

Sisekaitseakadeemia
Sisejulgeoleku instituut

Marrieliisa Rullinkoff

**KRIISIKOMMUNIKATSIOON IDA-VIRUMAA
EVAKUEERIMISEL RELVAKONFLIKTI KORRAL EESTI
IDA PIIRIL**

Magistritöö

Juhendaja: Rene Värk, PhD

Kaasjuhendaja: Juhan Aus, MA

Tallinn 2021

ANNOTATSIOON

Sisekaitseakadeemia Sisejulgeoleku instituut	Kaitsmise kuu ja aasta: juuni 2021
Töö pealkiri eesti keeles: Kriisikommunikatsioon Ida-Virumaa evakueerimisel relvakonflikti korral eesti ida piiril	
Töö pealkiri võõrkeeles: Crisis communication during the evacuation of Ida-Virumaa in the event of an armed conflict on the eastern border of Estonia	
<p>Lühikokkuvõte: Magistritöö eesmärk oli välja selgitada KOV, PÄA, PPA ja KV praegused võimekused, valmisoleku võimalikud ohukohad ning parendusvõimalused kriisikommunikatsiooni teostamiseks ulatusliku evakuatsiooni läbiviimisel relvakonflikti olukorras Ida-Virumaal. Töö eesmärgi saavutamiseks püstitati kolm uurimisülesannet: 1. Analüüsida teadusallikatele toetudes teoreetilisi materjale, mis käsitlevad kriisikommunikatsiooni ja relvakonflikti. 2. Viia läbi ekspertintervjuud, et välja selgitada PPA, PA, KOV ja KV valmisolek kriisikommunikatsiooniks ulatusliku evakuatsiooni läbiviimisel relvakonflikti olukorras. 3. Koostada ettepanekud osapoolte vaheliseks kriisikommunikatsiooniks.</p> <p>Uurimisstrateegiana on kasutatud fenomenograafilist uuringut. Uurimuse käigus kogus autor andmeid 9 poolstruktureeritud ekspertintervjuu abil. Intervjueeritavateks olid PPA, PA, KOV ja KV eksperdid.</p> <p>Magistritöö autor teeb uuringu tulemusena 6 ettepanekut uuritud asutustele. Ettepanekud on koostatud teooria ja intervjuude analüüsi tulemusena ning ettepanekute eesmärk on parendada kriisikommunikatsiooni teostamist ulatusliku evakuatsiooni läbiviimiseks relvakonflikti olukorras.</p> <p>Töö on kirjutatud eesti keeles ja sisaldab eesti-ja inglisekeelset kokkuvõtet. Töö on koos lisadega esitatud 74 leheküljel, millest töö põhiosa moodustab 61 lehekülge. Andmete illustreerimiseks on kasutatud kahte tabelit ja kolme joonist.</p>	
Lisad: Lisa 1 Poolstruktureeritud ekspertintervjuude küsimused	
Võtmesõnad: kriisikommunikatsioon, evakuatsioon, infosõda	
Võõrkeelsed võtmesõnad: crisis communication, evacuation, information war	
Säilitamise koht:	
Töö autor: Marrieliisa Rullinkoff	
Olen koostanud lõputöö iseseisvalt. Kõik lõputöö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, seisukohad, kirjalikest allikatest ja mujal allikates saadud info on nõuetekohaselt viidatud. Olen nõus oma lõputöö avaldamisega elektroonilises keskkonnas.	
Allkiri:	Kommentaar (soovi korral)
Vastab lõputöö nõuetele	
Juhendaja: Rene Värk	Allkiri:
Kaasjuhendaja: Juhan Aus	Allkiri:
Kaitsmisele lubatud	
Kolledži direktor/instituudi juhataja: Anne Valk sisejulgeoleku instituudi direktori ülesannetes.	Allkiri:

SISUKORD

ANNOTATSIOON	2
SISSEJUHATUS	4
1. TEOREETILINE RAAMISTIK	9
1.1 Kriisikommunikatsioon.....	9
1.1.1 Kriisikommunikatsiooni mõjutajad	15
1.1.2 Kriisikommunikatsiooni olulisus evakuatsiooni korral	19
1.2 Tänapäeva relvakonflikt.....	22
1.3 Venemaa tänapäeva relvakonfliktis	25
2. ULATUSLIKU EVAKUATSIOONI KRIISKOMMUNIKATSIOON IDA-VIRUMAAL.....	30
2.1 Uuringu metodoloogia ja protsess.....	30
2.1.1 Metodoloogia.....	30
2.1.2 Valim	31
2.1.3 Protsess	32
2.2 Ekspertintervjuude kokkuvõte.....	34
2.3 Ekspertintervjuude järeldused ja ettepanekud.....	49
KOKKUVÕTE	61
SUMMARY	63
VIIDATUD ALLIKATE LOETELU	65
LISA 1. Ekspertintervjuu küsimused.....	73

SISSEJUHATUS

Olukorras, kus riiki ohustavad välised relvastatud jõud, peavad erinevad ametkonnad tegema tihedat koostööd, et oleks tagatud maksimaalne tsiviilisikute kaitse, ohutus ning riigi julgeolek.

Sõjategevus asustatud aladel seaks ohtu tsiviilisikute elu ja tervise. Sõjatehnika ja üksuste liikumine ilma takistusteta võimalikult kiiresti soovitud punkti ei ole võimalik samal ajal, kui teedel liiguvad tsiviilisikud, kes põgenevad lahingutegevuse eest. Need olukorrad on vaja eelnevalt läbi mõelda nii, et ei tekiks konflikti Kaitseväe (edaspidi KV) ja elanikkonna vahel. Hädaolukorra seaduse § 16 p 3 kohaselt korraldab ulatuslikku evakuatsiooni Politsei ja Piirivalveamet (edaspidi PPA) (Hädaolukorra seadus, 2020). Vabariigi Valitsuse 22.06.2017 määruse nr 112 kohaselt määrab PPA evakuatsiooni juht evakuatsioonialalt evakueeritavate kogunemisalale jõudmiseks evakuatsioonitee ja evakueeritute vastuvõtmiseks evakueeritute kogunemispunkti (Vabariigi Valitsus, 2017). Kohalik omavalitsus (edaspidi KOV) toetab evakuatsioonikohtade määramisega oma haldusalas ning majutuse, toitlustamise ning muu sarnase korraldamisega määratud kohtades.

Antud töö keskendub kriisikommunikatsioonile ulatusliku evakuatsiooni korraldamisel Ida-Virumaal relvakonflikti korral riigi ida piiril. Eesti julgeolekupoliitika alustes on selgelt välja toodud Venemaa kui võimalik sõjaline oht Eestile (Riigikogu, 2017). Välisluureameti hinnangul on ainus eksistentsiaalne oht Eesti suveräänsusele Venemaa potentsiaalne sõjaline operatsioon Balti riikide vastu (Välisluureamet, 2020, lk. 4). Sellest tingituna on ka töö fookus Ida-Virumaal.

Kriisikommunikatsioon on erinev vastavalt olukorrale, kas tegemist on toimepidavuse kriisiga, loodusõnnetusega või sõjaga. Rahuajal on ametiasutustel aega esitada ametiabi palveid ning pidada läbirääkimisi. Sõjalise ohu korral on aeg kriitilise tähtsusega ja osa infot, mis mõjutab evakuatsiooni, salajane. Politsei ressursid on piiratud ja kohaliku omavalitsuse ametnikud ei pruugi olla enam olukorda lahendamas. Ka KOV ressursid võivad olla piiratud või puudulikud. Kogu evakuatsioon mõjutab aga sõjalist tegevust ja riigi mainet rahvusvahelisel tasandil, mis omakorda mõjutab rahvusvahelist abi ja tuge meie riigi iseseisvuse tagamisele.

Ebaõnnestunud evakuatsiooni korral muutub kogu kommunikatsioon ebausaldusväärseks ning mõjutab elanikkonna suhtumist ja käitumist politsei ning Kaitseväe suhtes.

Ei ole teada, kas PPA ja KOV määratud evakuatsiooniteed ning evakueeritute kogunemispunktid tagavad KV üksuste liikumisvabaduse sõjaseisukorra ajal. Sõjaseisukorra all on mõeldud faktilist sõjategevust, mitte ainult ametlikult välja kuulutatud sõjaseisukorda. Ei ole ka arutletud teemal, millistel juhtudel peaks elanikkond hoopis paigale jääma. Teatud olukordades on tsiviilisikutel oluliselt ohutum püsida kodus kui liikuda teedel ja tänavatel. Täpsed juhised on vaja edastada elanikkonnale nii, et neid usaldatakse ja järgitakse.

Sõjaseisukorra ajal tekkiv paanika ja kaos elanikkonnas ei toeta PPA ega ka Kaitseväge tegevust. Vaja on kiiret ning selget plaani, mille järgi tsiviilisikud kriisialas maha rahustada nii, et oleks tagatud nende ohutus ning samal ajal ka Kaitseväge üksuste liikumisvabadus.

Hädaolukorra seaduse § 2 lg 3 kohaselt on kriisireguleerimine meetmete süsteem, mis hõlmab hädaolukorra ennetamist, hädaolukorraks valmistumist ja hädaolukorra lahendamist (Hädaolukorra seadus, 2020). Läbi asutuste koostöö on võimalik ennetada, valmistuda ning ka lahendada võimalikke tekkivaid olukordi. Liikumisvabaduse tagamiseks peab KV omama pidevat kontakti PPA-ga ja vahetama infot sündmuste kulgemise osas, et tsiviilisikute evakuatsiooniteed ei läheks konflikti Kaitseväge üksuste liikumisega ega lahingute aktiivsete aladega. Täna on olukord selline, kus puudub läbimõeldud koordinatsioonisüsteem KV, PPA ja KOV vahel. PPA, KOV ja KV on küll täna koos regionaalsetes kriisikomisjonides, aga antud komisjon keskendub pigem hädaolukordadele, mis ei ole sõjalist laadi. Peamisteks teemadeks on toimepidevus ning hädaolukorra lahendamise plaanid ajutiste toimepidevuse probleemidega.

Tsiviil-militaarkoostöö (edaspidi CIMIC) on Kaitseväes ühenduslülilik erinevate ametiasutuste vahel ja valdkonna peamine eesmärk on tagada läbi koostöö liikumisvabadus Kaitseväge üksustele. Kõik eeldused lahenduste loomiseks on olemas. PPA ja KOV eesmärk on tagada tsiviilisikute turvalisus ning ohutus. KV eesmärk on kaitsta elanikkonda ja tema vabadust sõjalises konfliktis. Oluline on hästi toimiv kriisikommunikatsioon asutuste vahel ja elanikkonnale.

Koordineeritud kommunikatsioon on hädavajalik kriisiolukordades ning juhtudel, kui suhtlusteema puudutab otseselt mitme valitsusasutuse tegevust. Ajal, mil on vaja anda inimestele juhiseid nende elu, tervise ja vara kaitseks ning vältida inimeste teadmatusel tulenevat paanikat, võib erinevatest asutustest vastuoluliste sõnumite edastamine olla kurbade tagajärgedega. (Riigikantselei, 2018)

See, kuidas täpselt kommunikeerida evakuatsiooni elanikkonnale, on väga oluline ja mõjutab evakuatsiooni edukust. Seda näitasid detailsed küsitlused pärast 9/11 toimunud terrorirünnakut ja pärast Suurt Ida-Jaapani maavärinat. (Okaya & Takahashi, 2015, p. 41). Usaldus ekspertide ja info kvaliteedi vastu on määrava tähtsusega, mis paneb elanikke evakuatsiooni juhised järgima (Botan, et al., 2012, pp. 87-99). Turu-uuringute AS andmetel on Politsei- ja piirivalveamet kõrge usaldusväärusega, mida usaldab 89% elanikest (Turu-uuringute AS, 2019). See on oluline eeldus eduka evakuatsiooni läbi viimiseks, kuna PPA juhib evakuatsiooni. Puudu on aga süsteemne plaan ja kommunikatsioon PPA ja KV vahel.

2017. aastal määras Riigikogu esmakordselt juhtiva asutuse ulatuslikku evakuatsiooni korraldama (Hädaolukorra seadus, 2017). Korraldavaks osapooleks määrati Politsei- ja piirivalveamet. Teadaolevalt on praegu käsil hädaolukorra seaduse muutmine, millega korraldavaks pooleks saab alates 2022. a jaanuarist Päästeamet (edaspidi PÄA). Kõiki osapooli kaasav ning arvestav süsteem vajab ka Kaitseväge poolset sisendit, milleks on Kaitseväge liikumisvabadus, millega on vaja sõjaseisukorras arvestada. Siseministeeriumi 2018 ulatusliku evakuatsiooni kontseptsiooni kohaselt on ministeeriumil suund arendada riigi vajadustele ja võimalustele vastav ning kõiki ohte hõlmav evakuatsiooni korraldamise võime koos Politsei- ja Piirivalveameti ning teiste partneritega (Siseministeerium, 2018). See ei ole veel jõudnud sõjaseisukorra teemadeni Kaitseväega, mis teebki töö aktuaalseks.

Töö aktuaalsus seisneb selles, et ulatuslikuks evakuatsiooniks valmistumine ja selle läbiviimise korraldamine läheb 2022 üle Päästeametile (Riigikogu, 2021). Lisaks sellele ei ole maailm viimastel aastatel muutunud turvalisemaks vaid hoopis vastupidi ja ka järgnevad aastad toovad väga tõenäoliselt kaasa uusi kriise, mis põhjustavad nii otseseid kui ka kaudseid julgeolekuriske Eestile, millede tekitajaks on eelkõige naaberriik Venemaa, kes tegutseb agressiivselt demokraatliku maailmakorra vastu (Välisluureamet 2020, lk2; Välisluureamet 2021, lk 7). Sõjaliste ohtudega seonduva ulatusliku evakuatsiooni kavandamine ja ülesannete jaotus ei ole õiguslikult reguleeritud. Praegu puudub selge vastutusjaotus, tegevuskava ning tegelik valmisolek ja võime ulatusliku evakuatsiooni läbiviimiseks sõjalistest ohtudest tingitud kriisiolukordades. Valmisolek evakuatsiooni korraldamiseks sõjaajal puudub. Sõjalisteks ohtudeks puuduvad ettevalmistatud teavituskavad, käitumisjuhised. Puudub kord teavituse korraldamiseks juhtimise üleminekul ühelt asutuselt teisele (sh erakorralise seisukorra ajal ja sõjaseisukorras). Puuduvad lahendused kriisikommunikatsiooniks ning elanikega olulise teabe vahetamise

korraldamiseks, kui vajalikud teenused sõjalise konflikti ajal ei toimi. (Riigikantselei, Siseministeerium, 2018, lk 39,50)

Antud töö uudsus seisneb selles, et kriisikommunikatsiooniks valmisolekut uuritakse relvakonflikti ja/või infosõja olukorras.

Tsiviilisikute liikumist kriisi ja sõjaolukorras Ida-Virumaal on uurinud Maret Aarla-Kask oma Tallinna Tehnikaülikooli magistritöös „Tsiviilisikute liikumine kriisi ja sõjaolukorras ning selle mõju riigikaitseüksuste tegevusvabadusele“. Uurimus keskendub sellele, milline on valmisolek ulatusliku evakuatsiooni läbiviimiseks Ida-Virumaalt Tallinna sõjaolukorras. Kokkuvõttes selgitab töö autor, et valmisolek ulatuslikuks evakuatsiooniks on puudulik. Puudub toetav seadusandlus ja tegevuskava. Vastutus ning rollid on ebaselged. (Aarla-Kask, 2018, lk. 3)

Samuti on teemat uurinud Mihkel Sildnik magistritöös “Kohalike omavalitsuste valmisolek leevendada kriisiolukorrast tulenevat haavatavust elutähtsate teenuste pakkumise, evakuatsiooni läbiviimise ja kriisikommunikatsiooni korraldamise kaudu“. Uurimus keskendub hädaolukorra plaanidele ning elutähtsate teenuste toimepidevusele. Kokkuvõttes selgub ka sellest tööst, et valmisolek kriisiks on puudulik ja vajab arendamist. Kriisikommunikatsioon oli uuringu kohaselt nii mõnelegi KOV`ile täiesti võõras termin. (Sildnik, 2018, lk. 62, 67)

Antud töö uurimisprobleem: Milline on jõustruktuuride ja KOV valmisolek kriisikommunikatsiooni teostamiseks ulatusliku evakuatsiooni läbiviimisel relvakonflikti olukorras Ida-Virumaal?

Uurimisküsimused:

1. Millised on PPA, PÄA, KV ja KOV võimekused ja võimelüngad kriisikommunikatsiooniks ulatusliku evakuatsiooni korraldamiseks relvakonflikti korral?
2. Kuidas saaks asutuste vahelist kriisikommunikatsioonialast võimekust arendada?
3. Kas PPA, KV, KOV, PÄA on valmis konfliktiks, mis toimub informatsiooni tasandil?

Magistritöö eesmärk on selgitada välja KOV, PÄA, PPA ja KV praegused võimekused, valmisoleku võimalikud ohukohad ning parendusvõimalused kriisikommunikatsiooni

teostamiseks ulatusliku evakuatsiooni läbiviimisel relvakonflikti olukorras Ida-Virumaal.
Uurimisülesanded

1. Analüüsida teadusallikatele toetudes teoreetilisi materjale, mis käsitlevad kriisikommunikatsiooni ja relvakonflikti.
2. Viia läbi ekspertintervjuud, et välja selgitada PPA, PäA, KOV ja KV valmisolek kriisikommunikatsiooniks ulatusliku evakuatsiooni läbiviimisel relvakonflikti olukorras
3. Koostada ettepanekud osapoolte vaheliseks kriisikommunikatsiooniks.

Töö uurimisstrateegia on fenomenograafia. Töös uuritakse ekspertide hinnangut ulatusliku evakuatsiooni valmisoleku ning kommunikatsiooni korralduse kohta. Magistritöö empiirilises osas rakendatakse andmekogumise meetodina poolstruktureeritud intervjuud. Magistritöö eesmärgi saavutamiseks kogutakse andmeid erinevatest dokumentidest ning viiakse läbi ekspertintervjuusid. Ekspertintervjuud viiakse läbi PPA, PäA, Ida-Virumaa KOV ja KV teenistujatega.

Magistritöö koosneb kahest osast. Esimeses osas tuuakse välja töö teoreetiline pool. Teooria on keskendunud kriisikommunikatsioonile, tänapäeva relvakonfliktile ja Venemaa käitumisele tänapäevases konfliktis. Teine töö osa keskendub uuringule. Selles osas avatakse täpsemalt metoodika ja tuuakse välja uuringu tulemused. Tulemuste sünteesi põhjal on välja toodud ka järeldused ning ettepanekud edaspidiseks.

1. TEOREETILINE RAAMISTIK

Antud uurimusprobleemi paremaks mõistmiseks keskendub magistritöö teooria kolmele teemale. Esimene alapeatükk käsitleb kriisikommunikatsiooni: selle tähendust, mõjutajaid ning koostisosi. Samuti käsitletakse kriisi tähendust, kuna ulatusliku evakuatsiooni vajadus saab tekkida vaid kriisi olukorras. Teine alapeatükk selgitab, milliseks on kujunenud tänapäeva relvakonflikt ja kolmandas alapeatükis on teemaks Venemaa käitumine tänapäevases relvakonfliktis. Kuna uuritav kriisikommunikatsiooniks valmisolek on ulatusliku evakuatsiooni vajaduse olukorras konflikti puhul Eesti ida piiril, siis on oluline lahti mõtestada, milliseks on kujunenud tänaseks relvakonfliktid riikide vahel ning millega peab arvestama. Käsitletud on eraldi Venemaa käitumist kaasaegses relvakonfliktis, kuna tegemist on Eesti naabriga, kes on tõenäoliselt ulatusliku evakuatsiooni vajaduse põhjustajaks. Läbi nende teemade tekib raamistik uurimusprobleemile vastamiseks.

1.1 Kriisikommunikatsioon

Enne, kui rääkida kriisikommunikatsioonist, tuleks mõista, mida tähendab kriis. Vaarik vihjab, et kriisid on pisut müstilised, kuna neid on raske ette ennustada ning võtab kriisi kokku kolme peamise sümptomiga (Vaarik, 2014, lk. 87):

1. Kriisolukord on tajutud oht peamistele väärtustele.
2. Vajadus on vastu võtta kiireid otsuseid.
3. Valitseb ebaselgus selle üle, millised on õiged otsused või mida edasi teha.

Samal seisukohal on Simons, kes näeb kriisi kui normaalse olukorra häirumist, mis on erakordne, ootamatu või tähendab ootamatut muutust riigi julgeolekus, mis ohustab ühiskonna funktsioneerimist ja elanikkonna turvalisust. Nii laiad ja mitmekesised kui kriisid olla võivad, on neil siiski ühiseid tunnuseid. Tajutavad peavad olema kolm elementi, et otsustajad saaksid üht sündmust kriisiks nimetada (Simons, 2014, pp. 582-583):

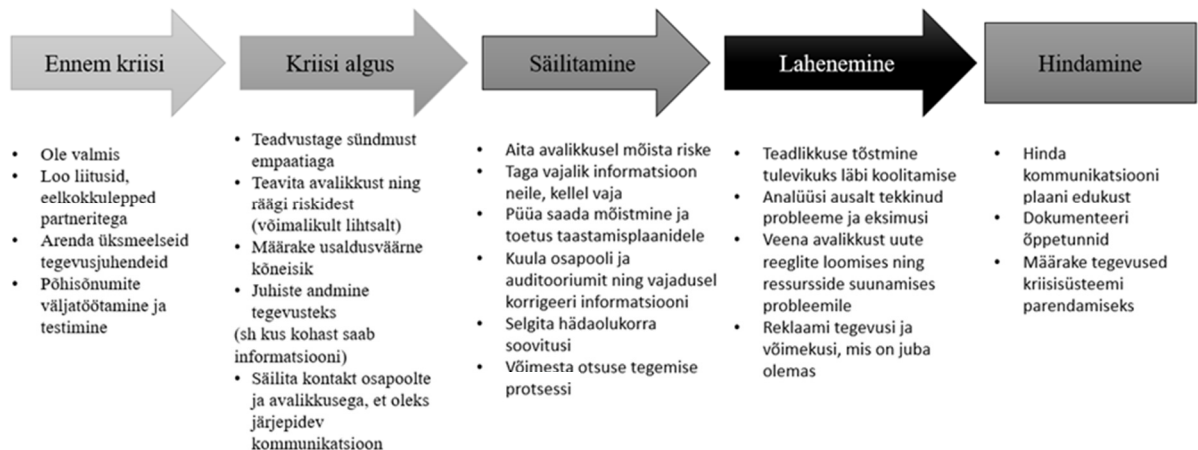
1. ohus on põhiväärtused
2. kiireloomulisus
3. ebakindlus, määramatus

Reynolds täiendab seda mõttega, et kriis on madala tõenäosusega sündmus, mille mõju on suur ja mis muudab üldist arusaamist sellest, mis toimub. Õnnetus, katastroof ja kriis tähendavad seda, et midagi halba on juhtunud või kohe juhtumas. Terminite erinevus seisneb ootamatu sündmuse mastaabis. Sellistele sündmustele reageerimine on keeruline, kuna need erinevad igapäevastest rutiinsetest õnnetustest. Erinevuseks ei ole mitte ainult mastaap, vaid ka asjaolu, et sündmuse lahendamiseks ei piisa suurema hulga inimeste ja/või ressursside kaasamisest. Otsuste tegijad ei ole tihti võimelised kriisisituatsioonis koguma ja töötleva informatsiooni õigeaegselt ja seega ei saa tugineda väljakujunenud rutiinidele. Kommunikatsioon kriisi ajal peab muutuma. (Reynolds, 2002, pp. 1-6)

Madala tõenäosusega sündmustele, mis on suure mõjuga, on raske mõelda. Vihje madalale tõenäosusele ütleks justkui seda, et asi ei ole väärt muretsemist, samas suur mõju/rasked tagajärjed viitab siiski sellele, et ettevaatusabinõud tuleks kasutusele võtta. (Sandman, 2005) Kasulik on kaaluda kõiki võimalikke riske, ükskõik kui vähene on nende tõenäosus, ning omada mingitki plaani, mis on laiendatav enamustele olukordadele ja mida saaks vajadusel olukorrale kohandama hakata.

Coombs ja Holladay (2010, pp. 102-108) jagavad kriisi kolmeks faasiks, mis kõik jagunevad omakorda kolmeks. Esimene, kriisieelne faas (pre-crisis stage), jaguneb ohusignaali tuvastamiseks, ennetamiseks ja kriisiks valmistumiseks. Teine faas algab kriisi realiseerumisega ning jaguneb tuvastamiseks, ohjeldamiseks ja restitutsiooniks. Kolmas faas on kriisijärgne faas, mis jaguneb mõjude hindamiseks, asutuste kogemuste vahetamiseks ja kriisijärgseteks tegevusteks. Peamine fookus kriisijuhtimisel keskendub kriisiennetuse (pre-crisis) faasile, et ära hoida kahjusid. Reynolds (2002, pp. 7-10) jagab kriisi aga neljaks faasiks: kriisieelne faas, kriisi alguse faas, kriisi säiliv/kestev faas ja kriisi lahenemise faas. Vaadates mõlemaid faase ja kirjeldusi, võib väita, et sisuliselt on tegemist samade tegevustega, mis on jagatud erinevateks etappideks, kuid Reynoldsi lahtikirjutus on läbimõeldum ja seega kriisikommunikatsiooni tööks paremini kasutatav. Reynolds (2002, pp. 7-10) lisab, et kriisikommunikatsiooni elutsükli üks osa on ka hindamine, selleks et tulevikus olla edukam. Järgneval joonisel on kõik tsüklid välja toodud koos tegevustega:

Kriisikommunikatsiooni elutsükkel



Joonis 1. Kriisikommunikatsiooni elutsükkel (Reynolds, 2002, p. 7) (Autori tõlge)

Kriisi eri faasid nõuavad erinevat tüüpi suhtlemistoiminguid. Efektiivne kriisikommunikatsioon algab ammu enne kriisi ja jätkub pärast otsese ohu kadumist. (Palttala & Vos, 2012, p. 49) Ka Reynolds'i seisukoht on see, et kriisieelne faas on kõige olulisem ja selle jooksul tuleb kõige enam ära teha. Kõige tähtsam on valmisolek ehk teada, millised kriisid võivad tekkida. Tuleb luua liitused, töötada välja ühised tegevuskavad ja katsetada sõnumeid. (Reynolds, 2002, p. 8)

Kriisikommunikatsioon on see, kui plahvatusohtlikus olukorras, kus inimesed on endast väljas antakse juhiseid, kuidas olukorraga toime tulla ja mida täpselt teha ohu ennetamiseks ja/või vältimiseks. (Sandman, 2020, p. 10) Kriisikommunikatsioon hõlmab endas teabevahetust ametivõimude, organisatsioonide, meedia ja teiste asjasse puutuvate osapoolte ning gruppide vahel enne kriisi, kriisi ajal ja pärast kriisi. Sealjuures peavad ametivõimud olema väga hästi kursis olukorraga, teadlikud kõikide osapoolte olemasolust ning nende arusaamisest kriisist. (Civil Preparedness, Operations Division – NATO International Staff, 2017) Kuna kriis on ootamatu sündmus, mis vajab kiiret reageerimist, siis on väga keeruline detailselt olukorraga kursis olla ning veelgi komplitseeritum on kiiresti seotud osapooled, nende arusaamised ja vajadused tuvastada.

Hästi planeeritud ja läbi viidud kriisi- ja riskikommunikatsioon, mis on täielikult integreeritud kriisi igasse faasi, võib anda vajaliku lükke selleks, et piiratud ressursid oleks suunatud tõhusalt täpselt sinna, kuhu vaja. (Reynolds, 2002, p. 1) Lähiajaloo on mitmeid katastroofe, mida oleks saanud ennetada või kahjusid minimeerida, kui kriisiinformatsioon

oleks olnud saadaval ning jagatud õigel ajal õigetel tasanditel. Näidetena võib tuua 1986. aasta Tšernobõli katastroofi, SARS pandeemia 2002 -2003. aastal, 2004. aasta India ookeani tsunami, 2005. aasta orkaan Katrina, 2008. aasta Sichuani maavärina Hiinas. Tihti on võimud hoidnud informatsiooni enda teada, selle asemel, et kiiresti tegutseda. Sageli on hoitud informatsiooni jagamast nendega, kes seda on vajanud ja oleksid saanud tegutseda, et ennast päästa. Katastroofi mõju võiks olla oluliselt väiksem, kui üldsus oleks ohtudest, riskidest ning vajalikest käitumistest teadlik. (Jiuchang, et al., 2010, p. 1015) Kriisikommunikatsioon päästab elusid olukorras, mis niigi on negatiivsete tagajärgedega. Siiski on võimudel katastroofi olukorras keeruline otsustada, millal ja kuidas suuremahulise kriisi olukorras informatsiooni anda. Liiga ennatlikult alustades võib juhtuda nii, et oht ei realiseerugi, ja suur hulk elanikkonda aetakse paanikasse ning alustatud tegevused mõjutavad rängalt nii valitsuse mainet kui rahasid. (Sandman, 2005)

Reynolds (2002, p. 5) jagab kriisikommunikatsiooni tüübilt kaheks, kus ootamatu sündmuse esinemisel ühel juhul on olulisel kohal organisatsiooni maine ja teisel juhul on tegemist avalikkuse teavitamisega. Peamine - kriisikommunikatsiooni aluseks on see, et suhtlev organisatsioon kogeb ootamatut kriisi ja peab reageerima. Kriis tähendab ka kontrolli puudumist sündmuste toimumise aja üle. Seega on oluline valmis olla kriisideks, et ootamatus olukorras tagada parim võimalik reageerimine võimalikult kiiresti. Coombs (2015, p. 125) jagab aga kriisikommunikatsiooni põhimõttelt kaheks järgnevalt: organisatsiooni kriisikommunikatsioon ja katastroofi kriisikommunikatsioon. Katastroofi kriisikommunikatsioon on oluliselt keerukam ja tähendab suuremahulist sündmust, mis nõuab erinevate riiklike ja erasektori osapoolte vahelist koordineerimist. Antud töös on käsitletud katastroofi kriisikommunikatsiooni, mitte organisatsioonisisest.

Kriisikommunikatsiooni eesmärgid võivad olla väga erinevad ja osad neist võivad omavahel olla konfliktis. Üks peamisi eesmärke on tavaliselt vähendada kahju. Seotud osapooled võivad soovida vähendada kahju oma mainele, vältida vastutust või suunata süüd mujale. Riiklikel asutustel võib prioriteediks olla avaliku korra tagamine samal ajal kui avalikkus tahab olla informeeritud, kaitstud ja hüvitatud. Kriisiajal otsib meedia võimalusi võimalikult laiaks info jagamiseks, mis ei tugine alati faktidele. (Seeger, 2006, p. 234) Kriisi- ja sõjaajal on eriti oluline ümbritsevast keskkonnast saada oleva informatsiooni kokku kogumine viisil, mis koondab selle terviklikuks ja kvaliteetseks teadmiseks. (Simons, 2014, p. 581)

Seeger toob oma töös välja, et oluline on kriisieelne planeerimine, mis toetab hea kriisikommunikatsiooni läbi viimist. On oluline identifitseerida risk ning teha riskianalüüs. See aitab kriisiajal otsustamise protsessis teha paremaid otsuseid. Samuti on oluline avalikkust kohelda kui võrdset partnerit, sest avalikkusel on õigus teada, millega on täpselt tegu, mis neid ohustab. Avatud suhtlemise puhul võib olla võimalik, et avalikkus on ressurss, mitte koorem. Olulised on veel protsessipõhine lähenemine ja poliitika väljatöötamine, avalikkuse murede kuulamine ja auditooriumi mõistmine, ausus ja avatus, koostöö usaldusväärse allikaga, koostöö meediaga, suhtlemine kaastunde, mure ja empaatiaga, ebakindluse ja ebaselguse aktsepteerimine, täpsete sõnumite andmine, mida inimesed ise saavad teha. (Seeger, 2006, pp. 236-242)

Heath nõustub nende punktidega ja täiendab seda nimekirja veel kahe olulise asjaga. Esiteks, kriisidele reageerimine on narratiiv - kõik algab kriisieelse olukorraga, mis sisaldab lugu ehk narratiivi ja jätkub asjade positiivse kulgemise korral õnneliku lõpuni. Kriisi narratiiv peab esile tooma mõtted ja omistused, mis on osa suuremast loost. Teiseks tuleb olla pühendunud ja täita lubadus olla esimene ja parim infoallikas. (Heath, 2006, pp. 247-248) Narratiivi mõtet toetavad ka Lee ja Jahng, tuues välja, et loo rääkimine ehk narratiiv on võimas tööriist auditooriumi haaramiseks ning usalduse loomiseks (Lee & Jahng, 2020, p. 981)

Sandman nõustub eelnevaga, välja arvatud ühes punktis. Tema hinnangul on koostöö erinevate allikate vahel võimelik, ent alati on vajalik kahelda nende usaldusväärsuses. Ehk siis oluline on teha koostööd mitme allikaga, mitte ülistada ühte tõe. Ta lisab ka seda, et kõik need punktid on üsna ilmselged esmamuljel, aga fakt on see, et reaalsuses on neid äärmiselt keeruline täita ja need on harva saavutatavad. (Sandman, 2006, pp. 261-262)

Eeltoodu põhjal saab koostada nimekirja, mida peaks rakendama, et saavutada võimalikult edukas kriisikommunikatsioon:

1. kriisieelne planeerimine;
2. riskianalüüs;
3. avalikkusel on õigus teada, mis toimub;
4. avatud suhtlemine kõikide osapooltega;
5. protsessipõhine lähenemine ja poliitika väljatöötamine;
6. auditooriumi kuulamine ja mõistmine;
7. ausus, avatus;

8. koostöö usaldusväärsete allikatega;
9. koostöö meediaga;
10. suhtlemine kaastunde, mure ja empaatiaga;
11. ebakindluse ja ebaselguse aktsepteerimine;
12. täpsete sõnumite andmine, mida inimesed ise saavad teha;
13. mõistmine, et kriisidele reageerimine on narratiiv;
14. lubaduste täitmine.

Kõik need punktid võivad olla küll raskesti saavutatavad, ent nad on omavahel üsnagi seotud. Läbi avatud suhtlemise on võimalik auditooriumi mõista ja sihtgruppi kindlaks teha. Aus olles saab ennast positsioneerida kui usaldusväärset allikat jne.

Forrest annab punktid kriisikommunikatsiooni planeerimiseks järgmiselt (Forrest, 2011, p. 4):

1. identifitseeri kriis;
2. vii läbi riskianalüüs;
3. tee kindlaks, mis tasandilt kriisikommunikatsioon juhitud peab olema;
4. tee kindlaks kriisi võimalik ulatus;
5. tee kindlaks asjaolud, mis võivad kriisi suurendada;
6. kasuta meeskondlikku lähenemist ja määra kindlad ülesanded igale liikmele.

Kui kriisi tekkides on olemas vähemalt plaan kriisikommunikatsiooniks, siis on niigi segases ja ajakriitilises olukorras oluliselt kergem tegutsema hakata. Ka Kim peab kõige olulisemaks kriisieelset planeerimist. Tema hinnangul on suurte õnnetuste, kriiside puhul ilmselge, et hädaabiasutused peavad koostööd tegema, kuna üksinda ei oma ükski asutus terviklikku komplekti vajalikest oskustest ja informatsioonist ning seega on oluline ka eelnev kokkuharjutamine, mis omakorda eeldab kriisi identifitseerimist ja riskianalüüsi. (Kim, 2014, p. 846)

Sandman näeb kriisikommunikatsiooni ühena kolmest üsna eraldi riskisuhtlemise traditsioonist:

1. Kui inimesed on tõsise ohu pärast ebapiisavalt mures, tuleb neid hoiatada.
2. Kui inimesed on väikese ohu pärast üleliia mures, tuleb neid rahustada.

3. Kui inimesed on tõsise ohu pärast asjakohaselt mures, tuleb aidata neil seda taluda ja juhtida neid sellest läbi.

Sandmani hinnangul on oluline enne riskikommunikatsiooniga alustamist teha kindlaks, kas avalikkus on ebapiisavalt, sobivalt või liigselt mures/kartlik. Auditooriumi valesti mõistmine on tihti peamine viga. (Sandman, 2006, p. 257)

Sihtgrupi mõistmine on vaid üks osa enne sõnumi kokku panemist. „Igaüks võib samast informatsioonist aru saada omamoodi, kaasa võtta sellest erineva killu“ (Vaarik, 2014, lk. 12). Kokkuvõttes on planeerimine ja valmisolek eduka kriisikommunikatsiooni aluseks. On küll keeruline kõiki võimalikke ohte ette näha, aga antud töö uurimiseks olev kontekst on sõnastatud Eesti julgeoleku poliitika alustes, kus on selgelt välja toodud Venemaa kui võimalik sõjaline oht Eestile (Riigikogu, 2017). Seega on oluline valmistuda.

1.1.1 Kriisikommunikatsiooni mõjutajad

Kommunikatsioonis on kolm olulist komponenti: sõnumi edastaja, sõnum ja auditoorium ehk sihtgrupp. Kõige olulisem on auditooriumi mõistmine. (Melanson, et al., 2012, p. 83) Sõnumistrateegia on sõnumite edastamise plaan, mille eesmärk on ühendada inimeste ja sõnumite jõud pikema aja jooksul selle nimel, et kedagi milleski veenda (Vaarik, 2014, lk. 223).

Sõnumi loomine konkreetsele sihtgrupile on tänapäeval peaaegu võimatu sotsiaalmeedia tõttu, mis levitab sõnumi kiiresti üle maailma, kus seda loevad ka need sihtgrupid, kellele see mõeldud ei olnud. Parimal juhul jääb kavandatud sõnum ebaselgeks, aga halvimal juhul jätab võimaluse valetamiseks või silmakirjalikkusele. (Creswell, 2019, p. 472) Sihtrühm on mingi grupp inimesi, kellele sõnum on suunatud. Sihtrühmad võivad olla suured, väikesed, püsivad grupid või ajutised. Arvestama peab sellega, et erinevatele sihtrühmadele tuleb sõnumeid esitada erinevaid kanaleid kasutades ja erineva rõhuasetusega, kuna erineva taustaga inimesed võtavad sõnumeid vastu erinevalt. (Vaarik, 2014, lk. 231)

Sotsiaalmeedia usaldusväarsus on kaheldav, kui me räägime sõjast, mis hõlmab endas ka hübriidset tasandit. Siiski tänapäeval ei ole enam küsimus selles, kas kasutada sotsiaalmeediat, vaid selles, kuidas seda kasutada ja see tähendab seda, et kriisikommunikatsioon ei ole enam võimalik ilma sotsiaalmeediata (Brataas, 2018, p. 91).

Kriisiajal informatsiooni vajadus kasvab märkimisväärselt, aga on äärmiselt oluline, et informatsiooni jagataks õigel ajal ja õiges koguses. Liiga palju informatsiooni korraga ei ole mõistlik, info peaks olema prioriteetsuse järjekorras ja arvestusega, et vaid osa infost on päriselt kiireloomuline. Informatsiooni edastamise aeg ja kogus mõjutavad sihtgrupi käitumist. (Jiuchang, et al., 2010, pp. 1013-1015) Meedial on võime maailma näidata teistsugusena, kui see tegelikult on. Kasutegur ei sõltu ainult sõnumist endast, vaid ka sõnumi edastajast ja kanalist, mida kasutatakse. (Miljkovic & Pešić, 2019, p. 1085) Meedia ja eriti sotsiaalmeedia on tänapäeval olukorras, kus pidevalt peab midagi tootma, isegi siis, kui uudist ei ole. Meedialt oodatakse regulaarsust ja see sunnib meediat ise uudiseid looma, et olla pildis ja arvestatud. See aga tekitab olukorra, kus esitatu ei pruugi olla faktidel põhinev või päriselt oluline. (Vaarik, 2014, lk. 143-144)

Meedia mängib kriisiajal võtmerolli. See, kuidas meedia käsitleb informatsiooni, mõjutab tulevase tegevuse läbi mulje loomise auditooriumile. Vahet ei ole kui täpne või õige on omatav informatsioon. (Coombs & Holladay, 2010, p. 686) Sotsiaalmeedia on peamine vahend kommunikatsioonis. Tihti, kui juhtub mingisugune kriis või hädaolukord, siis esimene informatsioon plahvatab Twitteris ja Facebookis enne, kui kommunikatsiooni meeskond aru saab, mis juhtus. On kriitilise tähtsusega nendel lehtedel olla kogenud ja eesrindel. (NATO Civil Preparedness Civil Protection Group, 2017) Suurte kriiside ajal on meedia ja sotsiaalmeedia täis vastuolulist ja ebatäpset informatsiooni. Osaliselt on tegemist mittetahtliku väärinformatsiooni kajastamisega, aga esineb ka tahtlikku informatsiooni moonutamist. (Mirbabaie, et al., 2020, p. 195) Just massimeedia ja sotsiaalmeedia on tänapäeval need kanalid, läbi mille kriisi eelsel faasil kõige enam informatsiooni on võimalik edastada ja edastatakse (Latre, et al., 2018, p. 100) Meedial ja sotsiaalmeedial on nii häid kui ka mitte nii häid külgi. Seda saavad kasutada kõik osapooled sõltuvalt oma eesmärkidest ja tänu sellele on võimalik mis tahes sõnumit väga kiiresti levitada suure hulga inimesteni. Saab püüda väga spetsiifilisi sihtgrupe, kui ka neid, kes tegelikult asjasse ei puutu.

Brataas on välja toonud pika nimekirja, miks kasutada sotsiaalmeediat ja millised on kasutegurid. Lisaks sellele, et läbi sotsiaalmeedia on võimalik edastada käitumisjuhiseid just neile, kellele vaja, on seal veel näiteks järgmised aspektid (Brataas, 2018, p. 93):

1. auditoorium eeldab seda;
2. see on enamasti tasuta;

3. uudised tihti saavad esmase kajastuse juba sotsiaalmeediast;
4. sotsiaalmeedia võimaldab dialoogi;
5. sotsiaalmeedia on alternatiiv, kui teised kanalid ei tööta;
6. sõnumeid on võimalik edastada kindlatele sihtgruppidele;
7. sotsiaalmeedia sõnumid vajavad vähem kooskõlastamist;
8. läbi sotsiaalmeedia on võimalik olukorda pidevalt täiendada, kuna osalejad kohapeal lisavad detaile.

Uudised teevad tihti olukorra hullemaks, kuna uudiste eesmärk on müüa. Ajalehed peavad meelitama lugejaid, et teenida tulu. Meedia töötab kriisikommunikatsiooni vastu, muutes sündmust puudutava info ebatäpseks ning moonutatuks. (Coombs, 2015, p. 126) Vägivaldseid rünnakuid nähakse peamiselt läbi meedia silmade. Paraku publik pöörab rohkem tähelepanu ärevust tekitavale infole kui objektiivsele statistikale. Meedia justkui peaks vastutama selle eest, mida edasi antakse, aga ka osapooled püüavad mõjutada sõnumit, mis avalikkuseni jõuab. (Armed Conflict Work Group of the International Work Group on Death, Dying, and Bereavement, 2013, p. 67) Konflikti osapooled püüavad meediat ära kasutada ja luua läbi oma kontaktide neile sobilikku pilti, et saavutada vajalik rahvusvaheline või siseriiklik poolehoid või reaktsioon sündmusele. Propaganda ja valeinformatsiooni levitamine on üks osa tänapäeva sõjast. Väga oluline on arendada strateegilist kommunikatsiooni kui vahendit võitlemaks valeinformatsiooni ja propaganda vastu. (Zannier, 2017, p. 132)

Valeuudised on oluline väljakutse tänapäeval sisejulgeolekule, kuna on fakt, et sotsiaalmeedia ja veebiplatvormid, mis on peamiselt informatsiooni allikateks, võimaldavad ja kiirendavad ülemaailmset valeuudiste levikut. See asjaolu kiirendab märkimisväärselt riigi sisemist ebastabiilsust. Veelgi tähtsam on see, et kiire ja suure koguse valeinformatsiooni levik mõjutab rahvusvahelist arvamust, mis omakorda võib olla suureks julgeoleku probleemiks. (Lohr, 2018)

Sotsiaalmeedia on väljakutse tavapärasele uudiste tootmisele, mis varasemalt omas kontrolli uudiste tootmise ja levitamise üle. Digitaalne ajastu sisaldab endas kasutajate loodud sisu, kuna inimesed ise otsivad, toodavad, visualiseerivad uut informatsiooni keskkonnas, kus kasvav usaldamatus professionaalse ajakirjanduse osas aina kasvab. (Golovchenk, et al., 2018, p. 981) Sõnumid hakkavad liikuma minutite jooksul, kohe peale

kriisi algust. Esimesed sõnumid hakkasid liikuma samal hetkel, kui kuulid peatusid. Artiklis on käsitletud olukorrad, kus sotsiaalvõrgustikus levib informatsioon kiiremini kui ametlik informatsioon ning tõstetakse küsimus, kuidas sellist olukorda ära kasutada nii, et sotsiaalvõrgustikus olevas informatsioonis saaks kindel olla. (Winerman , 2009, p. 376) Näiteks lennuki Boeing 777 õnnetus maandumisel San Francisco lennujaamas, milles hukkus kolm ja vigastada sai 182 reisijat, oli heaks näiteks sellest, kui kiiresti sotsiaalmeedia hakkas informatsiooni levitama. Sama päeva lõunaks oli Twitteris selle kohta 44 000 teadet. (Brataas, 2018, p. 1)

Tõhus kriisikommunikatsioon hõlmab endas paremat kooskõlastamist teabepakkujate vahel, tõhusamat kohaletoimetamise mehhanismi, riskirühmade paremat harimist riskide osas ja uusi viise koostöö ehitamiseks paljude avaliku- ja erasektori rühmade vahel. (Jiuchang, et al., 2010, p. 1027) Samuti usalduse kasvatamist. Usaldus ekspertide vastu on määrava tähtsusega, kas riski sõnum võetakse inimeste poolt vastu või mitte. Usaldus ekspertide ja võimude suhtes aitab vähendada ebakindlust elanikkonnas. Mitmed uuringud on näidanud, et inimeste usalduse ja tahte vahel alluda võimude korraldustele on tugev seos. Mida rohkem inimesed usaldavad ametiasutuste esindajaid, seda kergemini alluvad nad nende korraldustele. (Botan, et al., 2012, p. 89) Suure kriisi ajal on ilmselge, et sotsiaalmeediasse ilmub suurel hulgal valeuudiseid ja vigast informatsiooni. Üks, mis selle vastu aitab, on see, kui juhtiv asutus on pidevalt sotsiaalmeedias esindatud ja olemas. Hoiab silma peal kogu uudiste vool ning vastavalt sellele hoiab pidevalt õiget informatsiooni saadaval. (Brataas, 2018, p. 98) Dialoog erinevate vastuvõtjatega nõuab seda, et sõnumi edastaja on oma kavatsustes aus. Sõnumi edastaja kui autoriteet peab olema auditooriumi hinnangul aus ning usutav. Ta peab vastama neljale olulisele nõudele: avatus, kompetentsus, õiglus ja empaatilisus. Kriisikommunikatsioonis on need komponendid fundamentaalse tähtsusega. (NATO Civil Preparedness Civil Protection Group, 2017) Kui kriisiajal ametiasutused teevad koostööd ja edastavad sama informatsiooni, mis on pidevalt uuendatud ja sisaldab kõiki olulisi fakte, siis on võimalik, et avalikkusel tekib teadmine, kust saada õiget informatsiooni ja keda usaldada.

Kokkuvõtvalt võib öelda, et kriisikommunikatsioon on tavapärasest osapoolte vahelisest kommunikatsioonist erinev ja nõuab rohkem ressursi. Kriisiajal on väga oluline reageerida kiiresti ning vähendada kahjusid. See tähendab, et kommunikatsioon peab olema kiire, jõudma maksimaalse arvu inimesteni ning olema usaldusväärne ning tõsiselt võetav. Siiski tuleb arvestada ka sellega, et informatsioon on manipuleeritav ja kõige eeltoodu

saavutamiseks on vaja pingutada. Tänapäeval on kommunikatsioonikanaleid palju, aga kui kasutatavad nad on sõjalist laadi kriisi ajal, avavad järgmised alapeatükid. Kommunikatsioon panustab võimu ja mõju loomisesse osana strateegiast kaitsta riiklikke huve (Manfredi-Sánchez, 2020, p. 4).

1.1.2 Kriisikommunikatsiooni olulisus evakuatsiooni korral

Teadmine hõlmab endas võimet teabe mõtestamiseks ja meie keskkonnas leiduvate andmete, informatsiooni muutmist millekski, mis on käegakatsutav, tähendusrikas ja reaalne. Selle täielik saavutamine sõltub aga informatsiooni kvaliteedist ja kvantiteedist. See kõik on eriti oluline kriisi- ja sõja ajal, kui tempo ja panused on samaaegselt kõrgendatud tasemel. (Simons, 2014, p. 581)

Inimeste evakueerimise edukus sõltub sellest, kui võrd on elanikkond kaasatud evakuatsiooni planeerimisse. Kogukond võib näha lahendusi ja ressursse paremini, kui eemal seisvad plaani kokkupanijad, kuna nemad on osa konkreetsest asukohast ja kogukonnast. Nad näevad ka võimalikke probleeme paremini. (CCCM Cluster, 2014) Kriisi olukorras on avalikkusel fundamentaalne õigus saada informatsiooni selle kohta, mis toimub ning kuidas valitsus kavatseb olukorraga ja selle tagajärgedega toime tulla (millised on täpsed tegevused). See põhimõte tuleneb demokraatiast. Demokraatia põhineb sellel, et ühiskonna liikmed on vastutustundlikud ning võimelised osalema otsustamise protsessis. Kodanikelt eeldatakse kriisiajal vastutustundlikku käitumist ning informatsioon on nende kohustuste võtmiseks põhinõue. (NATO Civil Preparedness Civil Protection Group, 2017) Sandman analüüsib orkaan Katrina evakuatsiooni ja valitsuse poolset kommunikatsiooni evakuatsiooni toetuseks ning toob välja suure vea. Inimestele ei selgitatud piisavalt ohtu ja selle tagajärjesid. Inimesed ei lahkunud piirkonnast, kuna nad ei võtnud ohtu piisavalt tõsiselt. Samas toob ta välja asjaolu, et kuna valitsus ei olnud valmis evakueeritavatega tegelema ja puudusid ressursid, siis sellest tingituna oli ka kommunikatsioon pehmem, et oleks võimalik hallata toimuvat. Kokkuvõttes ei olnud valmis ei inimesed ega ka valitsus, mis tingis olukorra, kus oht ja tagajärjed ei tundunud piisavalt hirmsad. Inimesed ei olnud kaasatud. (Sandman, 2005)

Evakuatsioon on üks oluline elupäästev tegevus katastroofi korral, mille puhul hoiatusüsteemi olemasolu ja informatsiooni edastamise kiirus omavad olulist rolli (Makinoshima, et al., 2017, p. 1). Evakuatsioon on üks võimalik meede inimeste päästmiseks katastroofi või selle ohu korral. Evakueerides saab vähem inimesi kannatada

ohust tingituna, juhul kui lahkutakse õigel ajal piirkonnast. (Kolen & Helsloot , 2012, p. 703)

Ulatuslik evakuatsioon on vajalik kui tekib ekstreemne looduslik või inimeste poolt tekitatud sündmus, mis ähvardab asustatud alal elanike elu. Koheselt muutuvad tähtsaks teedevõrgustik ning teised hädaolukorrale reageerimise ressursid. Evakuatsioonistrateegia sõltub hoiatamise ajast. Kas on võimalik teha eelhoiatust või peab evakuatsiooni hakkama läbi viima ilma eelhoiatusega koheselt. (Chiu, et al., 2007, p. 83)

Evakuatsiooni puhul on oluline kasutada informatsiooni edastamiseks võimalikult palju erinevaid kanaleid, et informatsioon jõuaks maksimaalse arvu inimesteni. Tavaliselt ühe kanaliga jõuab vaid osani sihtrühmast vaid teatud ajal. Erinevad kanalid võivad olla raadio, televisioon, SMS sõnumid, sireenid, kogukonna grupid, kooli teadete süsteem, sotsiaalmeedia ja paljud teised. Tähtis on tagada informatsioon ka raskesti kättesaadavatele gruppidele nagu välisriigi kodanikud, põgenikud, ebasoodsas olukorras olevad kogukonnad ja puuetega inimesed. Kokku on viis võtme faktorit, mida peab meeles pidama (CCCM Cluster, 2014):

1. Erinevad kanalid
2. Kordamine
3. Õigeaegsus
4. Sõnumi selgus
5. Tõlge/mitu erinevat keelt

NATO standardites on sõjalises keskkonnas käsitletud tsiviilisikute evakuatsiooni eraldi ja selles dokumendis on välja toodud informatsiooni olulisus. Kaasaegses informatsiooni keskkonnas kohalik ja globaalne auditoorium, osapooled ja võtmeisikud saavad informatsiooni väga erinevatest kanalitest. Kõik tegevused ja informatsioon avaldavad märkimisväärset mõju kogu auditooriumile ja evakuatsioonile. Kasvab ka meedia tähelepanu. Infooperatsioonid ja avalikud suhted mängivad olulist rolli koordineerimisel ja sünkroniseerimisel, et soovitud tulemus infokeskkonnas oleks saavutatav ja valesi mõistmine välistatud. (North Atlantic Treaty Organization, 2013)

Norras läbi viidud uuringu põhjal on väga oluline evakuatsiooni puhul usaldus ametivõimude ja ekspertide suhtes, aga ka sotsiaaldemograafia mõjutab inimeste valmidust evakuatsioonikorraldustele alluda. Kuna risk avaldub sotsiaalselt, on kasulik valitsusasutustel rahuldada inimeste vajadusi nii ratsionaalsel kui emotsionaalsel tasandil,

mitte ainult faktide edastamisega riski kohta. (Botan, et al., 2012, pp. 87-99) Väga oluline on ka pidev informatsiooni edastamine. Parem on öelda, et ei teata, millal bussid saavad, kui täielik vaikus. Inimesed kriisi ajal vajavad pidevat kommunikatsiooni, et vältida paanikat. (Sandman, 2005) Vaarik toob välja, et mitmed psühholoogid väidavad, et kriiside ajal on hea anda kriisist puudutatud avalikkusele, kasvõi väikesi soovitusi tegevusteks, mida nad ise saavad ära teha. Sellised sõnumid vähendavad paanikat ning loovad inimestele tunde, et nad suudavad vähemalt mingil määral olukorda kontrollida. Lihtsad ja konkreetsed soovitused, kuidas käituda epideemiatega, radiatsiooniohu, küberrünnaku või reaalse sõjaohu korral võivad olla lisaks ka kasulikud, kuid eriti oluline on nendest kiirgav meeleolu, et ka inimene ise saab midagi ette võtta. (Vaarik, 2014, lk. 97)

Kui üldjuhul on evakuatsiooni alustajaks ametivõimud, siis on võimalik ka spontaanne evakuatsioon, mille algatavad elanikud ise saadaoleva informatsiooni põhjal meediast või mujalt. Spontaanne evakuatsioon ei eelda ametivõimudelt mitte mingit korraldust või soovitusi. See võib kaasa tuua segadust või segada realselt toimuvat evakuatsiooni või kulutada ressursi valesi. (Kolen & Helsloot, 2012, p. 705)

Avalik informatsioon, kogukonna koolitamine ja teadlikkuse tõstmine on äärmiselt olulised. Selge, usutav, täpne ja õigel ajal edastatud informatsioon, mis on õigesti mõistetud kogukonna poolt, on eduka evakueerimise aluseks. (CCCM Cluster, 2014) Drury ja Cocking toovad oma uurimuse kokkuvõttes välja, et need, kes plaanide koostamise ajal panustavad või huvi tunnevad, on edukad, kui kriis on kätte jõudnud. (Drury & Cocking, 2007, pp. 29-30)

Kriisi ajal on kommunikatsioon ja koordineerimine on kriitilise tähtsusega. Kommunikatsioonisüsteemid tavaliselt ei tööta korralikult katastroofi ajal. Selline olukord on peamine probleem katastroofide ajal. Probleem muutub veelgi suuremaks kui kommunikatsioon ja koordineerimine vajalike asutustega ei ole eelnevalt kokkulepitud. Nii tekivad konfliktid, mida ei saa kriisi ajal enam lahendada ja see omakorda tekitab olukorra, kus ressursse ja informatsiooni ei saa efektiivselt kasutada. (Tekin, et al., 2017, p. 140) Adekvaatne valmisolek on ainus võimalus vähendada ohtu ja ennetada kriisi. Seega on oluline, et elanikkond on kõikidel tasanditel valmis kriisiks. (Scarcella, et al., 2013, p. 118) Ka selles teemaarenduses jõuame kriisieelse faasi olulisuse juurde. Inimesed peavad olema kursis võimalike ohtudega ning teadma juba eelnevalt võimalikke käitumisi, mis päästaksid nende elu. Selleks on oluline ametiasutuste eelnev hästi toimiv koostöö, et elanikkond saaks

usaldada edastatud sõnumeid ja koostatud plaane. Eeltoodu põhjal on õigeaegne ja läbimõeldud kriisikommunikatsioon oluline, et säästa inimeste elusid. See eeldab riskianalüüsi, auditooriumi tundmist ja usaldusväärset kommuniköörija suhtes ning eelnevaid plaane, kokkuleppeid, kuhu oleks võimalusel kaasatud ka kogukonna pooled ettepanekud ja mõtted, et oleks tagatud maksimaalne edu.

1.2 Tänapäeva relvakonflikt

Pärast Külma sõja lõppu on sündmused Ukrainas Ida-Euroopa kõige tõsisem geopoliitiline konflikt. Krimmi annekteerimine ja sündmused selle ümber ei olnud mitte ainult rahvusvahelise õiguse ja kokkulepete rikkumine, vaid ka selge märk sellest, et Venemaa vaatab üle rahvusvaheliste suhete struktuuri regioonis. Selle tagajärjed ulatuvad kaugemale Ida-Euroopast ja sunnib meid ümber hindama arusaama rahvusvahelistest konfliktidest ning arendama uut arusaama sõjast ja rahust, sest nende vaheline piir on muutunud hägusaks. Ukraina näitab väga hästi, kui õhuke on joon sõja ja rahu vahel ning on meeldetuletus, et *status quo* pole kunagi tagatud. (Takacs, 2017, p. 1)

Relvakonfliktid on keerulised ja dünaamilised protsessid, mille käigus vägivalda intensiivsus muutub (Clionadh & Hyun Jin, 2017, p. 848). Küberruum on näiteks avanud täiesti uue ruumi, kus konfliktid aset leiavad. Kahjuks on vaid üksikud rahvusvahelised kokkulepped, normid ja põhimõtted, mis käsitlevad seda keskkonda. Küberrünnakud võivad tekitada märkimisväärset kahju ja nende puhul on raske kindlaks teha ründajat, mis teebki sellest poliitilisel tasandil väga efektiivse ning kasuliku keskkonna/relva. Küberruumi ebaselgus ja ettearvamatus kombineerituna rünnaku suure mõjuga, võib põhjustada tõsiseid vaevarvestusi ja arusaamatusi, mis võivad eskaleeruda kiiresti relvakonfliktiks. (Zannier, 2017, p. 126)

Tuumaarsenali olemasolu muutis sõja tähendust. Enam ei ole vaja, et riik mobiliseeriks kogu oma elanikkonna, kes võitleks elu ja surma peale. Nüüd on tähtis sõjaline heidutus ja teiste viiside leidmine vastase üle võimu saavutamiseks või ründamiseks. (Chin, 2019, p. 782) Lahingutegevuses ja sõjalistes operatsioonides ei osale mitte ainult relvajõud, vaid kaasatud on ka luureteenistused, relvastatud vabatahtlikud ning palgasõdurid, relvastamata tsiviilelanikud. Tsiiviilelanikkond on muutunud osaks sõjatandrist kui ka sihtmärgiks. (Kaas, 2014)

Sõda on strateegiline suhtlus, milles osaleb kaks või enam osapoolt, kes mingis vormis rivaalitsevad. See tegevus võib hõlmata mitmesuguseid strateegilisi käitumisi koostööst võistlemiseni ja täies mahus konfliktini. (Polski, 2019, p. 64) Füüsiline domineerimine lahinguväljal ei garanteeri võitu. See on kasvav trend, mida on nähtud viimaste aastate konfliktides. Fookus on pigem vastase võitlusvaimu hävitamisel. (Saressalo & Huhtinen, 2018, p. 423)

Relvakonfliktid 21. sajandil on muutunud palju keerulisemateks, ettearvamatumateks ja muutlikumateks kui iial varem. Konfliktid on hägusad, osapooled raskesti määratletavad, massiline desinformatsioon ja propaganda maskeerivad fakte ning vahest on vaenu alguse ja lõpu tuvastamine koormav. (Zannier, 2017, p. 121) Durhin täiendab seda mõttega, et on täiesti ebareaalne kujutleda tänapäeva sõdasid ilma tsiviilohvriteta. Täna konfliktides tsiviilisikud kannatavad lahingute tagajärjel kõige rohkem ja mõnikord isegi tekitatakse seda tahtlikult, eriti linnakeskkonnas, nagu see on praegu Süürias, Gazas, Jeemenis ja Ida-Ukrainas. (Durhin, 2016, p. 178)

Lisaks otsestele ohvritele on suurenenud ulatuslikult ümberasustatud isikute arv kogu maailmas ja see on tänapäevaste relvakonfliktide ja vägivalla üks nähtavamaid tagajärgi. (McGoldrick, 2015, p. 1185) Holmqvist kirjutab, et tänapäeval on vaenlase keskset sõjapidamisest üle mindud elanikkonna/rahvastikukesksele sõjapidamisele, mis leiab aset inimeste seas ja tähendab peamiselt 'winning hearts and minds' ehk südame ja meele võitmist (Holmqvist, 2013, p. 632).

Tegemist on hübriid- või asümmeetrilise sõja ajastuga, mis on segu tavapärasest ja mittetraditsioonilisest taktikast poliitilis-sõjaliste eesmärkide saavutamiseks. See tähendab vastaste siseriiklike konfliktide ja rahulolematuse ärakasutamist ning on muutumas sõjataktila lahutamatuks, kui mitte hädavajalikuks elemendiks. (Zannier, 2017, p. 122)

On täiesti selge, et hübriidsõda ja hübriidohud ei mahu traditsioonilise sõja ja rahu tähenduse süsteemi, samuti traditsioonilise konflikti skaalale (Weissmann, 2019, p. 22). Hübriidsõda hõlmab endas suurt hulka erinevaid sõjapidamisviise: konventsionaalseid ja mittekonventsionaalseid. Hübriidsõdu võivad läbi viia nii riigid kui ka valitsusvälised osalejad, kuid need on üldiselt operatiivselt ja taktikaliselt suunatud ning koordineeritud sünergilise mõju saavutamiseks konflikti füüsilises ja psühholoogilises mõõtmes. (Barber, et al., 2017, p. 4)

Enamasti peetakse hübriidkonflikti sõjaliseks sündmuseks. Siiski tuleb arvestada, et konflikti algataja eesmärk on hoida vähemasti alguses tegevuse taset allpool NATO viiendat artiklit ning vältida seeläbi otsest sõjalist konflikti, mis võiks tuua kaasa liitlaste sekkumise. Suur osa agressori meetoditest tekitavad segadust ja on suunatud pigem ühiskonna toimimise häirimisele. Sellise tegevuse summutamine on pigem julgeolekuasutuse ja politsei, mitte kaitseväge ülesanne. Seetõttu on oluline keskenduda jõuliselt olukorra normaliseerimisele, kaasates saadaolevaid riigi ressursse, aga ka näiteks Euroopa Liidu formaatides olevaid lahendusi. (Sazonov, et al., 2020, p. 35) Gruusias ja Krimmis õnnestus Venemaal väga edukalt hoida vägivalda tase nii madalal, et ennetada välist sekkumist (Chandramohan, 2020, p. 16).

Sõja eesmärk on vaenlase hävitamine ja isegi kui laiem eesmärk on lihtsalt hävitada tema võitlustahe, on endiselt domineeriv endine eesmärk (Schuurman, 2014, p. 373). Parim viis tänapäeva konflikti võitmiseks on võimaluste ja vahendite kasutamine, mida tarbib sihtrühm ehk siis meedia ja sotsiaalmeedia kasutamine. Nagu ajaloolistest uuringutest järeldub, tõhus propaganda ei toimu selleks, et kedagi midagi uskuma panna, vaid selleks, et tekitada usaldamatust ja mis kõige tähtsam – tekitada olukord, kus ohu suhtes ei tehta midagi. (Saressalo & Huhtinen, 2018, p. 424) Infosõda, mis kasutab inimeste emotsioone ja uskumusi, on saavutanud palju suuremat mõju võimumängudes kui iial enne ja tuleviku sõjad võivad leida aset narratiivides, mida toetab vaid vähene militaarne jõud (Mölder & Sazonov, 2018, p. 308). Ettearvamatus ja ebakindlus ühiskonnas muudavad keskkonna hübriidohtudele vastuvõtlikumaks. Seepärast on äärmiselt oluline kodanikuühiskond, kus meedia ja inimesed on oleksid teadlikud ning valvel. (Bajarūnas, 2020, p. 68)

Moljokovic kirjutab, et seoses informatsiooni kiire ja laia levikuga, on riigid silmitsi probleemiga, kuidas kaitsta riiklikku infosfääri ja lõpuks ka riigi julgeolekut. Ta toob välja selle, et Euroopa Liidus on valeinformatsiooni ja valeuudiste teema tõstetud kõrgele positsioonile. Mitmed Euroopa riigid on tutvustanud uusi reegleid, kuidas nad kavatsevad võidelda nende teemadega. Saksamaa ja Prantsusmaa näiteks on juba tutvustanud ja kasutusele võtnud uued meetmed, mille eesmärk on vihakõne eemaldamine või blokeerimine ning väljamõeldud sisu eemaldamine internetist. Ühendkuningriigid planeerivad aga kasutusele võtta turvaseadmestiku üksuse nimetatud ohtudega võitlemiseks, samas kui Tšehhi Vabariik on seda juba teinud ja moodustanud siseministeriumis üksuse hübriidohtude ja väärinformatsiooniga võitlemiseks. (Miljkovic & Pešić, 2019, p. 1089)

Kui varasemalt tähendas sõda vastakuti olevaid lahinguliine ja sõja kuulutamist, siis tänapäeval on see märkimisväärselt keerulisem ja ebaselgem. Sõda ei ole puhtalt kunst ega ka teadus, vaid nende mõlema keeruline kooslus (Waldman, 2012, p. 357). Tänapäeva relvakonflikti eesmärk ei ole füüsiline lõhkumine, vaid vastase vaimne hävitamine. Seega tuleb kriisikommunikatsiooni planeerimisel arvestada asjaoluga, et vastane on mõjutanud elanikkonda ja õhutanud seesmisi konflikte, mis on muutnud valitsusasutused ebausaldusväärseteks. Suurenenud võib olla rahulolematuse riigis toimuva suhtes ja kahtlused ametiasutuste kavatsustes ning see muudab kriisikommunikatsiooni eesmärgi raskesti saavutatavaks. Samuti on oluliseks osaks tänapäeva sõjas informatsiooniga manipuleerimine ehk siis planeeritud kommunikatsiooni teostamine ei pruugi edukalt teostatav olla.

1.3 Venemaa tänapäeva relvakonfliktis

Krimmi okupeerimine ja sündmused Ukrainas 2014. aastal muutsid sõja tähendust. Sõda muutus hübriidsemaks kui kunagi varem. Venemaa tegutsemisest sai justkui uus oht maailmale, eriti EU ja NATO jaoks. (Schmid, 2019, p. 5) Venemaa ja tema tegevus Ukrainas on tõstatanud Euroopa riikides hübriidsõjaks valmisoleku vajaduse. Hübriidohud ei ole midagi stabiilset ega kindlat, vaid see on lõputu protsess, mis on pidevas muutumises. (Bajarūnas, 2020, p. 62)

Venemaa hübriidrünnakute eesmärk on esimese valikuna destabiliseerida, kujundada ja allutada vastane ilma otsese sõjalise rünnakuta. Venemaal kasutatavate strateegiatega ja taktikaga hulgas on diplomaatia, infooperatsioonid, majandussanktsioonid, varjatud ja avalikud sõjategevused, mille eesmärk on kujundada otsustajate arusaamu ja avalikku arvamust. Kasutusel on ka varjatud operatsioonid, altkäemaks ja väljapressimine ametnike korrumppeerimiseks. (Bingöl, 2017, pp. 116-118) „Väikesed rohelised mehikesed“ sümboliseerivad kogu paketti Ukrainas, kus riik kannatab poliitiliselt, diplomaatiliselt ja energiaga seotult. Lisaks on majanduslik surve, pettused, enneolematu infosõda, küberrünnakud ja Venemaa eriüksuste tegevused („Spetsnaz“), mis on muutunud tavapäraseks sõjategevuseks (Bajarūnas, 2020, p. 63).

Poliitiliselt ümberkorraldatud Euroopas kasutab Putin hübriidtaktikat vahendina oma eesmärkide saavutamiseks. Nende hulka kuuluvad ulatuslikud venemeelsed propaganda- ja väärinformatsioonikampaaniad, majanduslik surveamine/mõjutamine, hirmutamine

ja/või kübersõja elementide kasutamine. 2014. aastal näitas Venemaa Ukrainas, kuidas oma tahet saavutada konfliktide tekitamisega ja õhutamisega, nii sõjalisi kui ka mittesõjalisi vahendeid kasutades. Kreml üritab agaralt taastada oma mõjusfääri nende riikide üle, mis kuulusid varem Nõukogude Liitu. (Takacs, 2017, p. 2)

Üks märkimisväärne näide infosõjast on see, kuidas Venemaa peavoolumeedia levitas 2014. aastal Kremli vaidlusaluseid avaldusi Venemaa osalusest Krimmi annekteerimise teemal. Esialgu väitis Kreml seda, et Vene relvajõud ei osalenud Ukraina territooriumi hõivamisel, vaid tegemist oli relvastatud kohalike ülestõusuga, mida juhtisid ainult Krimmi kodanikud Ukraina uue valitsuse vastu. Hiljem võttis Vene valitsus selle avalduse siiski tagasi, tunnistades sõjalist seotust Krimmi kohalike mässulistega. Kriisi haripunktis oli valeinfo levitamine Kremli kasuks, mis aitas Kremli tekitada segadust, kas Ukraina tegelikult sõdis ja kui jah, siis kellega. Samal ajal tekitas see poliitiliselt ja sõjaliselt keerulise vastasseisu, mida oli keeruline seaduslikult käsitleda/nimetada. Kindral Philip Breedlove nimetas seda Venemaa operatsiooni kui kõige hämmastavamat infosõja välksõda, mida oleme oma ajaloos näinud. (Golovchenk, et al., 2018, p. 976)

Michael toob oma töös välja hirmuäratava mõtte, et nii Trumpi võimule valimine kui ka Brexit on mõlemad väidetavalt osa Kremli infosõjast, mis on Kremli varjatud häkkerite välja töötatud informatsiooni manipulatsiooni tulemus. (Peters, 2018, p. 1161) Soomel näiteks on aga õnnestunud Venemaa mõjutusi vältida. Soome ametnikud usuvad, et nende riigi tugev riiklik haridussüsteem, pikk ajalugu Venemaaga ja terviklik valitsuse strateegia võimaldavad tal kõrvale juhtida koordineeritud propagandat ja desinformatsiooni. Parimaks kaitseks peetakse seda, kui endal on rohkem positiivset narratiivi, selle asemel, et avalikult vigast informatsiooni pidevalt parandada. (Standish, 2017)

Venemaa demonstreeris edukalt pehme jõu mõju Ukrainas. Meedia sektor mängis ja mängib praegugi tähtsat rolli, et hoida enamus Ukrainast Venemaa mõju all. Tänapäevaks on täidetud eesmärk luua ebastabiilsust ilma suuremat relvastatud jõudu kasutamata. (Ratiu & Monteanu, 2018, p. 199) Venemaa tegutsemine Ukrainas on muutnud piiri rahu ja sõja vahel, nagu me harjunud oleme, problemaatiliseks. Hall ala sõja ja rahu vahel on kasvanud märkimisväärselt ja on äärmiselt oluline, et mõeldaks sellele, kuidas sellises olukorras toime tulla. Kuidas riik või riikide ühendused peaksid käituma hallis alas, kus ilmuvad rohelised mehikesed või manipuleeritakse valimistulemustega ja toimuvad küberrünnakud? (Weissmann, 2019, p. 17)

Venemaa tegutsemine Ukrainas ei olnud juhuslik, vaid järgis mustrit, millest rääkis kindral Valery Vasilyevich Gerasimov oma kõnes Venemaa ohvitseridele 2013 veebruaris, milles ta annab lühikese ja olulise ülevaate Venemaa praegusest suhtumisest sõja, relvakonfliktide ning sõjalise ja mittesõjalise tegevuse kohta. Gerasimovi kõne, millest hiljem kirjutati artikkel, on põhidokumendiks Venemaa tegevuse mõistmiseks Ukrainas ja selle ümbruses ning on seetõttu oluline Vene tüüpi mittelineaarse või hübriidsõja mõistmiseks. (Schmid, 2019, p. 10)

Oma ettekandes toob Gerassimov välja, et olukorras, kus piir sõja ja rahu vahel on hägustumas, võib mittesõjalistest võimekustest olla poliitiliste ja strateegiliste eesmärkide saavutamisel rohkem kasu kui relvajõududest ning asümmeetriliste tegevustega on võimalik nullida vaenlase edu relvakonfliktis. Seega – nagu Ukraina konflikti õppetund näitas – ei tohi kindlasti alahinnata ei hübriidsõjaga kaasnevaid ohte ega laiapiindse riigikaitse tähtsust heidutusmeetmena. (Veebel, 2019)

Klein toob oma analüüsis välja Gerassimovi väite, et infosõda võib vaid mõne päevaga ühiskonnas tekitada tõelise kaose ning viia humanitaarkatastroofini või kodusõjani. Vaatamata hävingu mõõtmetele mängivad traditsioonilised relvad palju väiksemat rolli. Infosõja tegelik jõud on “Elanikkonna protestipotentsiaal”, mis koos võõrvõimu mõjul all olevate ebaregulaarsete jõududega, võivad olla sama tõhusad kui mis iganes armee. (Klein, 2018, p. 135)

Thomas täiendab seda mõttega, et Putin püüab suurendada Venemaa võimu ähvarduste ja sõjaväe toetatud separatistide abil. Ta tahab taastada endised territooriumid, säilitada takistamatu võime hankida ja müüa naftat või maagaasi, kastreerida NATO ja Euroopa Liidu mõju ning omandada täiendavaid loodusvarasid. Need teemad, koos tema agressiivse isiksusega, suunavad Putini poliitilisi eesmärke, mis eelnevad tema sõjaväe strateegia rakendamisele. Sel põhjusel on sõjaväe strateegia „Putini juhitud”. Ilma tema sisendita poleks Krimmi sekkumist olnud. Ühe osana Venemaa võimu suurendamisest on tema missioon õpetada teistele riikidele seda, et neil ei ole kasulik ignoreerida Kremli. (Thomas, 2015, pp. 447, 459)

Venemaa eesmärk ei ole Ukraina Donbassi piirkond, vaid lääne institutsioonid. Euroopal ei ole Venemaa kontrollimiseks jõudude tasakaal paigas. Venemaa sammud 2008. aasta Gruusias, ja juba sügavam tegutsemine hiljem Ukrainas, on tööriistad lääne

raputamiseks/kõigutamiseks. Venemaa hübriidsõja võimekust peaks kohtlema austusega ega võtma seda lihtsalt sõjalise strateegiana (Rynning, 2015, p. 550)

Venemaa kasutab diplomaatilisi, majanduslikke, informatsioonilisi, finantsilisi ja riigi õiguslikke vahendeid NATO ja EU liikmesriikide vastu, et halvata nende otsustamise protsessi ja hoida neid tasakaalust väljas (Meilunas, 2016, p. 166).

Oma olemuselt ei ole hübriidsõda iseenesest ei taktika ega strateegia, vaid hübriidse ühiskonna sotsiaal-kultuurilise ülesehituse tulemus. Hübriidsõja põhjalikuks mõistmiseks tuleb mõista ajaloolisi, sotsiaalseid, kultuurilisi, poliitilisi, majanduslikke ja sõjalisi aspekte. (Neneth, 2015)

Et astuda edukalt Venemaa hübriidsõja mudeli ja selle arenemise vastu, peavad lääneriigid lisaks taktikaliste aspektide vastu suunatud meetmetele välja töötama meetmete kompleksi, mis tegeleks otseselt Vene riigi hübriidse iseloomuga. Keskendumine ainult Venemaa taktikale ei anna soovitud tulemust, sest siis peavad lääneriigid lakkamata taas astuma vastu järjekordsele hübriidriigi „loomingu”, ilma et nad puudutaksid selle fundamentaalset põhjust ning astuksid tõhusalt vastu Venemaa tugevnemisele ja vastsele läänevaenulikkusele. (Neneth, 2015)

Venemaa kasutab oskuslikult oma „koduväljaku“ eelist endistes Nõukogude Liidu riikides. Sealsed Vene rahvuse vähemused pakuvad potentsiaalseid lähtepunkte mõju avaldamiseks propaganda või õõnestusvahendite abil. Samas need võtted, mida on korra juba kasutatud Krimmis või Ukrainas, ei pruugi enam töötada kuskil mujal. Vaja on väga erilisi tingimusi ja olude sobimist, et sarnaselt uuesti mängida saaks. (Schmid, 2019, pp. 9-10) Ka Lanoszka tõdeb, et Venemaa kasutab endistes Nõukogude Liidu maades hübriidsõda, kasutades ära rahvuslikke identiteete, hägustades sellega vastutust ja isegi saavutades välispubliku seas poliitilist toetust. See strateegia ei ole sündinud nõrkusest, vaid tugevusest. Seega on, Baltimaade kontekstis, Venemaa strateegia eesmärk nõrgeneda NATO valmisolekut. Militaarsed lahendused ei ole valmis selliseks asjaks, kuna keskenduvad sõjalise võimekuse tõstmisele. Sõjalised võimekused võivad heidutada teatud agressioone, aga ei ole piisavad ennetamiseks Venemaa soovi naaberriikides ebakõlasid tekitada. (Lanoszka, 2016, p. 176)

Täna on Eestis alustatud teadlikkuse tõstmisega läbi laiapindse riigikaitse. Teadmine, kuidas Venemaa (või mõni teine agressor) kasutab mittesõjalisi vahendeid hübriidsõjas, aitaks sihtmärk riigi elanikke, et nad ei oleks manipuleeritavad agressorile sobivas suunas.

(Meilunas, 2016, p. 167) Kriisikommunikatsioon sõjalist laadi kriisi korral on eriti keeruline, kuna on nii mitmel erineval viisil raskendatud. Isegi kui sihtgrupp on selgeks tehtud, siis kommunikatsioonikanalid ei pruugi toetada sõnumi algset eesmärki. Seda aitaks leevendada usaldusväärsus allika suhtes, kes on personaliseeritud ja saavutanud usaldusväärset.

Kokkuvõtvalt väidab töö autor, et Venemaa on ohtlik naaber, kes käitub ettearvamatult ja läheneb oma tahte saavutamisele loominguiliselt. Arvestades eelnevat kirjeldust, on äärmiselt oluline valmistuda kriisikommunikatsiooniks olukorras, kus informatsioon on üks sõjapidamise tööriist ja usaldusväärne kommunikatsioon edu saavutamise alus. Töö praktilise osa eesmärk on uurida, kas Ida-Virumaa on teadvustanud oma asukohast ja elanikkonnast tingitud eripära Venemaa mõjutuste suhtes. Vene rahvusest elanikkond pakub potentsiaalseid lähtepunkte mõju avaldamiseks propaganda või õõnestusvahendite abil. Antud kontekstis on kriisikommunikatsiooni teostamine veelgi keerulisem.

2. ULATUSLIKU EVAKUATSIOONI KRIISKOMMUNIKATSIOON IDA-VIRUMAAL

Uurimistöö käigus viis autor läbi üheksa ekspertintervjuud eesmärgiga leida vastused püstitatud uurimisküsimustele. Autor selgitab antud peatükis välja, milline on PPA, PÄA, KV ja KOV võimekus kriisikommunikatsiooniks, milliseid tegevusi on vaja tegema hakata, et see oleks edukam ning kui valmis ollakse infosõjaks, kui on vaja teha kriisikommunikatsiooni. Esimeses alapeatükis selgitatakse uuringu metodoloogiat ja ekspertintervjuude läbiviimise asjaolusid. Teises alapeatükis käsitletakse ekspertintervjuude tulemusi ja kolmandas peatükis võrreldakse neid tulemusi teooriaga. Kolmanda peatüki lõpus esitab töö autor järeldused ja ettepanekud.

2.1 Uuringu metodoloogia ja protsess

2.1.1 Metodoloogia

Töös uuritakse seda, kuidas eksperdid kriisikommunikatsiooni subjektiivselt mõistavad ning kogevad. Seega kasutatakse käesoleva töö puhul fenomenograafilist uurimisstrateegiat (Larsson & Holmström, 2007, p. 56). Töös uuritakse ekspertide hinnangut ulatusliku evakuatsiooni kriisikommunikatsiooni valmisoleku ja korralduse kohta. Fenomenograafilist lähenemist on asjakohane kasutada, sest magistritöö raames analüüsitakse ekspertide hinnanguid kriisikommunikatsiooni võimekuse osas. Eksperdid kirjeldasid olemasolevat seisundit lähtuvalt enda kogemustest.

Magistritöö empiirilises osas rakendatakse andmekogumismeetodina poolstruktureeritud intervjuud. Intervjuu on paindlik andmekogumise tööriist, mis võimaldab mitme sensoorse kanali kasutamist nagu verbaalne, mitteverbaalne, räägitud ja kuuludud. Intervjuu jätab ruumi spontaansusele ja intervjuueeritav saab lisaks täpsele vastusele lisada ka keerulisemaid ja sügavamaid tähendusi. (Cohen, et al., 2007, p. 349) Tegemist on ekspertintervjuudega, mille käigus ei paku intervjuueeritavad uurijale huvi mitte niivõrd (terviklike) inimestena, kuivõrd ekspertidena teatud valdkonnas. Nad on uuringusse kaasatud kui teatud rühma esindajad. Potentsiaalselt olulise info ulatus on sellise intervjuu puhul märksa piiratum kui teiste intervjuude puhul. (Laherand, 2008, lk. 199)

Poolstruktureeritud intervjuud aitavad koguda andmeid mittemateriaalsete aspektide kohta nagu väärtused, eeldused, uskumused, soovid, probleemid. Intervjuu küsimused on kindla kavaga aga avatud. (Cohen, et al., 2007, p. 97) Poolstruktureeritud intervjuud annavad võimaluse vajadusel mõne küsimusega sügavamale minna või täiendada teemat laiemalt.

Andmeanalüüsi meetodina kasutati sisuanalüüsi. Selleks salvestati helifailidena ekspertintervjuud, mis transkribeeriti. Peale andmete transkribeerimist andmed töödeldi ning loodi 3 kategooriat ja 13 koodi. (Laherand, lk 279-299)

2.1.2 Valim

Ekspertintervjuud viidi läbi PPA, PÄA, Ida-Virumaa KOV ja KV ametnikega. Antud asutustest on valitud eksperdid, kes tegelevad igapäevaselt asutuse kriisikommunikatsiooniga või kommunikatsiooniga üldisemalt. Tegemist on spetsialistidega, kes teavad kriisikommunikatsiooni põhimõtteid ning omavad valitud asutuses ka praktilist kogemust, samuti on neil ülevaade asutuse ressursidest ning võimekustest.

Valimi koostamise meetodiks oli eesmärgist lähtuv ehk ettekavatsetud valim, mis tähendab seda, et uurija valis liikmed lähtudes oma hinnangust, millistel isikutel on vajalikud eriteadmised uuritava teema osas (Cohen, et al., 2007, p. 115).

Intervjuud viidi läbi Ida-Virumaa KOV juhtidega, kes olid nõus intervjuud andma. Intervjuu soov edastati kõikidele Ida-virumaa KOV juhtidele ja vestlusega oli nõus kaks vallavanemat ning üks linnapea oli nõus kirjalikult küsimustele vastama. Kaitseväes viidi intervjuu läbi KV peastaabi strateegilise kommunikatsiooni osakonna juhataja asetäitjaga, kuna 1. Jalaväebrigad on Kaitseväe üksustest see, kelle vastutusala on Ida-Virumaal, siis Kaitseväest viidi täiendavalt intervjuud läbi 1. Jalaväebrigadi infooperatsioonide jaoskonna ülemaga ja CIMIC ohvitseriga. PPA esindajatest viidi intervjuud läbi politsei kriisireguleerimise grupi juhtivkorrakaitseametnikuga, kes on koostanud ulatusliku evakuatsiooni kontseptsiooni ja politsei kommunikatsioonibüroo juhatajaga. Päästeametist toimus intervjuu kommunikatsiooniosakonna juhatajaga, kes kaasas vestlusesse päästeameti hädaolukorrale valmisoleku osakonna juhataja ja kommunikatsioonijuhhi.

Kaks planeeritud ja kokkulepitud ekspertintervjuud muutusid kokkulepitud päeval grupiintervjuudeks kuna ekspert kaasas täiendavalt juurde asutuse spetsialisti/d. Üks KOV juhtidest oli nõus vastama küsimustele kirjalikult ning küsimusi arutleti täiendavalt meili teel. Töös on autor käsitlenud neid intervjuusid võrdselt teistega kuna eksperdid andsid

ühiselt tervikliku ülevaate asutuse võimekustest ja ressurssidest. Intervjuusid ei võrrelda omavahel.

Tabel 1. Ekspertintervjuude andmed (Autori koostatud)

Kuupäev	Kestus	Nimi	Asutus ja ametinimetus
2.03.2021	1h14min 09s	Sven Pedari	IJVBr CIMIC
3.03.2021	42 min 37s	Rene Rebane	IJVBr INFOOPS jaoskonna ülem
8.03.2021	1h 07min 49s	Annika Orav	Politsei-ja Piirivalveameti kriisireguleerimise grupi juhtivkorrakaitseametnik
8.03.2021	Kirjalik	Tõnis Kalberg	Sillamäe linnapea
11.03.2021	1h 07 min 21s	Andrea Eiche	Lüganuse vallavanem
17.03.2021	1h 31 min 41s	Tuuli Härson	Politsei-ja Piirivalveameti kommunikatsioonibüroo juhataja
19.03.2021	50min 22s	Mari Rebane	Päästeameti kommunikatsiooniosakonna juhataja
		Tuuli Rääim	Päästeameti hädaolukorraks valmisoleku osakonna juhataja
		Marek Kiik	Päästeameti kommunikatsioonijuht
24.03.2021	52min 09s	Uku Arold	KV peastaabi strateegilise kommunikatsiooni osakonna juhataja asetäitja
26.03.2021	33min 10s	Tauno Võhmar	Alutaguse vallavanem
		Oleg Kuznetsov	Alutaguse abivallavanem

2.1.3 Protsess

Magistritöö empiirilise uuringu eesmärk on teoorias käsitletud teemade valguses uurida Ida-Virumaa KOV, PPA, PÄA ja KV ekspertide arvamusi ja nende kirjeldatud võimekusi kriisikommunikatsiooniks ulatusliku evakuatsiooni korral. Esmalt viidi läbi üks pilootintervjuu, mille tulemusena küsimusi täiendati. Autor leppis intervjuud kokku elektronposti teel ja intervjuude pikkus jäi vahemikku 33 min kuni 1h 31 min. Intervjuueeritavad olid kõik väga motiveeritud vestlusel osalema ja see tingis ka mõne küsimuse juures pikema arutelu. Intervjuude kestus erineb suuresti tingituna sellest, et osad intervjuueeritavad rääkisid väga kiiresti ja mõni oluliselt aeglasemalt. Intervjuude kestuse

erinevuse tingis suuresti intervjueritavate kõnetempo. Lisaks ka see, et osaliselt piiras vestluse sügavust asjaolu, et kõikidest detailidest ei olnud võimalik avalikult rääkida ja kirjutada.

Uurimuse valiidsus ehk kas küsimustega uuriti just seda, mida uurida taheti ja kas uurimuse tulemused on tõesed ning realiaablus ehk korratavus (uurimustulemused ei sõltu ajast ja uurijast) on kogu uurimuse vältel uurija jaoks kõige keerulisemad aspektid. (Laherand, 2008, lk. 348) Kõik intervjuud on salvestatud ning transkribeeritud ehk kontrollitavad, mis teeb uuringu ka korratavaks ja võrreldavaks. Intervjuu küsimused on tuletatud uurimisküsimustest ning tulemuste kokkuvõte ja analüüs tõendavad, et koostatud küsimustega on saadud vastus uurimisküsimustele.

Intervjueritavatele saatis töö autor küsimused ette, et intervjueritavad jõuaksid põhjalikult läbi mõelda olulised nüansid ja et intervjuu kulgeks sisukalt. Intervjuu alguses tutvustati intervjueritavale magistr töö eesmärki, meetodikat ja valimit. Kõik intervjuud salvestati intervjueritavate nõusolekul täies mahus ja transkribeeriti kasutades Tallinna Tehnikaülikooli Küberneetika Instituudi foneetika- ja kõnetehnoloogia laboris väljatöötatud tehnoloogiat ja mudeleid (Alumäe, et al., 2018, pp. 1-8). Uurimistö käigus tehtud intervjuude kodeerimiseks kasutati andmeanalüüsiprogrammi NVivo 12 Plus for Windows.

Kui intervjueritav vastas küsimusele vastamise käigus jooksvalt ära mõne järgnevalt planeeritud küsimuse, ei hakanud autor seda üle küsima. Magistr töö teoreetilise osa ja püstitatud uurimis- ja ekspertintervjuude küsimuste alusel moodustati kolm kategooriat, mille alla vormistati koodid.

Tabel 2. Uurimisküsimus, meetod, kategooria ja neile vastavad koodid (autori koostatud)

Uurimisküsimus	Andmete kogumise meetod	Andmete analüüsimisel moodustatud kategooriad ja koodid
1. Millised on PPA, PäA, KV ja KOV võimekused ja võimelüngad kriisikommunikatsiooniks <ulatusliku evakuatsiooni="" korral?<="" korraldamiseks="" relvakonflikti="" td=""> <td>Poolstruktureeritud ekspertintervjuud</td> <td>Valmisolek kriisikommunikatsiooniks<ul style="list-style-type: none">- Asutuste omavahelised kontaktid, koostöö, ühisõppused/harjutused- Võimekused avalikkusega suhtlemiseks- Olemas olevad ressursid- Võimelüngad- Hinnang valmisolekuks</td> </ulatusliku>	Poolstruktureeritud ekspertintervjuud	Valmisolek kriisikommunikatsiooniks <ul style="list-style-type: none">- Asutuste omavahelised kontaktid, koostöö, ühisõppused/harjutused- Võimekused avalikkusega suhtlemiseks- Olemas olevad ressursid- Võimelüngad- Hinnang valmisolekuks

2. Kuidas saaks asutuste vahelist kriisikommunikatsioonialast võimekust arendada?	Poolstruktureeritud ekspertintervjuud	Vajalikud tegevused rahuajal kriisikommunikatsiooni parendamiseks - tegevused, mida peaks tegema - uued vajalikud ressursid - mis tagab eduka kriisikommunikatsiooni
3. Kuidas on PPA, PÄA, KOV ja KV arvestanud kriisikommunikatsiooni teostamisel infosõja võimalusega?	Poolstruktureeritud ekspertintervjuud	Valmisolek infosõjaks - Usaldusväärus (kanalite ja asutuse enda suhtes) - Ressursid alternatiivseks kommunikatsiooniks - Infosõjaga arvestamine oma plaanides

2.2 Ekspertintervjuude kokkuvõte

Magistritöös püstitatud uurimisküsimustele vastuste saamiseks viis autor läbi üheksa poolstruktureeritud ekspertintervjuud.

Esimesele uurimisküsimusele „Millised on PPA, PÄA, KV ja KOV võimekused ja võimelüngad kriisikommunikatsiooniks ulatusliku evakuatsiooni korraldamiseks relvakonflikti korral?“ vastuse saamiseks moodustati kategooria „Valmisolek kriisikommunikatsiooniks“, mille alla loodi viis koodi. Koodideks olid „Asutuste omavahelised kontaktid, koostöö“, „Võimekused avalikkusega suhtlemiseks“, „Olemas olevad ressursid“, „Võimelüngad“, „Asutuste hinnang enda valmisolekuks kriisikommunikatsiooniks“. Selle kategooria alla koondati kõik ekspertide väited, mis kirjeldavad asutuse valmisolekut kriisikommunikatsiooniks.

Koodi alla „Asutuste omavahelised kontaktid, koostöö“ koondati väited, mis kirjeldasid seda, kas ja kuidas tehakse koostööd teiste ametiasutustega ja milliseid koostöövorme on praktiseeritud. Peamiste koostöövormidena tõid eksperdid välja õppuseid ja harjutusi, kus on läbi mängitud erinevaid kriise. Uuritud asutustest teevad tihedat koostööd PPA, PÄA ja KV. KOV`iga koostöö on kõige tagasihoidlikum ja erineb KOV`iti. Siiski on kõikidel uuritud asutustel kokkupuude kriisikomisjonides ja väga palju tõid eksperdid välja isiklike kontaktide omamist teistes asutustes.

1JVBr vastutusala on Ida-Virumaa ja 1JVBr CIMIC sõnul külastab ta just kontaktide loomise ja hoidmise eesmärgil järjepidevalt vastutusala KOV`e. Uurides võimalusi koostööks ning KV ja liitlaste kohalolu näitamiseks. 1JVBr infooperatsioonide jaoskonna ülem kapten Rebane (2021) ütleb, et nende eesmärk ongi see, et kõik vajalikud isikud teistest asutustest oleksid telefonikõne kaugusel. Vaid nii on võimalik, et kriitilisel hetkel saab vastu võtta ka kiireid otsuseid ja jagada kiiresti olulist informatsiooni.

PäA teeb KOV`iga kõige enam koostööd, kuna neil on hädaolukorra seadusest tulenev kohustus kohaliku omavalitsuse hädaolukorra lahendamise plaanid kooskõlastada. See tähendab ka seda, et PäA nõustab ja toetab hädaolukorra lahendamise plaanide koostamist ning seadusest tulenevalt viiakse vähemalt korra aastas läbi ka üks ühine õppus.

Noh, koostöö KOV`iga on püsiv ja see käib maakondlikul tasemel. Päästepiirkonna juhi peamine partner ongi omavalitsus tegelikult. Kõik ennetustööprojektid käivad sealtkaudu ja elanikkonnakaitse teema. Kui meil on kriisiõppused, on ka regionaalsed kriisiõppused, siis on kaasatud ka alati omavalitsused sellesse kriisi õppusesse, mida nagu igal aastal on kohustus tegelikult ükskord regionaalsel tasandil läbi viia. Nii et see on pidev ja järjepidev koostöö, tegelikult. (Kiik, 2021)

PPA ekspert Orav (2021) toob aga välja, et on KOV`e, kes tulevad kaasa entusiastlikult erinevate kriisi teemadega ja on neid, kes ütlevad, et neil puudub selleks aeg ja pole ka inimesi piisavalt. On KOV`e, kes ei suuda isegi 24/7 kontakttelefoni välja panna, kuna nende tööpäev lõpeb 17.00. See tõstab aga omakorda probleemi, et kui midagi peaks juhtuma töövälisel ajal, siis on osasid KOV`e väga keeruline kiiresti kaasata, kuna nendega ei ole võimalik ühendust saada.

Kõik eksperdid kinnitavad, et kõige olulisem partner ulatusliku evakuatsiooni korral ongi KOV. KOV`il on kõige parem ülevaade kohalikest tingimustest ning inimestest, ressurssidest. Neil on ka toimivad kontaktoõrgustikud kohalike suuremate äridega, korteri ühistutega jne, läbi mille on võimalik kriisiolukorras inimesi informeerida. KOV teadmisi ja ressursse ei ole aga integreeritud teiste asutuste plaanidesse.

Enamus eksperte toob välja ka selle, et COVID-19 kriis on asutuste koostööd omavahel tihedamaks muutnud ning ühised kriisikomisjonid ja teineteise toetamine erinevate ressurssidega on seda asutuste vahelist kontaktoõrgustikku kvaliteetsemaks muutnud.

Mõistetakse ka seda, et relvakonflikti korral muutub KV informatsiooni osas oma plaanidega eriti tähtsaks aga kommunikatsioon KV`ga muutub oluliselt keerulisemaks, kui evakuatsiooni olukorrale kasulik oleks.

Üldiselt on PPA`l, KV`l, KOV`il ja PA`l kontaktvõrgustik omavahel olemas ning toimib ja ka koostöö on regulaarne.

Koodi alla „Võimekused avalikkusega/elanikkonnaga suhtlemiseks“ koondati kõik ekspertide väited, mis kirjeldavad asutuse ressursse ja kanaleid avalikkusega, elanikkonnaga suhelda. Esmaste peamiste kanalitena toovad eksperdid välja meedia ja sotsiaalmeedia. Olukorras, kus elektrit aga enam ei ole, on asutustel informatsiooni edastamiseks piiratumad võimalused. PPA ja PÄA on siiski optimistlikud ning leiavad, et nemad saavad toetuda oma enda töötajate võrgustikule.

Ja siis muide, kui me suudaks need viis tuhat inimest panna igaüks vähemalt kümnele inimesele, et nüüd võta info ja räägi edasi, noh, siis ma arvan, et sellel ka on mõju, mida ei maksa alahinnata. (Härson, 2021)

KOV`id toovad välja kontaktvõrgustikud, mis on neil omavalitsustes loodud. Kontaktid korteriühistutega, suuremate tööandjatega, külavanematega jne. Alutaguse abivallavanem loodab vabatahtlike päästjate võrgustikule, läbi kelle informatsiooni ükselt uksele viia. Tavapäraselt on siiski esmasteks kanaliteks sotsiaalmeedia, KOV koduleht ja meedia kanalid.

PÄA ekspertide sõnul on nende peamine instrument laiema massi inimeste teavitamiseks päästesündmusest või kriisiolukorrast ikkagi meedia, ajakirjandus. Neil on otsene koostöö Eesti Rahvusringhäälinguga, kelle valvenumbrile saavad teha teavituse, mis tähendab, et kui sinna annavad sõnumi, siis see antakse muutmata kujul võimalikult kiiresti eetrisse, olgu see siis raadio või televisioon, infot korratakse. Kuid kui paljud inimesed vaatavad televiisorit või kuulavad öösel raadiot? Ehk siis see ei pruugi olla piisav. PÄA viitab ka OLE VALMIS äpile, kui see oleks kõikidel inimestel alla laaditud, siis saaks ka öisel ajal elanikkonda teavitada otse toimuvast kriisist ja vajadusest kohe tegutsema hakata. Kahjuks ei ole täna seda rakendust piisavalt alla laetud.

Kokkuvõttes on põhiline rõhk sotsiaalmeedial ja meedial, mis ei pruugi olla kasutatavad infosõja kontekstis. Või kui ka on, siis jäävad nad alla vastase ressurrsidele. Kontaktvõrgustikud, läbi mille loodetakse edastada informatsiooni, olukorras, kus ei ole

elektrit ega mobiilsidet, on plaanina lahti kirjutamata ja sõjaolukorras ei pruugi samuti toimida, kuna toimunud on mobilisatsioon ning osaliselt kindlasti ka spontaanne evakuatsioon, mis tähendab, et neid inimesi ei ole enam saadaval, kellele loodeti.

Koodi alla „Olemas olevad ressursid ja muud toetavad tegurid“ koguti kokku ekspertide väited, mis kirjeldavad realselt kasutada olevaid ressursse kriisikommunikatsiooni teostamiseks.

Eksperdid töid esmaste ja peamiste ressurssidena välja inimesed, kes neil on kommunikatsiooni teostamiseks, ja kasutada olevad kanalid. Inimeste osas on PPA`l, PA`l, KV`l kommunikatsiooni jaoks eraldi inimesed, kes on saanud vastava hariduse ja omavad praktilist kogemust. KOV`ides tegelevad kommunikatsiooniga juhid ja ka teised personali liikmed, samas keegi neist ei ole otseselt koolitatud kommunikatsiooni jaoks, samuti on inimeste arv piiratud. Olukord muutub veelgi puudulikumaks, kui peaks välja kuulutatama sõjaolukord. Sellisel juhul on KOV`ides ainus riigikaitse ametikoht vallavanem. Kõik ülejäänud, kas mobiliseeritakse või evakueeruvad koos ülejäänud elanikkonnaga.

Kasutada olevatest kanalitest toetatakse kõige enam meediale ja sotsiaalmeediale. Asutustel on oma kodulehed ja Facebook, Twitter. Täiendavate ressurssidena tuuakse välja oma palgalise koosseisu ja vabatahtlike võrgustikku. Alutaguse vallal, KV`l, PA`l, PPA`l ja Sillamäe linnal on olemas ka suured kõlarid, valjuhääldid, mida saab kinnitada autodele ja sel viisil külasid läbi sõites sõnumeid edastada.

Alutaguse abivallavanem on vabatahtliku päästekomando liige ja tema kirjeldab seda, kuidas vabatahtlikud päästjad teevad kodukülastusi, mille raames räägitakse elanikkonnale ka kriisideks valmisolekust. Läbi sellise tegevuse saab ka väga palju andmeid elanikkonna enda kohta. Kaardistatud on abivajavad inimesed ja olemas on hea ülevaade sellest, kes vajaksid KOV poolset transporti evakueerimisel.

KOV`ide hinnangul on neil hästi kaardistatud vanurid ja abivajavad inimesed, kes ise toime ei tule. Omatakse ülevaadet transpordiettevõtetest ning kaardistatud on ohtlikud ettevõtted, mobiilimastid, alajaamad, pumplad, katlamajad ja teised strateegilised objektid. KOV juhid ise, oma teadmistega ja informatsiooniga omavalitsuse kohta, on väärtuslik ressurss. KOV inimestel endal on parim ülevaade sellest, mis on kohalikud olud ja tingimused.

„Küla inimestel on alati see valmisolek. On olemas toiduvaru ja küünlaid ja patareisid, et need on olemas. Linna elanikega on pisut keerulisem.“ (Kuznetsov, 2021)

„PPA hoiab kontakti kõikide nendega, kes on kunagi nende kommunikatsioonibüroos töötanud. Need inimesed teavad, oskavad ja saavad hakkama kui peaks vaja olema lisaressursse kaasata. Täiendavalt on ka võrgustik inimestest, kes on tegijad kommunikatsiooni maastikul nagu Ilmar Raag, Raul Rebane. Tegemist on inimestega, kes vajadusel alati appi tulevad ja oma teadmisi edasi annavad.“ (Härson, 2021)

Samuti on PPA`l valmisolek töötamiseks 24/7. Inimesed on eelnevalt juba jagatud kolme vahetusse nii, et igas vahetuses oleksid vajaliku pädevusega inimesed, mis tagab valmisoleku pikaajaliseks kriisiks ja toimetulekuks.

Härson peab PPA kõige suuremaks väärtuseks seda, et neil on nii öelda jalad maas ehk neil on realselt toimiv võrgustik enda inimestest, kes üle Eesti moodustavad tugeva võrgustiku elanikkonna toetamiseks.

„Kunagi ei tohi alahinnata seda, et meil on ikkagi 5000 inimest. Eesti mõttes on see ikkagi väga palju inimesi ja see on meil endal nagu majasisene massteavituse süsteem“ (Härson, 2021)

PäA toob välja, et nende Facebooki lehte jälgib 30-40 000 inimest, mis samuti on suur number. Oluline on ka see, et KV`l, PPA`l ja PA`l on 24/7 valvesüsteem, mis tähendab seda, et on realselt inimesed, kes vajadusel vahetavad infot ja käivitavad koheselt suurema ohu korral teavitamise.

Kokkuvõttes on asutustel mitmeid erinevaid ressursse ja asjaolusid, mis toetavad edukat kriisikommunikatsiooni. Siiski ei ole kõiki neid asju kirjalikult kaardistatud, läbi katsetatud ega omavahel kokku ühtseks süsteemiks integreeritud.

Koodi alla „Võimelüngad“ koguti kokku kõik need ekspertide väited, mis kirjeldavad puudujääke kriisikommunikatsiooni teostamiseks. Võimelüngad on tundlik teema ja vastane kindlasti kaardistaks kõik puudused, mis temale on eeliseks. Seoses sellega on enamuse võimelünkasid välja toodud võimalikult üldsõnaliselt ja ilma viiteta asutusele.

KOV`ides toodi välja asjaolu, et väga palju on isikupõhine ja kui inimesed peaksid ametikohtadel vahetuma, siis palju informatsiooni läheb koos nende inimestega kaduma. Kõike vajalikku ei ole kokku kogutud ja kirja pandud. Oluliseks puuduseks on ka see, et ei ole informatsiooni selle kohta, kes mobilisatsiooniga nii öelda ära lähevad ja keda KOV saab kriisi olukorras ise edasi kasutada, et oma toiminguid jätkata ja elanikkonda toetada. KOV`idel puuduvad kommunikatsiooniinimesed, kes on pädevad ja kogunud.

Tõusis küsimus, kuidas on asutused valmis vabatahtlikku abi vastu võtma või neid inimesi, kes suunatakse appi, aga kellel puudub kogemus ja teadmine protseduuridest ja toimingutest. Kõik uuringus osalevad asutused toimivad rangete protseduuride ja süsteemide järgi, millede õpetamine uuele sisenejale on aega ja ressursi nõudev. Kui aga ollakse kriisis, siis aeg ja ressurss võivad olla piiratud. Samas on aga vaja asutustel täiendavat abi, et pikaajaliselt jätkusuutlik olla. KVL on selleks reservõppekogunemiste süsteem, kus inimesi kutsutakse perioodiliselt välja ning viiakse läbi väljaõpe, mille käigus värskendatakse olemasolevaid ning antakse ja kinnistatakse uusi teadmisi. Sarnane süsteem võiks toetada ka teisi asutusi.

Kui tekib olukord, kus on vaja ükselt uksele käia ja inimesi teavitada ning neid tegutsema panna, siis kriisiolukorras, kus inimeste elu ja tervis on ohus, on väga oluline, et inimene, kes sõnumit edastab, oleks pädev. See tähendab seda, et inimene oskab valida sõnu ning teab, millise hoiakuga sõnumit edasi anda. See on aga midagi, mida ei ole õpetatud kõikidele neile, kes realselt seda tegema peaksid hakkama. Peamised sõnumid töötavad välja kommunikatsiooni valdkonna spetsialistid, ent edasisi teavitamise ja täiendava informatsiooni andmise juures neid spetsialiste enam ei ole.

See on ka minu meelest läbiv probleem meile, et me ei taju väga tihti, kes see inimene on või mis olukorras see inimene on, kellega me nagu kõneleme. (Ekspert, 2021)

Ka ekspertidele on vahest väljakutse, kuidas koostada sõnumit nii, et see tõesti mõju avaldaks. Tulemuses ei saa kunagi kindel olla.

„Et kuidas sa tekitad inimesele selle tunde, et kui ta midagi tahab selle olukorra kohta teada, siis ta läheb õigesse kohta informatsiooni otsima? Ühesõnaga, et tal on see kanal, sina oled see kanal, kelle juures käib seda päris infot nagu otsimas.“ (Ekspert, 2021)

Asutuste kodulehed ei ole alati just need esimesed kohad, kus inimesed käivad informatsiooni otsimas. Asutustel on kodulehtedele kogutud enda hinnangul kõik vajalik ja ka tihti esinevatele küsimustele vastused, aga kui need ei ole arusaadavad, siis sellest ei piisa ja inimene otsib informatsiooni ikkagi kuskilt mujalt. Ida-Virumaal on kindlasti probleemiks ka see, et elanikkond ei usalda riigiasutusi piisavalt, et esmalt otsida informatsiooni toimuva kohta just nende kodulehtedelt või võtta riigi poolt tulevat infot täie tõsidusega. Ekspertide hinnangul ei ole sellega ka piisavalt tegeletud, et sealne elanikkond riigiasutusi rohkem usaldama hakkaks.

Oluline võimelünk on ka asjaolu, et Ida-Virumaa elanikkonnast suur hulk inimesi vaatavad vastaspoole meediat ning saavad oma informatsiooni sealt. Lisaks sellele küsivad pooled intervjuueeritavad, et kuhu poole sealne elanikkond vabatahtlikult üldse evakueeruks. Ekspertide sõnul ei pruugi Ida-Virumaa elanikud pidada Venemaad üldse vaenlaseks ja piiril tekkivat konflikti üldse ohtlikuks.

„Nemad vahivad tegelikult teise riigi kanaleid ja meie sinna mingit oma infot sisse panna no ei saa.“ (Ekspert, 2021)

Kriisiolukorras inimesed vajavad oluliselt rohkem informatsiooni kui igapäevaselt. Kui seda ei saada ametlikest kanalitest, siis otsitakse alternatiive, mis ei pruugi toetada ametlikku kommunikatsiooni.

„Üks asi on alati sama ja jääb samaks, et inimesed tahavad infot. Nagu me näeme praegu COVID kriisis, see on ükskõik millises kriisis, inimesed tahavad infot ja noh, ma kujutan ette, et Stenbockist jõuda päris inimesteni koha peale on päris keeruline“. (Ekspert, 2021)

Eestis ei ole olnud suuri kriise, nii väga, mis tähendab seda, et asutustel puudub praktika. Plaanid võivad olla paberil olemas, aga seni, kuni neid ei ole katsetatud või proovitud, siis ei saa kindel olla selles, kuidas asjad toimivad. Ka kokkutöötamine on sellest tingituna puudulik. Erinevate kriiside osas tehakse asutuste vahel õppuseid, aga kommunikatsiooni osa nendes eraldi käsitletud ei ole. Lisaks sellele ei pruugi asutustel olla piisavalt inimesi, kes suudaksid pikaajalise ja suure mahulise kriisi korral jätkusuutlikult toimida.

„Et, et ma arvan, et lõpuks kriisi lahendamisel kõige olulisemad on inimesed ja neid inimesi ei tule riigis mitte juurde, vaid neid pigem jääb vähemaks. Siis on küsimus, et kuidas selle ressursiga kriise lahendada“. (Ekspert, 2021)

Öisel ajal meediat inimesed ei jälgi - kuidas vajadusel siis nendeni kiiresti jõuda? Öise võimekuse teema tõstatasid kõik asutused. Vaja oleks SMS teavituse süsteemi, mis valitud piirkonda edastaks kõikidele SMS`i.

Suur võimelünk on ka ressursside kurnamine. Kõikidel uuritud asutustel on kriisiolukorras ka palju teisi ülesandeid, mis kõik nõuavad ressursse. Ennekõike ei ole piisavalt inimesi, et kõiki valdkondi pikaajaliselt katta.

Elektri kadumisel kaob enamus teavitamise võimalusi. Puudub ka generaatorite süsteem, mis toetaks mobiilimaste ja võimaldaks elanikkonnal kasvõi kogukonna mingites punktides laadimas käimist.

„Inimesed on harjunud sellega, et mitte midagi ei toimu meil“. (Ekspert, 2021)

Kuna Eestis ei ole juhtunud suuri kriise ja katastroofe, siis inimesed on harjunud sellega, et midagi halba ei juhtu. See võib tekitada ekspertide hinnangul olukorra, kus elanikkond ei pruugi ohu teavitust võtta piisava tõsidusega. Inimeste teadlikkus on puudulik igasuguste kriiside osas, seda eriti sõjalist laadi kriiside teemal. Seda võimalust ei eksisteeri inimeste peas. Ei ole räägitud hübriidsetest ohtudest, ega ka sellest, kuidas inimesed saavad informatsiooni, kui peaks kaduma pikaajaliselt elekter. Kui inimesed ei tea, mida teha ja kuhu pöörduda, siis võib väga kiiresti tekkida paanika, mis omakorda soodustab usaldamatust riigi suhtes ja olukorra kulgemist mitte soovitud suunas.

„Kui rahuajal, nagu see kodutöö on tegemata siis noh, sõja ajal on ikka päris keeruline seda nagu edukaks muuta.“ (Ekspert, 2021)

Need tehnilised lahendused, et noh, kui meil kaob mobiililevi ja muud asjad, et need on üks asi. Aga ma jõuan ikkagi nagu sinna sellesse rahu aja kodutöösse. Et kui me täna oleme inimesele ära öelnud, et kui sul on kriis ja puudub mobiililevi, elekter siis sul peab olema kodus kindlasti nii-öelda patareidega raadio informatsiooni saamiseks ja mobiili laadimiseks mine oma asula rahvamajja siis on meil lootust“ (R.Rebane, 2021)

KOV`ides on ainus riigikaitsealine ametikoht vallavanem. Lisaks sellele on KOV`ide inimesed hõivatud igapäevatööga, mis ei jäta oma põhitöö kõrvalt väga palju ruumi lisäülesanneteks, mida kriisi olukordadeks valmistumine tähendab. Kuidas siis panna KOV`idele ülesandeid kriisi olukordadeks, kui neil ei ole selleks ressursi ega ka piisavalt teadmisi? See on teadmine, mis on täna olemas, aga millega ei ole arvestatud.

Ka valeinformatsiooni levimine sotsiaalmeedias toodi ekspertide poolt korduvalt välja kui tõenäoline probleem. Kui asutused ei ole esimesed oma informatsiooniga või seda ei ole piisavalt, siis hakkab kiiresti levima suures koguses valeinformatsiooni. Seda nii meie enda elanikkonna poolt kui ka kindlasti vastase poolt.

Koodi alla „Asutuse hinnang enda valmisolekuks kriisikommunikatsiooniks“ alla koguti kõik ekspertide väited, mis vastasid küsimusele kui valmis ollakse kriisikommunikatsiooniks.

PPA, PÄA ja KV Ekspertide hinnangul on küll kokkuvõttes palju puuduseid ja asjaolusid, mida ei ole praktiseeritud, aga üldiselt hinnatakse oma valmisolekut päris heaks. Vaatamata puudustele on siiski olemas inimesed, kes on koolitatud ning omavad mingisugustki kogemust ja tegelevad nii koostöö kui plaanide parendamise ja edendamisega.

„No ma julgen öelda ilma igasuguse tagasihoidlikkuseta, et kui keegi on Eesti riigis valmis, siis oleme meie valmis selliseks suuremahuliseks operatiivkommunikatsioonioperatsiooniks. Kindlasti saab meie peale loota“ (Härson, 2021)

„Ma ütleks, et kriisikommunikatsioon on eraldi valdkond meil täitsa, ma hindaks meie valmisolekut heaks, sest see on läbimõeldud, süsteemid on paigas, aga just nimelt, et arenguruumi on ja selliseks suuremaks süsteemsemaks suuremate sündmuste tegemiseks ja need staabisüsteemid ja kõik see, et seda me kõik veel arendame. Aga muidu ma ütleks, et me ei kuku näoli kui midagi juhtub“ . (M.Rebane, 2021)

„Sillamäe linnal on olemas plaanid linna lahendada olevate hädaolukordade kohta – seetõttu on tegevused läbi mõeldud, mistõttu baasvalmidus on kindlasti olemas (kontaktid, juhtumi lahendamise skeem, teavituskanalid jne). Kindlasti annab seda võimekust parandada : tekstimallid, koolitused jm“ . (Kalberg, 2021)

„Kaitsevägi on disainitud kriisidega toime tulema. Ehk siis kaitsevägi plaanibki halbadeks asjadeks ja harjutab hakkama saamist kiiresti muutuvates segastes oludes“ . (Arold, 2021)

Päris sõjaseisukorra olukorras need hinnangud muutusid negatiivsemaks.

„Et me ei ole absoluutselt nendeks asjadeks nii-öelda valmis ja me ei ole neid asju läbimõelnud ja me ei ole neid asju veel katsetanud ka ilmselgelt“ . (Orav, 2021)

„Sõjaks ei saa kunagi lõpuni valmis olla. Sõjaks võib enda arust valmis olla see, kelle käes on initsiatiiv ehk see kes sõda alustab, tema ilmselt arvab, et ta on sõjaks valmis. Eestil ei ole plaani ühtegi sõda alustada. Selle tõttu Eesti ei saagi põhimõtteliselt kunagi sõjaks lõpuni valmis olla“ . (Arold, 2021)

Teisele uurimisküsimusele „Kuidas saaks asutuste vahelist kriisikommunikatsioonialast võimekust arendada?“ vastuse saamiseks loodi kategooria „Vajalikud tegevused rahuajal kriisikommunikatsiooni parendamiseks“. Selle kategooria alla loodi kolm koodi „Tegevused, millega peab alustama“, „Uued vajalikud ressursid“ ja „Mis faktorid tagavad eduka kriisikommunikatsiooni relvakonflikti korral“.

Koodi alla „Tegevused, millega peab alustama“ koguti ekspertide väited, mis kirjeldasid tegevusi, mida peab kas rohkem tegema või millega peab alustama, et kriisikommunikatsioon oleks edukam sõjaseisukorral.

Ekspertide hinnangul on vaja Ida-Virumaal rohkem riigi tuge. Oluline on, et kohalik elanikkond tunnetaks riigi olemasolu ja toetust. Vaja oleks rohkem investeringuid elukvaliteedi parandamiseks. Vaja on tekitada elanikkonnas tunnet, et riigiasutused on usaldusväärsed ja sealt saadav informatsioon on alati õige ning kiiresti olemas. See on midagi, millega on vaja igapäevaselt tegeleda, mitte ainult kampaaniate või projektide raames.

„Riik peab oma sõnumites olema järjekindel, looma usaldusväärset ja kindlust – oluline on näidata ka riigi tegelikku kohalolekut (üldine heaolu ja usaldusväärsus)“. (Kalberg, 2021)

Oluline on tõsta inimeste teadlikkust kriiside teemal enim, kui need kätte jõuavad. On vaja selgitada inimestele, kus kohast nad saavad vajaliku informatsiooni ja milline peab olema nende enda valmisolek kriisis hakkama saamiseks. Seda nii varude kogumise koha pealt kui ka plaanide läbimõtlemisses osas. Lisaks sellele, et kodus peaks olema seitsme päeva toiduvaru, on oluline, et inimesed mõtleksid läbi kuhu neil on vajadusel võimalik minna, kui koju jäämine ohustab nende elu ja tervist. Kus on nende eakamad või abi vajavad sugulased, kes ei tule kriisi korras ise toime ja kuidas neid vajadusel toetada.

Pedari (2021) arvates me räägime täna liiga vähe sellest, mis toimus ja toimub Ukrainas. Tema hinnangul on see näide sellest, mis võib meidki ees oodata. Kui arvestades nii ajalugu kui Venemaa tänaseid käitumisi, siis igal juhul me peaksime rääkima elanikkonnaga sõjalistest ohtudest. Pedari arvates on meil justkui mingisugune valehäbi sõja teemadel rääkides, ent nii ei peaks olema. Parem olla valmis või vähemalt arvestada võimalusega, kui lasta ennast täielikult üllatada.

Orav (2021) viitab ka ettevaatlikkusele teadlikkuse tõstmisel. Inimeste valmisolekut ja teadlikkust tõstva kommunikatsiooniga peab olema ettevaatlik. Inimene harjub sellega, et mitte midagi ei toimu ja kui korraga hakata liiga intensiivselt mingil teemal kõnelema, siis võib tekkida paanika tühjast kohast. PPA praktiline kogemus oli see, et kui ühel hetkel hakati rääkima KOV`ide evakuatsiooni kohtadest, siis inimestel tekkis kohe küsimus ja mure, et kas neil on midagi vaja karta.

Vaja on luua infopunktid, kus inimesed saaksid informatsiooni ja mobiiltelefone laadida, kui elekter peaks pikemaajaliselt katkema ja mobiilside ning meedia ei tööta. Generaatoritega varustamine nii bensiinjaamades kui ka mobiilimastide juures on samuti oluline.

Asutused peavad omavahel rohkem tegema õppuseid, kuhu on kaasatud KOV`id ja ka elanikkond. Oluline on nii kokku harjutamine kui ka praktiseerimise käigus puudujääkide tuvastamine .

„Vajalik on koostöö harjutamine partnerite vahel, samuti elanike harjutamine – neile infokanalite kinnistamine. Info sisuks on käitumisjuhised – need peavad olema selged ja kokku lepitud, info põhjad on võimalik enne valmis teha (sh evakuatsioon). Elektroonilise side ja telefoniside toimepidevuse tagamine“. (Kalberg, 2021)

Vaja on kaardistada riigikaitseametikohtad ja see, keda mobiliseeritakse, et oleks selge ülevaade KOV`ides ja PPA, PÄA vabatahtlike osas, kellega reaalselt saab arvestada pärast mobilisatsiooni.

KOV`ide kaasatus ja KOV`ide ressursside arendamine, tõstmine on see, mis tagaks kõige parema efekti.

„Kõige olulisemaks pean kohaliku omavalitsust. Pärised ka, et kui me suudame kohaliku omavalitsuse läbi valmisolekut tõsta, kohalike teadlikkust, siis need inimesed ju koosnevadki päris inimestest“. (Orav, 2021)

Koolitused peaksid olema regiooni põhised, arvestama regiooni ressursse ning eripärasid.

„Ma tean, et seda võetakse kriitikaga aga kriisikoolitused, mida teeb siis Sisekaitseakadeemia, peaksid olema kohapeal kättesaadavad. Et KOV`id ise on öelnud ka seda ja mina olen ka seda meelt, et me peame jõudma regioonidesse. Et see ei ole ka päris okei, kui me ütleme, Sisekaitseakadeemia Tallinnas teeb, makske ise kinni ja tulge kolmeks päevaks onju“. (Orav, 2021)

Aroldi (2021) hinnangul on vaja standardiseeritud kollektiivset väljaõpet, et kriisideks ei õpetataks välja mitte lihtsalt inimesi, vaid harjutatakse kokku terveid kriisiolukorra struktuuriüksuseid. Kui koolitada asutuse põhised või üksikuid inimesi siis sellest ei piisa suurteks kriisideks.

Koodi alla „Uued vajalikud ressursid“ koguti kõik ekspertide välja toodud vajalikud uued asjad, mida täna veel olemas ei ole. Kõik eksperdid pidasid oluliseks asukoha põhise SMS teavituse süsteemi olemasolu. See toetaks kommunikatsiooni öisel ajal ja jõuaks kiiresti maksimaalse arvu inimesteni. Oravale (2021) teadaolevalt on see projekt töös aga seisab raha taga.

Koodi alla „Mis faktorid tagavad eduka kriisikommunikatsiooni relvakonfliktis korral“ koguti kõik ekspertide väited, mis vastasid küsimusele, mis on kõige olulisem, et kriisikommunikatsioon oleks edukas.

„Ütleme näiteks, et narratiiv on kõige tähtsam, et tähtis ei ole mitte see, et sa saadad nagu info välja, vaid see, et sa õigetel asjadest räägid. Tähtis on õigetele asjadele inimeste tähelepanu pöörata“. (Härson, 2021)

Siiski võib määravaks saada asjaolu, et sa saad esimesena anda välja selle narratiivi, mis asja me lahendame, mis olukord see on või teeb vastaspool selle sinu eest ära. Sellest hakkab sõltuma, kas sa juhid midagi või sa sõdid millegi vastu. Kas sa reageerid või sa oled proaktiivne. Tuleb arvestada meediaga ja sellega, mis fooni annab meedia sündmusele. See mõjutab elanikkonna käitumist.

Täiendavalt lisab Härson (2021), et ka eduelamused kriisikommunikatsiooni meeskonnas on olulised, et motivatsioon ei langeks ja eriti oluline on asjadele õige nime andmine. Kui seda ei tee meie, siis annab sellele olukorrale nime ja hinnangu meedia ja see ei pruugi enam riigi poolset kommunikatsiooni toetada.

„Suhe meediaga on väga oluline sellepärast, et see, kes on mingis sõjalises konfliktis kurjategija - sõja alustaja - ja kes on ohver ja kes on kangelane, see pannakse paika infokeskkonnas. See mõjutab otseselt seda, kas riigil on liitlased või riigil on, ettevaatlikud kõrvaltvaatajad. See mõjutab sõja käekäiku, see mõjutab seda, kas organisatsioon on edukas...Et, väga-väga olulist rolli“. (Arold, 2021)

Inimeste usaldus riigi vastu on aga ekspertide hinnangul kõige aluseks. Ida-Virumaal on see usalduse määrad täna kaheldav. Tõelise tunde tekitamine on tähtis. Raskuspunkt on ikkagi sellel, et asutuse sõnal on kaal. See, et sa oled usaldusväärne nende inimeste jaoks ja sind üldse kuulatakse.

Meeskond, kes seda asja lahendab, peab olema kokku töötanud rahuajal. Hästi teevad asju tiimid, kes rahuajal töötavad koos, kellel on üksteise mõistmine, kes teavad üksteise

võimeid ja kes saavad aru, kes mida teeb ja kuidas. Raske on tööle panna kriisiajal, mis iseenesest on loomuselt juba segadust tekitav, inimesi, kes varem ei ole koos töötanud ja nii ei saa loota ka edukale tulemusele.

Igal juhul jõuavad eksperdid seda teemat arutades asjaoluni, et tähtis on kõik see, mida tehakse täna, rahuajal. Kiirus, selgus, avatus ja kõik muud kriisikommunikatsiooni põhimõtted on ka olulised, aga eeltöö ja usalduse loomine on vundamendiks.

Valeinfo tõrje ja ümberlükkamine on samuti olulised ekspertide hinnangul. Siiski on selles paranemise märke.

„Kui vaadata kaitseministeeriumi avaliku arvamuse ja riigikaitse uuringuid, siis väärüudiste levikut ja vaenulikku informatsioonilist mõjutustegevust peetakse ühtedeks aktuaalsemateks ohtudeks Eestis. Et probleemi nähakse. Meil ei ole nüüd nii korralikke eksperimentaalseid andmeid, kas inimesed päriselt ka väärinfot oskavad ära tunda, aga inimesed ise on vähemalt probleemi teadvustanud. Et nii on, et need on väärinfo ja vaenulik mõjutustegevus ja propaganda, peaaegu sama aktuaalsed ohud viimaste uuringute järgi kui nakkushaiguste levik ja majandussurutis.“ (Arold, 2021)

Vastuse saamiseks kolmandale uurimisküsimusele „Kuidas on PPA, PA, KOV ja KV arvestanud kriisikommunikatsiooni teostamisel infosõja võimalusega?“ moodustati kategooria „Valmisolek infosõjaks“, mille alla tehti kuus koodi „Asutuse usaldusväärsus“, „Usaldusväärsus kasutada olevate kanalite suhtes“, „Ressursid alternatiivseks kommunikatsiooniks“, „Infosõjaga arvestamine oma plaanides“, „Olukorra monitoorimine“.

Koodide alla „Asutuse usaldusväärsus“ ja „Usaldusväärsus kasutada olevate kanalite suhtes“ koguti kõik ekspertide väited, mis kirjeldasid usaldust nii asutuse kui tema kanalite suhtes.

KV, PPA ja PÄA eksperdid hindavad oma asutuse usaldusväärssust kõrgeks ning viitavad ka läbi viidud uuringutele, mis kinnitavad, et Eesti elanikkond usaldab neid asutusi. Ka asutuste kasutada olevaid kanaleid peetakse tavaolukorras usaldusväärseteks. Nende all peetakse silmas enda kodulehti, sotsiaalmeedia kanaleid ning ka seda informatsiooni, mida asutused ise annavad meediale kajastamiseks. Seda kõike siiski tavaolukorras. Rääkides tingimustest, kus ida piirilt on alanud relvakonflikt, see usaldus Ida-Virumaa elanikkonna seas on siiski küsitav.

„Kaitseväe ametlikke infokanaleid peetakse küll usaldusväärseks. Viimane suurõppus Siil näitas, et Kaitseväe sotsiaalmeediakontodelt otsiti ja leiti kinnitavat informatsiooni oma küsimustele küsitluse tulemuste järgi kõige rohkem. Et seda käsitletakse ametliku ja tõese kohana mille infole saab tugineda.“ (Arold, 2021)

Alutaguse abivallavanem ja IJVBr CIMIC näiteks teevad otsesuhtlust, mida nad hindavad igal juhul väga usaldusväärseks informatsiooni edasi andmiseks, kuna nad teevad seda ise moonutamata kujul ja otse sihtgrupile.

„No minu kogemuse põhjal, kui on intensiivse kriisi nagu arengufaas tegelikult, siis meediakanalid on väga koostööaltid ... Jagavad adekvaatset informatsiooni, et see ei ole, see ei ole nagu moonutatud, et see on pigem järel kommunikatsiooni teema, et kus tuleb hakata õigustama või tekib mingisugust rohkem valeinformatsiooni või vastuolulist informatsiooni. Et tähtis on olla ise avatud, eks ole, pakkuda informatsiooni. Ametliku informatsiooniga tuleb olla sammuke ees, eks ole.“(Kiik, 2021)

Lüganuse vallavanem aga arvab, et venekeelse elanikkonna seas moonutatakse ametlikku informatsiooni päris palju ja keeratakse seda soovitud teises suunas. Siinkohal ekspertide mõtted pisut erinevad. Üks asi on see, et Ida-Virumaa elanikkond on mõjutatav vastaspoole informatsiooniga, aga teine asi on see, et nad ise seda moonutama hakkaksid.

„Aga mida on ka näha, on see, et toimub ühiskonna enese nii-öelda kognitiivne kaitsepookimine. Ehk siis erinevad inimesed ikkagi astuvad vastu, väitlevad vastu, toovad faktinäited, toovad viiteid, kui kuskil mingit jama levitatakse. Ja see on nagu pigem nagu niisuguse infohügieeni mõttes ühiskonna hea tervise märk“. (Arold, 2021)

Koodi alla „Ressursid alternatiivseks kommunikatsiooniks“ alla koguti kõik ekspertide väited, mis kirjeldasid asutuse võimekusi teostada kommunikatsiooni olukorras, kus puudub elekter ja mobiil, meediat, sotsiaalmeediat kasutada ei saa.

Ekspertid on mõelnud olukordadele, kus puudub võimalus kasutada mobiilsidet ja puudub elekter. Erilisi plaane sellisteks olukordadeks aga tehtud ei ole. KV ekspertide sõnul on neil ainsana piisavalt ressursi ja võimekust sellises olukorras massikommunikatsiooni teostamiseks ja neid võimeid arendatakse edasi.

KOV`id toovad välja oma kontaktvõrgustiku, mis annab võimaluse kiiresti informatsiooni levitada inimeselt inimesele. On vabatahtlike päästjate võrgustik, suurettevõtete kontaktid, külavanemate võrgustik ja palju teisi selliseid liine, kuidas sõnumeid edastada.

Vabatahtlike päästjate võrgustik on üsna korralik ja neid peetakse just selleks ressursiks, kes saaksid ükselt uksele käima hakata, aga nende puhul tekib küsimus, et kui paljud neist jäävad alles pärast mobilisatsiooni?

PPA peab kõige paremaks ja kindlamaks ressursiks nende enda asutusesisest töötajate võrgustikku, kes on igas kriisis nii ehk naa olemas.

„Ja siis muide, kui me suudaks need viis tuhat inimest panna igaiüks vähemalt kümnele inimesele edasi rääkima, siis ma arvan, et sellel ka on mõju, mida ei maksa alahinnata.“ (Härson, 2021)

Sillamäe erisuseks on varajase hoiatuse süsteemi olemasolu (valjuhääldid), mida saab kasutada ohu ja käitumisjuhiste edastamiseks – ka selle kasutamise osas on kokku lepitud protseduur (juhtiv asutus edastab dispetšerile). (Kalberg, 2021)

Valjuhääldite kasutamist toovad ka teised eksperdid välja aga numbreid ei mainita.

Koodi alla „Infosõjaga arvestamine oma plaanides“ koguti kokku ekspertide vastused küsimusele, kas kriisiplaanides arvestatakse võimalusega, et toimumas on infosõda.

Ekspertide hinnangul on sellist võimalust teadvustatud, aga see on ka kõik. Taaskord on KV ainsana sellise stsenaariumi jaoks välja töötanud plaane ja arendab võimekusi.

Ekspertid jõuavad infosõjast arutledes ikka selleni, et peamine on töö, mida tehakse rahuajal ehk siis täna. Inimestel peab olema kindel teadmine ja veendumus, et ametlikest riigiasutuste saadud kanalites informatsioon on adekvaatne ja usaldusväärne. Oluline on jõuda selleni, et elanikkond ise esmalt pöördub infootsingutel ametlike kanalite poole ja kui peaks kaduma elekter, mobiilside, siis teatakse, kuhu oma piirkonnas minna, et saada õige informatsioon. Sama tähtis on ka see, et elanikkond oleks teadlik valeinformatsiooni leviku võimalustest ning ei tekitaks ise väärainformatsiooni levimiseks võimalusi.

Ekspertide hinnangul ei ole me veel sealmaal ja minna on pikk tee. Ida-Virumaa elanikkonna usaldus riigi suhtes on habras ja võitlus informatsiooni pakkumise osas kaldub täna vastaspoole kasuks.

Koodi alla „Olukorra monitoorimine“ koguti ekspertide väited, mis kirjeldavad seda kas asutused uurivad, jälgivad oma sihtgruppe sõnumite välja töötamisel.

KV ainsana monitoorib, kogub, analüüsib jne. KOV`id pigem saavad informatsiooni jooksvalt oma elanikkonnalt ja seda pigem juhuslikult. PPA ja PäA viivad läbi erinevaid uuringuid riigi abiga.

Kokkuvõttes on sihtgrupi tundmine puudulik. Kui aga sihtgruppi ei tunta, siis on ka keeruline välja töötada sõnumeid, mis toimiksid.

2.3 Ekspertintervjuude järeldused ja ettepanekud

Selles alapeatükis analüüsib töö autor kogutud andmeid ja võrdleb neid teooriaga uurimisprobleemist ja uurimisküsimustest lähtudes. Kriisiks on tänapäevane relvakonflikt ja kriisikommunikatsiooni eesmärgiks on edukas evakuatsioon. Magistritöös läbiviitud uuringuga selgitati välja, milline on uuritud asutuste valmisolek kriisikommunikatsiooniks ulatusliku evakuatsiooni korraldamisel relvakonflikti korral.

Kogutud andmete analüüsi põhjal on tehtud ettepanekud kommunikatsiooni võimekuse tõstmiseks alapeatüki lõpus.

1. Uurimisküsimus selgitas välja millised on PPA, PäA, KV ja KOV võimekused ja võimelüngad kriisikommunikatsiooniks ulatusliku evakuatsiooni korraldamiseks relvakonflikti korral.

Uuringu tulemustetest selgub, et uuritavad asutused teevad omavahel koostööd. Seda küll erinevate teemade raames, aga kommunikatsiooni ja informatsiooni vahetamine toimuvad. Peamine probleem seisneb aga selles, et koostöö on iga asutuse enda vajadustest tingitud või seadusest tulenev kohustus mingisuguse konkreetse tööloigu teostamiseks. Näiteks KV loob personaalseid kontakte KOV esindajatega, et otsida võimalusi liitlaste kohalolu näitamiseks või hädaolukorra seadusest tulenev kohustus PA`l KOV hädaolukorra lahendamise plaanide kooskõlastamiseks (käesolev töö lk 35). Teenistujad küll omavad kontakte ja tunnevad inimesi teistest asutustest, aga puudub koostöö, mis on integreeritav igasse kriisi lahendamise olukorda. Tänapäevane koostöövorm on pigem projektipõhine kui pikalt tulevikku vaatav. Kogu riiki hõlmava sõjalise kriisi olukorras on kõikidel uuritud asutustel kohustusi, tulenevalt oma vastutusosalast ning ülesannetest. Kogu kommunikatsiooni ressurss keskenduks enda asutuse vaatele olukorrast. Töös uuritud olukord eeldaks aga kõikide uuritud asutuste ühispingutust eesmärgi saavutamiseks ja nii nagu ka teoorias välja toodud, siis kriisiaeg on sellise koostöö loomiseks hilja (käesolev töö, lk 21). **Olukorda parendaks see, kui täna uuritavad asutused lõimuksid kriisi teemasid käsitledes.** Regionaalne kriisikomisjon, kus kõik uuritavad asutused on juba ühe

laua taga, võiks olla see võimalus, läbi mille kõik osapooled rohkem kaasa rääkima panna. Läbi kaasatuse ja ühtsete plaanide tekiks ajaga sügavam koostöö.

Ekspertide hinnangul on koostöö KOV`iga kõige keerulisem ja tagasihoidlikum. KOV ressursid on kõige väiksemad ning sõjaolukorras isegi puudulikud (käesolev töö, lk 41,44). Samas toovad eksperdid välja selle, et ulatusliku evakuatsiooni korral oleks KOV kõige olulisem partner ja ressurss ehk siis tekib küsimus, miks ei ole täna sinna panustatud? (käesolev töö, lk 35). KOV personal on uuritud asutustest kõige väiksem ning nende ressursid on suunatud kohaliku elu korraldamisele, mitte kriisideks valmistumisele. KOV omab parimat ülevaadet kohalikest ressurssidest ja tingimustest, seega KOV parem valmisolek kriisikommunikatsiooniks vähendaks koormust ka teistel uuritud asutustel.

Kui KOV kaardistaks kõik olemasolevad kontaktvõrgustikud ning kasutada olevad ressursid ulatusliku evakuatsiooni kriisikommunikatsiooniks relvakonflikti korral ja need andmed oleksid integreeritud ulatusliku evakuatsiooni kontseptsiooni, siis tõstaks see märkimisväärselt valmisolekut. Plaani olemasolu toetab ressursside efektiivset kasutamist (käesolev töö, lk 11).

Koostöö meediaga on pigem hea (käesolev töö, lk 36) ja meedia rolli mõistavad ja hindavad kõik eksperdid. Ükskõik kui head on suhted täna erinevate meediakanalitega, mõistetakse, et kriisis ei pruugi neist suhetest enam kasu olla. Kuna meedia loodud foon võib mõjutada kogu kriisikommunikatsiooni ja elanikkonna käitumist, siis suhted meediaga on täna kindlasti üks neist aspektidest, kuhu ekspertide sõnul panustatakse. Koostöö meediaga on pidev ja hinnatud, mis ei ole oluline üksnes kohalikele elanikkonnale, vaid sõjaolukorras mõjutab meedia kogu maailma suhtumist olukorda (käesolev töö, lk 16). Eesti ei saa aga ilma rahvusvahelise toetuseta hakkama. Kui vastasel õnnestub meid selles mängus üle kavaldada ja asetada pahalase rolli rahvusvahelisel areenil, siis võime sõja kaotatuks tunnistada. Teoreetikud on välja toonud selle, et meedia võib kriisikommunikatsioonile vastu töötada ja puhtalt omakasust ehk müügi eesmärgil informatsiooni moonutada ja sellega manipuleerida (käesolev töö, lk 17). Seda on asutused teadvustanud ja Eesti meediast sellist käitumist pigem ei oodata ega peeta tõenäoliseks, kui rääkida sõjaolukorrast. **Siiski tuleks selle võimalusega arvestada. Uuritud olukorras ei ole tegemist ainult Eesti meediaga. Olukorra ja selle kajastamise vastu tunneks huvi ka rahvusvaheline meedia, kuid rahvusvahelise meediaga üldjuhul uuritud asutustel koostöö puudub.**

Ekspertintervjuudest selgub, et võimekused kommunikatsiooniks väljaspoole on mitmekesised ja mõeldud on ka vähesel määral olukorrale, kui peaks puuduma elekter. Ka ressursside osas on eksperdid välja toonud laia valiku, mis üldiselt toetavad kriisiolukorras kommunikatsiooni teostamist. Ulatusliku evakuatsiooni puhul on oluline, et informatsiooni edastataks ning korratakse võimalikult paljude kanalite ning vahendite kaudu (käesolev töö, lk 20). Uuringust selgub, et kasutada on mitmeid kanaleid ja võimalusi, aga kuna puudub ühtne plaan, siis võib juhtuda, et asutused annavad välja erinevaid sõnumeid, mis kokkuvõttes ei toeta eesmärki ja võivad hoopis vastupidise tulemuse anda.

Uuringust ilmneb, et võimelünkasid on mitmeid. Eksperdid tõid välja, et mitmed kontaktid ja võrgustikud on isikupõhised ning kui isik lahkub ametist, siis tuleb uuel tulijal otsast alustada. Küsitav on inimeste pädevus sõnumit edasi anda olukorras, kui tuleb ükselt uksele teavitust teha. Sihtgrupi tundmine on puudulik, osa Ida-Virumaa elanikkonda saab informatsiooni idanaabrilt ja eelistab tema kanaleid ning lisaks sellele ei usalda Eesti riigi ametiasutusi. Kokku töötamine asutuste vahel on puudulik, suuremahulises kriisis toimub ressursside kurnamine, elanikkonnal on madal teadlikkus sõjalist laadi ohtudest ja võimetus valeinformatsiooniga toime tulla. Suur osa nendest asjadest on rahuaegne eeltöö, mis vajab tegemist.

Eksperdid toovad välja, et asutused ei vii läbi uuringuid sihtgrupi tundmiseks. KOV on oma elanikkonnale kõige lähemal ja omab sellest tingituna ka parimat ülevaadet sihtgrupist. Siiski on tegemist pinnapealsete teadmistega, mida ei ole kokku koondatud ja analüüsitud. Sellest tingituna ei ole täpselt teada, kuidas ja millisel kujul peaks piirkonnas informatsiooni levitama. Kes on usaldusväärne kommunikeerija, milliseid kanaleid kasutatakse ja kuidas ollakse mõjutatud vastaspoole infokanalitest. Milline hulk elanikkonnast läheb kaasa valeuudistega?

Selleks, et edukalt välja anda sõnumeid, mis on mõistetavad ja jõuaksid võimalikult kiiresti maksimaalse arvu inimesteni, **peab tundma sihtgruppi**, kellele informatsioon on suunatud. Täna teeb olukorra keeruliseks sotsiaalmeedia, mis tähendab, et informatsiooni saavad toota kõik inimesed ehk siis konkurents on suur ja ajas pidevalt muutuv. (käesolev töö, lk 15) Lisaks sihtgrupile on oluline arvestada kommunikatsioonikanalite ja nende iseärasustega. Siinkohal tuleb mängu ka meedia roll, mis kriisiolukorras mõjutab elanikkonna käitumist märkimisväärselt ja mitte alati soovitud suunas (käesolev töö, lk 16). Valeuudised on omakorda väljakutse, mis tänapäeva maailmas on justkui igapäevaelu

lahutamatu osa, sest erinevad meediaplatvormid ja suhtluskanalid võimaldavad kiiret ja ülemaailmset informatsiooni levitamist kõikidele, kellel soov on. See on suur risk sisejulgeolekule nii rahu- kui kriisiajal. (käesolev töö, lk 17)

Eeltoodust järeldub, et sihtgrupi uuringud on vajalikud. Tundes kohaliku elanikkonda, inimesi, kellele peab jõudma, on suurem lootus neid ka efektiivselt mõjutada. Sõnastada õiged sõnumid ja anda need edasi läbi õigete kanalite. Teades seda, kui palju on elanikkond mõjutatud vastaspoole informatsioonist, on võimalik kasutusele võtta ka alternatiivseid plaane ja arvestada plaanide koostamisel osalise ebaõnnestumisega juba ette.

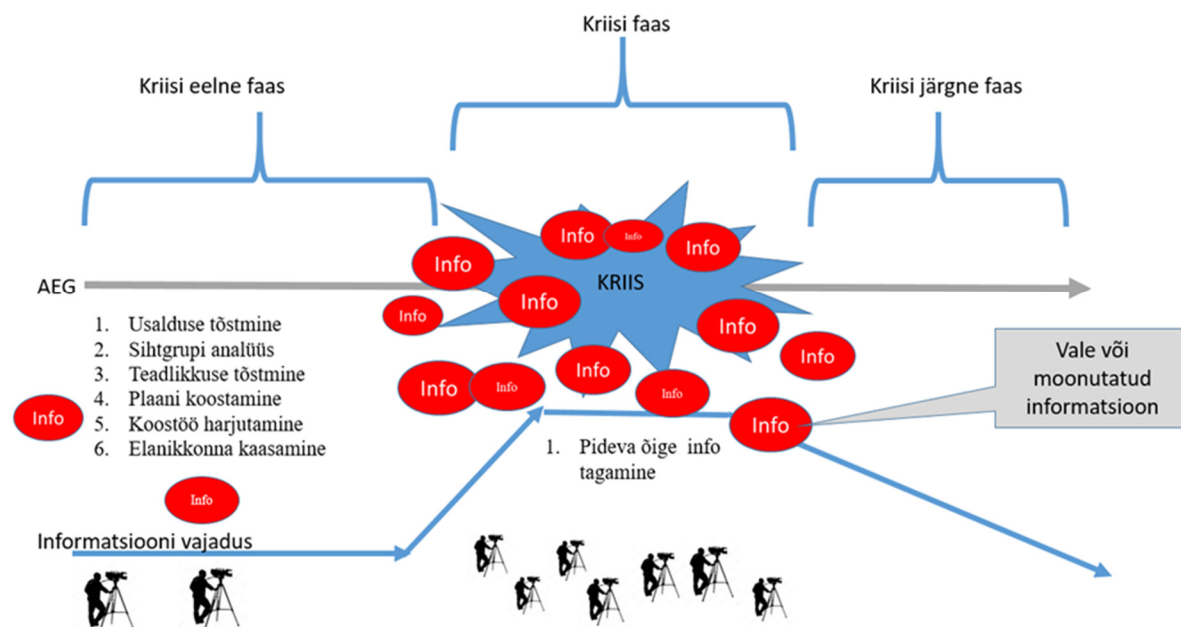
Ekspertintervjuudest selgub, et ükski asutus ei tegele sõjalist laadi ohtude ennetamisega. Inimeste teadlikkus on selles teemas puudlik ning uuringus selgub, et selle temaga peaks aktiivselt tegelema.

Kriisid on ootamatud sündmused, mis on erakordsed ja need, mis mõjutavad riigi julgeolekut ja iseseisvust, on kogu ühiskonda raputavad (käesolev töö, lk 9). Eesti idanaabri käitumine Ukrainas ja Gruusias oli ootamatud kogu maailmale. Ekspertide hinnangul oleks sarnane käitumine Eestis elanikkonnale olnud sama ootamatu, sest elanikkond ei ole kirjeldatud olukorraks valmis ning seda ei nähta reaalse ohuna. Peale KV ei käsitle ükski teine asutus seda ohtu oma stsenaariumides, samuti ei tegele ükski uuritud asutustest elanikkonna teadlikkuse tõstmisega sõjalistest ohtudest.

Ekspertintervjuudest selgub, nii nagu ka teooriast, et kõige olulisem kriisi faasidest on esimene ehk kriisieelne faas, mille raames on oluline võimalik kriis tuvastada, ennetada ja valmistuda (käesolev töö, lk 10-11). Ekspertid toovad küll välja, et loeb see, mida tehakse täna, aga ükski ekspert ei hinnanud tänast tööd piisavaks. Ida-Virumaa elanikkonnaga on vaja oluliselt rohkem tööd teha ja seal on riigi kohalolu kriitilise tähtsusega.

Peamiseks järelduseks antud uurimisküsimuse raames saab tuua asjaolu, et asutused ei ole valmis kriisikommunikatsiooni teostamiseks ulatusliku evakuatsiooni läbiviimiseks relvakonflikti korral, aga olemas on valmisolek ühise plaani koostamiseks ning koostöö paremaks integreerimiseks relvakonflikti korral. Üldiselt siiski hindasid asutused enda võimekusi pigem heaks. Teemaga tegeletakse, olemas on erialaspetsialistid ja teatud ressursid. Siiski on vaja valmisoleku tõstmiseks alustada täiendavate tegevustega. Peamine töö tuleb ära teha kriisieelses faasis, mida kinnitavad nii teooria kui ka ekspertintervjuud. Joonisel 2 on välja toodud teooria ja ekspertintervjuude põhjal peamised asjaolud, mis kriisi kahe esimese faasi jooksul olulised (Joonis 2).

Peamised ülesanded, mis esimeses faasis teha tuleb ja kuidas teise faasi jooksul kasvab informatsiooni vajadus, valeinformatsiooni levik ja meedia huvi.



Joonis 2. Tegevused kriisi faasides (Autori koostatud teooria ja ekspertintervjuude põhjal)

2. uurimisküsimus, kuidas asutuste vahelist kriisikommunikatsioonialast võimekust arendada, toob välja ekspertide mõtted, milliseid täiendavaid ressursse vajatakse ning millistest olulistest tegevustest on vaja ellu viia.

Ekspertintervjuudest selgub, et peamine on elanikkonna usalduse tõstmine riigiasutuste suhtes, mis mõjutab kõige enam kriisikommunikatsiooni edukust. See, kui võrd allutakse ekspertide ja ametiasutuste korraldustele, sõltub sellest, kui võrd neid usaldatakse (käesolev töö, lk 18). Kelle roll see peaks olema ja kuidas see välja peaks nägema, jääb uuringust pisut ebaselgeks.

Osad eksperdid arvavad, et on vaja tõsta inimeste teadlikkust ja uurida sihtgruppi, mis oleks kahepoolselt kasulik. See tõstaks elanikkonna usaldust asutuste suhtes ja annaks hea ülevaate sihtgrupist, et teha vajalikke otsuseid, kuidas kriisikommunikatsiooni planeerida. Sihtgrupi mõistmine on üks alustaladest kriisikommunikatsioonis (käesolev töö, lk 15). Kui puudub sihtgrupi mõistmine, siis ei ole võimalik hinnata ka seda, kui mures on auditoorium tekkinud kriisi suhtes. Viimane mõte omakorda mõjutab seda, seda kui võrd tõsiselt

võetakse käitumisjuhised. (käesolev töö, lk 14-15) Arvestades asjaolu, et igasuguses kriisis inimeste infovajadus kasvab hüppeliselt, siis on oluline olla konkurentsivõimeline teiste infopakujate suhtes. Tänu meediale ja sotsiaalmeediale, kus iga kuulaja võib uudist muuta ja edasi saata, on olukord veelgi keerulisem. Konkurents on tihe ja kõik on pidevalt ajas muutuv.

Peaaegu kõik eksperdid räägivad sellest, kuidas oleks vaja luua kokkuleppeid kriisi ajal käitumiseks ja kust saada informatsiooni. Näiteks kui kaob elekter ja tavaliste kanalite kaudu ei ole võimalik informatsiooni enam saada, siis elanikkond teab, et tuleb minna näiteks postkontorisse ja sealt saab vajaliku teabe ning vajadusel ka mobiiltelefoni laadida.

Kõik eksperdid peavad oluliseks asutuste kokku harjutamist ja koostöö-õppuseid, kuhu oleks kaasatud võimalusel ka elanikkond. Ühtse plaani olemasolu ja terviklik süsteem on ekspertide hinnangul vajalik. Elanikkonna kaasatus kõikidel tasanditel vähendab ohtu ja tõstab valmisolekut (käesolev töö, lk 21).

KOV`ide toetamine ja ressursside suurendamine KOV`is on samuti oluline enamuste ekspertide hinnangul. Teooria otseselt omavalitsuse tasandit ei käsitle aga KOV esindajad on elanikkonnale kõige lähemal seisvad kriisi lahendamist toetavad isikud ja nemad tunnevad kohalikke olusid kõige paremini. Evakuatsiooni edukus sõltub sellest kuivõrd on kogukond kaasatud selle planeerimisse (käesolev töö, lk 19). Kogukonna eesotsas on KOV juhid, kes mõjutavad kohalikul tasandil elanikkonna kaasatust ning nende teadlikkust. Läbi kaasatuse toimub kahepoolne suhtlus, mis on mõlemale osapoolle kasulik. Kohalikud elanikud on need, kes evakuatsiooni olukorras on parim ressurss kiireteks lahendusteks kui kõik osapooled pingutavad sama eesmärgi nimel (käesolev töö, lk 19). Kohalikud teavad, kuhu varjuda, kellel seisab kodus buss jne. Samuti teavad nad seda, kus keegi rohkem abi ja tuge vajab. Kohaliku elanikkonna kaasamine evakuatsiooni planeerimisele aitaks ressursse paremini hallata, tõstaks elanikkonna usaldust riigi suhtes läbi kaasatuse ja vähendaks valeinformatsiooni levikut.

Regionaalsed kriisi koolitused, suhted meediaga, inimeste usaldus riigi suhtes on kõige aluseks ehk rahuaegne töö, ennetus, kokku harjutamine on kokkuvõttes need asjad, mis kõik vajavad tegemist ja tähelepanu. Ka teoriast selgu, et peamine töö tuleb ära teha kriisi eelses faasis (käesolev töö, lk 11). Kriisi ajal kasutada olevate ressursside hulk ei ole kõige olulisem kui kriiskommunikatsioon on hästi planeeritud ja läbiviidud ehk siis hea plaani korral on piiratud ressursid suunatud tõhusalt just sinna, kus neid kõige enam vaja ja kus

nad suurimat kasu annavad (käesolev töö, lk10). Kuna ükski asutus üksinda ei oma terviklikku ülevaadet olukorrast ja kogu informatsioonist, siis plaani olemasolu on aluseks ka kokku harjutamisele. Lisaks sellele on kriisi ajal palju segadust ja iga tegevus on ajakriitiline, mida samuti leevendaks plaani olemasolu. (käesolev töö, lk 14) Ekspertintervjuudest selgub aga see, et asutustel puudub kriisikommunikatsiooni plaan ulatusliku evakuatsiooni läbiviimiseks. Seda nii toimepidavuse probleemidest tingitud evakuatsiooni kui ka sõjalisest ohust tingitud ulatusliku evakuatsiooni jaoks.

3. uurimisküsimus selgitab välja tänase valmisoleku infosõjaga toimetulekuks.

Ekspertid hindavad Ida-Virumaad keerulisemaks piirkonnaks ja seda nii keelebarjääri kui ka elanikkonna meelsuse mõttes. Viimase all peetakse silmas seda, et osa piirkonna elanikest otsib ja eelistab informatsiooni saada idanaabri infokanalitest, seega antud piirkonnaga peab oluliselt rohkem tegelema. Riigi kohaolu ja toetus, mis parandaksid inimeste elukvaliteeti ning tõstaksid elanikkonna usaldust riigi suhtes, on kriitilise tähtsusega. Selleks, et kriisi olukorras elanikkond kuulaks ja usuks, on vaja täna tööd teha. Nii nagu ka toereetikud peavad oluliseks elanikkonna kohtlemist võrdse partnerina ja rõhutavad, et vaja on olla avatud suhtlemisel avalikkusega, siis nii arvavad ka ekspertid (käesolev töö, lk 13). Praegune olukord erineb siiski päris palju sellest, mida peetakse õigeks ja oluliseks. KOV juhid küll teadvustavad, et nende omavalitsuse inimesed kuulavad ja usuvad Venemaa infokanaleid ning propagandat, aga neil puudub ressurss, et ise alternatiivi pakkuda. Seda küll tehakse, aga see jääb varju naabri ressurssidele, mis on märkimisväärselt suuremad. Ka PPA, PÄA ja KV tunnistavad, et uuritud piirkonnas on nende kohalolu tagasihoidlik. Tehakse tavapärasest tööd, nii nagu mujalgi Eestis, kuigi oleks vaja rohkem. Usaldus ekspertide ja võimude suhtes on kriitilise tähtsusega ning mõjutab seda, keda kuulatakse ja kust informatsiooni otsitakse (käesolev töö, lk 18).

Arvestades ekspertide kirjeldatut, ei ole riik selleks valmis, et tegeleda infosõja olukorraga. Võimalust teadvustatakse, aga konkreetseid tegevusi ei ole ette võetud. KV on ainus, kes arvestab oma plaanides infosõjaga. Kogu riiki hõlmava kriisi korral on valmisoleku puudumine soodne pinnas kaose tekitamiseks, mida vastane saab enda huvides ära kasutada. Sotsiaalmeedia omakorda aina võimendaks olukorda ja tõstaks selle rahvusvahelisele areenile, kus auditoorium suurendaks veelgi vaeuudiste levikut. Sellise olukorra vältimiseks peaks elanikkond olema väga hästi haritud vaeuudiste ja infosõja põhimõtete osas. Seda muidugi lisaks sellele, et täidetud on usalduse aspekt. Kui

elanikkond usaldab riigiasutusi ja nende loodud sõnumeid, siis valeuudiste efekt on oluliselt väiksem. Riskirühmade parem harimine peaks olema süsteemne ja algama juba koolis. Lisaks sellele peaksid asutused olema esimesed ja domineerivad oma informatsiooniga, et püsida konkurents.

Usaldus riigi ja ametiasutuste vastu on kriisi olukorras määrava tähtsusega. Sellest sõltub, kas elanikkond võtab riski piisava tõsidusega ja järgib korraldusi. Kui kriisi ajal ametiasutused teevad koostööd ja annavad välja ühtseid sõnumeid, siis see kasvatab usaldust elanikkonnas, et juhised on õiged ja neid tasub järgida. (käesolev töö, lk18) Usalduse tekitamine ja kasvatamine on peamiselt kriisi eelsesse faasi kuuluv, aga mitte vähem oluline kriisi ajal. Lisaks sellele, et oluline on usaldus ametivõimude suhtes, on tähtis, et informatsiooni antaks pidevalt. Kasvõi väikeste soovitude kaupa, peaasi, et ei tekiks vaikust, mis soodustaks teadmatuses tingitud paanikat. Evakuatsiooni ajal ei ole olulised mitte ainult faktid, vaid ka inimeste emotsioonid ja ka sellega tuleb arvestada. (käesolev töö, lk 20).

Ukrainas toimuv on suurepärane näide sellest kui õhuke on piir sõja ja rahu vahel. (käesolev töö, lk 22) Arvestades Ida-Virumaa iseärasusi, mis tulenevad keelebarjäärist ning ajaloost, peaks riik rohkem tähelepanu pöörama oma kohalolu näitamisele. Olukorra segaseks ajamine läbi venekeelse elanikkonna mõjutamise on vägagi tõenäoline ja võib anda põhjuse tüli alustamiseks viitega sellele, et Eesti riik teeb sealsetele elanikele liiga ja neid on vaja aidata. Tänapäeva sõda käib elanikkonna keskselt ning tähendab seda, et käib peamiselt südamete ja meele võitmise üle (käesolev töö, lk 23). Soodsad tingimused on olemas.

Olukorras, kus Eesti on idanaabriga sõjalises konfliktis, küsivad eksperdid evakuatsioonist rääkides, kuhu poole Ida-Virumaa inimesed vabatahtlikult evakueeruma hakkavad ja kas nemad üldse selles probleemi näevad, et venelased relvadega üle piiri tungivad. Taaskord jõuame tööni, mida on selles piirkonnas juba täna vaja teha. Keda sealne inimene usaldab ja kes on temale pakkunud eluks vajalikke tingimusi ning tuge. Ükskõik kui oskuslikult on koostatud sõjaolukorras sõnumid ja kui kiiresti ning mis vahenditega need kohale on toimetatud, aga kui usaldus puudub, siis need sõnumid soovitud tulemust ei anna. Valeuudiste levik on suure tõenäosusega üks osa idanaabri rünnakust, mis kiirendab oluliselt ebastabiilsust Ida-Virumaa elanikkonnas Eesti riigi suhtes. (käesolev töö, lk 17)

Vastase eesmärk on kasutada minimaalset militaarset jõudu ja kasutada pigem sihtrüma mõjutamist läbi meedia, sotsiaalmeedia ja propaganda, et tekitada usaldamatust ja kaost, mille varjus saavutada oma tahe. (käesolev töö, lk 23-24)

Tegemist on kindlasti teemaga, mis vajaks edasist uurimist. Kuidas saaksid riigiasutused valmistuda infosõjaks? Kuidas saaksid riigiasutused toetada elanikkonda infosõjas? Milliseid ressursse ja kui palju oleks ametiasutustel vaja, et edukalt toime tulla Venemaa infosõjaga?

Töö uurimisprobleemile vastates (Milline on jõustruktuuride ja KOV valmisolek kriisikommunikatsiooni teostamiseks ulatusliku evakuatsiooni läbiviimisel relvakonflikti olukorras Ida-virumaal?) saab välja tuua peamise võimekusena valmisoleku koostöökasutuste vahel. Kõik osapooled on avatud koostöökasutuste vahel. Kõik osapooled on avatud koostöökasutuste vahel ning ühiseid tegevusi ja plaane tuleb pidevalt juurde. Ühiselt omatakse ka mõningast ressursi avalikkusele informatsiooni edastamiseks nii tavaolukorras kui ka relvakonflikti korral. KV on pädevam sõjalist laadi olukordadeks ning sellest tingituna võiks ka tulevikus olla eestvedajaks teiste uuritud asutuste harimisel selles valdkonnas.

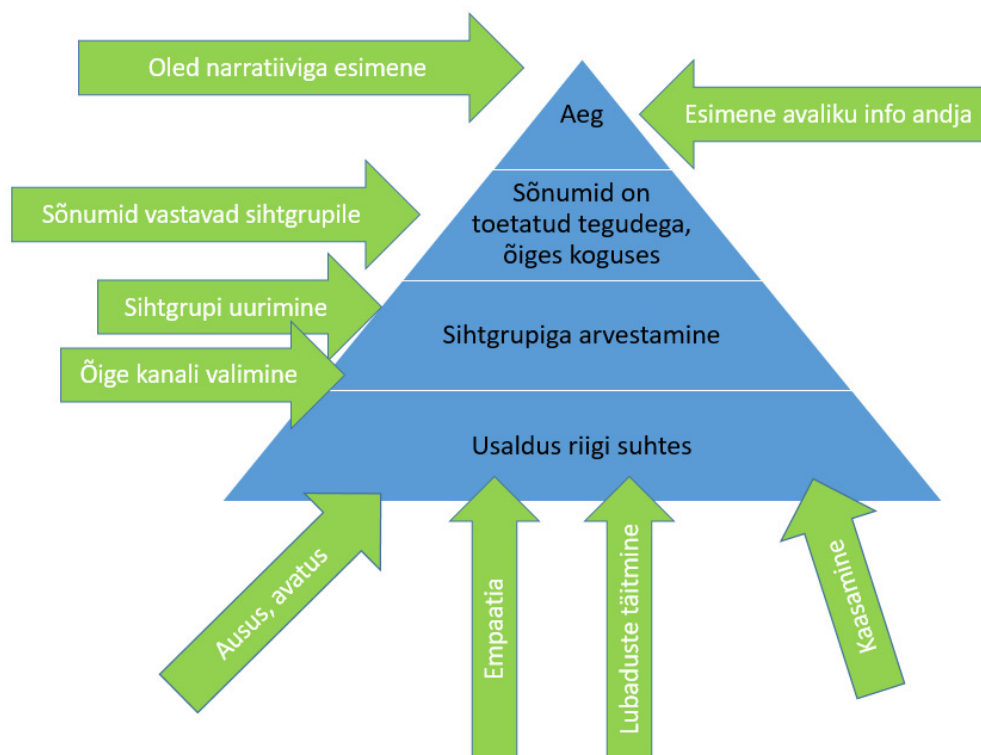
Ekspertintervjuudest selgub, et edukas evakuatsioon on uuritud asutustele oluline. Selles on kõikidel oma roll ja vastutus. Läbi intervjuude sai kinnitust ka asjaolu, et täna käsitletakse evakuatsiooni toimepidevuse probleemidest tulenevalt ja veel ei ole jõutud kogu riiki hõlmava kriisini nagu relvakonflikt. Ulatusliku evakuatsiooni kontseptsiooni rakendamine on algaasis ning asutused alles kaardistavad oma võimeid ning ressursse. Näiteks evakuatsiooni kohad, mis täna on määratud KOV`ide toel, on kasutatavad pigem väiksemamahuliste kriiside korral, kus ühest asulast evakueeritakse lühiajaliselt lähimasse teise asulasse. Näiteks pikemaajalise elektrikatkestuse korral või kaugkütte katmise puhul.

Tuleb nentida, et võimelinkasid on rohkem kui võimekusi. Kokkuvõtvalt puudub ühine plaan kriisikommunikatsiooniks ulatusliku evakuatsiooni läbiviimisel relvakonflikti korral, usaldus Ida-Virumaa elanikkonnal asutuste ja riigi suhtes on kaheldav, puuduvad sihtgrupi analüüsid, valmisolek infosõjaks ja täna ei tegeleta elanikkonna teadlikkuse tõstmisega võimalikest sõjalistest ohtudest.

Ekspertide ja teooria analüüsist lähtub, et võtmeteguriks kriisikommunikatsioonis on elanikkonna usaldus riigi suhtes, mis omakorda tähendab seda, et tegemist on kommunikatsiooniga, mis peab toimima igapäevaselt, mitte ainult kriiside tekkides. Oluline on kahepoolne avatus ning tahe panustada ühtsete eesmärkide nimel. Kui riigi

peamine eesmärk on tagada siinse elanikkonna vabadus ja eesti rahvuse ja kultuuri säilimine läbi aegade, siis ka elanikkonna eesmärk peab algama samast põhimõttest. Elanikkond peab tunnetama riigi tuge ning uskuma riigi tulevikku. Selleks on vaja kõrvale jätta poliitilised erimeelsused ning keskenduda elanikkonna elukvaliteedi edendamisele.

Kokkuvõttes on kõige aluseks usaldus, millele toetuvad kõik järgnevad kriisikommunikatsiooni aspektid (Joonis 3). Joonisel 3 on kokkuvõtlikult välja toodud teooriast ja ekspertintervjuudest selgunud asjaolud, mis mõjutavad kriisikommunikatsiooni edukust. Kui usaldust ei ole, siis ülejäänud osa võib olla väga hästi tehtud, aga tulemust siiski ei saavutata. Ekspertid tunnistavad, et meil ei ole õnnestunud Ida-Virumaa kogu elanikkonda veenda selles, et Eesti riik on neile alati toeks ja nemad on alati osa riigist. Kui on olemas sihtgrupi usaldus, siis tuleb sihtgruppi ennast uurida ja analüüsida, et koostatud sõnumid oleksid edukad ning valitud kanal efektiivne. Ainult sõnumitest jääb väheks, iga sõnum peab olema toetatud ka tegudega, mis oleksid eeskujuks või annaksid kindlustunde, et sõnumit järgides toimid parimal võimalikul viisil. Kõik kirjeldatu peab toimuma kiiresti, et olla esimene ametlik infokanal elanikkonnale ja narratiivi looja nii elanikkonnale kui ülejäänud auditooriumile. See tähendab seda, et vaja on plaani. Plaani, mis sisaldaks kõikide kriisikommunikatsiooni faaside (käesolev töö, lk 10-11) katmist nii ressursside kui ka uuringute, õppustega.



Joonis 3. Kriisikommunikatsiooni olulised tegurid (Autori koostatud teooria ja ekspertintervjuude põhjal)

Magistritöö teoreetilise osa ja ekspertintervjuude järelduste tulemusena esitab autor 6 ettepanekut, mis on suunatud uuritud asutustele.

Kõige olulisem puudujääk, mis uuringu käigus tuvastati, oli see, et Ida-Virumaa elanikkond ei usalda täielikult riiki. Sellele olukorrale on keeruline lahendust pakkuda. Sellel probleemil on poliitilist alatoonit ja lisaks võib liigne keskendumine sellele piirkonnale tekitada uued probleemid teistes piirkondades.

1. **Ühtse plaani koostamine.** Oluline on integreerida jõustruktuuride ja KOV asutuste võimekused ja ressursid ühtsesse kriisikommunikatsiooni plaani ulatusliku evakuaatsiooni läbiviimiseks relvakonflikti korral.
2. **KV, PPA, PÄA ja KOV peaksid vähemalt korra aastas tegema ühisõppuse, millel on sõjaline alatoon.** Läbi selliste koostööharjutuste on võimalik välja selgitada võimalikke kitsaskohti ja puudujääke. Meeskonnad saavad kokku töötada ja eksperdid saavad praktiliselt katsetada erinevaid olukordi, mis on täna ainult peas või paberil. KOV kaasamisega võiks kaaluda ka kohaliku elanikkonna kaasamist, et tõsta inimeste teadlikkust ja huvi erinevate kriiside suhtes.

3. **Kõikide kriisiõppuste sisse tuleks integreerida kriisikommunikatsioon.** Kuna kõik kriisid tähendavad ka kommunikatsiooni nii avalikkusele kui kõikide kaasatud osapoolte vahel, siis ei tohiks teha õppuseid, kus kommunikatsiooni osa ei mängita. Kriisikommunikatsioon mõjutab kogu olukorra lahendamise käiku ja kulgemist.
4. **Ida-Virumaa elanikkonna teadlikkuse tõstmine hübriidsetest ohtudest ning infosõjast.** Tegelikult peaks kogu elanikkonna teadlikkust tõstma nende teemade suhtes. Siiski on antud töö keskendunud just sellele piirkonnale ja autor näeb, et selles piirkonnas oleks see eriti oluline. Elanikkonna kaasamine on üks võimalus teadlikkuse tõstmiseks. Avatud kahepoolne suhtlemine võimalikest ohtudest on kasulik kõikidele osapooltele. Samuti võiks koostada erinevaid infomaterjale, mis käsitleksid sõjalisi ohte ning infosõda ja edastada need inimestele kodudesse.
5. **KOV- ides tuleks kasuks kommunikatsioonispetsialistid, kes tegelevad igapäevaselt elanikkonnaga.** Ei ole võimalik panna KOV`idele ülesandeid kui neil ei ole selleks ressursi ega piisavalt teadmist. KOV ise on oma teadmistega suur ja oluline ressurss kriisi olukorras ja sellesse peaks panustama. Kui KOV`is on vajalik oskus olemas, kes sellega igapäevaselt tegeleks, siis see vähendaks ka teiste asutuste koormust ning kiirendaks märkimisväärselt informatsiooni edastamist.
6. **Sihtgruppide analüüs Ida-Virumaal.** Ei ole võimalik koostada sõnumeid ilma sihtgruppi tundmata, lootusega, et sõnum töötab. On väga oluline tuvastada võimalikult täpselt kõik sihtgrupi iseärasused, et tagada edukas kommunikatsioon. Selleks on vaja läbi viia sihtgrupi uuringuid.

Ettepanekud on kõik teostatavad kriisi eelses faasis (Joonis 2) . Sellest saab alguse edukas kriisikommunikatsioon, mis kannab vilja igas järgnevas kriisi faasis. Ükskõik kui tempokalt või intensiivselt relvakonflikt kulmineeruks, aga kui eeltöö on põhjalikult tehtud, siis toimetulek on igal juhul edukam.

KOKKUVÕTE

Ulatuslik evakuatsioon relvakonflikti olukorras on elupäästev tegevus, mille edukuse aluseks on hästi planeeritud kriisikommunikatsioon. Selleks, et kriisikommunikatsioon oleks edukas, on vaja asutuste omavahelist koostööd, mis oleks integreeritud igasse kriisi faasi ning mille aluseks on ühtne plaan. Samuti on oluline elanikkonna usaldus asutuste vastu ja valmisolek korraldustele alluda.

Käesoleva töö eesmärk oli selgitada välja KOV, PÄA, PPA ja KV praegused võimekused, valmisoleku võimalikud ohukohad ning parendusvõimalused kriisikommunikatsiooni teostamiseks ulatusliku evakuatsiooni läbiviimisel relvakonflikti olukorras Ida-Virumaal.

Magistritöö eesmärgi täitmiseks uuris autor kriisikommunikatsiooni põhitõdesid ning selle mõjutajaid, tänapäeva relvakonflikti ja infosõda ning Venemaa käitumist infosõjas. Viis läbi ekspertintervjuud PPA, PÄA, KV ja KOV ekspertidega ning võrdles intervjuude tulemusi uuritud teooriaga.

Antud töö uurimisprobleemiks oli milline on jõustruktuuride ja KOV valmisolek kriisikommunikatsiooni teostamiseks ulatusliku evakuatsiooni läbiviimisel relvakonflikti olukorras Ida-Virumaal? Magistritöö otsis vastust kolmele uurimisküsimusele:

1. Millised on PPA, PÄA, KV ja KOV võimekused ja võimelüngad kriisikommunikatsiooniks ulatusliku evakuatsiooni korraldamiseks relvakonflikti korral?
2. Kuidas saaks asutuste vahelist kriisikommunikatsioonialast võimekust arendada?
3. Kuidas on PPA, PÄA, KOV ja KV arvestanud kriisikommunikatsiooni teostamisel infosõja võimalusega?

Antud töös püstitatud eesmärk sai täidetud ja sõnastatud uurimisküsimused leidsid vastuse.

Töö teoreetiline osa annab ülevaate kriisikommunikatsiooni põhimõtetest ning mõjutajatest. Kokkuvõttes on kriisid ootamatud ning ebaselged olukorrad, kus elanikkond vajab informatsiooni kiiresti ja suures koguses. Et aga kriis saaks edukalt lahendatud, on vajalik terviklik kriisikommunikatsioon riigiasutuste poolt, mis on ühtne ning läbimõeldud. Et elanikkond järgiks käitumisjuhised, on oluline, et inimesed usaldaksid allikat ja kommuniqueerijat. Lisaks sellele on vaja piirata valeuudiste levikut ning ennetada informatsiooniga manipuleerimist, mille eesmärk on inimeste mõjutamine vastasele sobilikus suunas.

Läbiviidud intervjuudest selgub, et uuritud asutuste omavaheline koostöö on olemas ning muutub ajas aina tihedamaks ning tugevamaks. Olemas on mõningased ressursid ning toimetatakse kriisikommunikatsiooni üldiste põhimõtete järgi. Seda siiski mahus, mis ei ole piisav kriisiks, mis on kogu riiki hõlmav ja pikaajaline. Ehk siis see ei ole piisav sõjaolukorraks. Täna tegutsevad asutused kriisikommunikatsioonis iseseisvalt ja eraldi oma asutuse heaks. Puudu on terviklik ning kogu riiki toetav riskikommunikatsioon, mis on eduka kriisikommunikatsiooni aluseks ja ühtne kriisikommunikatsiooni plaan ulatusliku evakuatsiooni läbiviimiseks relvakonflikti olukorras.

Magistritöö autor teeb uuringu tulemusena 6 ettepanekut uuritud asutustele. Ettepanekud on koostatud teooria ja intervjuude analüüsi tulemusena ning ettepanekute eesmärk on parendada kriisikommunikatsiooni teostamist ulatusliku evakuatsiooni läbiviimiseks relvakonflikti olukorras.

Magistritöö uurimisstrateegiaks oli fenomenograafiline uurimus. Uurimuse käigus kogus autor andmeid 9 poolstruktureeritud ekspertintervjuu abil. Intervjueeritavateks olid PPA, Pää, KOV ja KV eksperdid, kes igapäevaselt tegelevad kommunikatsiooniga ja omavad ülevaadet asutuse ressursidest. Intervjuude kvalitatiivseks sisuanalüüsiks kasutati andmeanalüüsiprogrammi NVIVO.

Tööst selgub, et tulevikus oleks oluline uurida, kuidas saaksid riigiasutused valmistuda infosõjaks, kuidas saaksid riigiasutused toetada elanikkonda infosõjas ja milliseid ressursse ja kui palju oleks ametiasutustel vaja, et edukalt toime tulla Venemaa infosõjaga? Kindlasti vajavad täiendavat uurimist ka Ida-Virumaa elanikkonna valikud olukorras, kus idanaaber peaks tungima üle Eesti riigi piiri.

SUMMARY

Extensive evacuation in the event of an armed conflict is a life-saving operation and its success bases on well-planned crisis communication. The success of crisis communication requires inter-agency cooperation which is integrated into each phase of the crisis and is based on a coherent plan. Moreover, the population needs to have trust in the authorities and preparedness to obey orders.

The purpose of the graduation thesis is to map capabilities, possible threats in preparedness, and potential opportunities for improvement of local governments, Rescue Board, Police and Border Guard Board, Defense Forces, to support crisis communication during potential large-scale evacuation in case of armed conflict in Ida-Viru County.

To reach the aim of the thesis, the author studied the basics and influencers of crisis communication, nowadays armed conflict and information war, and Russia's behavior in an information war. In addition, the author conducted expert interviews with local governments, Rescue Board, Police and Border Guard Board, Defense Forces experts. The results of interviews were compared with the researched theory.

The challenge of this research was to map the crisis communication preparedness of the force structures and local governments in case of extensive evacuation in the event of armed conflict in Ida Viru County. To reach the aim of the thesis, the following research questions were established:

1. What are the current capabilities and potential gaps in capabilities to organize crisis communication and extensive evacuation in the event of an armed conflict?
2. How to improve current inter-agency crisis communication?
3. How have local governments, Rescue Board, Police and Border Guard Board, and Defense Forces prepared for crisis communication considering potential information war?

The aim of this graduation thesis was fulfilled and research questions were answered.

The theoretical part of the work gives an overview of the principles and influencers of crisis communication. In conclusion, crises are unexpected and unclear situations where the population needs information quickly in large quantities. For successful crisis management, it is needed that state authorities organize comprehensive and coherent crisis communication. For the population to follow the code of conduct, people must trust the

source and the communicator. In addition, it is necessary to limit the spread of fake news and prevent the manipulation of information by opponents.

The interviews indicate that the co-operation between the surveyed institutions is existing and is improving over time. Some resources and crisis communication principles are in the set and are being followed. However, it is not nationwide and not sufficient in long term. In other words, this is not enough for a war situation. Today, institutions in crisis communication operate independently and separately for the benefit of their institution. There is a lack of comprehensive and nationwide risk communication, which is the basis for successful crisis communication and a unified crisis communication plan for large-scale evacuation in the event of an armed conflict.

As a result of the research, the author of the master's thesis makes 6 proposals to the researched institutions. The proposals are the result of an analysis of the theory and interviews. The goal of the proposals is to improve crisis communication for large-scale evacuation in the event of an armed conflict. The research strategy of the master's thesis was phenomenographic research. In the course of the study, the author collected data through 9 semi-structured expert interviews. The interviewees were experts of the local governments, Rescue Board, Police and Border Guard Board, and Defense Forces, who deal with communication daily and have an overview of the resources of the institution. For qualitative content analysis of the interviews, the author used the data analysis program NVivo.

The conclusion from the graduation thesis is that in the future it is important to study how public authorities could prepare for information war, how public authorities could support the population in the information war, and what resources are needed so public authorities could be successful on the Russian information war? Moreover, further research is needed to map what choices would be made by the Ida-Viru county population in a situation where the eastern neighbor should penetrate the border of the Estonian state.

VIIDATUD ALLIKATE LOETELU

Aarla-Kask, M., 2018. *Tsiviilisikute liikumine kriisi ja sõjaolukorras ning selle mõju riigikaitseliste üksuste tegevusvabadusele*. Tallinn: Tallinna Tehnikaülikool.

Alumäe, T., Tilk, O. & Asadullah, 2018. Advanced Rich Transcription System for *Human Language Technologies – The Baltic Perspective*.

Armed conflict work group of the international work group on death, dying and bereavement, 2013. Armed Conflict: A Model for Understanding and Intervention. *Death Studies*, 37(1), pp. 61-87.

Bajarūnas, E., 2020. Addressing Hybrid Threats: Priorities for the EU in 2020 and Beyond. *European View*, 19(1), pp. 62–70.

Barber, V., Koch, A. & Neuberger, K., 2017. *Russian Hybrid Warfare*, s.l.: The Flecher School.

Bingöl, O., 2017. Hybrid War and Its Strategic Implications to Turkey. *Journal of Gazi Academic View*, 11(21), pp.107-132.

Botan, C., Holen, A. & Kjetil Rød, S., 2012. Risk communication and the willingness to follow evacuation instructions. *Health, Risk & Society*, 14(1), pp. 87-99.

Brataas, K., 2018. *Crisis Communication Case Studies and Lessons Learned from International Disasters*. s.l.:Routledge.

CCCM Cluster, 2014. *THE MEND GUIDE Comprehensive Guide for Planning Mass Evacuations in Natural Disasters*. [Võrgumaterjal]
Available at: <https://www.alnap.org/system/files/content/resource/files/main/mend-download.pdf>

Chandramohan, B., 2020. Waging hybrid warfare. *New Zealand International Review*, 45(6), pp. 16-19.

Chin, W., 2019. Technology, war and the state: past, present and future. *International Affairs*, 95(4), pp. 765–783.

Chiu, Y.-C., Zheng, H., Villalobos, J. & Bikash, G., 2007. Modeling no-notice mass evacuation using a dynamic traffic flow optimization model. *IIE Transactions*, 39(1), pp. 83-94.

Civil Preparedness, Operations Division – NATO International Staff, 2017. *NATO.int*. [Võrgumaterjal]

Available at:
https://www.nato.int/nato_static_fl2014/assets/pdf/pdf_2017_06/20170612_170612-Budapest_Guidelines_en.pdf

Clionadh, R. & Hyun Jin, C., 2017. Conflict Dynamics and Feedback: Explaining Change in Violence against Civilians within Conflicts. *International Interactions*, 43(5), pp. 464–492.

Cohen, L., Manion, L. & Morrison, K., 2007. *Research Methods in Education*. 6 toim. s.l.:Routledge.

Coombs, T. W. & Holladay, S. J., 2010. *The Handbook of Crisis Communication*. s.l.:Blackwell Publishing Ltd.

Coombs, W., 2015. What Equivocality Teaches Us about Crisis Communication. *Journal of Contingencies & Crisis Management*, 23(3), pp. 125-129.

Creswell, M., 2019. Wasted Words? The Limitations of U.S. Strategic Communication and Public Diplomacy. *Studies in Conflict & Terrorism*, 42(5), pp. 464-492.

Drury, J. & Cocking, C., 2007. The Mass Psychology of Disasters and Emergency Evacuations: A Research Report and Implications for Practice. *University of Sussex*.

Durhin, N., 2016. Protecting civilians in urban areas: A military perspective on the application of international humanitarian law. *International Review of the Red Cross*, 98(901), pp. 177-199.

Forrest, K. J., 2011. Practical Environmental Crisis Communication: Process and Procedures. *Environmental Quality Management*.

Golovchenk, Y., Hartmann, M. & Adler-Nissen, R., 2018. State, media and civil society in the information warfare over Ukraine: citizen curators of digital disinformation.. *International Affairs*, 94(5), pp. 975-994.

Heath, R. L., 2006. Best Practices in Crisis Communication: Evolution of Practice through Research. *Journal of Applied Communication Research*, 34(3), pp. 245-248.

Holmqvist, C., 2013. War, 'strategic communication' and the violence of nonrecognition. *Cambridge Review of International Affairs*, 26(4), p. 631–650.

Hädaolukorra seadus (2017). RT I, 03.03.2017, 1

Hädaolukorra seadus (2020). RT I, 17.05.2020, 3

Jiuchang, W. et al., 2010. Timing crisis information release via television. *Disasters*, 34(4), pp. 1013-1030.

Kaas, K., 2014. *Kindral Clausewitzi viimsed päevad: hübriidsõja pealetung*. [Võrgumaterjal]

Available at: <https://www.postimees.ee/2931677/kindral-clausewitzi-viimsed-paevad-hubriidsoja-pealetung>

Kim, H., 2014. Learning from UK disaster exercises: policy implications for effective emergency preparedness. *Disasters*, 38(4), pp. 846-857.

Klein, H., 2018. INFORMATION WARFARE AND INFORMATION OPERATIONS: RUSSIAN AND U.S. PERSPECTIVES. *Journal of International Affairs*, Köide 71, pp. 135-142.

Kolen, B. & Helsloot, I., 2012. Time needed to evacuate the Netherlands. *Disasters*, 36(4), pp. 700-722.

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

Lanoszka, A., 2016. Russian hybrid warfare and extended deterrence in eastern Europe. *International Affairs*, 92(1), pp. 175-195.

Larsson, J. & Holström, I., 2007. Phenomenographic or phenomenological analysis: does it matter? Examples from a study on anaesthesiologists' work. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being*, Köide 2, pp. 55-64.

Latre, E., Perko, T. & Thijssen, P., 2018. Does It Matter Who Communicates? The Effect of Source Labels in Nuclear Pre-Crisis Communication in Televised News. *Journal of Contingencies & Crisis Management*, 26(1), pp. 99-112.

Lee, H. & Jahng, M. R., 2020. The Role of Storytelling in Crisis Communication: A Test of Crisis Severity, Crisis Responsibility, and Organizational Trust. *Journalism & Mass Communication Quarterly*, 97(4), pp. 981-1002.

Lohr, S., 2018. *It's True: False News Spreads Faster and Wider. And Humans Are to Blame..* [Võrgumaterjal]

Available at: <https://www.nytimes.com/2018/03/08/technology/twitter-fake-news-research.html>

Makinoshima, F. et al., 2017. Possible Factors Promoting Car Evacuation in the 2011. *Geosciences*, 7(112).

Manfredi-Sánchez, J.-L., 2020. Globalization and power: The consolidation of international communication as a discipline. Review article. *El Profesional de la Informacion*, 29(1), pp. 1-28.

McGoldrick, C., 2015. The state of conflicts today: Can humanitarian action adapt?. *International Review of the Red Cross*, 97(900), pp. 1179-1208.

Meilunas, D., 2016. *Given the nature and understanding of what is being called Hybrid Warfare*, s.l.: Baltdefcol.

Melanson, M. A., Geckle, L. S. & Davidson, B. A., 2012. Risky Business: Challenges and Successes in Military Radiation Risk Communication. *U.S.Army Medical Department Journal*, pp. 82-87.

Miljkovic, M. & Pešić, A., 2019. Informational and psychological aspects of security threats in contemporary environment.. *TEME*, 43(4), pp.1079-1094.

Mirbabaie, M. et al., 2020. Social media in times of crisis: Learning from Hurricane Harvey for the coronavirus disease 2019 pandemic response. *Journal of Information Technology*, 35(3), pp. 195–213.

Mölder, H. & Sazonov, V., 2018. Information Warfare as the Hobbesian Concept of Modern. *The Journal of Slavic Military Studies*, 31(3), pp. 308-328.

NATO Civil Preparedness Civil Protection Group, 2017. *A Practical Guide to Public Information during a Crisis (Budapest Guidelines III)*. [Võrgumaterjal]
Available at:

https://www.nato.int/nato_static_fl2014/assets/pdf/pdf_2017_06/20170612_170612-Budapest_Guidelines_en.pdf

Neneth, W., 2015. *Venemaa riigikeskne hübriidsõda*. [Võrgumaterjal]
Available at: <https://diplomaatia.ee/venemaa-riigikeskne-hubriidsoda/>

North Atlantic Treaty Organization, 2013. *NATO standard ajp-3.4.2 allied joint doctrine for noncombatant evacuation operations*. [Võrgumaterjal]
Available at: https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/625781/doctrine_nato_noncombatant_evacuation_ajp_3_4_2.pdf

Okaya, M. & Takahashi, T., 2015. Evacuation Guidance and Agent Behavior in Evacuation Simulations. *Electronics and Communications in Japan*, 98(10), pp. 41-48.

Palttala, P. & Vos, M., 2012. Quality Indicators for Crisis Communication to Support Emergency Management by Public Authorities. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, p. 11.

Peters, M., 2018. The information wars, fake news and the end of globalisation.. *Educational Philosophy & Theory*, 50(13), pp. 1161-1164.

Polski, M. M., 2019. BACK TO BASICS: Research Design for the Operational Level of War.. *Naval War College Review*, 72(3), pp.62-83.

Ratiu, A. & Monteanu, A., 2018. Hybrid warfare and the russian federation informational strategy to influence civilian population in ukraine. *Revista Academiei Fortelor Terestre*, 23(3), pp. 192-200.

Reynolds, B., 2002. *Crisis and Emergency Risk Communication*. s.l.:Centers for Disease Control and Prevention.

Riigikantselei, 2018. *Valitsuskommunikatsiooni käsiraamat*. [Võrgumaterjal]
Available at: https://www.riigikantselei.ee/sites/default/files/content-editors/Failid/valitsuskommunikatsiooni_kasiraamat_02.08.2011.pdf

Riigikantselei, Siseministerium, 2018. Elanikkonnakaitse kontseptsioon. [Võrgumaterjal]

Available at:

<https://joelantme.kovtp.ee/documents/381171/18993854/Elanikkonnakaitse+kontseptsioon.pdf/47466db4-9fb7-43a1-8bb8-fac954c0d14e?version=1.0>

Riigikogu, 2017. *Eesti julgeolekupoliitika alused*. s.l.:Riigikogu.

Rynning, S., 2015. The false promise of continental concert: Russia, the West and the necessary balance of power. *International Affairs*, 91(3), pp.539-552.

Sandman, P. M., 2005. *Katrina:Hurricanes, Catastrophes, and Risk Communication*. [Võrgumaterjal]

Available at: <http://psandman.com/col/katrina.htm>

Sandman, P. M., 2006. Crisis Communication Best Practices: Some Quibbles and Additions.. *Journal of Applied Communication Research*, 34(3), pp.257-262.

Sandman, P. M., 2020. *psandman.com*. [Võrgumaterjal]

Available at: <https://www.psandman.com/articles/Corona24.pdf>

Saressalo, T. & Huhtinen, A.-M., 2018. The Information Blitzkrieg — “Hybrid” Operations Azov. *The Journal of Slavic Military Studies*, 31(3), p. 423–443.

Sazonov, V., Koort, E., Heinsoo, P. & Paas, K., 2020. *Sisejulgeoleku hübriidohtude tutvustamine*, s.l.: Sisekaitseakadeemia.

Scarcella, C. et al., 2013. Crisis communication in the area of risk management: the CriCoRM project. *Journal of Public Health Research*, 2(2), pp. 118-121.

Schmid, J., 2019. Hybrid warfare on the Ukrainian battlefield: developing theory based on empirical evidence. *Journal on Baltic Security*, 5(1), pp. 5-15.

Schuurman, P., 2014. Clausewitz on Real War. *Peace Review*, 26(3), pp.372-379.

Seeger, M., 2006. Best Practices in Crisis Communication: An Expert Panel Process.. *Journal of Applied Communication Research*, 34(3), pp.232-244.

Sildnik, M., 2018. *Kohalike omavalitsuste valmisolek leevendada kriisilukorrast tulenevat haavatavust elutähtsate teenuste pakkumise, evakuatsiooni läbiviimise ja kriisikommunikatsiooni korraldamise kaudu*. s.l.:Sisekaitseakadeemia.

Simons, G., 2014. The International Crisis Group and the manufacturing and communicating of crises. *Third World Quarterly*, 35(4), p. 581–597.

Siseministeerium, 2018. *Ulatusliku evakuatsiooni kontseptsioon*. [Võrgumaterjal]
Available at:
https://www.siseministeerium.ee/sites/default/files/dokumendid/Kriisireguleerimine/evakuatsiooni_kontseptsioon.pdf

Standish, R., 2017. *Why Is Finland Able to Fend Off Putin's Information War?*. [Võrgumaterjal]
Available at: <https://foreignpolicy.com/2017/03/01/why-is-finland-able-to-fend-off-putins-information-war/>

Zannier, L., 2017. Addressing Armed Conflicts in the Twenty-First Century: Challenges and Prospects for Multilateral Diplomacy. *Brown Journal of World Affairs*, 24(1), pp. 121-137.

Takacs, D., 2017. Ukraine's deterrence failure: Lessons for the Baltic states. *Journal on Baltic Security*, Köide 31, p. 1–10.

Tekin, E., Bayramoglu, A., Uzkeser, M. & Cakir, Z., 2017. Evacuation of Hospitals during Disaster, Establishment of a Field Hospital, and Communication. *Eurasian Journal of Medicine*, 49(2), pp.137-141.

Thomas, T., 2015. Russia's Military Strategy and Ukraine: Indirect, Asymmetric—and Putin-Led.. *Journal of Slavic Military Studies*, 28(3), pp. p445-461.

Turu-uuringute AS, 2019. *Kaitseministeerium.ee*. [Võrgumaterjal]
Available at:
https://www.kaitseministeerium.ee/sites/default/files/sisulehed/avalik_arvamus/aruanne_sygis_2019.pdf

Vaarik, D., 2014. *Sõnumiseadja käsiraamat*. s.l.:Memokraat.

Vabariigi Valitsus, 2017. *Hädaolukorra lahendamise juhtimise, lahendamisel osalevate asutuste ja isikute koostöö, avalikkuse teavitamise ja asutustevahelise teabevahetuse ning ulatusliku evakuatsiooni läbiviimise nõuded ja kord*. s.l.:Riigiteataja.

Waldman, T., 2012. Clausewitz and the Study of War. *Defence Studies*, 12(3), pp.345-374.

Veebel, V., 2019. *Kas Balti riigid on kaitsevõime arendamisel Venemaa silmis veenvad?*. [Võrgumaterjal]

Available at: <https://diplomaatia.ee/kas-balti-riigid-on-kaitsevoime-arendamisel-venemaa-silmis-veenvad/>

Weissmann, M., 2019. Hybrid warfare and hybrid threats today and tomorrow: towards an analytical framework. *Journal on Baltic Security*, 5(1), pp. 17-26.

Winerman , L., 2009. Crisis communication. *Nature*, 457(7228), pp. 376-378.

Välisluureamet, 2020. *Eesti rahvusvahelises julgeolekukeskkonnas*. [Võrgumaterjal]

Available at: <https://www.valisluureamet.ee/pdf/raport-2020-et.pdf>

Välisluureamet, 2021. *Eesti rahvusvahelises julgeolekukeskkonnas*. [Võrgumaterjal]

Available at: <https://www.valisluureamet.ee/pdf/raport/2021-EST.pdf>

LISA 1. Ekspertintervjuu küsimused

Tegemist on küsimustega, mis vestluse käigus täpsustuvad ja võib tekkida vajadus täiendavate küsimuste järgi.

Olukord:

Eesti ida piiril on alanud Venemaa mõjutatud relvastamata ja relvastatud valitsusvastaste ja Venemaa-meelsete separatistide rünnakud. Alguse on saanud konflikt, mis on hübriidsõja tunnustega ning on näha, et eskaleerub klassikaliseks kahe riigi vaheliseks relvastatud konfliktiks.

Kriisikommunikatsioon tähendab avalikkuse teavitamist ja hõlmab endas ka riski- ja sisekommunikatsiooni ning infovahetust olukorrale reageerivate ametkondade, ettevõtete, vabühenduste ja meediaorganisatsioonide vahel (Riigikantselei, 2018).

1. Mis roll on ulatusliku evakuatsiooni korral KOV/PPA/PäA/KV kriisikommunikatsiooni osas? *(avalikkusele - ametkondade vaheline)*

2. Milline on Teie hinnangul KOV/PPA/PäA/KV võimekus viia läbi enda haldusalas hädaolukorras kriisikommunikatsiooni?

Kas ja kuidas on KOV/PPA/PäA/KV valmistunud kriisikommunikatsiooniks? Kas see on üldse eraldi käsitletud teema?

3. Milliseid kanaleid ning vahendeid kriisikommunikatsioonis on KOV/PPA/PäA/KV kasutada?

Millised võimekused on kriisikommunikatsiooni teostamiseks ja kas need sõltuvad millestki? Näiteks eriolukordade välja kuulutamisest?

Avalikkusega suheldes/elanikkonnale informatsiooni andes - mis on oluline?

Milline roll on avalikkusel kui planeerite kriisikommunikatsiooni teostades? (Kas avalikkust kuulatakse)

4. Kui usaldusväärseks hindate oma kanaleid? Hübriidsõja kontekstis?

Kui me räägime ulatusliku evakuatsiooni kriisikommunikatsioonist siis millised on sihtgrupid?

Kes on usaldusväärsed allikad? Kas neid on?

5. Kas on olemas eraldi ohuteavituse süsteem või protseduur? Palun kirjeldage.

6. Milline on andmesideväline ja mittedigitaalne koht, kus elanikele infot antakse?

7. Millised on olemas olevad sotsiaalmeedia kontod, koduleht, muud digitaalsed kanalid mille kaudu elanikke teavitada?

Kuivõrd oluliseks peate sotsiaalmeediat? Meediat? Milline on nende usaldusväärsus?

Milline on koostöö meediaga?

Kas tegelete elanikkonna valmisoleku tõstmisega kriisideks? Kuidas?

8. Kas kommunikatsioon toimub ka mõnes muus keeles kui Eesti keel? Millistes?

9. Kas KOV/PPA/PäA/KV on kogukonnapõhine infovahetamise võrgustik, mille abil elanikele kriisiolukorras infot edastada?

10. Kui kiiresti jõuaksite edastada evakuatsiooni info kõikide nendeni, kes on vaja evakueerida?

11. Milliseid kontakte olete loonud koostööpartneritega ja teiste ametiasutustega kriisikommunikatsiooni mõttes? Millistega täpsemalt?

12. Milliseid kokkuleppeid on tehtud teiste asutustega? Koostööharjutusi? Õppuseid?

13. Milliseid võimalikke probleeme näete kriisikommunikatsiooni korraldamisel relvastatud konflikti korral?

14. Mis on kriitilise tähtsusega, et oleks tagatud edukas kriisikommunikatsioon antud kontekstis? Mida peab täna tegema selleks? Mis on tegemata?

15. Vene rahvusest elanikkond pakub Ida-Virumaal potentsiaalseid lähtepunkte mõju avaldamiseks propaganda või õõnestusvahendite abil. Antud kontekstis on kriisikommunikatsiooni teostamine veelgi keerulisem. Kas ja kuidas ollakse selliseks olukorraks valmis?

Valeuudised, propaganda? Vaimne hävitamine?