

Sisekaitseakadeemia
Politsei- ja piirivalvekolledž

Siim Sildnik

POLITSEIAMETNIKE SUHTLEMINE
PIIRIÜLETAJATEGA INFO SAAMISE EESMÄRGIL
TALLINNA PIIRIPUNKTI NÄITEL

Lõputöö

Juhendaja:
Piret Teppan, MA

Muraste 2012

LÕPUTÖÖ ANNOTATSIOON

SISEKAITSEAKADEEMIA

Kolledž: politsei- ja piirivalvekolledž	Kuu ja aasta: mai 2012
Töö pealkiri: Politseiametnike suhtlemine piiriületajatega info saamise eesmärgil Tallinna piiripunkti näitel Police officers gathering information through communication with border crossers at Tallinn border crossing point	
Töö autor: Siim Sildnik	Olen nõus oma lõputöö kättesaadavaks tegemisega elektroonilises keskkonnas Allkiri:
<p>Lühikokkuvõte:</p> <p>Käesolev lõputöö on esitatud 44 leheküljel. Viidatud allikate nimekirja kuulub 24 nimetust. Töös on esitatud 13 joonist ja 2 lisa. Lõputöö on kirjutatud eesti keeles ning resümee on esitatud inglise keeles.</p> <p>Lõputöö uurimisobjektiks on politseiametnike suhtlemine piiriületajatega. Uurimisaineks on Tallinna piiripunkti passikontrolöride suhtlemine piiriületajatega info saamise eesmärgil.</p> <p>Lõputöö eesmärk on uurida politseiametnike suhtlemist piiriületajatega. Eesmärgi saavutamiseks kasutati järgmisi uurimismeetodeid: kirjandusallikate analüüs ja üldistuste tegemine nende põhjal, ankeetküsitlus, andmeanalüüs ning järelduste tegemine.</p> <p>Uurimistulemuste põhjal selgus, et politseiametnikud teadvustavad piiriületajatega suhtlemise tähtsust ja peavad seda passikontrolli osaks. Negatiivse poole pealt järeldub, et keelebarjääri negatiivset mõju tunnistavad pea kõik osalenud ning enne tööleasumist läbitud kursused pole pööranud piisavalt tähelepanu piiriületajate intervjuerimisele.</p> <p>Käesolevat tööd saab kasutada politseiametnike suhtlemisalaste täiendkoolitusvajaduste hindamisel. Töö teoreetilist osa saab kasutada õppematerjalina.</p>	
Võtmesõnad: kommunikatsiooniteooria, verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine, politseiametnik, piiriületamine	
Võõrkeelsed võtmesõnad: communication theory, verbal and nonverbal communication, police officer, border crossing	
Säilitamise koht:	
Kaitsmisele lubatud Kolledži direktor: Aivar Toompere	Allkiri:
Vastab lõputöö nõuetele Juhendaja: Piret Teppan	Allkiri:

SISUKORD

SISSEJUHATUS	4
1. SUHTLEMINE, SUHTLEMISE JAGUNEMINE JA KOMMUNIKATSIOONIMUDELID	6
2. VERBAALNE, VOKAALNE JA MITTEVERBAALNE SUHTLEMINE	12
3. POLITSEIAMETNIKE SUHTLEMINE PIIRIÜLETAJATEGA	18
3.1. Uurimuse eesmärk ja meetodid	18
3.2. Valimi iseloomustus	20
3.3. Uurimistulemuste analüüs	21
3.4. Uurimustulemuste kokkuvõte	28
KOKKUVÕTE	30
SUMMARY	32
VIIDATUD ALLIKATE LOETELU	33
TABELITE JA JOONISTE LOETELU	36
LISA 1. ANKEETKÜSIMUSTIKE Z-TESTI TULEMUSED JA USALDUSVÄÄRSUSE PROTSENT	37
LISA 2. ANKEETKÜSIMUSTIK	38

SISSEJUHATUS

Suhtlemine moodustab inimese elust suure osa. Me teeme seda terve oma elu ja see on midagi sellist, mida me ei suuda isegi kõige parema tahtmise korral lakata tegemast. Keha asend, liigutused ja miimika ütlevad oma loo ka siis, kui me ei soovi tegelikult midagi öelda. Ühtpidi võttes võib see olla kellegi isiklik tragöödia, teisest küljest annab see võimaluse, näiteks politseiametnikel, oma tööd paremini teha.

Hea politseiametnik peab olema hea suhtleja. Suhtlemisoskust läheb igas ametis vaja, kuid näiteks passikontrollis, kus aeg-ajalt tuleb tegemist teha ka vähemseaduskuulekate isikutega, võib see osutududa kaalukeeleks, kas eelmainitud kontingent saab vabalt tegutseda või mitte.

Töö on autori hinnangul aktuaalne, sest lõputöö tasemel ei ole eelnevalt uuritud politseiametnike suhtlemist piiriületajatega ja kuidas nad mõistavad suhtlemise tähtsust. Teiseks põhjuseks on riigipoolne sisejulgeolekuvaldkonna pidev alarahastamine ja sellest tulenev eelarve seis, mis sunnib ka Politsei- ja Piirivalveametit oma tööd järjest tõhusamaks muutma ning osavamama ja teadlikuma suhtlemise arendamine mängib selles võtmerolli.

Lõputöö eesmärk on uurida politseiametnike suhtlemist piiriületajatega. Saadud tulemused pakuvad võimalust heita pilk hetkeolukorraile ja aitavad tulevikus täiendkoolituste vajadust hinnata ja nende suunda seada.

Uurimisobjektiks on politseiametnike suhtlemine piiriületajatega. Uurimisaineks on Tallinna piiripunkti passikontrolöride suhtlemine piiriületajatega info saamise eesmärgil.

Tööle on püstitatud järgnev hüpotees: politseiametnikud mõistavad piiriületajatega suhtlemise ja suhtlemisalase koolituse olulisust, kuid neil puudub selleks piisav ettevalmistus, mille tulemusena ei osata rakendada kõiki piirikontrolli võimalusi.

Eesmärgist lähtuvalt on lõputöö autor püstitanud järgmised ülesanded:

- anda ülevaade suhtluse teoreetilisest käsitlest;
- arusaamade väljaselgitamiseks viia läbi uuring Tallinna piiripunkti passikontrolöride seas;
- analüüsida ja võrrelda küsitluse tulemusi;
- teha järeldusi ja ettepanekuid piiriületajatega suhtleva personali töö tõhustamiseks.

Eesmärgi saavutamiseks kasutas autor järgmisi uurimismeetodeid: kirjandusallikate analüüs ja üldistuste tegemine nende põhjal, ankeetküsitlus, andmeanalüüs ning järelduste tegemine.

Töö koosneb kolmest peatükist, esimeses antakse ülevaade suhtlemise definitsioonist, suhtlemise jagunemisest ja kommunikatsioonimudelitest. Teine peatükk kirjeldab verbaalset, vokaalset ja mitteverbaalset suhtlemist. Kolmandas peatükis antakse ülevaade, kuidas uuring läbi viidi ning analüüsitakse uurimistulemusi.

1. SUHTLEMINE, SUHTLEMISE JAGUNEMINE JA KOMMUNIKATSIOONIMUDELID

Suhtlemise definitsioonid on teaduslikus ja tavakäsitluses väga erinevad. Argikäsitluses võetakse suhtlemist kui kõige igapäevasemat tegevust, mille tasand jääb enamasti pealiskaudseks, nii et selle sünonüümidenä võib võtta väljendeid „juttu puhuma”, „uudiseid vahetama”, „vestlusest osa võtma”. Seega võetakse argielus suhtlemisest rääkides selle definitsioonis arvesse ainult verbaalselt toimuvat suhtlemist (Kidron 1986:7).

Teaduslikus maailmas on suhtlemise defineerimine palju keerulisem, mistõttu eri koolkondadel on enamasti oma viis, kuidas seda tegevust tõlgendada ja defineerides rõhutatakse eri aspekte.

Üks üldisemaid ja kõikehõlmavamaid määranguid on: „Suhtlemine on tähenduste edasi andmine ja nende mõistmine, milleks kasutatakse verbaalseid ja mitteverbaalseid vahendeid“ (Niiberg-Pikksööt 2009).

Kuigi eelnev tõlgendus oli kõikehaarav, ei sobi see tõlgendus kõikidele sotsiaalpsühholoogidele, sest see ei tõlgenda suhtlemise mõistet piisavalt lahti. Näiteks peavad mõned sotsiaalpsühholoogid oluliseks, et mõistes pöörataks tähelepanu inimsuhete koopereerivale aspektile: „Suhtlemine on inimestevahelise vastastikuse mõjutamise ja koostöö protsess, mis põhineb informatsioonivahetusel, eeldab vastastikuse mõistmise saavutamist ja toob kaasa hinnanguandmises ühistegevusse hõlmatud partnerite vahel” (Kidron 1986:8).

Teised leiavad, et suhtlemise definitsioon peab endas avama vastastikuse sõltuvuse mõõde. „Suhtlemine on säärane vähemalt kahe või enama inimese ühistegevus, kus ühe partneri tegevuse edukus sõltub suuremal või vähemal määral teis(t)e tegutsemisest”.

Kolmandad seovad suhtlemise mõistesse sisse isikliku eneseteostuse vajaduse: „Suhtlemine on sotsiaalse inimese eneserealisatsiooni põhivorm, aga ka isiksusliku eneseaktualiseerimise keskne tee ja enesearendamise tähtsamaid mooduseid”. (Kidron 1986:8)

Käesolevas töös on suhtlemist peamiselt käsitletud esimese, kõige üldisema definitsiooni alusel. Piiriületajatega suheldes on aktiivsem pool vormikandja ja piiriületaja ülesanne on eelkõige küsimustele vastata. Ideaalsemas olukorras toimub piiriületajapoolne vestlus verbaalses vormis, kuid politseiametnik peab olema valmis tõlgendamisel ja enese arusaadavaks tegemiseks ka üksnes mitteverbaalseid vahendeid kasutades soovitud tulemi saavutama.

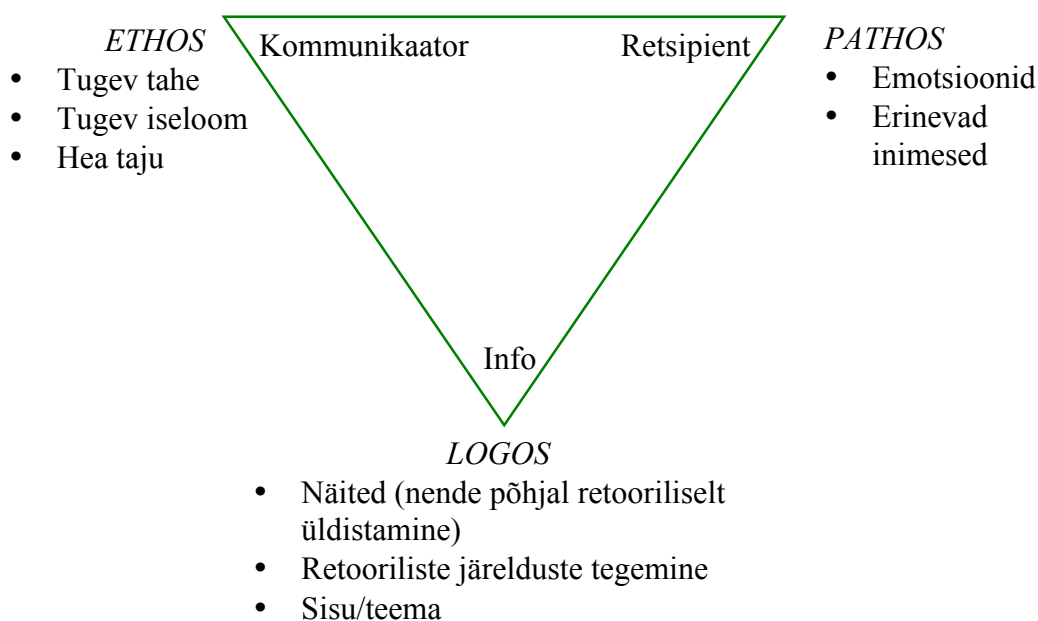
Suhtlemine jaguneb kolme suure tegevusvaldkonna vahel:

- mitteverbaalsete sõnumite tajumine;
- verbaalsete sõnumite kuulamine ja
- mõlemat liiki sõnumitele verbaalselt ja mitteverbaalselt vastamine (Niiberg-Pikksööt 2009).

Loetelu kokku võttes võib öelda, et suhtlemise toimumiseks on vaja kahe poole esindajaid, kellest ühed annavad eri vahenditega info välja (kommunikaator) ja teised, kes võtavad info vastu (retsipient) (Randmann 15.03.2012). Piiripunktis puutuvad politseiametnikud piiriületajatega kokku mitmel moel. Näost-näku võidakse suhelda nii passikontrolli kui ka profileerimise käigus. Piiriületajatelt info saamine ei toimu siiski üksnes verbaalse suhtlusekäigus. Tallinna piiripunkt asub Tallinna lennujaamas ning suur osa lennujaama hoonest ja territooriumist on kaetud videovalvesüsteemiga. Kasutades moodsate kaamerata poolt pakutavat võimalusi, algab suhtlus piiriületaja ja vormikandja vahel juba piiripunkti territooriumile sisenedes.

Isikutevahelise suhtlemise toimimismehhanismi kohta on loodud palju erinevaid kommunikatsioonimudeleid, mis näitavad lihtsustavalt, kuidas inimestevaheline suhtlemine toimub.

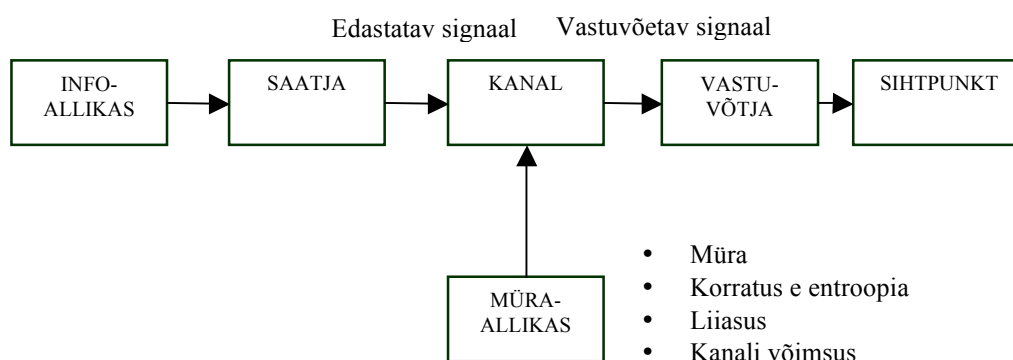
Ilmselt lõi esimese kommunikatsioonimudeli Aristoteles teoses „Intitutio Oratoria”, mis oli loodud algselt kõrgematele juhtidele õpetuseks, kuidas suurte rahvamasside ees hea kõnemees olla, kuid James L. Kinneavy luges sellest välja kommunikatsioonimudeli, kus asi, milles rahvahulka veenda tahetakse, koosneb kolmest osast: kommunikaatorist, kes oma karakteriga peab oma väidetele olema eetiliseks tõestuseks, retsipientidest, kes peavad emotsionaalselt neile esitatavad faktid vastu võtma, ja teadlikult edastatavast infost, mis peab olema piisavalt ratsionaalne, et inimesed seda uskuma jääksid (joonis 1).



Joonis 1. Aristotelese tõestusmudel (Aristotle's...15.04.2012)

Kuigi Aristotelese skeem on veel küllaltki algne, vajab see esile tõstmist eelkõige seetõttu, et ta on üks esimesi kasutusel olnud kommunikatsioonimudeleid. Suur osa tänapäevaseid inimestevahelisi kommunikatsioonimudeleid on aga tuletatud 1949. aastal Shannoni-Weaveri poolt välja töötatud psühholoogilisest mudelist (joonis 2). Mudel loodi algselt telefonifirma Bell inseneri Shannoni poolt telefonikõnede parandamiseks, kuid peagi taibati, et see toimib tegelikkuses ka inimestevahelise kommunikatsiooni üldistamiseks. (Kidron 1986:17)

Shannon-Weaveri kommunikatsioonimudel koosneb järgmistest komponentidest: informatsiooni allikas, mis tekitab teate või teadete jada kommunikatsiooni lõpp-punkti saatmiseks; edastaja, mis teisendab teate, luues sidekanalis edastamiseks sobiva signaali; kanal, mis on signaali saatmiseks kasutatav keskkond; müra, mis häirib signaali saatmist keskkonnas; vastuvõtja, mis taasloob signalist teate; ning sihtpunkt, milleks on isik või asi, kellele on teade mõeldud (Shannon 1948:380).



Joonis 2. Shannoni-Weaveri mudel (Shannon jt 1998:34)

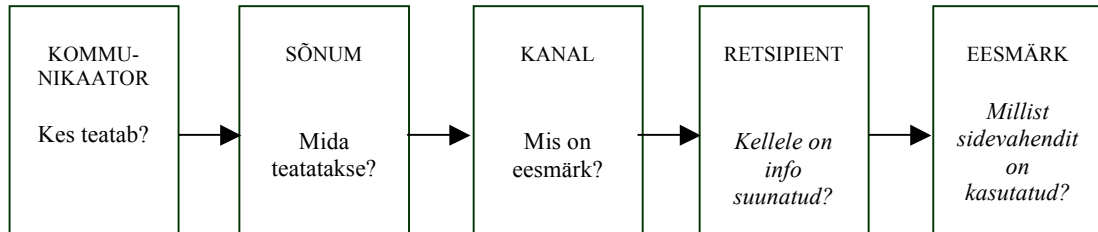
Shannon-Weaveri kommunikatsioonimudeli praktiliseks illustatsiooniks sobib olukord, kus kaks laevameeskonda suhtlevad tormis morsesignaalide vahendusel. Esimese laeva kapten (informatsiooni allikas) annab suusõnalise teate radistile (edastaja), kes selle morsekoodiks kodeerib (signaal). Seejärel saadetakse kodeeritud teade läbi tormi (müra allikas) raadiolainetena (kanal) teisele laevale, kus radist (vastuvõtja) vastuvõetud morsekoodi tavakeelde dekodeerib ning selle valveohvitserile (sihtpunkt) edastab. (Maran 2005:19)

Ühed tuntuimad Shannoni-Weaveri mudeli laiendusi on H. Lasswelli mudel, D. Berlo mudel ja W. Schrammi mudel.

H. Lasswelli poolt (joonis 3) 1948. aastal välja töötatud mudel põhineb sellel, et kommunikatsiooni hindamisel on oluline vastata kuuele põhilisele küsimusele:

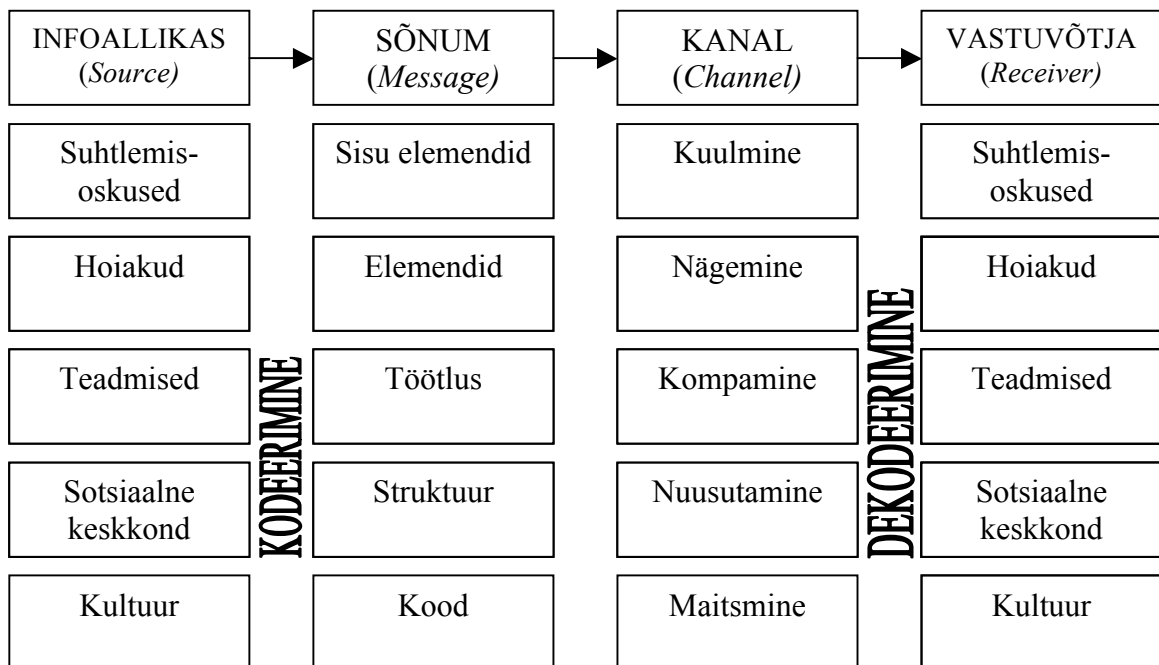
- "Kes teatab?";
- „Mida teatatakse?“;
- „Mis on eesmärk?“;

- „Kellele info on suunatud?“;
- „Mis sidevahendit on kasutatud?“ ja
- „Milline on sõnumi mõju?“ (Health jt 2000;48).



Joonis 3. Lasswelli mudel (Health jt 2000:48)

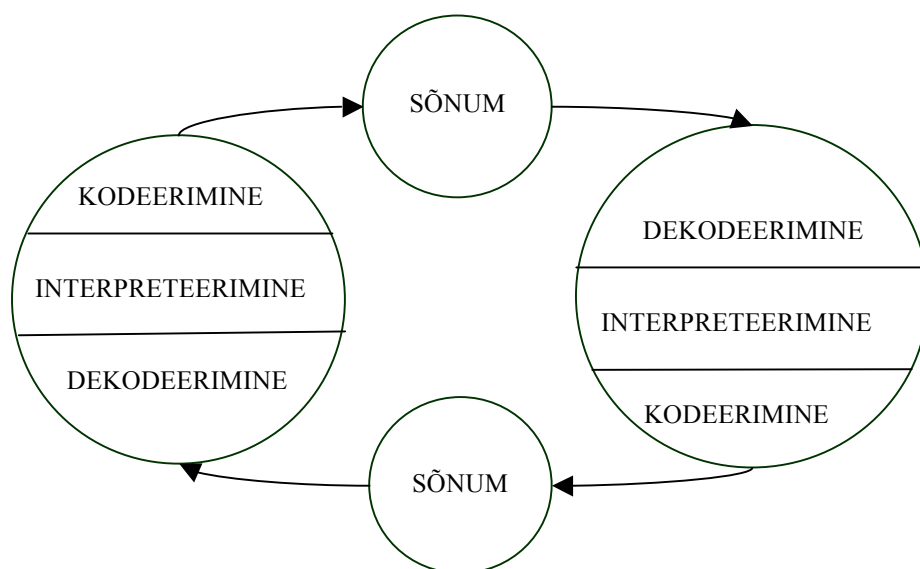
D. Berlo on oma 1960. aastal valminud SMCR (*Source-Message-Channel-Receiver*) mudeliga (joonis 4) pidanud tähtsaks rõhutada, et kommunikaatoril ja retsipiendil on mõlemal oma hoiakud, erinev elukogemus ja taust, mistõttu suhtlemise efektiivsus sõltub sellest, kui selgelt teise jaoks suudab kommunikaator oma info kodeerida, et retsiipient suudaks selle talle antud võimete ja oskuste abil optimaalselt dekodeerida.



Joonis 4. Berlo mudel (Berlos...15.04.2012)

Süsteemi puuduseks on, et mudel peab inimest liialt masinlikuks ja ei arvesta tõiigaga, et isegi optimaalsete „õigete” sõnumite puhul võivad inimesed üksteist valesti tõlgendada. Politseiametnik peab suhtlemisel piiriületajaga arvestama, et viimase antud signaalid ja sõnumid on tugevalt mõjutatud sellest keskkonnast, kust piiriületaja pärit on. Tallinna piiripunkti läbib väga palju välismaalasi lähemalt ja kaugemalt, kes kõik on erineva tausta, kommete ja suhtumisega - seetõttu tuleb politseiametnikul erilist pingutust üles näidata dekodeerimaks piiriületajate poolt edastatud infot.

Kuigi ka W. Schramm vaatles oma juba 1954. aastal valminud mudelis (joonis 5) kodeerimist ja dekodeerimist, erines tema mudel kuus aastat hiljem järgnenud D. Berlo mudelist selle poolest, et selles vaadeldi kodeerimist ja dekodeerimist tegevusena, millega tegelevad korruga nii kommunikaator kui ka retsipient. Seega on tema mudelis sisse toodud tagasisideme ja konteksti olulisus, mis vähendab inimese masinlikkust - D. Berlo mudeli suurimat miinust. Mudeli nõrkuseks jääb aga ikkagi see, et see vaatleb vaid kahepoolset suhtlust ja jääb seega keerulisemate olukordade analüüsi abistamisel hätta.



Joonis 5. Schrammi tsüklilise kommunikatsiooni mudel (Schramm 1954:8)

Selle kriteeriumiks, kas vaadeldavat kommunikatsiooniakti saab kirjeldada tsüklilise kommunikatsioonina või mitte, võib pidada küsimust, kas mõlemad osalised omavad initsiatiivi ning õigust kommunikatsiooni alustamiseks (Maran 2005:19).

2. VERBAALNE, VOKAALNE JA MITTEVERBAALNE SUHTLEMINE

Sageli kasutatakse suhtlemise sünonüümidenä sõnu, mis on samatähenduslikud verbaalsel suhtlemisega (Kidron 1986:7). Tegelikult selline käsitlus korrektne ei ole: Albert Mehrabiani järgi moodustab verbaalne osa vaid 7% suhtlemisest, vokaalne osa – hääletoon, kõne rütm, hääle valjus – lisab sellele aga 38% protsenti (Kidron 2004:56). Seetõttu vaadeldaksegi sageli verbaalset suhtlemist koos vokaalse suhtlemisega.

Sõnaline suhtlemine koosneb järgmistest osadest:

- keel koos kirjutatud reeglite - nagu grammatika, tähendused - kui ka kirjutamata reeglitega - nagu kontekstispetsiifiline sõnakasutus, žargoon - ja
- paralingvistilised vahendid, nagu hääle omadused - tämber, toon, valjus, kõrgus- ja tähenduseta väljendid - nagu „hmm“, „ahah“, „just“ (Niiberg-Pikksööt 2009).

Verbaalse vastamise eesmärgiks on vahendada partnerile, et me teda tõesti kuulame ja saame temast aru, näidata, et me oleme valmis aitama, hoolime inimesest, kellega räägime ning suurendada partneri enesest arusaamist (Nurmoja 2002:9-10). Seejuures on väga oluline valida suhtluskeskkonnale kohane keelekasutus, samuti ka õige kõneregister. Kindlasti peaks politseiametnik vältima suhtlemisel piiriületajaga liigseid parakeelseid tähenduseta väljendeid, nagu „hmm“ või „ee“, mis näitavad tema ebakindlust ja närvilisust (Hayes 2002:24). Samuti peaks olema kasutatav sõnavara lai, grammatiliselt korrektne ja viisakas, et tagada seda, et retsipient võimalikult õigesti infot mõistab. Kõneregister peaks jääma formaalseks, hääletämber ja toon loomulikuks ja kindlaks (Hayes 2002:24).

Samuti tuleb piiriületaja verbaalset ja vokaalset suhtlemist jälgida, et hinnata, kuidas inimene end tunneb – kui inimene kasutab palju parakeelseid tähenduseta väljendeid või räägib ebaloomuliku tämbriga, võib tal olla midagi varjata.

See, millistest osadest **mitteverbaalne suhtlemine** laiemalt koosneb, on allikati erinev. Mõnes allikas tuuakse mitteverbaalse suhtlemise osadena välja isikuruum, näoväljendus, silmside, vokaalsed vihjed ja kehakeel (Nurmoja 2002:9-10). Teised allikad ei pea isikuruumi mitteverbaalse suhtlemise osaks, küll aga tooksid nad selle osana välja füüsilise välimuse, riietuse ja keskkonna (Niiberg-Pikksööt 2009). Enamasti tuuakse näoväljendus ja silmside välja kehakeele osadena (Kidron 1986:63).

Mitteverbaalne suhtlemine on ajalooliselt vanim suhtlusviis, mistõttu moodustab see suhtlemisest kõige olulisema osa (Kidron 2004:57). Seega ei tasu imestada, et Agryle, Alkema ja Gilmore'i 1971. aasta uurimuse käigus selgus, et kui katsealused inimesed puutusid kokku mitteverbaalse sõnumiga, mis oli vastuolus kuulnud sõnalise signaaliga, siis usuti viis korda tõenäolisemalt infot, mida anti edasi mitteverbaalselt (Hayes 2002:23).

See aitab loodud verbaalse keele tähendust rõhutada ja täiendada, kasutades erinevaid liigutusi, näoilmeid ja vokaalseid vahendeid, samuti et miimika, žestide ja pilkude ja kehahoiakuga ilma sõnadeta infot edasi anda. Samuti aitab see muuta teksti kontekstipõhiseks (Nurmoja 2002:9-10).

Albert Mehrbani järgi moodustab suhtlemisest kõige tähtsama osa (55%) just kehakeel (Nurmoja 2002:9-10). Seetõttu peetakse seda ka kõige olulisemaks osaks mitteverbaalsest suhtlemisest. Kehakeele all võib vaadelda eraldi pilku, miimikat, žeste, käte ja jalgade hoiakut, üldist poosi, kõnnakut, hingamist, ruumilist käitumist, vahel kasutatakse seda ka üldiselt mitteverbaalse suhtlemise sünonüümina (Kidron 2004:59).

Mitteverbaalse info lahtimõtestamiseks on kõige olulisemaks peamiselt kaks tegurit: märgilise käitumise eristamisel võib ära tunda tähendust andva mitteverbaalse väljendusühiku, käitumismustri kui terviku üle otsustamisel aga ühendatakse üksikud

eristatud elemendid tähenduslikuks tervikuks nn žestiklastriks. M. Argyle'i järgi (Palmaru 2002:259-261) võib aga kehakeele tähenduse üle otsustada kümne järgmise näitaja alusel:

1. kehaline kokkupuude;
2. suhtlejate distants;
3. suhtlejate asend üksteise suhtes;
4. inimeste välimus;
5. peanoogutus;
6. näojooned ja –ilmed;
7. liigutused;
8. kehahoid;
9. silmside ja
10. sõnatu kõne.

Nende alusel tasub jälgida ka kehakeele loomulikkust ja kokkukäivust verbaalse suhtlemise osadega – ebaloomulik kehakeel, näiteks žestide ja sõnade vastuolulisus, annab tunnistust inimese sisemisest rahutusest, mis peaks selliste tunnustega piiriületaja puhul muutma politseiametniku valvsaks (Clayton 2003:23). Valet rääkiv piiriületaja võib küll enda kõnet kontrollida, kuid kehaliigutuste ajule allumasundimine on raskem ja seda eriti pingeseisundis.

Näoilmet peetakse kehakeele juures kõige informatiivsemaks osaks (Nurmoja 2002:9-10) - just näolt saab eriti hõlpsasti välja lugeda tundeid, suhtumisi ja vastastikuse mõjutamise märke.

Kui Darwin uuris, kuidas erinevad Maal piirkonniti mitteverbaalsed suhtlemisviisid, avastas ta, et just näoilmega tulevad kultuurierinevused kõige vähem esile ning tundeid väljendatakse üpris identselt (Kidron 2004:56).

P. Ekman tõestas 1971. aastal, et inimesed on pärast kuuetunnist emotsioonitaju harjutamist fotode vaatamisega võimelised ära tundma kuut eri emotsiooni: üllatust, hirmu, viha, vastikust, rõõmu ja kurbust (Ekman jt 1984:64).

Põhiemotsioonide äratundmiseks on kirja pandud tunnused, mille alusel on neid kõige lihtsam eristada.

- Üllatuse tunneb ära kaardus kulmude, kortsus otsmiku, veidi langenud lõua, kergelt avanenud suu ja nii ülevalt- kui altpoolt iirist paistva silmavalge järgi.
- Hirmu puhul on kulmud üles tõstetud ja surutud kokku, otsmik on kortsus, nii et kurrud on lauba keskossa kogunenud, suu on paokil, huuled on pingul ja veidi tahapoole tõmmatud, vaid iirise kohal on näha silmavalget.
- Viha puhul on kulmud alla kokku surutud nii, et nende vahele on tekkinud vertikaalsed jooned, nii ala- kui ülalaud on pingul, samuti ka huuled, mis on nelinurkselt veidi avali.
- Vastikustunde ajal on kulmud alla surutud, põsesarnad kõrgemale kerkinud ja nina krimpsus. Ülahuul on kerkinud üles, alahuul on kas üles lükatud või veidi alla surutud.
- Kurbuse puhul on kulmud kerkinud nii, et juuksepiiri lähedale on otsmikul moodustunud kortsudest kolmnurga kujutis, suunurgad on all ning huuled võivad kergelt võbeleda.
- Rõõmu eristab teistest momentaalselt tõik, et selle puhul on otsmik sile. Veel on silmanurkade alla tekkinud väikesed kurrud, põsesarnad on kerkinud üles, mis tekitab naeratuseks koondunud kaare.

D. Morris rõhutas, et näoilme puhul kasutatakse eelkõige kulme ning kogu näoilme on sageli inimestevahelise suhtluse reguleerijaks (Hayes 2002:23).

Üheks olulisemaks sõnatu suhtlemise vahendiks on pilkkontakt, mille esinemisel ja mitteesinemisel on mitmeid erinevaid kasutus- kui ka tõlgendusviise. Näiteks luuakse pilkkontakt juhul, kui soovitakse vestlusjärg järgmisele inimesele edasi anda. Samuti näitab vestluses esinev pilkkontakt, et inimene on vestluspartnerile avatud, vestlusest huvitatud, samas kui pilkkontakti vältimine näitab, et inimene ei tunne end suheldes hästi ja võib proovida midagi varjata (Hayes 2002:23).

Nagu kehakeele juures üldiselt, ei tohi siingi unustada kultuurilist tausta ja sellest tulenevaid erinevusi – kui islami kultuuriga riikides ja Vahemeremaades on kogu vestluse vältel silmsideme hoidmine tavaline, siis Jaapanis peetakse säärast käitumist sündsusetuks ja eelistatakse suurema osa vestluse toimumisest jälgida kaaslaste kaela (Kidron 2004:62).

Passikontrolöri on tööruumi eripärast tingituna üsna kitsas vaade piiriületajale. Ainuke võimalus piiriületajat kogu kerepikkuse juures hinnata on lühike ja see kestab vaid mõne sekundi, mis dokumendikontrollikabiinini jõudmiseks kulub. Kabiinist avanev vaade oleneb konkreetsest mudelist, aga see on paratamatult väga sarnane - kus passikontrolör näeb vaid osa torsost, kaela ja pead. Nägu ja silmad on siiski inimese kõige ekspressiivsemad kehaosad ja oskuslik suhtleja oskab neid oma töös n-ö abimaterjalidena kasutada.

Žestid on sageli kasutusel, kui soovetakse midagi täiendavalt rõhutada ja tuntakse, et näoilme ja pilkkontakt ei ole piisavalt väljendusrikkad ja emotsionaalsed. Žestide äratundmine on suhteliselt lihtne, kuid nende interpreteerimine on tunduvalt raskem (Nierenberg jt 1997:15).

Tuntuima žestide jaotuse lõi 1984. aastal Ekman, Bear ja Friesen, kes jaotasid need kolme eri suure mõiste alla – embleemid, illustraatorid ja regulaatorid. Embleemid on kindla tähendusega žestid, mis on mõeldud sõnade asendamiseks. Need on kasutusel märkidena enamasti töödes, kus kolleegidel ei ole kas müra, kauguse või mõne muu segava teguri tõttu võimalik infot verbaalselt edastada. (Ekman jt 1984:68)

Illustraatorid on verbaalse suhtlemisega otseselt seotud sõnatud tegevused, mida kasutatakse sõnade tähenduse täpsustamiseks, rõhutamiseks või kordamiseks (Ekman jt 1984:64).

Regulaatorid aitavad inimestel omavahelist suhtlust reguleerida ja kontrollida. Siia alla kuuluvad käeviiped, noogutamine, pearaputused ja erinevad puudutused, mis näitavad, kuidas end žestikulaarselt väljendav isik parasjagu tunneb. Näiteks käega suu

puutumine vestluse ajal viitab süütundele, kahtlusele või ebakindlusele (Ekman jt 1984:68-69).

Ka erinevate **poosidega** reedavad inimesed sageli, kuidas nad end tegelikult tunnevad. Näiteks on leitud, et meeldivate ja ebameeldivate inimestega suheldes võtavad inimesed sisse erinevaid poose. Nii on kõrgema staatusega inimesed sageli lõdvemates poosides, kui seltskonnas viibivad madalama staatusega isikud. Samuti on erinevatel kehahoiakutel erinevad tähendused. Erilist tähelepanu peaks piirivalvuris esile kutsuma tahapoole nõjatavas, kühmus olekus, jäigas kehahoiakus isikud, sest just neid poose seostatakse sooviga märkamatuks jääda ja kaitseasendis olemisega. Samuti peaks suuremat tähelepanu pöörama ka inimestele, kes politseiametnikku nähes järsult poosi muudavad – see on samuti märk piiritöötaja seltskonnas tuntavast ebamugavusest ja potentsiaalsest soovist midagi varjata. (Kidron 2004:65)

3. POLITSEIAMETNIKE SUHTLEMINE PIIRIÜLETAJATEGA

3.1. Uurimuse eesmärk ja meetodid

Uurimuse eesmärk on välja selgitada, millised on passikontrolöride hoiakud ja ettevalmistus piiriületajatega suhtlemisel?

Autor kasutas andmekogumismeetodina ankeetküsitlust. Küsitlusest võisid osa võtta piirivalvurid ja vanempiirivalvurid ehk piiripunkti teenistujad, kelle igapäevased tööülesanded on vähemasti osaliselt seotud passikontrolli ja piiriületajatega suhtlemisega. Uuringus osalemine oli anonüümne ja vabatahtlik ning tulemused üldistatakse. Andmeid koguti ajavahemikul 7.-14. aprill 2012 ja uurimus viidi läbi Tallinna Piiripunktis.

Tallinna piiripunkt (Tallinna-1 piiripunkt – Tallinna lennujaam) on Põhja prefektuuri piirivalvebüroo koosseisus olev territoriaalne struktuuriüksus (alusdokument: Politsei- ja Piirivalveameti Põhja prefektuuri põhimäärus, kinnitatud Politsei- ja Piirivalveameti peadirektori 29.12.2011 käskkirjaga nr 497, lisa 5). Tallinna lennujaam on esindusõhuväravana konkurentsitud suurim lennujaam Eestis - 2010. aastal teenindati 1 384 831 reisijat, millest 85% lendas regulaarlendudel. Piirikontrolli teostamist raskendavaks asjaoluks on suvine turismihooaeg ja isikkoosseisu vähesus. (Prefektuuride piirivalvebüroode territoriaalsete struktuuriüksuste ja valmidusüksuste kirjelduste koostamise juhend. Kinnitatud Politsei- ja piirivalveameti peadirektori 6.09.2010 käskkirjaga nr 367)

Ankeetküsitlus toimus viisil, kus autor saatis palve passikontrolöride uurimuses osalemise kohta Tallinna Piiripunkti juhi ülesannetes piirivalvekapten Anu-Signe Parviainenile, kes pakkus abi ka ankeetküsimustike passikontrolöridele laialijagamisel ja kokkukogumisel. Täidetud ankeetide arvuga hoidis autor ennast pidevalt kursis läbi

piirivalvekapten Parviainenilt saadud info. Ankeetide täitmisel näidati üles suurt aktiivsust ja autoril puudus vajadus enne andmekogumisperioodi lõppu ankeetide täitmise kohta meeldetuletusi saata.

Ankeet jaguneb küsimuste poolest kolmeks - esimene osa uuris passikontrolöride suhtumist piiriületajatega suhtlemisse, teine osa uuris keelebarjääri mõjusid ja kolmas piiriületajatega suhtlemise poolt. Küsitlusankeet koosnes 22-st küsimusest, mis jagunesid kolmeks: avatud küsimused, kus vastajale oli jäetud tühi koht vastuse kirjutamiseks; valikvastustega küsimused ning viiekohalisel Likerti skaalal põhinevad küsimused (Hirsijärvi jt 2007:185-187). Ankeedi lõppu võis vastaja soovi korral jätta oma kontaktiks e-posti aadressi, kuhu saata tagasiside. Andmete töötlemiseks kasutas autor tabelitöötlusprogrammi Microsoft Excel for Mac 2011.

Tulemuste tõlgendamiseks viidi viiepunktsete hinnangute skaaladel saadud andmed üle kolme hinnangu skaalasse (Tooding 2007:183):

- + - nõus, pigem nõus;
- 0 - ei oska öelda;
- - - ei ole nõus, pigem ei ole nõus.

Tulemuste kokkuvõtmisel jäeti "0"-märgid vaatlusest kõrvale ning redutseeriti vastavalt arvupaaride hulka. Järgmise sammuna leiti märkide "+" ja "-" sagedused (arvud) ning kontrolliti nullhüpoteesi abil, kas märkide "+" ja "-" erinev arv esineb juhuselise tõttu või mitte. Selleks kasutati z-testi valemit (Köverjalg 1994:57):

$$z = \frac{(|f^{ "+" } - n \times P\{ "+" \}| - 0,5)}{\sqrt{n \times (P\{ "+" \} \times P\{ "-" \})}}$$

kus $f^{ "+" }$ - sagedamini esinevate märkide arv;

n - võrreldavate arvupaaride summa;

$P\{ "+" \}$ - märgi "+" sageduse oletatav tõenäosus;

$P\{ "-" \}$ - märgi "-" sageduse oletatav tõenäosus;

0,5 - koefitsient.

Kuna märkide “+” ja “-“ esinemine on võrdtõenäoline ja võrdne poolega, st $P=0,5$.

Usaldusväarsuse protsendi leidmiseks tõlgendati signatuur ehk z-testi tulemused z-jaotuse tabeli abil ümber ja peale jääktõenäosuse arvutamist võrreldi lõpliku kinnituse saamiseks kontrolltabeliga (Kõverjalg 1994:57). Ankeetküsimustiku vastuste kokkuvõtte, signatuurtesti ja usaldusväarsuse protsendiks ümberarvestamise tulemused on tabelisse kantuna välja toodud lisas 1.

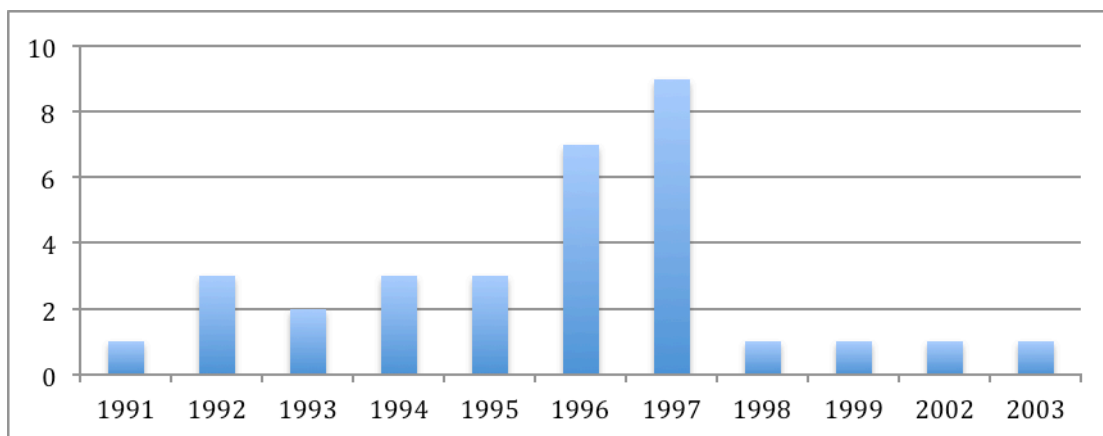
3.2. Valimi iseloomustus

Küsitlusankeedi täitsid 41-st Tallinna piiripunkti passikontrolörist 32, see moodustab 78% üldkogumi¹ moodustanud teenistujaist. Ankeet jäi täitmata eelkõige puhkusel viibinud passikontrolöridel.

Tööstaažilt olid 31 vastanut teenistuses olnud rohkem kui 10 aastat. Siiski olid kõik vastanud piirivalve valdkonnas pika staažiga - ainuke lühema staažiga vastanu märkis oma teenistusse asumise aastaks 2003, ehk teenistusaastaid oli kogunenud 9.

Täpselt pool vastanutest oli asunud teenistusse 1997. ja 1996. aastal - vastavalt 28% ehk 9 vastanut ja 22% ehk 7 vastanut. Ülejäänud vastanud jagunesid võrdsemalt erinevate aastate vahel: 3 vastanut olid märkinud teenistusse asumise aastaks 1992, 1994 ja 1995 ning 2 vastanut aasta 1993. Aastad 1991, 1998, 1999, 2002 ja 2003 olid teenistuse alguseks märkinud üks vastanu (joonis 6).

¹ Üldkogumi moodustab konkreetses ülesandes kontseptuaalselt, uurimisülesande sisuga piiritletud kõigi uurimisobjektide kogum (Tooding 2007:123).



Joonis 6. Küsitluses osalenute teenistusse asumise aasta

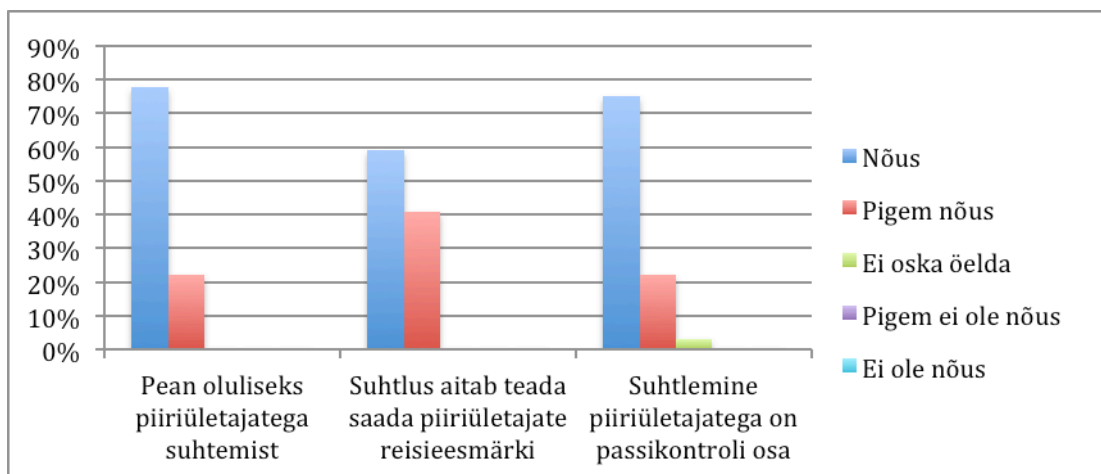
3.3. Uurimistulemuste analüüs

Uurimistulemustest nähtub, et esimese markeri² “passikontrolöride hinnang suhtlusele piiriületajatega” raames püstitatud konstruktidega³ on vastanud üldjoontes nõus. Konstruktiga “pean oluliseks piiriületajatega suhtlemist” olid nõus või pigem nõus kõik vastanud. 78% vastanutest oli nõus ja 22% pigem nõus, eitavad vastused puudusid. Väitele “suhtlus aitab teada saada piiriületajate reisieesmärki” vastamisel oli nõus 59% ja pigem nõus 41% vastanutest.

Viimasele konstruktile “suhtlemine piiriületajaga on passikontrolli osa” ei laekunud ühtegi negatiivset vastust, üks vastanu märkis ankeeti “ei oska öelda”, ülejäänud olid nõus või pigem nõus, vastavalt 75% ja 22%. Antud markeri konstruktidele ei antud ainsatki negatiivset vastust (joonis 7). Kõikide konstruktide usaldusväärsus z-testi tulemusel on usaldatav üle 99% (lisa 1).

² Marker - uuritav märgis, mille abil püstitatakse küsimusi/väiteid.

³ Konstrukti - mõtteline konstruktsioon abivahendina keerukate nähtuste selgitamisel (Langemets 2009).



Joonis 7. Passikontrolöride hinnang suhtlusele piiriületajatega

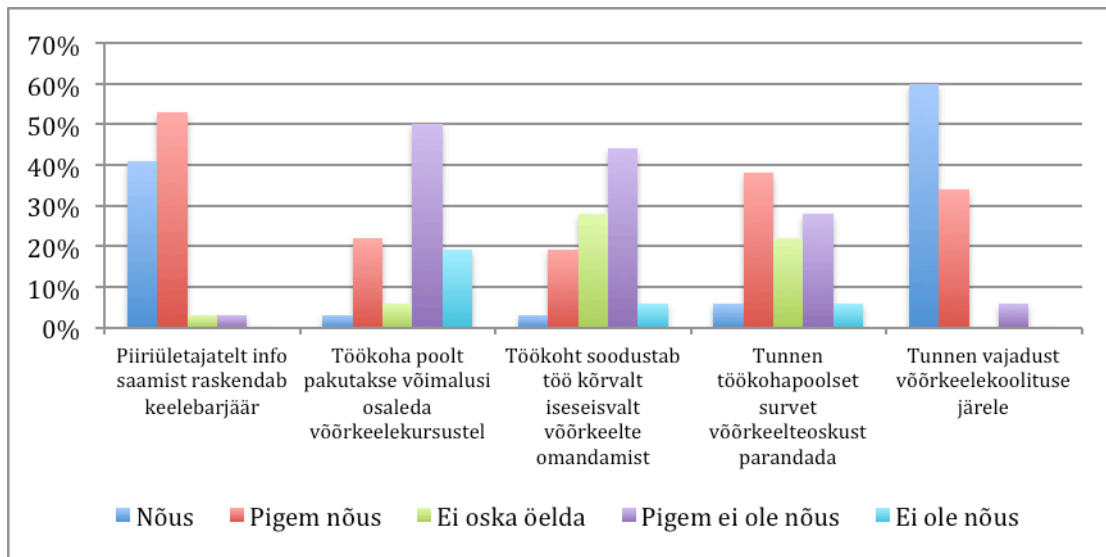
Teise markeri “võõrkeelteoskus ja enesetäiendamisvõimalused” esimesele konstruktile “piiriületajatelt info saamist raskendab keelebarjäär” andsid passikontrolörid vastuseks “nõus” 41% ja “pigem nõus” 53%. 3% vastas “ei oska öelda” ja 3% vastas negatiivselt “pigem ei ole nõus”.

Väite “töökoha poolt pakutakse võimalusi osaleda võõrkeelekursustel” vastati suuremas jaos negatiivselt. Väitega ei nõustunud 19%, pigem ei olnud nõus 50% vastajatest. 6% valis variandi “ei oska öelda”, 22% vastas, et ollakse väitega pigem nõus ning 3% oli nõus - seega vaid veerand vastanutest leidis, et töökoht pakub neile võimalusi osaleda võõrkeelekoolitusel.

Väitega “töökoht soodustab töö kõrvalt iseseisvalt võõrkeelte omandamist (näiteks tasutakse arve või võimaldatakse töögraafikut muuta)” olid nõus ja pigem nõus 22% passikontrolöre. 28% ei osanud vastust anda ja tervelt 50% vastas negatiivselt - 44% pigem ei olnud nõus ja 6% ei olnud nõus. Kahel juhul oli ankeeti juurde kirjutatud, et töökoht võimaldab võõrkeelekoolitusel käimiseks töögraafikut muuta, kuid töötaja enda initsiatiivil organiseeritud koolituse arвете eest tasumine ei olevat tavaks.

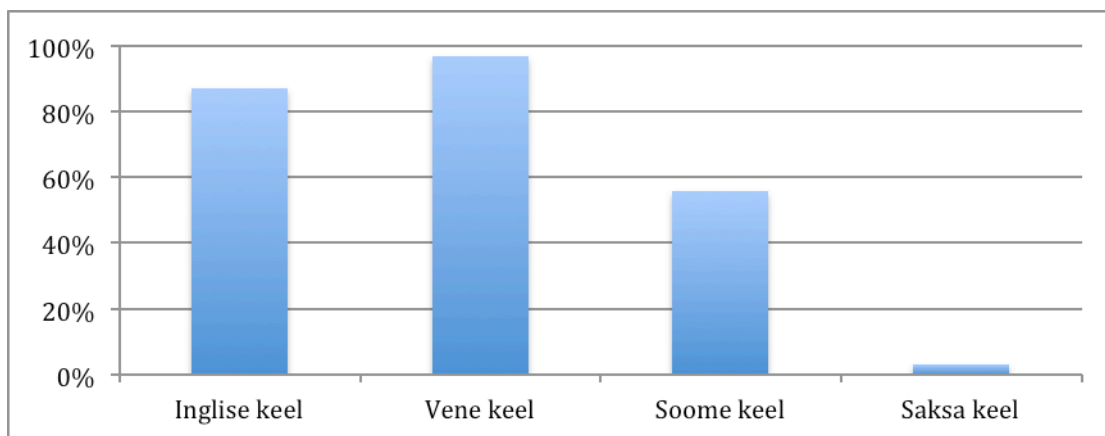
Markeri neljanda konstruktiga “tunnen töökohapoolset survet võõrkeelteoskust parandada” nõustus ja pigem nõustus 44% vastanutest, 34% ei olnud nõus või pigem ei nõustunud.

Käesoleva markeri viimase konstruktiga “tunnen vajadust võõrkeelekoolituse järele” nõustus või pigem nõustus 94% küsitluses osalenutest, mis näitab tugevat soovi ennast täiendavalt harida. Vaid 6% vastanutest leidis, et taolise vajaduse olemasoluga pigem ei nõustuta (lisa 8). Kõikide konstruktide usaldusväärsus z-testi tulemusel on usaldatav üle 99% (lisa 1).



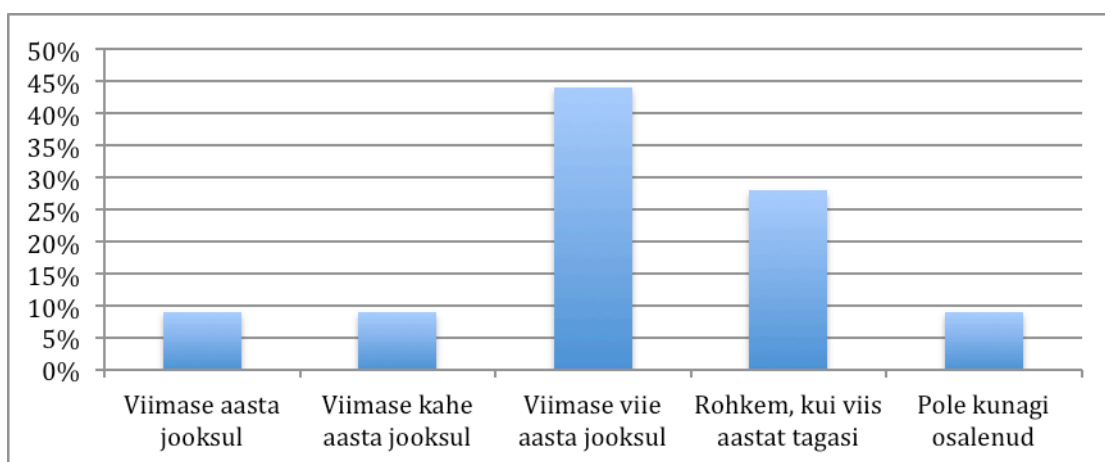
Joonis 8. Võõrkeelteoskus ja enesetäiendamisevõimalused

Lisaks Likerti skaalal vastatavatele küsimustele on ankeedis mõned täpsustavad küsimused. Võõrkeelteblokkis uurisid need küsimused - milliseid keeli vallatakse suhtlustasandil, millal osaleti viimati töökoha poolt organiseeritud võõrkeelekoolitusel ja millise võõrkeele oskust soovitakse tulevikus täiendada. Suhtlustasandil valdavad vastanud passikontrolörid 31-l juhul 32-st vene keelt, inglise keelt 28-l juhul ja soome keelt 18-l juhul. Üks vastanu tõi välja saksa keele oskuse (joonis 9). Vastanud märkisid kokku ära 78 võõrkeele oskuse suhtlustasandil, mis teeb keskmiseks keelteoskuseks 2,4 võõrkeelt passikontrolööri kohta.



Joonis 9. Passikontrolöride poolt omandatud võõrkeeled

Küsimusele, millal viimati töökoha poolt organiseeritud võõrkeelekoolitusel osaleti, oli populaarseim vastus “viimase viie aasta jooksul”, nii vastas 44% vastanutest. 28% märkis variandi “rohkem, kui viis aastat tagasi”, ülejäänud vastusevariandid leidsid kõik võrdselt äramärkimist (joonis 10).



Joonis 10. Töökoha poolt organiseeritud võõrkeelekoolitusel osalemine

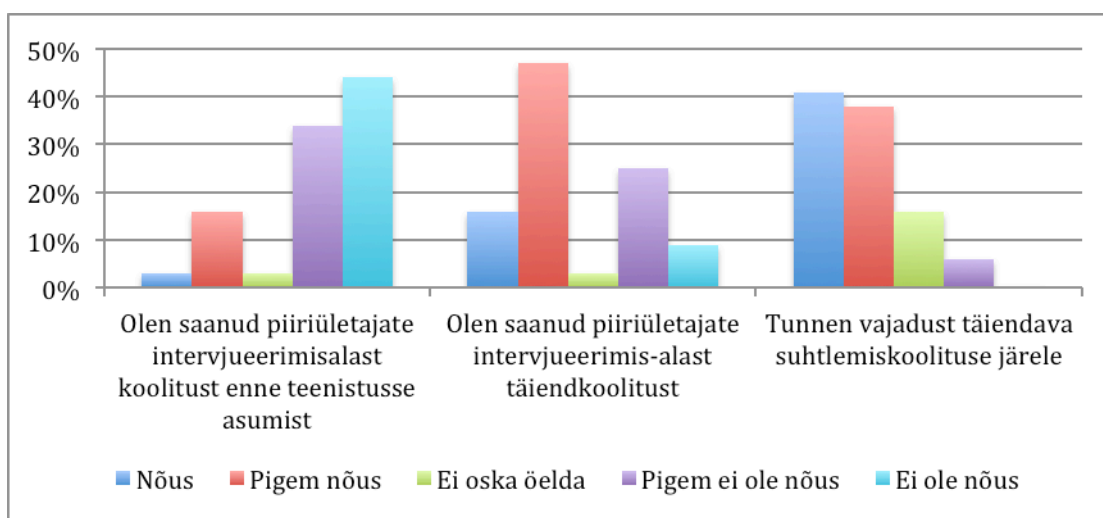
Kõige rohkem soovivad vastanud osaleda inglise keele koolitusel, sedasi märgiti vastuseks 22-l juhul. 6 vastanut eelistas end täiendada vene keele vallas. Saksa, prantsuse, itaalia ja hispaania keel osutusid valituks kõik ühel korral.

Markeri “suhtlemisalanane ettevalmistus piiriületajatega suhtlemiseks” raames püstitati 2 konstrukti. Esimene konstrukti “olen saanud piiriületajate intervjuerimisalast koolitust enne teenistusse astumist” sai vastusteks, et 19% on väitega nõus või pigem nõus, aga

tervelt 78% vastanutest ei olnud nõus või pigem ei nõustunud, 3% ei osanud küsimusele vastata. Selline tulemus ei ole täiesti ootamatu, sest vastanute seas on rohkem arvul passikontrolöre, kelle tööeelne ettevalmistus toimus üheksakümnendate keskel, mil piirivalveteenisusse astudasooijad pidid läbima lühikese ettevalmistuskursuse, mis oli kompromiss põhjaliku ettevalmistuse ja piirile kiire töötajate leidmise vahel.

Järgmise väitega “olen saanud piiriületajate intervjuerimisalast täiendkoolitust” nõustus või pigem nõustus 63% uuringus osalenud passikontrolöridest. 34% vastas “ei ole nõus” ja “pigem ei ole nõus”. Väitele ei osanud vastata 3%. Konstruktiga “tunnen vajadust täiendava suhtlemiskoolituse järele” vastati reeglina positiivselt - koguni 78% vastajatest oli väitega nõus või pigem nõus. 16% ei osanud vastata ja 6% vastas negatiivselt (joonis 11). Kõikide konstruktidde usaldusväärsus z-testi tulemusel on usaldatav üle 99% (lisa 1).

Kui eelnevalt väitis suurem osa passikontrolöre, et nende piiriületaja intervjuerimisoskused ei ole omandatud enne tööle asumist ja vaid 2/3 on saanud selle valdkonna väljaõpet tööpostil, siis ei tule suur huvi täiendava suhtlemiskoolituse järele suurema üllatusena. Murettekitav on asjaolu, et ligi 80%-l küsitlusele vastanud passikontrolöridest, kes kõik on staažikad töötajad, puudub igasugune piiriületajatega suhtlemisalane ettevalmistus ja täiendkoolitustest osavõtnute arv küünib küll 63%-ni, kuid sellest hoolimata on teoreetiline võimalus, et peaaegu 40% küsitluses osalenutest pole saanud ei sellealast baaskoolitust ega ka hilisemat täiendkoolitust.

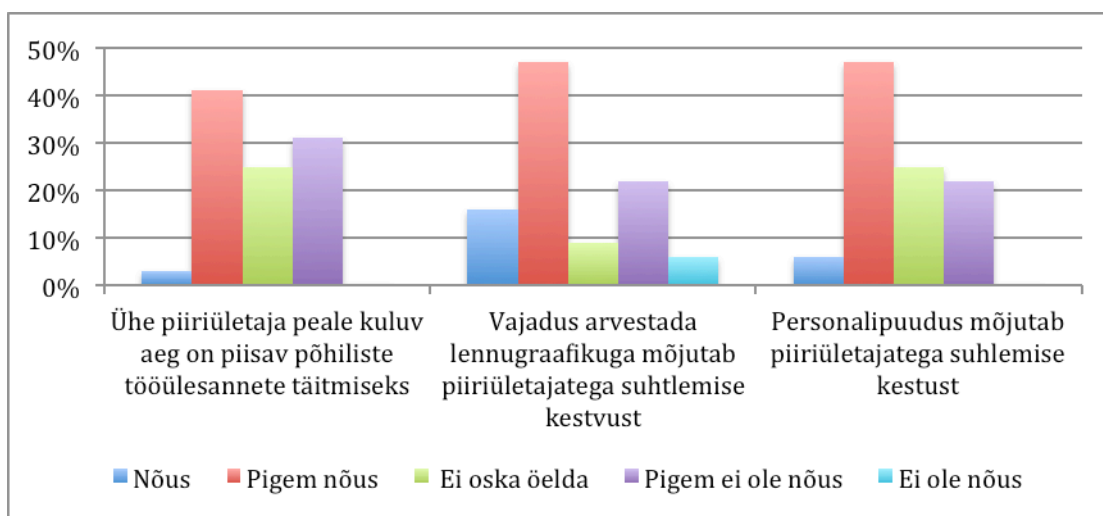


Joonis 11. Suhtlemisalane ettevalmistus piiriületajatega suhtlemiseks

Eelmise markeri täiendavaks uurimiseks lisati ankeeti täiendav küsimus, mis võimaldas vastajatel märkida, millal osaleti viimati intervjuuerimiskoolitusel. Viimase viie aasta jooksul oli eelmainitud koolitusel osalenud 38% vastanutest, 62% vastanutest seevastu leidis, et viimasest intervjuuerimiskoolitusest on möödunud rohkem kui viis aastat või pole koolitust saanud. Selle küsimuse analüüsimisel jääb mulje, et passikontrolöride tööalane väljaõppesüsteem kas puudub täiesti või puudub seal süsteemsus ja koolituste korraldamise välp on üsna suur.

Neljanda markeri raames püstitatud väidetega uuriti piiriületajaga suhtlemise kestust ja selle mõjutajaid. Konstruktiga “ühe piiriületaja peale kuluv aeg on piisav põhiliste tööülesannete täitmiseks” nõustus või pigem nõustus 44% vastanud passikontrolöridest, 25% ei osanud vastust anda ja 31% vastas negatiivselt.

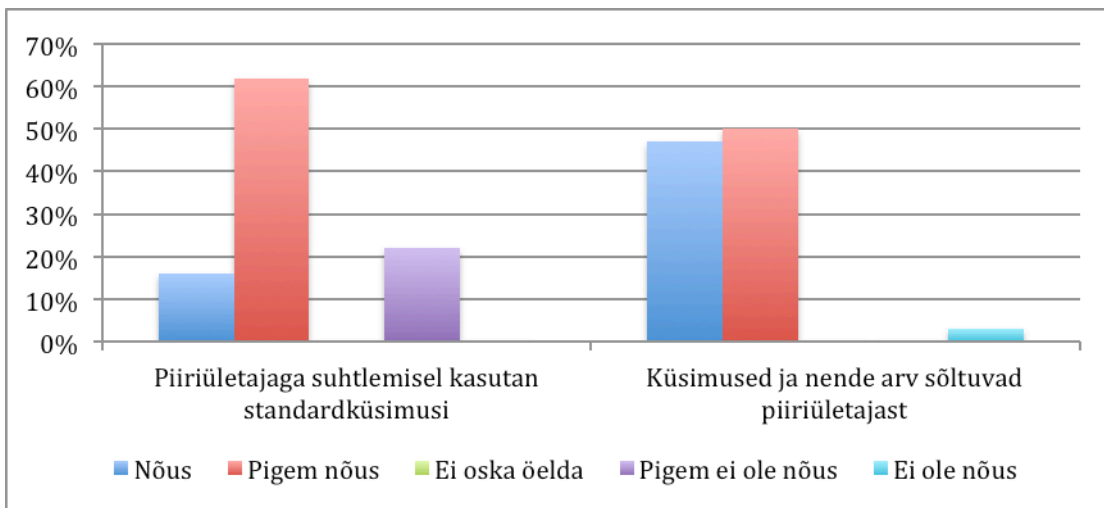
Vastanutest oli 63% väitega “vajadus arvestada lennugraafikuga mõjutab piiriületajatega suhtlemise kestust” nõus või pigem nõus. Järgmine konstrukst “personalipuudus mõjutab piiriületajatega suhtlemise kestust” sai jaatava vastuse 53%-lt vastanutest ja eitava vastuse 22%-lt (joonis 12). Kõikide konstrukstide usaldusväärsus z-testi tulemusel on usaldatav üle 99% (lisa 1). Kaks viimast väidet on küll neutraalselt püstitatud, kuid olemuselt on need negatiivsed, kus üks tingib teist.



Joonis 12. Piiriületajaga suhtlemise kestus ja selle mõjutajad

Ankeeti lisati küsimus, kus uuriti, milline ajahulk kulub passikontrolöridel keskmiselt (hinnanguliselt) ühe piiriületajaga suhtlemiseks. 60% vastanutest hindas keskmiseks suhtluse ajaks kuni 30 sekundit; 28% märkis, et keskmine suhtlus kestab kauem kui 30 sekundit. 9% hindas keskmiseks kuni 15 sekundit kestva suhtluse. 1 vastanu märkis, et kulutab piiriületajatega suhtlemisele keskmiselt kuni 5 sekundit, sama passikontrolör vastas konstruktile “ühe piiriületaja peale kuluv aeg on piisav põhiliste tööülesannete täitmiseks” negatiivselt.

Viienda markeri “piiriületajate küsitlemine” alusel püstitati kaks konstrukti. Esimene konstrukti “piiriületajatega suhtlemisel kasutan standardküsimusi” sai negatiivseid vastuseid 22%-lt vastanutest, 62% vastanutest oli pigem nõus ja 16% nõus. Markeriteisele konstruktile “küsimused ja nende arv sõltuvad piiriületajast” vastas negatiivselt 3%. 97% passikontrolöridest märkis vastusteks “nõus” või “pigem nõus”, mis tähendab, et piiriületajate küsitlemisel ei kasutata üksnes stampküsimusi, vaid küsimused on tingitud igast piiriületajast endast ja konkreetsest olukorrast (joonis 13). Kõikide konstruktide usaldusväärsus z-testi tulemusel on usaldatav üle 99% (lisa 1).



Joonis 13. Piiriületajate küsitlemine

3.4. Uurimustulemuste kokkuvõte

Uurimuse eesmärk oli välja selgitada, millised on passikontrolöride hoiakud ja ettevalmistus piiriületajatega suhtlemisel? Probleemi lahendamiseks läbiviidud ankeetküsitlus aitab probleemi selgust tuua.

Uurimuses osales 78% Tallinna Piiripunkti passikontrolöridest, mis on autori hinnangul piisav üldistuste tegemiseks ja uurimuse kasutamiseks käesolevas lõputöös. Vastanud passikontrolöride tööstaž oli pikk, keskmiselt üle kümne aasta. Uurimusele annab kaalu juurde väga kõrge usaldusväärsus, mis jäi kõigi konstruktidest puhul üle 99%.

Uurimus näitas, et passikontrolörid teadvustavad piiriületajatega suhtlemise tähtsust ja peavad seda passikontrolli osaks. Positiivne on, et siinkohal ei vastanud eitavalt ükski küsitluses osalenu. See näitab, et teadvustatakse oma tegevuste tähendust ja rolli riigipiiri turvalisuse tagamisel.

Uurimusest selgus, et keelebarjääri negatiivset mõju tunnistavad pea kõik osalenud, kuid töökohapoolne panus selle probleemiga tegelemiseks ei ole piisav. Kolm vastanut neljast märkis, et töökoha poolt ei pakuta võimalust keelekursustel osalemiseks. Samas tundsid 9 vastanut kümnest võõrkeelekoolituse järgi vajadust. Kuigi vastanud olid märkinud, et viimase viie aasta jooksul on töökoha poolt pakutavatel keelekursustel osalenud 63%, siis ülejäänud sama teema väidetele antud vastuste analüüsist nähtub, et keelekursuste järgi on tugev vajadus ja soovitakse nende sagedamat korraldamist.

Markeri “suhtlemisalane ettevalmistus piiriületajatega suhtlemiseks” konstruktidest antud vastuste analüüsist võib järeldada, et enne tööleasumist läbitud kursused pole pööranud piisavalt tähelepanu piiriületajate intervjuerimisele. See on selgitatav noore vabariigi alguse raskustega, kus inimeste piirile saamise ja ettevalmistuse vahel tuli kompromisse leida. Mõnevõrra on vabariigi algusaja tegematajätmisi leevendanud täiendkoolitused samas valdkonnas, kuigi 63% vastanutest, kes väitis end olevat piiriületajate intervjuerimiskoolitustel osalenud, ei ole kindlasti liiga suur hulk. Eriti, kui arvestada asjaolu, et 56% vastanutest märkis, et taolisel koolitusel osaleti viimati

rohkem kui viis aastat tagasi. Eelnevat analüüsisid tundub loogiline, et 78% vastanutest tunneb vajadust täiendava suhtlemiskoolituse järele.

Uurimusest selgus, et passikontrolörid tunnetavad personalipuuduse ja lennugraafikust kinnipidamise vajaduse negatiivset mõju piiriületajatega suhtlemise kestusele. Sellest lähtuvalt tunnistas 31% vastanud passikontrolöridest, et aeg, mis neil kulub piiriületajatega suhtlemisele, ei ole tegelikult piisav põhiliste tööülesannete täitmiseks. Siit joonistub taas kord välja vajadus intervjuerimiskoolituse järele, mis võimaldaks suhtlemisele kuluvat aega efektiivsemalt kasutada.

Viimase markeri konstruktidele saadud vastuste analüüsist nähtub, et neli passikontrolöri viiest kasutab piiriületajatega suhtlemisel standardküsimusi, kuid küsimused ja nende arv sõltuvad 97%-l vastanutest siiski konkreetsest piiriületajast ja konkreetsest olukorrast lähtuvalt.

KOKKUVÕTE

Töö eesmärgiks oli uurida politseiametnike suhtlemist piiriületajatega. Eesmärgi täitmiseks läbi viidud uurimus kaardistas piiriületajatega suhtlevate politseiametnike arusaamu ja hinnanguid.

Tööle püstitatud hüpotees - politseiametnikud mõistavad piiriületajatega suhtlemise ja suhtlemisalase koolituse olulisust, kuid neil puudub selleks piisav ettevalmistus, mille tulemusena ei osata rakendada kõiki piirikontrolli võimalusi - leidis kinnitust.

Uurimus näitas, et passikontrolörid teadvustavad piiriületajatega suhtlemise tähtsust ja peavad seda passikontrolli osaks. Negatiivse poole pealt järeldeb, et keelebarjääri negatiivset mõju tunnistavad pea kõik osalenud. Vastuste koondanalüüsist saab välja lugeda, et töökohapoolne panus selle probleemiga tegelemiseks ei ole piisav. 9 vastanut kümnest tundis võrkeelekoolituse järgi vajadust. Samas märkis kolm vastanut neljast, et töökoha poolt ei pakuta võimalust keelekursustel osalemiseks.

Kuigi 63% vastanutest märkis, et on viimase viie aasta jooksul töökoha poolt pakutavatel keelekursustel osalenud, siis ülejäänud sama teema väidetele antud vastuste analüüsist nähtub, et keelekursuste järgi on tugev vajadus ja soovitakse nende sagedamat korraldamist.

Autori poolt läbi viidud uurimuse vastusi analüüsides võib järeldada, et enne tööleasumist läbitud kursused pole pööranud piisavalt tähelepanu piiriületajate intervjuerimisele. See on selgitatav noore vabariigi alguse raskustega, kus inimeste piirile saamise ja ettevalmistuse vahel tuli kompromisse leida. Eelnevat analüüsides tundub loogiline, et 78% vastanutest tunneb vajadust täiendava suhtlemiskoolituse järele.

Uurimusest selgus, et passikontrolörid tunnetavad personalipuuduse ja lennugraafikust kinnipidamise vajaduse negatiivset mõju piiriületajatega suhtlemise kestusele. Siit joonistub taaskord välja vajadus intervjuerimiskoolituse järele, mis võimaldaks suhtlemisele kuluvat aega efektiivsemalt kasutada ja seeläbi töö kvaliteeti tõsta.

Personalipuudust ei ole ilmselt kunagi võimalik likvideerida, sest see eeldab poliitilise tahte olemasolu ja sellest lähtuvalt suuremat eelarvet, kuid suhtlemisalased täiendkoolitused võivad seda probleemi mõnevõrra leevendada.

Tallinna piiripunkti politseiametnike suhtlemise tõhustamiseks piiriületajatega teeb autor järgnevad ettepanekud:

- 1) viia süsteemselt ja senisest sagedamini läbi võõrkeeke ja suhtlemiskursusi;
- 2) politseiametnike täiendkoolituste planeerimisel arvestada, millise õppekava järgi on enne teenistusse asumist õpitud ja suuremat tähelepanu pöörata üheksakümnendatel kutsehariduse omandanud ametnike suhtlemisalasele täiendkoolitamisele;
- 3) analüüsida Tallinna piiripunkti struktuuri ja kaaluda selle suurendamise võimalusi.

SUMMARY

The present study is presented on 44 pages. There are 24 sources in the list of references and the paper contains 13 figures and 2 annexes. The thesis is written in Estonian and summary is given in English.

The subject of the present research is the communication between the police officers and border crossers. The research subject is the communication between the police officers at Tallinn border crossing point and border crossers as a way to gather information.

The aim of this is to find out how the police officers communicate with the border crossers. To achieve these aims the relevant literature and standards on this subjects were studied, a survey was carried out and its results were analysed.

As a result of the survey, it became evident that police officers acknowledge the role of communication and accept it as a part of document inspection. On the negative side - participants in the study also admit that language barrier has a negative impact on their performance and that vocational training does not pay adequate attention to interviewing the border crossers.

This research can be used for assessing the police officers needs for communication training, and as a teaching resource.

VIIDATUD ALLIKATE LOETELU

Aristotle's model of proof. <http://www.shkaminski.com/Classes/Handouts-/Communication%20Models.htm#Aristotlesmodelofproof> välja otsitud 15.04.2012

Berlo's SMCR Model of Communication. <http://communicationtheory.org/berlos-smcr-model-of-communication/> välja otsitud 15.04.2012

Clayton, P. 2003. Body Language at work - read the signs and make the right moves. Hamlyn Publishing

Ekman, P., Friesen, W.V., Bear, J. 1984. The International Language of Gestures. Psychology Today

Grummit, J. 1980. A Guide to Interviewing Skills. The Industrial Society

Hayes, N. 2002. Sotsiaalpsühholoogia alused. OÜ Külim

Heath R. L., Bryant J. 2000. Human communication theory and research: concepts, contexts, and challenges, 2nd edition. Routledge

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2007. Uuri ja kirjuta. Tallinn Kirjastus Medicina

Kidron, A. 2004. Suhtlemine. Mondo

Kidron, A. 1986. Suhtlemispsühholoogia. Tallinn Kirjastus Valgus

Kõverjalg, A. 1994. Teadustöö metoodika alused II. Tallinn: Eesti Riigikaitse Akadeemia

Langemes, M., Tiits, M., Valdre, T., Veskis, L., Viks, Ü., Voll, P. 2009. Eesti keele seletav sõnaraamat. "Eesti kirjakeele seletussõnaraamatu" 2., täiendatud ja parandatud trükk. Eesti Keele Sihtasutus

Nierenberg G. I., Calero H. H. 1997. Kuidas lugeda kehakeelt. Tallinn AS Trükk

Niiberger-Pikksööt, T. 2009. Verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine. Käsikirjaline loengukonspekt. Tartu Ülikool, psühholoogia instituut

Maran, T. 2005. Mimikri kui kommunikatsiooni-semiootiline fenomen. Tartu Ülikooli Kirjastus

Nurmoja, M. 2002. Suhtlemispsühholoogia, kolmas trükk. Sisekaitseakadeemia

Palmaru, R. 2002. Meedia (poliitilise) mõju reduktsioonihüpotees: probleemipüstitus ja esialgsed tähelepanekud. Tallinn: Tallinna Tehnikaülikooli Kirjastus

Politsei- ja Piirivalveameti Põhja prefektuuri põhimäärus, kinnitatud Politsei- ja Piirivalveameti peadirektori 29.12.2011 käskkirjaga nr 497, lisa 5

Prefektuuride piirivalvebüroode territoriaalsete struktuuriüksuste ja valmidusüksuste kirjelduste koostamise juhend. Kinnitatud Politsei- ja piirivalveameti peadirektori 6.09.2010 käskkirjaga nr 367 (asutusesiseseks kasutamiseks). Dokumendiga tutvutud 10.04.2012

Randmann, L. Suhtlemispsühholoogia. Loengukonspekt. Tallinna Tehnikaülikooli kodulehelt <http://www.tpi.ee/randmann/materjal/hhp3800.htm> välja otsitud 15.03.2012

Shannon C. E. 1948. A mathematical theory of communication. The Bell System Technical Journal 27, 379-423. Välja otsitud Internet Archive andmebaasist 10.01.2012

Shannon C. E., Weaver W. 1998. The Mathematical Theory of Communication, 1st edition. University of Illinois Press

Schramm W., 1954. How Communication Works. In: Schramm, Wilbur (ed.), The Process and Effects of Mass Communication. Urbana University of Illinois Press

Tooding, L. 2007. Andmete analüüs ja tõlgendamine sotsiaalteadustes. Tartu Ülikooli Kirjastus

TABELITE JA JOONISTE LOETELU

Joonis 1. Aristotelese tõestusmudel	8
Joonis 2. Shannoni-Weaveri mudel	9
Joonis 3. Lasswelli mudel	10
Joonis 4. Berlo mudel	10
Joonis 5. Schrammi tsüklilise kommunikatsiooni mudel	11
Joonis 6. Küsitluses osalenute teenistusse asumise aasta	21
Joonis 7. Passikontrolöride hinnang suhtlusele piiriületajatega	22
Joonis 8. Võõrkeelteoskus ja enesetäiendamismõimalused	23
Joonis 9. Passikontrolöride poolt omandatud võõrkeeled	24
Joonis 10. Töökoha poolt organiseeritud võõrkeelekoolitusel osalemine	24
Joonis 11. Suhtlemisalane ettevalmistus piiriületajatega suhtlemiseks	25
Joonis 12. Piiriületajaga suhtlemise kestus ja selle mõjutajad	26
Joonis 13. Piiriületajate küsitlemine	27

LISA 1. ANKEETKÜSIMUSTIKE Z-TESTI TULEMUSED JA USALDUSVÄÄRSUSE PROTSENT

Hinnatavad näitajad	Hinnangud					Redutseeritud hinnangud			Z-test	Usaldusväärsuse %
	+ 2	+1	0	-1	-2	+	0	-		
Peaa oluliseks piiriületajatega suhtlemist	25	7	0	0	0	32	0	0	2,83	>99
Suhtlus aitab teada saada piiriületajate reisieesmärki	19	13	0	0	0	32	0	0	2,83	>99
Suhtlemine piiriületajaga on passikontrolli osa	24	7	1	0	0	31	1	0	2,78	>99
Piiriületajatelt info saamist raskendab keelebarjäär	13	17	1	1	0	30	1	1	2,78	>99
Töökoha poolt pakutakse võimalusi osaleda võõrkeelekursustel	1	7	2	16	6	8	2	22	2,37	>99
Töökoht soodustab töö kõrvalt iseseisvalt võõrkeelte omandamist	1	6	9	14	2	7	9	16	2,4	>99
Tunnen töökohapoolset survet võõrkeelteoskust parandada	2	12	7	9	2	14	7	11	2,5	>99
Tunnen vajadust võõrkeelekoolituse järele	19	11	0	2	0	30	0	2	2,82	>99
Olen saanud piiriületajate intervjuerimisalast koolitust enne teenistusse astumist	1	5	1	11	14	6	1	25	2,78	>99
Olen saanud piiriületajate intervjuerimis-alast täiendkoolitust	5	15	1	8	3	20	1	11	2,78	>99
Tunnen vajadust täiendava suhtlemiskoolituse järele	13	12	5	2	0	25	5	2	2,59	>99
Ühe piiriületaja peale kuluv aeg on piisav põhiliste tööülesannete täitmiseks	2	12	8	10	0	14	8	10	2,45	>99
Vajadus arvestada lennugraafikuga mõjutab piiriületajatega suhtlemise kestust	5	15	3	7	2	20	3	9	2,69	>99
Personalipuudus mõjutab piiriületajatega suhtlemise kestust	2	15	8	7	0	17	8	7	2,45	>99
Piiriületajaga suhtlemisel kasutan standardküsimusi	5	20	0	7	0	25	0	7	2,83	>99
Küsimused ja nende arv sõltuvad piiriületajast	15	16	0	0	1	31	0	1	2,83	>99

LISA 2. ANKEETKÜSIMUSTIK

Lp. teenistuja

Olen õpperühma BS070 kadett Siim Sildnik ning viin oma lõputöö raames läbi küsitluse teemal „Piirivalveametnike suhtlemine piiriületajatega, info saamise eesmärgil“.

Küsimustiku eesmärk on välja selgitada, kuidas piiriületajatega suheldakse, missugune on teenistujate ettevalmistus ja kuidas soovitakse ennast tööalaselt edasi harida.

Uuringus osalemine on anonüümne, saadud vastuseid üldistatakse lõputöös. Küsimustikus on kasutatud erinevat tüüpi küsimusi, valikvastustega küsimuste puhul alljoondage sobiv vastusevariant. Kui küsimuses ei ole eraldi mainitud, et sellele võib vastata mitme variandiga, siis valige vaid 1 vastusevariant.

Soovi korral saadetakse uuringu tulemused Teie e-posti aadressile. Lisainformatsiooni saab e-posti aadressil: siim.sildnik@gmail.com või telefonil 569 42426.

Ette tänades!

Küsitluse läbiviija

Siim Sildnik

1. Teenistusse asumise aasta

.....

2. Pean oluliseks piiriületajatega suhtlemist

- a) nõus
- b) pigem nõus
- c) ei oska öelda
- d) pigem ei ole nõus
- e) ei ole nõus

3. Suhtlus aitab teada saada piiriületajate reisieesmärki

- a) nõus
- b) pigem nõus
- c) ei oska öelda
- d) pigem ei ole nõus
- e) ei ole nõus

4. Suhtlemine piiriületajaga on passikontrolli osa

- a) nõus
- b) pigem nõus
- c) ei oska öelda
- d) pigem ei ole nõus
- e) ei ole nõus

5. Suhtlustasandil vallatavad keeled

.....

6. Piiriületajatelt info saamist raskendab keelebarjäär

- a) nõus
- b) pigem nõus
- c) ei oska öelda
- d) pigem ei ole nõus
- e) ei ole nõus

7. Töökoha poolt pakutakse võimalusi osaleda võõrkeelekursustel

- a) nõus
- b) pigem nõus
- c) ei oska öelda
- d) pigem ei ole nõus
- e) ei ole nõus

8. Millal osalesite viimati töökoha poolt organiseeritud võõrkeelekursustel

- a) viimase aasta jooksul
- b) viimase kahe aasta jooksul
- c) viimase viie aasta jooksul
- d) rohkem, kui viis aastat tagasi
- e) pole kunagi osalenud

9. Töökoht soodustab töö kõrvalt iseseisvalt võõrkeelte omandamist (näiteks tasutakse arve või võimaldatakse töögraafikut muuta)

- a) nõus
- b) pigem nõus
- c) ei oska öelda

- d) pigem ei ole nõus
- e) ei ole nõus

10. Tunnen töökohapoolset survet võõrkeelteoskust parandada

- a) nõus
- b) pigem nõus
- c) ei oska öelda
- d) pigem ei ole nõus
- e) ei ole nõus

11. Tunnen vajadust võõrkeelekoolituse järele

- a) nõus
- b) pigem nõus
- c) ei oska öelda
- d) pigem ei ole nõus
- e) ei ole nõus

12. Kõige rohkem sooviksin osaleda... keele koolitusel

.....

13. Olen saanud piiriületajate intervjuerimis-alast koolitust enne teenistusse astumist

- a) nõus
- b) pigem nõus
- c) ei oska öelda
- d) pigem ei ole nõus
- e) ei ole nõus

14. Olen saanud piiriületajate intervjuerimis-alast täiendkoolitust

- a) nõus
- b) pigem nõus
- c) ei oska öelda
- d) pigem ei ole nõus
- e) ei ole nõus

15. Millal osalesite viimati intervjuerimiskoolitusel

- a) viimase aasta jooksul
- b) viimase kahe aasta jooksul
- c) viimase viie aasta jooksul
- d) rohkem, kui viis aastat tagasi
- e) pole kunagi osalenud

16. Tunnen vajadust täiendava suhtlemiskoolituse järele

- a) nõus
- b) pigem nõus
- c) ei oska öelda
- d) pigem ei ole nõus
- e) ei ole nõus

17. Hinnanguliselt keskmine aeg, mis kulub ühe piiriületajaga suhtlemisele

- a) kuni 5 sekundit
- b) kuni 15 sekundit
- c) kuni 30 sekundit
- d) rohkem, kui 30 sekundit
- e) vormistan vaid piiriületuse, piiriületajaga ei suhtle

18. Ühe piiriületaja peale kuluv aeg on piisav põhiliste tööülesannete täitmiseks

- a) nõus
- b) pigem nõus
- c) ei oska öelda
- d) pigem ei ole nõus
- e) ei ole nõus

19. Vajadus arvestada lennugraafikuga mõjutab piiriületajatega suhtlemise kestust

- a) nõus
- b) pigem nõus
- c) ei oska öelda
- d) pigem ei ole nõus
- e) ei ole nõus

20. Personalipuudus mõjutab piiriületajatega suhtlemise kestust

- a) nõus
- b) pigem nõus
- c) ei oska öelda
- d) pigem ei ole nõus
- e) ei ole nõus

21. Piiriületajaga suhtlemisel kasutan standardküsimusi

- a) nõus
- b) pigem nõus
- c) ei oska öelda
- d) pigem ei ole nõus
- e) ei ole nõus

22. Küsimused ja nende arv sõltuvad piiriületajast

- a) nõus
- b) pigem nõus
- c) ei oska öelda
- d) pigem ei ole nõus
- e) ei ole nõus

Täna, et leidsite aega küsimustiku täitmiseks. Kui soovite tagasisidet uurimistöö tulemustest, siis jätke siia palun oma e-posti aadress:
