



Suhtlemine keelevähemustega Eestis COVID-19 pandeemia ajal: mida me sellest õppisime



Tallinn University



TALLINNA ÜLIKOOL



Aruanne – Tanya Escudero, Jekaterina Maadla, Ivan Polynin ja Mari-Liis Jakobson. Tallinna Ülikool.

Seda uurimistööd rahastas Läänemeremaade Nõukogu 2021. aasta projektitoetusfond. Projekt „Kriisideks valmisolekuks migrantidega suhtlemise parandamine: mida me COVID-19-st õppisime“ viidi läbi 2021. aasta oktoobrist 2022. aasta oktoobrini.

© 2022

LÜHIKOKKUVÕTE

Mitmekultuurilises ja -keelses ühiskonnas nagu Eesti, on tõhus kultuuridevaheline suhtlus riigikeelt vähe valdavate kogukondade kaasamisel ja sotsiaalsel osalemisel ülioluline. COVID-19 tervisekriis tõestas, et suutmatus jõuda kõigi ühiskonnarühmadeni mõjutab negatiivselt terveid riike. Siiski on teadusuuringutes pööratud kultuuridevahelisele kriisikommunikatsioonile uute teede ja lahenduste leidmiseks väga vähe tähelepanu.

Käesolev raport töötati välja vastusena sellele vajadusele ning on väljund projektile „Improving communication with migrants for crisis preparedness: lessons learned from COVID-19“, mille viisid läbi teadlased kolmes riigis: Eestis, Soomes ja Lätis. Selle eesmärk on pakkuda välja kiirreageerimise kriisikommunikatsioonistrateegiaid, edastamaks teavet keelevähemustele hädaolukordades. Uuringu rahvusvahelise iseloomu kaudu püütakse tugevdada ka koostööd Läänemere piirkonna riikide vahel piiriüleste hädaolukordade lahendamisel ja leida viise, kuidas kasutada selle koostöö käigus saadud teadmisi probleemide lahendamiseks nii kohalikul kui ka riiklikul tasandil.

Põhieesmärgi saavutamiseks püüdsime kaardistada takistused mitte-eestikeelsete kogukondadega suhtlemisel Eestis ja selgitada välja head tavad, mida saaks tulevikus kasutada. Selleks intervjuueerisime pandeemiakriisi ajal kommunikatsioonitegevuses olulist rolli mänginud organisatsioonide esindajaid. Need huvirühmad esindasid viit Eesti valdkonda: valitsusasutusi, ettevõtteid, kõrgkoole, mittetulundusühinguid ja meediat.

Tulemused näitavad, et lisaks elanikkonna umbusaldusele riigiasutuste vastu, on olnud mitmeid takistusi, mis on olukorda veelgi raskendanud ja potentiaalselt kujutanud ohtu ka ühiskonnale tervikuna, sealhulgas ebapiisav teave mitteametlikes keeltes või selle teabe aeglane edastamine; vastuolulised või segased sõnumid ametlikest allikatest; eksitava teabe kiire levik erinevates valdkondades, näiteks sotsiaalmeedias; valitsuste ja teiste huvirühmade vahelise koostöö puudumine ning monoliitsed strateegiad, mis ei ole kohandatud konkreetsete kogukondade vajadustele ja muredele, nagu juhtus näiteks vaktsineerimiskampaania käigus.

Nende takistuste tuvastamine ja viisid, kuidas erinevad huvirühmad on nendega tegelenud, on andnud aluse mõningatele soovitudele tulevaste kriiside puhuks.

SISUKORD

Sissejuhatus.....	4
MITMEKEELNE MAASTIK EESTIS	4
PANDEEMIA STSENAARIUM EESTIS.....	6
COVID-19 pandeemia ajajoon	6
Vaktsineerimine	8
Pandeemia-aegne kommunikatsioon.....	10
Metoodika.....	12
DOKUMENTAALSED TÕENDID	12
INTERVJUUD	12
Valitsusasutused	14
Mittetulundusühingud.....	14
Kõrgkoolid.....	15
Ettevõtted	15
Meedia	16
Leiud	17
LEVITAMISE KEELED.....	17
TEABEALLIKAD	18
TEABE VORMING	18
KOORDINEERIMINE JA TÕLKIMINE.....	19
LEVITAMISKANALID	20
TAGASISIDE.....	21
KOOSTÖÖ TEISTE SIDUSRÜHMADEGA	22
TEKKINUD TAKISTUSED	23
TUVASTATUD HEAD TAVAD	25
Soovitused.....	27
Viited	28

Sissejuhatus

Kuigi COVID-19 pandeemia põhjustas ülemaailmse kriisi, on selle riikliku konteksti arvestamine hädavajalik, mõismaks selle tervisekriisi ajal võetud meetmeid ja kommunikatsiooniprobleeme.

MITMEKEELNE MAASTIK EESTIS

Statistikaameti viimastel andmetel elab Eestis praegu üle 1,3 miljoni elaniku (2022). Etnilise koosseisu järgi on nendest elanikest 69% eestlased, ülejäänud paigutavad end teistesse rahvustesse, kellest suurima vähemuse moodustavad veidi üle 23 protsendiga venelased (Statistikaamet, 2022). Juba põgus pilk näitab, et nii suure vähemusrühma olemasolu loob kõik vajalikud tingimused loomulikuks mitmekeelseks maastikuks. Ajalooliste tingimuste tõttu on olukord aga palju keerulisem. 1941. aasta andmetel oli Eesti ühiskond palju monoetnilisem. Toona oli veidi enam kui miljonist elanikust ligi 90% eestlased, 7% venelased ja ülejäänud 3% kuulusid mitmesse muusse rahvusesse (Maiste ja Puur, 2018). Pärast Eesti liitmist Nõukogude Liiduga toimus riigis tugev venestamine, mille tulemusena tekkis paralleelne keeleõppesüsteem ja vene keel domineeris poliitiliselt. Nõukogude okupatsiooni tõttu kasvas venelaste osakaal riigis hüppeliselt 7%-lt 1940. aastatel üle 30%-ni 1990. aastate alguses. Eesti Vabariik keskendus pärast taasiseseisvumist laialdaselt eesti keele kui rahvuskeele säilitamisele, arendamisele ja soodustamisele, et kasutada seda asjaajamises, hariduses, kaubanduses, meedias ja paljudes muudes valdkondades.

Eesti lõimumisviire (EIM) aruanne nendib, et eesti keele kesksus on olnud Eesti keelepoliitika põhijoon alates 2000. aastatest (EIM, 2020, lk 102). Nii enamus- kui ka vähemuseelanikud nõustuvad, et eesti keele oskus on Eesti ühiskonda integreerumise vältimatu eeldus. Siiski on prioriteetide vahel märkimisväärne erinevus. Kui eestlaste jaoks on keeleoskus eluliselt tähtis ja oluline identiteedi tunnus, siis mitte-eestlased näevad keelt pigem rahvustevahelise suhtluse ja tööturu võimaldajana ning poliitiliste ja sotsiaalsete barjääride ületamise viisina. Seega jäävad vene ja inglise keel keelemaastiku tugevateks komponentideks. Vene keele tähtsus on püsinud tänu venelaste suurele protsendile Eestis ja nende ebaühtlasele geograafilisele jaotusele.

Võrreldes EIM 2008, 2015 ja 2022 uuringu andmeid, näeme, et aktiivselt eesti keelt rääkivate mitte-eestlastest vastajate osakaal oli Ida-Virumaal (Eesti idapoolseim piirkond) vastavalt 13%, 19% ja 21%. Tallinna puhul olid need protsendid 35%, 42% ja 50% (EIM, 2020, lk 30). Vaatamata pidevale kasvule on näitajad üsna madalad, peegeldades venekeelse kogukonna teatud piirkondlikku isoleeritust. Samas lisab inglise keele tähtsuse kasv Eesti keelemaastikule veelgi keerukust. Inglise keel, olles ülemaailmselt tunnustatud *lingua franca*, parandab võimalusi Eesti tööturul oluliselt, pannes samas Eesti haridussüsteemile täiendava koormuse.

Eesti haridussüsteem on teinud katseid ülnimetatud väljakutsete lahendamiseks. Põhiharidus kestab Eestis 9 aastat, keskase aga 3 aastat. Põhitasemel on 5 võimalikku alternatiivi, milleks on eesti keel, vene keel, inglise keel, soome keel ja eesti keele keelekümbelus. Eesti keelekümbelussüsteem on kasutusel peamiselt vene koolides, kus lastele õpetatakse mõnda aega (nt ühe õppeaasta vältel) ainult eesti keeles ning ülejäänud aja on osad tunnid vene ja osad eesti keeles. On olemas varane keelekümbelusprogramm, mis algab esimesel õppeaastal, ja hiline keelekümbelusprogramm, mis algab lähemal algataseme lõpule. Keskastmes kasutavad eesti keelt õppekeelena kõik koolid, kuid osad koolid õpetavad kõiki aineid eesti keeles, teised aga 60/40 süsteemina (60% õppeainetest on eesti ja 40% vene keeles). Eesti õiguse seisukohalt on aga kõik keskkoolid eesti õppekeelega koolid (Põhikooli- ja gümnaasiumiseadus, 2010).

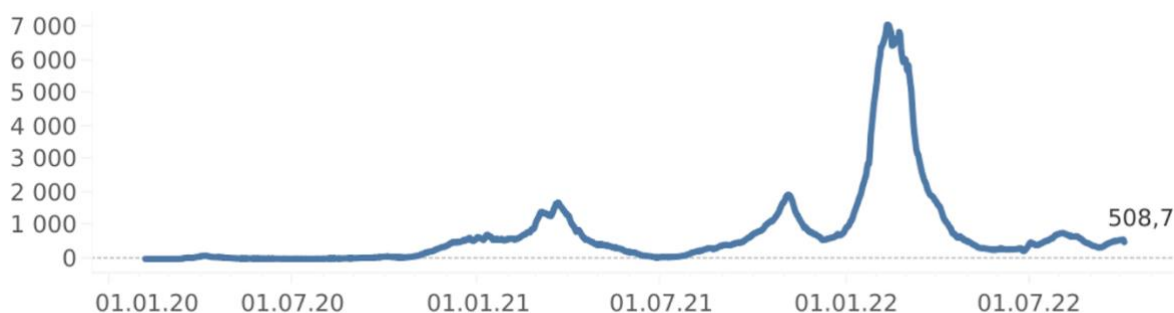
Viimase 20 aasta jooksul on mitmekeelsel maastikul ilmnenud järgmised suundumused:

- Eesti lõimumismudel keskendub eesti keele oskusele ja viib aeglaselt, kuid järjekindlalt ühiskonda selles suunas, muutes haridussüsteemi ja keelemaastikku laiemalt. Aastatel 2008–2020 kasvas eesti keele oskus vähemuste seas stabiilselt 32%-lt 41%-ni (EIM, 2020, lk 30);
- vene keel on endiselt väga oluline ja laialt levinud. Arvestades selle geograafilist levikut ja vene keelt vabalt valdavate eestlaste küllalt suurt hulka (EIM (2020) andmetel 51%), on tegemist olulise osaga keelemaastikust;
- inglise keel on järk-järgult oma osatähtsust kasvatamas, eriti noorema ja haritud põlvkonna seas: 47% Eesti EIM-i vastajatest väitis, et neil on aktiivne inglise keele oskus, vähemuste puhul oli see näitaja ligikaudu 21% (EIM, 2020, lk 33). Lisaks meelitab Eesti majandus jätkuvalt kvalifitseeritud sisserändajaid tööturule, kelle jaoks on inglise keel *lingua franca*, seda vähemalt selle aja jooksul, mis kulub eesti keele vajalikul tasemel omandamiseks;
- üldiselt ei tohiks eesti keelele kui lõimumisvahendile keskendumist tajuda täiesti välistavana. Kõik kolm keelt – eesti, inglise ja vene keel – mängivad olulist rolli nii institutsionaalses raamistikus kui ka mitetes avalikes teenustes ning trüki- ja meediatoodetes. Teatud määral on kooliharidus saadaval kõigis kolmes keeles. Seda tegurit tuleks kogu käesolevas aruandes arvesse võtta.

PANDEEMIA STSENAARIUM EESTIS

COVID-19 pandeemia ajajoon

Eestis oli pandeemia areng teiste Euroopa piirkondade omast üsna erinev ning esimene laine ei olnud nii ränk kui riikides nagu Itaalia, Hispaania, Prantsusmaa ja Saksamaa. Ülemaailmse mure tõttu võeti siiski kasutusele ohutusmeetmed. Olukord Eestis teravnes 2020. aasta lõpuks. Allolev joonis 1 kujutab pandeemia arengut Eestis (nakatunud inimeste arv nädalas).



Joonis 1. Nakatunud inimeste arv nädalas¹

Selle tervisekriisi peamised sündmused leidsid aset järgmiselt:

- 27. veebruaril 2020 kinnitas sotsiaalminister Tanel Kiik hommikusaates (Vasli, 2020) esimest COVID-19 juhtumit Eestis. Kiige sõnul tähendaks halvim stsenaarium kuni 30 000 juhtumit ja isegi mõndakümnet juhtumit tuli pidada „tõsiseks tervisemureks“ (Salu, 2020);
- 12. märtsil kuulutati Eestis välja eriolukord 1. maini (hiljem pikendati seda 17. maini). Kõik koolid, muuseumid, kontserdisaalid ja teatrid tuli sulgeda, konverentsid ja spordiüritused jäid ära. Raamatukogud ja ülikoolid võisid aga jääda avatuks (Koorits, 2020). Haiglates, vanglates ja sotsiaalhoolekandeesutustes piirati külastusi. Piirang häirisid ka arvukaid mittekiireloomulisi arstivisiite ja haiglaravi, põhjustades probleeme paljudele patsientidele ja nende peredele;

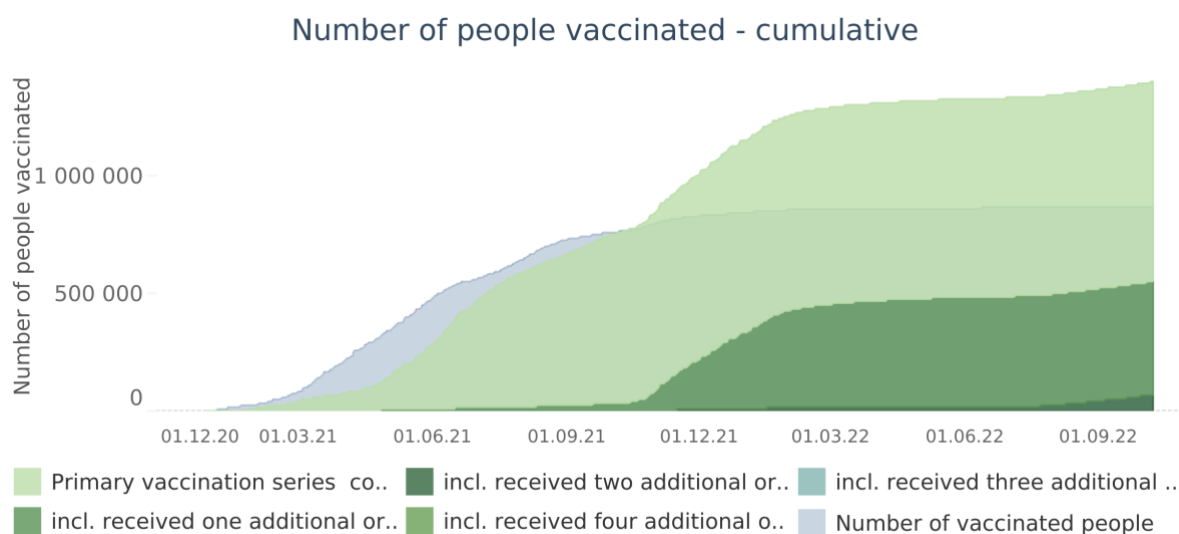
¹ Covid-nakkuste ja vaksineerimise määrade graafikud saadi Terviseameti kodulehelt; allikas: <https://www.terviseamet.ee/en/coronavirus/coronavirus-dataset>

- 2020. aasta kevadel oli haigestumiste arv Eestis üsna madal: erakorralise seisukorra väljakuulutamisel oli positiivsete juhtumite arv 27. Esimese laine lõpus 2020. aasta mais soovis erakorraliste meetmete leevendamist 18% elanikkonnast, 64% oli meetmetega rahul ja 15% soovis nende karmistamist (Makarova, 2020, lk 29).
- Esimene kinnitatud Covidi surmajuhtum leidis aset 25. aprillil (Nael jt., 2020) ja 2020. aasta mai lõpuks oli surmajuhtumite arv tõusnud 63-ni. Selle kuu jooksul vajas kõigist nakatunudest haiglaravi 23% ja 3% suri.
- 2020. aasta suve alguses oli haigusjuhtude arv veel üsna madal, kuid nakatumise määr hakkas augustis ja septembris kasvama. Selle tulemuseks oli esmalt „tungiv soovitus“ kanda maske, seejärel maskide kandmise kohustus, millele järgnes novembris avalikus ruumis 2+2 reegel ja 2020. aasta detsembris koolide sulgemine (Kook jt, 2020). Eriolukorda siiski ei uuendatud ja teise laine aegsed piirangud olid mõnevõrra nüansirikkamad, sealhulgas tehti näiteks erandeid usukogunemiste puhul;
- 2021. aasta kevadel oli Eestis kõrgeim suhteline nakatumismäär maailmas (Eesmaa, 2021), mis tõi kaasa täiendavate piiravate meetmete kehtestamise 11. märtsil. Koolid suleti ja avati õppetööks uuesti alles mais;
- Sel perioodil toimusid meeleväljendused, milles nõuti piirangumeetmete tühistamist ja vaidlustati seadusemuudatust, mis andis muuhulgas Sotsiaalministeeriumile ja Terviseametile suuremad õigused inimeste andmete säilitamise ja töötlemise osas (Kelomees, 2021). Sellegipoolest pidas olukorda riigis kriitiliseks 81% elanikest ja piirangute vastaseid proteste kritiseeriti meedias laialdaselt. Küsitluste järgi avaldas meeleväljendustele toetust vaid 11% vastanutest ning see protsent ei erinenud oluliselt eestlaste ja teiste rahvuste lõikes (Turu-uuringute AS, 2021, lk 24). Piirangud kehtisid 2021. aasta mai lõpuni;
- 2021. aasta sügisel kasvas äsja nakatunud inimeste surve tervishoiusüsteemile veelgi ning 2021. aasta novembri alguses oli Eesti vaatamata valitsuse poolt vastu võetud uutele piirangutele taas maailma nakatumissageduste edetabeli tipus.

Vaktsineerimine

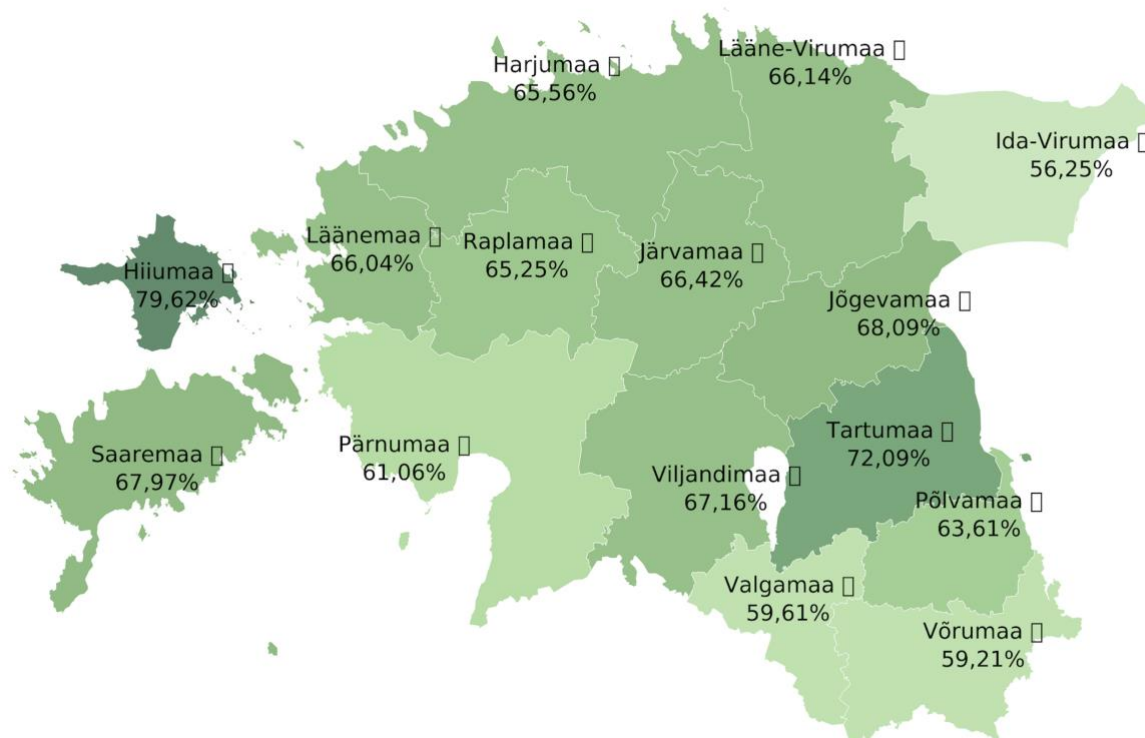
Esimene kaitsepookimine tehti 27. detsembril Ida-Viru piirkonnas Covidi osakonnas töötavale arstile (Gamzejev, 2020), kuid vaktsineeriti väheseid, kuni 2021. aasta veebruaris jõudsid Eestisse suuremad vaktsiinipartiid. Valitsus teatas otsusest vaktsineerida esmajärjekorras tervishoiutöötajaid, hooldekodude töötajaid ja elanikke, üle 70-aastaseid, krooniliste haigustega inimesi ja elutähtsate teenuste osutajaid. 17. mail 2021, kui algas üldine avalik vaktsineerimiskampaania, oli 37% elanikkonnast juba vaktsineeritud (Odamus, 2021). Peagi aga selgus, et huvi vaktsineerimise vastu oli eelvalitud riskirühmades oodatust väiksem, nt hulk õpetajaid ja arste ei ilmunud süsti tegema (Vainküla, 2021). Lisaks ei vastanud ka vaktsineerimise määr üldpopulatsioonis seatud eesmärkidele, hoolimata vaktsiinide ja erinevate vaktsineerimispunktide olemasolust. 2021. aasta oktoobris teatati, et saadaval on üle 200 000 vaktsiinidoosi, kuid pakkumine ületas nõudlust (ERR, 2021).

Alloleval joonisel 2 toodud graafik näitab vaktsineerimiste arvu riigis 2020. aasta algusest kuni 2022. aasta septembrini.



Joonis 2. Vaktsineerimise määr Eestis

Lisaks ei täidetud esialgseid vaktsineerituse sihttasemeid riigi idaosas asuvates venekeelsetes piirkondades, nagu on näha järgmiselt kaardilt (joonis 3).



Joonis 3. Vaktsineerimismäärad 2022. aasta oktoobris (vaktsineerimiskuur lõpetatud)

Alates 2021. aasta septembrist kohustati Eesti tööandjaid tegema töökohal riskianalüüse. Lisaks võimaldas 2021. aasta augustis bioloogilisi mõjureid käsitlevate eeskirjade ajakohastamine tööandjatel täiendava ennetava meetmena küsida töötajatelt tõendeid COVID-19 testi negatiivsete tulemuste või vaktsineerimise kohta. See meede kaasas tööandjad vaktsineerimiskampaaniasse. Vaatamata nendele lisameetmetele teatas 2021. aasta mais vaid 40% vastanutest, et nad on vaktsiinide tõhususe tõttu motiveeritud end vaktsineerima, vaid 32% pidas COVID-19 ohtlikuks haiguseks ja 9% teatas, et vaktsineeriks end töökoha nõuete tõttu. Samal ajal uskus 50% vastanutest, kes ei soovinud vaktsineerida, et vaktsiinidel on kõrvalmõjusid (Turu-uuringute AS, 2021, lk 30), ning 35% sellest grupist ei usaldanud ühtegi teabeallikat (sama, lk 34).

Pandeemia-aegne kommunikatsioon

Iganädalased valitsuse pressikonverentsid ja kriisikomisjonide konverentsid said COVID-19 pandeemia kohta teabe levitamisel kaheks ametlikuks kanaliks. Neid konverentse edastati veebis ja sünkroontõlkega vene keelde alates 2020. aasta märtsist. Tallinna linnavolikogu alustas 2020. aasta märtsis ka kahe eraldi iganädalase vene- ja eestikeelse pressikonverentsi veebiülekannetega. Riigikantselei tellitud 2020. aasta märtsi küsitluse kohaselt olid täiendavateks teabeallikateks üldised internetiallikad nii Eestis kui ka välismaal, sotsiaalmeediakanalid, raadio, riiklik eesti- (1266) ja venekeelne (1227) infotelefon ning ajalehed (Turu-uuringute AS, 2020, lk 7).

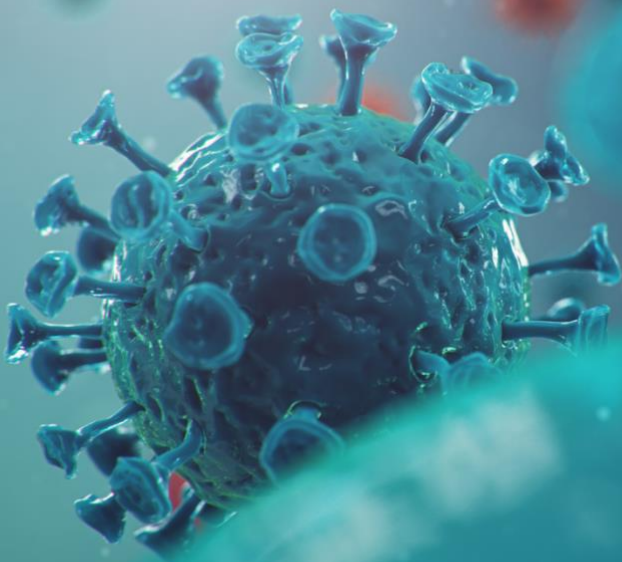
Põhilisteks COVID-19 ja eriolukorra infoallikateks laiemale avalikkusele olid jätkuvalt Eesti internetiportaaliid ja ETV saated. Eestlastega võrreldes olid muust rahvusest elanikele olulisemad mitteriiklikud internetikanalid (sh sotsiaalmeedia), lisaks venekeelne avalik-õiguslik kanal ETV+ ja Venemaa telekanalid. Venemaa riiklike kanalite populaarsusreitingud COVID-19 teabe osas aga langesid teisest rahvusest vastajate seas pandeemia algusest 2020. aasta märtsis (21%) kuni 2020. aasta mai lõpuni (15%) (Makarova, 2020, lk 9).

Eriolukorra algusest peale oli märgata Covidi leviku kohta vastuolulisi sõnumeid. Näiteks 2020. aasta augusti keskel teatas terviseameti juhataja kohusetäitja, et COVID-19 laste seas ei levi. Hiljem lükkas selle arvamuse ümber viroloog Andres Merits, kes väitis, et üle 10-aastased lapsed võivad nakatada nii üksteist kui ka õpetajaid. Need vastuolulised avaldused pärjavad õiguskantsleri tähelepanu, kes kutsus Terviseametit infoedastuses üles suuremale järjepidevusele (Palgi, 2020).

Peamised sellest perioodist esile kerkivad etteheited kajastavad sõnastatud valitsuse tegevuskava puudumist (Whyte, 2021; Ossinovski, 2020; Saar, 2020) ja ebaselget kommunikatsiooni (Sildam, 2020; Tikerperi, 2020; Otsmaa, 2020). 13. jaanuaril 2021 astus valitsus tagasi ning uus valitsuskoalitsioon nägi pandeemiast põhjustatud tervise- ja majanduskriisi ületanist ühe oma põhiväljakutsena. Värskest moodustatud valitsus väitis, et uute koalitsioonipartnerite koostöö peamine põhjus oli võitlus COVID-19 vastu (Kaasik, 2021). Vaatamata muudatusele näitasid 2021. aasta maikuu küsitlused, et pandeemia ohjamisega Eestis oli rahul vaid 56% vastajatest (Turu-uuringute AS, 2021, lk 45).

Kui osa kriitikat keskendus suhtlemisele elanikkonnaga tervikuna, siis osa keskendus eelkõige venekeelsete inimestega suhtlemise probleemidele. Näiteks kommunikatsiooniekspert Raul Rebane kutsus 2021. aasta märtsis üles korraldama venekeelsele kogukonnale suunatud massilist vaktsineerimise ja maskikandmise kampaaniat (Rebane, 2021), samas kui endine tervise- ja tööminister Jevgeni Ossinovski pooldas venekeelsete inimesteni jõudmiseks kommunikatsiooniosakonnas eraldi üksuse loomist, kuna see oli valdkond, kus oli võimalik saavutada kõige rohkem, aga kus oli tehtud kõige vähem (Ossinovski, 2021). Suhtluskanalite puudumine venekeelsete inimestega suhtlemiseks Eestis kujunes suureks väljakutseks (Vaino ja Whyte, 2021), eriti arvestades vastuolulisi sõnumeid, mis tulevad Vene Föderatsiooni meediakanalitest ja mille poole venekeelsed inimesed sageli teabe saamiseks pöörduvad.

2022/2023 viirusehooaja COVID-19 valmisolekuplaanis on üheks oluliseks ennetusmeetmeks välja toodud vajadus värvata rohkem vene keelt kõnelevaid arste ja eksperte, kes tegutseksid Covidi eestkõnelejatena (Sotsiaalministeerium, 2022, lk 37). See on aga ainuke võõrkeelse suhtluse mainimine kavas.





Metoodika

Selles jaotises selgitame käesoleva uurimistöö metoodikat, milles kasutati kahte lähenemisviisi:

1. koguda dokumentaalseid tõendeid;
2. intervjuuerida asjakohaste sidusrühmade esindajaid.

DOKUMENTAALSED TÕENDID

Esiteks kogusime taustteavet ametlikest allikatest, et teha kindlaks, millist materjali ja mis keeles levitati, ning saada esialgne ettekujutus, millised võisid olla selle suhtluse puudujäägid ja tugevused. Eesti Vabariigi valitsuse ametlik teave on leitav peamiselt valitsuse kommunikatsioonibüroo hallatavalt veebilehelt Kriis.ee. See veebisait käivitati pandeemia ajal, andmaks teavet praeguse olukorra, piirangute ja meetmete kohta COVID-19 pandeemia ajal. See sisaldab nüüd ka veebisaiti Ukraina sõja järgse julgeolekuolukorra üksikasjadega „Julgeolekuolukord Euroopas“.

Lisaks uurisime teiste seotud osapoolte esitatud teavet, et teha kindlaks mitteametlikud keeled, milles sõnumeid levitati, ja levitatud teabe hulk. Selleks vaatasime omavalitsuste ja linnaosade, nagu Tallinn ja Lasnamäe, veebisaite; kõrgkoolide, nagu Tallinna Ülikool ja Tartu Ülikool infokanaleid; ning uudiseid, mida levitavad vene ja inglise keeles ilmuvad kohalikud ajalehed, nagu ERR ja Delfi vene- ja ingliskeelsed portaalid.

See esialgne kaardistamine oli intervjuude kavandamisel esimeseks sammuks.

INTERVJUUD

Intervjuud viidi läbi esindajatega viit tüüpi asutustest, mis levitasid pandeemiateavet muus kui eesti keeles: valitsusasutused, ettevõtted, kõrgkoolid, mittetulundusühingud ja meedia.

Nende intervjuude eesmärk oli välja selgitada, kuidas tulid osalejad kriisiga seoses toime väljakutsetega oma sihtrühmaga suhtlemisel. Viisime Eestis läbi 13 avatud küsimustega poolstruktureeritud intervjuud. Küsimusi konkreetsete intervjuueeritavate jaoks veidi kohandati. Kõik intervjuud käsitlesid üheksat põhiteemat, mille kohta esitati täpsustavaid küsimusi:

- Piirangute, ohutusmeetmete, vaksineerimise ja muude küsimuste kohta **teabe edastamine muus keeles kui eesti keel**. Näiteks: Mis keeles/keeltes see teave esitati? Kas teave esitati samaaegselt erinevates keeltes?
- **Teabeallikad**. Näiteks: Milliseid allikaid teabe kogumiseks kasutati? Kui kasutati erinevaid allikaid, siis kuidas neid allikaid kasutati?
- **Teabe vorming**. Näiteks: Kas teave oli juba teie jaoks vajalikus vormingus ja keeles saadaval?
- **Koordineerimine ja tõlkimine**. Näiteks: Kes seda tegevust koordineeris? Millised olid selle koordineerimisega seotud ülesanded? Kes teabe ära tõlkis? Kas selle tõlkimiseks olid olemas konkreetseid juhiseid, näiteks sõnastikud?
- **Levitamiskanalid**. Näiteks: Milliseid kanaleid teabe levitamiseks kasutati (näiteks asutuste veebisaidid, sotsiaalmeedia, uudiskirjad, sildid avalikus ruumis)? Kas teabe levitamiseks erinevates keeltes kasutati samu kanaleid? Miks või miks mitte?
- **Tagasiside**. Näiteks: Kas saite selle suhtluse kohta sihtrühmalt ka tagasisidet (nt kommentaaridena sotsiaalmeedia postitustele)? Kas muutsite selle tagasiside põhjal oma suhtlusstrateegiaid?
- **Koostöö teiste sidusrühmadega**. Näiteks: Milliste organisatsioonide või asutustega tegite suhtlemisel koostööd ja kuidas?
- **Tekkinud takistused**. Näiteks: Millised olid peamised väljakutsed teabe edastamisel mitteametlikes keeltes? Kuidas need lahendati?
- **Tuvastatud head tavad**. Näiteks: Milliseid häid strateegiaid saate oma suhtlusplaanist välja tuua? Mida teeksite praeguste teadmiste ja kogemuste põhjal teisiti? Kas võiksite mõelda mõnele algatusele/tegevusele, mida teie institutsioon või teised osalejad ei ole rakendanud, kuid peaksid rakendama?

Intervjuud viidi läbi Zoomi kaudu, salvestati ning seejärel transkribeeriti ja tehti kokkuvõte. Intervjuudega kaetud sidusrühmad olid järgmised.

Valitsusasutused

Vabariigi Valitsuse kommunikatsioonibüroo. Eelkõige Kriis.ee, riigikantselei hallatav peamine teabeportaal ja seega ka riigi peamine ametlik kanal pandeemiaga seoses.

Intervjueeritavad: Küllike Haide, praegune Kriis.ee peatoimetaja, ja Kriis.ee teabejuht Laura Hiitamm, kes vastutab jaotise KKK (Korduma kippuvad küsimused) eest.

Lasnamäe linnaosavalitsus. Lasnamäe on elanike arvult Tallinna kõige suuem linnaosa ja venekeelsed elanikud moodustavad seal 60% kogu elanikkonnast.

Intervjueeritav: Ivan Lavrentjev, kes oli intervjuu ajal Lasnamäe linnaosavalitsuse nõunik ja vastutas ka asutuse kommunikatsiooni eest.

Tallinna linnakantselei. Tallinn on Eesti pealinn ja kõige suurema rahvaarvuga linn ning seal asub ka keeleliselt mitmekesiseim elanikkond riigis.

Intervjueeritav: Kati Niin, kommunikatsiooniosakonna pressiesindaja

Tallinna kesklinna linnaosavalitsus. 2020. aastal alustas linnaosavalitsus projekti „Tallinna Kesklinna uussisserändajate projekt“, mille eesmärk oli kaasata kesklinna kasvav inglise keelt kõnelev kogukond linnaosa seltsiellu ja otsustusprotsessidesse.

Intervjueeritav: Svetlana Štšur, kes oli kuni 2021. aasta novembrini Tallinna Kesklinna uussisserändajate projekti projektijuht.

Mittetulundusühingud

Eesti Pagulasabi. See organisatsioon pakub tuge pagulastele ja teistele haavatavatele rühmadele. Nad jagasid pandeemia ajal abi ja teavet rahvus- ja keelevähemustele ning on aktiivsed ka Ukraina pagulaste vastuvõtmisel.

Intervjueeritav: Anu Viltrop, Eesti Pagulasabi tugiteenuste juht.

Integratsiooni Sihtasutus. See avalik-õiguslik asutus vastutab Eesti integratsioonipoliitika elluviimise eest (loodi 1998. aastal kui Mitte-eestlaste Integratsiooni Sihtasutus). Tulenevalt integratsioonipoliitika keelefookusest rahastab see eelkõige eesti keele kursusi, eesti keele kohvikuid (eesti keele kõnelemisringe), erinevaid kultuuriprogramme ja üritusi ning piiratud mahu teadustegevust.

Intervjueeritav: Irene Käosaar, kes oli intervjuu ajal Integratsiooni Sihtasutuse juhataja.

Kõrgkoolid

Tallinna Ülikool. Tallinna Ülikoolis õpib umbes 7000 üliõpilast, kellest üle 10% on välistudengid, ning kus pakutakse nii eesti- kui ka ingliskeelseid programme. Samuti töötab seal ligi 500 õppejõudu, kellest ligikaudu 17% on välismaalased. QS indeksi kohaselt kuulub see 3% maailma parimate ülikoolide hulka

Intervjueeritav: Rein Olesk, kes oli intervjuu ajal Tallinna Ülikooli kommunikatsioonijuht.

Tartu Ülikool. See ülikool on Eesti suurim (2022. aastal õppis seal umbes 15 000 üliõpilast) ja vanim ülikool (asutatud 1632. aastal). See pakub erinevaid õppeprogramme nii eesti kui ka inglise keeles. QS indeksi kohaselt kuulub see 2% maailma parimate ülikoolide hulka. Kuigi peamine ülikoolilinnak asub Tartus, on Tartu Ülikoolil ka kaks piirkondlikku esindust, mis asuvad Narvas ja Pärnus.

Intervjueeritav: Sandra Sommer, Tartu Ülikooli pressinõunik.

Ettevõtted

Viru Keemia Grupp. See osühing on Eesti suurim põlevkivitootja, mis asub Kohtla-Järvel ja mille 1200 töötajast 80% räägivad vene keeles. Ettevõtte teeb sisekommunikatsiooni kahes keeles ja oli pandeemia ajal oma töötajatele peamiseks kriisiga seotud teabe pakujaks.

Intervjueeritavad: Kersti Laar-Alikhanova, Viru Keemia Grupi (VKG) sisekommunikatsiooni spetsialist (avalike suhete osakond), ja Ksenia Moskvina, VKG ohutus- ja kvaliteedijuht.

MDC Max Daetwyler Eesti. Selles erametallurgiaettevõttes töötab ligikaudu 80 töötajat, kellest 20% oskab suhelda eesti keeles, 80% eelistab vene või ukraina keelt ning nende riigikeele oskus on piiratud (või puudub üldse). Tootmisprotsess eeldab töötajate füüsilist kohalolekut ruumides, seega oli sisekommunikatsiooni fookuses vaktsineerimise vajadus tõrgeteta tootmise tagamiseks.

Intervjueeritav: Kristi Rander, personalijuht.

Wise. 2011. aastal asutatud iduettevõtte pakub rahvusvahelist rahaülekandeteenust, mis laieneb praegu EList ja Põhja-Ameerikast Aiasse. Tallinna esinduses töötab üle 1500 inimese 110 eri rahvusest. Peamine suhtluskeel on inglise keel.

Intervjueeritav: Kristi Rebane, Wise Eesti avalike suhete juht

Meedia

ERR. Eesti Rahvusringhäälingu ingliskeelne versioon. ERR koondab mitmeid kanaleid, mis toodavad peamiselt eesti- ja venekeelseid teleuudiseid ja -saateid. Lisaks kuulub ERR koosseisu ka veebisaidid nii eesti, vene kui ka inglise keeles.

Intervjueeritav: Helen Wright, ERR-i peatoimetaja.

Delfi. See veebipõhine uudisteportaal tegutseb peamiselt Eestis ja Lätis. Eestis on see osa konsortsiumist, kuhu kuuluvad Eesti Ekspress (üks suurimaid eestikeelseid nädalalehti), Eesti Päevaleht jne. Delfi avaldab oma materjale nii eesti kui ka vene keeles. Venekeelseid uudiseid avaldatakse uudistesaidil Rus.Delfi, millel on osaliselt autonoomne toimetus ja mis avaldab lisaks eestikeelsete materjalide tõlgetele ka algupärast sisu.

Intervjueeritav: Andrei Šumakov, Rus.Delfi peatoimetaja.



Leiud

LEVITAMISE KEELED

Intervjueeritud huvirühmade pandeemiaaegset teavet levitati peamiselt kolmes – eesti, vene ja inglise – keeles. Nagu on selgitatud jaotises „Mitmekeelne maastik“, on eesti keel Eesti Vabariigis ainuke ametlik keel, vene keel aga kõneldavuselt teisel kohal ja inglise keelt kasutab *lingua francana* väiksem protsent elanikkonnast. Võttes arvesse erinevate sidusrühmade sihtrühmi, oli nende suhtluses kasutatud keelte hulk mitmekesisemgi (vt tabel 1).

Tabel 1. Levitamise keeled

huvirühm/keel	eesti	vene	inglise	araabia	türgi
Kriis.ee	X	X	X		
Tallinna Linnakantselei	X	X	X		
Lasnamäe Linnaosa Valitsus	X	X			
Tallinna Kesklinna uussisserändajate projekt			X		
Integratsiooni Sihtasutus	X	X	X		
Eesti Pagulasabi	X	X	X	X	X
Tallinna Ülikool	X		X		
Tartu Ülikool	X		X		
Viru Keemia Grupp	X	X			
MDC Max Daetwyler Eesti	X	X			
Wise			X		
ERR	X	X	X		
Delfi	X	X			

TEABEALLIKAD

Kõigi intervjueeritavate peamiseks teabeallikateks olid ametlikud riiklikud allikad, nagu portaal Kriis.ee ning peaministri, siseministeeriumi ja välisministeeriumi avalikud teadaanded.

Mõned intervjueeritavad mainisid ka veebisaiti vaktsineeri.ee (kõige laiema vaktsineerimisteabega ametlik portaal), Riigi Teatajat ja Maailma Terviseorganisatsiooni.

Kuigi osa intervjueeritute kogutud teabest oli kättesaadav vajalikes keeltes, tõlkisid nad materjale sageli ise või tellisid tõlkeid, kuna soovitud teave ei olnud vastavas sihtkeeles saadaval, oli ebaselge, või siis olid erinevatest allikatest pärit sõnumid omavahel vastuolus.

TEABE VORMING

Sidusrühmad esitasid teavet peamiselt tekstipõhises vormingus e-kirjade, uudiskirjade või tekstisõnumitena. Nad jagasid infot Covidi juhtumite statistikat, piirangute, ohutusmeetmete ja vaktsineerimisega seotud teavet.

Sõnumeid edastati ka visuaalsel kujul, eriti töökohtadel (ettevõtete ja ülikoolide poolt) ning avalikus ruumis (riigiasutuste poolt) nii siltide, tahvlite või kleebiste kui ka vaktsineerimiskampaania ja ohutusmeetmetega seotud videote kaudu.

Mõned ettevõtted kasutasid ka helisõnumeid, näiteks ettevõttesiseselt raadioteadete (VKG) või telefonikõnede (Daetwyler) kujul.

KOORDINEERIMINE JA TÕLKIMINE

Mitteametlikes keeltes suhtlemist koordineerisid üldiselt intervjueeritavad ise ning tõlkeid tegid nii ettevõttesisesed töötajad kui ka alltöövõtuga tõlkijad, nagu on näha allolevast tabelist 2.

Tabel 2. Vastutus tõlkeülesannete eest

Sidusrühm	Tõlge
Kriis.ee	Ettevõttesisene tõlkemeeskond, tellib mõned tõlked lepingupartnerilt
Tallinna Linnakantselei	Ettevõttesisene tõlkemeeskond, tellib mõned tõlked lepingupartnerilt
Lasnamäe Linnaosa Valitsus	Teavet tõlkis kakskeelne kommunikatsioonimeeskond
Tallinna Kesklinna uussisserändajate projekt	Suurema osa tõlgetest tegi projektijuht, uudiskirja tõlkimine ostetakse sisse
Integratsiooni Sihtasutus	Ettevõttesisesed tõlkijad, kakskeelne meeskond
Eesti Pagulasabi	Tõlketöid tegid enamasti vabatahtlikud RUS ja EN: vabatahtlikud tõlkijad TR: vabatahtlikud tõlkijad ja lepingupartnerid AR: tõlkeid tegi kakskeelne töötaja
Tallinna Ülikool	Teavet tõlkis kakskeelne kommunikatsioonimeeskond
Tartu Ülikool	Teavet tõlkis kakskeelne kommunikatsioonimeeskond
Viru Keemia Grupp	Teavet tõlkis kakskeelne kommunikatsioonimeeskond, pikemate tekstide puhul kasutas ettevõtte kahe välistõlgi teenuseid
MDC Max Daetwyler Eesti	Teavet tõlkis ettevõtte kakskeelne personal
Wise	Teavet tõlkis kakskeelne kommunikatsioonimeeskond
ERR	Ettevõttesisesed tõlkijad
Delfi	Ettevõttesisesed tõlkijad, kakskeelne meeskond ja tehniline abi

LEVITAMISKANALID

Ettevõtted ja ülikoolid kasutasid oma töötajate ja üliõpilaste COVID-19 arengutest teavitamiseks nii sisemisi suhtluskanaleid (nagu sisevõrgud, e-kirjad või Slack) kui ka väliseid suhtluskanaleid (nagu uudised ja blogipostitused ametlikel veebisaitidel). Lisaks kasutati füüsilistes ruumides silte ja tahvleid. Mõnda neist kanalitest kasutasid ka vabaühendused. Eesti Pagulasabi lõi kaks WhatsAppi gruppi, et saata lühemaid ja ikoonilisemaid versioone võimude edastatavast teabest ning muuta see paremini kättesaadavaks.

Meedia levitas Covidi teavet ajalehtede trüki- ja digiversioonide, raadio- ja telekanalite ning videote kaudu oma veebisaitidel ja muudel saitidel, nagu YouTube.

Kohalikud omavalitsused seevastu levitasid teavet oma ametlike veebisaitide, pressikonverentside ja pressiteadete, ajalehtede, veebiartiklite ja saadete kaudu linna meediakanalite, e-kirjade, voldikute, SMS-ide, plakatite ja siltide abil. Nii Tallinn kui ka Lasnamäe jagasid kõrgema nakatumisprotsendiga kortermajades erinevates keeltes voldikuid. Lisaks anab Tallinna Linnakantselei välja spetsiaalselt inglise keele oskajatele mõeldud taskuhäälingusaadete sarja „Tallinn Talks“ ja uudiskirja „Tallinn in Brief“. Samuti levitas Tallinna Kesklinna uussisserändajate projekt ingliskeelset teavet oma ajalehe „Kesklinna sõnumid“ („Messages of the downtown“) ja uudiskirja kaudu.

Ja viimasena – ka riiklikud ja avalikud-õigusliku institutsioonid (ülikoolid) ning meedia levitasid teavet erinevates keeltes oma Facebooki lehtede kaudu (vt tabel 3).

Tabel 3. Valitsuse ja haridusasutuste Facebooki lehtedel kasutatavad keeled

Sidusorganisatsioon/keel	eesti	vene	Inglise
Eesti valitsus	X*		
Tallinn	X	X	X**
Lasnamäe LOV	X	X	
Tallinna Ülikool	X		X
Tartu Ülikool	X		X
ERR	X	X	X
Delfi	X	X	

*Veebilehel Kriis.ee puudub oma Facebooki leht, samas annab see lingi valitsuse FB lehele (Stenbocki Maja), mis on ainult eesti keeles. Lisaks on Terviseametil oma Facebooki leht, (Terviseamet), mis sisaldab peamiselt eestikeelseid postitusi, kuid osa postitusi on venekeelsed (eriti vaktsineerimiskampaania ajal) ja aeg-ajalt tehakse ka ingliskeelseid postitusi.

** Tallinna Kesklinna uussisserändajate projekti algatusena loodud Facebooki grupil *Tallinn City Center for Expats* on üle 5000 liikme ja seda kasutati ka pandeemia ajal teabe levitamiseks, näiteks ohutusmeetmete ja vaktsineerimispunktide kohta.

TAGASISIDE

Enamik sidusrühmi otsis oma sihtrühmalt mingil määral tagasisidet, et aidata neil oma kommunikatsioonistrateegiaid kohandada või täiustada, kuigi enamasti puudus neil selle teabe kogumiseks konkreetne kanal või süsteem.

Valitsus avas 2021. aasta mais COVID-19 ja vaktsineerimisele registreerimise küsimustega seoses infotelefoni 1247 ning saadud päringuid postitati veebilehele Kriis.ee kas jaotisse KKK või muudesse asjakohastesse kategooriatesse kolmes põhikeeles: eesti, vene ja inglise keeles.

Ka Facebooki leheküljed võimaldasid tagasisidet sõnumite tõhususe kohta. Tallinna Linnakantselei täheldas tihedamat suhtlust postitustega, mis edastasid teavet kompaktselt ja lihtsustatult; näiteks ingliskeelne veebileht, mis sisaldas kogu asjakohast Tallinna kriisiteavet ja ühtset loetelu kõigist vaktsineerimispunktidest. Lisaks loodi Kesklinna uussisserändajate nõukogu, mis pälvis välismaalaste ja suursaadikute tähelepanu ning kelle hulgast valiti 12 esindajat. Nõukogu kogunes regulaarselt, et arutada asjakohaseid küsimusi ning oli sillaks kohalike võimude ja inglise keelt kõnelevate kogukondade vahel.

Eesti Pagulasabi korraldas 2021. aasta märtsis ja aprillis struktureeritud intervjuud, et selgitada välja vajadused ja suurimad probleemid.



Tallinna Ülikool viis välistudengitega läbi fookusrühma, et selgitada välja, kas nad on kommunikatsiooniga rahul. Kõige selgemalt jäi kõlama sõnum, et teave peaks olema rangelt informatiivne ja ilma mürata.

Tartu Ülikool kogus tagasisidet uudiskirjade, veebilehtede uudiste ja sotsiaalmeedia monitoorimise teel.

Sellised ettevõtted nagu Wise said oma töötajatelt otsest tagasisidet ja Daetwyler jälgis ametlike allikate esitatud vaktsineerimismäärasid ja töötajaid, kes andsid personaliosakonnale sellist teavet vabatahtlikult. Samuti korraldasid nad erameditsiini teenusepakujaga ELBRET teabeürituse, kus töötajad said meditsiiniõele küsimusi esitada ja oma muresid tõstatada.

VKG pani suurt rõhku COVID-19-teemalisele teavitusele. Kuigi nad mainivad, et töötajad eelistasid küsimuste esitamiseks otse helistamist, korraldas VKG kaks Zoomi koosolekut (eesti ja vene keeles), mille käigus koguti Covidiga seotud küsimusi ning millele vastati hiljem eraldi sessioonidel koos eriarstidega. Lisaks lugesid ja jälgisid nad sotsiaalmeedia sõnumeid, et kummutada levivat valeinformatsiooni oma igakuises uudiskirjas.

KOOSTÖÖ TEISTE SIDUSRÜHMADEGA

Koostöö erinevate teabejagajate vahel oli pandeemia ajal tagasihoidlik ja mitmed sidusrühmade esindajad väitsid, et puudus igasugune koostöö ja toimus vaid individuaalne töö oma ettevõttes/organisatsioonis, järgides valitsuse juhiseid.

Omavalitsused märkisid, et oli mõningane koostöö, nt Lasnamäe linnaosa ja mõne kooli vahel, mis tõi kaasa mitmete loengute korraldamise.

Mõned intervjuueeritavad viitasid individuaalsetele kontaktidele kolleegidega sarnastest organisatsioonidest, kuid valitsusasutuste ja teiste sidusrühmade vahelisest koostööst, v.a VKG puhul, oli vähe juttu. See ettevõtte tegi koostööd Terviseameti, Sotsiaalministeeriumi ning Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumiga. Peamine eesmärk oli hankida oma töötajatele asjakohast teavet ja korraldada kohapealseid vaktsineerimiskliinikuid. Lisaks korraldati infotunde Tööandjate Keskliiduga ning suhtlemisel tehti koostööd meditsiinitöötajate ja tervishoiuettevõtetega.

TEKKINUD TAKISTUSED

Intervjueeritavad mainisid keelevähemustega suhtlemisel oma asutustes või organisatsioonides erinevaid takistusi, tuues välja järgmised alltoodud levinud takistused:

- eelneva kriisikommunikatsiooniplaani puudumine. Ükski varasem globaalne hädaolukord ei olnud kohalikul tasandil sellist mõju avaldanud ning olemasolevaid kriisiplaane, mida mõned intervjueeritavad nimetasid, peeti aegunuks. Mitme huvigrupi jaoks oli see arusaadav, sest nende arvates ei saa selliseks sündmuseks valmistuda ja tegutseda tuleb vastavalt asjaoludele. Teised aga leidsid, et selge hädaolukorra lahendamise plaani peaks välja töötama riik;
- puuduv teave mitteametlikes keeltes. Ametlikest allikatest pärit vene- ja ingliskeelse teabe hulk oli väiksem kui eesti keeles saadav teave ning huvirühmad, kes pidid oma sihtrühmade poole pöörduma, pidid paljudel juhtudel teabe ise ära tõlkima;
- vahendite nappus. See on eelmise punktiga tihedalt seotud probleem, eriti vähemate rahaliste vahenditega organisatsioonide puhul. Kui mõnel organisatsioonil oli võimalik eraldada osa oma eelarvest tõlkijate palkamiseks või kasutada töötajaid, kes suutsid tõlkeülesandeid täita, siis teistel puudusid vahendid kogu asjakohase teabe tõlkimiseks. Ja kui seda oli võimalik edastada, levitati mitteametlikes keeltes teavet sageli teatava viivitusega, mis põhjustas mõnikord usaldamatust;
- vaksineerimiskampaania ebaefektiivsus. Erinevatele rühmadele saadetud sõnumid, isegi kui need olid saadaval sihtkeeltes, olid üldiselt homogeensed. Mõned intervjueeritavad avaldasid kahetsust, et valitsuselt ei tulnud konkreetseid sõnumeid, mis oleksid suunatud just vaktsiini suhtes kõhklejatele;
- selguse puudumine sõnumites. Mitmed intervjueeritavad mainisid, et ametlikest allikatest saadud teave oli liiga keeruline ja kättesaamatu, ning kutsusid üles kasutama selgemaid ja lihtsamaid sõnumeid, mis oleksid mõistetavad kõigile kodanikele. Samuti mainiti vene keelde ametlike tõlgete halba kvaliteeti ja keeleoskuse puudumist;
- segased või vastuolulised sõnumid ametlikest allikatest. See punkt oli kogu intervjuude vältel korduvalt murekohaks. Mitmed intervjueeritavad väitsid, et neil ei olnud võimalik oma sihtrühma selgelt teavitada, sest erinevatest ametlikest allikatest saadud sõnumid olid kas vastuolulised või lühikese aja jooksul muutunud. Vaktsineerimisplaani puhul muudeti juhendit ja see tekitas umbusaldust. Näiteks teavitati Tallinna Ülikooli, et COVID-19 vastase vaktsineerimise prioriteetses rühmas on kõik õppeasutuste, sealhulgas ülikoolide töötajad. Nii asutigi koostama vaktsineerimist soovivate töötajate nimekirja. Siis otsustas aga ministeerium, et ülikooli töötajad siiski prioriteetsesse rühma ei kuulu;



- vastuolulised sõnumid valitsuselt ja meditsiinitöötajatelt. VKG mainis, et nad innustasid oma töötajaid perearstidega nõu pidama, kuid mitmed arstid ei soovitanud vaktsineerimist. Ettevõtted ja mittetulundusühingud ei saa selliseid olukordi kontrollida, kuna nende juhtidel pole meditsiinilist eriharidust. Mitmed intervjuueeritavad kutsusid üles tegema suuremat koostööd riigi ja perearstide vahel, et tegeleda riskide ja valeinformatsiooniga ning soodustada suuremat vaktsineerimisnõuete järgimist;
- väärinformatsioon. Üks väljakutsetest, millega peaaegu kõik organisatsioonid silmitsi seisis, oli ülikiire valeinfo levik, eriti seoses vaktsineerimise ja selle kõrvalmõjudega. Sotsiaalmeediast sai tulise arutelu areen, mis peegeldus sadades postitustes ja laiemas avalikkuses jagatud sõnumites. Delfi märkis, et mingil hetkel pidid nad oma veebi- ja Facebooki lehel kommentaarid roppude ja vaenu õhutavate postituste, küsitavate blogide või veebisaitide jagatud linkide ning tõestamata väidete tõttu välja lülitama. Võrdluseks siinkohal, et Ukraina sõja ajal on kommentaarid nii kodulehel kui ka Facebooki gruppides olnud avatud ja kajastavad eriarvamusi;
- usaldamatus. Usaldamatus on osaliselt seni mainitud tõkete tagajärg. Usaldus valitsuse vastu on teatud elanikkonnarühmade seas eriti madal. See pandeemia-eelne põhiprobleem muutus kriisi ajal ilmsemaks. Mõned intervjuueeritavad väitsid, et nad panid oma töötajate või elanikkonna usalduse võitmisele suurt rõhku, kuid et väljaspool oma sfääri on nende mõju äärmiselt piiratud.



TUVASTATUD HEAD TAVAD

- Sõnumite lihtsustamine, et jõuda sihtrühmadeni ja aidata neil saadavat teavet mõista. Mitmed huvirühmad püüdsid lihtsustada ametlikest allikatest pärit sõnumeid ja muuta need paremini kättesaadavaks.
- Töötajate toetus pandeemia ajal. Wise pakkus oma töötajatele vaimse tervise tuge oma töötajate abiprogrammi – *Employee Assistance Programme* – kaudu. Kuna ettevõtte töötajad tegid enamasti kaugtööd, korraldati virtuaalseid üritusi, nagu jooga, kokandustunnid ja virtuaalsed kohvipausid. Sellised tegevused võimaldasid töötajatel teha pause, hoida oma meeskonnaliikmetega ühendust ja jagada lisaks tööalastele asjadele ka muid kogemusi.
- Haavatavate rühmade toetamine. VKG andis pandeemia ajal nõustamist eralduses olevatele inimestele, kui need tundsid, et kohalik omavalitsus ei paku vanematele inimestele kättesaadavat teavet.
- Suurenenud suhtlus kogukondade vahel. Eesti Pagulasabi jagas infot eri keeltes samades kanalites, et lähendada eri kogukondi.
- Tagasiside jälgimine. Mitmed huvirühmad jälgisid oma sotsiaalmeedia kontosid, et hinnata sõnumite tõhusust, suhtlemist erinevat tüüpi postitustega jne.
- Harvemini kasutatavate kanalite kasutamine rohkema elanikkonnani jõudmiseks. Näiteks lendlehtede kasutamine kõrgema nakatumismääraga kortermajades, WhasAppi kanalid ja SMS.
- Pühendumine töötajate teavitamisele ja usalduse loomisele. Mitmed valitsusvälised huvirühmad näitasid üles erilist pühendumust oma töötajate teavitamisele, tõhusate sõnumite loomisele ja töötajate usalduse võitmisele. Näiteks töötajatega suhtlemisele palju ressursse ja energiat pühendanud ettevõtte VKG töötajate vaksineerimise määr oli 2022. aasta veebruaris 90%, mis on 35% kõrgem piirkonna keskmisest (RUP, 2022).

- Suurem rõhk inglisekeelsete kogukondadega suhtlemisel. Mitmed intervjuueeritavad rõhutasid vajadust tugevdada suhtlemist inglise keeles kõnelejatega. Kuigi see kogukond on eesti- ja venekeelse kogukonnaga võrreldes väike, kasvab inglise keelt *lingua francana* kasutavate inimeste arv Eestis jätkuvalt. Hea tava näitena on Tallinna Kesklinna uussisserändajate projekt aidanud kaasa selle kogukonna teavitamisele ja ühiskonda kaasamise parandamisele. Sellest tulenevalt on Kultuuriministeerium sõlminud sarnased lepingud ka Pärnus ja Rakveres.
- Kaugõppe- ja suhtlemispraktikate täiustamine. Integratsiooni Sihtasutus rõhutas kaugõppe ja õppetegevuse jätkamise olulisust pandeemia ajal. Samadele seisukohtadele jõuti ka intervjuudes ülikoolide esindajatega. Juhendajad kohanesid kiiresti ja ära ei jäänud pea ühtegi kursust. Samal ajal muutis pandeemia nendes kogukondades suhtlust väga oluliselt. Näiteks on normaliseerunud jututubade ja töösõnumite kasutamine kolleegidega suhtlemisel ja töökohtumiste pidamisel. Üldiselt on muutunud isegi nõuded füüsilisele kohalolekule töökohal.



Soovitused

Käesolevas aruandes oleme välja toonud mõned teadmised, mis on saadud erinevate osalejate kogemustest nende püüdlustes suhelda COVID-19 kriisi ajal piiratud eesti keele oskusega kogukondadega. Peamised soovitused selles uuringus osalenud teadlaste seisukohast on järgmised:

- arendada tihedamat koostööd valitsusasutuste ja teiste kriisi ajal teabe jagamisega seotud huvirühmade vahel, et:
 - saada tagasisidet nendelt huvirühmadelt, kes on sihtrühmadega tihedamalt kokku puutunud ja suudavad anda parema ülevaate kommunikatsioonistrateegiate tulemuslikkusest ja peamistest väljakutsetest;
 - kavandada kommunikatsioonistrateegiaid, mis tõstaksid esile valitsusväliste huvirühmade vahendajarolli sihtrühmadega usalduse loomisel, kui usaldus riigiasutuste vastu ei ole nii tugev, kui soovitakse;
 - toetada organisatsioone ja asutusi, mis vajavad suhtlemiseks rohkem ressursse;
- tugevdada suhtlemist mitteametlikes keeltes hädaolukorra algusest peale, et vältida umbusalduse kasvu ja vähem usaldusväärsete allikate muutumist teabeallikateks;
- lihtsustada sõnumeid, et muuta need elanikkonnale paremini mõistetavaks;
- kohandada sõnumeid eri keeltes erinevatele kogukondadele, võttes arvesse konkreetsete rühmade vajadusi (usalduse tase ametiasutuste vastu; tavalised teabeallikad, sh välisallikad, ja vormingute juurdepääsetavus);
- innustada masintõlke kasutamist ja soodustada vastavat koolitust, et ületada hädaolukordades probleeme, mis on seotud näiteks rahaliste vahendite nappuse, teabe kiire levitamise ja professionaalsete tõlkijate nappusega teatud keelekombinatsioonide puhul.

Viited

- Eesmaa, M. (12. märts 2021) „Graafik“. *Delfi*. <https://www.delfi.ee/artikkel/92823061/graaфик-eesti-tousis-suhtelise-nakatumisnaiduga-maailmas-esikohale>
- Gamzejev, E. (27. detsember 2020) „Esimesena Eestis koroonavaktsiini saanud Jelena Rozinko: Loodan, et vaktsiin aitab kiiremini naasta tavapärasesse ellu“. *Uudised*. <https://pohjarannik.postimees.ee/7142093/esimesena-eestis-koroonavaktsiini-saanud-jelena-rozinko-loodan-et-vaktsiin-aitab-kiiremini-naasta-tavaparasesse-ellu>
- Kaasik, K. (14. jaanuar 2021) „Video pressikonverentsilt“. *Delfi*. <https://www.delfi.ee/artikkel/92258901/video-pressikonverentsilt-reformierakond-ja-keskerakond-seavad-labiraakimiste-fookusesse-koroonakriisi>
- Kelomees, H. (8. aprill 2021) „Puust ja punaseks“. *Delfi*. <https://www.delfi.ee/artikkel/93080879/puust-ja-punaseks-mille-vastu-toompeal-protestitakse>
- Kivistik, K. (2020) „Eesti elanike keeleoskus ja -kasutus, inimestevahelised kontaktid, sallivus ning eesti keele väärtustamine“. *Eesti Ühiskonna lõimumismonitooring 2020*. Tallinn: Kultuuriministeerium, lk 101–117.
- Kook, U., Sarv, H., Nael, M. (9. detsember 2020) „Valitsus paneb uuest nädalast kõik koolid alates 1. klassist kinni, erandkorras säilib kaugõpe“. *Eesti Rahvusringhääling | ERR*. <https://www.err.ee/1201306/valitsus-paneb-uuest-nadalast-koik-koolid-alates-1-klassist-kinni-erandkorras-sailib-kaugop>
- Koorits, V. (12. märts 2020) „Eestis kehtestati eriolukord: Avalikud kogunemised on keelatud, koolid, kinod ja teatrid kinni, piiridel kontroll“. *Delfi*. <https://www.delfi.ee/artikkel/89207583/eestis-kehtestati-eriolukord-avalikud-kogunemised-on-keelatud-koolid-kinod-ja-teatrid-kinni-piiridel-kontroll>
- Nael M., Krjukov, A., Pärli, M. (25. märts 2020) „Koroonaviirus nõudis Eestis esimese inimelu“. *Eesti Rahvusringhääling | ERR*. <https://www.err.ee/1068635/koroonaviirus-noudis-eestis-esimese-inimelu>
- Maiste M., Puur A. (2018) „Rahvastiku registreerimine“. *Eestis 1. detsembril 1941: tulemuste analüüs*, lk 39–59.
- Makarova, M. (2020) „COVID-19 teemaline küsitlus 10. voor (19.–20.05.2020) üldraport“. *Riigikantselei*. https://riigikantselei.ee/uuringud?view_instance=1¤t_page=1
- Odamus, M. (16. mai 2021) „Eestis on vähemalt ühe doosiga vaktsineeritud üle 400 000 inimese – vaktsineeri.ee“. *Vaktsineeri.Ee*. <https://vaktsineeri.ee/uudised/eestis-on-vahemalt-uhe-doo-siga-vaktsineeritud-ule-400>
- Ossinovski, J. (8. detsember 2020) „Jevgeni Ossinovski: Valitsus on viiruse teises laines totaalselt läbi kukkunud“. *Eesti Rahvusringhääling | ERR*. <https://www.err.ee/1200346/jevgeni-ossinovski-valitsus-on-viiruse-teises-laines-totaalselt-labi-kukkunud>
- Ossinovski, J. (13. oktoober 2021) „Евгений Осиновский: пять предложений, как ускорить вакцинацию“. *ERR*. <https://rus.err.ee/1608367956/evgenij-osinovskij-pjat-predlozhenij-kak-uskorit-vakcinaciju>
- Ots, M. (3. oktoober 2021) „Eesti koroonavaktsiinide varu on kasvanud üle 200 000 doosi“. *Eesti Rahvusringhääling | ERR*. <https://www.err.ee/1608357554/eesti-koroonavaktsiinide-varu-on-kasvanud-ule-200-000-doo-si>
- Otsmaa, M. (11. november 2020) „Jõks: Valitsuskommunikatsioon maskide teemal oli vastuoluline ja segadust tekitav“. *Eesti Rahvusringhääling | ERR*. <https://www.err.ee/1157642/joks-valitsuskommunikatsioon-maskide-teemal-oli-vastuoluline-ja-segadust-tekitav>
- Palgi, G. (24. september 2020) „Õiguskantsleri kriitikanool tabas terviseametit: Kommunikatsiooniga on nüüd minu meelest juba päris halvasti“. *Delfi*. <https://www.delfi.ee/artikkel/91142833/oiguskantsleri-kriitikanool-tabas-terviseametit-kommunikatsiooniga-on-nuud-minu-meelest-juba-paris-halvasti>

- Rebane, R. (7. märts 2021) „Raul Rebane: Five proposals for the coronavirus crisis“. *ERR*.
<https://news.err.ee/1608133702/raul-rebane-five-proposals-for-the-coronavirus-crisis>
- RUP (2022) *VKG хочет сократить срок карантина для зараженных омикроном работников*.
 Правовые, Бухгалтерские и Бизнес Новости Эстонии.
<https://ru.rup.ee/novosti/obshchestvo/vkg-khochet-sokratit-srok-karantina-dlia-zarazhennykh-omikronom-rabotnikov>
- Saar, I. (11. oktoober 2020) „Indrek Saar: Viiruse ohjamise asemel tegelevad ministrid punktinoppimisega“. *Eesti Rahvusringhääling | ERR*.
<https://www.err.ee/1145110/indrek-saar-viiruse-ohjamise-asetel-tegelevad-ministrid-punktinoppimisega>
- Salu, M. (3. märts 2020) „Tanel Kiik: Kõige mustem stsenaarium on 30 000 nakatunut“. *Eesti Ekspress*. <https://ekspress.delfi.ee/artikkel/89113613/tanel-kiik-koige-mustem-stsenaarium-on-30-000-nakatunut>
- Sildam, T. (13. detsember 2020) „Toomas Sildam: Enam ei saa aru, mis on valitsuse tehtud piirangute mõte“. *Eesti Rahvusringhääling | ERR*. <https://www.err.ee/1206466/toomas-sildam-enam-ei-saa-arumis-on-valitsuse-tehtud-piirangute-mote>
- Statistics Estonia (2022) Population by ethnic nationality (RV0222U: Rahvastik soo, rahvuse ja maakonna järgi). https://andmed.stat.ee/et/stat/rahvastik__rahvastikunaitajad-ja-koosseis__rahvaarv-ja-rahvastiku-koosseis/RV0222U
- Tallinna Strateegiakeskus (2021) *Statistical Yearbook of Tallinn 2021*.
<https://www.tallinn.ee/et/media/309790>
- Turu-uuringute AS (2020) „COVID-19 teemalise küsitluse 2. voor“. Riigikantselei.
https://riigikantselei.ee/uuringud?view_instance=1¤t_page=1
- Turu-uuringute AS (2021) COVID-19 teemaline küsitlus, 29. küsitluslaine.
https://riigikantselei.ee/uuringud?view_instance=1¤t_page=1
- Tikerperi, M.-L. (11. detsember 2020) „Mari-Liis Tikerperi: Koolid vajavad ja väärivad selgemaid sõnumeid“. *Eesti Rahvusringhääling | ERR*. <https://www.err.ee/1204501/mari-liis-tikerperi-koolid-vajavad-ja-vaarivad-selgemaid-sonumeid>
- Vainküla, K. (9. veebruar 2021) „Hull võidujooks ajaga: Tervishoiutöötajad jätavad vaktsineerimisele tulemata, aga teistele vaktsiini anda ei tohi“. *Eesti Ekspress*.
<https://ekspress.delfi.ee/artikkel/92497349/hull-voidujooks-ajaga-tervishoiutootajad-jatavad-vaktsineerimisele-tulemata-aga-teistele-vaktsiini-anda-ei-tohi>
- Vaino, R., Whyte, A. (1. märts 2021) „MEP: Russian populace not sufficiently informed about COVID-19 vaccines“. *ERR*. <https://news.err.ee/1608126421/mep-russian-populace-not-sufficiently-informed-about-covid-19-vaccines>
- Vasli, K. (27. veebruar 2020) „Otseblogi, videod ja fotod“. *Delfi*.
<https://www.delfi.ee/artikkel/89063523/otseblogi-videod-ja-fotod-lux-expressi-tegevjuht-koroonaviirusega-nakatunut-soidutanud-buss-porutas-edasi-peterburi-bussijuht-aga-soitis-teise-bussiga-hommikul-riiga>
- Vetik, R., Kunitsõn, N., Koppel, K., Shararyar, N., Polynin, I. (2021) „Eesti Ühiskonna lõimumise suur pilt. Segregatsioonist sidususeni?“. *Eesti Ühiskonna lõimumismonitooring 2020*. Tallinn: Kultuuriministeerium, lk 101–117.
- Whyte, A. (5. november 2021) „President: The government should have done much better in managing pandemic“. *ERR*. <https://news.err.ee/1608393848/president-the-government-should-have-done-much-better-in-managing-pandemic>

**Projekt „Kriisideks valmisolekuks migrantidega suhtlemise parandamine:
mida me COVID-19-st õppisime“**

 crisistranslation.tlu.ee



TALLINNA ÜLIKOOL

