

Päästeamet  
Siseministeerium

**RISKIKOMMUNIKATSIOONI TÕHUSTAMINE  
ELANIKKONNAGA ÕNNETUSJUHTUMITE EEL JA AJAL**

Tallinn  
November 2008

## Sisukord

Uuringu Taust ja läbiviimine	3
Üldkokkuvõte	4
1. Vahetu kogemus ja oma kodukoha riskide tundmine	10
2. Esmane käitumine ohuolukorras	12
3. Vajalik baasinformatsioon ohuolukorras kasutamiseks	13
4. Mitteaajakriitiline riskikommunikatsioon	15
5. Ajakriitiline riskikommunikatsioon	18
6. Riskikommunikatsiooni operatiivne reguleerimine kriisiolukordades	20
Lisa: Intervjuu skeem	23

## Uuringu taust ja läbiviimine

**Tellija.** Käesoleva uuringu tellijaks on EV Siseministeerium ja Päästeamet

**Eesmärk.** Uuringu eesmärgiks oli selgitada, millise suunas vajaks päästeteenistuste riskikommunikatsioon elanikkonna suunas arendamist arvestades õnnetustealast ennetustööd, operatiivset teavitamist ning päästeteenistuste ja elanikkonna kommunikatsioonialast koostööd kriisisituatsioonides

**Meetod.** Uuring viidi läbi fookusgruppide kvalitatiivintervjuu meetodil. Meetodi valik oli tingitud taotlusest saada eeskätt sügavamalt kvalitatiivset teadmist elanikkonn käitumisloogikast seoses võimalike kriisisituatsioonidega. Seega on uuringuga saadud materjal informatiivne nii esitatud kujul, kuid peaks olema oluliseks aluseks ka edaspidiste kvantitatiivuuringu sisulisele ja meetoodilisele ülesehitusele

**Valimid.** Fookusgruppid jaotati ja komplekteeriti järgmiselt

Grupp 1 – Tallinn, ülelinnaline, eestlased, igast vanuserühmast.

8 liiget (Lasnamäe 2, Mustamäe 2, Kalamaja 2, Pirita 1, Kesklinn 1 (Järvevana tee)

Grupp 2 – Tallinn, Põhja-Tallinna, Lasnamäe ja Pirita-Muuga piirkonna elanikud, igast vanuserühmast

8 liiget (Lasnamäe 2, Kopli/Kalamaja 2, Pirita/Muuga 2, Õismäe 1, Kesklinn 1 (Kadriori)

Grupp 3 – Pärnu, ülelinnaline, aktsendiga Rannapiirkonna suunas, eestlased, igast vanuserühmast

9 liiget (Mai 2, Raeküla 2, Rannapiirkond 1, Rääma 2, Ülejõe 1, Kesklinn 1)

Grupp 4 – Rapla maakond, hajutatud, igast vanuserühmast. Selles rühmas kasutati *online* veebiintervjuud nii, et kõikide küsimuste vastused tuli osalejale anda lahtiste tekstidena ja kirjeldustena.

10 liiget. (Märjamaa vald, Valgu küla; Kohila alev; Kohila vald; Raikküla vald Purku küla; Pihali küla, Kohila vald; Haljala; Märjamaa vald; Rapla; Märjamaa vald; Järvakandi)

**Aeg.** Intervjuud viidi läbi ajavahemikul 20. oktoober-7.november 2008

### Uuringu meeskond

Kalev Petti – projekti juhtimine, fookusgruppide modereerimine ja aruanne

Suive Pahrt – veebiintervjuu projekteerimine ja andmete korrastus

Jaanika Maivel – respondentide värbamine Tallinnas ja Raplamaal

Kätlin Martins – respondentide värbamine Pärnus

### Aruande struktuur

Uuringu aruanne on üles ehitatud järgnevalt.

- Kõigepealt esitatakse uuringu tulemuste üldkokkuvõtte põhiliste teemade ja küsimuste kaupa
- Seejärel vaadeldakse lähemalt uuringu kuue põhiteema tulemusi. Need 6 põhiteemat on struktureeritud intervjuu skeemist mõnevõrra erinevalt selleks, et eristada selgemalt tulemuste põhisisu. Mõned põhiteemad sisaldavad alamteemasid, mis on eraldi välja toodud
- Tulemused esitatakse nii, et kõigepealt tuuakse ligilähedased olulisemad tsiteeringud uuringus osalenute mõttekäikudest ning need on *kaldkirjas*. Seejärel tuuakse teema käsitlemise uurijatepoolne üldistus
- Aruande lõpus esitatakse intervjuu algne ülesehitus

## Üldkokkuvõte

### Senine kogemus õnnetustega

Üldiselt ei ole uuringus osalenud inimeste kokkupuude suuremate õnnetustega suur. **Enamasti puudutavad kogemused tulekahjusid** ning seda peamiselt kas lähipiirkonnas või naabrite juures. Isiklikult kannatanuid on suhteliselt vähe.

### Kodukoha riskide tundmine

**Võib öelda, et kodupiirkonna õnnetusriskide tundmine sisaldab peamiselt põlenguohtude taju.** Eriti puudutab see puumajade piirkondi, mahajäetud majade piirkondi ning kulupõlengute piirkondi. Tallinnas nähakse valdavalt olmetegevusest tulenevaid põlenguohte.

Piirkondlikke ohuallikaid tehaste, ladude, raudtee või sadamate näol nähakse vähem ning neid osatakse nimetada juhul kui ollakse keskkonnaohtudest üldisemalt teadlikud või elatakse väga spetsiifilises piirkonnas (Kopli, Järvevana tee lähedus). Tavainimene neid kuigivõrd ei teadvusta. Venekeelse elanikkonna ohutunnetus on mõnevõrra kõrgemgi kui eestlastel. Eestlased on mõnevõrra enam kapseldunud oma kodu probleemidesse, venelased vaatavad asju veidi laiemalt, seejuures ka naabruskonda.

Pärnus tajutakse põlenguohte tegelikult laiemalt kui veeuputuse riske. Põhjuseks on nii põlengute sagedus kui asjaolu, et põleng on märksa kiirem, vahetum ja raskemate tagajärgedega kui merevee taseme tõusust tingitud uputus.

Raplamaal tajutakse samuti peamiselt põlenguohte, mis tulenevad kulu, metsa ja mahajäänud hoonete põlenguist ning inimeste hooletust/ükskõiksest käitumisest.

### Esmareaktsioon ohuolukorras

**Üldiselt on 112-le helistamine kõigile osalejale esimene loogiline samm ja selle teadmises probleeme pole.**

Vastajarühmiti ilmnevad siiski mõned erinevused. Venekeelne elanikkond (Tallinnas) toob esimeste sammude seas, lisaks päästeametile helistamise, välja ka pereliikmete ja sugulaste kiire informeerimise. Eestlased seda ei rõhuta.

**Maapiirkondade elanike (Raplamaa) esmareaktsioon sisaldab võrreldes linlastega märksa enam püüdu õnnetusega ise või koos naabritega hakkama saada. Kaugemalt (Päästeametist) hakatakse abi paluma siis kui on selge, et ise hakkama ei saa.** Maaelanike käitumine näib seetõttu problemaatiline. Väiksemate juhtumite puhul saab nii kiiremini õnnetusest jagu, suuremate juhtumite korral kaotatakse aga hulga väärtuslikku aega ning hilisem kahju on suurem. On ka selge, et nimetatud käitumismudel nõuab keskmisest paremaid teadmisi õnnetuste vastu võitlemisel ja tekib küsimus, kas need on maainimestel piisavad.

### Kohalike päästeüksuste asikoha tundmine

**Võib öelda, et linnades osatakse kollektiivse pingutuse najal nimetada enamike päästeüksuste asukohti, kuid nende teadmist ei peeta väga oluliseks.** Olulisemaks peetakse päästeteenistuse kohalejõudmise kiirust. Enamasti mäletatakse päästeüksuste asukohti vanemast ajast ja kui neid siis tänapäeval enam selles kohas pole, ollakse raskustes.

**Maal on päästeüksuste asukoha teadmine konkreetsem ning neid peetakse ka konkreetsete õnnetuste korral otsesemalt silmas.**

## Vajalik baasinformatsioon ohuolukordadeks

**Üldiselt ei loe inimesed oma informeeritust piisavaks ning vajaksid peamiselt püsivalt käepärast olevat käitumise ABC-d ohuolukorras**, kus oleks kirjas olulised elementaarsed käitumisjuhised selle kohta, kuidas kirjeldada õnnetust päästeteenistustele, mida saab ja tohib teha niikaua kui päästeteenistused kohale jõuavad ning mida tuleks erinevate õnnetuste korral arvestada, pidades silmas tänapäevaseid materjale, abivahendeid ja kõrvalohte.

Rõhutatakse, et selline käitumise ABC pole vajalik mitte üksnes teadlikuma tegutsemise tarvis vaid ka abivajaja psühholoogilise ja emotsionaalse valmisoleku parandamiseks suhtlemisel päästetöötajatega. Seejuures on need vajadused sarnased nii linnas kui maal.

Venekeelne elanikkond meenutab seejuures nõukogude ajast pärit tsiviilkaitse alast tööd, mis aitas paljuski parandada elanikkonna valmidust ohuolukordades orienteerumiseks.

Kirjeldataud abivahend peaks olema koostatud ja lahendatud nii, et seda saaks hoida kodus püsivalt nähtaval või käepärasel kujul. Sobivad lahendused oleks näiteks kleepsud, väiketahvid, lühibrošüürid, pangakaardi taolised meelespead jms.

## Koduste vahendite olemasolu ohusituatsioonideks

Kodus on suitsuandur ligi pooltel Tallinna rühma liikmetel ning teema teadvustatakse, kuid muus osas erilisi ohutusabinõusid ei rakendata. Üldiselt ei olda võimalikeks ohuolukordadeks valmistunud. Mõnevõrra enam osatakse karta tüüpilisi elektriprobleeme (peamiselt peetakse silmas riske kodumasinatega ning ettevaatus väljendub selles, et viimaste mittekasutamise korral ei hoita neid võimalusel vooluvõrgus).

Pärnu rühmast pole suitsuandurit ühelgi.

Raplamaa rühmast on juba enamikul suitsuandurid kodus ning ette on võetud ka muid abinõusid. Viimased on seotud tüüpiliste maakeskkonna ohtudega (näiteks heina äraniitmine maja ümbrusest, looduslike rohumaade niitmine ümbrusest, vanade elektrijuhtmete väljavahetamine, tulekustuti hankimine), kuid sellisena näitavad teadlikumat suhtumist, eeskätt põlenguohtudesse.

Märgitakse, et kortermajades peaks lisaks korteritele olema suitsuanduritega varustatud ka trepikojad, mis võimaldaks reageerida ohtudele ka naabritel.

Mitmel juhul kerkis küsimus nn. koduse tuletiki olemasolust ja kasutamisest ning selles osas oodatakse ka Päästeameti soovitusi.

## Sobivad infokanalid mitteaajakriitilises situatsioonis

**Mitteaajakriitilise riskikommunikatsiooni ehk ennetustöö eelistatuimaks kanaliks peetakse kokkuvõttes televisiooni.** Üsna üksmeelselt peetakse parimaks ajaks õhtust aega ning eelkõige uudistesaadete ajalist ümbrust. Samuti peetakse sobivaks teemalähedaste saadete ümbrust (Krimi, Võsareporter jms.). Oluline on saavutada tähelepanu kõitev aeg ja vorm seda nii teema käsitlemise kui efektide osas. Seega on võtmeküsimuseks aeg ja koht, et sõnumit üldse jälgitaks. Samal ajal peetakse täiesti ootuspäraseks info edastamist ka reklaamipauside ajal.

**Ajalehtedest eelistatakse kohalikke lehti, Tallinnas seejuures Linnalehte.** Seda nii eestlaste kui venelaste seas. Info asukoht ajalehtedes võiks olla kas tagakaanel või siis lehe esimeses pooles oluliste uudiste ja rubriikide juures.

Venekeelne elanikkond toob enam välja info ja õppused töökohas. Neil on selles osas nii enam kogemust kui valmisolekut. Samuti pakub venekeelne rühm info levitamist suurte majade trepikodades.

Raadiot peetakse üldiselt võimalikuks, kuid keeruliseks teeb selle kuulajaskonna jaotumine paljude kanalite vahel. Maapiirkonnas seevastu peetakse raadiot oluliseks kanaliks

Internet märgitakse ära kõigis rühmades, eriti noorte jaoks, kuid siin on põhiküsimus info edastamise viisis. Efektivsemaks peetakse bannereid, kuna põhjalikumad infot ei hakata antud teemas tõenäoliselt internetist otsima.

Nii Tallinnas kui Pärnus soovitatakse kasutada ka tänavaplakateid, plakateid bussipeatustes ning võimaluse korral ka bussides olevaid videopleiereid.

Huvitavamatest ettepanekutest tasuks nimetada info trükkimist koolivihikutele ning koolituslaadse info jagamist otse sündmuskohalt läbi televisiooni.

### **Kõneisikud mitteajakriitilises situatsioonis**

**Usaldusväärseimateks kõneisikuteks on Päästeameti enda juhid ja spetsialistid.** Põhiliseks argumendiks on see, et tegemist on valdkonnaga, kus väga olulised on praktilised teadmised ja kogemused.

Samas loetakse üldiselt usaldusväärseiks kõiki vormis ametiisikuid – lisaks päästetöötajatele ka politsei ja sõjaväelased

Poliitikuid ei peeta üldiselt usaldusväärseks, kuid kohaliku võimu esindajate usutavus on parem. Tallinnas on linnapea siiski sobiv eeskätt venekeelsele elanikkonnale. Kui rääkida riigi taseme poliitikuist, siis eestlaste jaoks sobiks pigem president, venekeelse elanikkonna jaoks pigem peaminister

### **Info iseloom mitteajakriitilises situatsioonis**

Üldiselt eelistatakse seda, et ennetustöö info peaks olema praktiline ja konkreetne, mitte üldpilti ja ohte kirjeldav. Eeskätt peetakse siin silmas konkreetseid käitumisjuhised tüüpilistes ohuolukordades, mida kirjeldatakse punktis „vajalik baasinfo“. Üldhariva ja üldpilti kirjeldava info puuduseks loetakse peamiselt seda, et kaasaja suures infotulvas ei pöörata sellele lihtsalt piisavalt tähelepanu. Maapiirkonna elanikud toovad juurde ka antud piirkonna eripära arvestamise vajaduse.

### **Sobivad infokanalid ajakriitilises situatsioonis**

**Ajakriitilise info levitamisel oleks selgelt kolmeks paremaks kanaliks raadio, televisioon ja SMS sõnum mobiilidele.** Viimast kasutati üsna hästi aprillisündmuste ajal ja see on tallinlastel meeles. Samadel seisukohtadel on ka Pärnu ja maaelanike rühmad.

Võimalikuks peetakse ka interneti kasutamist nii, et sõnum tungib kõigile populaarsematele saitidele.

Sotsiaaltöötajate hoolduse all olevate inimeste juurde peaks aga sotsiaaltöötajad võimaluse korral kohale minema

### **Kõneisikud ajakriitilises situatsioonis**

**Ka ajakriitilise situatsiooni korral on usaldusväärseimateks kõneisikuiks päästeameti töötajad ning politsei.** Sellises situatsioonis oleks aga kohaliku võimu esindajate roll samuti oluline.

Huvipakkuv võiks olla venekeelse rühma ettepanek, et arendataks välja nn erakorraliste sündmuste tunnustatud kõneisik (Venemaa eeskuju, mida nähakse televisioonis), kes annab olulisi teateid ja kommenteerib sündmusi praktiliselt kõigil olulistel juhtudel.

## Oodatava info iseloom ajakriitilises situatsioonis

**Ajakriitilise info sõnumina eelistatakse pigem veenmist ja selgitusi juhul kui olukord pole otseselt eluohtlik. Eriti käib see eestlastest linnaelanike kohta nii Tallinnas kui Pärnus. Kui aga tegu on otseselt eluohtliku situatsiooniga, tuleb üle minna korraldustele.** Selline info iseloomu varieerimine aitaks inimestel ka eristada kui tõsise ohuga on tegemist. Venekeelne elanikkond ning maapiirkonna elanikud eelistaks üldiselt pigem korraldusi.

## Takistused käitumaks vastavalt päästeteenistuste juhiste

**Põhiliseks küsimuseks on vara säilimine ning seda niikaua kui elu pole otseselt ohus.** Eriti iseloomustab see Tallinna eestlasi ja pärnakaid. Tallinna venelased ja maapiirkonna elanikud suhtuvad vara säilimisse mõnevõrra filosoofilisemalt, ega sea seda esiplaanile. Venekeelse elanikkonna jaoks on oluline pigem lähedaste inimeste saatus ning korralduste täitmise tingimused (transport, mida konkreetselt teha, kuhu minna jms.). Pärnakate jaoks pole näiteks uputus nii ekstreemne ja eluohtlik kui tulekahju ning seetõttu ollakse enam valmis ise ohtu hindama. Maaelanikud toovad välja pigem teadmatusest tuleneva võimaliku ebaadekvaatse käitumise kui soovitude ja korralduste eiramise (oleks vaid, kelle soovitusi kuulata)

**Kuna põhiliseks käitumist mõjutavaks teguriks on ohu iseloomu ja suuruse hinnang, siis tuleneb siit selge nõue päästetöötajatele – ohu kirjeldus ja hinnang tuleb anda faktidena (isegi kui tegu on vaid prognoosiga), mitte arvamustena.** See annab inimesele oma tegevuse hindamiseks ja tegutsemiseks märksa selgema signaali.

## Infovahetus päästetöötajatega kriisiolukorras ja päästetöötajate oodatav käitumine

**Peetakse loogiliseks, et ohule reageerimise takistustest tuleks teavitada päästeteenistust (112), kuid samas arvatakse, et tegeliku kriisi situatsioonis pole see eriti reaalne,** kuna numbrid on üle koormatud ning nende kõnede vastuvõtjaks on niikuinii keskus, mitte kohapeal olevad päästetöötajad. Seetõttu leitakse, et kriisiolukorras võiks avada mõned ajutised telefoninumbrid teavitamiseks spetsiifilistest probleemidest. Samas saadakse aru, et need numbrid tuleks teatavaks teha just ohupiirkonna elanikele ning nähakse probleemi, kuidas seda kiiresti teha.

Oluliseks peetakse ka sotsiaaltöötajate kohalesaabumist, kes teavad vanurite ja invaliidide elukohti. Ettepanekute hulgas on ka see, et sellised vanurite ja invaliidide nimekirjad võiks kohalikel päästeteenistustel valmiskujul olemas olla.

**Oluline on päästetöötajate rahulikkus ning nende poolt antava info selgus ja täpsus.** Samas eeldatakse päästetöötajatelt inimeste poolt antavate teadete iseloomu ja tõsiduse tajut isegi siis kui need teated pole loogilises ja täpses sõnastuses. Viimast ei saa inimestelt kriisiolukorras nõuda. Päästetöötajate ülesanne on sõnumi tõsidus ära tajuda, ilma et oleks vaja esitada küsimusi, mis näivad ekstreemses olukorras tarbetud või lausa häirivad. Seega peab teadete vastuvõtja olema piisava kogemusega.

## Evakueerimisotsuste tegemine

Võib öelda, et üldiselt ei sõltu evakueerimise otsustus teistest pereliikmetest. Kui situatsioon on selline, et tuleb evakueerida, siis saab selle otsuse ka ise teha. Põhiküsimus on vara säilimine ning mingit lubadust või garantiid näiteks marodöörade vastu ei usuta. See tingib ootamise viimase minutini.

Mõningane ajaintervall ettevalmistusteks või pereliikmetega arutamiseks/kontakteerumiseks on vajalik eeskätt emotsionaalses plaanis kindlustunde andmiseks.

Oluline on aga info saamine sellest, kuhu evakueeritakse, millega, kui kauaks, millised on tingimused jne. Igasugune info on siin rahustava toimega.

## Üldise ohuteadlikkuse ja kriisikäitumise seosed

Hinnates ülaltoodud materjali tervikuna, näib et üldine ohuteadlikkus on inimestel pigem abstraktne. Konkreetset ja praktilist infot omatakse vähe ning kogemusi sellistes kriisiolukordades viibimise kohta, kus on olnud vajalik päästetöötajate soovitude ja korralduste täitmine või infovahetus, on samuti napilt. **Seetõttu on ka üldise ohuteadlikkuse ning kriisikäitumise seosed üsna abstraktsed.** Samas on päästetöötajate usaldusväärsus kõrge ning valmisolek kriisides adekvaatselt käituda selle usaldusväärse baasil olemas.

Peamine lõhe näib valitsevat selles, et kuna ei omata piisavalt praktilist igapäevast teavet võimalikest olusituatsioonidest ja käitumismudelitest, ei osata ka hinnata, kas ja mil määral on vajalik info saadaval konkreetse olusituatsioonis. Tunda on mõningast kartust, et ka siis pole info piisav ja konkreetne.

Seega on ohuteadlikkus ja võimalik kriisikäitumine justkui tasakaalus, kuid mitte selles tähenduses, et ollakse teadlikud kummagi osapoole käitumismudeleist, vaid tähenduses, et hoiakute tasandil ollakse valmis käituma vastavalt päästeteenistuste nõuetele, kuigi ei teata, milles need võivad seisneda.

**Tegu pole seega mitte teadmiste ja võimaliku käitumise tasakaaluga, vaid suhteliselt abstraktse hoiakute ja terve mõistuse tasakaaluga. Põhiküsimuseks on kriisisituatsioonis eeldatavalt saadava info pidevus ja arusaadavus (konkreetsus).**

## Põhisooitused päästeteenistuste riskikommunikatsiooni arendamiseks elanikkonna suunas.

1. Kodupiirkonna õnnetusriskide tundmine elanikkonna poolt sisaldab peamiselt põlenguohtude taju. Seetõttu vajaks enamat tutvustamist ja teadvustamist muud võimalikud ohuallikad, seejuures võimaluse korral piirkondlikke eripärasid arvestades.

2. Elanikkond vajaks püsivalt käepärast olevat käitumise ABC-d olusituatsioonides, kus oleks kirjas olulised elementaarsed käitumisjuhised selle kohta, kuidas kirjeldada õnnetust päästeteenistustele, mida saab ja tohib teha niikaua kui päästeteenistused kohale jõuavad ning mida tuleks erinevate õnnetuste korral arvestada, pidades silmas tänapäevaseid materjale, abivahendeid ja kõrvalohte. Kirjeldatud infovahendid peaks olema koostatud ja lahendatud nii, et neid saaks hoida kodus püsivalt nähtaval või käepärasel kujul.

3. Lisaks aktuaalsele suitsuandurite temale, vajaks elanikkond soovitusi ka muude elementaarsete koduste vahendite hankimiseks tüüpiliste olusituatsioonide tarvis (tuletekid jms).

4. Oleks otstarbekaks, et kortermajades oleks lisaks korteritele suitsuanduritega varustatud ka trepikojad, mis võimaldaks reageerida ohtudele trepikoja elanikel laiemalt.

5. Mitteaajakriitilise riskikommunikatsiooni ehk ennetustöö eelistatavaks kanaliks peetakse kokkuvõttes televisiooni. Üsna üksmeelselt peetakse parimaks ajaks õhtust aega ning eelkõige uudistesaadete ajalist ümbrust. Samuti peetakse sobivaks teemalähedaste saadete ümbrust. Ajalehtedest tuleks kasutada kohalikke lehti, Tallinnas seejuures Linnalehte.

Linnades on soovitatav kasutada ka tänavaplakateid, plakateid bussipeatustes ning võimaluse korral bussides olevaid videopleiereid. Huvitavamatest ettepanekutest tasuks nimetada info trükkimist koolivihikutele ning koolituslaadse info jagamist otse sündmuskohalt läbi televisiooni.



6. Tuleks arvestada, et usaldusväärseimateks kõneisikuteks ohtude käsitlemisel on Päästeameti enda juhid ja spetsialistid. Ajakriitlises situatsioonis koos politsei ja teiste vormikandjatega. Tasuks kaaluda stabiilse ja tuntud kõneisiku „väljaarendamist“, kelle esinemise fakt ise oleks tähelepanuväärne.

7. Mitteajakriitiline info peaks olema praktiline ja konkreetne, mitte üldpilti ja ohte kirjeldav. Eeskätt peetakse siin silmas konkreetseid käitumisjuhised tüüpilistes ohuolukordades. Ajakriitilise info sõnumina eelistatakse pigem veenmist ja selgitusi seni, kuni olukord pole otseselt eluohtlik. Korralduste stiilile tuleks üle minna otseselt eluohtlikus situatsioonis.

Kuna põhiliseks inimeste käitumist mõjutavaks teguriks on ohu iseloomu ja suuruse hinnang, tuleneb siit selge nõue päästetöötajatele – ohu kirjeldus ja hinnang ajakriitlises situatsioonis tuleb anda faktidena (isegi kui tegu on vaid prognoosiga), mitte arvamustena.

8. Ajakriitilise info levitamisel oleks kolmeks efektiivsemaks kanaliks televisioon, raadio ja SMS sõnum mobiilidele.

9. Kohalikel päästeteenistustel võiks olla valmis kujul kohalike vanurite ja invaliidide kontaktnimekirjad, kelle puhul on infovahetus ja ohule reageerimine tavakujul raskendatud või võimatu. Neil juhtudel oleks otstarbekas kaasata päästeteenistuse tegevusse ka sotsiaaltöötajad.

10. Inimeste evakueerimist vajavates situatsioonides on elanikele oluline saada infot sellest, kuhu evakueeritakse, millega, kui kauaks, millised on tingimused jne. Sellisel infol on nii käitumist ratsionaliseeriv kui psühholoogiliselt rahustav toime

11. Elanike ja päästetöötajate ajakriitlises kommunikatsioonis on võtmeküsimuseks päästetöötajate rahulikkus ning nende poolt antava info selgus ja täpsus. Elanike poolt antava sõnumite puhul on päästetöötajate ülesanne sõnumi tõsidus ära tajuda, ilma et oleks vaja esitada küsimusi, mis näivad ekstreemses olukorras tarbetud või lausa häirivad. Viimane eeldab pidevat vastavasuunalist koolitust

12. Inimeste jaoks on kriisisituatsioonides põhiküsimuseks eeldatavalt saadava info pidevus ja arusaadavus (konkreetsus).

# 1. Vahetu kogemus ja oma kodukoha riskide tundmine

## Senine kogemus õnnetustega

- Kas te olete oma kodukohas puutunud kokku mõne suurema õnnetusega, ehk sellise õnnetusega, kus on vajalik olnud päästeteenistuste sekkumine? Millistega? Kas teie ise või teie pere on neis õnnetustes mingil moel kannatanud?
- Miks te kannatada saite? Kirjeldage.

### Tallinn

*Olen kokku puutunud kulupõlenguga. Ise ja pere kannatada ei saanud. Olen kokku puutunud majas keldri põlenguga. Meil põles vannituba ja see juhtus uskumatult kiiresti. Hävis praktiliselt täiesti ja ka korter sai kannatada. Millest põleng alguse sai, täpselt ei teagi. Võimalik, et kiire põlengu teguriks oli vannitua kardin ja muud põlevad ained. Igatahes tuletõrjel polnud enam muud teha kui korterit päästa.*

*Jaanuaritormiga puutusin kokku, aga otseselt siiski ei kannatanud. Olen kokku puutunud põlengutega, ise kannatada pole saanud. Koplis on sageli laevade põlengud, mis levivad ebameeldivat saastet. Öised majapõlengud. Liftipõleng ja trepikoja põlengud. Ilutulestikust tekkinud põlengud. Tulekahju majas*

### Pärnu

*Vahetuid kogemusi viimastest aegadest oluliselt pole. Korteri uputus, kõrkjate põleng. Nõukogude ajast on kogemus, aga siis polnud veel päästemetit. Kulu ja võsa põlengud on üsna tüüpilised, samuti vanad majad.*

*Eks jaanuaritorm puudutas enamikke meist, kuigi mitte otseselt. Töötan kioskis, mis asus uputuse piirkonnas. See sai küll kannatada.*

### Raplamaa

*Metsapõlengud ja korteri ja majapõlengud ning avariid. Mina isiklikult olen kokku puutunud pere maja korstna põlenguga, kus kutsusime tuletõrje kohale. Aga naaber on kulu pannud põlema ja ohustanud sellega meid, nii et tuletõrje käis kustutamas.*

*Elan Raplamaal Raikküla vallas üle 15 aasta. Selle aja jooksul olen näinud ühte põlengut umbes 5 aastat tagasi. Hiljem selgus, et põleng oli tekkinud metallivaraste keevituse sädemest. Õnneks saabusid päästjad õigel ajal, sest muidu oleks süttinud põlema ka saekaatri ümber olev kulu.*

*Eralauda süütamine 15 aastat tagasi. Naaber avastas põlengu õigeaegselt ja teatas sellest meile ning tuletõrjesse. Kuna põleng oli asula sees, oli abilisi palju ja jõudsin oma jõududega suurema õnnetuse ära hoida.*

*Kulupõlengust tekkinud tulekahju, milles hävis kolm elamut ja kõrvalhooneid. Loomade talvesööt ehk hein muutus tagajärjel kõlbmatuks.*

*Varalist kahju ei ole olnud, kuid on tulnud karta küll, oleme lootnud, et meie maja maha ei põle (kui nt naaber kulu põletamisega liiale läks). Mina ise ega keegi minu lähikondsetest kannatada saanud ei ole.*

*Ei ole, aga õnnetus oleks võinud juhtuda. Majanaaber kõrvalkorterist oli suitsuga voodisse magama jäänud ja selle tulemusel enda voodi põlema pannud. Meie trepikojas olid naabrid suitsuvingu lõhna tundnud ja sellest päästemetit teavitanud. Õnnetus suudeti ära hoida. Veel teinegi kord on joodikust naabrimees unustanud suitsu põlema ja siis tundsin vingulõhna mina.*

Üldiselt ei ole uuringus osalenud inimeste kokkupuude suuremate õnnetustega suur. **Enamasti puudutavad need tulekahjusid**, eriti Raplamaal ning seda peamiselt kas piirkonnas või naabrite juures. Isiklikult kannatanuid on suhteliselt vähe.

## Kodukoha riskide tundmine

- Kui palju õnnetusi, milliseid ja mis põhjusel teie kodupiirkonnas esineb?
- Millised on teie kodupiirkonna põhilised riskiobjektid (*ohtlike ainete laod, veeteed, üleujutuse võimalusega veekogud, ohtlike aineid tootvad ettevõtted, tuleohtlikud objektid, tormiõrnat objektid jne*)

### Tallinn

Lasnamäel võib arvestada järgmiste ohusituatsioonidega – uputused korteris (naabrite süül), põlengud ja pommiähvardused. Ohtlikud on laod põlevate ainetega. Betooni tn piirkond on selles osas väga ohtlik. Eks oma maja ohtlikkust jälgime kõige rohkem. Enamasti on gaasipliidid ja suur osa elanikest on vanemad inimesed, kes pidevalt midagi küpsetavad. Siis ei tea kunagi kuskohalt pauk tuleb.

Kalamajas on põhiprobleemiks tulekahjud, mis on seotud suure hulga puumajadega, sealjuures mahajäetud puumajadega. Ka tormid on Kalamajas ohuks – puude langemine, katuste lendamine.

Pirita – ei oska öelda, ei mõtle nende asjade peale. Võib-olla Lasnamäe klindi varing.

Kesklinn – peamisteks ohuallikateks on põlengud (sh kulu), üleujutused, raudteeveod, mis võivad tekitada reostavate ainete leket (Järvevana tee kandis), ning lennuliiklus (samuti Järvevana tee).

Mustamäe – ei oska mingeid erilisi ohte näha. Liikuv liiv võib siiski olla ohtlik majade konstruktsioonile, eriti tellismajade puhul. Mitmeid maju ongi juba toestatud, ilmselt on sellel oma põhjus. Tuleks kindlasti jälgida. Tormide puhul on ohtlik katuste lendamine.

#### Kopli

Ohtlikeks objektideks on sadamad, vanad majad, keemiatehased, bensiinjaamad, koolid ja lasteaiad (miskipärast näivad need tuleohtlikumad).

### Pärnu

Suurimad ohud on majade elektrisüsteemid, vanad suvilarajoonid (põlengud)

Tammistes põlengud ja kõrgepingeliinid. Kesklinnas tühjad majad ja kuurid (põlengud)

Mai piirkonnas kulu ja kõrkjate põlengud. Vösapõlengud, keegi enam ei hoolda neid

Üsna levinud on see, et renoveeritud majade katused võtavad tuule alla ja lähevad lendu.

Ilmselt ei renoveerita piisavalt katusekonstruktsioone. Vana KEK hooned näivad ohtlikud

Merevee tõus ja uputus on peamiseks ohuks rannapiirkonnas jõe suudmest kuni sanatooriumini, samuti Raeküla. Kesklinnas eelkõige jõeäärne.

#### Raplamaa

Tulekahjud ja liiklusavariid. Hooletu suitsetamine koos viina võtmisega. Maakohas olen, et siis esineb nagu rohkem kulupõlenguid jne. Vahetevahel (1 kord aasta-paari kohta) on tulekahjusid: elektriga seonduvalt, hooletu suitsetamise tõttu, üks kord arvati olevat ka süütamisega tegemist olnud. Varemalt oli kevadeti küllaltki sageli kulupõlenguid, aga nüüdseks on neid harvemini. Üldiselt harva ja tavaliselt tulekahjud. Viimasel ajal on esinenud tulekahjusid, liiklusõnnetusi. Tulekahjud, liiklusõnnetused.

Veekogud, kool. Metsad, kulu põletamine jne.

Sovhoosiaegadest lagunenud loomakasvatushooned, kus poisikesed kolavad (seega võivad olla varingud, tulekahjud jms.) Tühjana seisvad karjalaudad.

Ei teagi nagu, et neid oleks. Siin on küll suured viljapõllud, aga õnneks pole kuivadel suvedel hooletult tuld tehtud, et need oleks põlema süttinud. Vanad puumajad

Kulupõlengud, mõisapargi vanad puud

**Seega võib öelda, et kodupiirkonna õnnetusriskide tundmine sisaldab peamiselt põlenguohtude taju.** Eriti puudutab see puumajade piirkondi, mahajäetud majade piirkondi ning kulupõlengute piirkondi. Tallinnas nähakse valdavalt olmetegevusest tulenevaid põlenguohte. Piirkondlikke ohuallikaid tehaste, ladude, raudtee või sadamate näol nähakse

vähem ning neid osatakse nimetada juhul kui ollakse keskkonnaohtudest teadlikud üldisemalt või elatakse väga spetsiifilises piirkonnas (Kopli, Järvevana tee lähedus). Tavainimene neid kuigivõrd ei teadvusta. Venekeelse elanikkonna ohutunnetus on mõnevõrra kõrgemgi kui eestlastel. Eestlased on mõnevõrra enam kapseldunud oma kodu probleemidesse, venelased vaatavad asju veidi laiemalt ning ka naabruskonda.

Pärnus tajutakse põlenguohute tegelikult laiemalt kui veeuputuse riske. Põhjuseks näib olevat nii põlengute sagedus kui asjaolu, et põleng on märksa kiirem, vahetum ja raskemate tagajärgedega kui merevee taseme tõusust tingitud uputus.

Raplamaal tajutakse samuti peamiselt põlenguohute, mis tulenevad kulu, metsa ja mahajäänud hoonete põlenguist ning inimeste hooletust/ükskõiksest käitumisest.

## 2. Esmane käitumine ohuolukorras

- Milline oleks teie esmane käitumine õnnetuse korral?
- Kas te teate, kuidas ja kuskohast vajadusel abi kutsuda? Kus asuvad lähimad päästeorganisatsioonid ja üksused?

### Esmareaktsioon

*Esimene reaktsioon on, et paneks jooksu, siis hakkaks mõtlema. Teine samm oleks kindlasti päästeametisse helistamine (112)*

*Eks see oleneb sündmuse iseloomust, aga päästeametisse helistamine oleks põhiliseks sammuks*

*Esimene mõte on, et asjad kokku ja minema, aga 112-le helistamine on muidugi mõistlikum. Oleme helistanud 112 numbril, reageerimine on olnud kiire*

*Inimene peab esmalt ise olukorda hindama, seejärel sugulasi informeerima, eriti kui on vaja kodukohast lahkuda.*

*Esimene reaktsioon on kindlasti 112-le helistamine, aga ka politsei 110 number.*

*Kõigepealt katsun ise hakkama saada, kui ei ole, siis abi. Kui väike õnnetud ja suudaks ise kontrolli alla saada, siis prooviks ise, koos abiga. Kui midagi suuremat, siis kutsuks päästeteenistuse, abi rohkem jne.*

*Tulekahju korral helistan päästeteenistusele (112), püüan kutsuda appi möödujaid/naabreid, kui see neile endile eluohtlik ei ole. Esmalt prooviksin ise midagi ette võtta, kui see ei aita, siis kutsuksin abi või helistaksin päästeteenistusele.*

*Esmalt saadaksin pereliikmeid kustutama, siis helistaks päästeametisse ning naabritele ja läheks ise appi.*

*Helistaksin päästeteenistusse, otsiksin tulekustutit.*

*Kutsuda välja päästeteenistus ja vajadusel politsei, seejärel võimalik isiklik abistamine.*

**Üldiselt on 112-le helistamine kõigile osalejaile esimene loogiline samm ja selle teadmises probleeme pole.** Esimese hooga põgenemine on rohkem emotsionaalne reaktsioon küsimusele.

Vastajarühmiti ilmnevad siiski mõned erinevused. Venelased (linnas) toovad esimeste sammude seas, lisaks päästeametile helistamise, välja ka pereliikmete ja sugulaste kiire informeerimise. Eestlased seda ei rõhuta.

**Maapiirkondade elanike (Raplamaa) esmareaktsioon sisaldab võrreldes linlastega märksa enam püüdu õnnetusega ise või koos naabritega hakkama saada. Kaugemalt (Päästeametist) hakatakse abi paluma siis kui on selge, et ise hakkama ei saa.** Ilmselt on sellel käitumisel nii head kui vead. Väiksemate juhtumite puhul saab nii kiiremini õnnetusest jagu, suuremate juhtumite korral kaotatakse aga hulga väärtuslikku aega ning hilisem kahju on suurem. On ka selge, et nimetatud käitumismudel nõuab keskmisest paremaid teadmisi õnnetuste vastu võitlemisel ja tekib küsimus, kas need on maainimestel piisavad.

## Päästeüksuste asukohta tundmine

### Tallinn

*Päästeüksused asuvad Mustamäel (vist, aga väga täpselt ei tea). Nõmmel on üksus, trollibussikoondise juures, Gonsioris, Pirital, Pelgulinnas (vist), Pääskülas.*

### Pärnu

*Päästeüksused asuvad Ülejõeel, kesklinnas, Sindis, Kilingi Nõmmel*

### Raplamaa

*Lähim abi on Kastist 6 km, Märjamaa 15 km, Rapla ja Pärnu-Jaagupi 30 km.*

*No päästeteenistuse, kiirabi, politsei jne nr'eid tean. Kuid täpsemalt (nt mingi eriala täpsemaid numbreid ei tea, eks saaks abi ka päästeteenistusest)*

*Minu kodualevis Kohilas on olemas konstaablipunkt, kiirabi ja ka päästeteenistuse tugikomando.*

*Neile tulebki helistada.*

*Helistaksin kiirabisse, päästeteenistusse, politseisse. Need asuvad kas Raplas või Järvakandis.*

*Jah tean ja ka lastele on see selgeks tehtud kust abi kutsuda st helistada, ning kuidas kasutada kodus olevat tulekustutit.*

*Kohalik on Haljala päästeüksus, mis suletakse ressursside puudusel. Järgmine lähim on 10km kaugusel Rakveres.*

*Tean, tugikomando Valgu külas ja abikomando Märjamaa alevis, kiirabi Märjamaal ja Raplas jah tean*

Võib öelda, et linnades osatakse üldiselt kollektiivse pingutuse najal nimetada enamike päästeüksuste asukohti, kuid nende teadmist ei peeta väga oluliseks. Olulisemaks peetakse päästeteenistuse kohalejõudmise kiirust, pealegi on telefoninumber niikuinii üks. Enamasti mäletatakse päästeüksuste asukohti vanemast ajast ja kui neid siis tänapäeval enam pole, ollakse raskustes.

Maal on päästeüksuste asukohta teadmine konkreetsem ning neid peetakse ka konkreetsete õnnetuste korral otsesemalt silmas

## 3. Vajalik baasinformatsioon ohuolukorras kasutamiseks

- Milline peaks olema teie käsutuses olev informatsioon, et kiiresti ja õieti ohuolukorras käituda?
- Kas see informatsioon on teil olemas? Mis puudu on? Kuidas see puuduv informatsioon teieni tuua? Mida te sooviksite esmajärjekorras teada?
- Kas ja mida olete ise oma kodus ette võtnud, et vähendada võimalike õnnetuste mõju ja riske?

### Vajalik baasinformatsioon

**Kõige olulisem info on päästeteenistuse telefoninumbri teadmine. Ning seda teavad praktiliselt kõik uuringus osalenud.** Lisaks pakuti järgmisi lahendusi.

*Kodudes võiks olla mingi kleeps või kalender, kus oleks peal oluline info. Ehk midagi sellist, mis on pidevalt kasutusel või nähtav ning kuskohalt saaks kohe vajalikku teavet vaadata ja süveneks mällu.*

*Väga kasulik kui sellel või muul infokandjal oleks juhised, kuidas päästeteenistaja töötajaga kiiresti ja selgelt rääkida. Kui on juba ohuolukord, siis on inimene segaduses ja ei suuda reeglina ennast selgelt ja täpselt väljendada. Juhised võiks olla punktide viisi, mida ja mis järjekorras rääkida. Näiteks kuidas kirjeldada aadressi, kuidas kirjeldada õnnetust.*

*Oluline on ka see, et kõne vastuvõtja oskaks inimest rahustada ja esitada õigeid küsimusi. Eks nad seda püüavad ka, kuid sageli tundub see ärevuses inimesele kas liiga järsk või esitatakse tarbetuid küsimusi. Kui inimesel oleks juhis olemas, läheks asi ladusamalt.*

*Samuti võiks juhis sisaldada üldiseid õpetusi, mida võtta ette niikaua kui päästeteenistus kohale jõuab. Võiks olla valmiskujul mingid tüüpilised rusikareeglid mida tohib ja mida ei tohi enne päästetöötajate kohalejõudmist ette võtta. Tänapäeval on väga palju uusi materjale, mille reaktsiooni näiteks tulele ja veele ei teata.*

*Kuna kõigi juhtumite puhuks on raske juhust anda, siis konkreetseid soovitusi võiks öelda ka päästeteenistuse kõne vastuvõtja.*

*Tegelikult sellist infot, kuidas ohuolukorras käituda, pole. Vene ajal anti sellist infot palju rohkem. Siis oli tsiviilkaitse süsteem, mis hoolitses pidevalt selle info levitamise eest.*

*Mõnevõrra on antud koolitust töökoha kaudu.*

*Vajalik baasinfo peaks puudutama infot esmaabi kohta. Kuidas kasutada tulekustutit. Oluline on ka info, mida saab kustutada veega ja mida mitte ja kui ei saa veega, siis millega? Tuleteki kasutamise juhised.*

*Kus asuvad majade peakraanid (vesi), et oskaks neid sulgeda. Kus asuvad elektrikilbid?*

*Rannapiirkondade elanikel peaks olema kodus veekaardid. Neid on teadaolevalt ka jagatud, kuid ilmselt peaks see olema norm.*

*Põhiteadmised, et kuidas tegutseda. See oleneb olukorrast.*

*Võiks olla kleeps vajalike telefoninumbritega, mille saab panna kas kodus telefoni lähedale või isegi rahakotti, et hädaolukorras, kui inimene on ähmi täis, saaks kindla peale õigel telefoninumbri abi kutsuda. Võiks olla ka mitte väga suur voldik, kus on kõik esmased tegevused hästi arusaadavas keeles (kui võimalik, ka illustatsioonidega) kirjas.*

*Kus päästepunkt asub, kuidas neid kätte saab. Võiks olla nagu Pääste ABC, kus oleks kirjas, mida hädaolukorras teha 1., 2. jne.*

*Kuhu helistada, kas elekter on sees või väljas, kas see on tühi hoone või kasutuses olev...*

*Multifunktsionaalne kriisiabi juhend. Telefon koos vajalike numbritega. Päästeteenistuse number*

*Kuna olen mõni aasta tagasi läbi teinud vastava kursuse (kuidas käituda tulekahju korral, kuidas anda esmaabi jne.), siis üht-teist ma ju tõesti tean. Aga halba küll ei teeks, kui oma mälu värskendaksin...*

*Telefoninumbri on raamatus olemas. Vallad võiksid elanikke selle kohta informeerida.*

**Nagu näeme, ei loe inimesed oma informeeritust piisavaks ning vajaksid peamiselt püsivalt käepärast olevat ohuolukorras käitumise ABC-d,** kus oleks kirjas olulised elementaarsed käitumisjuhised selle kohta, kuidas kirjeldada õnnetust päästeteenistustele, mida saab ja tohib teha niikaua kui päästeteenistused kohale jõuavad ning mida tuleks erinevate õnnetuste korral arvestada, pidades silmas tänapäevaseid materjale, abivahendeid ja kõrvalohte. Rõhutatakse, et selline käitumise ABC pole vajalik mitte üksnes teadlikuma tegutsemise tarvis vaid ka abivajaja psühholoogilise ja emotsionaalse valmisoleku parandamiseks suhtlemisel päästetöötajatega, mis on ohuolukorras võtmetähendusega. Seejuures on need vajadused sarnased nii linnas kui maal.

Juhul kui mõnes piirkonnas on teada spetsiifilised ohuallikad, peaks nimetatud ABC sisaldama käitumisjuhust ka nende tarvis.

Venekeelne elanikkond meenutab seejuures nõukogude ajast pärit tsiviilkaitse alast tööd, mis aitas paljuski parandada elanikkonna valmidust ohuolukordades orienteerumiseks.

Kirjeldatud abivahend peaks olema koostatud ja lahendatud nii, et seda saaks hoida kodus püsivalt nähtaval või käepärasel kujul. Sobivad lahendused oleks näiteks kleepsud, väiketahvid, lühibrošüürid, pangakaardi taolised meespead jms.

## Koduste vahendite olemasolu

*Võib-olla peaks suitsuandurite paigaldamist alustama trepikodadest. See võimaldaks reageerida kogu maja elanikel.*

*Tegelikult võiks kodus olla ka valmis pandud tekk tule summutamiseks. Tänapäeval ei tea iial, mida tohib veega kustutada ja mida mitte. Siin võiks Päästeamet soovitada, milline tekk sobiks või koguni tekitada selle tootmise ja müügi.*

*Igal inimesel peaks olema suitsuandur mobiiltelefon ja taskulamp. Igas toas on suitsuandur ja üks pulberkustuti. Majas suitsuandurid, maa pealt heina ära lõiganud, vanu puid aia piirkonnas ei ole. Minu kodus on suitsuandur, Suitsuandur peaks igas kodus olema! Meil seda veel pole, aga plaanime lähiajal muretseda. Kui peres oleks suitsetajaid, siis oleks see kindlasti esmatähtis.*

*Kuna elan vanas majas siis vahetasime välja vana elektrijuhtmestiku, ostsime tulekustuti, paigaldasime suitsuanduri. Suitsuanduri muretsenud*

*Paigaldasin suitsuandurid; lasen niita loodusliku rohumaa kinnistut, et vältida kulupõlengu võimalust*

*Midagi ei ole. Kodus üldiselt vajalikke tarvikuid pole ja erilisi ettevalmistusi pole tehtud.*

Eri rühmi võrreldes selgub järgmine.

Kodus on suitsuandur ligi pooltel Tallinna rühma liikmetel ning teema juba teadvuses, kuid muus osas erilisi ohutusabinõusid ei rakendata. Üldiselt ei olda võimalikeks ohuolukordadeks valmistunud. Mõnevõrra enam osatakse karta tüüpilisi elektriprobleeme, mistõttu ettevaatusabinõuks on näiteks stepslite väljavõtmine mittekasutatavatelt elektririistadelt.

Pärnu rühmast pole suitsuandurit ühelgi.

Raplamaa rühmast on juba enamikul suitsuandurid kodus ning ette on võetud ka muid abinõusid. Viimased on küll seotud tüüpiliste maakeskkonna ohtudega, kuid näitavad teadlikumat suhtumist, eeskätt põlenguohtudesse.

Võib-olla väärrib tähelepanu ettepanek, et kortermajades peaks lisaks korteritele olema suitsuanduritega varustatud ka trepikojad, mis võimaldaks reageerida ohtudele ka naabritel. Võimalik, et see on ka kuidagi reguleeritud. Sel juhul peaks ilmselt enam tegelema nõude täitmise järelvalvega. Kui ei ole reguleeritud, tuleks seda ilmselt teha.

Mitmel juhul kerkis küsimus nn. koduse tuletiki olemasolust ja kasutamisest ning selles osas oodatakse ka Päästeameti soovitusi.

## 4. Mitteaajakriitiline riskikommunikatsioon

### Ennetustöö infokanalid

#### Tallinn

*Parimateks infokanaliteks oleks televisioon ja ajaleht. Raadio sobib üldiselt samuti, kuid häda on selles, et kuulatakse väga erinevaid kanaleid. Seega tuleks arvestada raadiokanalite reitingut.*

*Sobivaks ajaks oleks igal juhul õhtune aeg kella 19-21 vahel. Televisioonis on sobivaimad ajad uudiste ümbruses, lastesaadete vahel, aga ka varaõhtuste seebikate vahel. Hästi sobiks kokku krimisaadetega.*

*Miks mitte kasutada aega reklaamipauside ajal. See küll maksab, aga üks iga teavitustöö ja kampaania maksab.*

Lehtedest oleks Tallinnas parim Linnaleht. Seda levib kõige rohkem. Üldse on kohalikud lehed paremad kui üleriigilised.

Info asukoht lehes võiks olla kas siis lehe esimeses pooles, uudiste lähedal või näiteks tagakaanel. Seda vaadatakse alati. Pealkiri peaks olema suurelt ja tähelepanu tõmbava sõnastusega.

Raadiokanaleist oleks ehk loogilisemad ERR, Kuku ja Vikerraadio

Internet sobiks peamiselt noortele, aga seal on probleem, kuhu see täpselt asetada ja millist vormi kasutada. Ei oska öelda, kuidas seda täpsemalt teha.

Sobivateks infokanaliteks oleks brošüürid, internet (bänneritena), lehtedest linnaleht ja Stolitsa.

Plakatid bussipeatustes. Valjuhääldid bussipeatustes

Infot peaks saama pidevalt ning peaks rääkima, mida ühel või teisel juhul teha. Vanasti oli tsiviilkaitse süsteemist selles osas palju kasu. Praegu antakse teatud koolitust töökohtades (mitu osalejat).

Üldiselt tuleks sellist infot jagada sama aktiivselt nagu tehakse reklaami ning nii mõnelgi juhul oleks hea teha šokeerivas võtmes. See toimib paremini.

Trepikodades võiks vastav info olla, eriti tuleohtlikes majades

Ajakirjadest sobib kõige paremini telekava. See on nädal aega kasutuses.

Tegelikult võiks firmades sellkohaseid õppusi süsteemsemalt olla.

### Pärnu

Põhiliseks kanaliks oleks televisioon. Vastav info tuleks pikkida huvitavate saadete sisse kas siis lausa saate temaatikasse või vaheklippidena. Näiteks Vösareporter. Info peaks olema esitatud heade näitlejatega ning ehk mõningase huumori varjundiga, et see tähelepanu köidaks. Muidu ei vaata niikuinii.

Tänavaplakatitel võiks olla ja ka bussides olevatel plakatitel. Samuti võiks kasutada busside videopleiereid.

Internetibännerid. Põhjalikuma info jaoks ei näi internet sobiv, kuid bännerid tõmbaks tähelepanu

Raadios pole sellel enam olulist mõtet, kuna raadiot kuulatakse tänapäeval vähe, pealegi väga erinevaid kanaleid.

Vanematele inimestel sobiks brošüürid koju kätte

Kooliõpilastele oleks sobiv koolivihikutele trükkimine. Praegu trükitakse neile igasugu reklaami, mille asemel võiks hoopis vajalik info olla.

Info peaks olema lihtne, lõvv ja praktiline, näidates ära lisainfo leidmise allikad

Väga kasulik oleks kui päästeameti vastavad esindajad annaks näitlikku informatsiooni ja kommentaare reaalsete õnnetusjuhtumite juures. Seda nii kohapeal kui televisioonis. Siis saab asi ohtudest, vigadest ja õpetustest palju selgemaks.

### Raplamaa

No üks igal pool võiks. Selline natukene pikem reklaamklipp saadete vahepeal, et mingi tagajärg, mis võib juhtuda ning siis õpetussõnad, et kuidas ennetada jne. Saata ka võibolla koju mingi papist (noh tugevamast materjalist) kõige esmased nõuded, õpetused, mida teha, kuidas käituda (lühidalt).

Mina kuulan "Vikerraadiot" (eriti ajalehtede ülevaateid hommikul ja "Päevakaja" õhtul) ning vaatan AK-d ETV-s. Usun, et selgitustöö nende infokanalite kaudu oleks kõige operatiivsem. Siis need kleepsud/voldikud, millest enne juttu oli... Tänapäeval on küllalt inimesi, kes ei telli/loe ajalehti/ajakirju, seega nende kaudu ei ole ennetustöö vast nii tõhus.

Tele ja raadio - uudisterubriigis, ajaleht - kasvõi igas lehenumbris esilehel, internetis - esilehel.

Vallalehte

Märkaksin ajakirjanduses päevalehtede juures. Kindlasti ka telekas õhtuste saadete reklaamipauside ajal või uudistesaaetes.

Infomaterjal internetis ja e-post; tv-saadete uudiste lõpus, ajalehes 1. või 2. leheküljel



**Mitteajakriitilise riskikommunikatsiooni ehk ennetustöö eelistatuimaks kanaliks peetakse kokkuvõttes televisiooni.** Üsna üksmeelselt peetakse parimaks ajaks õhtust aega ning eelkõige uudistesaadete ajalist ümbrust. Samuti peetakse sobivaks teemalähedaste saadete ümbrust (Krimi, Võsareporter jms.). Oluline on saavutada tähelepanu kõitev aeg ja vorm seda nii teema käsitlemise kui efektide osas. Muuhulgas peetakse sobivaks kasutada ka tuntud inimesi, huumorit või šokeerivat vormi. Seega on võtmeküsimuseks aeg ja koht, et sõnumit üldse jälgitakse.

Samal ajal peetakse täiesti ootuspäraseks info edastamist ka reklaamipauside ajal.

Ajalehtedest eelistatakse kohalikke lehti, Tallinnas seejuures Linnalehte. Seda nii eestlaste kui venelaste osas. Venelased pakuvad ka Stolitsat ning ajakirjadest telekava. Info asukoht ajalehtedes võiks olla kas tagakaanel või siis lehe esimeses pooles oluliste uudiste ja rubriikide juures.

Venekeelne elanikkond toob enam välja info ja õppused töökohas. Neil on selles osas nii enam kogemust kui valmisolekut edaspidiseks. Samuti pakub antud rühm info levitamist suurte majade trepikodades.

Raadiot peetakse üldiselt võimalikuks, kuid keeruliseks teeb selle kuulajaskonna jaotumine paljude kanalite vahel. Pärnus aga ei leia raadio kui infokanal toetust. Maapiirkonnas seevastu peetakse raadiot oluliseks kanaliks

Internet märgitakse ära kõigis rühmades, eriti noorte jaoks, kuid siin on põhiküsimus info edastamise viisis. Enam märgitakse bannereid, kuna põhjalikumate infot ei hakata internetist tõenäoliselt otsima.

Nii Tallinnas kui Pärnus soovitatakse kasutada ka tänavaplakateid, plakateid bussipeatustes ning võimaluse korral ka bussides olevaid videopleiereid.

Huvitavamatest ettepanekutest tasuks nimetada info trükkimist koolivihikutele ning info ja koolituse jagamist otse sündmuskohalt läbi televisiooni.

## Kõneisikud

*Sobivaimaiks kõneisikuiks oleks igal juhul Päästeameti töötajad, juhtkond ja häirekeskuse töötajad. Nemad on asja sees ning tunnevad asja.*

*Sobivad oleks ka kaitsejõudude esindajad – neid iseloomustab see, et ei aja tühja juttu*

*Ka politsei oleks usaldusväärne.*

*Kui rääkida poliitikuist, siis küll pigem president kui peaminister*

*Sobivaiks kõneisikuiks oleks Päästeameti töötajad ja politsei. Nemad on professionaalid ja see on väga oluline.*

*Vormis selle ala töötaja. Selle konkreetse ala spetsialistid, kellel on kogemusi jne.*

*Valla keskkonnatöötaja, päästeteenistuse töötajad, politsei - minu jaoks on nad kõik ju informeeritud inimesed, kes oma ala peavad tundma. Kes siis veel?!*

*Erialaspetsialistid - ma ei kahtle nende kompetentsuses. Asjaga seonduvaid isikuid kuna nad saavad tuua ka näiteid elust enesest. Päästeametnikud, kriisiabispetsialistid, sest on oma usaldusväärset tõeistanud*

Seega, vaatamata sellele, et üldise teavitustöö käigus peeti võimalikuks ka tuntud inimeste kasutamist, eriti spetsiaalsetes telesaadetes, et suurendada sõnumi emotsionaalset vastuvõttu, on usaldusväärseimateks kõneisikuteks ikkagi Päästeameti enda juhid ja spetsialistid. Põhiliseks argumendiks on, et tegemist on valdkonnaga, kus väga oluline on asja praktiline ja kogemuste põhjal tundmine.

Samas loetakse üldiselt usaldusväärseiks kõiki vormis ametiisikuid – lisaks päästetöötajatele ka politsei, sõjaväelased

Poliitikuist ei peeta üldiselt usaldusväärseks, kuid kohaliku võimu esindajate usutavus on parem, sealjuures Tallinnas linnapea eeskätt venekeelsele elanikkonnale. Kui rääkida riigi taseme poliitikuist, siis eestlaste jaoks sobiks pigem president, venekeelse elanikkonna jaoks pigem peaminister

## Info iseloom

*Ennetustöö info peaks olema pigem praktiline ja konkreetne kui üldist pilti käsitlev. Igasugust üldinfot on igapäevane elu niikuinii täis, seda ei jõua haarata ja meelde jätta.*

*Ennetustöö info peaks olema eelkõige praktiline ja konkreetne, kuigi sinna juurde võib lisada ka üldistusi.*

*Pigem selle piirkonna tarbeks.*

*Eks ikka peaks tutvustama, algul kindlad soovitusel ning siis nende põhjendamine ja pikem värk. Minu arvates pigem konkreetsete soovitusel andmine + väga lühike põhjendus, miks seda kõike on vaja. Ikka praktilistele nõuannetele tuginemine.*

*Ohtude ja tervikpildi kirjeldamine ehk siis kuidas käituda.*

*Konkreetsed soovitusel. Üldpilt ja konkreetset juhtumil soovitusel.*

Üldiselt eelistatakse seda, et ennetustöö info iseloom peaks olema praktiline ja konkreetne, mitte üldpilti ja ohte kirjeldav. Maapiirkonna elanikud toovad juurde ka antud piirkonna eripära arvestamise vajaduse.

## 5. Ajakriitiline riskikommunikatsioon

**Ajakriitiline riskikommunikatsioon** on see, mis toimub vahetu, juba sündinud õnnetuse ajal (päästeameti, päästetöötajate, valitsuse, massimeedia jne poolt antav informatsioon konkreetsete soovitusel ja käitumisjuhiste näol antud situatsioonis).

### Sobiv infokanal

*Hea kanal oleks SMS sõnum mobiilidele. Kindlasti raadio ja televisioon uudistesaadete piirkonnas. Ka interneti populaarsetel lehekülgedel. Igal juhul on oluline, et infot saaks mitmest kanalist korraga*

*Vanemate inimeste puhul, keda teavad sotsiaaltöötajad, peaks sotsiaaltöötajad vahetult kohale minema.*

*Kindlasti televisioon. Väliingimustes ka sireenid ja ruuporid.*

*SMS sõnumid*

*Eks kindlasti telekas, siis ka internet kui ka raadio. Aga kui elekter on läinud tormi korral nt, siis aitaks kohaletulek, aga see juba keerulisem jne.*

*Ikka raadio või ka televisioon. Tõesti võiks see olla ka internetis (nt. Päevaleht online 'is). Kui on konkreetne õnnetus, siis kindlasti on seal ka päästetöötaja(id), aga arvan, et neid oma pärimistega (info saamiseks) ma küll segada ei tohi. Kui nad aga näiteks kutsuvad rahva kokku, et informeerida/hoiatada/nõu anda, siis kindlasti tuleb neid kuulata.*

*Tele, vastava spetsialisti kohaletulek. Päästetöötajate isiklik kohaletulek, teler, raadio, telefon, internet, tele, raadio, telefon, internet*

**Ajakriitilise info levitamisel oleks selgelt kolmeks paremaks kanaliks raadio, televisioon ja SMS sõnum mobiilidele.** Viimast kasutati üsna hästi aprillisündmuste ajal, kuigi mitte Päästeameti poolt, ja see on tallinlastel meeles. Samadel seisukohtadel on ka Pärnu ja maaelanike rühmad.

Võimalikuks peetakse ka interneti nii, et sõnum tungib kõigile populaarsematele saitidele.

Sotsiaaltöötajate hoolduse all olevate inimeste juurde peaks aga sotsiaaltöötajad võimaluse korral kohale minema

### **Ajakriitilise situatsiooni kõneisikud**

*Peamine roll on siiski Päästeameti töötajatel lisaks neile oleks olulised linnapea/kohaliku võimu sõnum. Ka valitsuse sõnum oleks oluline.*

*Üldse võiks olla spetsiaalne erakorraliste sündmuste kõneisik, keda just sellisena teatakse ja kelle juttu usutakse. Kes see ka poleks, tuleks tal vastav imago üles töötada*

*Siin on selgelt sobivamateks kõneisikuteks Päästeameti juht, politsei, kiirabi juht, sõjaväelane.*

*Päästetöötaja ja politsei. Selle konkreetse ala spetsialistid, kellel on kogemusi jne. Või kes nende infot edastab. Ikka eelpoolnimetatud isikud. Päästeametnikud, sest nad on saanud vastava väljaõppe, päästetöötajad, politsei, politsei*

*President - ta on lihtsalt usaldusväärne, vähemalt peaks olema.*

*Kompetentseid isikuid. Mitte purjus tuletõrjujaid nagu on juhtunud.*

Ka ajakriitilise situatsiooni korral on usaldusväärseimateks kõneisikuks päästeameti töötajad, aga ka politsei. Antud juhul oleks aga kohaliku võimu esindajate roll samuti oluline.

Huvipakkuv võiks olla venekeelse rühma ettepanek, et arendataks välja nn erakorraliste sündmuste tunnustatud kõneisik (Venemaa eeskuju, mida nähakse televisioonis), kes annab olulisi teateid, kommenteerib sündmusi jms. praktiliselt kõigil olulistel juhtudel. Ühtlasi tähendaks siis sellele isiku ümber vastava kuvandi ülesehitamist ning süsteemset kinnistamist. Venelaste probleem Eestis võibki olla selles, et nad ei tunne väga eesti ametiisikuid ja sel juhul ei oska nad ka tema usutavust hinnata.

### **Info iseloom**

*Ajakriitilises situatsioonis peaks info olema siiski pigem selgitused ja veenmine kui korraldused. Aga see oleneb ka ohu suurusest. Niipea kui situatsioon on eluohtlik, tuleks üle minna korraldustele.*

*Kõige enam segabki kriisisituatsioonides infopuudus. Seega tuleb infot jagada isegi siis kui olukord eeldab korralduste jagamist*

*Info peaks oleme konkreetne, pigem korralduse ja käsu korras.*

*Sõnum peaks sellises situatsioonis olema edastatud pigem korraldusena, kuigi korralduste täitmise kindlust see veel ei garanteeri.*

*Inimestele olukord lahti rääkida. Eestlane on pikka meelega.*

*Kriisiolukorras tuleks anda konkreetsed ja lühikesed korraldused, et teaks ja saaks tegutseda, kui vaja. Siis võib juba kirjeldada, põhjendada jne.*

*Rõhk olgu minu arvates ikka konkreetsetel nõuannetel ja lühikestel korraldustel, mida tuleb targutamata ja vastu vaidlemata järgida. Konkreetsed ja lühikesed korraldused. Rõhuasetus - millised on tagajärjed?*

*Konkreetsed koos lühikirjeldusega.*

**Kokkuvõttes võib öelda, et ajakriitilise info sõnumina eelistatakse pigem veenmist ja selgitusi juhul kui olukord pole otseselt eluohtlik. Eriti käib see eestlastest linnaelanike kohta nii Tallinnas kui Pärnus. Kui aga tegu on otseselt eluohtliku situatsiooniga, tuleb üle minna korraldustele. Selline info iseloomu varieerimine aitaks inimestel ka eristada kui**

tõsise ohuga on tegemist. Venekeelne elanikkond ning maapiirkonna elanikud eelistaks üldiselt pigem korraldusi.

## 6. Riskikommunikatsiooni operatiivne reguleerimine kriisiolukordades.

### Takistused käitumaks vastavalt juhistele

*Põhiliseks takistuseks käitumaks kriisiolukordades nii nagu päästetöötajad soovivad, on ohu iseloomu ja suuruse hinnang. Kui elu pole otseselt ohus, siis on põhiküsimuseks vara säilimine ja sellest ei pääse üle ega ümber. Seda ei kaitse ilmselt keegi teine kui ise. Probleemiks võivad olla ka lapsed ja loomad. Eriti loomad, kui neid ei saa kaasa võtta, lapse enamasti saab. Samuti ratastooli ja voodihaiged.*

Evakueerimise põhilised takistused võivad olla järgmised:

*tervislikud põhjused*

*transport tuleb organiseerida – vähe on sellest, et on korraldus evakueeruda, paljudel inimestel oleks ka transporti vaja*

*tuleb anda infot selle kohta, kuhu minna*

*lapsed lasteaias*

*Eks see oleneb ka õnnetuse iseloomust. Merevee üleujutus pole näiteks väga ekstreemne juhtum, et peaks kohe evakueeruma. Tuli seevastu on, siis pole mingit pääsu.*

*Eks paanika takistab väga palju, inimesed lähevad paanikasse, kui mingi kriisiolukord ja nagu ei suuda midagi teha.*

*Mind võiks takistada vaid tervislik seisund (ei suudaks käia, oleksin juba täiesti seniilne), võib-olla oleksin täielikus paanikas (ma pole seda kogunud, niisiis ma ju ei tea, kuidas käitun), võib-olla ka perekondlikel põhjustel: ma ei suudaks jätta oma näit. voodihaiget abikaasat üksinda majja, kus on tulekahju.*

*Mind ei takista miski.*

*Kui kaalul on lähedase elu võin reageerida ebaadekvaatselt.*

**Kokkuvõttes näeme, et põhiliseks küsimuseks on vara säilimise väljavaated ning seda niikaua kui elu pole otseselt ohus.** Eriti iseloomustab see Tallinna eestlasi ja pärnakaid. Tallinna venelased ja maapiirkonna elanikud suhtuvad vara säilimisse mõnevõrra filosoofilisemalt, ega sea seda esiplaanile. Venelaste jaoks on oluline pigem lähedaste inimeste saatus ning korralduste täitmise tingimused (transport, mida konkreetselt teha, kuhu minna jms.). Pärnakate jaoks pole näiteks uputus nii ekstreemne ja eluohtlik kui tulekahju ning seetõttu ollakse ka enam valmis ise ohtu hindama. Maaelanikud toovad välja pigem teadmatusest tuleneva võimaliku ebaadekvaatse käitumise kui soovitude ja korralduste eiramise (oleks vaid, kelle soovitusi kuulata)

**Kuna põhiliseks faktoriks on ohu iseloomu ja suuruse hinnang, siis tuleneb siit selge nõue päästetöötajatele – ohu kirjeldus ja hinnang tuleb anda faktidena, mitte arvamustena.**

*Näiteks: "20 minuti pärast juhtub see ja see..."* Mitte nii, et *võib juhtuda, on oht, et juhtub* jne. See annab inimesele oma tegevuse hindamiseks ja tegutsemiseks märksa selgema signaali.

Info ja reaalse käitumise seose juures on põhiküsimuseks saadava info pidevus ja arusaadavus (konkreetsus)

### Infovahetus päästetöötajatega kriisiolukorras ja päästetöötajate oodatav käitumine

Kui inimesel on mingid konkreetsed põhjused, mis ta ei saa näiteks järgida päästetöötajate korraldusi, siis oleks sobivaks informeerimise viisiks

*Põhjendamise võimalus vahetult päästetöötajale*

*Teatamine kriisikeskusesse – suurte kriisisituatsioonide ajal võiks lisaks avada spetsiaalsed telefoninumbrid, kuhu saaks just sedalaadi infot teatada, kuna tõenäoliselt on 112 siis hõivatud. Aga siis on muidugi küsimus selles, kuidas need numbrid inimestele teatavaks teha. Tuttavate kaudu teatamine*

*Mingi lipu või sildiga kodust signaali andmine. Võib-olla tasuks isegi mingi lihtsam märkide süsteem välja töötada (nagu merenduses), millega saaks endast või enda probleemidest teada anda.*

*Üldiselt on vene keel tekitanud päästeametiga suhtlemisel küll (kiirabi kutsumise kogemus), kuid ei saa öelda, et väga palju. Rohkem on probleem selles, et kõneoperaatorid vahetuvad pidevalt ning uued pole sageli piisavalt kogenud.*

*Probleemidest teatamiseks peaks olema mingi eelinfo andmise võimalus. Vaevalt et kriisi haripunktis enam õnnestub kuhugi teatada. Kui võimalikult palju inimesi on informeeritud, siis saab ka teiste inimeste käest küsida ja nede kaudu teatada.*

*Sotsiaaltöötajate tegevus vanurite ja invaliidide suunas peaks siis olema kiire ja täpne. Tegelikult võiks Päästeameti üksustel olla valmisnimekirjad invaliididest ja hooldust vajavatest inimestes antud piirkonnas. Siis saaks kohe otse ka nendega tegeleda.*

*Selleks on meil päästekeskused.112*

*Peab rääkima vestlema, rahustama.*

*Kortermajades võiks olla üks (või suuremates ka rohkem) kontaktisik, kes saaks teha koostööd päästeteenistustega.*

*Kui mina infot vajan, küsin seda võimalusel ise, kui see pole võimalik, soovin seda ise saada. Kriisi olukorras läheks ise uurima.*

*Jutt peab olema rahulik, selge ja konkreetne.*

*Kõnede dispetšer peaks helistaja toonist aru saama kui tõsine on olukord. Seda praegu näiteks kiirabi teenuse juures tunda pole. Hakatakse pärima igasugu asju, mis väga kriitilise juhtumi puhul on tarbetud. Seda võib küsida siis kui komando on välja saadetud.*

*Tundub, et professionaalseid kõnevastuvõtjaid ei suudeta/taheta kinni hoida. Kui inimesel on juba piisav professionaalne tase ja kogemus, siis tahab ta suuremat palka ja seda tuleb siis ka maksta, mitte lasta ära minna ja noor kogenematu asemele võtta. Iga Päästeameti töötaja peab olema asjatundja. Ilma selleta päästetöö nõutaval tasemel ei toimi. Heaks eeskujuks on politsei, kus tase on juba väga hea.*

*Peaksid rahustama maha inimese, et inimene suudaks teha seda, mida vaja. Usutavasti on inimesed närvis/paanikas/uudishimulikudki, seepärast peaks päästetöötaja olema järjekindel, selgete korralduste või nõuannetega. Ta ise peab suutma jääda rahulikuks.*

*Kokkuvõttes peavad inimesed loogiliseks, et oma ohule reageerimise probleemidest tuleks teavitada päästeteenistust (112), kuid samas arvavad, et tegeliku kriisi situatsioonis pole see eriti reaalne, kuna numbrid on üle koormatud ning nende kõnede vastuvõtjaks on niikuinii mingi keskus, mitte kohapeal olevad päästetöötajad. Seetõttu arvatakse, et kriisilukorras peaks avatama mõned ajutised lisanumbrid teavitamiseks spetsiifilistest probleemidest. Samas saadakse aru, et need numbrid tuleks kiiresti teatavaks teha just ohupiirkonna elanikele ning nähakse probleemi, kuidas seda teha.*

*Oluliseks peetakse ka sotsiaaltöötajate kohalesaatumist, kes teavad vanurite ja invaliidide elukohti. Ettepanekute hulgas on ka see, et sellised vanurite ja invaliidide nimekirjad võiks kohalikel päästeteenistustel valmiskujul olemas olla.*

*Oluline on päästetöötajate rahulikkus ning nende poolt antava info selgus ja täpsus. Samas aga eeldatakse päästetöötajatelt inimeste poolt antavate teadete iseloomu ja tõsiduse taju isegi siis*

kui need teated pole loogilises ja täpses sõnastuses. Viimast ei saa inimestelt kriisiolukorras nõuda ning on päästetöötajate professionaalsuse küsimus sõnumi tõsiduse ära tajuda, ilma et oleks vaja esitada küsimusi, mis näivad ekstreemses olukorras tarbetud või lausa häirivad. Seega peab teadete vastuvõtja olema piisava kogemusega.

## **Evakueerimisotsuste tegemine**

*Tegutsema paneks mingi sireen. See on inimeste mälus selge märk. Kui see ka ei aita, siis pole midagi teha. Lõplik valikuvabadus peab siiski inimesele jääma.*

*Võib-olla mingid ajutised lühinumbrid võiks olla, kuhu oma evakueerimisprobleemidest teatada, aga nende teadasaamiseks on häid võimalusi vähe. Võib-olla tasuks need SMS-ga saata.*

*Jutt peaks olema väga konkreetne, kuhu minna, mis aja jooksul ja millist transporti pakutakse. Kui jutt on piisavalt konkreetne, siis otsustustakistusi pole.*

*Evakueerimistakistustest peaks saama anda infot telefonidele 112 ja 110. võiks olla ka mingid ajutised spetsiaalnumbrid selleks puhuks või siis suunatakse edasi sellise info vastuvõtjaile*

*No ega mitte keegi ei tahaks enda kodust ära minna, oma kodu on ikka kõige parem. Kuid ikka võiks olla korralikud tingimused jne.*

*Mingi ajavaru, et saaksin teha hädavajalikke ettevalmistusi (kaasa võtta dokumendid, pakkida, teatada oma lähedastele jne.). Vaja on välja lülitada ka korteri elekter, kinni keerata vesi, sulgeda aknad.*

*Vaja on informatsiooni, mida ma peaks endaga kaasa võtma? Kui kaua selline olukord umbes võib kesta?*

*Et pere oleks koos,*

*Mõnikord tuleb seda teha, süda kõvaks teha.*

*No tegelikult kui on ikkagi suur kriisiolukord, ei ole mõtet mõtlematult aega raisata otsustamisele pikalt.*

*Muidugi oleks hea kellegagi nõu pidada, aga kui tuleb kiiresti tegutseda, teen seda üksi.*

*Tavaliselt teeme otsused koos perega, aga vastavas olukorras arvan, et suudan ise otsuse vastu võtta.*

*Mehe otsus tähtis. Kui tema ei reageeri siis ise.*

*Selleks tuleks kokku saada ja rahulikult maha istuda ning asjad läbi arutada.*

*Tuleks enne võib-olla inimestele tutvustada, mis võimalused üldse on evakueerimisel.*

Võib öelda, et üldiselt ei sõltu evakueerimise otsustus teistest pereliikmetest. Kui situatsioon on selline, et tuleb evakueerida, siis saab selle otsuse ka ise teha. See pole suur probleem. Põhiküsimus on vara säilimine ja mingit garantiid näiteks marodöörde vastu ei usuta. See tingib ootamise viimase minutini.

Mõningase aja andmine ettevalmistusteks või pereliikmetega arutamiseks/kontakteerumiseks on vajalik eeskätt emotsionaalses plaanis kindlustunde andmiseks.

Oluline on aga info saamine sellest, kuhu evakueeritakse, millega, kui kauaks jne. igasugune info on siin rahustava toimega.

Lisa

## Fookusgrupi intervjuu Skeem.

Räägime suuremate õnnetuste riskidest, millega võivad inimesed kokku puutuda oma kodukohas/piirkonnas – üleujutused, tormikahjustused, tulekahjud, metsapõlengud, ohtlike ainete lekked, lõhkeainete plahvatused, taudid jne.

### Vahetu kogemus ja oma kodukoha riskide tundmine

- Kas te olete oma kodukohas puutunud kokku mõne suurema õnnetusega, ehk sellise õnnetusega, kus on vajalik olnud päästeteenistuste sekkumine? Millistega? Kas teie ise või teie pere on neis õnnestustes mingil moel kannatanud?
- Miks te kannatada saite? Kirjeldage. *Ei saanud õigeaegselt teada, ei osanud ise õieti käituda, ei teadnud kuidas abi saada, abi polnud õigeaegne, ei järginud päästetöötajate soovitusi jms.*
- Kui palju õnnetusi, milliseid ja mis põhjusel teie kodupiirkonnas esineb?
- Millised on teie kodupiirkonna põhilised riskiobjektid (*ohtlike ainete laod, veoteed, üleujutuse võimalusega veekogud, ohtlikke aineid tootvad ettevõtted, tuleohtlikud objektid, tormiõrnat objektid jne*)
- Milline oleks teie esmane käitumine õnnetuse korral?
- Kas te teate, kuidas ja kuskohast vajadusel abi kutsuda? Kus asuvad lähimad päästeorganisatsioonid ja üksused?
- Milline peaks olema teie käsutuses olev informatsioon, et kiiresti ja õieti ohuolukorras käituda?
- Kas see informatsioon on teil olemas? Mis puudu on? Kuidas see puuduv informatsioon teieni tuua? Mida te sooviksite esmajärjekorras teada?
- Kas ja mida olete ise oma kodus ette võtnud, et vähendada võimalike õnnetuste mõju ja riske?

### Ajakriitilise ja mitteajakriitilise riskikommunikatsiooni vahe

**Ajakriitiline riskikommunikatsioon** on see, mis toimub vahetu, juba sündinud õnnetuse ajal (päästeameti, päästetöötajate, valitsuse, massimeedia jne poolt antav informatsioon konkreetsete soovitude ja käitumisjuhiste näol antud situatsioonis).

**Mitteajakriitiline riskikommunikatsioon** seisneb peamiselt profülaktilises ennetustöös ja elanikkonna informeerituse tõstmises, kuidas võimalikes ohuolukordades ja kriisides käituda.

- Milline infokanal oleks see, mille kaudu jõukas ennetustöö alane info kõige paremini teieni, ehk mida te kõige tõenäolisemalt märkaksite arvestades ka teemat? *Tele, raadio, otsepost, internet, ajalehed, ajakirjad, kohalikud infopäevad jms. Mistahes variandi korral täpsusta, milliste saadete juures, millistel kellaaegadel, millistes lehtedes, millistel lehekülgedel jne.*
- Milline infokanal oleks see, mille kaudu jõukas ajakriitiline info kõige paremini teieni, ehk mida te kõige tõenäolisemalt märkaksite arvestades ka teemat? *Tele, raadio, telefon, internet, päästetöötajate isiklik kohaletulek jms. Mistahes variandi korral täpsusta detaile ja põhjendust miks*
- Millised kõneisikud on ennetustöö osas teie jaoks usaldusväärsed, ehk keda te usuksite? Nimetage ja põhjendage?
- Millised kõneisikud on ajakriitilises olukorras osas teie jaoks usaldusväärsed, ehk keda te usuksite? Nimetage ja põhjendage?

- Üldise ohuteadlikkuse ja kriisikäitumise seosed (kas faktiline teadmine garanteerib tegutsemise?). Varasema sarnase kogemuse ja kriisikäitumise seosed. *Arvesta osaliste varasemaid vastuseid ja arenda teemat leidmaks neid seoseid.*
- Milline peaks olema teile antav informatsioon tulevaste kriisiolukordade tarbeks – kas pigem ohtude ja nende seoste tervikpildi kirjeldamine või pigem konkreetsete soovitude andmine ilma pikema põhjendusega. Millele tuleks kummalgi juhul rõhk asetada? (*Praktiliste nõuannete vajadus ja selle kanaliseerimine, mida teha kriisiolukorras, kuidas paigaldada suitsuandur jms*)
- Millised peaks olema kriisiolukorras antavad sõnumid – kas pigem olukorra kirjeldused, põhjendused ja veenmine või pigem konkreetsed ja lühikesed korraldused. Millele tuleks kummalgi juhul rõhk asetada?

### **Riskikommunikatsiooni operatiivne reguleerimine kriisiolukordades**

*Kuidas eristada vahetu suhtlemise käigus kiiresti inimeste suhtumist antud ohuhinnangusse? Elik, milliste inimeste puhul piisab kiirelt ja lühidalt sisulise ohuhinnangu edastamisest ning milliste inimeste puhul tuleb kontsentreerida põhirõhk nende veenmisele ning õigeaks otsuseks vajalike tingimuste loomisele?*

- Mis takistab teil kriisiolukordades käituda nii nagu peaks õige olema või nii nagu päästetöötajad soovivad teha? Kirjeldage võimalikke takistusi – *perekondlikud, varalised, tervise ja erivajaduste, usulised, psühholoogilised jne põhjused.*
- Kuidas saaks päästetöötaja need põhjused teiega kontakteerudes või kontakteerumata kiiresti teada? Milline võiks olla vastav infovahetuse mudel?
- Milline peaks olema päästetöötajate käitumine ja sõnum teile, et te siiski tegutseksite vastavalt juhistele?
- Kui kriisiolukord on selline, et teid tuleks mõneks ajaks evakueerida, siis mis on teie jaoks oluline, et oleksite valmis evakueeruma? Kirjeldage olulisi tingimusi
- Kas te olete neis tingimustes valmis ise otsustama või ei saa te seda ilma mõne teise pereliikme otsuseta teha? Kui ei ole ise valmis, kelle otsus perest on vajalik? Kes ja kuidas peaks selle vastuse saama.
- Kuidas saaks päästetöötaja need tingimused ja mõjutajad kiiresti teada, et koos kiire lahendus leida? Kuidas muuta sellealane suhtlemine ja otsused ladusaks ja efektiivseks?