeenindajaid õpetatakse hoidma emotsionaalset distantsi, et ennast hoida, kuid samas instrueeritakse neid samastuma klientide tunnetega. Leitud on, et empaatia välja näitamine tagab

efektiivsema ja tulemuslikuma kõne menetlemise, kuid samas on ka olukordi, kus klient ei soovi kõne vastuvõtja poolset emotsionaalselt lähenemist, vaid kiiret reageerimist probleemile. Kuna empaatilised vajadused erinevad klientide vahel, on tähtis klienditeenindajal teha n-ö empaatilist tööd, mille definitsiooniks on määratletud aktiivne kuulamine, et hinnata empaatiavajadust ja pakkuda vajalikke kommunikatiivseid reaktsioone kliendile, et tema vajadusi rahuldada (Clark, et al., 2012, p. 125). Näiteks läheb aktiivse kuulamise alla probleemi teadvustamine (nt „jah, ma saan aru teist“ või „ma mõistan“), selle kordamine (nt „kas ma sain õigesti aru, et..?“), oma tegevuste selgitamine (nt „ma küsin teilt küsimusi, selleks, et...“) jm (Clark, et al., 2012, p. 134). Samas on leitud, et kinnitust või selgitust üle küsivate küsimuste kordamine võib tekitada konflikte helistaja ja kõne vastuvõtja vahel (Whalen, et al., 1988, p. 353). Konflikt võib tekkida ka sellest, kui näiteks helistaja esitab oma abipalve nõudvalt „ma tahan kiirabi aadressile.“, ilma selgitusteta miks kiirabi vaja läheb (Whalen, et al., 1988, p. 346). Selline viis näitab, et hädaabiteenuse saamist võetakse iseenesestmõistetavalt ning kõne vastuvõtja võib väljendada negatiivset suhtumist sellisesse hädaabitaotluse vormi (Tracy, 1997, p. 323). Näiteks võivad konfliktid tekkida ka lihtsatest kuulmis- ja mõistmisprobleemidest, kus näiteks helistaja liiga kiire rääkimise tõttu võib kõne vastuvõtja teda valesti kuulda (Svennevig, 2012, p. 26).

Hädaabinumbri tehtavad kõned on rutiinsed oma ülesehituse poolest ning ei rõhuta emotsionaalsetele aspektidele, kuigi osades kõnedes peavad hädaabinumbri teenust pakkuvad kõne vastuvõtjad helistaja olukorra ära kuulama. Seda seetõttu, et raskete ja traumaatiliste sündmuste korral on helistajal õigus väljendada ennast emotsioonidega, olgu see karjudes või muul viisil, sest nad väljendavad läbi selle enda valu. Samas kui helistaja emotsionaalne väljendusviis takistab koostööd, muutub see probleemiks kõne vastuvõtmisel ning kõne vastuvõtja peab leidma teise viisi, kuidas saada vajalikku informatsiooni helistajalt. Hüsteerilise kliendi puhul aitab näiteks konkreetne ja jäik ütlemine: „rahunege maha“ või „lõpetage karjumine“ või „vastake minu küsimustele“ või „abi on juba tulemas“ (Whalen & Zimmerman, 1998, pp. 143, 151-152; Zimmerman, 1992, p. 430).

Klienditeeninduse aspektist on oluline, et kõne vastuvõtja ei laskuks helistajaga konflikti, sest see viis, kuidas neid kõnesid käsitletakse, võib avaldada ulatuslikke

tagajärgi ohvrile ja lapsele ning kõigi teiste seotud inimeste turvalisusele kui ka nende edasisele käitumisele (Baldry & Duban, 2016, p. 34; Flippin, et al., 2019, p. 656). Leitud on, et ohvriga lähisuhtevägivallast rääkides on oluline: 1) neile kinnitada, et nemad ei ole süüdi; 2) näidata üles muret toimuva suhtes; 3) näidata, et nad ei ole üksi ja neid abistatakse ning abi ei tuleks karta; 4) rõhutada, et kui lapsed on peres, siis nemad on sellest samuti mõjutatud; 5) abi on olemas ja tulemas (Hester, et al., 2007, p. 179).

Lisaks soovitatakse kõne vastuvõtjal vältida helistaja katkestamist, selleks, et vältida tarbetute küsimuste esitamist helistajale, piirata omaenda rääkimist ning anda märku, et helistajat kuulatakse tähelepanelikult (Imbens-Bailey & McCabe, 2000, p. 276). Helistaja katkestamine, ebaoluliste küsimuste esitamine või taktitundetu käitumine (halb kohtlemine) annab helistajale märku, et nad ei ole hinnatud osa ühiskonnast. See omakorda võib viia tegudeni, kus sündmuskohal ei tehta koostööd politseiga või tulevikus ei helistata enam hädaabinumbriks. Samuti seab see hädaabiteenust pakkuva organisatsiooni kui ka organisatsiooniga seotud abiandjad: politsei, pääste ja kiirabi negatiivsesse valgusesse (Flippin, et al., 2019, pp. 653, 656).

Lapse vaate kujundamine ja lapsekeskse teenuse osutamine on tõhusa lastekaitse võtmeküsimusi (Munro, 2011, p. 23) ning tähtis on pöörata tähelepanu laste ja noorte kuulamisele, nende perevägivalla kogemustele ja sellele, millist tuge nad sooviksid (Buckley, et al., 2007; McGee, 2000, p. 7; Mullender, et al., 2002, p. 2). Laste puhul on eriti oluline käsitleda lähisuhtevägivalla sündmust delikaatselt, kuna lapsed ei kipu autoriteetsetele inimestele väärkohtlemist avaldama (Bottoms, et al., 2016, p. 1320). Laste poolt avalikustamise tõenäosust võivad mõjutada ka vägivallatseja suhted temaga, näiteks kui vägivallatseja on lähedane pereliige, võivad lapsed olla vähem motiveeritud vägivallaakti avalikustama (Bottoms, et al., 2016, p. 1323).

Nendega suhtlemisel on oluline keelekasutus hoida lapse vanusele vastav, st. mitte kasutada väikese lapse puhul keerulisi sõnu või lauseehitusi (Mullender, et al., 2002, p. 12). Samuti on tähtis lasta lapsel selgitada olukorda ise oma sõnadega ning mitte neid tagant kiirustada lähisuhtevägivalla korral (Mullender, et al., 2002, p.

19). Leitud on ka, et selliste sündmuste korral on tähtis lähisuhtevägivalla puhul rääkida otse probleemist ning küsida otse julgelt küsimusi toimuva kohta ehk mitte umbkaudselt ja viisakalt keerutades. Seda seetõttu, et viisakate ja keerutavate küsimuste puhul võib jääda lapsele mulje, et inimest, kellele nad lähisuhtevägivallast räägivad, ei huvita informatsioon või nad tunnevad ebamugavust sellest lapsega rääkides, mis tõttu ei pruugi lapsed avaldada tähtsat ja kriitilist informatsiooni (Hester, et al., 2007, p. 191). Konfliktide ära hoidmiseks lastega suhtlemisel ning ühise arusaama saavutamiseks sündmusest ja üksteisest, tuleks: 1) mõlemal osapoolel veenduda, et teine osapool on neist aru saanud; 2) täpsustada, kas teist osapoolt kuuldi õigesti; 3) selgitada teisele osapoolle oma arusaama sündmuse kirjelduses (Osvaldsson, et al., 2012, p. 205).

Lähisuhtevägivalla kõnede kui ka teiste sündmuste puhul on oluline, et kõne vastuvõtja oleks kogu telefonikõne vältel tähelepanelik ja kuulaks taustamüra, nagu näiteks hüüded, karjumine, nutt, esemete purunemise heli jne. See on kasulik reageerivale ametkonnale ohu taseme hindamiseks. Samuti võivad sellised salvestised osutada kriminaalmenetluses oluliseks tõendiks. Telefonikõnet haldav dispetšer peaks sh ohvrit proovima rahustada ja samal ajal talle kinnitama, et abi saabub antud aadressile. Dispetšer võiks samuti ohvrile võimaluse korral soovitada oodata naabri maja juures või jääda telefoniliinile niikauaks kuni abi saabub. Samuti peaksid kõne vastuvõtjad kogu protsessi vältel olema teadlikud faktist, et neid kõnesid teeb tavaliselt keegi, kes on meelegeitel, hirmul, emotsionaalselt segaduses või kes kipub sündmuse tõsidust minimeerima (Hester, et al., 2007, p. 180) väidetava vägivallatseja juuresoleku läheduses. Võimalik, et ohver ei suuda või oska avalikult rääkida või võib teeselda, et helistab hädaabinumbri asemel sõbrale või pereliikmele (Baldry & Duban, 2016, p. 34). Näiteks Ameerika Ühendriikides helistas naisterahvas hädaabinumbrile 911 ning pitsatellimuse varjus teatas lähisuhtevägivalla sündmusest, millest kõne vastuvõtja sai aru, et tegemist ei ole naljakõnega (Romine, 2019).

Kokkuvõttes peab kõne vastuvõtja hädaabiteenuse osutamiseks küsima helistajalt rohkem informatsiooni kui lihtsalt helistaja poolt esitatud abipalvele politsei saatmisega reageerima (Whalen, et al., 1988, p. 346). Kuna hädaabiteenuse etappide, peamistelt küsimuste-vastuste seeria loogika tuleneb sellest, et kõne

vastuvõtja viib läbi telefoni läbi ülekuulamist, kus helistaja on ülekuulatatav ja kõne vastuvõtja ülekuulaja. Sellise loogikaga täidetakse sündmuse raport (Whalen & Zimmerman, 1990, p. 471), mis annab põhjuse ehk aluse abiandjatele sündmusele reageerimiseks (Whalen, et al., 1988, p. 354), samuti kogutakse vajalikku informatsiooni abiandjatele (näiteks relvade olemasolust, kannatanute arv, isikukirjeldus jne) (Whalen & Zimmerman, 1990, p. 470), selleks, et abiandjad saaksid kohale jõudes kõige tõhusamaid meetmeid kasutada. Kogutud informatsioonist oleneb, kuidas vastav ametkond reageerib sündmusele (HMICFRS, 2014, pp. 10-11). Politsei sündmuste kõnede protsess on loodud selle järgi, mis on politseile kui asutusele oluline teave, et tagada avalikku korda või reageerida sündmusele – selles protsessis on oluline teada saada, mis on probleem (nt lähisuhtevägivald), kes on helistaja ning miks tema arvates on tegemist ohuolukorraga (kuuleb kõrval korterist karjumist ja nutmist), kuhu peaks politsei kohale tulema (Whalen & Zimmerman, 1990, pp. 472-474).

2. EMPIIRILINE UURING

Magistritöö teise peatüki esimene alapeatükk kirjeldab töös kasutatud metoodikat, valimi koostamise aluseid ja dokumendianalüüsi läbiviimise aluseid. Teises alapeatükis teostatakse dokumendianalüüs ning analüüsitakse tulemusi lähtuvalt püstitatud uurimisküsimustest. Kolmandas alapeatükis tuuakse välja empiirilise uuringu käigus kogutud teadmiste ning teoreetiliste lähtekohtade põhjal tehtud järeldused ning esitatakse ettepanekud.

2.1 Uuringu metoodika ja valim

Magistritöö on empiiriline uurimistöö, mille uurimisstrateegia on **juhtumiuuring** (*case study*), mis käsitleb kaasaja nähtust selle reaalses elulises kontekstis, kui piirid uuritava nähtuse enda ja tema konteksti vahel on ebamäärased (Yin, 2014, p. 545). Juhtumiuuringut läbi viies on vajalik valida ja defineerida juhtum, mida uurima hakatakse (Baxter & Jack, 2008). Käesoleva magistritöö kontekstiks on lähisuhtevägivald, juhtumina käsitletakse uuringus lähisuhtevägivalla sündmuse menetlusprotsessi Häirekeskuses ning uurimisobjektideks ja subjektideks on teoreetilised allikad, rahvusvahelised uuringud ja lähisuhtevägivalla sündmustega seotud kõned. Juhtumiuuring on sobilik uurimisstrateegia, kuna lähisuhtevägivalla menetlusprotsessi analüüsimisel vaadetakse selle etappe, mis on välja tulnud teooria analüüsi käigus ning kõnede kuulamisega hinnatakse menetlusprotsessi etappide erinevaid kriteeriume ja tegureid, mille tulemusena leitakse menetlusprotsessi mõjutuskohad ja parendamisvõimalused. Juhtumiuuringu tulemusena saab juhtumist põhjaliku arusaama ja ülevaate (Yin, 2014, p. 16) ning selline lähenemisviis sobib avastusliku ja kirjeldava uurimistöö jaoks (Ghuri & Grønhaug, 2004, p. 101). Antud juhul ei ole sellist uuringut varem Eestis läbi viidud ja käsitlus võib anda uut teavet.

Juhtumiuuringus võib kasutada mitmeid erinevaid andmekogumise meetodeid, mis sõltuvad konkreetse olukorra arusaamadest ja uuritava nähtuse spetsiifilisest kontekstist (Ritchie, et al., 2014, p. 76; Laherand, 2008, lk. 83). Samuti sobib juhtumiuuringu strateegia kõige paremini vastamiseks „kuidas“ ja „miks“

küsimustele (Yin, 2014, p. 9). Empiiriliste andmete kogumiseks kasutati kvalitatiivse andmekogumise meetodina **dokumendianalüüsi** (Flick, 2009, p. 255), mis teostatakse dokumentide (dokumendianalüüs 1) ning helifailide ehk kõnesalvestiste (dokumendianalüüs 2) analüüsimisega.

Dokumendianalüüs on süsteemne protseduur dokumentide sisu läbivaatamiseks ja hindamiseks (Brown, 2009, p. 27). Dokumendianalüüs kui uurimismeetod on sobilik kvalitatiivsetes uurimistöodes, pakkudes intensiivse uuringuga rikkalikku kirjeldust üksikust nähtusest, sündmusest, organisatsioonist või programmist (Yin, 2014). Dokumendianalüüsis kasutatavad dokumendid võivad olla vabalt ligipääsetavad või ligipääsu piiranguga. Dokumentide juurdepääsu piiramine on ka üheks miinuseks dokumendianalüüsi läbiviimisel (Creswell, 2013, p. 174). Antud uuringu eesmärgi täitmiseks on dokumendianalüüs vajalik, kuna lähisuhtevägivalda kõnede menetlusprotsessi analüüsimiseks on vajalik selle protsessi detailne kirjeldus. Ka Creswell (2013, p. 200) toob välja, et juhtumiuuringu puhul on soovitatud ühe analüüsi osana tuua välja juhtumi detailne kirjeldus, mida praeguse magistritöö kontekstist lähtuvalt dokumendianalüüs aitab teha. Sh võimaldab uurimisinstrument kasutatud allikate juurde korduvalt tagasi tulla, kontrollida tehtud järeldusi, fakte ja analüüse (Yin, 2014).

Nii dokumendianalüüs 1 (dokumendid) kui dokumendianalüüs 2 (helifailid) puhul kasutatakse valimi moodustamiseks **eesmärgistatud valimit** (*purpose sampling*) (Neuman, 2011, p. 267; Baddie, 2013, p. 128; Teddlie & Yu, 2007, p. 80), kus uuritav sisu on valitud valimisse kindla sisulise kriteeriumi alusel ehk dokumendianalüüs 1 puhul analüüsitakse Politsei- ja Piirivalveameti poolt ette antud ohuhinnangukriteeriumi dokumendist lähisuhtevägivalda puudutavat osa, mis on vajalik eesmärgi täitmiseks, kus analüüsitakse kõne vastuvõtjale ette antud lähisuhtevägivalda küsimustikku. Sh analüüsitakse Häirekeskuse teadete menetlemise sisekorra dokumenti, et selgitada lähisuhtevägivalda küsimustikust tulenevaid põhimõtteid. Lisaks vaadeldakse avalikult kättesaadavat dokumenti, mis aitab püstitatud eesmärki saavutada. Kõik kasutatud dokumendid on esitatud tabelis 1.

Tabel 1. Dokumendianalüüsis 1 kasutatud dokumentide nimekiri (autori koostatud)

Kood	Välja antud	Asutus	Dokumendi pealkiri
1	2019	Häirekeskus	Politseivaldkonna sündmuste liigitus tüüpjuhtumiteks: tüüpjuhtumitest lähtuv küsimustik politseivaldkonna hädaabiteadete töötlemiseks (AK)
2	2018	Häirekeskus	Häirekeskuse teadete menetlemise sisekord (käsiraamat) (AK)
3	2017	Siseministeerium	Hädaabiteadete menetlemise kord ja hädaabiteadete menetlemise toimimisele esitatavad nõuded

Dokumendianalüüs 2 puhul uuritavad kõned on valitud valimisse kindla sisulise kriteeriumi alusel ehk ainult lähisuhtevägivalla kõned. Kuna magistritöö autor ei valda vene keelt, siis analüüsiti ainult eestikeelseid kõnesid. Uurimismaterjali allikaks on Häirekeskuse kõnesalvestustarkvaras Aweroc säilitatavad hädaabikõned. Uurimismaterjalile on ligipääs ainult uurimistöö läbiviijal, kuna uuringu materjale kuulatakse otse Häirekeskuse kõnesalvestusprogrammist Aweroc ning uurimismaterjali ei salvestata, st autor materjali ei säilita.

Häirekeskus säilitab kõnesid vastavalt isikuandmete kaitse seadusele kuni 1 aasta. Seetõttu, et oleks võimalik uuringu ajal kõnesid uuesti üle kuulata, on uurimisvahemikuks 01. mai 2019 – 01. aprill 2020 aastal tehtud kõned, kus Häirekeskuses registreeriti 11 506 lähisuhtevägivalla sündmust (Häirekeskus, 2020a) ning millest valiti analüüsimiseks 3% ehk 350 helifaili. Valimi suuruse puhul lähtuti saturatsiooni printsiibist, mille kohaselt suurema kõnehulga kuulamisel hakkab kogutud informatsioon korduma ning uut informatsiooni enam ei koguta (Fusch & Ness, 2015, p. 1409). Uurimismaterjali kätte saamiseks sorteeriti esialgu välja lähisuhtevägivalla sündmused HKSOS2 Aruanne andmebaasist, kus saadi kätte lähisuhtevägivallaga seonduvad kõned. Kõnede arv jaotati valimi suurusele vastavalt iga kuu kohta võrdselt ehk iga kuu kohta kuulati ca 31 kõnefaili, et valimisse oleks võimalus sattuda erinevatel kliendigruppidel ning oleks võimalik saada võimalikult täpne ülevaade lähisuhtevägivallaga seotud juhtumite menetlusprotsessist. Erinevad kliendigrupid valiti lähisuhtevägivalla sündmuse lisainformatsiooni põhjal, kus kõne vastuvõtja oli kirjeldanud, kes

helistab ja mis põhjusel jm olulist informatsiooni, mis on reageerivale abiandjale vajalik. Näiteks võib kliendiks olla kannatanu või pealtnägija, sh vaadelda uuringus, kuidas toimub suhtlemine lastega võrreldes täiskasvanuga. Laste valimi puhul lähtuti lastekaitseadusest, mille kohaselt on laps alla 18 - aastane isik (Lastekaitseadus, 2014). Valimisse sattus kannatanu poolt tehtud kõnesid 231, nendest olid täiskasvanuid 116 ja lapsi 115. Pealtnägijate poolt tehtud kõnesid oli kokku 119, valimisse ei sattunud lapsi pealtnägijatena. Helistajate eristamine kannatanuks või pealtnägijaks tehti vastavalt teooriale, kus kannatanuks loeti kõiki pereliikmeid, kes olid peretüli toimumise sündmuskohal. Pealtnägijaks loeti kolmandaid isikuid, kes ei olnud otseselt seotud lähisuhtevägivallaga, nt naabrid, tänava peal möödaminejad jne. Seega ka lapsed, kes olid lähisuhtevägivalla pealtnägijaks, liigitati töös kannatanuks.

Analüüsitehnikana kasutati mõlema dokumendianalüüsi puhul **juhtumiülest analüüsi** (cross-case analysis), mille puhul erinevatest dokumentidest kogutakse kokku kõik konkreetsete põhi- ja alamkategoriate kohta käivad dokumentide osad ja võrreldakse kõigi kogutud dokumentide lõikes (Baddie, 2013, p. 391). Esialgu analüüsis autor dokumendianalüüs 1 käigus olevaid dokumente ning seejärel dokumendianalüüs 2 helifaile, vajadusel täiendades põhi- ja alamkategoriaid.

Magistritöö uurimismaterjalide dokumendianalüüsi 1 ja 2 andmeanalüüsi meetodiks valiti **kvalitatiivne sisuanalüüs** (*qualitative content analysis*) (Laherand, 2008, lk. 289; Flick, 2009, p. 323), mis kontrollitavuse ja korratavuse tagamiseks teostati kasutades analüüsitarkvara NVivo 10. Antud andmeanalüüs sobib uuringu tegemiseks, kuna võimaldab keskenduda nii teksti peamistele seisukohtadele, kui ka analüüsida ridade vahele peidetut, samuti on koode ja kategooriaid võimalik üle vaadata ja lisada analüüsi käigus. Dokumendianalüüs 2 puhul sobib antud meetod uuringu läbi viimiseks ka seetõttu, et helifaalide analüüsimisel on võimalus vaadelda nii helistaja ja kõne vastuvõtja vahel toimunud vestluse põhipilti kui teksti emotsionaalset rõhuasetust, nt kuidas väljendab ennast karjuv inimene. Tekstide kodeerimiseks kasutati magistritöös **suunatud kodeerimist** (*thematic coding*), mis tähendab, et kodeerimine toimus vastavalt uurimisküsimustele ja muud teemad jäeti andmestikus kõrvale (Flick, 2009, pp. 318-320).

Kuna kõnede hulk on suur, siis kõnesid ei transkribeerita täielikult, vaid osaliselt vastavalt teooria põhjal loodud kategooriatele. Eriligiilisi tervise- ega isikuid tuvastada võimaldavaid andmeid ei transkribeerita. Uuringusse lisatakse üksikuid tulemuste illustreerimiseks mõeldud osalisi transkribeeringsid, mis selgitavad kategooriate alla loodud koode ja on seotud menetlusprotsessi erinevate osade läbiviimisega Häirekeskuse töötaja poolt. Andmete töötlemine ei kahjusta andmesubjekti huve, sest väljund on teaduslik. Analüüsimisel märgitakse kõnede eristamiseks need numbriga, mis võimaldab autoril need uuesti üles leida Häirekeskuse kõnesalvestusprogrammist Aweroc uuringu ajal, et täiendada kategooriate alla loodud koodide materjali. Osaliselt transkribeeritud helifailid ei ole käesoleva magistr töö osa, failid on magistr töö autori valduses.

2.2 Dokumendianalüüs

Peatükk eemaldatud tööst autori poolt kuna sisaldab juurdepääsupiiranguga teavet.

Alus AvTS § 35 lg 1 p 5 prim 1, AvTS § 35 lg 1 p 10 (vt täies mahus tööd).

Joonis 1. Analüüsitarkvaras NVivo 10 loodud koodipuu (autori koostatud)

Tabel 2. Dokumendianalüüsi esimene põhikategooria, alamkategoriad, koodid ja kasutatud dokumendid (autori koostatud)

Tabel 3. Dokumendianalüüsi teise põhikategooria, alamkategoriad, koodid ja kasutatud dokumendid (autori koostatud)

Tabel 4. Dokumendianalüüsi kolmanda põhikategooria, alamkategoriad, koodid ja kasutatud dokumendid (autori koostatud)

Tabel 5. Dokumendianalüüsi neljas põhikategooria, alamkategoriad, koodid ja kasutatud dokumendid (autori koostatud)

2.4 Järeldused ja ettepanekud

Peatükk eemaldatud tööst autori poolt kuna sisaldab juurdepääsupiiranguga teavet.

Alus AvTS § 35 lg 1 p 5 prim 1, AvTS § 35 lg 1 p 10 (vt täies mahus tööd).

KOKKUVÕTE

Magistritöös otsis autor vastust uurimisprobleemile, kuidas tagada esmakontakti käigus lähisuhtevägivallaga seotud juhtumite võimalikult kliendikeskne ja tulemuslik menetlemine Häirekeskuses. Uurimisprobleemi aitasid lahendada käesolevas töös püstitatud neli uurimisküsimust, millele vastamist toetasid teooria süntees ja dokumendianalüüs. Magistritöö eesmärgiks oli välja selgitada lähisuhtevägivalla juhtumitega seotud menetlusprotsessi olulisemad mõjutajad ning võimalikud parenduskohad esmakontakti käigus. Töös püstitatud eesmärgi saavutamiseks vastati uurimisprobleemile ja seda toetavatele uurimisküsimustele ning lahendati uurimisülesanded.

Esimene uurimisülesanne seisnes kirjanduse analüüsis, lähisuhtevägivalla olemuse selgitamisest ning lähisuhtevägivalla klientide parimast abistamisest esmakontakti käigus. Kirjanduse analüüsi tulemusena selgus, et lähisuhtevägivald mõjutab lisaks ohvrile ka teda ümbritsevaid inimesi ning tihti jäetakse sellest teavitamata hirmu- ja häbitundest ning kartes ohvri süüdistamis. Selgus, et suletud küsimuste küsimine ning empaatiline kuulamine tagab tulemusliku ja efektiivse informatsiooni kogumise lähisuhtevägivalla sündmuste puhul. Telefoni teel laekuva lähisuhtevägivalla teate vastuvõtmisel tuleb kõne vastuvõtjal koguda informatsiooni juhtunust ja selle asukohast. Antud teave on vajalik kannatanu turvalisuse tagamiseks, vägivallatseja kinnipidamiseks ja ka politseipatrulli huvides.

Teine uurimisülesanne seisnes Häirekeskusesse tehtud lähisuhtevägivalla kõnede menetlusprotsessi kaardistamises. Selgus üldine hädaabikõnede struktuur kõne vastuvõtmisest kuni kõne sulgumiseni. Sh kuidas käib informatsiooni kogumine, millised tegurid tagavad efektiivset ja tulemuslikku menetlusprotsessi ning millised olid komistuskohad.

Kolmas uurimisülesanne seisnes teoreetilise käsitluse ja empiirilise uuringu tulemuste analüüsis, mille põhjal esitati 5 ettepanekut kliendikeskseks ja tulemuslikuks menetlusprotsessiks esmakontakti käigus, mis on suunatud hädaabinumbri teenust pakkuvale organisatsioonile Häirekeskus.

Peamised järeldused, milleni jõuti teoreetiliste seisukohtade ja empiirilise uuringu analüüsi tulemusel:

- Kõne vastuvõtjad ei jälginud institutsionaalseid tegevuskavasid, vaid lähtusid kliendi situatsioonist ning kogusid informatsiooni vastavalt sellele.
- Kliendigruppide vahel (kannatanu vs pealtnägija, täiskasvanu vs laps) ei esinenud olulisi erinevusi, kui siis vaid suhtlusviisis täiskasvanu ja lapse vahel.
- Peamiselt tagasid tulemuslikkust kõnes helistaja rahustamine ja enda tegevuste peegeldamine, suletud küsimuste esitamine ja abi tuleku kinnitamine.
- Kõne vastuvõtjad olid kõnesid juhtides ja otsuseid vastu võttes ebakindlad.
- Kõne vastuvõtjate teadmised lähisuhtevägivallast vajavad täiendust.
- Kõne tulemuslikkust ei taganud ükskõike suhtumine ning ebavajalikud kommentaarid, mis võisid tekitada ohvrisüüdistamise tunde helistajas ja ebaselgust.

Tuginedes uuringu tulemustest ja teoreetilistest lähtekohtadest tehtud järeldustele tõi magistr töö autor välja peamised ettepanekud kliendikeskseks ja tulemuslikuks menetlusprotsessi parendamiseks esmakontakti käigus, mis on ühtlasi vastus kolmandale uurimisülesandele:

- Kohandada praegust menetlusprotsessi lähisuhtevägivalla sündmuste vastu võtmisel.
 - Muuta tööprotsessis kohustuslikke küsimusi.
 - Kehtestada kindlad juhised mida helistajale kõnet lõpetades öeldakse.
- Viia läbi organisatsioonisiseseid koolitused.
- Viia läbi klienditeeninduskoolitused.
- Teostada kõne vastuvõtmise kvaliteedi jälgimist.
- Viia läbi rahulolu uuring politseisündmuse osas Häirekeskusesse helistajate seas.

Kokkuvõttes saab öelda, et magistritöö eesmärk sai täidetud. Kliendikeskse ja tulemusliku lähisuhtevägivallaga seotud juhtumite menetlusprotsessis selgusid nii edutegurid kui ka kitsaskohad, millest tulenevalt sai käesolevas töös teha mitmeid ettepanekuid, kuidas tagada Häirekeskuse kliendile esmakontakti käigus võimalikult kliendikeskne ja tulemuslik menetlemine. Magistritöö tulemusi on võimalik ka laiemalt rakendada kõikide politseisündmuste korral, mitte ainult lähisuhtevägivalla sündmustele. Magistritöö teemat tuleks edasi uurida ka kiirabi- ja pääste sündmuste vaatest, et vaadelda, kuidas erinevad kliendi vajadused valdkonna põhiselt. Samuti saab antud teemat edasi uurida rohkem süvitsi ehk uurida järgmiseid etappe, kui kõne lõpetatakse, mis on PPA operatiivteabe talituse edasised tegevused ning kas need tagavad kliendikesksust kuni patrulli reageerimiseni sündmuskohale.

SUMMARY

In this master's thesis the author sought an answer to the research problem of how to ensure the most client-oriented and effective way on first contact call taking of domestic violence incidents in Estonian Emergency Response Center. The research problem was solved by four research questions raised in this work, the answer to which was supported by the theoretical synthesis and document analysis. In order to achieve the goal set in this thesis, the research problem and the research questions supporting it were answered and the research tasks were solved.

The first task consisted of analyzing the literature, explaining the nature of domestic violence and providing the best client-centered first contact handling on call taking in emergency services. Analysis of the literature revealed that domestic violence affects not only the victim but also those around them and victims do not report those incidents because of shame and fear to be blamed. It turned out that asking closed questions and empathic listening ensure effective and efficient collection of information in cases of domestic violence. When taking a call from the victim, the call taker must collect information about what happened and its location. This information is necessary to ensure the safety of the victim, to detain the perpetrator and also in the interests of the police.

The second task was to map the process of domestic violence call taking in emergency services. The general structure of emergency call from the beginning to the end became clear. Including how the information was collected, what factors ensured efficient and effective procedural process and what were the stumbling parts.

The third task was the analysis of the theory and the results of the empirical study, on the basis of which 5 recommendations for a client-centered and effective procedural process were made to the Estonian Emergency Response Center. The main conclusions of the analysis were:

- Call takers did not follow the institutional plans to collect information but proceeded from the client's situation accordingly.

- There were no significant differences on call handling between client groups (victim vs eyewitness, adult vs child), if only in communications between adult and child.
- Effectice and efficient call taking was mainly ensured by reassuring the caller and reflecting on one's own actions, asking closed questions and confirming that help is on the way.
- Call takers were insecure when receiving domestic violence calls and making decisions.
- Call takers knowledge on domestic violence needs to be improved.
- The effectiveness of the call was not guaranteed by indifference and unnecessary comments, which could have lead the victims feeling guilty for calling because of the actions of the call takers.

Based on the results of the research and the theoretical points, the autor of the master's thesis presente the main proposals for client-oriented and effective improvement of the call taking process during first contact call handling, whis were also the answer to the third research task:

- Change the current call taking process on domestic violence.
 - Change the mandatory questions in call taking process.
 - Establish spesific instructions to be given to the caller at the end of the call.
- Conduct in-house education on domestic violence.
- Conduct customer service training.
- Perform quality monitoring on call taking.
- Conduct a satisfaction survey among citizen who have called the Estonian Emergency Response Services on police calls.

In conclusion, it can be said that the goal of the master's thesis was achieved. Both success and negative factors became clear in the call taking process on first contact call handling on domestic violence, as a result of which several suggestions could be made. The results of this thesis can also be applied more widely to the all police event calls, not just to domestic violence. The topic of the master's thesis should also be further explored from the perspective of ambulance and rescue events in

order to see how the client's need differ. It is also possible to further investigate this topic in more depth, i.e to investigate the next steps when the call is ended, what are the next steps that are taken after a call to emergency services and etc.

VIIDATUD ALLIKATE LOETELU

- Aizenman, N., 2015. *Alarming Number Of Women Think Spousal Abuse Is Sometimes OK*. [Võrgumaterjal] Available at: <https://www.npr.org/sections/goatsandsoda/2015/03/18/392860281/alarming-number-of-women-think-spousal-abuse-is-sometimes-ok?t=1578054090794> [Kasutatud 03 01 2020].
- Allaste, A.-A. & Võõbus, V., 2008. *Vägivald lähisuhtes: selle põhjused ja võimalikud*, s.l.: Hasartmängumaksu Nõukogu.
- Allen, M., 2013. *Social Work and Intimate Partner Violence*. New York: Routledge.
- Alver, G., 2017. *Lähisuhtevägivalla ennetamise ja tõkestamise võimalustest Eestis. Magistritöö*. Tartu: Tartu Ülikool.
- Baddie, E., 2013. *The practise of social research*. 13th toim. California: Wadsworth Cengage Learning.
- Baldry, A. C. & Duban, E., 2016. *Improving the effectiveness of law enforcement and justice officers in combating violence against women and domestic violence*. s.l.:Euroopa Nõukogu.
- Bates, L. & Brown, W., 1998. Domestic Violence: Examining Nurses' and Doctors' Management Attitudes and Knowledge in an Accident and Emergency Setting. *Australian Journal of Advanced Nursing*, 15(3), pp. 15-22.
- Baxter, P. & Jack, S., 2008. Qualitative case study methodology: Study design and implementation for novice readers. *The Qualitative Reporst*, 13(4), pp. 544-559.
- Bell, K. M. & Naugle, A. E., 2008. Intimate partner violence theoretical considerations: Moving towards a contextual framework. *Clinical psychology review*, 28(7), pp. 1096-1107.
- Bogat, A. G., Levendosky, A., Dejonghe, E. & Davidson, W. S., 2006. Trauma symptoms among infants exposed to intimate partner violence. *Child Abuse & Neglect*, 30(2), pp. 109-125.
- Bottoms, B. L. et al., 2016. Abuse Characteristics and Individual Differences Related to Disclosing Childhood Sexual, Physical, and Emotional Abuse and Witnessed Domestic Violence. *Journal of Interpersonal Violence*, 31(7), pp. 1308-1339.

- Branigan, E., 2004. "His money or our money?": Financial abuse of women in intimate partner relationships", s.l.: Coburg-Brunswick Community Legal Centre and Victoria.
- Brown, G. A., 2009. Document Analysis as a Qualitative Research Method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), pp. 27-40.
- Buckley, H., Holt, S. & Whelan, S., 2007. Listen to me! Children's Experiences of Domestic Violence. *Child Abuse Review*, 16(5), pp. 296-310.
- Byrne, D. & Taylor, B., 2007. Children at Risk from Domestic Violence and their Educational Attainment: Perspectives of Education Welfare Officers, Social Workers and Teachers. *Child Care in Practice*, 13(3), pp. 185-201.
- Candela, K., 2016. Protecting the Invisible Victim: Incorporating Coercive Control in Domestic Violence Statutes. *Family Court Review*, 54(1), pp. 112-125.
- Clark, C. M., Murfett, U. M., Rogers, P. S. & Ang, S., 2012. Is Empathy Effective for Customer Service? Evidence From Call Center Interactions. *Journal of Business and Technical Communications*, 27(2), pp. 123-153.
- Colucci, E. & Montesinos, A., 2013. Violence against women and suicide in the context of migration: A review of the literature and a call for action. *Suicidology Online*, Volume 4, pp. 81-91.
- Creswell, J. W., 2013. *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches*. 3rd ed. s.l.:SAGE Publications.
- Cromdal, J., Landqvist, H., Persson-Thunqvist, D. & Osvaldsson, K., 2012a. Finding out what's happened: Two procedures for opening emergency calls. *Discourse Studies*, 14(4), pp. 371-397.
- Cromdal, J., Osvaldsson, K. & Persson-Thunqvist, D., 2008. Context that matters: Producing "thick-enough descriptions" in initial emergency reports. *Journal of Pragmatics*, 40(5), pp. 927-959.
- Cromdal, J., Persson-Thunqvist, D. & Osvaldsson, K., 2012b. "SOS 112 what has occurred?" Managing openings in children's emergency calls. *Discourse, Context & Media*, Köide 1, pp. 183-202.
- Cunningham, A., Baker, L., Jaffe, P. G. & Malla, S., 1998. *Theory-derived explanations of male violence against female partners: Literature update and related implications for treatment and evaluation*. London: London Family Court Clinic.
- Dobash, R. E. & Dobah, R., 1979. *Violence Against Wives: A Case Against the Patriarchy*. New York: Free Press.
- Douglas, H. & Walsh, T., 2010. Mothers, Domestic Violence, and Child Protection. *Violence Against Women*, 16(5), pp. 489-508.

- Drew, P. & Heritage, J., 1992. Analyzing Talk at Work: An Introduction. rmt:: P. Drew & J. Heritage, toim-d *Talk at Work. Interaction in Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press, pp. 1-65.
- Drijber, B. C., Ceelen, M. & Reijnders, U., 2012. Male Victims of Domestic Violence. *Journal of Family Violence*, 28(2), p. 173.
- Dutton, D. G., 2006. *Rethinking Domestic Violence*. Toronto: UBC Press.
- Echlin, C. & Marshall, L., 1995. Child Protection Services for Children of Battered Women: Practice and Controversy. rmt:: E. Peled, P. G. Jaffe & J. L. Edleson, toim-d *Ending the Cycle of Violence: Community Responses to Children of Battered Women*. s.l.:Sage Publications, pp. 170-185.
- Eisenstat, S. A. & L, B., 1999. Domestic Violence. *New England Journal of Medicine*, 341(12), pp. 886-892.
- Euroopa Parlament, 2019. *Violence against women in the EU: State of play*. [Võrgumaterjal]
Available at: [https://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document.html?reference=EPRS_BRI\(2018\)630296](https://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document.html?reference=EPRS_BRI(2018)630296)
[Kasutatud 01 01 2020].
- European Union, 2019. *European Union terminology*. [Võrgumaterjal]
Available at: <https://iate.europa.eu/search/standard/result/1577632598448/1>
[Kasutatud 29 12 2019].
- Fantuzzo, J. et al., 1997. Domestic Violence and Children: Prevalence and Risk in Five Majos U.S Cities. *Journal of American Academy of Child & Adolescent Psychiatry*, 36(1), pp. 116-122.
- Fantuzzo, J. & Fusco, R., 2007. Children's Direct Exposure to Types of Domestic Violence Crime: A Population-based Investigation. *Journal of Family Violence*, 22(7), pp. 543-552.
- Felson, R. B., Gallagher, C. A. & Ackerman, J., 2005. Police intervention and the repeat of domestic assault. *Criminology*, 43(3), pp. 563-588.
- Flick, U., 2009. *An introduction to qualitative research*. 4th toim. California: Thousand Oaks.
- Flippin, M., Reisig, M. D. & Trinkner, R., 2019. The effect of procedural injustice during emergency 911 calls:. *Journal of Experimental Criminology*, Kõide 15, pp. 651-660.
- Follingstad, D. et al., 1990. The Role of Emotional Abuse in Physically Abusive Relationships. *Journal of Family Violence*, 5(2), pp. 107-120.
- FRA, 2014. *Violence against women: an EU-wide survey. Main results report*. [Võrgumaterjal]

Available at: https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2014-vaw-survey-main-results-apr14_en.pdf
[Kasutatud 30 12 2019].

Freud, S., 1923. *The Ego and the ID*. s.l.:<https://www.sigmundfreud.net/the-ego-and-the-id-pdf-ebook.jsp>.

Fusch, P. I. & Ness, L. R., 2015. Are We There Yet? Data Saturation in Qualitative Research. *The Qualitative Report*, 20(9), pp. 1408-1416.

Gardner, R., 1997. The Conversation Object Mm: A Weak and Variable Acknowledging Token. *Research on Language and Social Interaction*, 30(2), pp. 131-156.

Ghuri, P. & Grønhaug, K., 2004. *Äriuuringu meetodid*. Tallinn: Külim.

Grönroos, C., 1984. A service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), pp. 36-44.

Hague, G. & Malos, E., 2005. *Domestic Violence: Action for Change*. 3 toim. Cheltenham: New Clarion Press.

Haljand, M. K., 2018. *Naistevastane majanduslik vägivald paarisuhtes Eesti näitel. Magistritöö*. Tartu: Tartu Ülikool.

Harne, L. & Radford, J., 2008. *Tackling Domestic Violence: Theories, Policies and Practice*. Maidenhead: Open University Press.

Healey, K., Smith, C. & O'Sullivan, C., 1998. *Batterer Intervention: Program Approaches and Criminal Justice Strategies*. s.l.:U.S Department of Justice, Office of Justice Programs.

Heffernan, K., Blythe, B. & Nicolson, P., 2014. How do social workers understand and respond to domestic violence and relate this to organizational policy and practice?. *International Social Work*, 57(6), pp. 698-713.

Heinsaar, H., 2012. *LÄHISUHTEVÄGIVALLA JUHTUMITE INFORMATSIOONI KOGUMISE JA TÖÖTLEMISE PROTSESSIDE ANALÜÜS (JÕHVI POLITSEIJAOSKONNA NÄITEL)*. Magistritöö. Tallinn: Sisekaitseakadeemia.

Heise, L., 1998. Violence Against Women: An Integrated, Ecological Framework. *Violence Against Women*, 4(3), pp. 262-290.

Heritage, J. & Clayman, S., 2010. *Talk in Action: Interactions, Identities, and Institutions*. Oxford: Wiley-Blackwell.

Hester, M., Pearson, C., Harwin, N. & Abrahams, H., 2007. *Making an Impact: children and domestic violence. A Reader*. 2 toim. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publications.

HMICFRS, 2014. *Everyone's business: Improving the police response to domestic abuse*. [Võrgumaterjal]

Available at: <https://www.justiceinspectrates.gov.uk/hmicfrs/wp-content/uploads/2014/04/improving-the-police-response-to-domestic-abuse.pdf>
[Kasutatud 29 01 2020].

Humphreys, C. & Thiara, R., 2003. Mental Health and Domestic Violence: I Call It Symptoms of Abuse. *British Journal of Social Work*, 33(2), pp. 209-26.

Häirekeskus, 2020a. *PÄHKAL: Lähisuhtevägivalla registreeritud sündmuste arv*. s.l.:Häirekeskus.

Häirekeskus, 2020. *Arendused*. [Võrgumaterjal]
Available at: <https://www.112.ee/et/juhend/arendused/positsioneerimine>
[Kasutatud 05 03 2020].

Häirekeskus, 2020b. *Missioon, visioon, väärtused*. [Võrgumaterjal]
Available at: <https://www.112.ee/et/missioon-visioon-vaartused>
[Kasutatud 06 01 2020].

Ignatieva, I., 2010. *Paarisuhtes füüsilist ja vaimset vägivalda kogunud naiste hinnangud iseendale*. *Magistritöö*. Tartu: Tartu Ülikool.

Imbens-Bailey, A. & McCabe, A., 2000. The discourse of distress: a narrative analysis of emergency calls to 911. *Language & Communication*, Köide 20, pp. 275-296.

Johnson, M., 1995. Patriarchal Terrorism and Common Couple Violence: Two Forms of Violence Against Women. *Journal of Marriage and the Family*, 57(2), pp. 283-294 .

Justiitsministeerium, 2019. *Kuritegevus Eestis 2019*. [Võrgumaterjal]
Available at: <https://www.kriminaalpoliitika.ee/kuritegevuse-statistika/perevagivald-ja-ahistamine.html>
[Kasutatud 11 03 2020].

Justiitsministeerium, 2017. *Kuritegevus eestis 2017*. [Võrgumaterjal]
Available at: <https://www.kriminaalpoliitika.ee/et/kuritegevus-eestis-2017>
[Kasutatud 01 01 2020].

Justiitsministeerium, 2018. *Kuritegevus Eestis 2018*. [Võrgumaterjal]
Available at: <https://www.kriminaalpoliitika.ee/et/kuritegevus-eestis-2018>
[Kasutatud 30 12 2019].

Kahn, M., 2000. Domestic Violence Against Women and Girls. *Innocent Digest*, Issue 6, pp. 1-28.

Kanno, H. & Newhill, C., 2009. Social Workers and Battered Women: The Need to Study Client Violence in the Domestic Violence Field. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 18(1), pp. 46-64.

Kase, H., 2004. *Lähisuhtevägivald*. Tallinn: Eesti Avatud Ühiskonna Instituut.

Kase, H. & Pettai, I., 2005. *Perevägivald Lääne-Eestis 2004-2005*. Tallinn: Lääne Politseiprefektuur.

Kevoe-Feldman, H. & Pomerantz, A., 2018. Critical timing of actions for transferring 911 calls in a wireless call center. *Discourse Studies*, 20(4), pp. 488-505.

Kitzmann, K. M., Gaylord, N. K., Holt, A. R. & Kenny, E. D., 2003. Child Witnesses to Domestic Violence: A Meta-Analytic Review. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 71(2), p. 339–352.

Klopets, M., 2017. *Pärnus katsetatakse uut lähenemist perevägivalda vähendamisele*, s.l.: Siseministeerium.

Koorits, V., 2016. *Anvelt perevägivaldast: mehe domineerimine naise üle ongi põhjus, miks meil eksisteerivad naiste varjupaigad*. [Võrgumaterjal] Available at: <https://www.delfi.ee/news/paevaluudised/eesti/anvelt-perevagivaldast-mehe-domineerimine-naise-ule-ongi-pohjus-miks-meil-eksisteerivad-naiste-varjupaigad?id=74559075> [Kasutatud 06 02 2020].

Kruut, K., 2014. *Perevägivald Eesti Vabariigis. Magistritöö*. Tallinn: Tallinna Ülikool.

Kull, T. L., 2009. *Lähisuhtevägivalda ohvrid meditsiinitöötajate vaateväljas*. [Võrgumaterjal] Available at: <https://www.kliinikum.ee/leht/tulevased-tohtrid/50-laehisuhtevaegivalda-ohvrid-meditstiinitoetajate-vaatevaeljas> [Kasutatud 29 12 2019].

Kurs, S., 2018. *Seksuaalse ahistamine kriminaliseerimise vajalikkusest Eesti õigussüsteemis. Magistritöö*. Tartu: Tartu Ülikool.

Laherand, M.-L., 2008. *Kvalitatiivne uurimisviis*. Tallinn: Infotrükk.

Lastekaitseeadus (2014) RT I, 12.12.2018, 49.

Lazarus-Black, M., 2008. Vanishing Complainants: The Place of Violence in Family, Gender, Work, and Law. *Caribbean Studies*, 36(1), pp. 25-51.

Leeney, D. G. & Mueller-Johnson, K., 2009. Examining the link between the forensic quality and customer service quality of police call centre interviews. *International Journal of Police Science & Management*, 12(1), pp. 69-80.

Leppänen, J. M. & Nelson, C. A., 2012. Early Development of Fear Processing. *Current Directions in Psychological Sciences*, Kõide 21, pp. 200-204.

Linno, M., Soo, K. & Strömpl, J., 2011. *Juhendmaterjal perevägivalda vähendamiseks ja ennetamiseks*. Tallinn: Justiitsministeerium.

- Littwin, A., 2012. Coerced debt: The role of consumer credit in domestic violence. *California Law review*, 100(4), pp. 951-1020.
- Lloyd, S., 1997. The Effects of Domestic Violence. *Law & Policy*, 9(2), pp. 139-167.
- Lockhart, L. L. & Danis, F. S., 2010. *Domestic Violence: Intersectionality and Culturally Competent Practice*. New York: Columbia University Press.
- Loue, S., 2001. *Intimate Partner Violence. Societal, Medical, Legal, and Individual Responses*. New York: Kluwer Academic/Plenum Publishers.
- Maailma Terviseorganisatsioon, 2003. *Guidelines for medico-legal care for victims of sexual violence*. [Võrgumaterjal]
Available at: <http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/42788/1/924154628X.pdf>
[Kasutatud 30 12 2019].
- Maailma Terviseorganisatsioon, 2017. *Violence against women*. [Võrgumaterjal]
Available at: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/violence-against-women>
[Kasutatud 29 12 2019].
- McGee, C., 2000. *Childhood Experiences of Domestic Violence*. 1 toim. London: Jessica Kingsley Publications.
- Meltzer, H., Vostanis, P., Doos, L. & Ford, T. J., 2009. The mental health of children who witness domestic violence. *Child & Family Social Work*, 14(4), pp. 491-501.
- MeToo, 2019. *Me Too. movement*. [Võrgumaterjal]
Available at: <https://metoomvmt.org>
[Kasutatud 01 01 2020].
- Migliaccio, T., 2001. Marginalizing the Battered Male. *The Journal of Men's Studies*, 9(2), pp. 205-226.
- Mullender, A. et al., 2002. *Children's Perspectives on Domestic Violence*. 1 toim. United Kingdom: SAGE Publications.
- Munro, E., 2011. *The Munro Review of Child Protection: Final Report: A Child Centred System*. London: The Stationery Office.
- Munro, V. E. & Aitken, R., 2020. From hoping to help: Identifying and responding to suicidality amongst victims of domestic abuse. *International Review of Victimology*, 26(1), pp. 29-49.
- Naistevastase vägivalda ja perevägivalda ennetamise ja tõkestamise Euroopa Nõukogu konventsiooni ratifitseerimise seadus* (2017) RT II, 26.09.2017, 1.
- Neuman, W., 2011. *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative approaches*. 7th toim. Boston: Pearson.

Oakland, J. S., 2006. *Terviklik kvaliteedijuhtimine: teooria ja praktika..* Tallinn: Külim OÜ.

Oja, K., 2015. *Lähisuhtevägivallajuhtumine menetlemise materiaal- ning menetlusõiguslik regulatsioon Eesti õigussüsteemis Istanbuli Konventsiooni kontekstis. Magistritöö.* Tartu: Tartu Ülikool.

Ollus, N., 2002. Sooline vägivald - mis see on?. rmt.: H. Kase, toim. *Vaikijate hääled. Raamat soolisest vägivallast. Räägivad ohvrid, nõustavad eksperdid, analüüsivad teadlased.* Tallinn: Eesti Avatud Ühiskonna Instituut.

Osofsky, J., 2005. The Effects of Exposure to Violence on Children of Different Ages: prevention and Intervention - effective collaboration with police and court. rmt.: J. Donnelly, et al. toim-d *Developing Strategies to Deal with Trauma in Children.* s.l.:IOS Press, pp. 77-88.

Osofsky, J., 2018. Commentary: Understanding the impact of domestic violence on children, recognizing strengths, and promoting resilience: reflections on Harold and Sellers. *The Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 59(4), pp. 403-404.

Osvaldsson, K., Persson-Thunqvist, D. & Cromdal, J., 2012. Comprehension checks, clarification, and corrections in an emergency call with a nonnative speaker of Swedish. *International Journal of Bilingualism*, 17(2), pp. 205-220.

Paal, R., 2019. *Alaealiste vastane lähisuhtevägivald - seksuaalvägivallajuhtumite menetlemise probleemkohad Eestis. Magistritöö.* Tartu: Tartu Ülikool.

Pajumaa, T., 2019. *Eakate väärkohtlemine ja lepitusmenetluse kohaldamise probleemid Eestis. Magistritöö.* Tartu: Tartu Ülikool.

Papp, Ü.-M., 2002. Inimõigused on ka naiste õigused.. rmt.: H. Kase, toim. *I. osa. Raamat soolisest vägivallast. Räägivad ohvrid, nõustavad eksperdid, analüüsivad teadlased.* Tallinn: Eesti Avatud Ühiskonna Instituut.

Parnas, R. I., 1967. The Police Response to the Domestic Disturbance. *Wisconsin Law Review*, Volume 2, pp. 914-960.

Payne, B., Carmdy, D. C., Plichta, S. & Candecar-Burdin, T., 2007. Domestic Violence Training Policies. *Journal of Women and Social Work*, 22(3), pp. 292-301.

Perryman, S. M. & Appleton, J., 2016. Male victims of domestic abuse: implications for health visiting practice. *Journal of Research in Nursing*, 21(5-6), pp. 386-414.

Perv, K., 2013. *Perevägivald sotsiaalse stratifikatsiooni mõjurina. Magistritöö.* Tartu: Tartu Ülikool.

Pettai, I., Kaugia, S. & Narits, R., 2015. *Perevägivald nõuab jõulisemat juriidilist sekkumist. Riigikogu toimetised 31. [Võrgumaterjal]* Available at:

- Ratt, S., 2019. *Raskete tagajärgedega lähisuhtevägivalla vältimiseks võetakse kasutusele uusi meetmeid.* [Võrgumaterjal]
Available at: <https://jarvateataja.postimees.ee/6834136/raskete-tagajargedega-lahisuhtevagivalla-valtimiseks-voetakse-kasutusele-uusi-meetmeid>
[Kasutatud 21 01 2020].
- Raymond, G. & Zimmerman, D. H., 2007. Rights and Responsibilities in Calls for Help: The Case of the Mountain Glade Fire. *Research on Language and Social Interaction*, 40(1), p. 33–61.
- Raymond, G. & Zimmerman, D. H., 2016. Closing matters: Alignment and misalignment in sequence and call closings in institutional interaction. *Discourse Studies*, 18(6), pp. 716-736.
- Riigikogu, 2019. *Seletuskiri. Riigikogu otsuse "Kriminaalpoliitika põhialused aastani 2030" eelnõu juurde.* Tallinn: Justiitsministeerium.
- Riou, M. et al., 2017. "Tell me exactly what happened": When linguistic choices affect the efficiency of emergency calls for cardiac arrest. *Resuscitation*, Kõide 117, pp. 58-65.
- Riou, M. et al., 2018. Hijacking the dispatch protocol: When callers pre-empt their reason-for-the-call in emergency calls about cardiac arrest. *Discourse Studies*, 20(5), pp. 666-687.
- Ritchie, J., Lewis, J., Nicholls, C. M. & Ormston, R., 2014. *Qualitative Research Practice. A Guide for Social Science Students and Researchers.* 2 toim. Los Angeles: SAGE Publications Ltd.
- Robinson, J., 2013. Overall structural organization. rmt:: J. Sidnell & T. Stivers, toim-d *The Handbook*. Chichester: Blackwell Publishing, p. 257–280.
- Romine, T., 2019. *Woman calls 911 to report domestic violence allegation under the guise of pizza order.* [Võrgumaterjal]
Available at: <https://edition.cnn.com/2019/11/23/us/911-pizza-domestic-abuse-call/index.html>
[Kasutatud 18 02 2020].
- Romito, P., Molzan Turan, J. & De Marchi, M., 2005. The Impact of Current and Past Interpersonal Violence on Women's Mental Health. *Social Science & Medicine*, 60(8), pp. 1717-1727.
- Ross, L. E., 2018. *Domestic Violence and Criminal Justice.* New York and London: Routledge.
- Sari, M.-L., 2014. *Lähisuhtevägivald, selle peamised sotsiaalsed mõjutegurid ning tõkestamise ja ennetamise olulisemad meetmed.* Magistritöö. Tartu: Tartu Ülikool.
- Siegel, J. P., 2013. Breaking the links in intergenerational violence: an emotional regulation perspective.. *Family Process*, 52(2), pp. 163-178.

Sikkut, R., 2018. *Riina Sikkut | Perevågivalla tõkestamine on meie kõigi ühine vastutus*. [Võrgumaterjal]

Available at: <https://www.ohtuleht.ee/912503/riina-sikkut-perevagivalla-tokestamine-on-meie-koigi-uhine-vastutus>
[Kasutatud 21 01 2020].

Siseminister, 2014. *Häirekeskuse põhimäärus. Määrus. RT I, 31.10.2019, 4. s.l.:RT.*

Siseminister, 2019. *Isikukoodide moodustamise ja andmise kord. Määrus., RT I, 28.06.2019, 37. s.l.:Rt.*

Sohal, D. A., Feder, G. & Johnson, M., 2012. Domestic violence and abuse. *InnovAiT: Education and inspiration for general practice*, 5(12), pp. 750-758.

Soonets, R., Loko, J. & Loko, T.-M., 1997. *Laste väärkohtlemine*. Tartu: Atlex.

Stafford, A. B., 2018. Providing citizens of crime with information on police response activity: The challenges faced by the police non-emergency call-handler. *Police Journal: Theory, Practice and Principles*, 91(4), pp. 297-315.

Stylianou, A. M., 2018. Economic Abuse Within Intimate Partner Violence: A Review of the Literature. *Violence and Victims*, 33(1), pp. 1-20.

Sutt, M., 2018. *Perevågivallatsetjate kohtlemine kriminaalhoolduses. Magistritöö*. Tallinn: Tartu Ülikool.

Svennevig, J., 2012. On being heard in emergency calls. The development of hostility in a fatal emergency call. *Journal of Pragmatics*, 44(11), pp. 1-34.

Zannes, E., 1976. *Police communications: Humans and hardware*. Santa Cruz, CA: Davis Publishing Company.

Zimmerman, D. H., 1984. Talk and its occasion: The case of calling the police. rmt:: D. Shiffrin, toim. *Meaning, Form and Use in Context: Linguistic Applications*. Washington, DC: Georgetown University Press, p. 210–228.

Zimmerman, D. H., 1992. The interactional organization of calls for emergency assistance. rmt:: P. Drew & J. Heritage, toim-d *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press, pp. 418-469.

Tamm, K. & Solodov, S., 2018. *Kuritegevus Eestis 2018*. [Võrgumaterjal]

Available at: https://www.kriminaalpoliitika.ee/sites/krimipoliitika/files/elfinder/dokumentid/07_perevagivald.pdf
[Kasutatud 29 12 2019].

Teddlie, C. & Yu, F., 2007. Mixed Methods Sampling: A typology with Examples. *Mixed Methods research*, pp. 77-100.

Thureau, S., Blanc-Loury, I. & Gricourt, C., 2015. Conjugal violence: A comparison of violence against men by women and women by men. *Jurnal of Forensic and Legal Medicine*, Köide 31, pp. 42-46.

Tina, J., 2019. *Lähisuhtevägivalla kui kvalifitseeritud kuriteo regulatsioon Eestis ja Poolas. Lõputöö*. Tallinn: Tallinna Tehnikaülikool.

TNS Emor, 2016. *Eesti elanikkonna teadlikkuse uuring soopõhise vägivalla ja inimkaubanduse valdkonnas 2016. Kriminaalpoliitika uuringud*. [Võrgumaterjal] Available at: <https://www.kriminaalpoliitika.ee/et/eesti-elanikkonna-teadlikkuse-uuring-soopohise-vagivalla-ja-inimkaubanduse-valdkonnas-2016> [Kasutatud 03 01 2020].

Tooman, H., 2003. *Teenindusühiskond, teeninduskultuur ja klienditeenindusõppe kontseptuaalsed lähtekohad. Analüütiline ülevaade*. Tallinn: TPÜ Kirjastus.

Tracy, K., 1997. Interactional Trouble in Emergency Service Requests: A Problem of Frames. *Research on Language and Social Interaction*, 20(4), pp. 315-242.

Tsugart, I., 2018. *Lepitusmenetlus kui taastava õiguse siire lähisuhtevägivalla kriminaalasjades. Magistritöö*. Tallinn: Tartu Ülikool.

Tsäkko, R., 2014. *Perevägivald Eestis: õiguslik regulatsioon ja kohtupraktika. Magistritöö*. Tartu: Tartu Ülikool.

Tuulik, M.-E., 2014. *Justiitsminister allkirjastas Istanbuli konventsiooni*. [Võrgumaterjal] Available at: <https://www.just.ee/et/uudised/justiitsminister-allkirjastas-istanbuli-konventsiooni> [Kasutatud 02 01 2020].

UNODC, 2018. *United Nations Office on Drugs and Crime*. [Võrgumaterjal] Available at: <https://www.unodc.org/unodc/en/frontpage/2018/November/home-the-most-dangerous-place-for-women-with-majority-of-female-homicide-victims-worldwide-killed-by-partners-or-family--unodc-study-says.html> [Kasutatud 02 01 2020].

Vabariigi Valitsus, 2015. *VÄGIVALLA ENNETAMISE STRATEEGIA AASTATEKS 2015–2020*. Tallinn: Justiitsministeerium.

Vabariigi Valitsus, 2019. *MEMORANDUM. Lähisuhtevägivalla ennetamise tegevuskava aastateks 2019-2023*. Tallinn: Siseministeerium.

Vaher, G., 2018. *Lähisuhtevägivalla katkestamise mudeli mõju mehele ja tema perekonnale. Lõputöö*. Tallinn: Sisekaitseakadeemia.

Wakin, M. A. & Zimmerman, D. H., 1999. Reduction and Specialization in Emergency and Directory Assistance Calls. *Research on Language and Social Interaction*, 32(4), pp. 409-437.

Walker, A. et al., 2019. Male victims of female-perpetrated intimate partner violence, help-seeking, and reporting behaviors: A qualitative study.. *Psychology of Men & Masculinity*, pp. 1-11.

Veenpere, V., 2018. *Lähisuhtevägivalla ohvritele pakutav ohvriabi Eestis Istanbuli konventsiooni valguses. Magistritöö.* Tartu: Tartu Ülikool.

Veinberg, A., 2009. *Teenuse kvaliteet – raamatukogutöö tulemuslikkuse näitaja.* s.l.:Eesti Rahvusraamatukogu.

Whalen, J. & Zimmerman, D. H., 1998. Observations on the display and management of Emotion in Naturally Occurring Activities: The Case of "Hysteria" in calls to 9-1-1. *Social Psychology Quarterly*, 61(2), pp. 141-159.

Whalen, J., Zimmerman, D. H. & Whalen, M. R., 1988. When Words Fail: A Single Case Analysis. *Social Problems*, 35(4), pp. 333-362.

Whalen, M. R. & Zimmerman, D. H., 1990. Describing trouble: Practical epistemology in citizen calls to the police. *Language in Society*, 19(4), pp. 456-492.

Widom, C. S., Dutton, M. A. & Czaja, S., 2013. Child Abuse and Neglect and Intimate Partner Violence Victimization and Perpetration: A Prospective Investigation. *Child abuse & Neglect*, 38(4).

Vihmar, L., 2018. *Lähisuhtevägivald ja selle käsitlemine Eesti Ekspressi, Eesti Päevalehe ja Postimehe veebiväljaannetes. Magistritöö.* Tallinn: Sisekaitseakadeemia.

Voll, J., 2018. *Naistevastase vägivalla sooline mõõde ja istanbuli konventsiooni mõju selle käsitlemisele. Magistritöö.* Tartu: Tartu Ülikool.

Women's Forum, 2015. *Women's Forum for the economy & society.* [Võrgumaterjal]
Available at: <http://www.womens-forum.com/news/violence-against-women>
[Kasutatud 02 01 2020].

World Health Organization, 1997. *Violence Against Women. Health Consequences.* [Võrgumaterjal]
Available at: <http://www.who.int/gender/violence/v8.pdf>
[Kasutatud 30 01 2020].

Wright, C., 2013. Torture at Home: Borrowing from the Torture Convention to Define Domestic Violence. *Hastings Women's Law Journal*, 24(2), pp. 461-565.

Välisminister, 2018. *Välisministeeriumi teadaanne. Välislepingu jõustumine. RT II, 28.02.2018, 3. s.l.:RT.*

Vändra, M., 2015. *Seksuaalvägivalla ohvrite esmase psühholoogilise nõustamise juhendi koostamine. Magistritöö.* Tartu: Tartu Ülikool.

Yin, R. K., 2014. *Case Study Research. Design and Methods*. 5 toim. s.l.:Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.

Youngs, J., 2015. Domestic violence and the criminal law: reconceptualising reform. *SAGE: The Journal of Criminal Law*, 79(1), pp. 55-70.

TABELITE JA JOONISTE LOETELU

Joonis 1. Analüüsitarkvaras NVivo 10 loodud koodipuu (autori koostatud) 44

Tabel 1. Dokumendianalüüsis 1 kasutatud dokumentide nimekiri (autori koostatud) 42

Tabel 2. Dokumendianalüüsi esimene põhikategooria, alamkategooriad, koodid ja kasutatud dokumendid (autori koostatud) 45

Tabel 3. Dokumendianalüüsi teise põhikategooria, alamkategooriad, koodid ja kasutatud dokumendid (autori koostatud) 54

Tabel 4. Dokumendianalüüsi kolmanda põhikategooria, alamkategooriad, koodid ja kasutatud dokumendid (autori koostatud) 56

Tabel 5. Dokumendianalüüsi neljas põhikategooria, alamkategooriad, koodid ja kasutatud dokumendid (autori koostatud) 59