

Sisekaitseakadeemia
Politsei- ja piirivalvekolledž

Lada Rosljakova

**EESTI PATRULLPOLITSEINIKE
ENESEKEHTESTAMINE VORMIKAAMERA
SALVESTISTE ALUSEL**

Lõputöö

Juhendaja: Silvia Tänav, MSc

Kaasjuhendaja: Rene Murumaa, MA

Tallinn 2021

ANNOTATSIOON

Kolledž: Politsei- ja piirivalvekolledž	Kaitsmise kuu ja aasta: juuni 2021
<p>Töö pealkiri eesti keeles: Eesti patrullpolitseinike enesekehtestamine vormikaamera salvestiste alusel</p> <p>Töö pealkiri inglise keeles: Assertiveness of Estonian patrol police officers on the basis of body worn camera recordings</p> <p>Lühikokkuvõte: Lõputöö on kirjutatud teemal „Eesti patrullpolitseinike enesekehtestamine vormikaamera salvestiste alusel“. Lõputöö on kirjutatud eesti keeles, eesti- ja inglisekeelse kokkuvõttega. Töö koosneb 47-st leheküljest, millele lisandub neli joonist. Lõputöö koostamisel on kasutatud 47 erinevat eesti-, inglise-, vene- ja saksakeelset allikat, millele on tekstis viidatud.</p> <p>Lõputöö eesmärgiks seadis autor välja selgitada, millises ulatuses kasutavad Eesti patrullpolitseinikud ennast kehtestavat suhtlemisstiili. Töös on uurimisprobleem püstitatud küsimusena: kuidas saavad patrullpolitseinikud tõhusalt kasutada kehtestavat suhtlemisstiili väljakutsete lahendamisel? Eesmärgi saavutamiseks ja uurimisprobleemi lahendamiseks püstitati neli uurimisküsimust: millised suhtlemiskomponendid on olemas; missugused on suhtlemiskomponente iseloomustavad tunnused; missuguseid suhtlemisstiile kasutavad patrullpolitseinikud; kuidas kehtestavad patrullpolitseinikud ennast väljakutsete lahendamisel?</p> <p>Lõputöö koosneb kahest peatükist. Esimeses peatükis antakse ülevaade suhtlemisstiilide olemusest, eritunnustest ja nende komponentidest. Teises peatükis käsitletakse empiirilist uuringut, mille läbi viimiseks kasutati kombineeritud uurimisstrateegiat, milleks oli juhtumiuuring. Andmete kogumiseks viis autor läbi mitteosaleva salajase videovaatluse digitaalses keskkonnas. Uurimusest selgus, et 3/5 Eesti patrullpolitseinikutest kasutab kehtestavat suhtlemisstiili, 2/5 aga rakendab oma töös alistuvat või agressiivset stiili. Lähtudes vaatluse tulemustest, koostas autor Politsei-ja Piirivalveametile kolm ettepanekut ametnike kehtestava käitumise ja tõhusa kommunikatsioonioskuse arendamiseks.</p>	
Lisad: puuduvad	
Võtmesõnad: kehtestamine, patrullpolitseinik, suhtlemisstiilid, agressiivne, alistuv, vormikaamera, salvestised	
Võõrkeelsed võtmesõnad: assertiveness, patrol police, communication behavior, assertive behavior, aggressive, passive, body worn camera, recordings	
Säilitamise koht: Sisekaitseakadeemia raamatukogu	
Töö autor: Lada Rosljakova	
<p>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.</p> <p>Allkiri: Kommentaari (soovi korral)</p>	
Vastab lõputöö nõuetele Juhendaja: Silvia Tänav	Allkiri: allkirjastatud digitaalselt
Vastab lõputöö nõuetele Kaasjuhendaja: Rene Murumaa	Allkiri: allkirjastatud digitaalselt
Kaitsmisele lubatud Kolledži direktor: Kalvi Almosen	Allkiri: allkirjastatud digitaalselt

SISUKORD

ANNOTATSIOON.....	2
SISSEJUHATUS.....	4
1. SUHTLEMISSTIILID JA ENESEKEHTESTAMINE	8
1.1. Olemus ja definitsioon.....	8
1.2. Suhtlemisstiilid.....	9
1.2.1. Alistuv suhtlemine.....	10
1.2.2. Agressiivne suhtlemine.....	11
1.2.3. Kehtestav suhtlemine.....	13
1.3. Suhtlemisstiilide komponendid ja iseloomustavad tunnused	15
1.4. Kehtestava käitumise mitmekesised võimalused.....	22
2. EMPIIRILINE UURING	27
2.1. Uurimismetoodika ja kirjeldus.....	27
2.2. Valimi põhjendus ja analüüsimeetodi kirjeldus.....	28
2.3. Uuringu tulemused.....	29
2.4. Järeldused ja ettepanekud	36
KOKKUVÕTE.....	40
SUMMARY	42
VIIDATUD ALLIKATE LOETELU	43
TABELITE JA JOONISTE LOETELU	47

SISSEJUHATUS

Homo sapiens'i ajaloos on üheks professionaalse tegevuse olulisemaks komponendiks alati olnud kommunikatsioon. Ühiskonnas on eri rolle kandvad inimesed sunnitud vastavalt olukorrale valima ühe või teise käitumismudeli. Erandiks pole ka politseiametnikud, kelle tegevus on vahetult seotud isikute suhtlemisega ja kelle töö tulemuslikkus sõltub õigest enesekehtestamisest.

Kehtestavat suhtlemisstiili hakati uurima eelmise sajandi teisel poolel, mil inimesed jagati kahte suuremasse rühma: ühed kalduvad agressiooni ja teised alistusse. 21. sajandil on aga enamik psühholooge seisukohal, et enesekehtestamine ei ole manipulatsioon agressiivse ja alistuva käitumise vahel, vaid uus mõõde, mis tekib agressiooni ja alistuse kokkupuutepunktis. Seega on enesekehtestamine elus õpitav ja pidevalt arendatav sotsiaalsete oskuste kompleks. (Niiberg ja Urva, 2009, lk 7-8)

Politseitöös on suhtluse eesmärgiks enamasti info saamine, info jagamine, isikute mõjutamine midagi tegema või mingist tegevusest loobuma (Vanaisak, 2018, lk 104). Selleks, et mõlemad osalised saavutaksid suhtlemise eesmärgi, peab politseiametnik omama ja rakendama oma töös sotsiaalsete oskuste kompleksi. Krips (2003, lk 102) defineerib seda omaduste kogumit kui enesekehtestamist – kindlalt enda huvide eest seisvat ja samas suhtluspartnerit arvestavat suhtlemisviisi.

Kehtestavat isikut iseloomustab kõrge motivatsioon saavutada edu mingis tegevuses, valmidus võtta vastu otsuseid pingelistes ja kriitilistes situatsioonides, konstruktiivne lähenemisviis probleemi lahendamisel, püüd teha hästi ja kiiresti, saavutada kõrge tulemus eri tegevustes. Samuti soovib kehtestav isik olla arukas, ratsionaalne, kogunud, keskendunud, mitmekülgsest arenenud ja erudeeritud. (Лебедева, 2010, с. 127) Selliste omadustega patrullpolitseinik saaks luua kontakti erinevate inimestega ja pingelistes suhtlusolukordades ning lahendada väljakutseid tõhusalt.

Niiberg ja Urva (2009, lk 147) toovad välja, et enesekehtestamine kuulub suhtlemisoskuste hulka. Head suhtlemisoskust väärtustatakse Politsei- ja Piirivalveametis (edaspidi PPA) ning see kuulub ametnike kompetentside hulka. Seda kinnitas intervjuus ka PPA peadirektor Elmar Vaher, kelle sõnul on politsei parim töövahend suhtlemisoskus

(Liive, 2017). Suhtlemise tähtsust rõhutas ka endine õiguskantsler Indrek Teder (Õiguskantsler, 2011), kes soovitas juhtida isikutega vahetult kokku puutuvate politseiametnike tähelepanu õigusaktidest tulenevale selgitamiskohustusele ja inimliku suhtlemise vajalikkusele. Teder põhjendas seda asjaoluga, et inimesed peavad ametnike eneseväljendusoskust politseitöös tähtsaks komponendiks.

Teema **aktuaalsust** demonstreerivad viimase viie aasta jooksul kohtusse jõudnud kriminaalasjad, mis käsitlesid politseiametnike võimuliialdust karistusseadustiku (2001) § 291 lõige 1 järgi. Eesti Maakohtute ja Riigikohtu ning Euroopa Inimõiguste Kohtu kohtuotsustest nähtub, et patrullpolitseinikke süüdistati selles, et nad kasutasid põhjendamata isikute suhtes vägivalda ja ebaseaduslikult füüsilist jõudu või erivahendeid (M.T. kriminaalasi karistusseadustiku § 291 lg 1 järgi, 2020; M.L. kriminaalasi karistusseadustiku § 291 järgi, 2017; Mihhailov vs. Eesti inimõiguste ja põhivabaduste kaitse konventsiooni artikli 34 alusel, 2016). Patrullpolitseinikud valisid ebakorrekse suhtlemisstiili, millega ei kehtestanud ennast edukalt, ning väljakutse jäi efektiivselt lahendamata. Sellega rikkusid politseinikud proportsionaalsuse ja otstarbekuse põhimõtet, kasutades isiku suhtes riivavat meetet, mis väljendus füüsilise jõu kasutamises. Politsei peaks konfliktiolukorras kõigepealt otsima rahumeelset lahendust, kasutades suhtlemisoskusi, nagu läbirääkimised või veenmine, ning oskama kujundada kommunikatiivseid oskusi rasketes olukordades (European Union Agency for Fundamental Rights, 2019, p. 104).

Samuti rõhutab teema **aktuaalsust** Hamburgi Julgeoleku ja Ennetamise Uuringute Instituudi teadur Rafael Behr (2006, s. 88), kes kajastas oma raamatus sotsiaalteaduste valdkonnas tehtud uuringuid politseivägivalla kohta. Raamatus esitati mitmeid struktuurilisi tingimusi, mis on seotud politsei väärkäitumisega. Üheks olulisemaks tingimuseks, mis kipub väärkäitumist hõlbustama, on politseinike kehv suhtlemisoskus. (Behr, 2006, s. 88) Eesti politsei turvataktika eksperdi koostatud analüüsis kerkib esile, et politsei turvataktika intsidentides on jõu ja ülemäärase jõu kasutamine isikute suhtes tingitud ebamäärasest suhtlusviisist ja tegevustest. Ka 21.05.2020 toimunud ennetuse ja süüteo menetluse ning valmisoleku- ja reageerimise büroo kohtumisel leiti, et probleem on suur ja vajab lahendamist. (Saarits, 2020, lk 1) Tasane (2013, lk 33) rõhutab oma bakalaureusetöö kokkuvõttes, et enesekehtestamine ilma jõuvõtteid kasutamata ja

lugupeetavust kaotamata nõuab oskusi, mida organisatsioon peaks oma töötajates arendama.

Lõputöö teema olulisusele ja päevakajalisusele osutavad ka kevadel 2021 toimuvad Toompea rahutused. Tegemist on politseinikele äärmiselt keerulise olukorraga, kus vajadus end kehtestada on suur. Demonstrandid avaldavad ametnikele tugevat psühholoogilist survet, mis seisneb provotseerivas käitumises ja pidevas filmimises. Vale käitumine tooks politseile potentsiaalselt kaasa suure mainekahju. Selleks, et iga problemaatiline olukord saaks lahendatud lisajõudu rakendamata, peavad ametnikud teadma kehtestava suhtlemise ja käitumise printsiipe ning kasutama selle võimalusi.

Töö on **uudne**, sest Eestis ei ole varem tehtud uuringuid, mis käsitleksid patrullpolitseinike enesekehtestamist. Enesekehtestamine muutub maailmas aina tähtsamaks ning kehtestamise teemal on mujal maailmas tehtud mitmeid uuringuid nii hariduse, meditsiini, organisatsiooni kui ka psühholoogia valdkonnas. Näiteks sotsioloog professor Viktor Sheinov (2018, c. 155) tõestas oma uuringus, et enesekehtestamine on positiivses korrelatsioonis ekstraversiooni, suhtlemisoskuste, enesetõhususe, enesehinnangu ja konstruktiivse agressiivsusega ning negatiivses korrelatsioonis neurootilisusega. Kehtestav käitumine soodustab suurt rahulolu inimestevahelistes suhetes ning enesekehtestamist saab arendada (Maheshwari & Gill, 2015, p. 75) ja selle arendamine viib enesehinnangu suurenemiseni (Yusefi, *et al.*, 2015, p. 205). Autorile teadaolevalt ei ole Eestis ega välismaal enesekehtestamise teemat siseturvalisust tagavates ametkondades uuritud. Loit (2018, lk 35) toob oma lõputöös esile, et Politseija piirivalvekolledži kadettidel ehk tulevastel ametnikel on puudulik eneseväljendusoskus, nad kasutavad vale hääletooni, kehakeelt või žeste.

Lõputöö **uurimisprobleem** on püstitatud küsimusena: kuidas saavad patrullpolitseinikud tõhusalt kasutada kehtestavat suhtlemisstiili väljakutsete lahendamisel?

Esitatakse järgmised **uurimisküsimused**:

1. Millised suhtlemiskomponendid on olemas?
2. Missugused on suhtlemiskomponente iseloomustavad tunnused?
3. Missuguseid suhtlemisstiile kasutavad patrullpolitseinikud?
4. Kuidas kehtestavad patrullpolitseinikud ennast väljakutsete lahendamisel?

Lõputöö **eesmärk** on välja selgitada, millises ulatuses kasutavad Eesti patrullpolitseinikud ennast kehtestavat suhtlemisstiili.

Eesmärgi saavutamiseks on püstitatud järgmised **uurimisülesanded**:

1. Anda teoreetiline ülevaade suhtlemisstiilide olemusest, nende eritunnustest ja suhtlemiskomponentidest, kehtestavast käitumisest töökohal ja kehtestamise tehnikatest.
2. Analüüsida vormikaamerate tõenduslikke salvestisi ajavahemikul 01.01.2021–01.02.2021, et vaadelda, missugust tehnikat kasutasid patrullpolitseinikud sündmuse lahendamisel.
3. Sünteesida teooria ja empiirilise uuringu tulemused ning teha ettepanekuid ja järeldusi.

Lõputöö eesmärgi täitmiseks viiakse läbi kombineeritud uuring, uurimisstrateegiaks on juhtumiuuring. Uuring koosneb vaatlusest, kus andmekogumise meetodina kasutatakse videovaatlust. Kogutud andmeid analüüsitakse kvalitatiivse sisuanalüüsi ja statistiliste meetodite abil. Vaadeldavateks objektideks on vormikaamera tõenduslikud videosalvestised. Lõputöö valimi moodustuvad Ida-Harju, Pärnu, Tartu ja Narva politseijaoskondade patrullpolitseinike tõenduslikud vormikaamera salvestised ajavahemikul 01.01.2021–01.02.2021.

Lõputöö koosneb kahest peatükist ja 11.-st alapeatükist. Esimeses peatükis antakse ülevaade käitumisstiilide olemusest, nende eritunnustest ja suhtlemiskomponentidest ning kehtestava käitumise tehnikatest. Teises peatükis selgitatakse empiirilise uuringu meetodit, protsessi, valimi valikut ning antakse ülevaade videovaatlusest ja selle tulemustest. Empiirilise uuringu alusel tehakse järeldusi ja ettepanekuid PPA-le.

1. SUHTLEMISSTIILID JA ENESEKEHTESTAMINE

1.1. Olemus ja definitsioon

Enesekehtestamisest hakati rääkima pärast teist maailmasõda ning kuni 1970ndateni kirjeldati seda terminit sõnade „enese maksmapanek” kaudu. Seitsmekümnendate keskel leidsid aga Eesti psühholoogid, et selline sõnaühend varjab teise inimesega arvestamise printsiipi. Praegu kasutatakse sõnu „kehtestamine“ või „enesekehtestamine“ (ingl *assertiveness*), mille võttis esimesena kasutusele Maie Kreegipuu. (Krips, 2003, lk 102)

Jakubowski (1973, p. 2) defineerib enesekehtestamist kui oma tunnete, arvamuste ja seisukohtade selget, ausat ja kindlat väljendamist teistele inimestele. Tuleb arvestada, et inimeste iseloom ja temperament on erinevad, mistõttu ei ole kõigil kaasasündinud oskust oponenti kannatlikult kuulata või oma arvamust hoolikalt edastada. Kuid McKay ja kolleegid (1998, lk 135) väidavad, et enesekehtestamine on omandatav oskus ja õpitav sotsiaalse suhtlemise stiil, mitte iseloomujoon. Enesekehtestamist saab arendada, omandades uusi suhtlemistehnikaid, loobudes harjumuspärastest suhtlemismudelitest või neid piirates ning õppides ärevustunnet leevendama ja negatiivseid emotsioone maandama (Niiberg ja Urva, 2009, lk 143). Kuigi osal inimestel on loomu poolest lihtsam ennast kehtestada, saavad seda oskust endas arendada kõik inimesed.

Tubbs & Moss (2000, pp. 271-272) loetlevad põhimõtteid, millel baseerub enesekehtestamine.

1. Ei saa muuta teise inimese isiksust ega saavutada seeläbi totaalset käitumise muutust, kuid saab muuta tema suhtumist.
2. Inimesed ei loe mõtteid, seepärast tuleb oma soovid ja tahtmised välja öelda.
3. Kellegi harjumus ei saa olla põhjenduseks, miks keegi teine peaks tema heaks oma huve ohverdama.
4. Kedagi ei saa teha õnnelikuks või õnnetuks, sest igaüks vastutab oma tunnete eest ise.
5. See on loomulik, kui suhtes teise inimesega on ebakõlasid.
6. Ei tuleks lähtuda ohvrimentaliteedist.
7. Ei ole vaja kurvastada asjade üle, mida ei saa muuta.
8. Asju tehakse nii hästi, nagu suudetakse.
9. Enesekehtestamine ei ole agressiivsus.

10. Ennast kehtestades tuleb mõelda võimalikele tagajärgedele.

Inimsuhetes võrdsuse edendamine tähendab mõlema poole võrdsele alusele asetamist, et taastada tasakaal ning võimaldada võita kõigil, et keegi ei kaotaks. Enda huvides tegutsemine tähendab võimalust ise otsustada oma karjääri, suhete, elustiili ja aja planeerimise üle, võtta initsiatiivi, alustada vestlust ja korraldada tegevusi. Samuti usaldada oma hinnangut, seada eesmärged ja töötada nende saavutamise nimel, paluda teistelt abi ja aktiivselt osaleda omaenda elus. Enda eest seismine hõlmab sellist käitumist nagu „ei“ ütlemine, aja- ja energiapiirangute seadmine, kriitikale, alandusele või vihale reageerimine, toetuse avaldamine või arvamuse kaitsmine. Tunnete aus ja mugav väljendamine tähendab suutlikkust olla eriarvamusel, väljendada viha, näidata üles kiindumust või sõprust, tunnustada hirmu ja ärevust ning väljendada nõusolekut ja toetust. Seda kõike tuleks suuta väljendada spontaanselt, tunnetada oma hetkeemotsioone valutava rahutusega. Teiste õiguste aktsepteerimine tähendab isiklike avalduste tegemist teiste ebaõiglase kriitikata, see tähendab oma käitumisega ei solvata teisi, ei hirmuta, manipuleerita ega kontrollita teisi. (Alberti & Emmons, 2001, pp. 36-37)

1.2. Suhtlemisstiilid

Vadi (1995, lk 137) ja Nurmoja (2002, lk 13) rõhutavad, et kehtestava käitumise kirjeldamiseks tuleb mõista kolme suhtlemisalternatiivi: passiivne ehk alistuv (oma soove, mõtteid, tundeid maha suruv või eitav, alluv ja konflikte vältiv); agressiivne ehk domineeriv (oma huve ja vajadusi peale suruv, ennast esile tõstev, isegi pealetükkiv) ja kehtestav (endast lugupidav, enda ja teiste vajadusi arvestav).

Kõiki neid stiile kasutatakse eri põhjustel ja situatsioonides. Kehtestav suhtlemisstiil on enamikus situatsioonides kolmest käitumisalternatiivist kõige efektiivsem. Paljud inimesed eelistavad sellegipoolest teisi suhtlemisstiile ega kasutata kehtestavat nii tihti, kui see on võimalik. Tulemuseks on ebarahuldav suhtlus teiste inimestega. Vahel kasutatakse kõiki suhtlemisstiile, kuid enamik inimesi kasutab ühte stiili rohkem kui teisi. Tuleb siiski meeles pidada, et need on suhtlemise, mitte isiksuse tüübid. (Paterson, 2000, p. 11)

1.2.1. Alistuv suhtlemine

Krips (2003, lk 102) kirjeldab alistuvat käitumist toimimisviisina, mille kaudu loovutatakse oma õigused ja huvid teistele. Alistuv käitumine on sotsiaalsetes süsteemides loomulik, kuna sotsialiseerumise käigus õpitakse enesepiiramist vastavalt süsteemi nõudmistele, nagu seadused ja reeglid, ning eetiliselt käitudes piiratakse ennast vabatahtlikult (Krips, 2003, lk 102). Sügav hirm tagasilükkamise ees, abitus ja pettumus oma elu üle kontrolli puudumise tagajärjel, pahameel kõigi esitatavate nõuete üle – need emotsioonid toetuvad alistuvale käitumisstiilile (Paterson, 2000, pp. 13-14). Sellise käitumisega inimene laseb teistel domineerida, aga ise jääb tagaplaanile, hoiab oma arvamuse ja hinnangud enda teada, kardab igasuguseid sotsiaalseid olukordi ning alavääristab iseennast. Ühest küljest võib passiivse käitumisega inimene olla väga ettearvamatu, kuid teisest küljest võib selline käitumine kutsuda esile üleolekut või süütunnet. (Nurmoja, 2002, lk 13) Valides alistuva suhtlemisstiili, üritab inimene enamasti vältida konflikte ja liigset tähelepanu. Selle saavutamiseks läheb inimene rahvahulgaga kaasa, allub teiste põhjendamatutele nõudmistele, ei avalda oma arvamust enne, kui teised on oma arvamust avaldanud, ei kritiseeri ega anna negatiivset tagasisidet, ei tee ega ütle midagi, mis võiks äratada kommentaare või heakskiitu. (Paterson, 2000, pp. 12-13)

Alistuva suhtlemisstiili kasutamise eeldused tulenevad lapsest, kus laps võtab üle vanemate suhtlemis- ja käitumismudeli või on teatud tingimuste tagajärjel sunnitud valima passiivse positsiooni. Paterson (2000, p. 14) toob välja peamised põhjused, miks inimesed valivad alistuva suhtlemisstiili:

- mõned inimesed kasvavad äärmiselt taktitundelises peres, mille tagajärjel ei õpi nad „ei“ ütlema;
- mõnda last õpetatakse olema läbinisti kuulekas, seega täiskasvanueas peab inimene selle suhtlemisstiili ümber mõtestama;
- mõnes peres ei austata kunagi laste soove, vajadusi ega piire, mistõttu kehtestavat stiili ei proovitagi, kuna see ei tööta kunagi;
- mõnes peres viib enesekehtestamine vägivallani;
- mõned inimesed ei ole lapsepõlves kunagi näinud kehtestavat käitumist ja seepärast ei oskagi seda ette kujutada, kuna nad kasvasid perekonnas, kus oli kasutusel agressiivne või passiivne käitumine.

Töö autor on seisukohal, et alistuv suhtlemisstiil ei tähenda ilmtingimata negatiivset näidet, kuidas mitte suhelda, kuna igal inimese valitud kommunikatsiooniviisil on oma eesmärk. Paterson (2000, p. 13) rõhutab, et alistuva stiili nimetamine passiivseks võib olla ka eksitav. Paljudel juhtudel viitab see sellele, et inimene istub ja ei ütle ega tee midagi. Samas käituvad mõned alistuvat stiili kasutavad inimesed aktiivsemalt kui ühegi teine: askeldavad, töötavad teistest kaks korda rohkem, selgitades oma tegevusi ning püüdes meeleheitlikult heakskiitu saada ja lahendada võõraste inimeste probleeme. (Paterson, 2000, p. 13)

Mõnel juhul on teisejärguline või alistuv positsioon igati õigustatud. Inimene on oma olemusest arukas, seega saab toorele jõule alistuda, et ennast mitte kahjustada. Näiteks kui inimene kohtub agressiivse, ennast halvasti kontrollitava (narkojoobes, purjus või psüühikahäiretega) inimesega ja tunneb allajäämise ohtu, on enamasti arukas valida alistuv käitumisviis. (Krips, 2003, lk 102-103)

Alistuvaid, passiivseid inimesi, kes annavad teiste soovidele järele ning teevad seda, mis teistele meeldib, nimetatakse headeks inimesteks. Kuid „headust“ võidakse ära kasutada ja siis jääb inimene sotsiaalsetes struktuurides hätta. Näiteks alistuvat käitumist kasutava juhi sõna ei kuulata ja tema korraldusi täidetakse halvasti. Teisalt ei tähenda enese huvide teadlik ohverdamine teistele tingimata seda, et alistuja on õnnetu ja rahulolematu. Kui inimene on oma olemuselt altruistlik, siis teiste jaoks elamine võib olla tema mõtteviis ja elustiil. (Krips, 2003, lk 103)

1.2.2. Agressiivne suhtlemine

Eesti psühholoog Lehtsaar (1994, lk 224) selgitab agressiivsuse mõistet järgmiselt: “See on suhtlemis- ja käitumisviis, mis ei arvesta ligimese heaolu ega õigustega. Agressiivsuse tagajärjeks võib olla teise inimese hingeline, vaimne, füüsiline või majanduslik kahjustamine või isegi hävitamine.” Krips (2003, lk 103) rõhutab, et agressiivsust ei määra niivõrd väljendusviis, kuivõrd suhtlemis- ja käitumisviis, mis kujutab endast füüsilist vägivalda või sõimu, karjumist ja teiste alandamist. Nurmoja (2002, lk 13), Paterson (2000, p. 15) ning McKay ja kolleegid (1998, lk 138-139) on seisukohal, et agressiivset käitumist iseloomustab jõuline teistele „sissesõitmine“, soov omada olukordade üle kontrolli ja mõju, pidev hinnangute andmine, manipuleerimine, ähvardamine, kättemaks. Selline inimene kardab kaotada kontrolli kõikide ümbritsevate

inimeste üle, seega püüab neid allutada oma tahtele. Tema jaoks on oluline saavutada oma eesmärk iga hinna eest, mistõttu kontrollib ta teiste inimeste käitumist hirmutamise abil. Teiste inimeste arvamusse, eesmärkidesse, piiridesse ja nõudmisesse suhtutakse kui mõttetutesse barjääridesse, mida on vaja oma teel ületada. Agressiivset käitumisstiili iseloomustab ka oma mõtete, tunnete ja soovide väljendamine teiste inimeste õiguste ja tunnete kulul. (Nurmoja, 2002, lk 13; Paterson, 2000, p. 15; McKay, *et al.*, 1998, lk 138-139)

Paljud agressiivselt käituvad inimesed vaatlevad oma käitumist tagajärjena, mis on tingitud mingist situatsioonist. Tegelikult on selline käitumine suuresti põhjus. Agressiivsus on passiivsuse tagakülg, kus võimutunne ja õigustus kaovad kiiresti ja inimest hoiab tagasi hirm. Agressiivselt käituvad inimesed ei tunneta oma dominantset käitumist. Selle asemel tuleb esile alandus, süütunne teiste tunnete solvamise eest, häbitunne suutmatusse pärast inimeste ja situatsioonidega ratsionaalselt hakkama saada ning madal enesehinnang. Nad tunnevad ennast tihti abituna, solvatuna ja leiavad, et nende suhtes kehtivad põhjendamatud, ülemäärased ja alusetud nõuded. Niisuguses olukorras tundub vihaga vastamine neile täiesti õigustatud. Selline käitumine halvendab olukorda, kuna inimestevahelised probleemid ei kao, aga sellega kaasneb pahameel teiste suhtes ebakorrekse käitumise pärast. (Nurmoja, 2002, lk 13; Paterson, 2000, p. 15)

Agressiivsus võib olla nii vaimne kui ka füüsiline, seda omandatakse sotsialiseerimise käigus kodust, sõpradelt ja meediast. Nurmoja (2002, lk 14) toob välja peamised faktorid, mis mõjutavad füüsilist agressiivsust. Nendeks on uimastavad ained (ravimid, alkohol, narkootikumid), psühhoootiline seisund (häiritud tegelikkuse tunnetus mingi haiguse tõttu), isiksusehäired (antisotsiaalsus), orgaanilised ajukahjustused (näiteks kasvajakud ajupiirkonnas) ja varasem vägivaldsus (Nurmoja, 2002, lk 14). Ka teiste huvide kahjustamine ja teiste õiguste rikkumine tulenevad sellest, et inimene ei mõista agressiooni negatiivseid tagajärgi, on võtnud eeskujuks agressiivse vanema, tal on olemas agressiivne kogemus, mille kaudu saavutati soovitud, ja madal enesehinnang, mistõttu ähvardavad väikesed raskused (Paterson, 2000, p. 15).

Fromm (1975, p. 162) jaotab agressiivse käitumise viisid vastavalt eesmärkidele neljaks: pseudoagressiivsus, kaitseagressiivsus, konformne agressiivsus ja kuritahtlik agressiivsus. Pseudoagressiivsus on käitumine, mis põhjustab kahju tahtmatult. See on

agressioon, mis tuleneb mõnest inimese vajadusest ja sellega tavaliselt ei kaasne negatiivsed tunded teise inimese suhtes. Kaitseagressiivsus on käitumisviis, kus püütakse teist kahjustada selleks, et säilitada elu, tervist, vabadust ja et vastane ei saaks edasi ohustada. Konformne agressiivsus toimub hierarhilistes sotsiaalsetes süsteemides ja hõlmab endas erinevaid agressiivse käitumise viise, mis on tingitud mitte käituja soovist, vaid käsust nii toimida. Kuritahtliku agressiivsuse puhul teeb käituja teistele tahtlikult liiga ja saab sellest rahulolutunde. (Fromm, 1975, pp. 162-267) Agressiivne käitumine kujutab endast sagedasti sunni teise suhtes, seega tuleb agressiivse käitumise analüüsimisel lähtuda ka õigustest omavahelistes suhetes. Tuleb teada, millistes situatsioonides ja milliste reeglite või põhimõtete järgi on selline sunn lubatud või aktsepteeritav. Selleks, et vähendada agressiivset käitumist, tuleb vähendada sunni ja tõsta inimese motiveeritust. Selle käigus püüab käituja mõista oma viga ja korrigeerib oma käitumist. (Kriips, 2003, lk 104)

1.2.3. Kehtestav suhtlemine

Kehtestav käitumine on toimimisviis, kus arvestatakse teistega, loobumata seejuures oma huvidest, õigustest ja vajadustest. Selle teeb võimalikuks ennast austav mõtteviis ja maailmapilt, kus väärtustatakse ka teisi inimesi. Kehtestavalt käitudes on inimene enesekindel ja empaatiline. Seega toetub kehtestav käitumisviis isiksuse baasstruktuuridele, nagu enesearmastus, sallivus ja eneseusaldus. (McKay, *et al.*, 1998, lk 139) Kehtestav käitumine ehk adekvaatne ja olukorda hindav käitumine on omapärane inimesele, kes julgeb oma arvamust avaldada, oskab öelda „ei“, väljendab positiivseid ja negatiivseid emotsioone ning julgeb paluda abi või teenet. Inimene, kes on normaalse enesehinnanguga, peab endast lugu ja hoolib teistest, käitubki kehtestavalt. Nurmoja toob esile ka konfrontatsiooni mõiste, mis on enesekehtestamisega vahetult seotud. See tähendab konstruktiivse kriitika kontekstis ebaseeldiva tõe välja ütlemist, et teine pool saaks ennast muuta. Selline kutse eneseanalüüsiks peab olema välja öeldud õigel ajal ja õiges kohas, kuna endast väljas olev inimene ei pruugi sõnumist õigesti aru saada. (Nurmoja, 2002, lk 14)

Fensterheimi ja Baeri (1975, p. 20) hinnangul vastab tõeliselt ennast kehtestav inimene neljale kriteeriumile:

1. Ta väljendab ennast vabalt nii sõnade kui ka tegudega. „See olen mina. See on, mida ma tunnen, mõtlen ja tahan.“
2. Kehtestaval inimesel on hea suhtlemisoskus, mis on aus, avatud, otsene ja asjakohane. Tal ei teki raskusi suhelda inimestega erinevatel tasanditel, olgu nad sõbrad, perekonnaliikmed, võõrad või vastased.
3. Püstitatud eesmärged aitab tal saavutada aktiivne eluviis. Erinevalt passiivsest või alistuvast inimesest, kes ootavad, et midagi juhtuks, kehtestav tegutseb ja saavutab.
4. Ta austab ja peab lugu oma tegudest. Selline inimene on teadlik, et alati ta ei võida, kuid ikkagi aktsepteerib oma piire ja säilitab eneseaustuse.

Erinevalt alistuvast ja agressiivsest suhtlemisstiilist, mis sobivad vaid kindlas kontekstis, saab enesekehtestamist kasutada kõikides olukordades. Vastavalt situatsioonidele jagab Kidron (2004, lk 146-147) kehtestava käitumise neljaks: otsene, empaatiline, eskaleeruv ja vastanduv. Otsese kehtestamise puhul öeldakse sõnum kohe välja, selgelt ja viisakalt. Empaatiline kehtestamine eeldab omaenda tundliku tähelepanu toonitamist teise isiku vajaduste ja huvide suhtes. Psühholoogiliselt peen mõjutamisvõte on peegeldada partneri sõnumit (seda korrates) ja näidata seeläbi, et partnerit kuulatakse. Eskaleeruva kehtestamise korral peab kehtestav sõnum saavutama mõju minimaalse efektiga. Mida intensiivsemalt kedagi veenda, mõjutada ja kontrollida, seda suuremaks kujuneb oht, et partner näeb meie initsiatiivis meie õiguste kaitsmist. Vastanduvaks kehtestamiseks peetakse seda, kui kellegi sõnad on vastuolus kehakeeles väljenduvate tunnetega. Sellisel juhul pööratakse rohkem tähelepanu kehakeeles öeldule, mitte sõnadele. (Kidron, 2004, lk 146-147)

Bolton (2003, lk 25) ja Nurmoja (2002, lk 4) toovad välja, et kehtestamisoskusega, kus verbaalse ja mitteverbaalse käitumise abil rahuldatakse oma vajadusi ja kaitstakse oma õigusi ilma domineerimise, manipuleerimise ja halva kohtlemiseta, on seotud ka järgmised elus omandatavad ja õpitavad oskused:

1. Kuulamisoskus aitab inimestel mõista, mida teised tahtsid tegelikult öelda. Samuti viitavad erinevad reageerimisviisid huvile ja tähelepanelikkusele teise inimese vastu ning aitavad tunnetada, et teise inimese mured ja tunded on mõistetud.
2. Konfliktilahendusoskus aitab toime tulla konfliktsituatsioonidega ja nendega kaasaskäiva tundevaluga ning säilitada tasakaalu pingelistes olukordades.

3. Paindlikkus on oskus, mis aitab läbi saada erinevate inimestega ja kiiresti kohaneda erinevate olukordadega. See omakorda eeldab tolerantsust ehk oskust sallida neid, kes meist erinevad.
4. Koostööoskuse abil saab leida kõiki pooli rahuldavaid lahendusi, teha teistega koostööd ja nendega arvestada.

Ennast kehtestavat käitumisstiili iseloomustavad ratsionaalsed uskumused (Nurmoja, 2002, lk 14):

- Isegi kui teised vihastavad või solvuvad, saavad nad teada, mida ma mõtlen ja asjast arvan, ning see aitab neil edaspidi minust paremini aru saada.
- Me ei saa muuta teiste inimeste käitumist, tundeid ja reaktsioone, kuid ma saan muuta oma suhtumist tekkinud olukorda.
- See on inimlik, et ma ei tea kõike ja mõnikord eksin.
- Igas suhtes tuleb ette arusaamatusi – nendeks tuleb valmis olla.
- Inimesed ei ole mõtete lugejad, seega tuleb oma soovidest teada anda.
- Ma ei saa meeldida kõikidele inimestele, alati on neid, kellele ei meeldi ma ise või minu teod.

Enesekehtestamist pidurdavad isiksusest tulenevad faktorid: liiga kõrge või liiga madal enesehinnang, materiaalne ellusuhtumine, liiga kõrged nõudmised enda ja teiste suhtes, ülekaalukas agressioon või altruism, liiga kõrge või madal saavutusvajadus, tahtehalvatus, õpitud abitus, komplekside rohkus, harimatus, vähene suhtlusoskus, madal emotsionaalne intelligentsus, ühepäevaliblika sündroom, rigiidsus, frustratsioon, halb füüsiline ja vaimne tervislik seisund, halb kohanemisvõime, valelikkus, madal empaatiavõime, püsimatus. (Niiberger ja Urva, 2009, lk 151)

1.3. Suhtlemisstiilide komponendid ja iseloomustavad tunnused

Semantikas ehk tähendusõpetuses eristatakse kaht inimestevahelise suhtlemise aspekti: verbaalne ja mitteverbaalne (Lyons, 1977, p. 67). Verbaalset suhtlust kasutatakse teabe edasiandmiseks, mitteverbaalne väljendab isikutevahelisi suhteid ja võib mõnel juhul asendada ka sõnalist suhtlemist (Pease, 2001, lk 8). California ülikooli psühholoogia professor Albert Mehrabian tegi oma uuringute käigus kindlaks, et 7% teabest edastatakse

sõnade abil, 38% heli abil ja 55% kehakeelega (Mehrabian & Wiener, 1967, pp. 109-113; Mehrabian & Ferris, 1967, pp. 250-252).

Kõik inimesed edastavad teavet ka muul moel peale sõnade. Öeldut mõjutavad tihti ka keha, näoilmed ja žestid, mis annavad ülevaate inimese mitteverbaalsetest tegudest ja reaktsioonidest (Carnegie, 2012, lk 69-72). Mitteverbaalne suhtlemine on peen, mitmetahuline ja tavaliselt spontaanne ning toimub alateadvuslikult (Niiberg, 2011, lk 42-43). Kehakeelel on suhtluses kaks peamist rolli: rõhutada ja täiendada öeldut ning asendada sõnu, väljendades hetkemeeleolu ja emotsioone miimika, žestide, pilkude jm abil (Nurmoja, 2002, lk 9).

McKay ja kolleegid (1998, lk 61) ning Niiberg (2011, lk 42-43) toovad välja, et tõhusa mitteverbaalse suhtluse peamiseks komponendiks on kongruentsus ehk ühilduvus. Mitteverbaalsed märgid ilmnevad kehakeeles, seega tuleb suhtlemises jälgida verbaalsete ja mitteverbaalsete suhtlusvahendite koosmõju. Liigutuste kooskõla võimaldab mõtestada suhtluspartneri seisundit ja selle põhjal aru saada, miks käitatakse ühel või teisel viisil. Järeldusi ei tohi teha üksikliigutuse põhjal, kuna see võib anda vale või petliku ettekujutuse. Selge pildi saamiseks peab vaatama inimese edastatud käitumissignaalide süsteemi ja hindama liigutuste kogumit, mitte keskenduma ühele. (Niiberg, 2011, lk 44-45)

Rozelle ja kolleegid (2006, lk 80), Niiberg ja Urva (2009, lk 149-153) ning Paterson (2000, pp. 85-89) on üldisel seisukohal ja pakuvad välja järgmised verbaalsed ja mitteverbaalsed suhtlemiskomponendid:

- suhtlemisoskus,
- parakeel,
- kehahoiak,
- žestid,
- näoilmed,
- silmside,
- füüsiline kontakt,
- prokseemika,
- välimus.

Sõnalise suhtlemise põhieesmärgid on eneseväljendamine, argumenteerimine, mõjutamine ja tagasiside andmine. Eduka sõnalise suhtluse eelduse on hea eneseväljendusoskus. Hea eneseväljendusoskuse alla kuulub intelligentsus, rikkalik sõnavara ja enesekindlus. (Nurmoja, 2002, lk 10)

- Kehtestav: sõnavoog on jutukas, kuid kiirustamata ja kõhklemata. See tähendab, et igaüks võib rääkida veenvalt, olenemata tema tavapärasest vestlusstiilist. Inimese tavaline kõne on sujuv ja ladus. Selle stiiliga seotud madal stressitase ei sega ladusa kõne moodustamist. (Paterson, 2000, pp. 88-89)
- Alistuv: esineb märkimisväärset kõhklust, mis on põhjustatud osaliselt stressist ja osaliselt vajalike sõnade otsimisest, mis rahuldaksid teist inimest. Kasutatakse parasiitsõnu. Alistuva inimesega rääkides jääb tihti mulje, et ta ei mõtle seda, mida ütleb. Laused on puudulikud, tempo on aeglane, kuid võib esineda üleliigset ja tühja jutukust. Enne asja juurde asumist esineb palju pause ja seiskumist. (Paterson, 2000, pp. 88-89)
- Agressiivne: kõnetempo võib olla tavapärasest aeglasem (surutud läbi hammaste) või kiirem (tavaliselt vali ja teravate žestidega). Sagedamini on siiski veidi kõhklus. Kõne on sujuvam kui alistuva stiili puhul, sest agressiivne inimene on teiste solvamise pärast vähem mures. Tihti ei kuulata, mida teised räägivad, isegi kui küsimus on ise esitatud, kuna inimene on veendunud oma arvamuse õigsuses. (Paterson, 2000, pp. 88-89) Sellistele inimestele on omane sarkasmi või naljatlevate väljenditega teisi alandada ning süüdistava sõnumiga tekitada teistes süütunnet ja tõrjuvust (McKay, *et al.*, 1998, lk 138-139).

Parakeelt iseloomustavad kõne vokaalkomponendid, mida hinnatakse sisust eraldi. Need on hääletoon ja kõrgus, häälevarjundi muutmine, kõla, kõne tempo ja soravus, tugevus, pausid, artikulatsioon ja rütm. (Rüütel, 2018, lk 207) Hääle tugevuse ja varjundi muutmine aitab rõhutada, esile tuua tähtsaid kohti jutus, teeb kõnet huvitavamaks ja kuulatavamaks (Niiberg ja Urva, 2009, lk 151). Emotsionaalse värvinguga helidel on suur tähendus, kuna need annavad öeldule teatud intonatsiooni. Näoilme ja intonatsioon võimaldavad otsustada, kas vestluspartner kõneleb sellest, mida mõtleb, või on tema väljaütlemine kooskõlastamata ja ta vaikib midagi maha. (Niiberg, 2011, lk 49-50)

- Kehtestav: hääle on kindel, soe ja loomulikult vahelduv, rahulik ja kindel, helitugevus on normaalne (Paterson, 2000, p. 88).

- Alistuv: hääel on vaikne, nõrk ja toon kaeblik, eriti eneseõigustamise või teise inimese rahustamise katse ajal. Sõnumi lõpus tõuseb intonatsioon üles, justkui esitaks kõneleja küsimuse. (Paterson, 2000, p. 88)
- Agressiivne: mõned isikud väljendavad "kuuma häälet" emotsionaalse ja valju karjumisega. Teised kasutavad külmemat stiili, kus sõnad pigistatakse hammaste vahelt välja emotsionaalsete variatsioonidega. Hääle tugevus võib olla nii vaenulik ja vali kui ka jääne ja ähvardavalt vaikne. Tihti kasutatakse sarkastilist ja alandavat tooni. (Paterson, 2000, p. 88) Hääletoon võib varieeruda rangest ja külmast kuni sarkastiliseni (McKay, *et al.*, 1998, lk 138-139).

Kehakeele alla kuuluvad käte, pea ja jalgade liikumine, žestid, silmaliigutused ja näoilmed. Kineetika ehk kehalise suhtlemise eesmärk on tunnete ja hoiakute väljendamine ning sõnumi selgitamine ja reguleerimine. Regulaatoriteks nimetatakse mitteverbaalseid märke, mis jälgivad või juhivad vestluspartneri kõnet. (McKay, *et al.*, 1998, lk 63)

Kehahoiak ehk poos on kogu keha asend teatud aja jooksul. Väikesed poosimuutused toimuvad paari lause järel, kusjuures iga välise positsiooni muutus märgib alati sisemise positsiooni muutust. (Vadi, 1995, lk 148) Tähelepanu tuleb pöörata ka kõndimisviisile, mis võib mingil määral olla tingitud kehaehitusest, kuid liikumise kiirus, rüht ja sammu pikkus annab lisainformatsiooni. Inimese liikumise ja pooside järgi on võimalik tõlgendada tema suhtlemisstiili ja meeleolu. (Niiberg, 2011, lk 47-48)

- Kehtestav: sirge rüht, sirge selg, õlad taga, näotasapind ja kael on suunatud otse teisele inimesele. Kehaplaan on vertikaalne ja kehahoiak tasakaalustatud. (Paterson, 2000, p. 86)
- Alistuv: keha hoiab tavaliselt ühele küljele ja võib kalduda maapinna poole. Õlad on üles tõstetud, pea langetatud. Keha on pinges ja kүүrus või lodev. (Paterson, 2000, p. 86)
- Agressiivne: kehahoiak on nurga all suunatud alla ja teise inimese poole. Nägu on samuti teise inimese suhtes nurga all või kallutatud ülespoole. (Paterson, 2000, p. 86) Kehahoiak on uhke või kүүrus ning võitluspoosis, jalad harkis, käed puusas, lõug ette aetud (McKay, *et al.*, 1998, lk 138 -139).

Žestid on spetsiifilised toimingud, mida tehakse suhtlemise ajal käte ja käsivartega ning nendel on palju funktsioone. Käeliigutusi kasutatakse kõne võimendamiseks, ilmestamiseks ning neil võivad olla täpsed, kultuurispetsiifilised tähendused. Neid saab jaotada kaasasündinuteks, geneetilisteks, omandatud ja kultuuriliselt tingituteks. Žestid lisavad huvitavust ja tunderõhke, toetades sõnu. Žestidega ei tohi liialdada, sest kui need on pealetükkivad, siis ärritavad teisi. Žestid on kasulikud, kuni inimesel säilib nende üle kontroll. (Niiberg, 2011, lk 45-46)

- Kehtestav: žestid on tavaliselt loomulikud ja sujuvad (Paterson, 2000, p. 86). Lihaspingeid on vähe, seega käed on lõdvestunud, avatud. Inimene on partnerist huvitatud ja vaba igasugusest agressiivsusest. (Niiberg, 2011, lk 43-46)
- Alistuv: mõned inimesed kasutavad vähe käeviibutusi, kehitavad õlgu ning teevad žeste ainult käte ja peopesade abil. Mõned aga teevad kiireid, kuid sihipäratuid liigutusi, nagu lehvitamine, nihelemine, müntidega mängimine. (Paterson, 2000, p. 86) Alistuvatel inimestel on tihti külmad, higised ja närvilised käed (McKay, et al., 1998, lk 138 -139).
- Agressiivne: kehapinged ergastavad füüsilise žeste, mis on kiired, teravad, järsud ja hirmutavad. Inimene võib viibata sirge nimetissõrmega või kõiki sõrmi kõvasti sirutada. Mõnikord kasutatakse kätt lühikeseks löögiks, millega tungitakse teiste inimeste isiklikku ruumi. (Paterson, 2000, p. 86)

Nägu on inimese väljendusrikkaim kehaosa, mille järgi suhtlejad tihti hindavad oma partnerit. Kulmud, laup, lõug, silmad, huuled ja ka nahk annavad vajalikku teavet. (McKay, et al., 1998, lk 63-64) Tihti kasutavad inimesed miimikat teadlikult ning üritavad sellega kontrollida muljet, mida nad teistele jätavad (Vadi, 1995, lk 146-147). Inimestel on ka kontrollimatud näoilmed, mis samuti mõjutavad suhtlemist (Niiberg, 2011, lk 55). Kindlad näo väljendusliigutused peegeldavad inimese emotsioone ja psüühilist seisundit (Vadi, 1995, lk 146-147).

- Kehtestav: näoilme omistatakse kommunikatsiooni sisule. Nägu on avatud, pilk suunatud otse, ilme rahulik ja lihaspingeid vähe. Hambad on kergelt lahus ja otsmik on tavaliselt sile. (Paterson, 2000, p. 87)
- Alistuv: miimika on sageli ärev või vabandav. Nägu on pinges, eriti otsmikul, esineb närvilist või kohatut naeru. (Paterson, 2000, p. 87)
- Agressiivne: näol on märkimisväärne lihaspinge, mida võib märgata lõualuus. Miimika on pigem vihane, fikseeritud ega muutu kiiresti, pilk on suunatud teisele

inimesele või eemale. Samuti võib tekkida punetus, kuid see erineb tavaliselt põsepunast. (Paterson, 2000, p. 87)

Silmside loob suhtlemisel kontakti, täpsemalt aga näitab suhtlusvalmidust, toetab suhtlemisrütmi kujunemist ja annab tagasisidet selle kohta, kuidas teave kohale jõudis. Peale silmside tuleb jälgida ka pilgu suunda. (Vadi, 1995, lk 146) Pilk annab aimu tähelepanust, sellest, kellele edastatakse informatsiooni, aga ka tähelepanu määrast. Pilku kasutatakse ka sotsiaalseks kontrolliks – pilgu sagedus, kestus ja suund koos näo või kehaga võivad asendada verbaalset kontakti. (Niiberg, 2011, lk 52-53)

- Kehtestav: silmside on üldiselt pidev, kuid seda katkestavad juhuslikud pilgud. Pilk on suunatud partneri silma ning väljendab ausust ja avalust. (Paterson, 2000, p. 87)
- Alistuv: silmsidet enamasti välditakse, kuid selle loomisel vaadatakse tavaliselt ülespoole pead tõstmata. Pilk on suunatud mitte vestluspartnerile, vaid maha, allapoole või kõrvale. (Paterson, 2000, p. 87)
- Agressiivne: silmside on otsene ja fikseeritud. Silmade ümber on lihaspinge, mille tulemuseks on kissitav või pilkupüüdev pilk. (Paterson, 2000, p. 87)

Füüsiline kontakt on levinuim viis ühtekuuluvuse näitamiseks, partneri julgustamiseks, emotsionaalse toetuse saamiseks, aga ka agressiivsuse väljendamiseks. Puudutamise tähendus ilmneb suhtlemise kontekstist. Olulist rolli mängib mitte üksnes puudutus ise, vaid ka selle kestus ja intensiivsus. (Kidron, 2004, lk 64) Suhtlemisel eristatakse funktsionaalseid puudutusi, mille puhul teineteist puudutakse tegevuse käigus, ja sotsiaalseid puudutusi, mis seostuvad mitmesuguste inimestevaheliste suhetega (Vadi, 1995, lk 148-149).

- Kehtestav: puudutused on õrnad ja mõeldud väljendama empaatiat. Kehtestavale suhtlemisstiilile on omased õrnad avatud kätega patsutamislüügitused teiste inimeste isikliku ruumi piiril või inimese lähedal oleva laua või tooli vastu. (Paterson, 2000, pp. 87-88)
- Alistuv: füüsilist kontakti välditakse. Puudutused on tavaliselt minimaalsed, sest passiivsed inimesed tõmbuvad endasse. (Paterson, 2000, pp. 87-88)
- Agressiivne: sageli tehakse kiireid žeste teise inimese lähedal, kuid ilma teda puudutamata. Kui seda tehakse, siis on puudutus kindel ja tundub tegijale lõbus.

Mõned inimesed muutuvad aga füüsiliselt vägivaldseks. (Paterson, 2000, pp. 87-88)

Prokseemika ehk ruumitegur on Edward Halli (1966, pp. 115-124) loodud ruumi kasutamise mudel: suhtlemisel kasutatakse enamasti alateadlikult ruumi enda ümber. Jälgides, kuidas seda tehakse, saame olulist informatsiooni inimestevahelistest suhetest. Igal inimesel on oma turvatsoon ehk isiklik ruum, kus ta tunneb ennast kindlalt ja turvaliselt. Kui keegi tungib isiklikku ruumi, siis võib ilmned ebanormaalne käitumine, näiteks agressioon. Hall eristab nelja tsooni, mida inimene suheldes kasutab: intiimne distants (0–45 cm) – seksuaalkäitumisele iseloomulik kaugus ja lähedased emotsionaalsed kontaktid; isiklik distants (45–120 cm) – mitteametlikuks ja sõbralikuks suhtlemiseks eraldatud vahemaa, mis hõlmab ka füüsilist kontakti; sotsiaalne distants (120–360 cm) – kolleegide ja võõrastega suhtlemiseks; avalik distants (360–610 cm) – vahemaa suhtlemiseks endast sotsiaalselt kõrgemal paiknevate inimestega või ametnikega, samuti suure publikuga. (Hall, 1966, pp. 115-124)

- Kehtestav: inimene säilitab nii konflikti ajal kui ka tavalistes olukordades oma tavapärase vestluskauguse, mis on tema jaoks mugav (Paterson, 2000, p. 87).
- Alistuv: inimestevaheline distants on tavalisest suurem, välja arvatud juhul, kui vaikne hääl muudab lähedal seismise hädavajalikuks. Selline vahemaa koos pööratud kehahoiakuga jätab passiivsest inimesest mulje, nagu sooviks ta põgeneda. (Paterson, 2000, p. 87)
- Agressiivne: inimene tungib teise inimese ruumi, kaugus inimeste vahel on sageli tavapärasest väiksem. Sageli kasutatavate laiade ja kiirete žestide tõttu võivad käed või nägu ootamatult teise inimese poole kalduda. (Paterson, 2000, p. 87)

Välimus on üks suhtlemise abivahend, mida igäüks kujundab teadlikult või alateadlikult. Välimuses avaldub inimese suhtumine iseendasse, teistesse ja ümbritsevasse keskkonda. Inimese välimuse kujundatud osa hulka kuuluvad rõivad, soeng, habe, prillid, jumestus ja lõhnaained. Rõivad on mitteverbaalne suhtlusvahend, mis annab kandja kohta teavet. Täpseid reegleid nende suhtlusvahendite kujundamiseks ei ole, seega seostuvad need alateadlike ootustega partnerile ja seetõttu on igäühel sobivusest oma arusaam. (Vadi, 1995, lk 149)

- Kehtestav: kehtestav inimene on teadlik välimuse mõjust inimestele, seega kujundab ta oma välimust vähemalt osaliselt nii, et see kajastaks tema eelistusi ja

isiksust. Samuti oskab ta olukorraga kohaneda, näiteks kandes seda, mida kõik teised kannavad. (Paterson, 2000, p. 89)

- Alistuv: alistuv inimene püüab rühma sulanduda. Isik valib oma välimust hoolikalt, et vältida silmapaistmist, sest tal on hirm selle ees, mis võib juhtuda, kui ta on nähtavam, eristavam või ausam. Mõned inimesed kasutavad prille, meiki või habet enda peitmiseks, kuigi teised leiavad, et see on nende isikupära väljendus. (Paterson, 2000, p. 89)
- Agressiivne: rõivad, prillid ja soeng võivad olla tahtlikult valitud teiste hirmutamiseks või võimu näitamiseks. Mõned inimesed mässavad agressiivselt ootuste vastu, valides kindla stiili peamiselt inimeste provotseerimiseks. Äärmuslik või ebatavaline stiil ei ole iseenesest agressiivsed – tähtis on teatud stiili eelistamise põhjus. (Paterson, 2000, p. 89)

1.4. Kehtestava käitumise mitmekesised võimalused

Kuulamisoskus on inimsuhete loomisel ja hoidmisel hädavajalik. Kuulamine, nagu teised suhtluskomponendid, on väga keeruline tegevus, milles peitub inimeste mõjutamise ja suhete parandamise edu (Niiberg, 2011, lk 12-13; McKay, *et al.*, 1998, lk 24-26) Näiteks kui kuulata pikka aega ilma rääkimata või vastamata, hakkab kuulamisefektiivsus langema. Kuulamise kvaliteet mõjutab aga suuresti nii isiklikku kui ka tööalast elu. Tõhus kuulamine väljendub aktiivses kuulamisoskuses koos tähelepanu väljendamis-, jälgimis- ja peegeldamisoskusega. Tähelepanu väljendamine tähendab oma füüsilise tähelepanu näitamist teisele inimesele. Inimene peab tundma, et tema ja tema jutt on partnerile huvitav. Aktiivne kuulamine on mitteverbaalne suhtlemine, mille hulka kuuluvad sobilik kehakeel, osavõttu väljendav kehahoid, silmside ja väliste segajate vältimine. Väikesed julgustused ja avatud küsimused, tähelepanelik vaikimine ja partneri sõnumi ümbersõnastamine, tunnete peegeldamine ja tagasiside andmine soodustavad efektiivset kuulamist. (Bolton, 2003, lk 50-83)

Paljudel lausetel on mitu tähendustasandit. Lause, kus kõiki sõnu rõhutatakse ühtmoodi, ei sisalda metasõnumit. Kui aga rõhutatakse üht või mitut sõna, siis kõneleja toob esile oma tundeid. Üks on verbaalselt edastatav informatsioon, teine aga **metasõnum**, mis edastab kõneleja emotsioone, tundeid ja hoiakuid rütmi ja häälekõrguse abil. Tulenevalt sellest, millisele sõnale langeb rõhk, võib sõnumit tõlgendada erinevalt. Näiteks lausete

„mina *sinuga* sellele peole ei lähe“ või „mina *sinuga sellele* peole ei lähe“. Vale rõhuasetusega võidakse luua metasõnumeid, mis väljendavad viha, halvustust või ärritust. Samuti annavad sõnumile negatiivse varjundi üldlaiendid ehk sõnad, mis lisavad lausele tähendusnüansse, näiteks *natuke, muidugi, ikka, loomulikult, lihtsalt, jälle* jms. Metasõnumiga rünnatakse tihti varjatult: öeldakse ümber nurga seda, mida ei julgeta otse öelda, ning see põhjustab tihti konflikte. Selleks, et ründavale metasõnumile viisakalt vastata, on vaja sõnumit oma mõttes korrata, tuletades seda meelde ja pöörates tähelepanu rütmile, häälekõrgusele, rõhuasetusele ja üldlaienditele. Seejärel tuleb lauses varjatud sõnumit valjult korrata ning küsida, kas kõneleja tahtis oma lausega just seda öelda. (McKay, *et al.*, 1998, lk 75-78)

Bolton (2003, lk 185-207) ning Niiberg ja Urva (2009, lk 178-179) on seisukohal, et üks tulemuslikumaid enesekehtestamise strateegiaid seisneb kolmest osast koosnevas **kehtestavas sõnumis**, mis on efektiivne viis konfronteerumiseks. Sõnumit väljendatakse mittesüüdistavas vormis, kus esitatakse käitumise kirjeldus, selle käitumisega kaasnevaid tagajärgi ja mõju elule ning väljendatakse tundeid. Sõnum peab olema ühe lause pikkune, konkreetne ja täpne. Teise abinõuna saab rakendada kuueosalist kehtestamisprotsessi. Kuueosaline kehtestav sõnum koosneb ettevalmistusest, mille käigus sõnum mõtestatakse, muudetakse selgesõnaliseks ja vajaduse korral harjutatakse seda. Seejärel väljendatakse sõnumit rahulikult ja valjuhäälselt õigel ajal ja õiges kohas, järgides verbaalse poole ja kehakeele tasakaalu, ning tehakse paus, et anda vastaspoolele aega informatsiooni vastuvõtmiseks. Kui teine pool väljendab oma positsiooni, siis tuleb ta aktiivselt teda ära kuulata, kasutades peegeldamist, ning korrata protsessi, mis koosneb kehtestavast sõnumi väljendamise ja peegeldamise tsüklist, kolm kuni kümme korda. Kuues osa seisneb lahendusele keskendumises. Mõeldakse läbi, kas ja/või missugune tulemus on saavutatud. (Bolton, 2003, lk 185 -207; Niiberg ja Urva, 2009, lk 178-179)

Elus puudutakse kokku kriitikaga, mis valmistab inimestele raskusi, kuna selles nähakse tõrjumist. Kriitika võib olla nii konstruktiivne ehk edasiviiv, mis on suunatud mitte puuduste näitamisele, vaid nende kõrvaldamise võimaluse leidmisele, kuid ka destruktivne, mille peamiseks eesmärgiks on haiget teha. Kriitikale võib reageerida passiivselt, hoides viha ja solvumist endas, või agressiivselt – väljendada pahameelt tagasitegemise sündroomiga. Tõhusam viis on reageerida kriitikale kehtestavalt

reaktsioon ning selleks saab kasutada kehtestamistehnikaid: negatiivne omaksvõtt, udutamine ja sondeerimine. (McKay, *et al.*, 1998, lk 145-146)

Asjakohasele kriitikale vastamiseks saab rakendada **negatiivse omaksvõtu tehnikat**. Tuleb nõustuda kritiseerijaga, tunnistada oma viga ning suhtuda sellesse lihtsamini, kuna vead on ainult vead, mida saab parandada. Samuti on üks enesekehtestamise reegel see, et inimene peab aktsepteerima seda, mis on temas negatiivset. (Smith, 2004, lk 142-146)

Manipuleeriva kriitika, väidete, süü- ja ärevustunde õhutamisega saab toime tulla, kasutades **udustamise tehnikat**. Udutamise puhul leitakse kriitilises kommentaaris midagi, mille puhul saaks nõustuda. Udutamine jagatakse osaliseks, võimalikuks ja põhimõtteliseks nõusolekuks. (Smith, 2004, lk 130-131)

Kui ei ole arusaadav, mis kriitikaga on tegu või mida kõneleja tahab oma mitmetähendusliku sõnumiga öelda, tuleb kasutusele võtta kehtestav **sondeerimine** (Rüütel, 2018, lk 212). Sageli asendatakse tõeliste soovide ja tunnete väljütlemine kriitikaga, seega tuleb kritiseeritavas lauses välja valida kõnelejale kõige tähtsama osa. Seejärel küsida: „Mis sind selles situatsioonis häirib? Mida ma valesti tegin? Mis sulle ei meeldi?“ Need küsimused aitavad paremini mõista kritiseerija tegelikke soove ja motiive esitatud väites. (McKay, *et al.*, 1998, lk 148-149)

Üheks tähtsamaks verbaalse kehtestamise osaks on olla järjekindel ning vihastamata, ärritumata ja häält tõstmata korrata oma soove. Selleks, et konfliktiolukorras tõhusalt suhelda, tuleb endale kindlaks jääda ja mitte kalduda teemast kõrvale. **Katkise plaadi tehnika** aitab kehtestada piire inimese jaoks, kellel on raskusi sõnumist arusaamisega. Tuleb rahuliku häälega mitu korda oma väidet öelda, kuni teine pool annab nõudmisele järele või on valmis minema kompromissile. (McKay, *et al.*, 1998, lk 151-153)

Kui küsitakse midagi, millele vastust ei teata või ei taheta öelda, siis sellises olukorras tasuks vältida vaikimist ja parasiitsõnade kasutamist, sest see võib muuta situatsiooni kriitiliseks: oponent arvab, et kõneleja ei valda teemat või tal pole midagi öelda, ja kaotab suhtluses kõige väärtuslikuma – usalduse. **Hetkelise viivituse tehnika** võimaldab kuuldot analüüsida, veenduda, et teist inimest on mõistetud, ning olukorda teadlikult

endale sobivas suunas mõjutada. Selleks on mitu võimalust: kiilsõna kasutamine, küsimuse ümbersõnastamine ja mõtlemisaja võtmine. (McKay, *et al.*, 1998, lk 154)

Mõni inimene on liiga passiivne ja napsõnaline, teine aga liiga agressiivne, jutukas, emotsionaalne. Neis olukordades saab kasutada „**aeg maha**“ **tehnikat**: vastavalt inimese seisundile anda talle aega maha rahuneda või leppida kokku uus aeg vestluse jätkamiseks. Samuti saab rakendada **tehnikat „nihe sisult protsessile“**, eriti kui vestluse teema kaldub kõrvale. Tuleb rahulikult toonil ja erapooletult kommenteerida olukorda, mis toimub vestluspartnerite vahel. Näiteks: „Mul on hea meel, et saite oma probleemiga hakkama, kuid me ei räägi praegu sellest, millest pidime rääkima.“ (McKay, *et al.*, 1998, lk 153-155)

Otsese kehtestamise tehnikat tuleb rakendada juhul, kui kaasvestleja räägib palju ja/või kuulaja jaoks vastuvõetamatuid asju ning kuulajal on soov vestlus lõpetada. Sellisel juhul tuleb inimese jutt viisakalt katkestada, andes sellega talle oma soovist teada. **Eskaleeruva kehtestamise** korral peegeldatakse inimesele tema öeldut tema oma sõnadega, et inimene saaks aru, mida ta ise ütles. Vastaspoole öeldut tuleb rõhutada eelneva vestluse meeldetuletusega, mitte agressiivse korduse abil. **Vastanduvat kehtestamist** kasutatakse, kui kellegi sõnad on vastuolus tema kehakeelega. Sellisel juhul tuleb pöörata rohkem tähelepanu teise kehakeeles öeldule. (Niiberg ja Urva, 2009, lk 175-177)

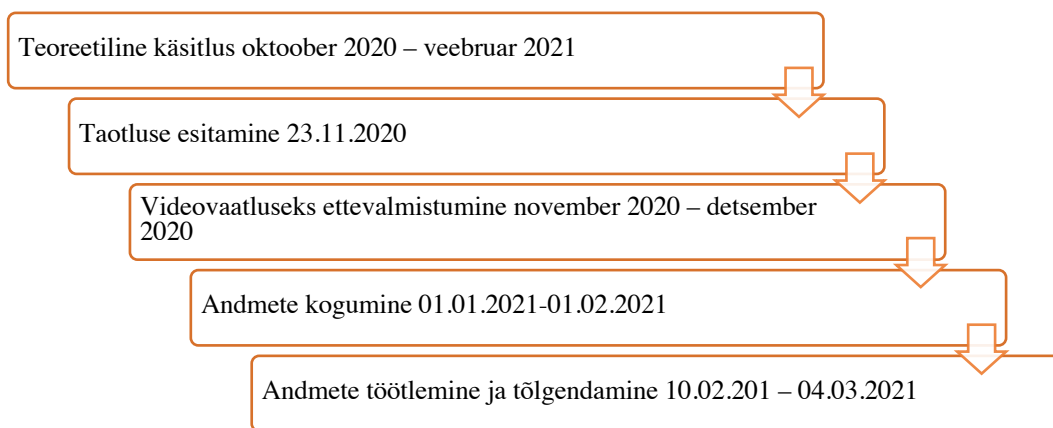
„**Mina-sõnumi**“ **tehnikaga** peegeldatakse tundeid ja soove ning kirjeldatakse, mida vastaspool öelduga tekitas, püüdes vastast mitte haavata ega alandada ning jääda rahulikuks. **Kinniste küsimuste** esitamine aitab saada kaassuhtleja kohta rohkem teavet ning võimaldab tal ennast kindlamini tunda ja innustab teda rohkem avama. (Niiberg ja Urva, 2009, lk 175-177)

Töölalaste eesmärkide poole püüdlemisel on inimene küll alati seotud teiste inimestega, kuid jääb ikka eraldiseisvaks isiksuseks. Töö ise täiendab isikut ja väljendab tema stiili, kiirust ja probleemi lahendamise viisi. Mida kehtestavamalt suhtub inimene töösse ja on valmis näitama „see olen mina“, seda suurem on tema rahulolu. Fensterheim ja Baer (1975, p. 247) toovad välja, et töökohal hõlmab enesekehtestamine viit põhilist oskust:

1. Aktiivne orientatsioon. Peab mõtlema läbi töö eesmärgid ja koostama plaani, mida tuleks teha nende saavutamiseks, samal ajal oma andeid võimalikult suures ulatuses ära kasutades.
2. Oskus teha tööd. Töösituatsioonis võivad tekkida takistused, barjäärid ja blokid, kuna konkreetses töös puuduvad vajalikud oskused. See võib põhjustada probleeme enesekontrolliga, distsipliini puudumist, halbu tööharjumusi ja keskendumisraskusi.
3. Kontroll oma ärevuse ja hirmude üle. Lubamatud emotsionaalsed reaktsioonid häirivad töö tulemuslikkust. Stress võib põhjustada väsimust, ärritust ja halba otsustusvõimet. Hirm konkreetse tööolukorra ees võib aidata vältida tööülesannet, mis on vajalik töö tegemiseks, ning takistada seeläbi eesmärgi saavutamist.
4. Head inimestevahelised suhted tööl. On vaja suhelda kolleegide, alluvate ja ülemustega, küsida abi ja öelda „ei“, kui see on vajalik, esitada soove ja tulla toime kriitikaga.
5. Läbirääkimiste pidamine süsteemi alusel. Töö eesmärki aitavad saavutada teatud teadmised töökeskkonnast ja konkreetsed oskused.

2. EMPIIRILINE UURING

Lõputöö raames viidi läbi empiiriline uuring, mille eesmärk oli välja selgitada patrullpolitseinike enesekehtestamisoskused. Autor vaatles vormikaamerate salvestisi ning tegi nende analüüsi tulemusena järeldusi ja ettepanekuid Politsei- ja Piirivalveameti patrullpolitseinikele tõhusamaks enesekehtestamiseks. Uuringu korraldamiseks taotles autor luba PPA teadustööde komisjonilt. Luba registreeriti dokumendihaldussüsteemis Delta kuupäevaga 31.12.2020, dokumendi nr 1.1-14/218-3. Alljärgneval joonisel (joonis 1) on esitatud uuringuetapid ja millal autor neid läbi viis.



Joonis 1. Uuringu etapid (Autori koostatud)

2.1. Uurimismetoodika ja kirjeldus

Lõputöös püstitatud eesmärgi saavutamiseks ja uurimisküsimustele vastamiseks kasutati kombineeritud uurimisstrateegiat, milleks oli juhtumiuuring. Juhtumiuuring võimaldab uurida igapäevaelu sündmusi, säilitades nende terviklikku iseloomu (Yin, 2003, pp. 13-14). Kombineeritud uurimisstrateegia peamine eesmärk on uurimisprobleemi parem mõistmine, võrreldes üksnes kvalitatiivse või kvantitatiivse uuringuga. (Creswell & Clark, 2007, p. 5) Seega kasutati andmete analüüsimiseks ja kogumiseks kvalitatiivse ja kvantitatiivse uurimismeetodi kombinatsiooni, mis valiti Greene ja kolleegide (1989, pp. 258–260) välja toodud põhimõtete, täiendatavuse ja laiendatavuse põhjal. Ühel meetodil saadud tulemusi täiustatakse, laiendatakse ja selgitatakse teisel meetodil saadud tulemustega, et jõuda nähtuse põhjalikuma mõistmiseni (Õunapuu, 2014, lk 70).

Lõputöös on põhirõhk tulemuste üldistamisel, mis seostus tulemuste sisu ja kvaliteediga. Kvalitatiivse uuringu osa keskendus tegeliku elu kirjeldamisele, kus objekti uuriti võimalikult tervikuna. Andmeid koguti vaatluse abil ning keskenduti tähendustele ja

tõlgendustele. Kvantitatiivse meetodi abil toodi esile tulemusi, mis tuginesid arvandmestikule. (Hirsjärvi, *et al.*, 2004, lk 152; Laherand, 2008, lk 15)

Uurimismeetodina kasutati mitteosalevat vaatlust. Vaatlus oli salajane. Vaatluse kaudu selgus, millist suhtlemisstiili kasutasid patrullpolitseinikud ja kuidas nad ennast väljakutsetel kehtestasid. Mitteosaleva vaatluse puhul jälgis vaatleja sündmusi loomulikus keskkonnas, kuid ei olnud ise nende osaline (Laherand, 2008, lk 228). Autor tutvus salvestatud vaatlusega hiljem digitaalses keskkonnas. Niisuguse lähenemise eeliseks on see, et vaatleja kohalolu ei saa vaadeldavate käitumist muuta ega mõjutada. (Laherand, 2008, lk 228) Uuringu käigus viidi läbi videovaatlus, mille käigus vaadeldi teiste inimeste käitumist. Videosalvestiste kasutamine vaatluses annab detailsemat, täpsemat ja usaldusväärsemat informatsiooni, kuna nende saamine ei sõltunud andmete koguvast inimesest. Videosalvestised täiendasid vaatlust ja võimaldasid uurida subjektide eneserefleksiooni, kus subjektid jäädvustasid ennast ette valmistamata tegevuse juures (Laherand, 2008, lk 251-253).

2.2. Valimi põhjendus ja analüüsimeetodi kirjeldus

Valimi moodustasid PPA patrullpolitseinike vormikaamera tõenduslikud videosalvestised. Andmete kogumiseks kasutati mittetõenäosuslikku, täpsemalt suunatud valimit, kus uuritavaid kaasati valimisse ettekavatsetult ja kindlate kriteeriumite alusel (Õunapuu, 2014, lk 143). Terviklikuma ülevaate ja parema üldistamise saamiseks jaotati valim regionaalselt, et hõlmata kõiki prefektuure. Sellest tulenevalt moodustasid lõputöö valimi Ida-Harju, Pärnu, Tartu ja Narva politseijaoskondade patrullpolitseinike vormikaamera tõenduslikud salvestised. Vaatluse jooksul analüüsiti 204 vormikaamerale salvestatud tõenduslikku salvestist. Joonisel 2 on välja toodud analüüsitud videosalvestiste arvuline jaotus jaoskondade vahel.

Ida-Harju PJ 40	Narva PJ 61
204	
Tartu PJ 33	Pärnu PJ 70

Joonis 2. Analüüsitud tõenduslike videosalvestiste arvuline jaotus jaoskondade vahel (Autori koostatud)

Autor viis läbi vaatluse ning talletas tulemused süstemaatiliselt ja täpselt. Vaatluse jooksul koostas autor vaatluspäeviku, kuhu märkis, mitu korda esines üks või teine suhtlemisstiil, ning kirjeldas ka nende iseloomujooni, tuginedes teooria peatükis kirjeldatud suhtlemiskomponentidele. Iga jaoskonna jaoks oli oma vaatluspäevik, mis andis võimaluse teha järeldusi iga haldusüksuse kohta eraldi. Vaatluse ajal jälgis autor patrullpolitseinike suhtlemisstiili, kasutades teooria alapeatükis 1.3 kirjeldatud suhtlemisstiilide suhtlemiskomponente ja nende eritunnuseid. Kokku jälgiti vaatluses kaheksa peamise komponendi esinemist:

- suhtlemisoskus (eneseväljendus, argumenteerimine, tagasiside andmine, rikkalik sõnavara);
- parakeel (hääletoon ja selle kõrgus, tugevus, häälevarjundi muutmine, kõla, kõne tempo ja soravus, pausid, rütm);
- kehahoiak (kehapoosid ja kehaasend);
- žestid (käeliigutused);
- silmside (silmside olemasolu ja pilgu suund);
- näoilmed (kulmud, laup, lõug, silmad, huuled);
- füüsiline kontakt (füüsilised puudutused ja vahetu sunni kasutamine);
- proksemika (inimeste vaheline kaugus).

Vaatlus viidi läbi ajavahemikul 01.01.2021 kuni 01.02.2021 keskkonnas Dems 360. Vaatluseperioodi kestus oli üks kuu, millest piisas PPA-s kasutatavatest suhtlemisstiilidest ülevaate saamiseks. Autor vaatles kõiki tõenduslikke (ingl *evidential*) videosalvestisi sellel perioodil, kuid valimist jäid välja salvestised, kus kaamera lülitati kogemata sisse, videol puudus heli või kus ametnikud salvestasid oma menetlustoiminguid, kus ei olnud tegemist teiste isikute suhtlemisega, näiteks sündmuskohavaatlus. Vaatluseks valiti tõenduslikud videosalvestised, kuna need on pikemad, sisukamad ja annavad rohkem teavet, kui tavalised salvestised.

2.3. Uuringu tulemused

Järgmises alapeatükis esitatakse uuringu tulemused lähtuvalt kaheksast suhtlemiskomponendi kategooriast, mida tutvustati eelmises peatükis. Lisaks tuuakse alapeatüki lõpus välja tähelepanekud suhtlemisstiilide kohta, mida ei ole eraldi analüüsitud.

Üks peamistest suhtlemiskomponentidest patrullpolitseinike töös on **suhtlemisoskus** ning selle analüüsimine osutus kõige sisukamaks. Kehtestava suhtlemisstiili puhul toimus sõnumite vahetus produktiivselt mõlemale osalisele. Ametniku sõnumiedastus oli selge ja rahulik ning teiselt poolelt tulev sõnum võeti vastu. Kõik selgitused ja põhjendused olid täpselt formuleeritud, loogiliselt üles ehitatud ja isikutele arusaadavas keeles seletatud. Kui olukord nõudis korralduste andmist, siis neid öeldi täpselt ja eesmärgipäraselt. Sellest tulenevalt tegid isikud kehtestavat suhtlemist kasutanud ametnikega märkimisväärselt rohkem koostööd kui nende ametnikega, kes kasutasid alistuvat või agressiivset stiili.

Patrullpolitseinikel, kes kasutasid alistuvat suhtlemisstiili, ei olnud eneseväljendusoskus piisavalt arenenud. See väljendus kas üleliigses jutus või vastupidi, kõne oli puudulik. Mõned ametnikud rääkisid aktiivselt ja väga palju ning mõnikord kaldusid eesmärgipäratult teistele teemadele, mis ei olnud seotud väljakutse lahendamisega. Seetõttu ei olnud peamine mõte jälgitav ja suhtlemise eesmärk kadus. Osa ametnikke aga ei osalenud piisavalt sündmuse lahendamisel, vaikisid põhjendamatult palju ega näidanud initsiatiivi. Näiteks märkas töö autor kümnete lähisuhtevägivalla juhtumite puhul, et emotsionaalseid osalisi, kes rääkisid omavahel tõstetud hääletoonil ja jätkasid omavahelist verbaalset tülitsemist, ei eraldatud ning politsei seisis kõrval, vaikis ja ignoreeris tekkinud olukorda. Kui ametnikud seejärel otsustasid olukorda lahendada hakata, ei võtnud inimesed neid autoriteedina ega allunud korraldustele.

Paljudel juhtudel oli ametnike kõne ebakindel ja korraldused ebaselged, toiminguid ei selgitanud või oli selgitus napsõnaline. Sellise käitumisega löid patrullpolitseinikud endale ebasoodsa olukorra, kus inimesed olid tulenevalt informatsiooni puudulikkusest ärritunud ja halvasti meelestatud. Kaheksast juhtumist nähtus, et kehtestavale suhtlemisstiilile alistuvat eelistanud patrulltoimkonnad kasutasid füüsilist jõudu isikute suhtes, kelle käitumine muutus agressiivseks just seetõttu, et ametnikud eirasid selgitamiskohustust ega üritanud inimestega konflikti lahendamiseks rääkida.

Agressiivset suhtlemisstiili kasutavatele patrullpolitseinikele oli omane ka ebaselgete korralduste andmine ja üleliigne jutt. Mõned ametnikud lubasid endale ropendamist inimeste juuresolekul või nende peale karjumist. Ametnike agressiivset suhtlemisoskust iseloomustasid ka ähvardavad sõnumid ja ebakorrektno käitumine isikute suhtes. Samuti

märkas töö autor, et isegi kui ametnik küsitles inimest eesmärgiga saada juhtunu kohta informatsiooni, siis tihtipeale katkestas ta tunnistaja juttu, et öelda vahele omaenda hinnang või teha märkusi. Kui politseiametnik ei anna isikule võimalust oma mõtet lõpetada, mõjutab see negatiivselt nendevahelisele koostööle.

Agressiivse käitumisega patrullpolitseinike suhtlemisostkust kirjeldab ka vale tähendusega sõnade kasutamine. Nende kõne oli üles ehitatud ebaloogiliselt, näiteks esitas ametnik oponentidele konkreetse sõnumi, hiljem aga asendas selle antonüümsete väljenditega. Selline vastuolu tekitas lahkavamusi ametniku ja inimese vahel ning raskendas koostööd. Ebaselgete või arusaamatute küsimuste ja väidete väljaütlemine tekitas vestluses segadust, mis omakorda takistas parema kontakti loomist ja efektiivset väljakutse lahendamist. Näiteks ütles ametnik ühes analüüsitavas kaasuses ebaviisaka sõnumi, mille peale inimene tundis end solvatuna. Ametnik üritas ennast siiski õigustada ja ei saanud aru, et käitus valesti. Inimene aga hakkas ametnikku ignoreerima ega teinud enam koostööd.

Parakeel täiendas suhtlemisostkuse komponendi analüüsi. Videovaatluse analüüsimisel selgus, et sama olulised on nii see, mida ametnik ütleb, kui ka see, kuidas ta seda ütleb. Sujuv, kindel, rahulik, mõõdetud kõneviis iseloomustas kehtestavat suhtlemissiili. Enesekindlal ja sisukal kõnel oli keskmine, ühtlane tempo, sõnad olid selgelt eraldatud ja ametnikud tõstsid peamise mõtte esile natuke aeglasemas tempos ja/või pauside ning õige rõhuasetuse abil. Sellega anti kuulajale aega informatsiooni vastuvõtmiseks, mõtisklemiseks, mis võimaldas tal hinnata öeldu olulisust. Kehtestavatel patrullpolitseinikel oli hästi arenenud oskus juhtida oma kõnerütmi, intonatsiooni, helitugevust, häält ja pause. Selle abil mõjutasid nad oluliselt vestluspartneri omastatavat teavet ja suutsid olukorra efektiivselt lahendada.

Alistuvat suhtlemisstiili kasutavatel patrullpolitseinikel oli pehme, ebakindel ja ebastabiilne hää. Nende kõnes ei olnud rütmi ega voolu, nad rääkisid emotsioonideta ja ükskõikse häälega, mis raskendas pikaajalist kuulamist ja informatsiooni vastuvõtmist. Passiivsetel ametnikel, kellele oli omane üleliigne jutukus, oli kõne kiire ja ilma rõhuasetuseta. Selline kõneviis raskendas märkimisväärselt mõttest arusaamist. Tõusev intonatsioon lausete lõpus muutis nende jaatava lause või korralduse küsilauseks ning tekitas inimestes arusaamatusi.

Agressiivset suhtlemisstiili kasutavate ametnike parakeele analüüsimisel selgus, et hääletoon oli tavalisest valjem, kõrgem, kiirem ja ka kiiresti muutuv. Valjus, tihti ka karjuvas hääles väljendus pretensioon, närvilisus ja sisemine pinge. Töö autor märkas, et helitugevus suurenes koos selle kõrguse ja vibratsiooniga. Eriti suurenes helitugevus koos kõrguse langetamisega ja kõnetempo suurenemisega. Sellised helitugevuse muutused tekitasid vaatlejas agressiivsuse ja ebakindluse tunde. Agressiivsele parakeelele oli omane ka pauside nihutamine, seetõttu muutus kõne kiirustavaks, segaseks ja arusaamatumaks.

Kehahoiaku analüüsimisel selgus, et kolmel suhtlemisstiilil oli selles aspektis vähe erinevusi. Enamikul juhtudel oli patrullpolitseinikel selg sirge, õlad tagapool, jalad õlgade laiusel ning kehaplaan ja pea olid vertikaalses asendis. Selline hoiak oli kõikidel kehtestavatel ametnikel. Alistuva stiili puhul võtsid mõned ametnikud sobimatu kehapoosi: nad kaldusid ühele küljele ja pea oli suunatud alla. Agressiivset suhtlemisstiili kasutavatel ametnikel oli kehahoiaku komponent kõige paremini märgatav. Nende kehahoiak ja pea olid pisut ettepoole ja oponendi suunas kallutatud, rind oli pungil. Õlad olid tõstetud ülespoole.

Žestide analüüsimisel selgus, et see suhtlemiskomponent väljendus kõige silmapaistvamalt agressiivses suhtlemisstiilis. Ametnikud kasutasid käeviibutusi kõne ilmestamiseks üpris palju ja need olid kiired, teravad. Samuti tehti need liigutused teiste inimeste ligidal, tungides nende isikliku ruumi. Alistuva suhtlemisstiili puhul olid žestid passiivsed ja neid oma kõne toetamiseks eriti ei kasutatud. Kui siiski kasutati, siis žeste, mis ei sobinud kokku öeldud sõnadega. Künarnukid suruti külgede lähedale ja käed rippusid keha kõrval. Kehtestavatel patrullpolitseinikel olid käeliigutused vabad, loomulikud ega paistnud silma. Tavaliselt olid peopesad suhtluspartneri vaateväljas, teabe edastamise ajal ei surutud künarnukke keha vastu ning üks käsi haaras teisel ümber käelaba või peopesa piirkonnas.

Silmside analüüsimisel selgus, et kõige tugevam ja otsesem silmside oli agressiivsel suhtlemisstiilil. Ametnik vaatas vestluse ajal suhtlemispartnerile peaaegu alati katkematult ja fikseeritult otsa, hoolimata dialoogi faasist. Alistuvatel ametnikel oli kramplik silmside ning inimesega rääkides nad vaevalt vaatasid temale otse näkku. Nende

pilk liikus tavaliselt kiiresti ja jälgis ümberringi toimuvat. Kehtestavad ametnikud hoidsid sagedast silmsidet ja suunasid pilgu vestluspartnerile enamasti dialoogi hetkedel.

Näoilme analüüsimisel selgus, et kõikidel suhtlemisstiilidel olid näoilmed enamasti neutraalsed ega nõudnud suurt tähelepanu. Kõige enam väljendas ametnike miimika järgmisi tundeid: üllatust, ärevust, rahulikkust ja vastikustunnet. Märkimist väärivad agressiivne stiil, mille puhul liikus rohkem näo ülaosa, täpsemalt kulmud ja otsmik. Agressiivse suhtlusstiiliga ametnike näoilme väljendas suuresti viha ja põlgust.

Füüsiline kontakt loodi valdavalt füüsilise jõu kasutamisel, kuid ka inimeste eskorteerimisel ja kaasaitamisel. Patrullpolitseinikud, kes ennast kehtestasid, kasutasid vahetut sundi õiguspäraselt eesmärgi saavutamiseks ja viimase abinõuna, kui situatsiooni ei olnud võimalik lahendada muu vähem riivava meetme abil. Nii passiivse kui ka agressiivse suhtlemisstiili puhul oli osa vahetu sunni kasutamisest õigustatud. Ebapiisava suhtlemisoskuse tagajärjel kasutasid ametnikud siiski üleliigset füüsilist jõudu. Patrullpolitseinike kõne ei olnud veenev, selgitused olid nipsisõnalised või põhjendamata, korraldused ebaselged, kontakti isikuga ei olnud ning seepärast oli ametnikel ainuke võimalus olukorda muuta, kasutades jõudu. Jõudu kasutati isegi seal, kus probleemi oleks saanud lahendada ilma selleta.

Ruumiteguri analüüsimisel selgus, et kehtestava ja alistuva suhtlemisstiiliga ametnikud hoidsid vestluskaugust umbes 1,5 meetrit, mis tuleneb turvataktika reeglitest. Selline vahemaa oli suhtlemiseks mugav. Agressiivse suhtlemisstiiliga ametnikel oli vahemaa vestluspartneriga lühem kui teiste stiilide esindajatel. Nad tungisid inimese isiklikku ruumi nii käeviibutustega kui ka kehaga.

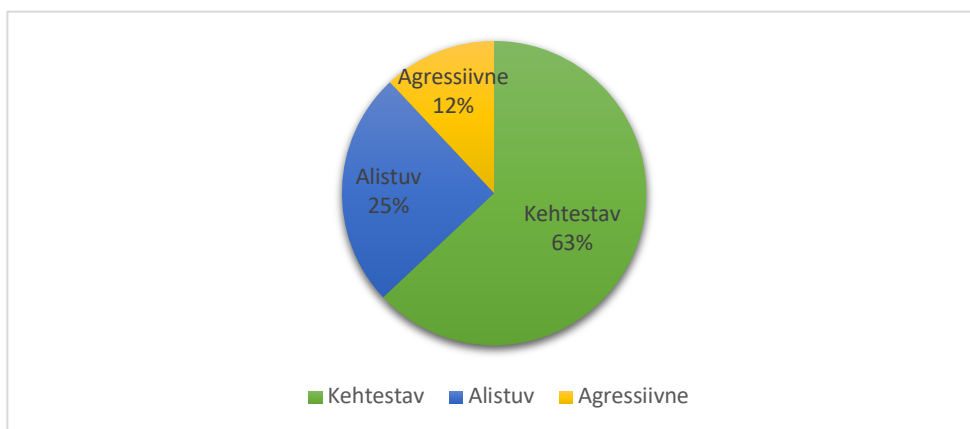
Vaatluse käigus väärivad märkimist ka järgmised eraldi analüüsimata kehtestamise aspektid: kuulamisoskus, metasõnum, peegeldamine ning tehnikad „katkine plaat“, „hetkeline viivitus“, „mina-teade“, vastanduv ja otsene kehtestamine.

Suurem osa kehtestava suhtlemisstiiliga patrullpolitseinikest omas ja rakendas oma töös **aktiivse kuulamise oskust**. Videotest nähtus, et kõik sündmuses osalejad olid vestlusesse kaasatud, ametnikud näitasid üles huvi inimeste murede vastu ning nende kehakeel oli sobilik ja öelduga kooskõlas. Väiksed peanoogutused, silmside vestluspartneriga, avatud žestid ja sirge kehahoiak, väljendasid mitteverbaalset tähelepanu. Suunatud ja avatud

küsimused, kõneleja sõnumi ja tunnete ümbersõnastamine, tagasiside andmine ja väikese kiituse avaldamine soodustasid suhtlejate vahel parema kontakti ja usaldusliku suhte loomist.

Negatiivsete näitena saab välja tuua halva **metasõnumi** ja **peegeldamise**. Vale rõhuasetuse, hääletooni ja kõrgusega muudavad ametnikud edastatava sõnumi tahtmatult mitmetähenduslikuks. See aga tekitab omavahelisi arusaamatusi, mis omakorda mõjutab töö tõhusust ning inimeste koostöövalmisust ja usaldust ametnike suhtes. Ühtlasi märkas töö autor vaatluses, et alistuvat ja agressiivset suhtlemisstiili kasutavad ametnikud peegeldavad alateadlikult isikute agressiivset või ebakorrektselt käitumist. Ametnikud ärrituvad, seega ei suuda nad ennast kontrollida ning lähevad kaasa teise inimese agressiooniga.

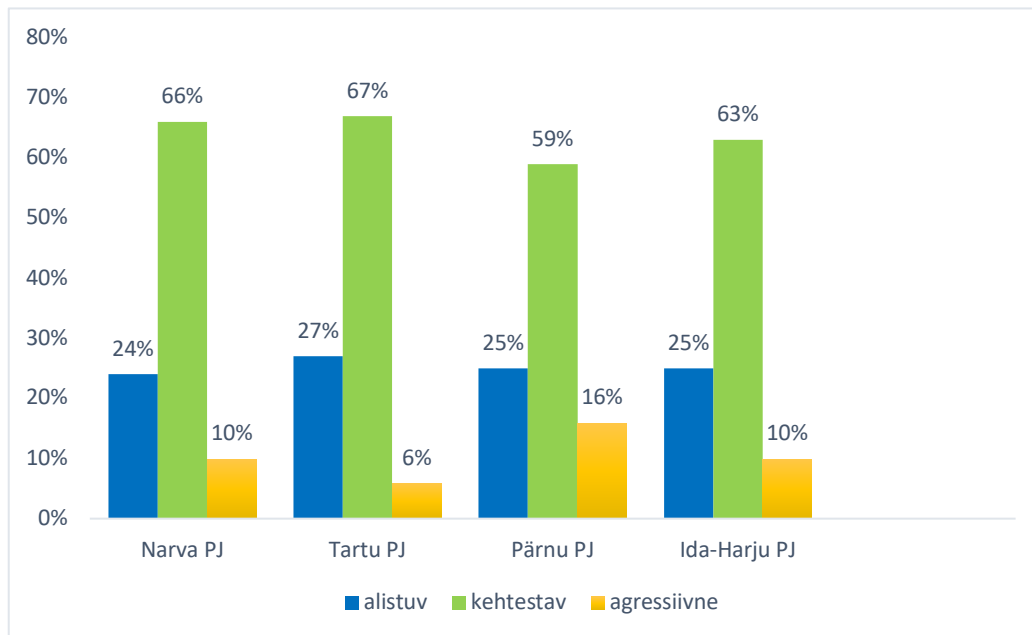
Positiivse küljena võib välja tuua, et patrullpolitseinikud kasutavad **kehtestamisvõtteid** erinevate tehnikate näol. Näiteks kasutati katkise plaadi tehnikat – korrati mitu korda üht asja, hetkelise viivituse tehnikat – sõnastati küsimus ümber ja võeti aega mõtlemiseks, mina-teadet – kirjeldati oma tundeid ja soovi, vastanduvat kehtestamist – sõnu suunati rohkem partneri kehakeeles öeldule – ja otsest kehtestamist – katkestati teise juttu. Need loogilised ja arusaadavad kehtestamisvõtted aitasid lahendada mõningaid keerulisi või emotsionaalseid situatsioone. Seda kinnitas ka videovaatlus, kus patrullpolitseinikud suutsid end vastavalt olukorrale kehtestada ja väljakutse efektiivselt lahendada.



Joonis 3. Patrullpolitseinike suhtlemisstiilide jaotus (Autori koostatud)

Analüüsist järeldub, et umbes 3/5 Eesti patrullpolitseinikest kasutab kehtestavat suhtlemisstiili. 2/5 aga moodustavad alistuv ja agressiivne stiil, seejuures kasutatakse

alistuvat stiili kaks korda rohkem kui agressiivset. Kehtestava suhtlemise osakaal ei ole piisavalt suur ning see tõendab omakorda seda, et veel on puudusi ja aspekte, mida saab arendada, täiendada ja parandada.



Joonis 4. Suhtlemisstiilide jaotus neljas politseijaoskonnas (Autori koostatud)

Narva politseijaoskonnas vaadeldi 61 patrullpolitseinike vormikaamera salvestist. Kehtestav käitumisstiil tuvastati 40 juhtumi puhul ehk 66% kõikidest Narva jaoskonnas analüüsitud juhtumitest. Alistuva stiili moodustasid 15 juhtumit ja agressiivse stiili moodustasid 6 juhtumit. Narva jaoskonnas oli suhtlemisstiilide kasutamise jaotus võrreldes teiste jaoskondadega keskmine.

Tartu politseijaoskonnas vaadeldi teistega võrreldes kõige vähem videosalvestisi. Analüüsiti 33 tõendusliku vormikaamera salvestist, mille hulgast tuvastati kõige kõrgem kehtestava suhtlemisstiili kasutus patrullpolitseinike seas. Kehtestav käitumisstiil tuvastati 22 juhtumi puhul ehk 67% kõikidest Tartu jaoskonnast analüüsitud juhtumitest. Samuti tuvastati kõige väiksem agressiivse stiili kasutus – kaks korda. Enamik vaadeldud juhtumeid olid seotud liiklusjärelvalvega või liiklusalaste väljakutsetega.

Pärnu politseijaoskonnas analüüsiti 70 videosalvestist. Joonisest 4 nähtub, et Pärnus fikseeriti kehtestav käitumisstiil 41 juhtumi puhul ehk 59% kõikidest juhtumitest, mis on võrreldes teiste jaoskondadega kõige väiksem osakaal. Selles jaoskonnas on kõige suurem agressiivse suhtlemisstiili määr, mis oli 16% ehk 11 juhtumis.

Ida-Harju politseijaoskonnas vaadeldi 40 tõendusliku vormikaamera salvestist. Suhtlemisstiilide kasutamise määr oli sarnane Narva politseijaoskonnaga. Selles politseijaoskonnas tuvastati 26 kehtestavat juhtumit, üheksa alistuvat ja viis agressiivset juhtumit.

2.4. Järeldused ja ettepanekud

Lõputöö teoreetilises osas analüüsiti kehtestava, alistuva ja agressiivse suhtlemisstiili olemust, nende suhtlemiskomponente ja eritunnuseid. Töö empiirilises osas koguti andmeid ja viidi läbi videovaatlus, kus analüüsiti patrullpolitseinike kasutatavaid suhtlemiskomponente ja suhtlemisstiile väljakutsete lahendamisel. Selles peatükis esitatakse töö järeldused.

Järeldused on otsustused, mille aluseks on relevantse kirjanduse ideestiku ja andmeanalüüsi tulemuste integratsioon (Õunapuu, 2014, lk 208). Antud lõputöös tehakse oluliste ettepanekutena esitatud järeldused ja üldistusena esitatud järeldused, mis on tehtud nähtuste laia võrgustiku põhjal ja kvalitatiivse uuringuga saadud andmetest (Yin, 2011, pp. 220-227).

Sõnaline suhtlemine on peamine vahend, mis aitab saavutada kommunikatsiooni eesmärki. Autor märkas, et patrullpolitseinike töös vajab väljakutsete lahendamisel võrreldes teiste suhtlemiskomponentidega kõige rohkem arendamist just suhtlemisoskus. Kahe suhtlemisstiili puhul ei olnud suhtlemise põhieesmärk saavutatud puudulike oskuste tõttu. Head sõnalist suhtlemisoskust, millega saavutatakse eesmärk, käsitleti töö esimeses peatükis (vt käesolevas töös lk 16–17).

Parakeel ehk kõne vokaalkomponendid täiendab suhtlemisoskust. Autori hinnangul valdasid kehtestavad ametnikud parakeelt piisavalt hästi, et kutset efektiivselt lahendada. Alistuvate ja agressiivse suhtlemisstiiliga ametnike parakeel oli aga eemaletõukav ega võimaldanud lahendada väljakutset mõlemale poolele piisavalt hästi. Seda, kuidas parakeel võib mõjutada sõnalist suhtlemist, käsitleti käesolevas töös leheküljel 17.

Patrullpolitseinike kehahoiak väljendas valdavalt kehtestamist. Koos teiste suhtlemiskomponentidega avaldas see positiivset mõju. Alistuva ja agressiivse

suhtlemisstiili kasutajatel näitas kehaasend aga huvipuudust või vastupidi – ametniku agressiivset meelt. Kehahoiakuid vastavalt kolmele suhtlemisstiilile kajastati käesolevas töös leheküljel 18.

Žestid on spetsiifilised toimingud, mida tavaliselt tehakse suhtlemise ajal kõne võimendamiseks ja ilmestamiseks käte ja käsivartega (vt käesolevas töös lk 19). Vaatluse käigus täheldas autor, et kehtestavad ja alistuvad ametnikud kasutasid žeste minimaalselt. Žestide kasutuse korral need aga suurt tähelepanu ei äratanud ega takistanud kõnet ja informatsiooni tajuda. Küll aga häirisid isikuid agressiivsed žestid, need tekitasid ebameeldivust ja olid pealetükkivad, see omakorda takistas inimestevahelise kontakti loomist.

Nägu on inimese väljendusrikkaim kehaosa, mille põhjal on võimalik saada rohkesti teavet ja mida on raske kontrollida (vt käesolevas töös lk 19). Kehtestavatel ja alistuvatel ametnikel oli näoilme neutraalne, seepärast oli nende ja oponendi vestlus sujuv ja vastastikune. Agressiivset suhtlemisstiili kasutavatel ametnikel väljendas nägu negatiivseid emotsioone, mis omakorda takistas suhtlemist. See aga mõjutas palju inimestevahelist vestlust ja väljakutse tõhusat lahendamist.

Positiivse aspektina toob autor välja, et kehtestavatele ja agressiivsetele patrullpolitseinikele oli omane vestluse ajal silmsidet hoida, mis võimaldas luua ja säilitada kontakti inimestega. Passiivset suhtlemisstiili kasutavatel ametnikel takistas kramplik silmside vestlust ning see ei võimaldanud inimesele efektiivselt läheneda ja seeläbi väljakutset paremini lahendada. Silmside olulisust käsitleti töö teoreetilises osas alapeatükis 1.3 (vt käesolevas töös lk 20).

Füüsilist kontakti kasutati kehtestavas suhtlemisstiilis eesmärgipäraselt ja see oli vajalik väljakutse tõhusaks lahendamiseks. Negatiivse tõdemusena toob autor välja, et nii alistuvat kui ka agressiivset suhtlemisstiili kasutanud patrullpolitseinikud viisid olukorra ise oma käitumise ja suhtlemisega selleni, et nad pidid kasutama füüsilist jõudu. Tihti kasutati jõudu ülemäära palju. Paljudel juhtudel oluaks võimalik niisugust olukorda vältida, kasutades kehtestavat suhtlemisstiili. Füüsiliste kontakti liike ja olemust avati leheküljel 20.

Ruumitegurit jälgisid vestlusel need ametnikud, kes kasutasid kehtestavat ja alistuvat stiili. Agressiivse suhtlemisstiili eripära, tungida teiste inimeste isiklikku ruumi, segas ja häiris vestluspartnerit. Eri tsoonidest ja nende kasutamisest vastavalt kolmele suhtlemisstiilile anti ülevaade käesolevas töös leheküljel 21.

Uuringu tulemusena ilmnes kolm suhtlemisstiili, mida patrullpolitseinikud väljakutsete lahendamisel kasutasid. Kõigi kolme suhtlemisalternatiivi olemus ja eripärad eristati ning toodi välja töö teoreetilises osas lk 9–15. Tulenevalt sellest saab järeldada, et valdav osa ehk 3/5 patrullpolitseinikest suutsid ennast väljakutsetel kehtestada. Kehtestava suhtlemisstiiliga politseiametnikke iseloomustas enesekindlus, empaatiavõime ja võime kohaneda erinevate olukordadega. Nad hindasid tekkinud situatsiooni adekvaatselt ja lahendasid seda mõlema poole jaoks võimalikult positiivselt. Paindlikkus, konfliktide lahendamise oskused, aktiivne kuulamine ja hea suhtlemisoskus, mis oli avatud, asjakohane ja otsene, aitasid patrullpolitseinikel ennast kehtestada.

2/5 ametnikest kasutasid aga agressiivset või passiivset suhtlemisstiili, millega kaasnesid riivavad meetmed ja olukordade ebaefektiivne lahendamine. Videovaatluse analüüs näitas, et 25% ametnikel, kes kasutasid alistuvat suhtlemisstiili, esines ebakindlat käitumist, mis väljendus nii arglikus kõnes kui ka tegudes. Ebaselgete ja ebakindlate korralduste andmisele järgnes situatsioon, kus inimesed ei võtnud enam patrullpolitseinikke ja nende sõnumeid tõsiselt ning situatsiooni ei juhtinud enam mitte politseinik, vaid teine inimene. Seega oli alistuva stiili kasutamise tagajärjeks see, et inimesed ei allunud korraldustele ega täitnud neid. Agressiivse suhtlemisstiiliga politseiametnikke, keda oli 12% kogu valimist, iseloomustas teisi inimesi ründav suhtlemis- ja käitumisviis. Patrullpolitseinikud olid ärritunud kogu väljakutse lahendamise ajal ja tihti ei suutnud ennast vaos hoida. Teiste inimeste piiride pidev rikkumine, mitmetähenduslik käitumine ja ebasobilike hinnangute andmine tekitasid ametniku ja oponendi vahel lahkarvamusi, mis omakorda raskendasid suhtlust ja vastastikust arusaamist.

Tuginedes vaatluse analüüsi tulemustele, pakub lõputöö autor Politsei- ja Piirivalveametile välja järgmised ettepanekud ja soovitused, kuidas ennast väljakutsetel tõhusamalt kehtestada ja parandada kehtestavaid suhtlemiskomponente:

1. Korraldada enesekehtestava käitumise koolitus, mille eesmärk on omandada enesekindla käitumise oskused inimestevahelistes suhetes ning arendada sellist käitumist, mis oleks aktsepteeritav mitte ainult üksikisiku, vaid ka ühiskonna tasandil. Koolitusega tõstetakse teadlikkust isiklikest õigustest, antakse teadmisi kehtestava, alistuva ja agressiivse stiili erinevustest ning arendatakse verbaalseid ja mitteverbaalseid oskusi. Selleks sobiks psühholoogiline väljaõpe, kus simuleeritakse tingimusi, milles on võimalik arendada enesekindlust. Koolitaja aitab ära tunda ebaefektiivse suhtlemisstiili ja tutvustab selle asemel tõhusamaid meetodeid.
2. Korraldada efektiivse kommunikatsiooni treening, mis oleks suunatud ametnike suhtlemisoskuse edendamisele. Treeningu käigus arendatakse osalejate paindlikkust ja kompromisside leidmise oskust, soovi ja võimet kuulata ja kuulda teist poolt ning empaatiavõime abil analüüsida olemasoleva kommunikatsiooni tõhusust. Samuti õpetatakse mõtestama oma suhtluseesmärke ja saavutama neid võimalikult vähese vaevaga, suhtlema produktiivselt ja konstruktiivselt ning keerulistes suhtlusolukordades edukalt toime tulema.
3. Patrulli talitusejuhtidel või välijuhtidel teha kord kvartalis pistelisi kontrole. Kontrolli käigus vaadatakse vähemalt 15 vormikaamera videot oma üksusest ning hinnatakse ja analüüsitakse ametnike enesekehtestamise oskust ning väljakutse lahendamise efektiivsust. Analüüsi ja hindamise tulemusena tuuakse välja patrullpolitseinike tugevad ja nõrgad küljed, mida arutatakse instruktaazidel või spetsiaalselt selleks mõeldud grupikoolitustel.

KOKKUVÕTE

Lõputöö „Eesti patrullpolitseinike enesekehtestamine vormikaamera salvestiste alusel“ uurimisprobleem oli, kuidas saavad patrullpolitseinikud tõhusalt kasutada kehtestavat suhtlemisstiili väljakutsete lahendamisel? Tulenevalt sellest seadis lõputöö autor endale eesmärgi välja selgitada, millises ulatuses kasutavad Eesti patrullpolitseinikud ennast kehtestavat suhtlemisstiili. Leidmaks uurimisprobleemile lahendus, püstitas lõputöö autor neli uurimisküsimust.

Esimesele uurimisküsimusele saadi vastuseks, et suhtlemisstiili komponente on kaheksa. Nendeks komponentideks on suhtlemisoskus, parakeel, kehahoiak, žestid, silmside, näoilmed, füüsiline kontakt ja prokseemika. Teisele uurimisküsimusele saadi vastuseks, et suhtlemiskomponentide iseloomujooned sõltuvad kasutatavatest suhtlemisstiilidest. Suhtlemisstiilide eritunnuseid ehk iseloomujooni kajastas autor teoreetilises peatükis. Kolmandas uurimisküsimuses selgus, et Eesti patrullpolitseinikud kasutavad väljakutsete lahendamisel kolme suhtlemisstiili: kehtestav, alistuv ja agressiivne. Neljandale küsimusele saadi vastuseks, et patrullpolitseinikel on vaja enda kehtestamiseks rakendada kõiki kehtestavaid suhtlemiskomponente.

Eesmärgi saavutamiseks ja uurimisküsimustele vastamiseks püstitati kolm uurimisülesannet. Esimese uurimisülesande täitmiseks tutvustati teoreetilises osas kolme suhtlemisstiili: alistuvat, agressiivset ja kehtestavat. Anti ülevaade nende stiilide olemusest, iseloomujoontest, eritunnustest ja suhtlemiskomponentidest. Samuti kirjeldati kehtestava käitumise mitmekesiseid võimalusi, tutvustades kehtestamistehnikaid ja nende rakendamist töökohal. Teiseks uurimisülesandeks oli analüüsida vormikaamerate tõenduslikke videosalvestisi perioodil 01.01.2021–01.02.2021, mida patrullpolitseinikud kasutasid väljakutsete lahendamise ajal. Vaatluse jooksul analüüsis autor 204 tõenduslikku vormikaamera salvestist. Kolmandaks uurimisülesandeks oli sünteesida teooria ja empiirilise uuringu tulemused ning teha ettepanekuid ja järeldusi.

Autori läbi viidud videovaatluse tulemustest selgus, et 63% patrullpolitseinikest kasutab kehtestavat suhtlemisstiili, 25% alistuvat ning 12% agressiivset. Tulemused viitavad sellele, et 3/5 Eesti patrullpolitseinikutest kehtestavad ennast väljakutsete lahendamisel, 2/5 aga kasutavad alternatiivseid suhtlemisstiile. Kehtestava suhtlemisstiili kasutamine

annab politseitöös palju eeliseid. Kehtestavale suhtlemisele on omane tõhusus, oma positsiooni täpne mõistmine, vestluspartnerist lugupidamine ja kommunikatsiooni parandamine. Selle põhjuseks on vestluspartnerite mõistlik enesekindlus ja enesehinnang, mis põhineb vastastikusel austusel. Kehtestav stiil näitab, et kõneleja on teadlik nii enda kui ka vestluspartneri õigustest, mis on konfliktide lahendamise aluseks. Kahtlemata mängib olulist rolli mitte ainult suhtlemisstiil, vaid ka suhtlusviis. Lugupidava, kindla ja otsese kõneviisi kasutamine aitab sõnumit tõhusamalt edastada, vältida arusaamatusi ja parandada suhtlemisoskust.

Kokku võttes saab väita, et lõputöös saavutati püstitatud eesmärk, uurimisprobleem leidis kinnituse ja uurimisküsimused said vastuse. Vaatluse käigus saadud tulemuste põhjal tehti Politsei- ja Piirivalveametile kolm ettepanekut:

1. Teha patrullpolitseinikele kehtestava käitumise koolitus, mis tõstaks nende teadlikkust suhtlemisstiilide eripäradest, nende stiilide kasutamise võimalustest ning arendaks verbaalseid ja mitteverbaalseid oskusi.
2. Viia läbi efektiivse kommunikatsiooni treening, mis oleks suunatud ametnike suhtlemisoskuse edendamisele.
3. Kord kvartalis teha pistelisi kontrole patrullpolitseinike oskuste ja väljakutsete lahendamise efektiivsuse kontrollimiseks.

Autor peab oluliseks välja tuua, et objektiivsemate tulemuste saamiseks peaks uuringus osalema vähemalt kaks vaatlejat. Samuti võimaldab kehtestavat käitumist põhjalikumalt uurida valimi suurendamine ja osaleva vaatluse rakendamine. Seda saaks teha magistritöö raames.

SUMMARY

The thesis is written on the topic "Assertiveness of Estonian patrol police officers on the basis of body worn camera recordings". The dissertation is written in Estonian, with a summary in Estonian and English languages. The work including four figures. The 47 different sources in Estonian, English, Russian and German have been used in compiling the thesis.

The aim of the dissertation was to find out what extent Estonian patrol police officers use an assertive style. Research problem was based on the question: how to use the assertive behavior for patrol police officers to solve challenges effectively? In order to fulfill the goal, the author of the work raised following questions specifying the research: what are the resources of communication styles; what are the characteristics of resources; what style of communication are used by patrol police officers; how do patrol officers need to establish themselves to solve challenges effectively?

The thesis consists of two chapters. In the first chapter, which is a theoretical overview, the author explained the meaning of the three communication styles. The author provided an overview of the nature of these communication styles, their characteristics and their resources. Various possibilities of introductory behavior were also described, or, more precisely, assertive behavior techniques and their use in the workplace.

The second chapter deals with an empirical study using a combined research strategy, which is a case study. To collect the data, the author conducted a non-participatory covert video observation in a digital environment. The author viewed 204 evidential videos recorded on body worn cameras from four police stations. In order to assess the effectiveness of the application and use, observation was conducted on the eight verbal and nonverbal components.

The study revealed that 3/5 of Estonian patrol police officers use an assertive communication style, while 2/5 use a passiv and aggressive style in their work. Based on the results of the survey, the author has prepared three proposals for the Police and Border Guard Board to develop the assertive behavior and effective communication skills of officials.

VIIDATUD ALLIKATE LOETELU

Alberti, R. & Emmons, M., 2001. *Your perfect right: assertiveness and equality in your life and relationships*. California: Impact Publishers.

Behr, R., 2006. *Routinen - Rituale - Reflexionen. Bausteine zu einer Theorie der Praxis der Polizei*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Bolton, R., 2003. *Igapäevaoskused*. Tallinn: Väike Vanker.

Carnegie, D., 2012. *Suhtluse teel edukaks*. Tallinn: Pilgrim.

Creswell, J. W. & Plano Clark, V.L., 2007. *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. LA: Sage.

European Union Agency for Fundamental Rights, 2019. *Fundamental rights-based police training. A manual for police trainers*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://fra.europa.eu/en/publication/2013/fundamental-rights-based-police-training-manual-police-trainers> [Kasutatud 20.01.2021].

Fensterheim, H. & Baer, J., 1975. *Don't say yes when you want to say no*. New York: McKay.

Fromm, E., 1975. *The anatomy of human destructiveness*. Greenwich: Fawcett Crest.

Greene, J. C., Caracelli, V. J. & Graham, F. W., 1989. Toward a Conceptual Framework for Mixed-Method Evaluation Designs. *Educational Evaluation and Policy Analysis Fall*, 11(3), pp. 255-274.

Hall, E., 1966. *The hidden dimension*. Garden City, New York: Doubleday.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P., 2004. *Uuri ja kirjuta*. Helsinki: s.n.

Jakubowski, P., 1973. *An Introduction to Assertive Training Procedures for Women*. Washington: American Personnel ja Guidance Association.

Karistusseadustik (2001) RT I, 03.03.2021, 3.

Kidron, A., 2004. *Suhtlemine*. Tallinn: Mondo.

Kriips, H., 2003. *Suhtlemisuskustest õpetamisel ja juhtimisel*. Tartu: Tartu Ülikooli kirjastus.

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

Lehtsaar, T., 1994. *Hingepilk. Kriisiolukordade pastoraalpsühholoogia*. Tallinn: Logos.

Liive, R., 2017. *Politseijuht Elmar Vaher töötab kinniteibitud arvutiga ja teeb turvalised kõned iPhone'i FaceTime'iga [Intervjuu]* (11.12.2017).

Loit, R., 2018. *Alustava politseiametniku suhtlemistõkked politsei- ja piirivalvekolledži õppurite näitel. Lõputöö*. Tallinn: Sisekaitseakadeemia.

Lyons, J., 1977. *Semantics. Language as a Semiotic System*. Cambridge: Cambridge University Press.

Maheshwari, S. K. & Gill, K. K., 2015. Correlation of Assertive Behavior with Communication Satisfaction among Nurses. *Journal of Health, Medicine and Nursing*, 14, pp. 68—76.

McKay, M., Davis, M. & Fanning, P., 1998. *Suhtlemisuskused*. Tallinn: Väike Vanker.

Mehrabian, A. & Wiener, M., 1967. Decoding of Inconsistent Communications. *Journal of Personality and Social Psychology*, 6(1), pp. 109-114.

Mehrabian, A. & Ferris, S.R., 1967. Inference of Attitudes from Nonverbal Communication in Two Channels. *Journal of Consulting Psychology*, 31(3), pp. 248-252.

Mihhailov vs. Eesti inimõiguste ja põhivabaduste kaitse konventsiooni artikli 34 alusel (2016) 64418/10.

M.L. kriminaalasi karistusseadustiku § 291 järgi (2017) 1-17-2479.

M.T. kriminaalasi karistusseadustiku § 291 lg 1 järgi (2020) 1-19-31.

Niiberg, T., 2011. *Suhtlemise kuldreeglid*. Tallinn: Pegasus.

Niiberg, T. ja Urva, T., 2009. *Enesekehtestamine – ei või jah?* Tartu: AS Atlex.

Nurmoja, M., 2002. *Suhtlemispsühholoogia*. Tallinn: Sisekaitseakadeemia.

Paterson, R., 2000. *The assertiveness workbook: how to express your ideas and stand up for yourself at work and in relationships*. Oakland: New Harbinger Publications.

Pease, A., 2001. *Kehakeel: kuidas žestide järgi mõtteid lugeda*. Tallinn: Ersen.

Rozelle, M., Druckman, D., Baxter, J. & Gordon, R., 2006. *The handbook of communicational skills third edition*. New York: Routledge.

Rüütel, E., 2018. *Korreksioonipsühholoogia*. Tallinn: Sisekaitseakadeemia.

Saarits, A., 2020. *Politseiametnike suhtlemisostkustest teenistus-ülesannete täitmisel. Memo*. Tallinn, PPA ARO VORB 28.05.2020.

Smith, M., 2004. *Kui ütlen ei, tunnen end süüdi*. Tallinn: Väike Vanker.

Tasane, E., 2013. *Politsei prestiižist tänases Eestis. Bakalaureusetöö*. Tartu: Tartu Ülikool.

Tubbs, S. L., Moss, S., 2000. *Human communication*. Boston: McGraw-Hill.

Vadi, M., 1995. *Organisatsioonikäitumine*. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.

Vanaisak, Ü., 2018. *Politsei käsiraamat*. Tallinn: Sisekaitseakadeemia.

Õiguskantsler, 2011. *Soovitus õiguspärasuse ja hea halduse tava järgimiseks*.
Õiguskantsleri soovitus 22.12.2011 nr 7-4/111262/1106283.

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

Yin, R. K., 2003. Case Study Research Design and Methods. *Sage Publications*, 2(5), pp.
1-53.

Yin, R. K., 2011. *Qualitative Research from Start to Finish*. New York: Guilford Press.

Yusefi, V., Moein, L. & Honarprvaran, N., 2015. The Efficacy of the Teaching Group
Method Self-Assertiveness Skills On Blind Students' Self-Esteem. *Indian Journal of
Fundamental and Applied Life Sciences*, 5(S1), pp. 200—206.

Лебедева, И., 2010. Развитие ассертивности и ассертивного поведения личности.
*Вестник Бурятского государственного университета. Образование. Личность.
Общество*, с. 127-132.

Шейнов, В., 2018. Взаимосвязь ассертивности с психологическими и социально-
психологическими характеристиками личности. *Вестник Российского
университета дружбы народов. Серия: Психология и педагогика*, 15(2), с. 147-161.

TABELITE JA JOONISTE LOETELU

Joonis 1. Uuringu etapid (Autori koostatud)	lk 27
Joonis 2. Analüüsitud tõenduslike videosalvestiste arvuline jaotus jaoskondade vahel (Autori koostatud)	lk 28
Joonis 3. Patrullpolitseinike suhtlemisstiilide jaotus (Autori koostatud)	lk 34
Joonis 4. Suhtlemisstiilide jaotus neljas politseijaoskonnas (Autori koostatud)	lk 35