

Sisekaitseakadeemia

Päästekolledž

Ivar Kolosovski

**PÄÄSTEAMETI MITTE-EESTLASTELE SUUNATUD  
OHUTUSALANE KOMMUNIKATSIOON HARJU  
MAAKONNAS**

Lõputöö

Juhendaja: Merle Tammela, MA

Tallinn 2023

# LÕPUTÖÖ ANNOTATSIOON

Päästekolledž	Kaitsmise kuu ja aasta : juuni 2023
<p>Töö pealkiri eesti keeles: Päästeameti mitte-estlastele suunatud ohutusala kommunikatsioon Harju maakonnas Töö pealkiri võõrkeeles: Rescue Board safety communication for non-Estonians in Harju county <i>Lühikokkuvõte</i></p> <p>Lõputöö on kirjutatud eesti keeles, töö lõpus on ingliskeelne resüme. Lõputöö maht koos lisadega on 52 lehekülge, töö põhiosa maht on 42 lehekülge. Töös on 6 tabelit.</p> <p>Lõputöö teema on aktuaalne, sest on teada, et mitte-estlastega juhtub õnnetusjuhtumised suhteliselt rohkem kui eestlastega. Lõputöö on uudne, sest töö fookuses on Päästeameti kui ohutusala kommunikatsiooni edastaja vaade ja roll mitte-estlastele suunatud ohutusalas kommunikatsioonis. Lõputöö uurimisprobleemiks on: kuidas parandada Päästeameti poolset mitte-estlastele suunatud ohutusala kommunikatsiooni? Lõputöö eesmärk on töötada välja ettepanekud Päästeametile mitte-estlastele suunatud ohutusala kommunikatsiooni parendamiseks. Lõputöös rakendatakse kvalitatiivset uurimismetoodikat, viidi läbi intervjuud ekspertidega, kasutati kvalitatiivset sisuanalüüsi.</p> <p>Lõputöö tulemusena jaotati ohutusalas kommunikatsioonis kasutatavad kanalid riiklikeks ja kohalikeks. Ohutusala kommunikatsioon Harju maakonnas ei ole erinev üldisest ohutusalasest kommunikatsioonist, edastavad sõnumid on sarnased, kuid täiendavalt kasutatakse kohalikke kommunikatsioonikanaleid. Kommunikatsioonikanalite valiku juures võetakse arvesse sihtgruppi ja selle meediatarbimist. Mitte-estlastele suunatud ohutusalas kommunikatsioonis on oluliseks põhimõtteks, et sama sõnum peab jõudma kõikide inimesteni. Oluline on kvaliteetne tõlge ja sõnumi õige mõistetavuse tagamine kõikides keeltes. Mitte-estlastele suunatud ohutusalas kommunikatsioonis kasutatakse meediakanaleid, mida mitte-estlased jälgivad. Mitte-estlastele suunatud ohutusala kommunikatsiooni usaldusväarsuse tagamiseks kasutatakse pädevaid eksperte ning võimalusel sihtgrupi emakeelt valdavaid kõneisikuid, tähelepanu pööratakse kõneisikute usaldusväarsusele mitte-estlaste seas. Mitte-estlastele suunatud ohutusala kommunikatsioonis probleemideks on sobivate kõneisikute leidmine, meediakanalite valik, mitte-estlaste vähene huvi ohutusega seotud teemade vastu.</p>	
Võtmesõnad: kommunikatsioon, ohutusala kommunikatsioon, mitte-estlane	
Võõrkeelsed võtmesõnad: communication safety communication, non-Estonian	
Säilitamise koht: Sisekaitseakadeemia raamatukogu Digiriiv	
<p>Töö autor: Ivar Kolosovski</p> <p>Olen koostanud lõputöö iseseisvalt. Kõik lõputöö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, seisukohad, kirjalikest allikatest ja mujal allikates saadud info on nõuetekohaselt viidatud.</p> <p>Annan Sisekaitseakadeemia tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose reprodutseerimiseks säilitamise ja elektroonilise avaldamise eesmärgil, sealhulgas Sisekaitseakadeemia raamatukogu digikogusse lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni. Annan loa teose üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Sisekaitseakadeemia veebikeskkonna kaudu sealhulgas Sisekaitseakadeemia raamatukogu digikogu kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.</p> <p>Olen teadlik, et nimetatud õigused jäävad alles ka autorile. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.</p>	
Allkiri:	Kommentaar (soovi korral)
Vastab lõputöö nõuetele	
Juhendaja:	Allkiri:
Vastab lõputöö nõuetele	
Kaasjuhendaja:	Allkiri:

# SISUKORD

SISSEJUHATUS .....	4
1.    TEOREETILISED LÄHTEKOHAD .....	8
1.1.  Ohutusalase kommunikatsiooni olemus .....	8
1.2.  Ohutusalane kommunikatsioon inimkäitumise mõjutajana .....	11
1.3.  Vähemusrahvustele suunatud ohutusalane kommunikatsioon .....	15
1.4.  Mitte-eestlaste meediatarbimine Eestis .....	20
1.5.  Varasemad uuringud mitte-eestlastele suunatud ohutusalase kommunikatsiooni kohta Eestis 23	
2.    EMPIIRILINE UURING .....	25
2.1.  Uuringu meetodid, protsess ja valim .....	25
2.2.  Uuringu tulemused.....	27
2.2.1.  Ohutusalase kommunikatsiooni teemad ja kanalid .....	27
2.2.2.  Ohutusalane kommunikatsioon mitte-eestlastele .....	31
2.2.3.  Mitte-eestlastele suunatud ohutusalase kommunikatsiooni probleemid .....	35
2.3.  Järeldused ja ettepanekud .....	37
KOKKUVÕTE .....	42
SUMMARY.....	44
VIIDATUD ALLIKAD .....	45
Lisa 1. Intervjuu küsimused.....	50

## SISSEJUHATUS

Harjumaa ja Tallinna elanikkond koosneb erinevatest rahvustest ja kultuuridest. Võrreldes ülejäänud Eestiga elab Harjumaal suhteliselt rohkem teistest rahvustest inimesi. Kui 2022.a. alguse seisuga moodustasid Statistikaameti andmetel teistest rahvustest inimesed kogu Eesti elanikkonnast 30,4%, siis Harjumaal (koos Tallinnaga) oli teistest rahvustest elanike osakaal 39,4% ja Tallinna linnas 46,7%. (Statistikaamet, 2022). Harjumaal elab palju erinevatest rahvustest inimesi, kes ei räägi peale oma emakeele teist keelt ja tihti tekib arusaamatusi informatsiooni kättesaamisega ning sellest arusaamisega. Teistest rahvustest inimesed võivad eestlastest erineda ka kultuuriliste eripärade poolest, mis samuti võib mõjutada kommunikatsiooni tajumist (Anderson ja Miller, 2016). Seega on Harjumaad silmas pidades teistest rahvustes elanikele suunatud ohutusalane kommunikatsioon suurema tähtsusega, kui Eestis tervikuna. Seoses Vene-Ukraina sõjaga Eestisse saabunud sõjapõgenikega on mitte-eestlaste osakaal Harjumaa elanikkonnas veelgi kasvanud, siis muudab see uuritava teema veelgi aktuaalsemaks.

Lõputöö teema on **aktuaalne**, sest on teada, et mitte-eestlastega juhtub õnnetusjuhtumised suhteliselt rohkem kui eestlastega. Mitte-eestlased on üle-esindatud tulekahjudest vigastatute ja hukkunute seas (Uuetoa, 2022), samuti veeõnnetustes hukkunute seas (Oidersalu ja Virkala, 2022). Üheks võimalikuks põhjuseks on siinkohal mitte-eestlaste erinev riskikäitumine, mis võib olla seotud asjaoluga, et Päästeameti ohutusalane kommunikatsioon ei ole nendeni nii hästi jõudnud ja neile nii suurt mõju avaldanud kui eestlastele. Päästeameti huvi on kaitsta kõiki Eesti riigis elavaid kodanikke ja nende vara, selle eesmärgi saavutamisel on väga oluline, milline on nende inimeste ohutusalane käitumine.

Õnnetusjuhtumite vähendamise vajadus on riiklik prioriteet. Siseturvalisuse arengukavas 2020-2030 on probleemina välja toodud, et elanike teadmised, hoiakud ja oskused ei ole piisavad, et ohtusid ennetada. Eestis on vigastussurmade arv 100 000 elaniku kohta kõrgem kui EL-s keskmiselt, mille puhul on oluline arvestada, et suur osa õnnetusjuhtumitest on seotud inimeste riskikäitumisega. Õnnetusjuhtumite vähendamise osas on seatud eesmärgiks tõsta inimeste teadlikkust ohutusest, mis aitaks ennetada ohtusid ja kujundada tervist ja elu säästvat käitumist. Samuti märgitakse, et ohutusalase ennetustööga ei ole jõutud kõikide sihtgruppideni. (Siseministeerium, 2020)

Lõputöö **uudsus** seisneb selles, et töö fookuses on Päästeameti kui ohutusalase kommunikatsiooni edastaja vaade ja roll mitte-eestlastele suunatud ohutusalases kommunikatsioonis, st mida saab Päästeamet ära teha selleks, et mitte-eestlastele suunatud ohutusalane kommunikatsioon oleks tulemuslik. Seda teemat on varem käsitletud, kuid kitsamalt kommunikatsioonikanalite või teemade lõikes. Luht-Kallas ja Põld (2023) on ohuteavituse SMS-ide kohta tehtud uuringus käsitletud nimetatud sõnumite märgatavust ja arusaadavust küsitluses eesti ja vene keeles vastanute seas. Sarnasel teemal on Sisekaitseakadeemias koostatud mitmeid lõputöid, näiteks Rullinkoff (2021) on uurinud kriisikommunikatsiooni Ida-Virumaa evakueerumisel relvakonflikti korral Eesti piiril, see töö käsitleb ohutusalast kommunikatsiooni kitsalt teatud tüüpi ohu korral ning selles ei uurita sügavamalt, kuidas tulemuslikult suunata ohutusalast sõnumit mitte-eestlastele. Samas toob Rullinkoff (2021) välja, et riigipoolne arusaam Ida-Virumaa elanikkonnast kui kommunikatsiooni sihtgrupist on puudulik. Teras (2018) on uurinud koosloome rakendamise võimalusi tuleohutuse kontrolli osas, milles põgusalt käsitletakse tuleohutusalase info liikumist Päästeameti, erasektori ja elanikkonna vahel. Samuti on kirjutatud Sisekaitseakadeemias mitmeid töid ennetustööst ja kriisikommunikatsioonist erinevates valdkondades: tuleohutus (Kaarma, 2015), gaasiohutus (Sedov, 2019), veeohutus (Mirka, 2015), kriisikommunikatsioon tormi korral (Merilo, 2016; Pukk, 2019; Lätt, 2021) ja omavalitsuste kriisikommunikatsioon (Sildni, 2018).

Mitte-eestlaste seas on palju eesti keelest erineva emakeelega inimesi ning osa nendest ei oska eesti keelt üldse või siis mitte piisaval tasemel, et saada aru Päästeameti ohutusalastest sõnumitest. Samuti on mitte-eestlased teistsuguse kultuuritaustaga, mis võib mõjutada ohutusalaste sõnumite tajumist (Ogie jt, 2018; Quan & Shephard, 2020; Willcox-Pidgeon jt, 2020). Võõrkeelne elanikkond tarbib erinevaid infokanaleid kui eestlased (Turuuuringute AS, 2019; Seppel, 2019; Kantar Emor, 2022) ja nendeni ei pruugi alati jõuda sama teave, mis kohalikele. Tulemuseks on, et mitte-eestlaste informeeritus nii hädaolukorras tegutsemisest kui õnnetusjuhtumite ärahoidmisest võib olla halvem kui eestlastel.

Sellest tuleneb ka lõputöö **uurimisprobleem**: kuidas parendada Päästeameti poolset mitte-eestlastele suunatud kommunikatsiooni?

Uurimisküsimused:

1. Millised on Päästeameti poolt kasutatavad peamised kommunikatsioonikanalid edastamiseks elanikkonnale ohutusalast teavet?
2. Kuidas kohandatakse ohutusalast kommunikatsiooni Harjumaal elavatele mitte-eestlastele?
3. Millised on intervjueritavate hinnangul peamised probleemid, mis on seotud mitte-eestlastele suunatud ohutusalase informatsiooni edastamisega?
4. Millised on peamised meetmed, mida Päästeamet peaks kasutusele võtma, et efektiivsemalt edastada Harjumaal elavatele mitte-eestlastele suunatud ohutusalast informatsiooni?

Lõputöö eesmärgiks on töötada välja ettepanekud Päästeameti mitte-eestlastele suunatud ohutusalase kommunikatsiooni parendamiseks.

Kommunikatsiooni kui kahepoolse protsessi osapoolteks on sõnumi edastaja ja vastuvõtja. Sõnumi edastaja ja vastuvõtja suhtlevad omavahel kommunikatsioonikanalite kaudu. (Narula, 2006, p. 26) Käesolevas lõputöös on sõnumi edastajaks Päästeamet ja sõnumi vastuvõtjateks mitte-eestlased. Töös keskendutakse Päästeametile kui sõnumi edastajale, millised on Päästeameti võimalused parendada ohutusalast kommunikatsiooni mitte-eestlastele. Mitte-eestlastena käsitletakse lõputöös Eestis elavaid inimesi, kelle emakeel ei ole eesti keel, vähemusrahvuslased on erinevad rahvusgrupid, kes erinevad riigi põhirahvusest ühe aspektina keele poolest.

Lõputöö uurimisülesanneteks on:

1. Analüüsida teadusallikaid, et välja selgitada põhimõtted, kuidas teostada mitte-eestlastele suunatud ohutusalast kommunikatsiooni.
2. Viia läbi intervjuud, et kaardistada Päästeameti poolt kasutatavad peamised kommunikatsioonivahendid mitte-eestlastele suunatud ohutusalase teabe edastamiseks.
3. Analüüsida intervjuu tulemusi, et välja selgitada probleemid, mis on seotud Päästeameti mitte-eestlastele suunatud ohutusalase kommunikatsiooniga.
4. Teooria ning empiirilise uuringu tulemuste analüüsi põhjal töötada välja ettepanekud Päästeametile mitte-eestlastele suunatud ohutusalase kommunikatsiooni parendamiseks.

Töös rakendatakse kvalitatiivset uurimismetoodikat, et uurida Päästeameti mitte-eestlastele suunatud ohutusosalast kommunikatsiooni terviklikult (Õunapuu, 2014). Valim on ettekavatsetud valim (Õunapuu, 2012). Viiakse läbi intervjuud ohutusosalase kommunikatsiooni ekspertidega. Andmeanalüüsimeetodiks on kvalitatiivne sisuanalüüs (Kalmus jt 2015), mille raames intervjuu tekstid kodeeritakse ja jaotatakse kategooriatesse.

Lõputöö koosneb kahest peatükist. Esimese peatüki moodustab ülevaade teemakohasest kirjandusest. Teises peatükis esitatakse uuringu meetodika, tulemused ja ettepanekud Päästeametile mitte-eestlastele suunatud ohutusosalase kommunikatsiooni parendamiseks.

# 1. TEOREETILISED LÄHTEKOHAD

## 1.1. Ohutusalase kommunikatsiooni olemus

Käeolevas alapeatükis selgitatakse, mis on ohutusalane kommunikatsioon ning kuidas see on seotud õnnetusjuhtumiste esinemisega. Tuuakse välja ohutusalase kommunikatsiooni vajalikkus.

Kommunikatsiooni puhul on tegemist protsessiga, mille käigus edastatakse ja tõlgendatakse sõnumeid nii, et see võimaldab informatsiooni edastamist inimeste vahel (Means, 2018, p. 4). Kommunikatsioonikanaliks võib olla igasugune vahend või tehnika, mille kaudu sõnumit edastatakse – suuline vestlus, kiri, e-kiri, video, veebileht, telekanal, sotsiaalmeedia (Dwyer, 2012, p. 7).

Sõnumi edastamisel saab kasutada erinevaid sümboleid – kommunikatsioon võib olla verbaalne, mis tähendab, et sõnumit edastatakse suuliselt väljendatud sõnade kaudu. Kirjaliku kommunikatsiooni korral edastatakse sõnumit kirjalikult väljendatud sõnade kaudu. Mitteverbaalses kommunikatsioonis võivad olla sümboliteks ükskõik millised sõnadest erinevad märgid, millel on kommunikatsiooni osapoolte jaoks tähendus. (Dwyer, 2012, p. 5) Mitteverbaalses kommunikatsioonis võivad sümboliteks olla žestid, näoilmed, pildid, värvid, valgussignaalid jne (Means, 2018, p. 5).

Kommunikatsioon võib toimuda kahe inimese vahel, kuid sõnumeid võidakse edastada ka mitmele inimesele. Näiteks võib üks inimene korraga vestelda kahe või rohkema inimesega, esineda koosolekul ettekandega paljude inimeste ees. Massikommunikatsiooni puhul edastatakse sama sõnumit korraga suurtele rahvahulkadele. (Dwyer, 2012, p. 6)

Sõnumi edastaja ja vastuvõtja ei taju mitte alati edastatavat sõnumit ühte moodi. (Narula, 2006, p. 26). Kui edastaja soovib sõnumit saata, siis ta peab selle kodeerima sümbolitesse ning kommunikatsioonikanali kaudu saatma vastuvõtjale. Vastuvõtja peab omakorda sümbolid dekodeerima, et mõista sõnumit. Sõnumi vastuvõtja võib dekodeerida sümboleid teisel viisil, mistõttu mõistab ta sõnumit teisiti. (Dwyer, 2012, p. 6) Sõnumi erinev tajumine edastaja ja vastuvõtja poolt võib tuleneda erinevustest kontekstis ning kasutatava kommunikatsioonikanali tõttu tekkivast müra. Sõnumi edastaja ja vastuvõtja võivad viibida erinevas kontekstis, mis tähendab, et nad võivad erineda üksteises oma eelnevate



teadmiste, kogemuse, väärtuste või hoiakute poolest. Kommunikatsioonikanali kasutamisel võib osa sümboleid jõuda vastuvõtjani moonutatud kujul või üldse jääda vastu võtmata. Põhjuseks võivad olla tehnilised rikked kommunikatsioonikanalis või ka kanali piiratud võimalused, näiteks telefoni teel suheldes ei ole võimalik jälgida vestluspartneri kehakeelt. (Perry & Miller, 2018, p. 30)

Kommunikatsioon on kahepoolne protsess. Seega ei toimu sõnumite saatmine mitte ainult edastajalt vastuvõtjale, vaid ka teises suunas. Kui vastuvõtja saab sõnumi kätte, siis saab ta saata selle kohta tagasiside. Tagasiside aitab sõnumi edastajal aru saada, kuidas vastuvõtja on sõnumist aru saanud. (Means, 2018, p. 5).

Õnnetusjuhtumite esinemine on suurel määral seotud sotsio-ökonomiliste teguritega ning seega võib õnnetusjuhtumeid pidada sotsiaalseks nähtuseks (Spinardi jt, 2016, p. 1015), Madalama sissetulekuga elanikel juhtub mitmel põhjustel rohkem õnnetusi, kuna neid ümbritsev keskkond on suhteliselt ohtlikum, näiteks on nende kodude tuleohutuse tase madalam. Samas on sageli madalama sissetulekuga inimesed madalamate ohutusaste teadmistega ning nad peavad ohutusastast käitumist vähem tähtsaks. (Alnababtah jt, 2016, p. 49) Samuti on empiirilised uuringud näidanud, et kõrgema haridustasemega inimesed tajuvad ohtusid kõrgemana, mistõttu nad väärtustavad ohutust rohkem (Knuth jt, 2014, p. 1304). Madala sotsiaalmajanduslikuga taustaga perekondades juhtub rohkem õnnetusi lastega, sealjuures on riskiteguriteks vanemete töötus, üksikvanemlus, suur laste arv peres ning ühes leibkonnas elavate inimeste suur arv ning sellega seotud eluruumi ülerahvastatus (Kendrick jt, 2013, 763).

Õnnetusjuhtumite sotsiaalne olemust tuleneb sellest, et suurem osa nendest on seotud inimeste hooletusega ning üksikõikse suhtumisega ohtudesse (Spinardi jt, 2016, p. 1015). Eestis on peamisteks hukkunutega tulekahjude põhjusteks hooletu suitsetamine ning elektriseadmete- või süsteemide rikked, mille puhul võib eeldada, et elanike suurema hoolsuse puhul oleksid need suure osas ärahoitavad. Suitsetamine ja elektriseadmed on kõige sagedasemad põhjused ka vigastustega lõppenud tulekahjude puhul. Kodudes inimese hukkamisega lõppenud tulekahjudest oli 2021.a. vaid 22% juhtudest olemas töökorras suitsuandur ning 59% tulekahjudest hukkunutest oli joobes või joobekahtlusega. (Uuetoa, 2022) Veeõnnetustest uppunud seas on joobes isikute osakaal olnud järjepidevalt rohkem kui 50%. 2021.a. 58st uppunud täiskasvanust olid 35 joobes. Joobes uppumised juhtuvad kõige sagedamini vette kukkumisel, suplemisel ja kalastamisel. (Oidersalu ja Virkala, 2022)

Ohutuslase kommunikatsiooniga edastatakse ohutuslase teavet: millised on ohud, kuidas neid ennetada ja kuidas ohtude korral käituda. Ohutuslase kommunikatsioon võib olla organisatsioonisisene ning suunatud töökonnas esinevatele ohtudele (Huang jt 2018, p. 357) Käesolevas lõputöös käsitletakse avalikku ohutuslase kommunikatsiooni, mis on suunatud elanikkonnale laiemalt (Kapucu jt, 2016, p. 129). Kommunikatsioonil põhinevad sekkumismeetmed on suunatud inimeste riskikäitumise muutmisele, et suurendada nende teadlikkust ohtude kohta ja panna neid oma käitumist ümber kujundama. Kommunikatsiooni kaudu saab inimesi õpetada, kuidas ohtusid ennetada. (Luht-Kallas, 2020, p. 31)

Lisaks üksikute õnnetusjuhtumite ennetamisele suunatud kommunikatsioonile, moodustab ühe osa ohutuslasest kommunikatsioonist hädaolukordade ja suurõnnetuste korral elanikele suunatud kommunikatsioon. Eestis nimetatakse sellist kommunikatsiooni hädaolukorra riski- ja kriisikommunikatsiooniks. Hädaolukorra riskikommunikatsioon on „avalikkuse teavitamine hädaolukorda põhjustada võivatest ohtudest ja hädaolukorra tagajärgedest ning käitumisjuhiste andmine elanikkonnale, et suurendada teadlikkust hädaolukordadest ja nendeks valmisolekut (Hädaolukorra seadus, 2017, § 10 lg 2).“ Kui riskikommunikatsiooni viiakse läbi enne hädaolukorra tekkimist, siis kriisikommunikatsiooni teostatakse hädaolukorra vahetu ohu korral või juba hädaolukorra ajal ning see on suunatud elanikele ja asutustele tegevussuuniste andmisele ning olukorra lahendamise käigust teada andmisele (Siseministeerium, s.a.)

Hädaolukordade puhul võib suure hulga inimeste ellujäämine olla seotud sellega, kui hästi toimiv on nendele elanikele suunatud kommunikatsioon, millega antakse juhiseid antud olukorras käitumiseks (Chaudry & Yuksel, 2019, p. 560). Hädaolukordade puhul peab võimaluse korral algama kommunikatsioon enne hädaolukorda põhjustava sündmuse algust. Selline kommunikatsioon on hoiatava iseloomuga ja eesmärgiks on mõjutada inimeste käitumist viisil, et ees ootav oht põhjustaks elanikele võimalikult vähe kahju. Kui hädaolukorda põhjustab sündmus on juba toimunud või kestab, siis on kommunikatsiooni eesmärgiks lisaks elanikele käitumisjuhiste jagamisele, nendele informatsiooni jagamine olukorra ja võimalike tulevikulahenduste kohta, et vähendada inimestel esinevat ebakindlust tuleviku ees. See võimaldab vähendada emotsionaalseid reaktsioone hädaolukorrale ning sellega tekkida võivad paanikat. (Panagiotopoulos jt, 2016, p. 90)

Kokkuvõtvalt on ohutuslase kommunikatsioon suunatud õnnetusjuhtumite ennetamisele ja elanikele hädaolukordades käitumisjuhiste andmisele. Ohutuslase kommunikatsiooniga

edastatakse ohutusalast teavet. Ohutusalane kommunikatsioon edastatakse põhimõttel, et õnnetused ei juhtuks inimeste hooletuse ja ükskõiksuse tõttu.

## **1.2. Ohutusalane kommunikatsioon inimkäitumise mõjutajana**

Käeolevas alapeatükis käsitletakse ohutusalast kommunikatsiooni inimkäitumise mõjutajana. Selgitatakse teaduskirjandusele tuginedes, millistele põhimõtetele peab ohutusalane kommunikatsioon vastama. Samuti tuuakse välja erinevad ohutusalase kommunikatsiooni kanalid ja selgitatakse, miks on oluline valida sobivaid kanaleid ohutusalaste sõnumite edastamiseks.

Tavapäraseks viisiks ohutuse tagamisel on mitmesuguste reeglite rakendamine, mis on sageli fikseeritud õigusakti vormis. Näiteks tulekahjude ärahoidmiseks ja nende leviku tõkestamiseks on õigusaktiga reguleeritud nõuded hoonete tuleohutusele. Võimalused õnnetusi reeglitega ära hoida ei ole täielikud. Kõiki tulevikus esineda võivaid ohuolukordi ei ole võimalik ette näha, väga detailne ohutusalane regulatsioon võib olla inimtegevuse jaoks liialt kitsendav. (Spinardi jt, 2016, pp. 1017-1019) Seega on oluline, milline on inimeste suhtumine ohtu ja riski. Kui inimesed suudavad ohtusid paremini tajuda ning mõistavad nende tagajärgi, siis on tõenäolisem, et nad üritavad tegutseda ohutumalt, et õnnetusi ära hoida. (Shin jt 2014, p. 96)

Ohutusalane kommunikatsioon on suunatud muutuste saavutamisele inimeste käitumises. Sealjuures soovitakse mõjutada inimeste käitumist kahel viisil: 1) Muuta inimeste käitumist nii, et õnnetusjuhtumeid esineks vähem; 2) Õpetada inimesi käituma õnnetusjuhtumite korral, et õnnetusjuhtumite tagajärjed oleksid vähem kahjulikud. (Oliva jt, 2019, p. 241) Kuigi õnnetusjuhtumeid on võimalik teatud ulatuses ära hoida või nende tagajärgi leevendada tehniliste vahenditega, võivad ikkagi traagilised õnnetused juhtuda (Spinardi jt, 2016, p. 1016). Näiteks kui raskes joobes inimene voodis suitsetades uinub ja sellest tulekahju tekkib, siis ei tarvitse suitsuandur teda õigeaegselt äratada.

Hädaolukorra puhul rakendatava ohutusalase kommunikatsiooni eripäraks on suunatus inimese käitumise mõjutamisele lühikese aja jooksul. Antud juhul ei õpetata inimesi ennetama ohtusid või käituma ohtude korral, mis võivad neid ähvardada tulevikus, vaid antakse tegevusuuniseid koheseks käitumiseks. Seega peab hädaolukorra kommunikatsioon avaldama inimeste käitumisele mõju lühikese aja jooksul, kui näiteks on eesmärgiks, et

inimesed liiguksid varjumiskohta või kiiresti täiendaksid oma kriisivarusid. (Glik, 2007, p. 38)

Kuigi ohutusalase kommunikatsiooni lõppeesmärgiks on inimeste käitumise muutmine, siis selle eelduseks on esmalt elanikkonna teavitamine ning nendele ohutusalaste teadmiste edastamine (Helan jt, 2014, p. 157). Kuivõrd elanike ohutusalane käitumine sõltub sellest, millisenä tajutakse igapäevaelus ähvardavaid ohtusid, siis esmalt on vajalik teadvustada inimestele erinevaid ohtusid. Ohtlikumal viisil kalduvad käituma inimesed, kes ei ole erinevatest ohtudest teadlikud ja seega vastava teadlikkuse suurendamine loob eeldused käitumises muutuste saavutamiseks. (Knuth jt, 2014, p. 1289) Empiirilise uuringuga on saadud kinnitus, et inimese ohutusalane sõltub sellest, kui kõrgena tajutakse õnnetuse riski. Mida tõenäolisemaks õnnetust peetakse, seda ettevaatlikumalt inimesed käituvad ja seda rohkem nad ohutusele tähelepanu pööravad. (Wang jt, 2020, p. 918)

Glik (2007, p. 38) väidab, et ohutusalane kommunikatsioon saavutab oma eesmärgi ehk elanikkonna soovitud käitumise kui on täidetud järgmised tingimused:

- Ohutusalased sõnumid jõuavad sihtrühmani;
- Sihtrühma liikmed mõistavad edastatavat infot;
- Sihtrühma liikmed saavad aru, et sõnum käib nende kohta;
- Sihtrühma liikmed saavad aru, et oht ähvardab neid;
- Sihtrühma liikmed saavad aru, et nad peavad teatud viisil käituma, et ohtu vähendada või õnnetuse tagajärge leevendada;
- Sihtrühma liikmed saavad aru, millisel viisil on vaja käituda.

Ohutusalases kommunikatsioonis on oluline elanike veenmine ohutuse tagamisel ning mõista enda käitumise muutmise tähtsust. Käitumises muutuse saavutamiseks võib olla vajalik kujundada ümber elanike uskumusi ja tekitada nendes motivatsiooni teistsuguseks käitumiseks. (Helan jt, 2014, p. 157) Kui inimesed ei pea ohtu tõsiseks või oluliseks, siis tõenäoliselt ei pööra nad kuigi palju tähelepanu ohu vältimisele. Selline seos tuli hästi esile COVID-19 pandeemiaga seoses, kuid seda on võimalik üle kanda ka teistele ohtudele.

Kuna ohutusalase kommunikatsiooni eesmärgiks on saavutada muutusi inimeste käitumises, siis tuleb tähelepanu pöörata nii edastatava sõnumi sisule, sõnumi omadustele ja kasutatavatele kommunikatsioonikanalitele. Ohutusalaste sõnumite sisuks on erinevate ohtude ja riskitegurid, ohtudega seotud õnnetusjuhtumiste tagajärjed, võimalused ohtude

vähendamiseks, ohutusnõuded, käitumine ja tehnilised vahendid, mis aitavad õnnetuste esinemise võimalust vähendada või õnnetuse tagajärgi leevendada. (Stehr jt, 2022)

Sõnumi omadused määravad ära selle, kuidas sõnumit esitatakse. Sõnumeid on võimalik esitada erinevas kontekstis, sama ohutusosalast käitumist saab esitleda kui positiivset tagajärge soovitud käitumise korra või ebasoovitavad tagajärge (õnnetust) ebasoovitava käitumise korral. Ohutusosalastes sõnumites saab rakendada erinevaid emotsioone nagu hirm, vastikustunne või huumor. Oluliseks peetakse sõnumi omaduste kohandamist sihtrühmale, mille juures tuleb arvestada, et kõik inimesed ei tarvitse sõnumit ühesuguselt aru saada. (Stehr jt, 2022) Sõnumi omadustest sõltub sõnumi tajumine usaldusväärseks või mitteusaldusväärseks. Mida usaldusväärsemaks sõnumit peetakse, seda suuremad on võimalused, et selle tulemusena sihtrühma liikmed teevad oma käitumises muudatusi. Usaldusväärsemana mõjuvad sõnumid, milles olev info on selge ja lihtsasti arusaadav. Sõnumi usaldusväärset suurendab empaatilisus. Suurõnnetustega seotud kommunikatsiooni puhul on usaldusväärse saavutamiseks oluline, et info edastatakse selgelt, arusaadavalt, et hoida ära väärinfo edastamist. (MacKay jt, 2021, pp. 7995)

Sõnumi tajumine usaldusväärseks sõltub sellest, kes sõnumit edastab. Kui on tegemist organisatsiooni, näiteks Päästeameti poolt edastatava sõnumiga, siis on oluline, milline on selle organisatsiooni usaldusväärsus. Organisatsiooni usaldusväärse saavutamine on pikaajaline töö, kommunikatsioon on üheks vahendiks, mis saab organisatsiooni usaldusväärset tõsta. (MacKay jt, 2021, pp. 7996) Ohutusosalaste sõnumite edastamisel võidakse kasutada erinevaid kõneisikuid. Lisaks sõnumit edastavate organisatsiooni esindajatele, kaasatakse ohutusosalastesse kampaaniasse avaliku elu tegelasi, erinevate valdkondade erialaspetsialiste. (Stehr jt, 2022) Sõnumi tajumise usaldusväärsus sõltub sõnumit edastava kõneisiku usaldusväärsest (MacKay jt, 2021, pp. 7997).

Ohutusosalane kommunikatsioon võib toimuda väga erinevate kanalite kaudu (Kendrick jt, 2013, p.764; Dai jt, 2020, p. 128, Stehr jt, 2022; Tønnesen jt, 2021, p. 2272):

- Haridus – ohutusosalane õpe võib olla integreeritud üldharidus- ja kõrgkoolide õppekavadesse;
- Avalikud loengud – ohutusosalased loengud võivad toimuda avalikes raamatukogudes, ülikoolides;

- Kodunõustamised – personaalne lähenemine, leibkonnaga seotud riskitegurite arvestamine, sageli jagatakse elanikele ohutusalaseid vahendeid, näiteks suitsuandureid;
- Telefoninõustamine – personaalne lähenemine, kuid kontakt nõustatavaga ei ole vahetu;
- Avalikud üritused - ohutusalast teavet saab jagada erinevatel massiüritustel, need võimaldavad inimestega vahetut suhtlust, avalikel üritustel saab korraldada ohtusvarustuse demonstratsioone ja näidata õiget ohutusalast käitumist;
- Avalikud väljapanekud – avalikesse kohtadesse saab paigutada ohutusalaseid infostende, postreid;
- Välireklaamid – suuremõtmelised reklaamid tänavate ja maanteedes, samuti bussipeatusetes ja muudes sageli külastatavates kohtades, võrreldes avaliku väljapanekuga sisaldavad vähem infot;
- Traditsiooniline avalik meedia – ohutusalast teavet saab jagada televisiooni, raadio ja ajakirjanduse kaudu;
- Kirjalikud trükised – kirjalikud infomaterjalid (brošüürid, infolehed), mida jaotatakse elanikele;
- Internet ja sotsiaalmeedia – info edastamine veebilehtede, sotsiaalmeedia rakenduste kaudu, pakub mitmekülgseid võimalusi ja kahepoolset suhtlust, saab edastada pildi- ja videomaterjali.

Ohutusalases kommunikatsioonis on oluline valida sobivad kommunikatsioonikanalid (Dai jt, 2020, p. 128). Sageli rakendatakse ühes ohutusalases kampaanias sama sõnumi edastamiseks mitut erinevat kanalit (Stehr jt, 2022). Mõnede kommunikatsioonikanalite iseseisev mõju elanike käitumise suunamisel võib jääda väiksesks. Üksnes massimeedia kampaaniate rakendamine, kui ei rakendata täiendavalt teisi kommunikatsioonikanaleid, ei anna elanike ohutusalase käitumise parendamisel märkimisväärsed tulemusi. (Stojanová & Blašková, 2018, p. 213) Massimeedia kampaaniad on sobivad ohtudest teavitamisel ja teadlikkuse tõstmisel, kuid nende tõhusus on väiksem inimeste oskuste arendamisel ja spetsiifilisema teabe jagamisel (Anderson & Miller, 2016).

Chaudry ja Yuksel (2019, p. 560) märgivad, et seoses sotsiaalmeedia järjest ulatuslikuma kasutamisega elanikkonna poolt on muutunud väga oluliseks elanikkonna teavitamine ohtudest sotsiaalmeedia kaudu. Panagiotopoulos jt (2016, p. 87) järgi on sotsiaalmeedia

sobivaks kanaliks hädaolukordade kommunikatsioonis, kuna selle kaudu on võimalik elanikkonda kiiresti teavitada. Paljud inimesed jälgivad sotsiaalmeediat päeva jooksul sagedamini kui teisi meediakanaleid, mis loob võimaluse sotsiaalmeedia kaudu vastuvõetud sõnumeid oma sotsialvõrgustikus jagada. Stehr jt (2022) nimetavad interneti kasutamise eeliseks võimalust sõnumeid lihtsasti sihtrühmadele kohandada. Samuti näitavad Stehr jt (2022) uurimistulemused, et digitaalne kommunikatsioon on ohutusalasest kommunikatsioonis efektiivsem kui näost-näkkude kommunikatsioon, trükiste levitamine ja kommunikatsioon massimeedia kaudu.

Kodunõustamine on osutunud tõhusaks meetmeks mitmesuguste ohutuslaste käitumisharjumuste kujundamisel ning laste ohutuse suurendamisel. Kodunõustamine on andnud paremaid tulemusi, kui sellega koos jagatakse ohutuslaseid vahendeid. Samas tuleb arvestada, et kodunõustamise on suure ressursikuluga ja et nende mõju aja jooksul väheneb. (Kendrick jt, 2013, p. 787)

Kokkuvõtvalt võib öelda, et ohusalane kommunikatsioon on suunatud inimeste käitumise muutmisele, et õnnetusi juhtuks vähem või nende tagajärjed oleksid kergemad. Selleks, et ohusalane kommunikatsioon toimiks, peab see vastama mitmete põhimõtetele, näiteks olema usaldusväärne ning kasutada on vaja sobilikke kommunikatsioonikanaleid.

### **1.3. Vähemusrahvustele suunatud ohusalane kommunikatsioon**

Käeolevas alapeatükis käsitletakse vähemusrahvustele suunatud ohusalast kommunikatsiooni. Tuuakse välja spetsiifilised asjaolud, millega on vajalik arvestada vähemusrahvustele ohusalase kommunikatsiooni kavandamisel.

Vähemusrahvustele suunatud ohusalane kommunikatsioon võib olla suure tähtsusega põhjusel, et mõnikord on vähemusrahvuste esindajate ohusalased teadmised madalamad ning nende käitumine riskialtimate. Mitmetes riikides on leitud, et vähemusrahvuste esindajate käitumine on tuleohutuse alal ohtlikum. Vähemusrahvused paigaldavad harvem oma koju suitsuanduri ning nad on hooletumad lahtise tule kasutamisel. USAs on tulekahjudes hukkunute ja vigastatute arv vähemusrahvuste seas suhteliselt kõrgem kui valgenahalise elanikkonna seas. (Alnababtah jt, 2016, p. 48) Ka Eestis viitavad mõned andmed sellele, et mitte-eestlaste seas juhtub õnnetusi rohkem. 2021.a. oli tulekahjudes vigastatute seas vene keele kõnelejaid 47% ning tulekahjudes hukkunute seas oli neid 28% (2020.a. 33%).

Arvestades, et vene keele kõnelejate osakaal on Eestis umbes 25%, on venekeelsete elanike osatähtsus tulekahjudes hukkunute ja vigastatute seas kõrgem kui elanikkonnas tervikuna (Uuetoa, 2022). Veeõnnetustest uppunute seas oli 2021.a. vene rahvusest isikute osakaal 27% ning see näitaja on olnud viimastel aastatel kasvutrendis. Alkoholihoobes uppunutest oli 2021.a. vene emakeelega 29%. (Oidersalu ja Virkala, 2022)

Sagedasemad õnnetusjuhtumid vähemusrahvuste seas on selgitatavad nende halvema sotsiaalmajandusliku tausta ja kultuuriliste eripäradega. Sageli on vähemusrahvused majanduslikult kehvas olukorras ning seetõttu nad keskenduvad rohkem oma igapäevase toimetuleku saavutamisele kui ohutusele. Vähene sissetulek võib olla põhjuseks, miks soovitakse ohutuselastelt kulutustelt kokku hoida. Vähemusrahvused võivad olla pärit kultuuridest, milles ohutust ei väärtustata väga kõrgelt. Kui tegemist on hiljuti uude riiki asunud elanikega, siis on nad hõivatud uues riigis kohanemisega ja seal endale rakenduse leidmisega, mistõttu ohutus ei ole nende jaoks nii oluliseks teemaks. (Willcox-Pidgeon jt, 2020, p. 284)

Helan jt (2014, p. 160) peavad ohutuselase kommunikatsiooni juures oluliseks selle universaalsust, mis tähendab, et ohutuselased sõnumid peavad jõudma kõikide sihtrühmadeni. Seega peab ohutuselane kommunikatsioon riigis, milles elavad erinevate rahvusrühmade esindajad, jõudma kõikide rahvusrühmadeni, kohustuselane kommunikatsioon peaks kõikide sihtrühmade jaoks olema ühesugune. Vastupidi, Anderson ja Miller (2016) rõhutavad, et ohutuselane kommunikatsioon peab arvestama sihtrühmade eripäradega, sõnumid peaksid olema sihtrühmadele kohandatud. Siit järeldub, et erinevate rahvusrühmadele suunatud ohutuselane kommunikatsioon on erinev ning on vaja arvestada rahvusrühmade eripäradega.

Vähemusrahvused on paljudes riikides riigiasutuste poolsest avalikest teadetest, näiteks tervise- ja ohutuselasest, vähem teadlikud. Sellel on mitmeid põhjuseid: vähemusrahvustel võib olla halvem riigikeele oskus, nad võivad kuuluda sotsiaal-majanduslikult nõrgemal positsioonil olevasse gruppi. (Tai jt, 2021, p. 704) Eriti keeruline on avalike teavitustega jõuda illegaalsete immigrantideni, samuti mõnede rahvuskultuuride abielus olevate naisteni (Uekusa, 2019, p. 370). Ohutuselase teabe edastamist vähemusrahvustele takistab mõnikord riiklike institutsioonide madal usaldusväärsus vähemusrahvuste seas, mistõttu nimetatud sõnumeid võidakse pidada valeinformatsiooniks või arvatakse, et nende edastamisel ei olda siirad (Tai jt, 2021, p. 704). Samuti ei peeta ohutuselast infot jagavate organisatsioonide



kõneisikuid vähemusrahvuste seas alati usaldusväärseteks, mistõttu sõnumid ei saavuta soovitud eesmärke (Rowel jt, 2012, p. 124).

USAs orkaan Katariina kohta tehtud uuring tõi välja, et vähemusrahvuste esindajad võivad hädaolukorraga seotud kommunikatsiooni mitte usaldada, kuna osa nendest on arvamusel, et riik soovib juhtunu asjaolusid nende eest varjata või moonutada. Vähemusrahvuste esindajatel on osaliselt kujunenud välja negatiivne hoiak riigi suhtes, kuna leitakse, et riik aitab neid hädaolukorras liiga vähe. Samuti levisid arvamused, et vähene riigipoolne abi on seotud diskrimineerimisega ja kui õnnetus oleks juhtunud piirkonnas, mille elanikkond oleks olnud valgenahalised, siis oleks riik teinud suuremaid pingutusi õnnetuse tagajärgede leevendamiseks. (Rowel jt, 2012, p. 129) Eestis on institutsioonide usaldusväärsete uuringud näidanud, et usaldus Päästeameti ja Häirekeskuse suhtes sõltub inimese põhilisest suhtluskeelest, st eestikeelse elanikkonna seas on Päästeameti ja Häirekeskuse usaldusväärsus kõrgem. Nendest, kelle põhiline suhtluskeel on eesti keel, usaldab 63% Päästeametit täielikult ja 34% pigem usaldab. Kui inimese põhiline suhtluskeel on muu keel, siis usaldab nendest 32% Päästeametit täielikult ja 51% pigem usaldab. Häirekeskust usaldab 53% eesti suhtluskeelega inimestest täielikult ja 39% pigem usaldab. Muu põhilise suhtluskeelega inimestest 43% usaldab Häirekeskust täielikult ja 47% pigem usaldab. (Grünberg, 2017)

Ohutusalaste sõnumite mõju võivad vähendada kultuuridevahelised erinevused. Kuna vähemusrahvuse esindajad pärinevad teistsugusest kultuuriruumist, siis nad võivad tajuda edastavat ohutusalast sõnumit teisiti, neil võivad olla teistsugused ohutusalased tõekspidamised ja käitumisharjumused. (Ogie jt, 2018, p. 261) Teiste kultuuride esindajatel võib olla erinev suhtumine riski ja saatusesse. Mõnedes kultuurides nähakse õnnetusjuhtumi põhjusena saatust, halba õnne vms tegureid, mille üle inimesel endal puudub kontroll. Sellised uskumused võivad soodustada ohtlikku käitumist ja takistada selle käitumise muutumist, kuna inimesed arvavad, et nad ei saa ise midagi õnnetuste ärahoidmiseks teha. (Quan & Shephard, 2020, p. 10) Kultuurilise eripära tõttu ei tarvitse vähemusrahvuste esindajad kõiki ohutusalaseid tegevusi oluliseks pidada. Näiteks ei ole kõikides kultuurides ujumisoskuse omandamine tavapärane, mistõttu lapsevanemad ei oska ujuda ning nad ei pea ujumise õpetamist oluliseks ka oma lastele. Ujumise õppimine spetsiaalsetel ujumiskursustel võib tunduda vanemate jaoks mõistetamatu ja tarbetu tegevus. (Willcox-Pidgeon jt, 2020, p. 285)

Kui on tegemist hiljuti uude riiki elama asunud immigrantidega, siis võivad nende ohutusalsed teadmised ja harjumused olla tugevalt mõjutatud endise kodumaa olustiku poolt. Näiteks kui inimene on varem pikka aega elanud riigis, kus esineb sageli maavärinaid või üleujutusi, siis võib ta tajuda selliseid ohtusid ka teises riigis kõrgena. Samas ei tarvitse ta teadlik olla ohtudest, mis on omased uuele riigile. (Knuth jt, 2014, p. 1303)

Morgner ja Patel (2021, p. 21) on seisukohal, et kuna vähemusrahvuste tõekspidamised ohutusest võivad olla teistsugused, siis selleks, et korraldada neile suunatud ohutusalsed kampaaniaid, on vaja kõige pealt aru saada, kuidas vähemusrahvused ise ohutust tajuvad. Tuleb aru saada, millised on vähemusrahvuste tavad ja käitumisviisid ning miks nad ühel või teisel viisil käituvad. Vähemusrahvuslasi ei peaks riiklikud institutsioonid survestama ohutusalsate reeglitega, vaid tuleks teha nende kogukondadega koostööd, et ühiselt leida parimaid lahendusi ohutuse suurendamiseks. Koostöö kogukondadega aitab suurendada riiklike institutsioonide usaldusväärust, mis on eelduseks, et vähemusrahvused oma käitumist kõrgema ohutuse taseme suunas ümber kujundaksid.

Et vähemusrahvused saadavaid sõnumeid paremini mõistaksid, on oluline edastada neile teavet nende emakeeles. See on eriti oluline siis, kui vähemusrahvuste esindajate riigikeele oskuse tase on madal. (Ogie jt, 2018, p. 1258) Kuigi Eestis elavate mitte-eestlaste eesti keele oskus on ajal jooksul paranenud, elab Eestis märkimisväärselt palju inimesi, kes eesti keelt ei oska või kelle eesti keele oskuse tase on madal. 2018.a. läbiviidud uuringu tulemuste põhjal 5% eesti keelest erineva emakeelega 15-74-aastasest elanikest ei oska eesti keelt üldse, 19% saab veidi aru, kuid ei räägi eesti keelt. Uuringus tuuakse välja, et ligi pooltel eesti keelest erineva emakeelega Eesti elanikest puudub aktiivne eesti keele oskus ning selliseid inimesi on kokku ligikaudu 150 000. (Kallas jt 2018, lk 9) Garcia-Retamero ja Cokely (2013, p. 394) toovad välja visuaalsete materjalide tähtsuse vähemusrahvustele suunatud ohutusalses kommunikatsioonis. Kuigi on oluline, et kommunikatsioon oleks vähemusrahvuste jaoks emakeelne, ei ole seda alati võimalik kõikide riigis elavate rahvusrühmade jaoks pakkuda. Kui kommunikatsioon on visuaalsete materjalidega toetatud, siis mõistavad riigikeelset kommunikatsiooni paremini ka inimesed, kelle riigikeele oskuse tase on madal. Glik (2007, p. 38) rõhutab, et väga oluline on edastada vähemusrahvustele ohutusalsed sõnumeid hädaolukordades nende emakeeles või mõnes teises keeles, mida nad mõistavad. Hädaolukorras on tegemist inimesi vahetult ähvardava ohuga ja

ohutussõnumite mittemõistmine võib kaasa tuua paljude inimeste hukkumise või vigastada saamise.

Vähemusrahvustele suunatud ohutusalasest kommunikatsioonist on oluline edastatavaid sõnumeid kohandada. Sõnumite kohandamise juures on vaja võtta arvesse sihtrühma varasemaid kokkupuuteid ohuolukordadega ning varasemaid teadmisi antud valdkonna suhtes. Hädaolukordades teavitamise juures tuleb võtta arvesse kultuurilisi erinevusi aja tajumises, millest sõltub, kuidas teateid ajastada. Olulised on ka psühholoogilised, majanduslikud, sotsiaalsed ja geograafilised tegurid, mis on sihtrühmaks olevale rahvusrühmale omased. (Ogie jt, 2018, p. 1258)

Vähemusrahvustele ohutusalasest sõnumeid edastades tuleb valida selleks sobivad kanalid. Kui riigis on olemas vähemusrahvuskeelsed tele- ja raadiokanalid või trükimeedia väljaanded, siis ilmselt on nende jälgijaskond nimetatud vähemusrahvusest. (Quan & Shephard, 2020, p. 10) Kasulik on teada vähemusrahvuse meediatarbimise harjumusi. Meediatarbimine on mõjutatud kultuurilistest eripäradest, võimalik on teha järeldusi vähemusrahvuse meediatarbimise kohta, uurides meediatarbimist nende päritoluriigis. (Ogie jt, 2018, p. 1260) Kui ohutusalasest kampaania käigus jagatakse trükiseid või tehakse avalikke väljapanekuid, siis on vaja kampaania korraldamise juures teada kohtasid, mida vähemusrahvuste elanikud külastavad. Näiteks USAs Vietnami kogukonna veeohutusalasest kampaanias korraldati loenguid ja üritusi kirikutes ja templites, kogukonnakeskustes ja keelekoolides. Samuti tehti trükimaterjalid kättesaadavaks kauplustes ja muudest teeninduskohtades, mille külastajate seas on palju Vietnami päritolu inimesi. (Quan & Shephard, 2020, p. 7)

Kuivõrd vähemusrahvuste puhul on usaldus riiklike institutsioonide suhtes sageli madalam, siis eelistavad vähemusrahvused saada ohutusalasest sõnumeid nende infoallikate kaudu, mida nad usaldavad. Tavaliselt usaldavad vähemusrahvused pereliikmeid, sõpru, isiklikke tuttavaid, kogukonnagruppe. Hädaolukordade puhul mõnikord vähemusrahvuste esindajad viivitavad ohuteavitusele reageerimisega, sest nad ootavad sellele teavitusele kinnistust oma isiklikust sotsiaalvõrgustikust. (Ogie jt, 2018, p. 1260) Vähemusrahvustele ohutusalasest teabe edastamise juures on oluline teha koostööd vähemusrahvuste kogukondade ja organisatsioonidega, kuna neid institutsioone usaldatakse tavaliselt rohkem kui riiklike institutsioone (Spialek ja Houston, 2019, p. 18).

Ogie jt (2018, p. 1260) peavad sotsiaalmeediat sobivat kanaliks suhtlemisel nooremate vähemusrahvuste esindajatega, samal ajal kui vanemate vanuserühmade puhul on tavaliselt paremini toimivateks traditsioonilise meedia kanalid nagu televisioon või raadio. Sotsiaalmeedia kaudu vähemusrahvuste noorte teavitamine on kasulik, kuna sel viisil on võimalik infot kiiresti edastada ning nad saavad selle info edastamisel vanematele rahvuskaaslastele olla usaldusväärseteks infoallikateks.

Eelneva põhjal saab järeldada, et vähemusrahvustele suunatud ohutusalasest kommunikatsioonist on väljakutseteks sobiva keele kasutamine, kultuuriliste eripärade arvestamine ja sõnumite kohandamise vajadus. Vajalik on valida sobivad kommunikatsioonikanalid, leida usaldusväärsed kõneisikud ja teha koostööd vähemusrahvuste kogukondade ja organisatsioonidega.

#### **1.4. Mitte-eestlaste meediatarbimine Eestis**

Käesolevas alapeatükis antakse ülevaade varasemates uuringutest mitte-eestlaste meediatarbimise kohta Eestis. Tuuakse välja mitte-eestlaste poolt eelistatud meediakanalid ning nimetatud eelistuste osas viimastel aastatel toimunud muutused.

Eesti- ja muukeelse elanikkonna meediatarbimise erinevustele viitab 2019.a. läbiviidud uuring, mille kohaselt eestikeelsed elanikud jälgivad sagedamini tuntumaid uudisteportaaale ja ajalehtede võrguväljaandeid. Näiteks Delfit jälgib vähemalt viiel päeval nädalas 34% eestikeelsest ja 18% venekeelsest elanikkonnast. 47% venekeelsest elanikkonnast ei jälgi Delfit üldse, eestikeelsete elanike seas on Delfi mittejälgijaid 35%. Samal ajal on enim jälgitud uudisteportaalid eesti- ja venekeelsete elanike seas samad (Delfi ja Postimees). Suhteliselt suurem erinevus jälgitavuse osas eesti – ja venekeelsete elanike vahel on ERR ning Õhtulehe puhul, mida eestikeelsed elanikud eelistavad suhteliselt rohkem jälgida. (Turuuuringute AS, 2019, lk 91) 2020.a. lõimumismonitooringu järgi on aga Eesti uudisteportaalide nagu Delfi ja ERR tähtsus infokanalitena eestlaste ja mitte-eestlaste seas võrdsel tasemel, kuid nimetatud uuringus ei vaadeldud täpsemalt üksikuid uudisteportaaale eraldi. Sealjuures võrreldes 2014. ja 2017.a. uuringutega on Eesti uudiseportaalide tähtsus infoallikana mitte-eestlaste seas kasvanud. (Seppel, 2020, lk 74-75)

Venemaa elanikud eelistavad jälgida suhteliselt rohkem Venemaa uudisteportaaale, kuid nende jälgitavus on siiski võrdlemisi madal. 2019.a. seisuga jälgis 8% venekeelest

elanikkonnast neid uudisteportaale 5-7 korda nädalas, 12% 3-4 päeval nädalas, 15% 2 päeval nädalas või harvemini, kuid 65% ei jälginud Venemaa uudisteportaale üldse. (Turuuuringute AS, 2019, lk 91)

Sotsiaalmeedia kasutamise osas on 2019.a. seisuga eestikeelsete elanike seas Facebook selgelt sagedamini kasutatav kui Youtube, venekeelsete elanike seas on nende kasutatavus peaaegu võrdne. Otsesuhtlusrakendused nagu Skype, Messenger, Snapchat, WhatsApp, Telegram on eesti- ja venekeelsete elanike seas võrdse kasutatavusega. Sama võib öelda Instagrami kohta, kuid seda kasutavad nii eesti- kui venekeelsed elanikud vähem kui Facebook'i või Youtube'i. Twitteri kasutatavus on nii eesti-kui venekeelsete elanike seas madal, seda kasutab vaid 10% eestikeelsetest ja 12% venekeelsetest elanikest. Venekeelse elanikkonna eripäraks on veel venekeelsete sotsiaalmeediarakenduste nagu Odnoklassniki ja Vkontakte kasutamine, aga nende kasutatavus on madalam kui Facebook'i ja Youtube'i puhul. (Turuuuringute AS, 2019, lk 91) 2020.a. lõimumismonitooringu järgi on sotsiaalmeedia tähtsus infoallikatena eestlaste ja mitte-eestlaste seas ligikaudu võrdne ning võrdles 2014. ja 2017.a on see kasvanud nii eestlaste kui mitte-eestlaste seas (Seppel, 2020, lk 74-75).

Mitte-eestlased jälgivad võrreldes eestlastega veidi vähem televisiooni. 2022.a. augustikuu andmetel oli keskmine teleri vaatamisele kulutatud aeg eestlastel 3 tundi 15 minutit ja mitte-eestlastel 2 tundi 57 minutit päevas (Kantar Emor, 2022). 2019.a. seisuga esinesid eesti- ja venekeelsete elanike seas suured erinevused telekanalite vaadatavuse osas. Venekeelsete elanike seas olid kõige vaadatamad Pervõi Baltiiski Kanal ja Venemaa telekanalid, mida vaatasid vähemalt 5 päeval nädalas vastavalt 43% ja 41% uuringus osalenutest. Eesti telekanalid, sealhulgas venekeelne ETV+ on venekeelsete elanike seas vähem vaadatud. ETV+ vaatas vähemalt 5 päeval nädalas 18% venekeelsetest uuringus osalenutest. Samas eestikeelsete ETV, Kanal2 ja TV3 puhul olid need näitajad 8%, 4% ja 4%. (Turuuuringute AS, 2019, lk 94) Sarnaseid erinevusi eesti- ja venekeelsete elanike toob välja 2020.a. lõimumismonitooring, mille kohaselt mitte-eestlaste seas on endiselt kõige olulisemateks telekanaliteks Venemaa telekanalid ja Pervõi Baltiiski Kanal, samas ei jää selle uuringu järgi ETV+ tähtsuse poolest eelnevalt nimetatutele kuigi palju alla. Võrreldes 2014. ja 2017.a. integratsioonimonitooringutega on Venemaa telekanalite tähtsus infoallikana langenud, eestikeelsete telekanalite tähtsus infoallikana on jätkuvalt madal. (Seppel, 2020, lk 74-75)

Pärast seda, kui 2022.a. seoses Vene-Ukraina sõjaga blokeeriti Venemaa telekanalite edastamine Eestisse, on ETV+ mitte-eestlaste jaoks kõige vaadatum telekanal. Sellele järgnevad telekanalid 1+2 ning Kanal7. (Kantar Emor, 2022)

Positiivseks muudatuseks mitte-eestlaste seas võib pidada Eesti telekanalite usaldusväarsuse märgatavat tõusu. Kui näiteks 2017.a. pidas ETV+ usaldusväärseks 25% teisest rahvusest elanikke, siis 2020.a. oli see näitaja 54%. Samuti on tõusnud mitte-eestlaste seas oluliselt eestikeelsete kanalite ETV ja ETV2 usaldusväarsus, mis 2017.a. oli 14%, kuid 2020.a. 34%. (Seppel, 2020, lk 77)

Eestlaste ja mitte-eestlaste meediatarbimise erinevuseks on nende suhtumine raadiosse kui meediakanalisse. Kui 72% eestlastest peab eestikeelseid raadiokanaleid oluliseks infoallikaks, siis vaid 49% mitte-eestlastest peab venekeelseid raadiokanaleid ja 21% mitte-eestlastest peab eestikeelseid raadiokanaleid oluliseks infoallikaks. (Seppel, 2020, lk 74-75)

Võimalikuks takistuseks muukeelsete elanike meedia kaudu jõudmisel võib olla see, et mitte-eestlaste infoväljas on väga olulisel kohal isiklikud kontaktid, mida peetakse tähtsamateks infoallikateks kui televisiooni, ajakirjandust ja sotsiaalmeediat. Mitte-eestlaste jaoks on kõige olulisemateks infoallikateks suhtlemine sõprade, sugulaste või tuttavatega, millele järgnevad suhtlemine kolleegidega tööl või koolikaaslastega. (Seppel, 2020, lk 74)

2020.a. lõimumismonitooring toob välja asjaolu, et nooremates vanuserühmades on mitte-eestlaste seas eestikeelsed infokanalid suhteliselt tähtsal kohal. 18-24-aastaste mitte-eestlaste seas on eestikeelse meedia tähtsus kõrgem võrreldes venekeelsega ning 25-34-aastaste seas on nende tähtsus enam-vähem võrdne. Nooremate mitte-eestlaste seas on suurema tähtsusega sotsiaalmeedia ja interneti uudisteportaalid, vanemate mitte-eestlaste jaoks on tähtsamad traditsioonilised meediakanalid. (Seppel, 2020, lk 77) Niukkanen (2018, lk 39) uurimistulemuste kohaselt võib jaotada eestlastest ja mitte-eestlastest noored kahte gruppi. Esimest gruppi iseloomustab kõrge sotsiaalmeedia tarbimine ning neil on välja kujunenud positiivsem suhtumine Eesti riiki ja selle institutsioonidesse. Sellised noored tarbivad peamiselt eestikeelset meediat, sotsiaalmeedia kaudu jõutakse Eesti uudisteportaalide uudisteni. Teine grupp mitte-eestlastest noori tarbib Venemaa meediakanaleid ning sotsiaalmeedia osas on neil konto portaalis Vkontakte. Selliste noorte teadlikkus Eestis ühiskonnas toimuvast on madalam ning nende suhtumine Eesti riiki ja selle institutsioonidesse on negatiivsem.

Kokkuvõtvalt eelistavad mitte-eestlased rohkem venekeelseid kanaleid. Võrreldes eestlastega jälgitakse vähem raadiot ja televisiooni ja aja jooksul on Eesti telekanalite usaldusväärsus mitte-eestlaste seas kasvanud. Mitte-eestlased ei moodusta kommunikatsiooni sihtrühmana ühtset gruppi, nende seas esinevad märkimisväärsed vanuselised erinevused.

### **1.5. Varasemad uuringud mitte-eestlastele suunatud ohutuslase kommunikatsiooni kohta Eestis**

Mitte-eestlastele suunatud ohutuslase kommunikatsiooni on Eestis varasemalt uuritud üksikute kommunikatsioonikanalite ja ohutuslase kommunikatsiooni teemade kaupa. Alljärgnevalt on toodud välja seniste uuringute olulisemad tulemused.

Ohuteavituse SMSi märgatavuse ja arusaadavuse hindamise uuringus võrreldi omavahel küsitluse ankeedi eesti ja vene keeles täitnud vastajaid. Kuigi selle põhjal ei saa vastajaid otseselt jagada eestlasteks ja mitte-eestlasteks, võib eeldada, et vene keeles vastanud on mitte-eestlased ja eesti keeles vastanute seas on suurem osa rahvuselt eestlased, kuid nende seas võib olla ka mitte-eestlasi. Uuringu tulemused näitasid, et vene keeles vastanud märkasid ohuteavituse SMS-e veidi kiiremini kui eesti keeles vastanud. Eesti ja vene keeles vastanud ei eristunud selle poolest, kas sõnum loeti läbi koheselt või hiljem. Samuti puudusid eesti ja vene keeles vastanute vahel erinevused ohuteavituse sõnumite usaldusväärseks ja vajalikuks pidamise osas. Seevastu sõnumite arusaadavus oli eesti keeles vastanute jaoks kõrgem. Eesti keelest vastanutest pidas sõnumit täiesti arusaadavaks 91% ja vene keeles vastanutest 73%. Samuti selgus, et vene keeles vastanute seas oli rohkem neid, kes pidid sõnumit sellest arusaamiseks mitu korda lugema. Kõige rohkem segadust tekitavaks peeti sõnumeid, mille puhul venekeelne tekst oli esitatud ladina tähestikus. (Luht-Kallas & Pöld, 2023)

Rullinkoff (2021) uuris kriisikommunikatsiooni Ida-Virumaa evakueerimisel relvakonflikti korral Eesti piiril. Antud töö on mitte-eestlastele suunatud ohutuslase kommunikatsiooni kontekstis oluline seetõttu, et Ida-Virumaa on suure mitte-eestlaste osakaaluga piirkond, aga selles töös ei toodud eraldi välja eestlastele ja mitte-eestlastele suunatud kommunikatsiooni või eestlaste ja mitte-eestlaste reageerimist kommunikatsioonile. Selles uuringus selgus, et kommunikatsiooniekspertid peavad Ida-Virumaad kriisikommunikatsiooni osas keerulisemaks piirkonnaks kahel põhjusel. Esiteks takistab kommunikatsiooni keelebarjäär,

kuna Ida-Virumaa elanike eesti keele oskuse tase on madal. Teiseks jälgivad Ida-Virumaa elanikud palju Venemaa meediakanaleid ja Ida-Virumaa elanikkond on mõjutatud Venemaa kanalite poolt edastatavast informatsioonist. Samuti toodi uuringus välja seisukoht, et Ida-Virumaa elanikkond võib omavahel infot jagades Eesti kriisialast infot moonutada.

Pukk (2019, lk 64) magistritöös torni kriisikommunikatsiooni kohta selgus, et Päästeamet teeb torni kriisikommunikatsiooni nii eesti kui vene keeles. Torni kriisikommunikatsiooni jaoks valmistatakse ette erinevad paketid ja baastekstid, mida vastavalt tormisündmusele vajadusel kohandatakse. Eestikeelsed sõnumid tõlgitakse vene keele ja on valmisolek neid tõlkida ka teistesse keeltesse. Pukk (2019, lk 65) magistritööst selgub ka see, et Päästeamet tegeleb venekeelse Facebooki konto loomisega. Lõputöö autor märgib siinkohal täpsustavalt, et käesoleva lõputöö kirjutamise ajaks on Päästeameti venekeelne Facebooki konto toimiv.

Sildnik (2018) oma magistritöös kohalike omavalitsuste kriisikommunikatsioonist tõi välja, et osad omavalitsused plaanivad teostada kriisikommunikatsiooni lisaks eesti keelele ka vene ja inglise keeles ning üks omavalitsus ka rootsi keeles. Samas mõned omavalitsused kavatsevad piirduda eestikeelse kommunikatsiooniga.

Seega on varasemad uuringud käsitlenud ohutusalast kommunikatsiooni erinevatest vaatenurkadest. Enamikes töödes on ohutusalase kommunikatsiooni suunamist mitte-eestlastele uuritud pinnapealselt ning puudub terviklik lähenemine Päästeameti vaatenurgast, kuidas saab Päästeamet mitte-eestlastele suunatud ohutusalast kommunikatsiooni tulemuslikult teostada.



## 2. EMPIIRILINE UURING

### 2.1. Uuringu meetodid, protsess ja valim

Lõputöö raames viiakse läbi kvalitatiivne **empiiriline uuring**. Kvalitatiivne uuring on suunatud uuritavate nähtuste sügavamale mõistmisele, selle uute aspektide avastamisele, tegelikkuse kirjeldamisele, nähtuste selgitamisele (Õunapuu, 2014, lk 56). Lõputöös on kvalitatiivse uuringu läbiviimine otstarbekas, sest soovitakse kaardistada mitte-eestlastele suunatud ohutuselast kommunikatsiooni, tuvastada selles esinevaid probleeme ja leida lahendusi olukorra parendamiseks. Selleks on vajalik ohutuselaste kommunikatsiooni kui nähtuse mitmekülgne käsitus.

**Andmekogumismeetodina** kasutatakse intervjuud. Intervjuu on kvalitatiivsetest uuringutes sageli kasutatud meetodiks, mille korral kogutakse andmeid inimesi küsitledes. Käesolevas töös kasutatakse poolstruktureeritud intervjuud, mille küsimused on ettevalmistatud, kuid intervjuu käigus võib teha küsimustes kohandusi, mis annab intervjuule paindlikkuse. (Õunapuu, 2014, lk 171) Poolstruktureeritud intervjuu läbiviimine on lõputöö puhul sobiv, sest soovitakse teada saada ohutuselaste kommunikatsiooni ekspertide seisukohti. Kuna teema on mitmekülgne, vaadeldakse erinevaid aspekte, siis võib tekkida vajadus esitada täpsustavaid küsimusi, et saada rohkem sisulisemat teavet.

Intervjuu küsimused on esitatud Lisas 1. Küsimused on koostatud lõputöö autori poolt ja nende koostamisel on lähtutud töö eesmärgist, uurimisküsimustest ning teoreetilistest seisukohtadest ohutuselaste kommunikatsiooni kohta. Intervjuu küsimused jagunevad kolmeks plokkiks. Esimene plokk hõlmab küsimusi ohutuselaste kommunikatsiooni kohta üldiselt, teine plokk küsimusi on ohutuselaste kommunikatsiooni kohandamise kohta mitte-eestlastele ja kolmas plokk küsimusi mitte-eestlastele suunatud ohutuselastes kommunikatsiooni esinevate probleemide kohta.

**Valimiks** on ettekatsetatud valim, kus valimisse kuuluvad liikmed valib uurija, püüdes leida üldkogumi kõige tüüpilisemaid esindajaid (Õunapuu, 2012). Lõputöö autor kaasas valimisse eksperte põhimõttel, et nad oleksid ohutuselaste kommunikatsiooni valdkonnas suure kogemusega ja et nende seisukohad täiendaksid üksteist. Valimisse kaasati eksperte Päästeameti ohutusjärelvalve-, kommunikatsiooni- ja ennetustöö osakonnast ning Põhja Päästekeskusest (Tabel 1). Plaanis oli kaasata ka hädaolukorraks valmisoleku osakonna

esindajaid, kuid ei õnnestunud nendega intervjuud läbi viia. Lisaks intervjueriti ühte Sisekaitseakadeemia õppejõudu. Intervjueritavate valikul võeti arvesse, et eksperdid tegeleksid ise ennetustöö või ohutusalase kommunikatsiooniga Päästeametis. Sealjuures valiti intervjueritavaks nii Päästeametis tsentraalselt ohutusalase kommunikatsiooniga tegelevaid spetsialiste kui Põhja Päästkeskuses Harjumaa ohutusalase kommunikatsiooni teostajaid. Sisekaitseakadeemia õppejõu kaasamine valimisse oli seotud sooviga saada töösse Päästeameti välist vaadet.

Intervjueritavatele tagati anonüümsus ja nende nimesid töös ei välja ei tooda. Intervjuudele tulemuste esitamisel välja toodud tsitaatides viidatakse intervjueritava numbrile (Tabel 1).

Tabel 1. Intervjueritavad (autor kootatud)

Kuupäev	Intervjueritava nr	Intervjuu kestus
14.02.2023	3	31 min 53 s
17.02.2023	2	21 min 54 s
22.02.2023	5	26 min 19s
1.03.2023	1	26 min 51s
13.03.2023	4	24 min 51s
14.03.2023	7	19 min 1s
15.03.2023	8	34min 4s
16.03.2023	6	18min 23s

Intervjuud viidi läbi näost-näku vormis individuaalintervjuudena. Intervjueritavatega kohtuti nende töökohas. Intervjuud toimusid 2023.a. veebruaris ja märtsis. Intervjuud ajaline kestus oli 18-34 minutit.

Intervjueritavatelt võeti nõusolek intervjuu salvestamiseks. Intervjuud salvestati diktofoniga. Salvestite põhjal koostas töö autor transkriptsioonid.

**Andmeanalüüsimetodina** rakendati kvalitatiivset sisuanalüüsi. Nimetatud meetodi puhul keskendutakse teksti põhilise tähenduse mõistmisele, et saada aru uuritavast tekstist kui tervikust. Analüüsi käigus intervjuude tekst kodeeritakse, mis tähendab, et tekstilõikudele omistatakse märksõnad eesmärgiga teksti põhjalikult uurida ja mõista. Rakendati induktiivset kodeerimist ehk koodid moodustati teksti sisu põhjal. Kvalitatiivse sisuanalüüsi teises etapis rühmitati koodid kategooriatesse. (Kalmus jt, 2015) Näiteks ohutusalase kommunikatsiooni kohandamise koodid „Sõnumi sisu peab olema sama“, „Sõnum peab olema mõlemas keeles ühtne“, „Sama sõnum tõlgitakse vene keelde“, „Kommunikatsioon eesti ja vene keeles on samasugune“ koodid paigutati kategooriasse „Sama sõnum peab jõudma kõigini“.

Sisuanalüüsi läbiviimisel spetsiaalset tarkvara ei kasutatud. Intervjuude tekstis moodustatud koodid kopeeriti koos intervjuu numbriga ühte Wordi dokumenti, kus need hiljem rühmitati kategooriateks. Pärast kategooriate moodustamist selgitati välja, mitmes intervjuus iga kategooria esineb ning selle põhjal koostati tulemuste tabelid.

## 2.2. Uuringu tulemused

### 2.2.1. Ohutusalase kommunikatsiooni teemad ja kanalid

Päästeameti ohutusalase kommunikatsiooni teemadena nimetati intervjuudes kõige rohkem tule- ja veeohutust, mida peeti traditsioonilisteks teemadeks ennetustöös. Selle kõrval nimetati pommiohutust ning ohtlike ainetega (kemikaalidega) seotud ohutust (Tabel 2). Mainiti, et ohutusalases kommunikatsioonis Päästeamet lähtub Päästeameti strateegias toodud valdkondadest, et kommunikatsiooni tehakse nende ohtude osas, mille eest on Päästeameti eesmärgiks inimesi kaitsta, ohtusid ennetada.

Tabel 2. Ohutusalase kommunikatsiooni teemad (autori koostatud)

Kategooria	Intervjuude arv
Tuleohutus	6
Veeohutus	6
Pommiohutust	4
Ohtlikud ained	1
Koduohutus	2
Päästesündmused	2
Hädaolukord/elanikkonnakaitse	5
Ohusireenid	2
Varjumine	1
Kriisivarud	1
Evakueerumine	1

Uudseks ohutusalase kommunikatsiooni teemaks on koduohutus, mis keskendub vigastusohule kodus. Selle puhul on tegemist uue projektiga, mis on suunatud sellele, et teavitada kodudes eakaid ja lapsi ähvardavatest ohtudest nagu näiteks kukkumised.

Päästesündmustega seoses on ohutusalane kommunikatsioon seotud käimasolevate sündmustega seonduvate ohtudega, näiteks teavitatakse demineerimistööst läheduses elavaid inimesi. Samuti kasutatakse päästesündmuse ära selleks, et inimesi ohutusalaselt harida, tuua välja, mis olid õnnetuste põhjused ja kuidas oleks saanud õnnetust ära hoida.

Uueks valdkonnaks ohutusalasest kommunikatsiooniks on hädaolukorraks valmistumine ja elanikkonnakaitse. Selle juures toodi eraldi välja selliseid teemasid nagu ohusireenid, varjumine, kriisivarude kogumine ja evakueerumine.

Intervjuudes selgus, et ohutusalasest kommunikatsiooni sisu sõltub sellest, millised teemasid ja ohud on aktuaalsed, näiteks mõjutas teemasid valikut Vene-Ukraina sõda, hiljuti toimunud õnnetusjuhtumid ja päästesündmused.

*„Ja kui mul on midagi olulist öelda ennetussõnumina või ohutussõnumina ja eriti kui sellele kaasneb näiteks mõnes konkreetses vallas hiljuti juhtunud kui, nagu tulekahju näiteks, mille kohta me teame põhjust ka, et ütleme, need üleüldised, levinud põhjused on, toas suitsetamine, küttekollete vale kasutamine või siis hooldamata küttekolded. Siis ma olen alati võtnud valla kommunikatsiooniinimesega otse ühendust, rääkinud talle sellest juhtumist ja koos oleme siis pannud paika teksti, mis läheb üles kõikide valla nii-öelda infokanalitesse.“*  
(Intervjuu 4)

Ohutusalasest kommunikatsiooni kanalid saab jagada üleriigilisteks ja kohalikeks. Esimeste kaudu viiakse sõnum kogu Eesti elanikkonnani. Ohutusalasest kommunikatsioon Harju maakonnas kaasneb nii üleriigilisest kui kohalikest kommunikatsioonist, kuna koos teiste Eesti piirkondade elanikega jõuab Harjumaa elanikeni ka üleriigiline kommunikatsioon.

Üleriigilistest meediakanalitest kasutatakse ohutusalasest kommunikatsioonis traditsioonilisi meediakanaleid nagu televisioon, raadio ja alalehed, samuti kasutatakse välimeediat (Tabel 3). Välimeedia osas mainiti reklaame bussiootepaviljonides.

Traditsioonilise meedia kõrval rakendatakse ohutusalasest kommunikatsioonis sotsiaalmeediat, mille kanalitest toodi välja Facebook, Twitter, Instagram, Youtube. Sotsiaalmeediakanalitel on ohutusalasest kommunikatsioonis erinev roll. Facebooki kasutatakse selleks, et jagada ennetusalaseid sõnumeid, teavitada päästesündmustest aga ka muudest üritustest, näiteks koolitused ehk siis üritustest, milles toimub omakorda ohutusalasest kommunikatsioon. Twitter täidab operatiivsündmustest teavitamise funktsiooni. See kanal on suunatud ajakirjanikele, et nad leiaksid sealt kiiresti infot nende sündmuste kohta. Ühes intervjuus mainiti veel Instagrami, kuid selle kasutamine ohutusalasest kommunikatsiooni kanaliks on küsitav, sest antud kanalit rakendatakse Päästeameti mainekujunduseks ja töökuulutuste avaldamiseks, operatiivsündmusi Instagramis ei kajastata.

Tabel 3. Ohutsusalase kommunikatsiooni kanalid (autori koostatud)

Kategooria	Intervjuude arv
<u>Üleriigilised kanalid</u>	
Televisioon	4
Raadio	4
Ajalehed	4
Välimeedia	2
Facebook	6
Twitter	3
Instagram	3
Youtube	1
Päästeameti veebileht	2
Pressiteated	2
Brošüürid, infomaterjalid	1
E-post	1
Ole Valmis mobiilirakendus	2
Riigi infotelefon 1247	1
<u>Kohalikud kanalid</u>	
Kohalikud ajalehed	4
Facebook	1
Kohalike omavalitsuste veebilehed	1
Koolitused	4
Kodunõustamised	3
Veebinarid	1
Avatud uste päevad	2
Avalikud üritused	5
Brošüürid, infomaterjalid	1
Asutuste siseraadio	1
E-alarm	1

Veebipõhises ohutsusalases kommunikatsioonis rakendatakse päästeameti veebilehte, kus on info Päästeameti koolituste ning koolituste tellimise võimaluste kohta. Lisaks tehakse e-posti kaudu teavitusi, Päästeametil on selleks olemas erinevad e-postiloendid. Pressiteated on samuti mõeldud ajakirjanikele, nende põhjal saavad ajakirjanikud kajastada päästesündmusi või jagada ohutsusalast infot meediakanalites, mida nad esindavad. Ole Valmis mobiilirakendust nimetati ohutsusalase kommunikatsiooni kanalina, kus elanikud saavad käitumisjuhiseid kriisolukordadeks valmistumiseks. Riigi infotelefon 1247 võimaldab kahepoolset kommunikatsiooni (info edastamine, info vastuvõtmine), kommunikatsioon toimub üks-ühele ja eelduseks on, et inimene ise helistab sellele telefoninumbrile.

Kohalikul tasandil avaldatakse ohutsulasid sõnumeid kohalikes ajalehtedes, näiteks omavalitsuste ja Tallinna linnaosavalitsuste poolt väljaantavaid ajalehtedes, ning kohalikus ohutsusalases kommunikatsioonis kasutatakse kohalike omavalitsuste veebilehti. Sotsiaalmeediat kasutatakse ka kohalikul tasandil, tehakse koostööd kohalike omavalitsustega, päästekomandodel on oma sotsiaalmeedia kontod.

*„On väga palju kohaliku omavalitsuse linnaosa valitsusi, kellel kõikidel on omakorda omad kanalid. Hästi populaarseks on osutunud minu kogemuse põhjal täiendava kommunikatsioonikanalina, kohalike omavalitsuste enda Facebooki leheküljed lisaks nende poolt hallatavad elanike grupid.“ (Intervjuu 4)*

Sotsiaalmeedia osas toodi välja, et kohalik tasand suurendab tehtud postituste levikut. Kohalikud komandod ja ka muud kohalikud organisatsioonid ning ka eraisikud jagavad Päästeameti postitusi edasi. Kuigi kommunikatsioon saadetakse välja tsentraliseeritult, siis sotsiaalmeedia puhul on oluline kui aktiivne on kohalik tasand sõnumi levitamisel. Selle juures toodi välja, et kui postituse jagamise juures kohalikus kogukonnas tuntud inimene kirjutab sinna juurde omapoolse teksti, siis see võib mõjuda positiivselt postituse mõjule.

*„Aga et kui ma kirjutan sinna juba mingi täiendava teksti juurde, siis tegelikult need, kes minu sõbralistides näevad seda postitust, et siis on see mingil määral ütleme, seesama usalduse küsimus. Et oh, kui tema jagab, siis järelkult see info on veel natukene personaalsem.“ (Intervjuu 8)*

Koolitusi korraldatakse koolidele, lasteaedadele, korteriühistutele. Koolituste osas on uue teemana esile kerkinud elanikonnakaitse. Lisaks kohapealsetele koolitustele korraldatakse veebinare, näiteks suvisel ajal lapsevanematele veeohutuse teemal. Avatud uste päevad toimuvad päästekomandodes, kus elanikel on võimalik tutvuda komandode tegevusega, aga selle käigus jagatakse ka inimestele ohutusala teavet. Avalikest üritustest toodi välja perepäevi, mis toimuvad näiteks loomaaias või rannas. Avalikke üritusi Päästeamet ise alati ei korralda, vaid käiakse kohal teiste organisatsioonide poolt korraldatud üritustel nagu näiteks laatadel. Kohaliku tasandi üritustel käivad päästekomandode esindajad. E-alarmi võib samuti pidada kohalikuks kanaliks, kuna seda rakendatakse asukohapõhiselt. Tegemist on uudse kanaliga, mis võeti kasutusele 2023.a. alguses.

*„Selle aasta algusest saab siis päästeamet teavitada elanikke e-alarmi kaudu ehk siis on selline asukoha ohuala põhine kiire teavitussüsteem. Ja rakendub ta siis nendele, kes viibivad ohustatud alas ja kõikidele inimestele saabub telefonile SMS, ehk siis positsioneerimise käigus tuvastatakse need inimesed ja nemad saavad siis ohualast teavet ja seda siis rakendatakse selliste suurte sündmuste korral.“ (Intervjuu 2)*

Intervjuude põhjal selgus, et ohutusala kommunikatsioon Harju maakonnas ei ole kuigi erinev üldisest ohutusalasest kommunikatsioonist. Sõnumid on sarnased, kuigi nende

levitamiseks Harjumaa piires rakendatakse täiendavaid kommunikatsioonikanaleid, mis said eelnevalt välja toodud. Ohutusalase kommunikatsiooni juures on oluline koostöö teiste organisatsioonidega. Nende organisatsioonidena toodi välja politsei, kiirabi, kohalikud omavalitsused (koos linnaosavalitsustega), munitsipaalpolitsei, Harju Ettevõtlus- ja Arenduskeskus, kohalikud kodukonnaorganisatsioonid. Kohalikud omavalitsused saavad jagada Päästeameti ohutusalast teavet oma kanalite kaudu edasi. Osadel kohalikel omavalitsustel on koostöö telekommunikatsiooni operaatoritega ja loodud sõnumipõhine teavitussüsteem, mille kaudu saab SMS kaudu elanikke ohtudest hoiatada. Ohutusalase kommunikatsioonikanalite valiku juures võetakse arvesse sihtgruppi ja selle meediatarbimist. Kui soovitakse suunata kommunikatsioon vanemaalistele elanikele, siis kasutatakse neid kanaleid, mida selles vanuses inimesed jälgivad (ajalehed, raadio, televisioon jms).

### 2.2.2. Ohutusalane kommunikatsioon mitte-eestlastele

Ohutusalase kommunikatsiooni kohandamise osas mitte-eestlastele selgus mitmest intervjuust, et seda eriti ei kohandatagi, vaid lähtutakse põhimõttest, et kõikide Eesti elanikeni peab jõudma sama sõnum (Tabel 4), seega peab edastatav sõnum olema sama. Sellega seoses kohandatakse sõnumit rohkem vastavalt piirkonnale kui keelele. Seega kui Ida-Virumaal edastav ohutusalane sõnum on teistsugune, siis on põhjuseks kohaliku piirkonna eripärad, mitte see, et elanikkond on peamiselt venekeelne.

*„Noh, võib-olla siis ütleksin siin samamoodi, et ohutusalased sõnumid tulenevad siis sellest piirkonnast, näiteks eile oli seal Narvas põleng, siis me teame, et seal piirkonnas ongi venekeelsed siis kui need sinna viia, siis need ongi noh, ütleme sellest selle regiooni seal ütleme, küttesüsteemide kordategemine või või siis need ühesõnaga, need on nagu konkreetselt siis sellele piirkonnale.“ (Intervjuu 5)*

Tabel 4. Ohutusalase kommunikatsiooni kohandamine mitte-eestlastele (autori koostatud)

Kategooria	Intervjuude arv
Sama sõnum peab jõudma kõigini	5
Kommunikatsioon teises keeles	5
Kvaliteetne tõlge	1
Teisekeelsete kommunikatsioonikanalite valik	2
Suurem põhjendamine	2

Ohutusalase kommunikatsiooni kohandamisel mitte-eestlastele on üheks olulisemaks tegevuseks kommunikatsiooni teostamine teistes keeltes. Peamiselt tehakse seda vene

keeles, vähesel määral inglise keeles. Ukraina ja muudes keeltes ohutuslane kommunikatsioon puudub. Sotsiaalmeediakanalitest on Päästeametil venekeelne Facebooki leht. Päästeameti veebileht on lisaks eesti keelele veel ka vene ja inglise keeles. Samuti vastatakse elanike pöördumistele vajadusel lisaks vene keelele inglise keeles. Inglise keeles on tehtud ka infovoldikuid, samas kui televisiooni ja raadio puhul kasutatakse teistest keeltest veel vene keelt.

Mitmed infomaterjalid valmistatakse kahe- või kolmekeelsetena. Teisekeelsete sõnumite edastamise juures toodi välja seisukoht, et paralleelselt edastatakse sama sõnum eesti keeles. See nõue tuleneb esiteks seadusest ja teiseks on soov muukeelse elanikkonna eesti keele oskust arendada. Sellega seonduvalt tekitas venekeelne ohutuslane kommunikatsioon intervjueeritavates mõneti vastakaid arvamusi, sest ühelt poolt leiti, et riigi keel on eesti keel ja siinsed elanikud peaksid seda oskama. Teiselt poolt, aga venekeelne ohutuslane kommunikatsioon aitab päästa venekeelsete elanike, kes eesti keelt ei valda, elusid.

*„Et me küll elame Eestis ja peaks oskama kõik nagu eesti keelt, aga teatud maalt on see, et elupäästev info oleks hea, kui tal nagu mõlemas keeles ja mitte ainult nagu ühes...“*  
(Intervjuu 8)

Ohutuslaste sõnumite tõlkimise juures peetakse oluliseks, et tõlge oleks kvaliteetne ning sõnum ei läheks tõlkes kaduma. Venekeelse kommunikatsiooni jaoks on Päästeametis olemas vene emakeelega töötajad, kes tõlgivad sõnumeid vene keelde. Kasutakse ka tõlkebüroode teenused, kuid alati ei ole tõlgete kvaliteet väga hea ning Päästeameti vene emakeelega töötajad korrigeerivad sealt saadud tõlkeid.

Mitte-eestlastele suunatud ohutuslases kommunikatsioonis kasutatakse meediakanaleid, mida mitte-eestlased jälgivad, kasutatakse Eestis tegutsevaid venekeelseid tele- ja raadiokanaleid ning ajalehti. Telekanalitena mainiti intervjuudes ETV+, raadiokanalitest Raadio 4, ajalehtedest MK Estonia.

Meediakanalite valiku juures võetakse arvesse kanali usaldusvärsust ja populaarsust. Päästeamet peab oluliseks, et ohutuslased sõnumid jõuaksid paljude muukeelsete inimesteni, väga väikese lugejaskonnaga väljaannete kasutamine kommunikatsioonis ei ole õigustatud.



Mitte-eestlastele suunatud kommunikatsiooni meediakanalite valikul tuleb arvesse võtta, et pärast Eesti-Ukraina sõja algust ei ole võimalik kasutada enam Venemaa telekanaleid. Päästeametil on loodud venekeelne Facebooki konto, aga venekeelsed elanikud kasutavad palju TikToki, kuid seda on Päästeamet otsustanud kommunikatsioonikanalina mitte kasutada.

Mitte-eestlastele tuleb ohutusosalases kommunikatsioonis mõnikord rohkem põhjendada ja selgitusi jagada. Elanikkonnakaitsega seoses on selgunud, et osa venekeelseid elanikke ei pea seda teemat vajalikuks ja arvab, et selle asemel tuleks antud probleem lahendada poliitilisel tasandil teistsugustel viisidel.

*„ Et siin on vaja kohe ja kuidagi ettevaatlikult ja korrektselt seletada, miks me üldse valmistume kriisiks, et ennetada kõik nende küsimused.“* (Intervjuu 6)

Kui tehakse ohutusosalast kommunikatsiooni teistest riikidest pärit elanikele, siis võivad seal olla ohutusosalased praktikad ja nõuded teistsugused, mis toob samuti kaasa suurema põhjendamisvajaduse. Näiteks suitsuandurid elamutes ei ole kõikides riikides kasutusel, seetõttu nendest riikidest pärit elanikud ei pruugi mõista suitsuanduri vajalikkust ning neil on madal teadlikkus suitsuandurite osas. Sellega seonduvalt võrreldi olukorda 15 aasta taguse ajaga kui teadlikkus suitsuanduritest oli madal, et vaja on selgitada samasuguse põhjalikkusega kui siis. Ohutusosalase kommunikatsiooni usaldusväarsuse tagamiseks kasutatakse kõneisikutena vastava pädevusega eksperte. Intervjuus selgus, et venekeelsete elanike jaoks on väga oluline, et ohutusosalast infot jagaks valdkonna ekspert, kes oleks vastaval ametipositsioonil. (Tabel 5)

Tabel 5. Muulastele suunatud ohutusosalase kommunikatsiooni usaldusväarsuse tagamine (autori koostatud)

Kategooria	Intervjuude arv
Ekspertide kasutamine	1
Hea vene keele oskusega kõneisikute kasutamine	2
Usaldusväärsete kõneisikute kasutamine	1
Usaldusväärsete kommunikatsioonikanalite valik	1
Avatud uste päevade kasutamine	1

Päästeamet üritab kasutada kõneisikuid, kes oskavad hästi vene keelt. Need ei pea olema alati vene emakeelega inimesed, aga head vene keele oskust peetakse tähtsaks. Üksikutel juhtudel on kasutatud kõneisikuid, kes eesti keelt ei oska. Koolituste või muude avatud ürituste puhul on siis kasutatud tõlki. Venekeelsetes telesaadetes on mõnedel juhtudel Päästeameti esindaja rääkinud eesti keeles ja on kasutatud venekeelseid subtiitreid, aga

sellistest olukordadest üritatakse hoiduda. Kõneisikute valikul peeti oluliseks ka seda, et tal oleks kõrge isiklik usaldusväärsus mitte-eestlaste seas. See võib olla seotud isiku tuntusega, kuid tundus iseenesest ei taga veel kõrget usaldust. Kõneisik mõjub usaldusväärsemana, kui ta ise järgib sõnumit, mida ta esitab.

*„Et näiteks ütleme selle sõnumi välja, see tegelikult paistab ka kohe välja, et kas ta näiteks usub sellesse, et suitsuandur peab olema laes ja töökorras või ta ei usu sellesse, et see on niimoodi.“* (Intervjuu 8)

Intervjuus toodi välja, et Päästeameti usaldusväärsus mitte-eestlaste seas on veidi madalam kui eestlaste seas, kuid üldiselt on ka Päästeameti usaldamisega mitte-eestlaste seas olukord hea. Et suurendada ohutuslaste sõnumite usaldusväärst, on vaja tõsta Päästeameti usaldusväärst tervikuna venekeelsete elanike seas ja selleks korraldatakse üritusi, mis looksid elanike ja Päästeameti vahel tihedamat kontakti.

*„Korraldan sellel aastal avatud uste päevi kõikides Ida päästkeskuse komandodes. See tähendab ka seda, et me korraldame näiteks kolmandal märtsil avatud uste päev Narva-Jõesuu komandos, nad tõenäoliselt ei ole seda kordagi teinud. Ühesõnaga me avame oma ukseid inimestele, et nad saaksid tulla, vaadata, kuidas päästjad töötavad noh, nii-öelda näha seda kõike nagu lähemalt, küsida. See on nagu üks võimalus nagu usaldusväärst suurendada. Nad näevad mida, kuidas ja võib-olla ka natukene päästja igapäevaelu, läbi selle seda usaldusväärst suurendada. See on sellest aastast uus samm, mida me teeme.“* (Intervjuu 5)

Mitte-eestlastele suunatud ohutuslaste kommunikatsiooni toimivuse hindamiseks jälgitakse sellega seotud kommentaare. Kommentaare jälgitakse nii ajalehtede veebiväljaannetes kui sotsiaalmeedias. Sotsiaalmeedia puhul hinnatakse ohutuslaste sõnumite levikut, et kui paljude inimesteni on see jõudnud, kui palju on seda edasi jagatud ja kommenteeritud. Pressiteate puhul hinnatakse seda, kui palju on need sõnumid tekitanud ajakirjanduses huvi, kui palju tuleb pressiteadete kohta lisaküsimusi ja kas soovitakse täiendavat kajastust teemale, intervjuud Päästeameti esindajalt, näiteks 2-3 päringut pressiteate kohta peetakse heaks tulemuseks.

Mitte-eestlastele suunatud ohutuslaste kommunikatsiooni kohta annavad tagasisidet perioodiliselt läbiviidavad uuringud ohutuslaste teadlikkuse kohta. Need viiakse läbi nii eesti kui vene keeles, et teada saada, milline on mitte-eestlaste ohutuslaste teadlikkuse tase

ning selle põhjal saab omakorda teha järeldusi, kui hästi on toiminud mitte-eestlastele suunatud ohutuslane kommunikatsioon. Tagasisidet kommunikatsiooni kohta saadakse vahetult elanikega vesteldes kodunõustamiste käigus, inimestega suheldakse vahetult erinevatel avalikel üritustel.

### 2.2.3. Mitte-eestlastele suunatud ohutuslase kommunikatsiooni probleemid

Kuna venekeelseid meediakanaleid on Eestis vähem kui eestikeelseid, siis on kommunikatsioonikanalite valik mitte-eestlaste puhul väiksem ja valitud kanalite jälgitavus ei tarvitse olla piisavalt kõrge (Tabel 6). Päästeamet kasutab palju ETV+, mille jälgitavus on küll aja jooksul kasvanud, aga paljud mitte-eestlased jälgivad teisi kanaleid. Ei ole väga head ülevaadet kanalite jälgitavuse kohta, näiteks on viimasel ajal lisandunud Eesti elanikkonda palju ukrainlasi, kuid ei teata, milliseid kanaleid nemad jälgivad.

Tabel 6. Mitte-eestlastele suunatud ohutuslase kommunikatsiooni probleemid (autori koostatud)

Kategooria	Intervjuude arv
Väiksem kanalite valik	1
Meediakanalite jälgimine	2
Kõneisikute leidmine	5
Osade päästeameti töötajate vene keele oskuse puudumine	1
Venekeelsete ajakirjandusväljaannete töötajate eesti keele oskuse puudumine	1
Kommunikatsiooni piisavus	1
Mitte-eestlastest elanike vähene huvi	1

Probleemiks on sobivate kõneisikute leidmine, kes samaaegselt oleksid mitte-eestlaste seas usaldusväärsed ning valdaksid hästi sihtgrupi keelt ja ohutuslast teavet. Kõik tuntud isikud ei tarvitse olla usaldusväärsed ja tõsiselt võetavad ohutuslase temaatika kontekstis ja teatud tüüpi kõneisikutest (poliitikud) soovitakse hoiduda.

*„Jah, üks ongi see, et võib-olla mitte-eestlast, aga kui, näiteks võtame siis vene elanikkonda siis väga suur komistuskivi nagu ongi see, et kui me võtame nii-öelda Eesti kõneisiku siis ta võib-olla ei ole sellise väga tugeva mõjuga vene elanikkonnale. Aga kui võtta näiteks kedagi, kes on venekeelne nii-öelda inimene, siis seda on nagu raske. Võib-olla selline natukene utreeritud näide, et Anne Veski on ju küll nagu selline suur ikoon, aga pigem vene elanikkonda ei kõnetaks, et kui me paneks nii-öelda teda kõneisikuna rääkima. Ja samas näiteks ka poliitikuid, poliitikuid me ei kasuta tegelikult selleks ja, ja, ja ka ja, ja isegi ka*

*poliitikute seas oleks väga raske leida seda inimest, keda võib-olla vene elanikkond ikkagi nagu võtaks sellises usaldusväärseks nii-öelda eeskujuks.*“ (Intervjuu 2)

Venekeelsete meediaväljaannete töötajad ei oska alati eesti keelt. See muudab nendega suhtlemise raskemaks, sest nende poole on vaja pöörduda vene keeles ning kõik Päästeameti töötajad ei valda vene keelt. Seda probleemi Harjumaal pigem ei esine, küll aga Ida-Virumaal. Võimaliku probleemina tõstatati küsimus, et kas mitte-eestlastele suunatud ohutusosalast kommunikatsiooni on piisvalt, mis omakorda seonduv probleemiga, et kas kõneisikuid on piisavalt.

*„Kindlasti on üks, et kas seda on piisavalt. Ja seal tuleb mängu seesama, et need, kes seda kommunikatsiooni ütleme, sõnumit edasi annavad, et nende, kas siis emakeel või keeleoskus ehk et kas näiteks sõnumit edastavad inimeste seas on piisavalt neid, kes räägivad näiteks ütleme nii eesti kui vene keelt.*“ (Intervjuu 8)

Ohutusosalase kommunikatsiooni toimivust vähendab mitte-eestlastest elanikkonna vähene huvi ja kohati negatiivne suhtumine ohutusalasest teemadesse. Mõnikord kohtab nende seas suhtumist, et sellist asja ei ole vaja või see neid ei huvita. Negatiivset tagasisidet on kogetud elanikkonnakaitse teemadega seonduvalt. Nimetatud probleemide lahendamiseks tegeleb Päästeamet sobivate kõneisikute otsimise ja kaardistamisega, keda saaks kasutada mitte-eestlastele suunatud ohutusalasest kommunikatsiooni. Selles osas tehakse koostööd Riigikantseleiga, et üldse laiemalt leida Eesti riigi kõneisikuid mitte-eestlaste jaoks.

*„Et see inimene oleks pädev enda valdkonnast rääkima probleemideta ja olema usutav ja oskama vastata, siis ka võib-olla ajakirjaniku lisaküsimustele, ehk siis igal juhul on hinnatud eksperdid meile väga hinnas. Ja kui ta oskab mõlemat keelt, meil näiteks mõned inimesed oskavad mõlemat keelt, siis neid inimesi me väga-väga hindame ja hoiame.*“ (Intervjuu 4)

Päästeamet korraldab ka kõneisikute koolitusi, et nad oskaksid paremini esineda ja elanikkonnaga suhelda. Neid koolitusi on tehtud vähemalt kord aastas. Intervjuudes avaldati arvamust, et selliseid koolitusi võiks rohkem teha.

Toodi välja, et venekeelsete elanike ohutusosalast kommunikatsiooni aitab parendada Päästeameti venekeelse konto loomine Facebookis, aga selle konto jälgijaskond on veel väike, eriti kui arvestada, et Facebooki kasutamine on mitte-eestlaste seas populaarne. Seega

Päästeameti oluliseks eesmärgiks on panustada venekeelse Facebooki konto jälgijaskonna suurendamisse, kasvatamisse.

Päästeamet on võtnud tööle venekeelsete kanalitega tegeleva kommunikatsiooninõuniku, kes aitab valida sobivamaid kommunikatsioonikanaleid ja arvestada sihtrühma eripäradega. Kommunikatsiooni parendamiseks pakuti välja, et peaks veelgi rohkem kasutama erinevaid venekeelseid meediakanaleid ning arvestama sellega, et ka mitte-eestlaste seas on meediatarbimise harjumused erinevad.

*„Peame lihtsalt kõiki variante kasutama, sest inimesed kasutavad ka valikuliselt erinevaid kanaleid ja me ei tea, millisest, millist nad parasjagu jälgivad.. Ühtedele Delfi, teistele meeldib Postimees, ühtedele meeldib Instagram, polegi Facebookis kontot, et need inimeste harjumused kanaleid kasutada ja on nagu väga erinev. Ja et meie eesmärk ei olegi neid muuta, vaid me peame olema kohal, et meie sõnum jõuaks võimalikult paljude inimesteni.“*

(Intervjuu 5)

Ohutuslase kommunikatsiooni parendamiseks pakuti välja, et võiks rohkem kohalikke kanaleid kasutada. Teha rohkem koostööd kohalike omavalitsustega, kasutada paremini ära päästekomandosid. Samuti pakuti välja, et võiks teha veelgi rohkem koostööd teiste siseturvalisuse valdkonna asutustega.

### **2.3. Järeldused ja ettepanekud**

Töö tulemusena selgus, et ühe osa Päästeameti ohutusalastest teemadest moodustavad traditsioonilised teemad nagu tuleohutus, veeohutus, pommiohutus ja ohtlikud ained. Selles valdkonnas on kommunikatsiooniga tegeletud pikka aega. Samas näitavad töö tulemused, et ohutuslase kommunikatsiooni teemad aja jooksul muutuvad. Kõige suurema muutuse on kutsunud esile Vene-Ukraina sõda, mille tõttu on kerkinud päevakorda elanikkonnakaitse alane kommunikatsioon, uueks teemaks koduohutus, mille puhul pööratakse tähelepanu kodus varitsevatele ohtudele, mis ei kuulu tavapärase ohtude all, näiteks oht kukkumisteks.

Intervjuudest selgus, et ohutuslases kommunikatsioonis lähtutakse Päästeameti strateegias väljatoodud prioriteetsetest valdkondadest. Selles on püsitatud eesmärgid tuleohutuse, veeohutuse, pommiohutuse ja keemiaõnnetuste osas (Päästeamet, 2015, lk 25). Intervjuude põhjal saab öelda, et kõik need valdkonnad on ohutuslase kommunikatsiooniga kaetud.

Lõputöö esimeseks uurimisküsimuseks on: Millised on Päästeameti poolt kasutatavad peamised kommunikatsioonikanalid edastamaks elanikkonnale ohutusala teavet?

Kirjanduses (Kendrick jt, 2013, p.764; Dai jt, 2020, p. 128, Stehr jt, 2022; Tønnesen jt, 2021, p. 2272) on toodud välja palju erinevaid kanaleid, mida ohutusalas kommunikatsioonis kasutatakse. Intervjuude põhjal on suur osa nendest Päästeameti ohutusalas kommunikatsioonis kasutusel – televisioon, raadio, ajakirjandus, välireklaamid, internet ja sotsiaalmeedia, avalikud üritused, koolitused, kodunõustamised, telefoninõustamine. Lisaks kirjanduses toodule selgusid intervjuudes veel järgmised kommunikatsioonikanalid: pressiteated, Ole Valmis mobiilirakendus, e-post, avatud uste päevad, asutuste siseraadio ja e-alarm. Võib öelda, et Päästeameti poolt ohutusalas kommunikatsioonis kasutatavate kanalite valik on väga mitmekesine ning intervjuudes põhjendati seda vajadusega jõuda erinevate sihtrühmadeni, kel on erinev meediatarbimine. Ka Stehr jt (2022) selgitab, et sageli on vajalik sama sõnumit edastada mitme kanali kaudu.

Chaudry ja Yuksel (2019, p. 560) märgivad, et seoses sotsiaalmeedia järjest ulatuslikuma kasutamisega elanikkonna poolt on muutunud väga oluliseks elanikkonna teavitamine ohtudest sotsiaalmeedia kaudu. Käesoleva töö tulemused viitavad sotsiaalmeedia suurele tähtsusele Päästeameti ohutusalas kommunikatsioonis. Kõige olulisem sotsiaalmeediakanal on Facebook, kuna Twitter on suunatud eelkõige ajakirjanikele ja Instagrammi kasutatakse organisatsiooni mainekujunduslikel eesmärkidel.

Lõputöö teiseks uurimisküsimuseks on: Kuidas kohandatakse ohutusala kommunikatsiooni Harjumaal elavatele mitte-eestlastele?

Helan jt (2014, p. 160) peavad ohutusala kommunikatsiooni juures oluliseks selle universaalsust, mis tähendab, et ohutusalased sõnumid peavad jõudma kõikide sihtrühmadeni. Intervjuudest selgus, et Päästeamet võtab arvesse mitte-eestlaste poolt jälgitavaid meediakanaleid. Sõnumeid edastatakse venekeelses televisioonis, raadios, ajalehtedest ning on loodud Päästeameti venekeelne Facebooki konto. Vähemusrahvuste emakeelsete meediakanalite kasutamist on pidanud oluliseks ka Quan ja Shephard (2020, p. 10).

Anderson ja Miller (2016) väitel peavad ohutusalased sõnumid olema sihtrühmadele kohandatud, et nad jõuaksid kõigi sihtrühmadeni. Intervjuudes tuli eelkõige välja seisukoht, et nii eestlastele kui mitte-eestlastele edastatavate sõnumite sisu peaks olema sama. Seega sõnumid tõlgitakse teise keele (peamiselt vene, vähem inglise keelde), kuid need on sisult

samad, jälgitakse seda, et tõlge oleks kvaliteetne ja mitte-eestlasele arusaadav, arvestakse keelekasutuse eripäradega.

Ogie jt, (2018, p. 1258) leiavad, et vähemusrahvustele on oluline edastada sõnumeid emakeeles, et nad neid paremini paremini mõistaksid. Kuigi vene keel on peamine Eestis elavate vähemusrahvuste emakeel, ei ole see mitte kõigi mitte-eestlaste puhul nii. Intervjuud viitavad sellele, et hetkel ei peeta otstarbekaks ohutusalast kommunikatsiooni ukraina või muudes keeltes. Põhjusteks võib olla nii Päästeameti võimekus kui ka asjaolu, et kõigile väikestele rahvusrühmadele ei ole otstarbekas emakeelset kommunikatsiooni pakkuda, teha ohutusalast kommunikatsiooni kümnetes erinevates keeltes. Glik (2007, p. 38) märgib, et emakeele kõrval võib ohutusalaseid sõnumeid vähemusrahvustele edastada ka mõnes teises keeles, mida nad mõistavad. Eestis on võimaluseks see, et suurem osa Eestis elavatest mitte-eestlastest mõistab vene või inglise keelt.

Üheks olulisemaks teemaks intervjuudes oli, kuidas tagada ohutusalase kommunikatsiooni usaldusväärsus mitte-eestlastele. Tooreetiliste allikate põhjal selgus, et sõnumi usaldusväärsus algab organisatsiooni usaldusväärsusest (MacKay jt, 2021, pp. 7996). Selles osas on olukord Eestis positiivne, sest elanikkonna usaldus Päästeameti suhtes on kõrge ja seda ka mitte-eestlaste seas. Päästeamet loob võimalusi organisatsiooni usaldusväärsuse suurendamiseks, on hakatud peamiselt venekeeles elanikkonnaga piirkondades tegema avatud uste päevasid päästekomandodes, et tihendada suhteid mitte-eestlastest elanikega.

Oluline on, et sõnumit edastavad kõneisikud oleksid usaldusväärsed (MacKay jt, 2021, pp. 7997). Intervjuude põhjal selgus, et Päästeamet teeb pingutusi leidmaks usaldusväärseid kõneisikuid, kes oleksid heade ohutusalaste teadmistega, vastava ametipositsiooni ja hea mainega ning keeleoskusega. Stehr jt (2022) toovad välja, et kõneisikutena kasutakse lisaks erialaspetsialistidele avaliku elu tegelasi. Intervjuude tulemuste põhjal tuli välja arvamus, et isiku laialdane tuntus ei taga veel tema usaldusväärsust ohutusalase kommunikatsiooni kõneisikuna. Väga oluline on kõneisiku isiklik eeskuju ja suhtumine ohutusse, et ta ka ise usuks ja järgiks sõnumit, mida edastab.

Lõputöö kolmandaks uurimisküsimuseks on: Millised on intervjuueeritavate hinnangul peamised probleemid, mis on seotud mitte-eestlastele suunatud ohutusalase informatsiooni edastamisega?

Rowel jt (2012, p. 124) toovad probleemina välja, et vähemusrahvused ei pea alati organisatsioonide kõneisikuid usaldusväärseteks. Intervjuude tulemuste põhjal saab

järeldada, et Päästeamet püüab leida kõneisikuid ennekõike organisatsiooni siseselt, kuid ei välista ka organisatsiooniväliseid kõneisikuid.

Probleemina selgus intervjuudest, et Päästeametis ei olda päris kindlad, kas mitte-eestlased jälgivad neid meediakanaleid, mille kaudu ohutussõnumeid edastatakse. Ogie jt (2018) leiavad, et on vajalik teada vähemusrahvuste meediatarbimise harjumusi. Eestis on viidud läbi mitmeid uuringuid mitte-eestlaste meediatarbimise kohta (Turuuuringute AS, 2019, Seppel, 2020; Kantar Emor, 2022). Lõputöö autoril ei ole ülevaadet sellest, kas Päästeameti ohutusalase kommunikatsiooniga tegelevad inimesed on tutvunud nende uuringute tulemustega, töö autor soovitab neid uuringuid Päästeameti ohutusalase kommunikatsiooni kanalite valikus arvesse võtta.

Mitte-eestlastele suunatud ohutusalases kommunikatsioonis on üheks probleemiks, et sihtrühma huvi ohutusalaste teemade vastu on mõnevõrra madalam ning seda peetakse vähem olulisemaks. Knuth jt (2014, p. 1289) on välja toonud, et kui ohtusid ei tajuta reaalsena või olulisena, siis kalduvad inimesed käituma ohtlikumalt viisil. Seega tõsiasi, et mitte-eestlastega juhtub mõnda tüüpi õnnetusi suhteliselt rohkem (Oidersalu ja Virkala, 2022; Uuetoa, 2022), võib olla seotud ohutusalase kommunikatsiooni tähtsustamisega. Intervjuudest selgus, et mitte-eestlased ei pea oluliseks elanikkonnakaitsega seonduvaid teemasid, mis võib olla seotud Vene-Ukraina sõja teistsugusena tajumisega. On võimalik, et osa mitte-eestlasi tajub, et sõjaohu ähvardab Eestis seoses Eesti poliitiliste seisukohtadega selle sõja suhtes. Seetõttu mitte-eestlased leiavad, et pigem peaks Eesti muutma oma seisukohta, parandama suhteid Venemaaga, mitte ei peaks tavainimesed valmistuma sõjalukorraks.

Knuth jt (2014, p. 1303) märgivad, et uusimmigrantide puhul on suhtumine ohutusse mõjutatud endisel kodumaa tavade poolt. See aspekt tuli välja tuleohutusalases kommunikatsioonis suitusandurite kontekstis, et need ei ole kõikjal kasutusel. Sellest tulenevalt on oluline mitte-eestlaste puhul põhjalikum ohutusalane selgitustöö, ei saa eeldada, et mitte-eestlaste suhtumine ja teadmised on alati eestlastega võrdväärsed.

Ogie jt (2018, p. 1260) toovad välja isiklike tuttavate ja kogukonnaliikmete tähtsuse vähemusrahvustele suunatud kommunikatsioonis. Intervjuudes selgus, et Päästeamet teeb koostööd kogukondlike organisatsioonidega. Kommunikatsiooni usaldusväarsust saab suurendada kui sõnumit edastab vähemusrahvuse esindajale lähedane isik. Mida rohkem



erinevaid organisatsioone ja isikuid ohutusalaseid sõnumeid edastab, seda suuremad on võimalused, et nende seas on keegi, keda mitte-eestlased usaldavad.

Lõputöö neljandaks uurimisküsimuseks on: Millised on peamised meetmed, mida Päästeamet peaks kasutusele võtma, et efektiivsemalt edastada Harjumaal elavatele mitte-eestlastele suunatud ohutusalast informatsiooni?

Lõputöö uuringu tulemuste analüüsi põhjal esitab töö autor järgmised ettepanekud Päästeametile kui mitte-eestlastele ohutussõnumite edastajale:

- Leida rohkem teistest rahvustest kõneisikuid, kes on mitte-eestlastest kogukonna seas usaldusväärsed;
- Kõneisikute valikul, kes ei ole Päästeameti teenistujad, pöörata tähelepanu nende inimeste isiklikule suhtumisele ohutusse;
- Avaldada rohkem mitte-eestlastele suunatud ohutusalast teavet kohalikes ajalehtedes;
- Suurendada Päästeameti venekeelse Facebooki konto jälgijate arvu;
- Teha aktiivselt koostööd kogukondlike, sh mitte-eestlasi ühendavate kogukondlike organisatsioonidega igas linnas ja vallas ohutusalaste sõnumite edastamiseks mitte-eestlaste seas;
- Mitte-eestlastele suunatud ohutusalase kommunikatsioonikanalite valikul lähtuda mitte-eestlaste meediatarbimise kohta tehtud uuringute tulemustest;
- Viia mitte-eestlaste seas läbi uuring, millega hinnatakse, millistes kanalite kaudu ja millist ohutusalast kommunikatsiooni eelistatakse.

## KOKKUVÕTE

Lõputöö eesmärgiks oli töötada välja ettepanekud Päästeameti mitte-eestlastele suunatud ohutusalase kommunikatsiooni parendamiseks. Eesmärgi saavutamiseks viidi läbi poolstruktureeritud intervjuud ohutusalase kommunikatsiooni ekspertidega. Intervjuusid oli kokku kaheksa ja nende tulemuste analüüsimiseks rakendati kvalitatiivset sisuanalüüsi.

Töös tulemusena selgus, et Päästeamet teostab ohutusalast kommunikatsiooni tuleohutuse, veeohutuse, pommiohutuse, koduohutuse, ohtlike ainete ja elanikkonnakaitse teemadel. Elanikkonnakaitse osas on alateemadeks ohusireenide, varjumine, kriisivarud ja evakueerumine. Ohutusalases kommunikatsioonis kasutatakse ära päästesündmusi, juhtides tähelepanu, kuidas ohutusnõuete täitmisega on võimalik neid ära hoida. Ohutusalase kommunikatsiooni sisu sõltub sellest, millised teemad ja ohud on aktuaalsed.

Ohutusalases kommunikatsioonis kasutatavad kanalid saab jagada riiklikeks ja kohalikeks. Riiklikeks kanaliteks on televisioon, raadio, ajalehed, välimeedia, sotsiaalmeedia, Päästeameti veebileht, pressiteated, kirjalikud infomaterjalid, e-post, Ole Valmis mobiilirakendus ja riigi infotelefon. Kohalikeks kanaliteks on kohalikud ajalehed, sotsiaalmeedia, kohalike omavalituste veebilehed, kodunõustamised, koolitused, veebinarid, avatud uste päevad, avalikud üritused, infomaterjalid, asutuste siseraadio ja e-alarm. Sotsiaalmeedia osas leiavad kasutust Facebook, Twitter, Youtube.

Ohutusalane kommunikatsioon Harju maakonnas ei ole erinev üldisest ohutusalasest kommunikatsioonist, kommunikatsioonikanalite valiku juures võetakse arvesse sihtgruppi ja selle meediatarbimist, riiklikele kommunikatsioonikanalitele täiendavalt kasutatakse kohalikke kommunikatsioonikanaleid, ohutusalases kommunikatsioonis tehakse koostööd erinevate organisatsioonidega, sh telekommunikatsiooniettevõtetega, et pakkuda asukohapõhist ohuteavitust.

Mitte-eestlastele suunatud ohutusalases kommunikatsioonis on oluliseks põhimõtteks, et sama sõnum peab jõudma kõikide inimesteni, ohutusalase kommunikatsiooni usaldusväärsuse tagamiseks kasutatakse pädevaid eksperte ning hea vene keele oskusega kõneisikuid. Rohkem on vaja põhjendada ja selgitusi jagada, oluline on kvaliteetne tõlge ja sõnumi õige mõistetavuse tagamine kõikides keeltes, kasutades meediakanaleid, mida mitte-eestlased jälgivad ning võttes arvesse kanalite usaldusväärsust ja populaarsust.

Mitte-eestlastele suunatud ohutuslase kommunikatsiooni kohta annavad tagasisidet perioodiliselt läbiviidavad uuringud ohutuslase teadlikkuse kohta ning vahetud vestlused elanikega.

Mitte-eestlastele suunatud ohutuslases kommunikatsioonis on probleemiks sobivate kõneisikute leidmine, kes on samaaegselt heade erialaste teadmiste, kõrge maine ja usaldusväärusega ja oskavad hästi vene keelt, kas mitte-eestlased jälgivad neid meediakanaleid, mille kaudu Päästeamet sõnumeid edastab, ning mitte-eestlaste vähene huvi ohutuse vastu.

Päästeamet otsib, kaardistab ja koolitab sobivaid kõneisikuid, venekeelsete meediakanalite kasutamine ning venekeelse Facebooki konto loomine on suunatud ohutuslase kommunikatsiooni parendamisele. Päästeamet on võtnud tööle venekeelsete kanalitega tegeleva kommunikatsiooninõuniku.

Lõputöös tulemuste põhjal tehti ettepanekud Päästeametile mitte-eestlastele suunatud ohutuslase kommunikatsiooni parendamiseks: leida rohkem teisetest rahvustest kõneisikuid, kelle valikul pöörata tähelepanu nende suhtumisele ohutusse, avaldada rohkem ohutuslase teavet kohalikes ajakirjades ja teha koostööd kohalike kogukondlike organisatsioonidega, sh mitte-eestlaste organisatsioonidega. Mitte-eestlastele suunatud ohutuslase kommunikatsioonikanalite valikul on vaja võtta arvesse mitte-eestlaste meediatarbimise kohta tehtud uuringute tulemusi ning vaja on tegutseda selle nimel, et suurendada venekeelse Facebooki konto jälgijate arvu.

Lõputöö autor teeb ettepaneku Päästeametile läbi viia mitte-eestlaste kui ohutuslase kommunikatsiooni vastuvõtjate seas uuring sihtgrupi ohutuslase kommunikatsiooni eelistuste kohta.

## SUMMARY

The aim of the thesis was to develop proposals for improving the safety communication of the Rescue Board aimed at non-Estonians. In the thesis, qualitative research methodology was used, interviews with experts were conducted, which were analyzed with qualitative content analysis.

As a result of the thesis, safety communication channels were categorized between national and local channels. Safety communication in Harju county is not much different from safety communication at the national level, the messages are similar, but local communication channels are additionally used in Harju county. The choice of communication channels considers the target group and its media consumption. Communication aimed at non-Estonians should deliver the same message to everyone. It was considered to have a high-quality translation and to ensure that the message is correctly understood in all languages. Safety-related communication aimed at non-Estonians uses media channels that non-Estonians follow. Competent experts and speakers with good Russian language skills are used to ensure the reliability of safety communication aimed at non-Estonians. Attention is also paid to the credibility of speakers among non-Estonians. Problems in safety-related communication aimed at non-Estonians are finding suitable spokespersons, the choice of media channels, and non-Estonians' the lack of interest of in safety.

Based on the results of the thesis, proposals were made to look for more spokespersons from other nationalities in the Rescue Board and to pay attention to their personal attitude towards safety when selecting the spokespersons. More safety information should be published in local magazines and cooperate with local community organizations, including non-Estonian organizations. The Rescue Board should act to increase the number of followers of the Russian-language Facebook account. The selection of safety-related communication channels aimed at non-Estonians should consider the results of studies on non-Estonians' media consumption, and the Rescue Board itself could conduct a study among non-Estonians on safety-related communication preferences.

## VIIDATUD ALLIKAD

Alnababtah, K., Khan, S., & Ashford, R. 2016. Socio-demographic factors and the prevalence of burns in children: an overview of the literature. *Paediatrics and International Child Health*, 36(1), pp. 45-51.

Anderson, D., & Miller, R. 2016. *Health and Safety Communication: A Practical Guide Forward*. Oxon: Routledge.

Chaudhry, S., & Yuksel, M. 2019. Engaging communities in public safety via social media. Rmt: *IEEE INFOCOM 2019-IEEE Conference on Computer Communications Workshops (INFOCOM WKSHPS)*, IEEE, pp. 560-565.

Dai, R., Fan, Z., & Pa, Z. 2020. A Virtual Reality Training System for Flood Security. Rmt: Pan, Z., Cheok, A. D., Müller, W., & Zhang, M. (Eds.) *Transactions on Edutainment XVI. Lecture Notes in Computer Science*, pp. 126-145.

Dwyer, J. 2012. *Communication for Business and the Professions: Strategies and Skills*. French Forest: Pearson Australia.

Garcia-Retamero, R., & Cokely, E. T. 2013. Communicating health risks with visual aids. *Current Directions in Psychological Science*, 22(5), pp. 392-399.

Glik, D. C. 2007. Risk communication for public health emergencies. *Annual Review of Public Health*, 28, pp. 33-54.

Grünberg, L. 2017. *Institutsioonide usaldusväärsus. Siseministeerium – Politsei- ja Piirivalveamet, Päästeamet, Häirekeskus*. [Vörgumaterjal]. <https://www.siseministeerium.ee/media/251/download> [Kasutatud 16.12.2022]

Helan, W., Jiang, Z. H. U., Zheng, Y., & Jun, T. 2014. Study on administrative and educational measures of China urban public fire safety education. *Procedia Engineering*, 84, pp. 151-165.

Huang, Y. H., Sinclair, R. R., Lee, J., McFadden, A. C., Cheung, J. H., & Murphy, L. A. (2018). Does talking the talk matter? Effects of supervisor safety communication and safety climate on long-haul truckers' safety performance. *Accident Analysis & Prevention*, 117, 357-367.

Hädaolukorra seadus. 2017. RT I, 03.03.2017, 1

Kaarmaa, T. 2015. *Tuleohtusalase ennetustöö jõudmine eakateni Tallinna Kristiine linnaosa näitel. Lõputöö*. Tallinn: Sisekaitseakadeemia.

Kallas, K., Kallaste, E., & Anspal, S. 2018. *Eesti keelest erineva emakeelega täiskasvanute eesti keele õpe lõimumis- ja tööhõivepoliitikas: kvaliteet, mõju ja korraldus. 1. osa: ülevaade uuringust ja tulemuste kokkuvõte*. Tallinn: Eesti Rakendusüuringute Keskus CENTAR, Tallinna Ülikool.

Kalmus, V., Masso, A. & Linno, M. 2015. *Kvalitatiivne sisuanalüüs*. [Võrgumaterjal]. Leitav: <http://samm.ut.ee/kvalitatiivne-sisuanalyys> [Kasutatud 22.01.2023]

Kantar Emor. 2022. *Teleauditooriumi ülevaade septembris 2022*. [Võrgumaterjal]. Leitav: <https://www.kantaremor.ee/pressiteated/teleauditooriumi-ulevaade-septembris-2022/> [Kasutatud 12.12.2022]

Kapucu, N., Haupt, B., Yuksel, M., Guvenc, I., & Saad, W. (2016). On the evolution of wireless communication technologies and spectrum sharing for public safety: policies and practice. *Risk, Hazards & Crisis in Public Policy*, 7(3), 129-145.

Kendrick, D., Young, B., Mason-Jones, A. J., Ilyas, N., Achana, F. A., Cooper, N. J., & Coupland, C. 2013. Home safety education and provision of safety equipment for injury prevention. *Evidence-based child health: a Cochrane review journal*, 8(3), pp. 761-939.

Knuth, D., Kehl, D., Hulse, L., & Schmidt, S. 2014. Risk perception, experience, and objective risk: A cross-national study with European emergency survivors. *Risk Analysis*, 34(7), pp. 1286-1298.

Luht-Kallas, K. 2020. *Risk-taking behaviour: Relationship with personality and markers of heritability, and an intervention to prevent unintentional injury*. Tartu: University of Tartu Press.

Luht-Kallas, K., & Pöld, M. 2023. *Ohuteavituse SMSi märgatavuse ja arusaadavuse hindamise uuring*. Tallinn: Siseministeerium.

Lätt, S. 2021. *Kommunikatsiooni korraldamine kriisiolukorras Võrumaa tormi näitel. Lõputöö*. Tallinn: Sisekaitseakadeemia.

MacKay, M., Colangeli, T., Gillis, D., McWhirter, J., & Papadopoulos, A. 2021. Examining social media crisis communication during early COVID-19 from public health and news media for quality, content, and corresponding public sentiment. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(15), pp. 7986-7999.

- Means, T. 2018. *Business Communication*. London: Cengage.
- Merilo, R. 2016. *Hädaolukorra riskikommunikatsioon elanikkonnale tormi näitel. Lõputöö*. Tallinn: Sisekaitseakadeemia.
- Mirka, T. 2015. *Politsei-ja Piirivalveamet ja Päästeameti koostöö uppumissurmade ennetamisel. Lõputöö*. Tallinn: Sisekaitseakadeemia.
- Morgner, C., & Patel, H. 2021. Understanding ethnicity and residential fires from the perspective of cultural values and practices: A case study of Leicester, United Kingdom. *Fire Safety Journal*, 125, 1-25.
- Narula, U. 2006. *Handbook of Communication Models, Perspectives and Strategies*. New Delfi: Atlantic Publishers.
- Niukkanen, A. 2018. *Eestis elavate vene noorte riigiidentiteet ja seda mõjutavad tegurid. Bakalaureusetöö*. Tartu: Tartu Ülikool.
- Oidersalu, E., & Virkala, M. 2022. *Veeõnnetustes hukkunud 2021*. Tallinn: Päästeamet.
- Ogie, R., Castilla Rho, J., Clarke, R. J., & Moore, A. 2018. Disaster risk communication in culturally and linguistically diverse communities: The role of technology. *Proceedings*, 2(19), pp. 1256-1262.
- Oliva, D., Somerkoski, B., Tarkkanen, K., Lehto, A., & Luimula, M. 2019. Virtual reality as a communication tool for fire safety-Experiences from the VirPa project. Rmt: *GamiFIN Conference 2019, Levi, Finland, April 8-10, 2019*, pp. 241-252-
- Panagiotopoulos, P., Barnett, J., Bigdeli, A. Z., & Sams, S. 2016. Social media in emergency management: Twitter as a tool for communicating risks to the public. *Technological Forecasting and Social Change*, 111, pp. 86-96.
- Perry, L., & Miller, T. 2018. *Business Communication: Skills and Techniques*. Essex: Ed-Tech Press.
- Pukk, K. 2019. *Elanikkonna vastuvõtlikkus kriisikommunikatsiooni sõnumitele tormi näitel. Magistritöö*. Tallinn: Sisekaitseakadeemia.
- Päästeamet. 2016. *Päästeameti strateegia aastani 2025*. Tallinn: Päästeamet.
- Quan, L., & Shephard, E. 2020. Evaluation of a drowning prevention campaign in a Vietnamese American community. *International Journal of Aquatic Research and Education*, 12(3), 4-20.

Rowel, R., Shekhattari, P., Barber, T. M., & Evans-Holland, M. 2012. Introduction of a guide to enhance risk communication among low-income and minority populations: a grassroots community engagement approach. *Health Promotion Practice*, 13(1), pp. 124-132.

Rullinkoff, M. 2021. *Kriisikommunikatsioon Ida-Virumaa evakueerimisel relvakonflikti korral Eesti ida piiril*. Magistritöö. Tallinn: Sisekaitseakadeemia.

Sedov, A. 2019. *Gaasiohutusala teadlikkus Päästeameti Ida päästkeskuskuse ennetustöö tegijate seas*. Lõputöö. Tallinn: Sisekaitseakadeemia.

Seppel, K. 2020. Meedia ja infoväli Rmt: *Eesti ühiskonna lõimumise monitooring 2020*. Tallinn: SA Poliitikauuringute Keskus Praxis, Balti Uuringute Instituut, Tallinna Ülikool, Tartu Ülikool, Turu-uuringute As, lk 71-82.

Shin, M., Lee, H. S., Park, M., Moon, M., & Han, S. 2014. A system dynamics approach for modeling construction workers' safety attitudes and behaviors. *Accident Analysis & Prevention*, 68, pp. 95-105.

Sildnik, M. 2018. *Kohalike omavalitsuste valmisolek leevendada kriisiolukorrast tulenevat haavatavust elutähtsate teenuste pakkumise, evakuatsiooni läbiviimise ja kriisikommunikatsiooni korraldamise kaudu*. Magistritöö. Tallinn: Sisekaitseakadeemia.

Siseministeerium. 2020. *Siseturvalisuse arengukava 2020-2030*. [Võrgumaterjal]. Leitav: <https://www.siseministeerium.ee/media/748/download> [Kasutatud 21.01.2023]

Siseministeerium. s.a. *Hädaolukorra riskikommunikatsiooni juhendmaterjal*. [Võrgumaterjal]. Leitav: <https://www.siseministeerium.ee/media/446/download> [Kasutatud 15.12.2022]

Spialek, M. L., & Houston, J. B. 2019. The influence of citizen disaster communication on perceptions of neighborhood belonging and community resilience. *Journal of Applied Communication Research*, 47(1), pp. 1-23.

Spinardi, G., Bisby, L., & Torero, J. 2016. A Review of Sociological Issues in Fire Safety Regulation. *Fire Technology*, 53(3), pp. 1011–1037.

Statistikaamet. 2022. *RV0222U: RAHVASTIK, 1. JAANUAR / Aasta, Sugu, Maakond ning Rahvus* [Võrgumaterjal]. Leitav: [https://andmed.stat.ee/et/stat/rahvastik\\_rahvastikunaitajad-ja-koosseis\\_rahvaarv-ja-rahvastiku-koosseis/RV0222U/table/tableViewLayout2](https://andmed.stat.ee/et/stat/rahvastik_rahvastikunaitajad-ja-koosseis_rahvaarv-ja-rahvastiku-koosseis/RV0222U/table/tableViewLayout2) [Kasutatud 10.01.2023]



- Stehr, P., Reifegerste, D., Rossmann, C., Caspar, K., Schulze, A., & Lindemann, A. K. 2022. Effective communication with caregivers to prevent unintentional injuries in children under seven years. A systematic review. *Patient education and counseling*, 105(8), pp. 2721-2730.
- Stojanová, H., & Blašková, V. 2018. Cost benefit study of a safety campaign's impact on road safety. *Accident Analysis & Prevention*, 117, pp- 205-215.
- Tai, D. B. G., Shah, A., Doubeni, C. A., Sia, I. G., Wieland, M. L. 2021. The disproportionate impact of COVID-19 on racial and ethnic minorities in the United States. *Clinical Infectious Diseases*, 72(4), pp. 703-706.
- Teras, I. 2018. *Koosloome rakendamise Eestis tuleohutuse kontrolli valdkonnas. Magistritöö*. Tallinn: Sisekaitseakadeemia.
- Tønnesen, A., Hagen, O. H., & Tennøy, A. 2021. Use of public information for road-capacity reductions: a study of mediating strategies during tunnel rehabilitations in Oslo. *Transportation*, 48(5), pp. 2263-2286.
- Turuuuringute AS. 2019. *Avalik arvamus ja riigikaitse*. [Võrgumaterjal]. Leitav: [https://www.kaitseministeerium.ee/sites/default/files/sisulehed/avalik\\_arvamus/aruanne\\_sygis\\_2019.pdf](https://www.kaitseministeerium.ee/sites/default/files/sisulehed/avalik_arvamus/aruanne_sygis_2019.pdf) [Kasutatud 12.12.2022]
- Uekusa, S. 2019. Disaster linguicism: Linguistic minorities in disasters. *Language in Society*, 48(3), pp. 353-375.
- Uuetoa, M. 2022. *Kannatanutega tulekahjud, eluhoonetulekahjud ja tulekahju ohu sündmused eluhoonetes*. Tallinn: Päästeamet.
- Wang, X., Lin, L., Xuan, Z., Xu, J., Wan, Y., & Zhou, X. 2020. Risk communication on behavioral responses during COVID-19 among general population in China: A rapid national study. *Journal of Infection*, 81(6), pp. 911-922.
- Willcox-Pidgeon, S. M., Franklin, R. C., Leggat, P. A., & Devine, S. 2020. Identifying a gap in drowning prevention: high-risk populations. *Injury Prevention*, 26(3), pp. 279-288.
- Õunapuu, L. 2012. *Valimid kvantitatiivsetes ja kvalitatiivsetes uurimustes*. [Võrgumaterjal]. Leitav: <https://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/27764/index.html> [Kasutatud 21.01.2023]
- Õunapuu, L. 2014. *Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteadustes*. Tartu: Tartu Ülikool.

## Lisa 1. Intervjuu küsimused

### Ohutuslane kommunikatsioon üldiselt

1. Millised on teemad või valdkonnad, milles Päästeamet edastab ohutuslast teavet elanikkonnale?
2. Milliseid kommunikatsiooni kanaleid Päästeamet rakendab, et edastada ohutuslast teavet elanikkonnale? Kas ja milliseid erinevusi esineb kommunikatsioonikanalite valikus vastavalt teemale?
3. Milliseid täiendavaid tegevusi või kommunikatsioonikanaleid kasutatakse ohutuslasteks kommunikatsioonis Harjumaal lisaks üldiselt Päästeameti poolt korraldatavale kommunikatsioonile, näiteks koolitused ja muud üritused, näitused, internet ja sotsiaalmeedia jne?

### Ohutuslaste kommunikatsiooni kohandamine mitte-eestlastele

4. Kuidas kohandatakse ohutuslast kommunikatsiooni mitte-eestlastele?
5. Millistest keeletes teostatakse ohutuslast kommunikatsiooni lisaks eesti keelele?
6. Mille poolest erineb ohutuslane kommunikatsioon eesti keeles ja teistes keeltes?
7. Milliste põhimõtete alusel kohandatakse ohutuslast kommunikatsiooni mitte-eestlastele?
8. Mida tehakse selleks, et ohutuslane kommunikatsioon oleks mitte-eestlastele usaldusväärne?
9. Kuidas võetakse arvesse mitte-eestlaste kultuurilisi erinevusi ohutuslastes kommunikatsioonis?
10. Mille poolest erineb kommunikatsioonikanalite valik eesti ja muukeelses kommunikatsioonis?
11. Milliste põhimõtete alusel valitakse kommunikatsioonikanaleid eestlastele ja mitte-eestlastele suunatud kommunikatsioonis?
12. Mille alusel hinnatakse mitte-eestlastele suunatud ohutuslaste kommunikatsiooni toimivust? Kuidas saadakse selle kohta tagasisidet?

## Ohutusalase kommunikatsiooni probleemid

13. Milliseid probleeme esineb mitte-eestlastele suunatud ohutusalases kommunikatsioonis?
14. Mida on seni tehtud nende probleemide lahendamiseks? (küside iga probleemi kohta eraldi)
15. Mida oleks veel vaja teha nende probleemide lahendamiseks? (küside iga probleemi kohta eraldi)