

TARTU ÜLIKOOL
HUMANITAARTEADUSTE JA KUNSTIDE VALDKOND
EESTI JA ÜLDKEELETEADUSE INSTITUUT
EESTI KEELE OSAKOND

Piret Kuusk

**VASTUSTEST TEKKIVAD SUHTLUSPROBLEEMID
EESTI HÄDAABIKÕNEDES**

Magistritöö

Juhendajad PhD Andra Rumm ja PhD Tiit Hennoste

TARTU 2020

Sisukord

Sissejuhatus	4
1. Küsimus ja vastus.....	7
1.1. Küsimus.....	7
1.1.1. Üldküsimus	9
1.1.2. Avatud küsimus.....	10
1.1.3. Alternatiivküsimus	12
1.2. Vastus	13
2. Argine vs. institutsionaalne suhtlussituatsioon	16
3. Hädaabikõne institutsionaalse vestlusena	18
3.1. Hädaabikõnede ülesehitus ja eripära	19
3.2. Probleemiallikad hädaabikõnedes	23
4. Eesti Häirekeskuse töökorraldus	26
5. Vestlusanalüüs.....	31
5.1. Naabruspaar ja eelistusjärjestus	33
5.2. Parandusliigendus	34
6. Materjal	36
7. Vastustest tekkivad suhtlusprobleemid Eesti hädaabikõnedes	38
7.1. Juhtumiküsimused.....	41
7.1.1. Sobilikud vastused	41
7.1.2. Infoprobleem	47
7.1.3. Kuulmisprobleem.....	52
7.1.4. Agendaprobleem	54
7.1.5. Arusaamisprobleem.....	57

7.1.6. Fikseerimisprobleem	60
7.1.7. Vastuse vormist tulenev probleem	62
7.1.8. Kokkuvõtteks	63
7.2. Isikuküsimused.....	68
7.2.1. Sobilikud vastused	68
7.2.2. Kuulmisprobleem	72
7.2.3. Infoprobleem	75
7.2.4. Agendaprobleem	80
7.2.5. Arusaamisprobleem.....	82
7.2.6. Eelduse probleem	83
7.2.7. Kokkuvõtteks	85
7.3. Kohaküsimused	89
7.3.1. Sobilikud vastused	89
7.3.2. Infoprobleem	94
7.3.3. Perspektiiviprobleem.....	101
7.3.4. Kuulmisprobleem.....	105
7.3.5. Kokkuvõtteks	107
Kokkuvõte	112
Kirjandus	117
Interactional Problems of Responding in Estonian Emergency Calls	124
Lisad.....	128
Transkriptsioonimärgid	128

Sissejuhatus

Hädaabinumbrile helistatakse olukorras, kus inimese elu, tervis või vara on ohus. Seetõttu on nende kõnede kulgemine ja efektiivsus väga oluline. Mida rohkem suhtlusprobleeme hädaabikõne jooksul tekib, seda rohkem aega kulub, kuni politsei, pääste või kiirabi abivajaja juurde jõuab. Et kõnede efektiivsust suurendada, on oluline kõnede keeleline analüüs, millega saab tuvastada, mis põhjustel tekivad kõnedes suhtlusprobleemid. Enamik hädaabikõnedes tekkivaid suhtlusprobleeme tulenevad helistaja antud vastustest. Seega uurin siinses magistritöös Eesti hädaabikõnedes küsimustele antavaid vastuseid ja nende sobilikkust vestluses.

Eestis ei ole varem hädaabikõnede keelelise analüüsiga tegeletud. Rahvusvaheliselt algas hädaabikõnede keeleline uurimine 1960. aastatel, mil vestlusanalüütikute esmane materjal sisaldas politsei erakorralist abi paluvaid kõnesid (Kevoe-Feldman 2019: 227–228). Hiljem on hädaabikõnesid eri keelte põhjal laialdaselt uuritud, keskendudes paljuski kõne struktuurile (Zimmerman 1984, 1992).

Siinse töö kontekstis relevantseid hädaabikõnedes esitatavaid küsimusi on rootsi keele põhjal käsitlenud Karl Hedman (2016). Kõnedes tekkivaid probleeme ja nende põhjuseid on inglise keele põhjal analüüsinud John Whalen, Don Zimmerman ja Marilyn Whalen (1988) ning Karen Tracy (1997). Hädaabikõnedes tekkivaid probleeme uuritud ka soome kõnede põhjal (Vaajala 2013). Ma ei ole teadlik uurimustest, mis oleksid keskendunud kitsamalt küsimustele vastamisest tulenevatele suhtlusprobleemidele.

Magistritöö eesmärk on tuvastada hädaabikõnedes suhtlusprobleemid, mis tekivad päästekorraldaja esitatud küsimustele vastamisel. Uurin, millal saavad küsimused sobiliku vastuse ja millal jääb helistaja vastamisega hätta. Määrates kindlaks, millest hädaabikõnedes küsimustele vastamisel probleemid tekivad, saab probleemide tekkimist tulevikus vältida ja parandada seeläbi Eesti hädaabikõnede efektiivsust.

Eesmärgist lähtudes uurin siinses magistritöös, kui palju esineb Eesti hädaabikõnedes küsimustele vastamisel suhtlusprobleeme ja millised need suhtlusprobleemid on. Samuti selgitan välja, millest suhtlusprobleemid tulenevad ja kas vastuste ebasobivusest tekkivad suhtlusprobleemid on seotud vastuse vormiga.

Kuna tegu on esimese hädaabikõnesid analüüsiva keeleteadusliku uurimusega Eestis, võtsin magistritöös fookusesse info, mis on Häirekeskuse jaoks kõnedes kõige prioriteetsem. Abi väljasaatmiseks on Häirekeskusel vaja teada, mille tõttu abi vajatakse, kes on abivajaja ning kus sündmus aset leidis. Seda arvesse võttes olen materjali jaganud kolmeks küsimuse kategooriaks: juhtumiküsimus, isikuküsimus ja kohaküsimus. Käsitlen siinses töös kolme kategooriat eraldi, tuues esile nendele küsimustele antud vastuste vormi ja neis väljenduvad suhtlusprobleemid.

Töö materjal pärineb Tartu Ülikooli suulise eesti keele korpuse Eesti hädaabikõnede allkorpusest. Analüüs põhineb 45 hädaabikõnel, kus esitatakse kokku 350 juhtumi-, isiku- ja kohaküsimust. Kõikides kõnedes suhtlevad päästekorraldaja ja helistaja, harva sekkub vestlusesse ka helistaja pool taustal olev teine isik. Materjali analüüsil rakendan vestlusanalüüsi meetodit.

Magistritöö jaguneb seitsmeks peatükiks. Töö esimeses peatükis tutvustan küsimust ja vastust. Käsitlen põhjalikumalt küsimuse eri tüüpe, toetudes peamiselt eesti suulise keele uurimustele. Vastuste alapeatükis toon esile vestlusanalüütilistes uurimustes tuvastatud vastuse vormistuse viise ja nende vastavust küsimusega. Hädaabikõne ametliku konteksti tõttu tutvustan teises peatükis argi- ja institutsionaalse suhtlussituatsiooni erisusi.

Kolmandas peatükis annan ülevaate varasematest hädaabikõnede uurimustest maailmas. Tutvustan hädaabikõne ülesehitust ja esitan selle erisused. Eraldi tutvustan hädaabikõnede probleemiallikaid: millest suhtlusprobleemid võivad tekkida ja kuidas kõnes tekkivad probleemid mõjutavad abi jõudmist selle vajajani. Viies peatükk on pühendatud Eesti Häirekeskuse töökorralduse tutvustamisele: kes Eesti hädaabikõnedega tegeleb ja kuidas töökäik kõnele vastamisest abi väljasaatmiseni kulgeb. Häirekeskuse töökorralduse tutvustamisel tuginen asutuse külastamisel saadud

infole. Seejärel, viiendas peatükis, tutvustan magistritöö analüüsis kasutatavat uurimismeetodit, vestlusanalüüsi, ja töö seisukohast vajalikke vestlusanalüüsi mõisteid. Kuuendas peatükis annan lähema ülevaate töös analüüsitavast materjalist.

Magistritöö seitsmendas, analüüsipeatükis, käsitlen Eesti hädaabikõnede küsimustele antavatest vastustest tulenevaid suhtlusprobleeme. Analüüsipeatükk on küsimuste kategooriate järgi jaotatud kolmeks alapeatükiks. Nii juhtumi-, isiku- kui ka kohaküsimuste puhul toon esiteks esile suhtluses sobilikeks osutunud vastused, misjärel esitan probleemikategooriate kaupa kõikide tuvastatud ebasobilike vastuste analüüsi. Iga alapeatüki lõpus esitan kokkuvõtte sealse küsimustekategooria puhul tekkinud suhtlusprobleemidest.

1. Küsimus ja vastus

Siinses peatükis tutvustan küsimuse ja vastuse olemust. Esimeses alapeatükis annan ülevaate küsimuse põhitüüpidest, episteemikast ja küsimustega tehtavatest suhtlustegevustest. Seejärel tutvustan lähemalt kolme küsimuse põhitüüpi, toetudes peamiselt eesti keele põhistele uurimustele. Annan ülevaate, kuidas eri tüüpi küsimusi vormistatakse, millised on nende eelistatud vastused ja küsijate episteemika. Teises alapeatükis käsitlen vastuseid: toon esile, mis on vastus, ja tutvustan siinse töö jaoks relevantseid vastuse tüüpe. Toetun seejuures peamiselt rahvusvahelistele uurimustele.

1.1. Küsimus

Küsimise eesmärk on infolünga täitmine küsija teadmistes (Metslang 2017: 518). Küsimusi moodustatakse peamiselt küsilausestena (*Kus sa elad?*), samas ka küsifraaside (*Kuhu minek?*) või üksikute küsisõnadega (*Kellega?*). Lisaks saab küsimusi vormistada väitlause, fraasi või sõnana (*Sa oled kodus?*). (Hennoste (ilmumas): SK 62)

Küsimused jagatakse kolme põhitüüpi: üldküsimus, alternatiivküsimus ja eriküsimus ehk avatud küsimus¹. Jagunemine toimub selle järgi, kas ja kui palju küsimus vastusest ette määrab. Üldküsimusega uuritakse küsimuse sisu tõele vastavuse kohta ja see soovib vastuseks eitust või jaatust (*Kas Indiasse sõiduks on vaja viisat?*). Alternatiivküsimus pakub välja vastusevariandid, millest ühega peaks vestluskaaslane vastama (*Kas teie koolis on tänavu aktus 1. või 2. septembril?*). Avatud küsimus ei anna vastajale vastusevariante (*Kes krõbistab?*). (Metslang 2017: 518–519)

Küsimise alus on episteemiline staatus: suhtlejate teadmised kõnealusest teemast. Küsimuse esitaja hindab enda episteemilist staatust madalamaks ja vestluspartneri (vastaja) oma kõrgemaks. Seega, küsija peab end olevat vähem teadja positsioonil ja vestluspartnerit rohkem teadja positsioonil. Vestluskaaslane tõlgendab samas partneri

¹ Siinses töös kasutan edaspidi suulise keele tüpoloogia terminit *avatud küsimus*.

lausungit küsimusena vaid siis, kui peab enda episteemilist staatust kõrgemaks. (Heritage 2012: 4–6)

Küsija saab igal üksikjuhul valida sobiva küsilause vormi, mis väljendab tema episteemilist hoiakut: teadmisi kõnealuse teema kohta konkreetsel hetkel. Seesugused küsimused saab jagada kaheks: mitteteadja hoiakut ja teadja hoiakut väljendavad küsimused (Heritage 2012: 6). Mitteteadja hoiaku puhul väljendab küsija enda teadmatust ja ootab vastuseks infot (*Kellega sa rääkisid?*). Vormilt võivad need olla avatud küsimused, üldküsimused või alternatiivküsimused. Teadja hoiaku korral pakub küsija välja enda vastusevariandi ja ootab sellele kinnitust (*Sa rääkisid Juhaniga?*). Viimaseid vormistatakse vaid üht liiki üldküsimusena, kinnitusküsimustena (Hennoste 2012: 684; Hennoste (ilmumas): SK 62) Küsimuste põhiline eesmärk on informatsiooni saamine (Metslang 2017: 518), kuid eri uurimuste põhjal on küsimustel suhtluses ka mitmeid teisi funktsioone. Ammendavat küsimustega tehtavat suhtlustegevuste tüpoloogiat olemas ei ole. Järgnevalt tutvustan neid suhtlustegevusi, mis on magistritööks relevantid. Põhinen Tartu Ülikooli suulise suhtluse töörühma eesti keele küsimuste suhtlustegevuste tüpoloogial (Hennoste jt 2013: 9–10).

Infosoov ootab vastuseks informatsiooni, mis täidaks infolünga küsija teadmistes (*Mitu kilo kaalub teie kass?*). **Partneri parandusalgatus** (PPA) tuleneb kõneleja jutust leitud probleemist. PPA-ga tõstatatud probleemi lahendab selle tekitaja, viies läbi paranduse (*Tulin Juhaniga – Juhaniga vä?*). **Kinnituse sooviga** esitatakse propositsioon, millele oodatakse kinnitust (*Nii et sa tuled homme? – Jah.*). **Vastuse tingimuste täpsustamine** (VTT) on tegevus, millega küsija soovib saada täpsustavat infot, et saaks omakorda anda võimalikult täpse vastuse. VTT esineb vaid esmase küsimuse ja oodatava vastuse vahel ning selle esitab alati esimese küsimuse eeldatud vastaja (*Palun haigla numbrit. – Registratuur või haigete vastuvõtt?*). (Hennoste jt 2013: 9–10)

Järgnevates alapeatükkides kirjeldan põhjalikumalt eesti keele küsimuste põhitüpe: üldküsimusi, avatud küsimusi ja alternatiivküsimusi. Üldküsimuste alapeatükis toetun peamiselt eesti suulise keele grammatikale (ilmumas) ning Tiit Hennoste ja kaastööliste 2015. ja 2019. aasta artiklitele. Avatud küsimuste kirjeldamisel põhinen Andra Rummi (2019) väitekirjal. Alternatiivküsimusi on Eestis küsimuste tüüpidest uuritud kõige

vähem, mistõttu toetun nende kirjeldamisel peamiselt eesti suulise keele grammatikale (ilmumas).

1.1.1. Üldküsimus

Üldküsimusega küsimustatakse lause sisu tõlevastavust (Metslang 2017: 518). Eri keeltes on üldküsimuse vormistamiseks mitmesuguseid grammatilisi ja prosoodilisi võimalusi, enamikes keeltes on seejuures kasutusel rohkem kui üks variant (Hayano 2013: 396–397).

Eesti keeles saab üldküsimusi vormistada kaheti. Esiteks, üldküsimusi vormistatakse küsimarkeritega, mis jagunevad omakorda kolmeks: lausealgulised küsipartiklid (nt *kas*, *ega*), lauselõpulised küsipartiklid (*või*, *vä*) ja küsijätkud (nt *eks ole*, *jah*, *ah*). Lisaks saab üldküsimusi vormistada jutustava lausega, sõnajärje ja intonatsiooniga ning jaatava ja eitava alternatiivi pakkumisega (*Tuled ei tule?*) (Hennoste (ilmumas): SK 63).

Üldküsimus jaguneb küsija episteemilise hoiaku alusel infoüldküsimuseks (näide 1) ja kinnitusüldküsimuseks (näide 2). Infoüldküsimus väljendab mitteteadja hoiakut. Seda kasutatakse suhtluses uue teema algatamiseks või eelnevaga jätkamiseks. Viimase puhul on küsimus aga iseseisev ega tee eelnevast jutust järeldusi. Kinnitusüldküsimus väljendab samas teadja hoiakut ja küsija pakub sellega välja enda arusaama, pakkumise eelnevast jutust, millele ootab kinnitust. (Hennoste jt 2009b; Hennoste (ilmumas): SK 63)

(1) H: mhmh (0.5) kas on `kelder kasutada näiteks.

(2) H: see on see `tervisekindlustus eks.

Üldküsimuse puhul on oluline ka selle eitav või jaatav vorm. Jaatav infoüldküsimus on valdavalt neutraalne ega sisalda eksplitsiitset vastuse eelistust. Samas võib eelistus olla implitsiitne ja selguda vestluse järgmiste voorude käigus. Eitaval infoüldküsimusel on alati kindel vastuse-eelistus, mis selgub kontekstis. (Hennoste (ilmumas): SK 65) Kinnitusüldküsimus kui eelneva vestlusega seotud küsimus toob välja küsija arusaama eelnevast. Seega väljendub kinnitusüldküsimuses ka küsija eelistatud vastus. Kinnitusüldküsimusi vormistatakse väitlausungina, küsijätkuga *jah* ja küsipartikliga *vä*. Küsijätkuga *jah* vormistatud küsimus on neutraalne ja eelistab kinnitavat vastust.

Küsiartikkel *vä* väljendab üldjuhul hoiakulisust ja ootab tihti ümberlökkavat vastust. Väitvormis küsimus asetseb *vä* ja *jah* vahel. (Hennoste jt 2019; Hennoste (ilmumas): SK 66)

Üldküsimuse vastused jagunevad lühivastusteks ja pikkadeks vastusteks. Lühivastused saavad olla partiklivastused (nt *mhmh*, *ei*), kordusvastused, milles korratakse mingit küsimuse elementi, või eelmise kahe kombinatsioon (nt kordus + *ikka*). Pikad vastused vormistatakse fraasi või lausena ja nendega väljendatakse lisainfot, põhjendusi ja muud. (Hennoste (ilmumas): SK 63)

Eesti üldküsimuse peamised suhtlustegevused on seas infosoovid ja partneriparandused. Neile järgneb aga vastuse tingimuste täpsustamine, mida teistel kehtel põhinevates uurimustes omaette rühmana eristatud pole. Samuti vormistatakse üldküsimusega kinnituse soove ja ettepanekuid/pakkumisi/soove. (Hennoste jt 2013: 21; Hennoste jt 2019: 50, 64)

1.1.2. Avatud küsimus

Avatud küsimus eeldab, et selle propositsioon vastab tõele, küsitavaks on vaid küsisõna või küsiühendiga markeeritu (Metslang 2017: 518; Hennoste (ilmumas): SK 75). Eesti keele avatud küsimusi vormistatakse lausealgulise küsisõna või küsiühendiga ja valdavalt lausevormis. Eesti keele avatud küsimusi vormistatakse laia valiku eri küsisõnadega: *mis*, *kuidas*, *kes*, *miks*, *millal* jt. (Rumm 2019: 163)

Thompson jt (2015: 20) on avatud infoküsimused jaganud kaheks: kitsasteks (ingl *specifying questions*) ja avarateks küsimusteks (ingl *telling questions*). Kitsad küsimused soovivad vastuseks konkreetset infot (nt nimi, telefoninumber, aadress), avarad küsimused ootavad pikemat jutustust (nt põhjendus, selgitus). Avatud küsimusi esitatakse nii eesti kui ka inglise keeles kahes suhtluspositsioonis. Kitsad infoküsimused on peamiselt teemajätkajad. Nendega esitatakse küsimus vestluse varasemal teemal, seega on nad eelneva tekstiga tihedalt seotud. Avarad küsimused on samas enamasti teemapakkuja rollis, nendega alustatakse vestluses uut teemat. (Rumm 2019: 85; Thompson jt 2015: 46)

Vastaja tõlgendus avatud küsimusest väljendub vastuses. Kui küsimusele antakse fraasivastus, tõlgendas vastaja küsimust kitsana. Kui vastatakse ühe või rohkema lausega, pidas vastaja küsimust avaraks. Kitsad küsimused ootavad suhtluses fraasivastust, avar avatud infoküsimus eelistab (mitme)lauselist vastust. Kitsale küsimusele lausevastuse andmine võib osutada suhtlusprobleemile. (Rumm 2019: 86, 170) Seesugune olukord leiab aset järgnevas näites, kus vestlevad ema, isa ja tütar (näide 3).

(3) (Rumm 2019: 98)

- 01 E: kas temale `üksinda `Helinale=[ve.]
 02 T: [`e:i] ta `elab mingi: noh mingi `poisiga
 03 koos mingi: (.) `Kaaperast mingi. (.) mul=ei=`ole.
 04 E: [mis=ta]
 05 I: [a `kus] ta `töötab.
 06 (1.0)
 07 T: Helina `töötab `ka kuskilgi.
 08 (1.0)
 09 T: mt aga ma `täpselt ei `teagi kus ta `töötab.
 10 E: aga `mi:da ta `lõpetas ültse `mis:=õ

Isa esitatud küsimusele (rida 05) järgneb pikk paus, mis viitab, et vastamisel on probleem. Järgmises voorus annab tütar sisutühja täislausevastuse *Helina `töötab `ka kuskilgi*, mille langev intonatsioon viitab lõpetatusele. Järgnev pikk paus (rida 08) näitab, et vastus on endiselt õhus ja järgmises voorus lisab tütar, et ta ei tea täpselt, kus sõbranna töötab. Küsimuse vastus on vormistatud täislausena, kuna vastaja ei valda küsimustatavat infot. (Rumm 2019: 89–99)

Kuna avar küsimus eelistab mitmelauselist vastust, võib fraasivastus liiga napiks jääda. Selline olukord on järgnevas näites, kus vestlejad on vanaema ja lapselaps (näide 4). (Rumm 2019: 91, 170)

(4) (Rumm 2018: 307–308)

- 01 V: rägi kuda sis:=sul sie (.) `virmad ja värgid `lähevad jah.
 02 (0.4)
 03 P: töötab.
 04 (0.4)

- 05 V: `töötab?
 06 (0.6)
 07 V: ni=et on ikka `edu loota (0.4) [* loota *]
 08 P: [noh]
 09 P: ((haigutab)) kurat seda teab.

Vanaema esitab real 01 avara avatud küsimuse *rägi kuda sis:=sul sie (.) `virmad ja värgid `lähevad jah*, mis ootab vastuseks jutustust. P vastab sellele aga ühe sõnaga: *töötab* (rida 03). Vanaema parandusalgatus (rida 05) ei saa vastust, mistõttu reformuleerib ta oma küsimuse (rida 07). Lapselaps annab sellele tõrjuva vastuse *kurat seda teab*. Siinse näite teemapakkujat (rida 01) ei aktsepteerita ja sellele järgnev ühesõnaline vastus (rida 03) näitab, et vestluskaaslane ei soovi sel teemal rääkida. (Rumm 2019: 91–92)

Avatud küsimustega tehakse mitmeid suhtlustegevusi. Eesti keeles võib avatud küsimuse suhtlustegevus olla infosoov, partneri parandusalgatus, retooriline küsimus, enesele suunatud küsimus või vastuse tingimuste täpsustamine, neist levinuim on infosoov. (Rumm 2019: 77; Hennoste jt 2013: 11)

1.1.3. Alternatiivküsimus

Alternatiivküsimus sisaldab eeldust, et lause põhisisu vastab tõele ja teadmistelünk on mingi lausekomponendi sisu. Alternatiivküsimus pakub välja variandid infolünga tähistamiseks, millest üks peaks olema sobiv. (Metslang 2017: 518) Eelistatud vastus küsimusele on üks küsimusega välja pakutud alternatiividest. Alternatiivküsimuse vormistamiseks kasutatakse küsipartiklit *kas*, lisanduvad vastuse alternatiivid eraldava sidesõnaga *või* (näide 5). Samas võib alternatiivküsimust vormistada ka väitkonstruktsioonina ja ilma küsisõnata (näide 6). (Hennoste (ilmumas): SK 81, 83)

(5) H: **kas** teil on `kaks **või** `kolm võsu.

(6) V: **registra`tuur või `info**.

Samas ei osuta sõna *või* olemasolu alati alternatiivküsimusele: kui üks alternatiiv välistab teist, on tegu suletud *kas*-küsimusega: *Kas te olete Tartu inimene või ei ole?* Alternatiivküsimusele ei saa vastata jaatuse või eitusega. Samuti peavad alternatiivid

olema esitatud ühes lausungis. Eri lausungites esitatud alternatiivide korral on tegu esmalt suletud küsimusena esitatud küsimuse ümbersõnastamisega (vt näide 7). (Hennoste, Rääbis 2004: 93–94)

(7)

01 V: se=programm on väga pikk, \$ kas ma loen selle kõik `ette teile. \$

02 (0.5)

03 V: või (.) või=te=huvitab=teid=nüd `hind. [hind on meil,]

Alternatiivküsimuste suhtlustegevused erinevad vastavalt suhtlusolukorrale. Argivestlustes vormistatakse nendega peamiselt infosoovi. Institutsionaalses suhtluses on alternatiivküsimused peamiselt vastuste tingimuste täpsustamised ja infosoovid. (Hennoste jt 2013: 12) Samal ajal erineb ka eri suhtlustegevuste puhul küsimuse vormistamine: infosoovi vormistatakse lausena ja küsipartikliga *kas*. Vastuse tingimuste täpsustamise puhul võib see olla vormistatud nii lause kui ka fraasina ja partikliga *kas* või väitlausena. (Hennoste (ilmumas): SK 81)

1.2. Vastus

Vestlusanalüüsi käsitlemise põhjal järgneb vastus vestluses küsimusele, mis moodustavad koos naabruspaari. Vastuse sisu oleneb naabruspaari esimesest osast: palve võib vastuseks saada palve täitmise või tagasilükke, küsimuse puhul infolünga täitmise. (Lee 2013: 415)

Iga küsimusele järgnev lausung ei ole vastus. Lausungi vastuseks lugemiseks peab see vastama küsimuse kui esiliikme suhtlustegevusele ja sellega sobima. Vastuse positsioonilt võib leida ka suhtlustegevusi, mida ei saa vastuseks liigitada, näiteks mittevastamine (ingl *passing the floor*), mis võib väljenduda vaikimise või jätkaja (ingl *continuer*) esitamisenä. Samuti ei saa vastuseks lugeda küsimusele järgnevaid parandusalgatusi. (Thompson jt 2015: 3)

Vastuse tüüpide liigitusi on erinevaid. Metslang (1981) on eesti kirjakeele vastuseid vaadanud loogilises süsteemis. Siinses magistritöös analüüsin vastuse positsioonil asetsevaid voore ja põhinen vastuste tüüpide liigitustel rahvusvahelistele vestlusanalüütilistele uurimustele. Eri autorid on vastuseid liigitanud erinevalt. Stivers

(2010) ja Lee (2013) on vastused liigitanud kolme tüüpi: vastused (ingl *answer*), pseudovastused (ingl *non-answer response*) ja vastuse puudumine (ingl *no response*). Kõige rohkem esineb suhtluses esimest varianti: vastust, mis joondub küsimuse ja selle suhtlustegevusega. See on ka suhtluses küsimuse eelistatud järelliige. Pseudovastuste alla loetakse *ma ei tea* vastuseid ja kahtlevaid *võib-olla* vastuseid. (Stivers 2010: 2778, Lee 2013: 416) Pseudovastused on suhtluses harvad. Peamiselt esinevad need näitamaks, et vastajal ei ole soovitud informatsiooni. Näites 8 antakse pseudovastus, kus M väljendab oma teadmatust, lausudes vastuseks *Ooh I've no idea.: She ha:sn't sai:d* (rida 02). Kõige vähem esineb vestlustes vastuse puudumist, mis on kooskõlas ka suhtlusnormiga, et küsimus eeldab vastust (Lee 2013: 416–417).

(8) (Heritage 1984: 250, viidatud Lee 2013: 417 järgi)

01 J: But the train goes. Does th'train go o:n th'boat?

Aga rong läheb. Kas see rong läheb laevale?

02 M: .h.h Ooh I've no idea.: She ha:sn't sai:d.

Mul ei ole aimugi. Ta ei ole öelnud.

Teisalt on vastuste hulgas eristatud ka kaudseid vastuseid. Kaudseid vastuseid on käsitlenud Walker, Drew ja Local (2011), kelle uurimuses on vastused jaotatud otseseks ja kaudseks. Otsene vastus järgib küsimuse morfosüntaktilisi ja semantilisi tunnuseid ning seega joondub küsimusega (Walker jt 2011: 2437–2439; Lee, Tanaka 2016: 3). Otsest vastust ilmestab näide 9, kus R küsib kellaaja kohta ja E vastab kellaajaga. Vastus on otsene, kuna sobitub küsimusega nii morfoloogiliselt kui ka semantiliselt.

(9) (Rumm 2019: 39)

01 R: mis kell on.

02 (.)

03 E: pool kuus?

Kaudsed vastused ei vasta küsimuse tüübile, kuid on üles ehitatud andmaks täpsustavat lisateavet. Kaudne vastus ei joondu küsimusega morfosüntaktiliselt-semantiliselt ega korda küsimuse elemente. Selle vastusena mõistmiseks peab vestluskaaslane tegema iseseisvalt järeldusi, põhinedes ühistel teadmistel või eelneval vestlusel. (Walker jt 2011: 2438–2440) Näites 10 vestlevad värske ema (Mot) ja tervishoiutöötaja (HV) ema tööle naasmisest.

(10) (Walker jt 2011: 2440)

01 Mot: I've taken maternity leave.

Ma võtsin lapsehoolduspuhkuse.

02 HV: ([])

03 Mot: [I'm due to go back in Ma:rch

Ma lähen märtsis tagasi.

04 HV: and who will look after (.) ((baby's name)).

Ja kes lapse järele vaatab?

05 Mot: I was goin' back on nights.

Ma läksin tagasi öövahtetusse.

06 HV: I see.

Ah nii.

Ema räägib, et ta on lapsehoolduspuhkusel ja naaseb tööle märtsis (read 01, 03). HV esitab seepeale avatud küsimuse *and who will look after (.) ((baby's name))*, millele ema annab kaudse vastuse *I was goin' back on nights*. Ema ei ütle vastusega, kes lapse järele siis vaatab, vaid et ta hakkab tööl käima öösiti. Sellest saab HV teha järelduse, et ema saab lapsega olla päeval ja isa öösel. (Walker jt 2011: 2440–2441)

Siinse töö analüüsis liigitan vastuseid eelnevale tuginedes viide eri liiki: otsesed vastused, kaudsed vastused, pseudovastused, mittevastused ja vastuse puudumine. Otsesed ja kaudsed vastused kattuvad Walkeri jt (2011) liigituses tooduga. Sarnaselt Stiversi (2010) ja Leega (2013) liigituvad pseudovastusteks juhtumeid, kus vastusega väljendatakse teadmiste puudumist või kahtlust. Mittevastuseid ei ole senistes uurimustes eristatud, kuid nendeks liigitan helistaja reageeringud, mis ei vasta sisuliselt ega morfosüntaktiliselt-semantiliselt küsimusele ning ei paku küsimusega relevantset teavet. Vastuse puudumine sobitub samuti Stiversi (2010) ja Lee (2013) liigitusega.

2. Argine vs. institutsionaalne suhtlussituatsioon

Suuline keel jaguneb suhtlussituatsiooni järgi kaheks: argiseks ja institutsionaalseks keelekasutuseks. Argisuhtlus on fundamentaalne suhtluse vorm, mis võib tuttavate suhtlejate vahel aset leida kõikjal. Institutsionaalne suhtlus on spetsiifilisem, leides aset vaid ametlikus olukorras, näiteks koolis, kohtuistungitel, hädaabikõnes. (Heritage, Clayman 2010: 12)

Eri suhtlussituatsiooni vestluste üks peamisi erinevusi on nende eesmärk. Argivestluse mõte on tavaliselt suhte hoidmine või informeerimine, institutsionaalsel vestlusel aga info edastamine. (Hennoste 2000e: 47) Institutsionaalses vestluses töötab vähemalt üks vestleja mingi institutsiooniga seotud eesmärgi või ülesande nimel. Suhtluse täpsem eesmärk sõltub konkreetsest kontekstist. (Drew, Heritage 1992: 22)

Olulist rolli mängib vestlejate omavaheline suhe. Argivestluse osapooled on tuttavad või sõbrad, kelle vestlus on tuttavate reeglitega ja vabam. Institutsionaalses olukorras on suhtlejad enamasti võõrad, kellest üks on institutsiooni esindaja, mistõttu on sealne vestlus rangemate rollide ja ülesehitusega ning formaalsem. (Hennoste 2000f: 1148) Seejuures on institutsionaalses suhtluses osalejad ebavõrdsel positsioonil: võim vestluse kulgemise üle on institutsiooni esindaja käes. (Hutchby, Wooffitt 1998: 164)

Eelneva põhjal on institutsionaalsed olukorrad jagatud kaheks: formaalsed (ingl *formal*) ja mitteformaalsed (ingl *non-formal*). Formaalsed institutsionaalsed olukorrad on näiteks kohtuistungid, intervjuud, töövestlused, mida iseloomustab väga range vooruvahetus. Sealsete vestlejate suhtlus on olukorda astudes nende institutsionaalse rolli poolt piiratud (ingl *turn-type pre-allocation*). Tavaliselt tähendab seesugune olukord küsimus-vastus sekventsides ahelikku, kus institutsiooni esindaja küsib küsimusi ja vestluskaaslaselt oodatakse neile vastuseid. (Hutchby, Wooffitt 2006: 148–149) Formaalse institutsionaalse suhtlusolukorra alla kuuluvad ka hädaabikõned, kus päästekorraldaja on küsija ja helistaja vastaja rollis.

Mitteformaalsete alla liigitatakse vähem struktureeritud kohtumised, mis on siiski professionaalsed ja kindla eesmärgiga, näiteks ärikohtumised, suhtlus klienditeenindajaga, telefonivestlused raadioeetris. Need on levinumad kui eelmainitud formaalne variatsioon. Mitteformaalsete vestluste ülesehitus on vähem struktureeritud ja puudub nõue, et vaid üks pool on küsimuste esitaja ja teine vastaja rollis. (Hutchby, Wooffitt 2006: 148, 155)

3. Hädaabikõne institutsionaalse vestlusena

Hädaabikõnesid on rahvusvaheliselt põhjalikult uuritud. Nende analüüsimine algas juba vestlusanalüüsi algusaastatel, mil osa uurijate esmasest materjalist koosnes politseijaoskonna infotelefoni kõnedest. Nende hulka kuulusid ka politsei erakorralist tähelepanu vajavad juhtumid (Kevoe-Feldman 2019: 227–228). Eesti hädaabikõnesid ei ole varem keeleliselt uuritud.

Eri keelte hädaabikõnede põhjal on varem kirjeldatud kõnede ülesehitust ja struktuuri (Zimmerman 1984, 1992). Laialdaselt on uuritud kõnede alustamist (Whalen, Zimmerman 1987; Zimmerman 1992; Wakin, Zimmerman 1999; Cromdal jt 2012), samuti lõpetamist (Raymond, Zimmerman 2016) ja hädaabikõnes kesksel kohal olevat küsimuste etappi (Hedman 2016). Inglise keele põhjal on laialdaselt analüüsitud, kuidas helistajad juhtumit kirjeldavad (Sharrock, Turner 1978; Whalen, Zimmerman 1990; Tracy, Anderson 1999; Cromdal jt 2008).

Hädaabikõnedes tekkivaid probleeme on uuritud muuhulgas inglise- ja norraakeelsete kõnede põhjal. Seejuures on analüüsitud, millest probleemid alguse saavad ja mis on kõnede ebaõnnestumise põhjuseid (Whalen jt 1988; Svennevig 2012; Tracy 1997). Eraldi on käsitletud koha määratlemisel tekkivaid probleeme kõnedes (Paoletti 2012). Soome kõnede põhjal on muu hulgas uuritud päästekorraldaja tööülesannetest tuleneva rööprähklemise mõju kõnede ja sellest tingitud probleeme (Vaajala 2013).

Ameerika ja Rootsi hädaabikõnede põhjal on keskendutud ka emotsioonide uurimisele (Tracy, Tracy 1998; Hedman 2016), mh on uuritud n-ö hüsteerilisi kõnesid, kus helistaja väljendab toimunu tõttu tugevaid, ehk ka liialdatud, emotsioone (Whalen, Zimmerman 1998). Uuritud on ka (eba)viisakust kõnedes (Tracy, Tracy 2006) ja selle seost küsimuste esitamisega (Tracy 2002).

Järnevates alapeatükkides tutvustan lähemalt siinse töö kontekstis relevanset hädaabikõne ülesehitust ja selle erijooni. Toon välja kõnele omased etapid ja erisused

võrreldes arikõnedega. Samuti annan ülevaate hädaabikõnedes tekkivatest probleemidest ja sellest, mis võib olla ilmnevate probleemide põhjus.

3.1. Hädaabikõnede ülesehitus ja eripära

Hädaabikõnede põhiline eesmärk on politsei, kiirabi või tuletõrje erakorralise abi saamine. Hädaabikõnedel üksainus eesmärk, mille nimel kogu vestlus toimub. Erinevalt argikõnest, kus ühe eesmärgiga kõne võib vestlejate lähedase suhte tõttu pikemaks venida, ollakse hädaabikõnes asjakohaste teemadega piiratud. (Raymond, Zimmerman 2016: 35) Sündmused, mille pärast abi soovitakse, on erinevad. Need varieeruvad eluohtlikest juhtumistest seesugusteni, kus abi välja saatmine ei ole vajalik. (Heritage, Clayman 2010: 53–54)

Institutsionaalsele kõnele omaselt on hädaabikõnede osapooled üksteise jaoks anonüümsed ja nende suhtlus piirdub tavaliselt ühe telefonikõnega. Kõnelejatel on vaid helistava kodaniku ja päästekorraldaja roll. (Heritage, Clayman 2010: 53–54) Häirekõnede struktuur toetab info kulgu hädasolijalt päästekorraldajale. Päästekorraldaja tegevust mõjutab hädaabikõnele omane agenda, mille järgi peab väljakutse kiireks täitmiseks helistajalt kätte saama vajaliku info. (Wakin, Zimmerman 1999: 424; Raymond, Zimmerman 2016: 36)

Hädaabikõnet iseloomustab osapoolte teadmiste ja kogemuste ebavõrdsus. Helistaja jaoks on hädaabikõne enamasti ebatavaline, tihtipeale esmakordne kogemus. Päästekorraldajad seevastu on hädaabikõnede eripära ja struktuuriga harjunud ning nende sisust teadlikud. (Heritage, Clayman 2010: 56) Helistajal seejuures on rohkem teadmisi juhtumist, mille lahendamiseks hädaabinumbrile helistati (Hedman 2016: 140, 149).

Hädaabikõned kuuluvad teenistuskõnede (ingl *service calls*) alla, mis on kindla struktuuriga ja koosnevad viiest põhietapist. Etappide piirid on umbmäärased ja üks voor või sekvents võib etappide vahel liikuda. (Heritage, Clayman 2010: 57) Helistaja ja päästekorraldaja koostöös viiakse häirekõnes läbi viis etappi: **alustamine** (ingl *opening/identification*), kus osapooled peavad kõne korrektseks alguseks end määratlema ja kõne olemuse paika panema; **palve esitamine** (ingl *complaint/request*),

kus peab teatama või teada saama kõne põhjuse; **küsimuste seeria** (ingl *interrogative series*) jooksul peavad kõne osapooled jõudma mõlema jaoks aktsepteeritavale kirjeldusele sündmusest ja kindlaks määrama juhtunu sündmuskoha; **palvele reageerimine** (ingl *remedy/response*) sisaldab päästekorraldaja reaktsiooni helistaja palvele (täitmine või tagasilükkamine); **sulgemine** (ingl *closing*) on kõne sobilik lõpetamine. (Zimmerman 1984: 214) Kõne etappideks jagunemist on näha näites 11.

(11) (Zimmerman 1984: 214)		
01 911:	Midcity emergency::, <i>Häirekeskus</i>	
02	(.)	Alustamine
03 Clr:	U::m yeah (.) <i>eee jaa</i>	

04	somebody just vandalized my car, <i>keegi lõhkus just mu autot</i>	Palve

05	(0,3)	
06 911:	What's your address. <i>Mis teie aadress on</i>	
07 Clr:	[Gives address] <i>[Annab aadressi]</i>	
08 911:	Is this a house or an apartment. <i>Kas see on maja või korter</i>	
09 Clr:	I::t's a house <i>See on maja</i>	Küsimuste seeria
10 911:	(Uh-) your last name. <i>Ee, teie perekonnanimi</i>	
11 Clr:	Minsky <i>Minsky</i>	
12 911:	How do you spell it? <i>Kuidas see kirjutatakse?</i>	
13 Clr:	M I N S K Y	

14 911:	We'll send someone out to see you. <i>Saadame kellegi teie juurde välja</i>	
15 Clr:	Thank you.= <i>Aitäh</i>	Reageering

16 911:	=Umhm bye.= <i>Mhm head aega</i>	
17 Clr:	=Bye. <i>Head aega</i>	Sulgemine

Võrreldes argikõnedega on hädaabikõnedele tunnuslik algussekvents lühendamise, koondades tavaliselt mitmes voorus esitatava info ühte. Seesugune kompaktne algus aitab paremini esile tuua kõne eesmärki. (Whalen, Zimmerman 1987) Päästekorraldajad alustavad kõnesid rahvusvaheliselt vastava standardalustusega, Ameerika kõnedes näiteks „911, what is your emergency?“ (Zimmerman 1992: 442), Rootsis „SOS 112, vad har inträffat?“ (Cromdal jt 2008: 933), mis kattuvad sisult Eesti Häirekeskuses kasutatava algusega „Häirekeskus, tere, mis juhtus?“ (HK). Päästekorraldaja esitatud küsimusega algab küsimuste seeria kõnes seega juba enne helistaja esimest vooru (Zimmerman 1992: 442).

Hädaabikõne keskmes on palve ja vastuse naabruspaar, mille vahel viiakse läbi küsimuste seeria. Hädaabikõnes on juhtivas rollis päästekorraldaja, kes peab küsimusi esitades kindlaks tegema, kas ja millist abi helistaja vajab. Ameerika kõnedes esitab päästekorraldaja helistajale küsimusi juhtumi ja selle asukoha kohta, samuti võidakse juhtumi tõsesuses veendumiseks küsida helistaja isiku ja tema juhtumiga seotuse kohta. (Heritage, Clayman 2010: 58)

Kõne pikkus sõltub peamiselt küsimuste seeria pikkusest, milles võib olla vaid paar küsimust, kuid mis võib ebatüüpilise olukorra puhul venida tunduvalt pikemaks. Küsimuste seeria pikkust mõjutab helistaja kaebuse kirjeldus kõne alguses: mida põhjalikum on helistaja esimene voor, seda vähem küsimusi peab päästekorraldaja küsimuste seerias esitama. (Heritage, Clayman 2010: 58) Helistajad vormistavad palvevooru peamiselt kas juhtumikirjeldusega (*We were in an accident. 'Meil juhtus avariit.*'), millele võidakse lisada näiteks asukohainfot või enese tutvustus, või abipalvega (*Would/could/can you send the police to [address]? 'Kas saaks politseid [aadressile]?'*) (Whalen, Zimmerman 1987: 178). Juhtumikirjelduse pikkus ja sisu sõltub juhtumist. Juhtumeid, kus politsei sekkumise vajalikkus ei vaja põhjendust, saab kokku võtta lühikese ja konkreetse lausungiga (nt varastatud auto). Teine rühm juhtumeid vajavad helistajalt pikemat narratiivi, et mõista, milles probleem seisneb. (Sharrock, Turner 1974: 173)

Küsimuste etapp koosneb peamiselt päästekorraldajale ette antud küsimustest, millele ta peab helistajalt vastused saama. Kiirabijuhtumi puhul teeb päästekorraldaja kindlaks

juhtumi pakilisuse ja patsiendi hetkeolukorra, esitades küsimusi hingamise, pulsi, valu jm kohta. (Hedman 2016: 93–94) Esitatavad küsimused sõltuvad helistaja algsest informatsioonist. Kui helistaja esitab kõne alguses patsiendi diagnoosi, esitab päästekorraldaja küsimusi peamiselt üksikasjade, nagu aadressi ja patsiendi isikuandmete kohta, millele vastatakse tavaliselt jaatuse-eituse või lühikese kirjeldusega. Määratlemata probleemi korral esitab päästekorraldaja küsimusi patsiendi üldise olukorra ja praeguste sümptomite, varasemate haiguste ning ravimite kohta. Seesugused vastuseid vormistatakse nii lühidalt kui ka pikema kirjeldusena. (Hedman 2016: 95–96)

Päästekorraldajad formuleerivad kõnedes küsimusi nii üldküsimustena, avatud küsimustena kui ka alternatiivküsimustena. Rootsi terviseprobleemidega seotud kõnede põhjal on levinuim üldküsimuse vorm, millele vastatakse jaatuse või eitusega. Üldküsimusi kasutatakse patsiendi eelneva haigusloo uurimiseks (*When did the problems start?* 'Millal need probleemid algasid?') ja praeguse seisukorra selgitamiseks (*Did you take a medication?* 'Kas te rohtu võtsite?'). Samuti vormistatakse üldküsimusena praeguste sümptomite kohta käivaid küsimusi. (Hedman 2016: 101–102)

Rootsi keeles on avatud küsimused ja alternatiivküsimused meditsiiniprobleemidega seotud hädaabikõnedes harvad. Avatud küsimusi võidakse kõnedes kasutada pärast üldküsimust, et saada juhtumi kohta lisainfot. Neid kasutatakse sümptomite, varasema haigusloo ja juhtumi kohta küsimuste esitamiseks siis, kui olukorra kohta soovitakse saada üksikasjalikumaid vastuseid (nt *Yes in what way is he feeling bad?* 'Mis moodi tal halb on?'). Alternatiivküsimusi vormistatakse näiteks ravimite kohta käivate küsimuste puhul (*Was is Nitromex or Surbangil?* 'Kas see oli Nitromex või Surbangil?'). (Hedman 2016: 113–115)

Reageeringuetapp on hädaabikõnedes oluline helistajale teadvustamiseks, kas tema esitatud palve rahuldatakse või mitte. Helistajad ei ole hädaabiteenuse töökorrast teadlikud, mistõttu ei oska nad hinnata, kas nende palved saavad täidetud või mitte. Pingelises või eluohtlikus olukorras mõjutab helistajaid seesugune teadmatuse veelgi enam, mistõttu on oluline, et päästekorraldaja teadvustaks helistajat päästemeeskonna välja saatmisest. (Hedman 2016: 79) Samas tõlgendavad helistajad tihti abi teel olemise

teadvustust kõne lõpuna, mis takistab aga päästekorraldajal vajaliku lisainformatsiooni hankimist (Hedman 2016: 82).

Kõne sulgemise viis sõltub eelmise etapi tulemusest: kas helistaja palve täidetakse või mitte. Seejuures on mõlemal juhul sulgemise võimalusi kaks: kõne lõpetatakse ühiselt või ühepoolset. Hädaabikõnede lõpetamine on vastav kõnede, millel on vaid üks eesmärk. Kui argikõnede puhul on oluline ka suhte hoidmise aspekt, siis anonüümsete vestlejatega hädaabikõnes see rolli ei mängi. Kõne võib pärast reageeringu etappi sulgeda kiiresti ja ilma mõlemapoolse eksplitsiitse nõusolekuta selleks: *We'll get somebody there. – Okay thanks. – Bye.* 'Me saadame abi välja. – Olgu, aitäh. – Head aega.' (Raymond, Zimmerman 2016: 724, 732)

3.2. Probleemiallikad hädaabikõnedes

Hädaabikõnedes on tüüpiline, et helistaja allub päästekorraldaja küsimusele ning vastab neile kiiresti ja kaebusteta (vt näide 11). See on märkimisväärne, kuna helistajate soovi ei ole veel täidetud. Argitelefonikõnes kohustab küsimus suhtluses vestluskaaslast sobivalt vastama ja kui seda ei tehta, võib küsija oodatud vastust nõuda. Seesugune käitumine ei ole hädaabikõnede iseloomulik: helistajad ei nõua oma palvete kohest täitmist, kuna näevad, et vestlus liigub küsimuste abil soovitud suunas. (Heritage, Clayman 2010: 58–59)

Hädaabikõnede ühe probleemiallikana on välja toodud poolte erinevat tõlgendust hädaabist kui teenusest. Whaleni jt (1988) järgi saab teenused jagada kaheks: I tüüpi teenused ja II tüüpi teenused. I tüüpi teenused on kui klienditeenindus (ingl *customer service*), mis keskendub inimese soovile, ega analüüsi, kas teenus on vajalik. Siia alla kuulub näiteks takso tellimine. II tüüpi teenused on kui avalikud teenused (ingl *public service*), mida osutavad riiklikud asutused, nagu politsei või päästeamet. Kuna avaliku teenuse osutamiseks kasutatakse riigiressursse, on nende puhul oluline välja selgitada ka soovitud teenuse vajalikkus. Seega, kui helistaja suhtub hädaabikõnesse kui I tüüpi teenusesse, samal ajal kui päästekorraldaja viib läbi II tüüpi teenust, võib suhtluses tekkida probleem. (Whalen jt 1988: 346; Tracy 1997: 320)

Kuigi hädaabikõnedele on iseloomulik, et helistaja allub päästekorraldaja esitatavatele küsimusele, tekivad enamik probleeme kõnedes just küsimuste seeria jooksul. Helistaja võib päästekorraldaja küsimusi tõlgendada kui solvangut tema arusaamale hädaolukorrast või kui takistust abi saamisel (Tracy 2002: 130, 153). Hädaabikõne võimaliku pingelise õhustiku tõttu võib takistuseks saada ka näiteks emotsionaalne või mures helistaja, kes on eluohtlikus või ärevas olukorras. Stressis helistaja ei pruugi hoomata esitatavate küsimuste vajalikkust (vt näide 12). (Heritage, Clayman 2010: 58–59; Hedman 2016: 92)

(12) (Heritage, Clayman 2010: 59)

01 FD: Fire department

Päästeamet

02 (0,8)

03 Clr: Yes, I'd like tuh have an ambulance at forty one thirty nine Haverford
Jaa, ma sooviks kiirabi Haverfordi nelikümmend üks kolmkümmend üheksa

04 please?
palun?

05 (0,2)

06 FD: **What's thuh probleem sir.**

Mis probleem on, härra.

07 Clr: **I don't know, n'if I knew I wouldn't be ca:lling you all.**

Ma ei tea, kui ma teaks, siis ma ei helistaks teile.

Helistaja vastus esimesele küsimusele näites 12 näitab, et helistaja arust ei ole esitatud küsimus relevantne ja viib vestluse olulisest kõrvale. Samas oli päästekorraldaja küsimuse eesmärk saada juhtumi kohta rohkem infot, et helistajat paremini abistada. Arusaamatus, miks küsimus oluline on, võib vestluses ilmned ka varjatumalt. Sama kõne hilisemas faasis toimub vahetus, mida illustreerib näide 13. (Heritage, Clayman 2010: 59)

(13) (Heritage, Clayman 2010: 59)

01 N: Okay iz this a house or n' apartmen'?

Okei, kas see on maja või korter?

02 Clr: It- it iz a ho:me

See on kodu.

Kuigi helistajale esitati alternatiivküsimus, ei valinud ta vastuseks kumbagi pakutud variantidest. Selle vastusega jääb kiirabibrigaadil saamata teave, kuidas abivajaja elukoht üles leida ja sinna sisse pääseda. Seesugune vastus on tavapärane kannatava helistaja korral, kes ei suuda hoomata laiemat agendat, millest päästekorraldaja küsimused tulenevad. Erandlike juhtumite korral ilmestab see küsimuste seeria ebasobivust stressirohketes olukordades, samas näidates ka selle kõnefaasi õnnestumiseks vajalikku tõlgendustööd. (Heritage, Clayman 2010: 59)

Tracy (2002: 143) järgi võivad hädaabikõnes esitatud küsimustest tuleneda probleemid, kuna helistaja tunneb end nendest ohustatuna. Päästekorraldaja esitatud küsimused võivad panna kahtluse alla helistaja usaldusväarsuse. Kui esitatavaid küsimusi on palju ja helistaja ei mõista nende olulisust, võib jääda mulje, et päästekorraldaja ei usu tema probleemi. (Tracy 2002: 143–144) Samuti võivad esitatavad küsimused mõjuda helistaja intelligentsis kahtlevana, eriti juhtudel, mil küsimuse eesmärk on väljendada vestluskaaslase jutu ebasobivust või arusaamatust (nt *What do you mean?* 'Mis te mõtlete?'). Helistaja teadmistes kahtlevad küsimused, mis uurivad, miks helistaja midagi tegi või ei teinud (*Why didn't you stay there?* 'Miks sa sinna ei jäänud?'). (Tracy 2002: 145–146)

Lisaks võivad helistajad tunda, et küsimused ohustavad nende mainet või iseloomu. Seda illustreerib näide, kus helistaja soovis infot oma pere kohta, kuid ei teadnud enda vanemate aadressi ega õe perekonnanime, mis peale päästekorraldaja esitas küsimuse *You don't know your sister's own name?* 'Sa ei tea oma õe nime?'. (Tracy 2002: 148–149) Probleemideni viib ka helistaja soov saada soovitud abi ilma lisatakistusteta. Nagu eelnevalt esile toodud, ei mõista helistajad alati neilt küsitava info vajadust. Seetõttu peetakse küsimusi liiasteks ja ei anta neile oodatud vastuseid. (Tracy 2002: 150–152)

4. Eesti Häirekeskuse töökorraldus

Eestis on kasutusel üks hädaabinumber – 112 –, mis toimib nii kiirabi, pääste kui ka politsei kutsumiseks. See on Euroopa ühtne hädaabinumber, mis võeti Eestis kasutusele 1992. aastal, mil see hakkas toimima paralleelselt varasemate hädaabinumbritega. 1. aprillist 2000 mindi üle süsteemile, mil numbrile 112 helistades sai kiirabi ja pääste abi ning numbrilt 110 politsei abi. Viimane eraldiseisev number (110) lõpetas töö 29. veebruaril 2020. (HK)

Häirekeskuse juhiste järgi on 112 õige koht helistamiseks, kui „sinu või kellegi teise elu, tervis, vara või keskkond on ohus või on alust arvata, et midagi sellist on juhtumas.“ (HK) Samas julgustatakse hädaabitelefonile helistama ka juhtudel, kui inimene pole hädaolukorras päris kindel – päästekorraldaja kui väljaõppega professionaal oskab igal juhul aidata või edasi suunata. (HK)

Häirekeskus on kodulehel välja toonud juhendi, kuidas hädaabinumbrile helistades toimida. Oluline on esmalt öelda, mis juhtus, kas on vigastatuid ja mis on täpne aadress. Helistaja peab kuulama päästekorraldaja juhiseid ja vastama tema küsimustele. Helistajal palutakse olla kannatlik ja tuuakse välja, et ohu korral saadetakse abi sündmuskohale juba kõne ajal. Helistaja võib kõne lõpetada alles siis, kui vajalik info on edastatud ja päästekorraldaja annab loa kõne lõpetamiseks. Kui olukord muutub, peab helistaja sellest hädaabinumbril uuesti teada andma. (HK)

Eesti Häirekeskus vastab sissetulevatele kõnedele neljas keskuses, mis asuvad Tallinnas, Tartus, Pärnus ja Jõhvis. Seejuures on kõned n-ö ringluses: helistaja kõnele vastab esimene vaba päästekorraldaja riigis olenemata sellest, kust helistatakse. Kõik Eesti hädaabikõned salvestatakse automaatselt.²

² Siinse peatüki info pärineb Häirekeskuse Tartu keskuse külastusest 27. septembril 2019. Infot jagasid keskuse juhataja, valvevahetuse juht ja päästekorraldajad ning täpsustasid teised Häirekeskuse töötajad.

Tartu keskuses on tavaliselt korraga tööl umbes viis päästekorraldajat, kolm logistikut ja valvevahetuse juht. Päästekorraldajate ülesanne on kõnele vastata ja juhtum üles märkida. Logistikud vastutavad igale juhtumile sobivaima meeskonna leidmise ja väljasaatmise eest. Põhja ja Lõuna keskuses on lisaks samas ruumis ka politsei vanemkorrapidajad, meedikud ja valvevahetuse juht.

Häirekeskusesse sissetulevate kõnede arv varieerub. 2018. aastal tehti hädaabitelefonidele kokku 994 514 kõnet (HK). Keskmiselt jääb see 100 kõne juurde ühe töötaja kohta 12-tunnise vahetuse jooksul. Kõnede hulk on tugevalt mõjutatud näiteks aastaajast, nädalapäevast ja toimuvatest üritustest. Ühe kõnega tegeleb tavaliselt üks inimene, kuid valvevahetuse juhil on võimalik kõnet samal ajal kuulata. Keerulisemate juhtumite korral võivad ka valvevahetuse juht ja teised päästekorraldajad juhtumi lahendamisse sekkuda. Päästekorraldaja tegeleb ühe kõnega keskmiselt 2 minutit ja 39 sekundit (HK).

Päästekorraldaja ees on neli ekraani, millele on töötajale sobilikul viisil paigutatud kõik kõnede lahendamiseks vajalikud programmid. Põhiekraanil kuvatakse päästekorraldaja peamine tööprogramm HKSOS, mille kaudu luuakse andmebaasi fail, kuhu päästekorraldaja kuulnud info kirja paneb. Andmebaasi sisestatav info peab vastama kindlatele ettekirjutustele. Andmebaasi salvestatud andmed saavad nähtavaks ka logistikule ja väljasõitvale meeskonnale.

Andmebaasi märgitakse üles tüüpjuhtum (nt insult, tulekahju, avaliku korra rikkumine), juhtumi asukoht ning helistaja ja/või kannataja andmed (nimi, sugu, isikukood, seos juhtumiga). Politseisündmuste korral on vaja kindel isik ära märkida ja rahvastikuregistris vastava inimesega siduda. Teiste juhtumite puhul võib piirduda ka osalise või häälalise järgi märgitud nimega, mida ei seota konkreetse isikuga. Lisaks on programmis eraldi lahter asukoha täpsema kirjeldamise jaoks (juhised koha ülesleidmiseks, uksekoodid jm) ja lisainfo lahter. Viimasesse kirjutab päästekorraldaja kogu ülejäänud teabe, mida väljasõitval meeskonnal võib vaja minna (nt sündmustiku kirjeldus, inimest identifitseerivad tunnused, riietus).

Ühel ekraanidest on alati avatud Häirekeskuse spetsiaalne kaardirakendus GIS-112, kuhu märgitakse juhtumi täpne asukoht. See on Häirekeskuse ühtne süsteem, mis annab reaajas ülevaate pääste-, kiirabi- ja politseiautode asukohast. Lisaks Häirekeskuse töötajatele on sama kaardirakendus kasutusel ka abiandjate autodes. Kaardile on märgitud ka tavakaardist erinevaid objekte, mis aitavad sündmuse asukoha kiiremini välja selgitada. Need on näiteks bussipeatused, kohtade rahvapärased nimetused, mälestusmärgid, avalikud hooned jms. (HK)

Ülejäänud ekraanidel olevad programmid on päästekorraldajatel individuaalsed. Paljudel on avatud Google'i otsing, samuti kasutatakse tihti paralleelselt Google'i kaardirakendust. Peale selle võib ekraanil olla kõnele vastamise ja lõpetamise nupp, kuid osal juhtudel asub see ka füüsiliselt päästekorraldaja laual. Peale kõne lõppu on suhtluse lõpetanud päästekorraldaja liin vaikimisi 30 sekundit kinni, et töötajal oleks võimalik vajaduse korral faili täitmine lõpetada. Kui vaja, saab päästekorraldaja liini ka pikemalt kinni hoida, seda kas eelmise kõne märkmete lõpetamiseks või näiteks raskest kõnest taastumiseks.

Kõik Häirekeskusesse tulevad kõned positsioneeritakse ja helistaja asukoht ilmub automaatselt Häirekeskuse kaardirakendusele. Küll aga ei toetuta helistaja kaardil nähtavale asukohale ja täpne aadress küsitakse alati üle, kuna süsteem võib positsioneerimisel eksida. Positsioneerimisel saadav asukoht ei ole alati ka piisav, näiteks ei näe kortermaja puhul täpset korterit ega korrust, kust helistatakse. Samuti ei helista inimene alati sündmuskohalt, vaid asub ise helistamise ajal kaugemal.

Häirekeskusesse tulevaid kõnesid alustatakse üldjuhul päästekorraldaja stampvooriga „Häirekeskus, tere, mis juhtus?“. Häirekeskus sõnastab küsimuse just selliselt, *mis juhtus?*, väljendamiseks, et hädaabinumbrile helistatakse juhul, kui midagi päriselt juhtus.

Kõnedel kehtib n-ö ühe minuti printsiip. Kõne esimese minuti jooksul peaks päästekorraldaja teada saada reageerimiseks kõige vajalikuma info: 1) mis juhtus ehk tüüpujuhtumi, 2) kus juhtus ehk aadressi ja 3) kellega juhtus või kas kannatanuid on.

Juhtumi sisestamisel tulevad päästekorraldajale ette tüüpujuhtumid, mille alt valitakse sobiv. Seejuures peab päästekorraldaja tüüpujuhtumi helistaja jutu põhjal ise tuletama:

helistaja ei pruugi öelda, et tegu on insuldiga, vaid kirjeldab haiguse tunnuseid. Tüüpjuhtumi valimisel avanevad programmis relevantssed küsimused, mida päästekorraldaja seejärel helistajalt küsib. Nende küsimuste põhjal kujuneb ka kõne prioriteet ehk see, kui kiiresti on sündmusele vaja reageerida. Küsimuste arv varieerub olenevalt juhtumist. Tervisemure puhul esitatakse umbes viis küsimust, mille vastusevariandid on „jah“, „ei tea“ ning „ei“.

Peale selle teabe ülesmärkimist teeb päästekorraldaja vahesalvestuse, millega talletab siiani saadud andmed süsteemi ja teeb teistele töötajatele nähtavaks. Vahesalvestus on põhimõtteliselt nupu „Salvesta“ vajutamine. Vahesalvestuseni kuluva aja pikkus on oluline, kuna pärast seda saab abi vajaduse korral juba välja sõita. Päästekorraldajaid on koolitatud pärast vahesalvestust abivajajale ka ütlema, et abi on teel või et info on edastatud asjakohasele üksusele.

Pärast vahesalvestuse tegemist annab süsteem päästekorraldajale uued, täpsustavad küsimused. Lisainfot kogutakse selleks, et sündmuskohale sõitev meeskond saaks sündmuse kohta jooksvalt vajalikke lisateadmisi. Küsimused on registreerimislehele pandud kindlas järjekorras, välistades alguses raskemad juhtumised ja liikudes aina kergemate poole. Päästekorraldaja võib vajaduse korral küsimuste järjekorda muuta.

Kiirabi juhtumi korral on registreerimislehel peamiselt üldküsimused, pääste ja politsei puhul pigem avatud küsimused, mille juurde peab ise lisaks kirjutama. Samas ei ole päästekorraldajatel kohustust küsimusi täpselt maha lugeda, vaid neid innustatakse leidma küsimuste esitamiseks endale mugavat viisi. Kõnedes esitatud alternatiivküsimused ei pärine otseselt süsteemist. Neid esitab päästekorraldaja omal agatusel lisainfo saamiseks ja need tulenevad tema kogemusest.

Päästekorraldajaid on koolitatud kõnesid juhtima: nad on küsimuste esitaja rollis ja sekkuvad vajaduse korral helistaja juttu, et kõne ei liiguks soovimatus suunas. Häirekeskuse töökorralduse järgi peab helistajaga olema pidev kontakt, st suhtlusesse ei tohi jääda pikki pause. Liiga pikki pause on oluline vältida selleks, et helistaja teaks, mis kõne jooksul toimub ja et kõne ei ole katkenud. Vestluse hoidmiseks soovitatakse päästekorraldajal küsida kasvõi vähemolulisi täpsustavaid küsimusi. Kui paus kõnesse

siiski tekib, tähendab see tavaliselt, et päästekorraldaja tegeleb millegagi arvutis. Ta kas otsib kaardilt õiget kohta, sisestab lisainfot või muud.

Päästekorraldaja ei jäta kunagi helistaja probleemi lahenduseta ega ütle, et helistatakse valesse kohta. Kui näiteks tervisejuhtumi puhul ei tule süsteemist prioriteeti, saab kõne edasi suunata perearsti nõuandetelefonile. Vajaminev info antakse helistajale võimete piires ka selliste juhtumite korral, mis ei puutu Häirekeskuse vastutusalasse. Üldiselt proovitakse 112 liinid hoida siiski vabad hädaabiga seotud kõnede ja info- või abiküsimused suunata teistele numbritele.

5. Vestlusanalüüs

Järgin magistritöös suulise dialoogi peamise uurimismeetodi, vestlusanalüüsi põhimõtteid. Vestlusanalüüs uurib suhtluse organiseeritust. Selle eeldus on, et suhtluses järgitakse kindlaid norme. Vestlusanalüüsi eesmärk on leida suhtluses need normid ja analüüsida, kuidas nende järgmine või eiramine vestlust mõjutab. Uuritavat nähtust vaadeldakse eelarvamusteta: materjalile lähenetakse ilma varasema teooria või hüpoteesita. (Liddicoat 2007: 6–7, 9)

Analüüsis on peamine küsimus *miks see nüüd?* (ingl *why that now?*), mida uurijad esitavad iga suhtluses toimunud suhtlustegevuse peale. Selle põhjal analüüsitakse, mida see tegevus teeb seoses sellele eelneva või sellele järgneva tegevusega. (Heritage, Clayman 2010: 14)

Kuigi Sacks, Schegloff ja Jefferson rakendasid meetodit algselt institutsionaalse suhtluse materjali suhtes, leiti, et piirangutest vaba argikeel on uurimisobjektina loomulikum (Hutchby, Hooffitt 2006: 17). Institutsionaalse vestluse analüüsiga hakati uuesti tegelema 1970ndate lõpus, misjärel jagunes vestlusanalüüs kaheks. Argisuhtluse analüüsimisel tuvastatakse vestluses kasutatavad võtted, misjärel analüüsitakse nende kasutamist, tähendust ja tagajärgi. (Heritage, Clayman 2010: 15, 17)

Vestlusanalüüsi teine pool on institutsionaalne vestlusanalüüs. Vaadatakse, kuidas argisuhtluse põhjal tuvastatud põhilised suhtlusvõtted institutsionaalses vestluses toimivad: kuidas kasutatakse kindlaid voore ja tegevusi institutsionaalses situatsioonis, et vajalik eesmärk saavutada. (Heritage, Clayman 2010: 15–17)

Vestlusanalüüsi põhiline analüüsivõte on järgneva vooru tõestusprotseduur (ingl *next-turn proof procedure*). Vestleja iga voor väljendab tema arusaama eelmisest voorust. See tõlgendus eelmisest voorust võib olla sama kui vestluskaaslasel, kuid võib sellest ka erineda. See väljendub omakorda järgnevates voorudes. (Hutchby, Wooffitt 1998: 15)

Järgneva vooru tõestusprotseduuri illustreerib näide 14, kus ema (A) ja poeg (B) räägivad peatsest lastevanemate koosolekust.

(14) (Hutchby, Hooffitt 1998: 15–16)

- 01 A: Do you know who's going to that meeting?
 Kas sa tead, kes sinna koosolekule läheb?
- 02 B: Who?
 Kes?
- 03 A: I don't know!
 Ma ei tea!
- 04 B Oh, probably Mr Murphy and Dad said Mrs
 Aa, arvatavasti härra Murphy ja isa ütles, et proua
- 05 Timp te an' some of the teachers.
 Timp te ja mõned õpetajad ka.

Ema küsib pojalt *Kas sa tead, kes sinna koosolekule läheb?* (rida 01). Ema küsimust võib tõlgendada kaheti: kas ema soovib infot koosolekule minejate kohta või ta kasutab küsimust eelteatena, st soovib ise teatada, kes koosolekule lähevad. Esimene variant ootab vastuseks infot, teisel juhul on normiks küsida täpsustav küsimus, mis annab vestluskaaslasele võimaluse oma juttu jätkata. Poja vastus näitab, et ta tõlgendas ema vooru eelteatena (rida 02). Ema vastus *Ma ei tea!* (rida 03) viitab aga sellele, et vestlejate tõlgendus ema esimesest voorust erines ja pojalt oodati siiski infot. Seepeale vastab poeg infoga, mida ema esialgu soovis (rida 04). (Hutchby, Hooffitt 1998: 15–16)

Sacks leidis, et suulise suhtluse struktuuri saab kõige paremini uurida loomuliku suulise keele lindistuste põhjal. Hiljem üles kirjutatud või isegi kohapeal litereeritud vestlused ega uurija enda väljamõeldud näitelaused ei ole analüüsiks piisavad. Seega toetub vestlusanalüüs vaid loomulikus situatsioonis aset leidnud vestluste lindistustele ja nendest tehtud põhjalikele transkriptsioonidele. Selline analüüsimeetod annab võimaluse ka hiljem uuesti materjaliga tutvuda ja seda vajaduse korral uuesti analüüsida. (Heritage, Clayman 2010: 13; Hutchby, Wooffitt 1998: 14, Liddicoat 2007: 8–9)

Järgmisena tutvustan siinse töö jaoks relevantseid vestlusanalüüsiga seotud termineid. Esmalt selgitan, mis on naabruspaar ja parandusliigendus. Seejärel tutvustan suulise

dialogi parandusliigendust, kus keskendun magistritöös figureerivatele paranduse tüüpidele.

5.1. Naabruspaar ja eelistusjärjestus

Vestlus on üles ehitatud järjenditena, millest keskne on tugeva voorudevahelise sidemega naabruspaar (ingl *adjacency pair*). Naabruspaar jaguneb esiliikmeks ja järelliikmeks. Teatud tüüpi esiliikmele oodatakse kindlat tüüpi järelliiget, näiteks esiliige küsimus soovib järelliikmena vastust, palve nõustumist või keeldumist. Minimaalne naabruspaar koosneb kahest eri kõneleja lausunud voorust, mis paiknevad ideaaljuhul kõrvuti. (Schegloff 2007: 13–14)

Naabruspaari saab kolmes positsioonis laiendada: eeslaiendus, vahelaiendus ja järellaiendus. Tavaline eeslaiendus on eelküsimus, mis projekteerib järgnevat juttu või teeb kindlaks, kas naabruspaari esiliiget on mõtet esitada (nt eelkutse puhul). Järellaiendused võivad anda tagasisidet järelliikme sobivuse kohta ja näidata, kas naabruspaari võib sulgeda või mitte. (Schegloff 2007: 26, 29, 115) Vahelaienduse eesmärk võib olla näiteks lisainformatsiooni hankimine, et vastaja saaks esiliikmele anda sobiva vastuse. Sellist olukorda näeme näites 15, kus teenindaja peab alkoholi müümiseks kindlaks tegema kliendi vanuse. (Huchby, Hooffitt 1998: 40)

(15) (Levinson 1983: 304, viidatud Huchby, Hooffitt 1998: 40 järgi)

- | | | |
|-------|---------------------------------------|-----------------------|
| 01 A: | Can I have a bottle of Mich? | Esiliige |
| | <i>Kas ma saaksin pudeli õlut?</i> | |
| 02 B: | Are you over twenty-one? | } Vahelaiendus |
| | <i>Kas sa oled üle kahekümne ühe?</i> | |
| 03 A: | No. | |
| | <i>Ei.</i> | |
| 04 B: | No | Järelliige |
| | <i>Ei.</i> | |

Kõik esiliikmele antavad järelliikmed ei ole võrdsed. Enamasti on esiliikmel eelistatud järelliige. Näiteks pakkumine eelistab vastuseks nõustumist, keeldumine on pakkumise mitte-eelistatud vastusevariant. Eelistatud ja mitte-eelistatud vastuseid vormistatakse suhtluses erinevalt. (Hutchby, Hooffitt 1998: 43–44)

Eelistatud vastused vormistatakse otseselt, need vastavad esiliikmele ja järgnevad sellele viivitusega (Schegloff 2007: 65). Mitte-eelistatud järelliikmeid lükatakse vestluses edasi ja neile lisatakse pehmendavaid komponente. Mitte-eelistatud järelliikmele võivad eelneda näiteks pausid, üneemid, partiklid. Samuti võidakse neid varustada põhjenduse või vabandusega. Peale selle liigitub mitte-eelistatud järelliikmete hulka naabruspaari järelliikme puudumine vestluses. (Pomerantz 1984: 70–72; Schegloff 2007: 68; Liddicoat 2007: 116–117)

5.2. Parandusliigendus

Parandusliigenduse (ingl *repair organization*) all mõeldakse vahendeid, millega kõnelejad lahendavad suhtluses kõnelemisel, kuulmisel või arusaamisel tekkinud probleeme. Parandusi liigitatakse selle järgi, kes neid alustab, kõneleja või vestluskaaslane, ja kumb paranduse läbi viib. Paranduse variante on seega neli: (Schegloff jt 1977: 361, 365–170; Hutchby, Hooffitt 1998: 60–61)

1. **eneseparandus** (ingl *self-initiated self-repair*) on kõneleja enda algatatud ja läbi viidud parandus iseenda tekstis;
2. **partneriparandus** (ingl *other-initiated self-repair*) on vestluskaaslase algatatud eneseparandus, millega tuuakse esile probleemkoht kõneleja tekstis. Paranduse viib läbi probleemi tekitaja e kõneleja;
3. **enda algatatud teiseparandus** (ingl *self-initiated other-repair*) on kõneleja ehk probleemi tekitaja algatatud ja partneri läbi viidud parandus;
4. **teise algatatud teiseparandus** (ingl *other-initiated other-repair*) partner algatab enda tekstis olnud probleemi paranduse ja viib selle ise läbi.

Suhtluses on eelistatud eneseparandused (Schegloff jt 1977: 375). Eneseparandused jagunevad kaheks: järjeotsimiseks ja ümbertegemiseks. Järjeotsimisega formuleerib kõneleja veel väljaütlemata teksti (näide 16). Ümbertegemise korral muudetakse varem väljaöeldud elementi, mis võib olla näiteks grammatiline vorm või vale sõna (näide 17). (Schegloff jt 1977: 367; Hennoste 2000d: 2692, 2701) Parandusalgatus võib vestluses asuda kolmes positsioonis. See võib paikneda probleemüksusega samas voorus,

voorudevahelises siirdealas või probleemsele voorule järgnevas voorus. (Schegloff jt 1977: 366)

(16) (Rumm 2019: 16)

01 V: aga: aga=et ja ja=`läänemaailmas on `täies`ti: noh (0.5) `eraldi: (.)

02 `eraldi: (1.4) > \* kuis=öelda \* < `kunstniku`staatus.

(17) (Rumm 2019: 16)

01 M: a=et `mina ka sind ei \*`leidnud täna.*

02 (.)

03 L: a=ma olen seal `**kolma-** või selles `**esimeses** `saalis.

Partneri parandusalgatuse puhul saab probleemile osutada mitmeti. Probleemi mitte lokaliseerivad parandusalgatused ehk avatud algatused osutavad vaid, et eelnevas voorus oli midagi probleemset, kuid ei täpsusta seda. Selliste paranduste korral kasutatakse eesti keeles üldisi küsisõnu (*kuidas? mis?*) ja partikleid (*mh? ah?*). (Hennoste 2001: 180) Vestluskaaslane saab ka täpsemalt viidata, mis element eelmises voorus probleemi tekitas. Sellisel juhul on tegemist lokaliseeriva parandusalgatusega, mille puhul kasutatakse täpsemat küsisõna (*kes? kus?*) või küsisõna ja eelneva vooru relevantse osa kordust (*mis ta nimi on?*). Probleemi saab lokaliseerida ka probleemvooru osaliselt või täielikult korrates, samuti eelnevale oma tõlgendust pakkudes. (Hennoste 2001: 181) Probleemi lokaliseerivat partneri parandusalgatust illustreerib näide 18.

(18) (Rumm 2019: 17)

01 V: .hh kuidas sul `seal läks.

02 H: **kus.**

03 V: .hh `Eve juures.

04 H: aa `Eve juures oli `kihvt, ma jõudsin kell `kaks öösel (.) `koju noh (.) sis

05 me lihtsalt tulime ära, sest vaatsime et Eve oli nii `väsinud onju.

Suhtluses peetakse normiks, et paranduse viib läbi selle tekitaja. Seepärast on suhtluses eelistatud eneseparandused ja partneriparandused. Enda algatatud vestluskaaslase parandused ning vestluskaaslase alustatud ja läbi viidud parandused on suhtluses mitte-eelistatud. Samuti on eneseparandused suhtluses tunduvalt sagedasemad kui vestluskaaslase algatatud parandused. (Schegloff jt 1977: 361–362)

6. Materjal

Magistritöö materjal pärineb Tartu Ülikooli suulise eesti keele korpusest (SEKK), kuhu on koondatud eri suhtlejate ning suhtlussituatsioonide audio- ja videosalvestisi. (Hennoste jt 2009a: 112–113) Siinses töös kasutan SEKK-i hädaabikõnede allkorpust, kuhu kuulub 2020. aasta maikuu seisuga 500 Eesti hädaabikõnet. Hädaabikõned on Eesti Häirekeskuse numbrile 112 tehtud kõned, mille eesmärk on saada erakorralist abi. Kõnes osaleb üldjuhul kaks inimest: helistaja ja päästekorraldaja. Vajadusel võib kõnesse sekkuda ka teine päästekorraldaja või Häirekeskuse valvevahetuse juht. Samuti võib helistaja rollis olev inimene kõne ajal muutuda.

Analüüsis keskendun vestluskatketele, kus päästekorraldaja küsib helistajalt hädaabikõne fundamentaalset infot. Need küsimused uurivad info järele, milleta ei saa abi välja saata ja mis vajavad ideaaljuhul vastust kõne esimese minuti jooksul enne vahesalvestuse tegemist (vt pt 4). Samas kaasasin magistritöö materjali ka pärast vahesalvestuse tegemist keskse info kohta esitatud küsimused. Seesugused küsimused jagunevad Häirekeskuse vajadustele põhinedes kolme rühma:

1. **juhtumiküsimused** (mis juhtus?), mille põhjal päästekorraldaja määrab süsteemis tüüpjuhtumi, mis on kogu väljakutse alus. Juhtumiküsimuste alla liigitan kõik küsimused, mille eesmärk on tüüpjuhtumi väljaselgitamine või täpsustamine;
2. **asukohaküsimused** (kus juhtus?), mis on vajalikud juhtunule süsteemis täpse asukoha määramiseks. Asukohaküsimustena käsitlen kõiki küsimusi, mis on olulised kannatanu asukoha kindlaksmääramiseks ja abi temani jõudmiseks, seehulgas näiteks nii *mis aadress on?* kui ka *kas üks on lahti?*;
3. **isikuküsimused** (kellega juhtus?), kuhu liigituvad kannatanuga seotud küsimused. Need võivad küsida nt kannatanute arvu, välimuse, isiku kohta. Siinses töös ei liigitu isikuküsimuste alla aga helistaja enda kohta käivad küsimused, v.a kui helistaja on ise ka kannatanu.

Materjali kogumiseks otsisin küsilause grammatiliste tunnustele (vt pt 1.1) toetudes transkribeeritud hädaabikõnedest välja kõik päästekorraldaja esitatud juhtumi, asukoha ja isiku kohta käivad üksused. Seejärel tuvastasin, kas küsimus saab helistajalt vastuse. Esmalt määrasin esitatud küsimuse kategooria ja vastuste joondumise küsimusega. Seejärel analüüsisin järgneva vooru tõestusprotseduuri kasutades, kas saadud vastus oli vestluses sobilik. Kui vastus osutus ebasobivaks, määratlesin, millest ebasobivus ehk probleemi tekkepõhjus tulenes.

Töö materjali moodustavad 45 telefonikõnet (u 1,8 tundi), kus oli kokku 350 analüüsitavat küsimust. Juhtumiküsimusi oli analüüsitud kõnedes kokku 181, asukohaküsimusi 62 ja isikuküsimusi 107. Kõned on transkribeeritud SEKK-i vestlusanalüüsi transkriptsiooni põhimõtete järgi. Transkriptsiooni täpsuse tagamiseks on iga kõnega töötanud kaks TÜ suulise keele töörühma liiget: lisaks ülesmärkijale kontrollis transkriptsiooni ka teine isik. Konfidentsiaalsuse huvides on transkriptsioonides muudetud kogu helistaja identifitseerimist võimaldav teave: nimed, aadressid ja asukohad, isikukoodid jt isikuandmed ning muu. Siinses magistritöös jätan näidetest välja ka kõik isiku- ja kohanimed ning muud viited kindlatele isikutele või kohtadele. Seesugused kohad on märgitud näidetes kaldsulgudega.

Olen magistritöös järginud rakenduslingvistiliste ja sotsiaalteaduslike uurimuste ning suhtlusuuringute põhjal sätestatud eetika- ja privaatsuspõhimõtteid (Coffelt 2018; BAAL 2016; Israel 2015). Eesti hädaabikõnede kasutamiseks teadustöodes, seehulgas siinses magistritöös, on saadud luba Tartu Ülikooli inimuuringute eetika komiteelt. Olen Häirekeskusega sõlminud konfidentsiaalsuslepingu, millega kaitstakse hädaabikõnedes sisalduvat tundlikku teavet.

7. Vastustest tekkivad suhtlusprobleemid Eesti hädaabikõnedes

Magistritöö materjali põhjal saab Eesti hädaabikõnedes vastus küsimusele järgneda kas kohe või viivitusega või vestluses puududa. Küsimusele kohe järgnevat vastust illustreerib näide 19. Seesuguse järgnevuse korral võib küsimuse ja vastuse vahel esineda paus, kuid mitte vahesekvents. Selliselt järgnes vastus materjali 350 küsimusest 334 korral, mis moodustab 94,8% vastustest.³

(19)⁴

01 P: mis `korrus see `on.

02 (0.6)

03 H: £ see on `esimene. £

Näites 19 esitab päästekorraldaja helistajale kohaküsimuse *mis `korrus see `on.* (rida 01). Küsimusele järgneb 0,6-sekundiline paus, misjärel helistaja annab otsese vastuse *£ see on `esimene. £* (rida 03). Helistaja otsene ja küsimusele vestluses ilma vahesekventsita järgnev vastus oli sobilik ning vestlusega liigutakse edasi.

Päästekorraldaja alustab hädaabikõnesid stampvooruga, mis sisaldab mitut suhtlustegevust, tavaliselt tutvustust, tervitust ja avatud küsimust, millest võib vestluses tuleneda viibiv vastus. Viibivaks vastuseks liigitan siinses töös olukorrad, kus helistaja reageerib suhtlustegevuse paljususe tõttu mõnele teisele suhtlustegevusele, tavaliselt tervitusele, millele päästekorraldaja omakorda reageerib. Seejärel suundub helistaja päevakorral oleva probleemi kirjeldamise juurde. Viibivaid vastuseid esines materjalis vaid juhtumiküsimuste seas. Seesugune vastus antakse näites 20. Viibivaid vastuseid oli siinses materjalis üheksa, mis teeb 2,6% kogu kõnedest.

³ Siin ja edaspidi on näidetes märgitud päästekorraldaja tähega P ja helistaja tähega H. Kui kõnes kostub taustal rääkija juttu, on see märgitud tähega T. Poolpaksus kirjas toon näites kõnealuse küsimuse ja vastuse, viimane on märgistatud ka halli taustaga.

⁴ Vt transkriptsioonimärke lisast 1.

(20)⁵

01 P: `häirekeskus `tere mis teil `juhtus,

02 (0.6) ((kolin))

03 H: tere (.) [eeee] (.)

04 P: [{tere}]

05 H: `olen ee /`linn/ helistan:=ää õe ((häälightsus)) /`pood/ juurest

06 et=ää (0.6) üks naiste`rahvas ajas `naisterahva: kogemata alla

07 MITTE `ALLA=aga lisalt sai `kõksu.

08 (0.6)

09 P: [mhmh?]

10 H: [ülekaigu]`raja juures, (0.8) et nüüd `ootaks=sin kiire- `kiirabi.

11 P: mhmh

Näites 20 esitab päästekorraldaja kõne alguses stampvooru *`häirekeskus `tere mis teil `juhtus* (rida 01), mis sisaldab tutvustust, tervitust ja avarat avatud küsimust. Pärast 0,6-sekundilist pausi reageerib helistaja sellele tervitustega *tere (.) [eeee] (.)* (rida 03). Helistaja valik reageerida päästekorraldajale tervituse, mitte vastusega võib tulla igapäevaelu argikõnedes harjumuseks kujunenud algustest. Päästekorraldaja vastab helistaja tervitusele vastutervitusega, lausudes seda samal ajal helistaja eelneva vooru lõpuga (rida 04). Seejärel suundub helistaja kõne põhjuse juurde, vastates päästekorraldaja eelnevale juhtumiküsimusele (read 05–07, 10).

Kolmanda variandina võib vastus küsimuse järelt puududa. Siia alla liigituvad olukorrad, kus helistaja ei võta pärast päästekorraldaja esitatud küsimust vooru, mistõttu ei saa küsimus vestluses vastust. Vastuse puudumist on näha näites 21, kus helistaja ei vasta päästekorraldaja esitatud küsimusele. Vastuse puudumine põhjustab siinse materjali põhjal alati vestluses suhtlusprobleemi. Seesuguseid küsimusi, mis jäid vestluses vastuseta, oli materjali hulgas üheksa, s.o 2,6% küsimustest.

⁵ Kaldsulgudega märgitud info, näiteks /linn/ või /nimi/ on magistritööst konfidentsiaalsuse huvides eemaldatud.

(21)

- 01 P: **kas no `arvate=et kuidagi teda `kasutatakse `ära või `mis:=ee**
02 **(0.7) et `rääkige mulle et mi- `mida te `kahtlustate.**
03 **(2.7)**
04 P: **`rääkige `mida te `kahtlustate. (0.6) et `tüdrukule tehakse**
05 **midagi-**
06 **((katkeb))**

Näites 21 esitab päästekorraldaja helistajale mitmeosalise *küsimuse kas no `arvate=et kuidagi teda `kasutatakse `ära või `mis:=ee (0.7) et `rääkige mulle et mi- `mida te `kahtlustate* (read 01–02), mis koosneb infoüldküsimusest ja infopalvest. Küsimusele järgneb pikk, 2,7-sekundiline paus (rida 03). Helistaja ei võta ka pärast pausi vooru ja küsimus jääb vastuseta. Päästekorraldaja esitab seetõttu uue juhtumiküsimuse, kuid kõne katkeb enne, kui ta jõuab selle lõpetada.

Järgnevalt tutvustan magistritöö analüüsi, käsitledes kolmes alapeatükis eraldi kõiki analüüsitud küsimuste tüüpe: juhtumi-, isiku- ja kohaküsimusi. Igast tüübist esitan eraldi vestluses sobilikuks osutunud vastused ja kõik selle esinenud vastuse vormistuse viisid. Sobilikuks vastuseks liigitan seesugused vastused, millele järgneb päästekorraldajalt vastust aktsepteeriv marker ja sama küsimust ei tõstatata kõne jooksul uuesti.

Seejärel tutvustan analüüsi jooksul tuvastatud suhtlusprobleeme, mille määran kindlaks vastusele järgnevate päästekorraldaja voorude põhjal. Esitan analüüsis eraldi kõik vastustest tulenevad suhtlusprobleemid. Sarnaselt sobilike vastustega toon ka probleemsete vastuste puhul esile, kuidas helistajad neid vormistasid.

Analüüsi eesmärk on teada saada, milliseid suhtlusprobleemid tekivad hädaabikõnedes küsimustele antud vastustes ja kui palju neid kõnedes esineb. Samuti soovin välja selgitada, mis hädaabikõnedes suhtlusprobleeme tekitab. Kui ilmnevad mittesobilikud vastused, analüüsin, kas ja kuidas nende vormistus võib olla seotud suhtlusprobleemi tekkega.

7.1. Juhtumiküsimused

Magistritöös analüüsitavatest küsimuse kategooriatest on Eesti hädaabikõnedes enim juhtumiküsimusi. Siinses töös arvestan juhtumiküsimuste hulka kõik päästekorraldaja esitatud küsimused, mille eesmärk on välja selgitada, milles helistaja hädaolukord seisneb. Päästekorraldaja esitatud juhtumiküsimusi oli siinse materjali kõigis 45 kõnes. Nende hulk ühes kõnes oleneb kõige rohkem juhtunu keerukusest. Siin analüüsitud materjalis esines ühes kõnes kõige vähem üks juhtumiküsimus, kõige rohkem aga 15 küsimust. Juhtumiküsimusi esitati materjalis kokku 181. Helistaja vastus oli vestluses sobilik 122 (67,4%) küsimuse puhul. Probleemi tekitas 59 küsimuse vastus (32,6%).

7.1.1. Sobilikud vastused

Enamik juhtumiküsimustele antud vastustest olid päästekorraldajate jaoks sobivad ega tekitanud suhtlusprobleemi. Kogu juhtumiküsimustest sai sobiliku vastuse 122 küsimust, mis moodustab 67,4% kogu analüüsitud juhtumiküsimustest. Hädaabikõnes antud sobivat otsest vastust illustreerib näide 22, kus helistaja teatab liiklusõnnetusest.

(22)

01 P: =istub `oigab, ((klahvide klõbin)) **aga ver- `veri on `kuskil näha.**

02 H: **e:i ei=`ole präägu `näha, ta=n präägu `riietes me: `panime ta=koe autosse `istuma rahulikult siia.**

03

04 (0.5)

05 P: mhmh (0.7) selge

06 (0.5)

07 P: e::t me `saadame kiirabi `teele, ee [saa]te `öelda::::: et=ää

Päästekorraldaja esitab kannatanu seisundi teada saamiseks infoüldküsimuse *aga ver- `veri on `kuskil näha* (rida 01). Helistaja annab sellele otsese vastuse *e:i ei=`ole präägu `näha, ta=n präägu `riietes me: `panime ta=koe autosse `istuma rahulikult siia* (read 02–03). Vastuse alguses paiknevas eituses venitab helistaja esimest häälikut, mis võib viidata, et ta füüsiliselt kontrollib vere olemasolu sündmuskohal. Pärast seda kordab ta eitust ja märgib, et parajasti ei ole verd näha, kuid kannatanu on ka riides. Viimane väljendab, et see, kui helistaja praegu verd ei näe, ei tähenda, et seda ei võiks hiljem ilmned. Sellega põhjendab helistaja oma eitavat vastust, kui arvab, et see võib olla suhtluses mitte-eelistatud. Saadud vastus rahuldab päästekorraldajat, mida näeb tema

järgneva vooru suhtluspartiklist *mhmh*, mis aktsepteerib eelneva info (Hennoste 2000b: 1787), misjärel märgib ta järjendi piiri sõnaga *selge* (rida 05). Sellele järgneb poolesekundiline paus ja päästekorraldaja suundub vestlusega edasi.

Sobilikke vastuseid vormistatakse hädaabikõnedes ka kaudsetena. Sellise vastuse annab helistaja hädaabikõnes näites 23, kus kurdetakse korteris viibivate inimeste käitumise üle ja soovitakse politsei abi.

(23)

01 P: £ ää `lihtsalt nagu `tarbivad=seal alkoholi ei=soovi `lahkuda

02 jah? £

03 H: no `pääv `otsa juba.

04 P: mm[mmm]

05 H: [jaa,] ma olen `täna ma=listasin juba `korra polit`seisse=et=ää

06 ma jalutan `jala, (.) kesk`linnast,

07 P: mhmh

08 (0.4)

09 H: nad ei võtnud isegi `telefoni vastu, ma=i=`teadnud kas ma `tuppa

10 saan, nad ei annud mulle toa=`võtmeidki, mind visati toast [ `välja.]

12 P: £ [mh]mh

13 mhmh? `lapsi=teil `väikeseid seal:: ei=`ole=jah? £

Päästekorraldaja esitab helistajale sündmuse kohta käiva kinnitusüldküsümuse *`lihtsalt nagu `tarbivad=seal alkoholi ei=soovi `lahkuda jah?* (read 01–02). Helistaja vastab sellele kaudse vastusega *no `pääv `otsa juba* (rida 03), mis ei joundu küsimusega vormiliselt (rida 03). Antud kaudne vastus sisaldab aga implitsiitset kinnitust esitatud küsimusele, mistõttu on päästekorraldajal võimalik soovitud info ise tuletada. Seetõttu ei teki saadud vastusest vestluses probleemi. Päästekorraldaja reageerib helistaja vastusele venitatud üneemiga *mm[mmm]* (rida 04). Helistaja tõlgendab päästekorraldaja eelnevat vooru kui lisainfo soovi ja ta jätkab toimunu kohta selgitavat lisainfot andes (read 05–06).

Päästekorraldaja ei võta peale helistaja selgitust vooru, vaid vastab suhtluspartikliga *mhmh* (rida 07), mis võib väljendada ka jätkamise soovi (Hennoste 2000b: 1788). Helistaja jätkab sündmustiku kirjeldamist (read 09–10). Seekord alustab päästekorraldaja enda järgmist vooru kahekordse dialoogipartikliga *mhmh* (rida 12–13).

Seesugune keelendi topeldamine viitab vestluses tihti, et eelnev info oli piisav ja sellest rääkimise võib nüüd lõpetada (Heineman 2016: 59). Seejärel esitab päästekorraldaja helistajale uue küsimuse, millega suletakse eelnev sekvents. Eelneva teema juurde kõnes tagasi ei pöörduta, mistõttu saab helistaja otsese vastuse vestluses sobilikuks lugeda.

Otsene ja kaudne vastus saavad Eesti hädaabikõnedes esineda ka korraga. Seesugune olukord saab juhtuda juhul, kui päästekorraldaja kombineerib omavahel küsimuse tüüpe, mis moodustavad mitmeosalise küsimuse. Seesugune juhtum on näites (24), kus helistaja soovib kukkunud patsiendile kiirabi kutsuda.

- (24)
- 01 P: **mhmh ja `minestanud ta siis ei `ole ekssole ja=ta li[htsalt]**
 02 **`komistas ja `kukkus.**
- 03 H: **[ei,]**
- 04 (0.6)
- 05 H: **see=põle `komistand `ka < `lihtsalt=ä > see `vasak [`jalg] läheb**
 06 **alt `ära.**
- 07 P: **[{-}]**
- 08 (.)
- 09 P: **mmmm (.) .hh `selge. aga `kiirabi tuleb sis /`tänav/ /`number/**
 10 **ja `korter /`number/.**

Päästekorraldaja esitab näite alguses mitmeosalise helistaja eelnevast jutust tõlgendust pakkuva küsimuse. See algab kinnitusüldküsimusega *`minestanud ta siis ei `ole ekssole*, millele järgneb väitlause vormis küsimus *ta li[htsalt] `komistas ja `kukkus* (read 01–02). Helistaja tõlgendab päästekorraldaja vooru kahe küsimusena ja vastab mitmeosalise küsimuse mõlemale poolele eraldi. Kinnitusüldküsimus saab helistajalt eitava otsese vastuse samal ajal, kui päästekorraldaja teist küsimust lausub (rida 03). Seejärel on vestluses 0,6-sekundiline paus, misjärel annab helistaja küsimuse teisele osale kaudse vastuse *see=põle `komistand `ka < `lihtsalt=ä > see `vasak [`jalg] läheb alt `ära* (read 05–06). Päästekorraldaja reageerib sellele pika üneemiga *mmmm*, millele järgneb *`selge* (rida 09). Sellega sulgeb päästekorraldaja küsimuste etapi kõnes, misjärel vastab ta helistaja kõne alguses esitatud palvele infoga, et abi saadetakse välja (read 09–10).

Päästekorraldaja voorust järeltub, et helistaja siinsed vastused olid sobilikud ja tema abipalve täidetakse.

Pseudovastus osutus juhtumiküsimuste puhul sobilikuks kuuel korral. Olukorda, kus helistaja annab päästekorraldaja küsimusele pseudovastuse, saab näha näites 25.

- (25)
- 01 H: tal on `enne ka `seda=ond aga ta=n ikka (.) `ülesse saand ja
02 `liikuma [akata {-}]
- 03 P: [aga se=`valu] on nüüd rohkem `selja pool või rohkem
04 `kõhu pool.
05 (0.5)
- 06 H: õhhh .hhh kule:=q `ta ei `taju isegi seda `mis=se `on. `ta ütles
07 `vasakus `külges.
08 (0.3)
- 09 P: * mhmh mhmh *
10 (0.5)
- 11 H: jah, (.) nõnda=t mhe \$.hh ma=i=`oska ta .hh [ta `räägib] ise nii
12 `vähe. \$ hhhhhh
- 13 P: [aga]
- 14 P: `ingab nor[`maal]selt präägu.

Päästekorraldaja esitab näite alguses helistajale alternatiivküsimuse [aga se=`valu] on nüüd rohkem `selja pool või rohkem `kõhu pool (read 03–04), mis pärib patsiendi valu täpsema paiknemise kohta. Peale 0,5-sekundilist pausi annab helistaja sellele pseudovastuse kule:=q `ta ei `taju isegi seda `mis=se `on (rida 06). Helistaja alustab vastust partikliga kule, mis võib suhtluses projekteerida järgnevat erimeelsust (Keevallik 2003: 65) Antud pseudovastusega põhjendab helistaja, miks sisuka vastuse andmine ei ole antud olukorras võimalik ja kordab varem kõnes lausunud (näites toomata) infot valu asukoha kohta: `ta ütles `vasakus `külges (read 06–07). Päästekorraldaja reageerib vastusele peale 0,3-sekundilist pausi vaikselt lausunud dialoogipartiklitega mhmh mhmh (rida 09). Partikli topeltkasutus viitab sarnaselt näitele 23, et helistaja eelnev voor oli piisav ja selle kohta lisainfot rohkem ei vajata.

Samas võtab helistaja peale poolesekundilist pausi uuesti vooru ja kinnitab oma eelnevat juttu, lausudes jah, millele järgneb naer ja uus põhjendus sisuka vastuse

puudumise kohta. Helistaja lausub põhjenduse naerva häälega, mis viitab probleemsele olukorrale. Naeruga pehmendab helistaja eelneva vastuse infoaesust ja rollireeglite vastu eksimist. (Annuka 2019: 63) Helistaja näeb vajadust oma eelnevat vastust põhjendada tõenäoliselt vestluses tekkivate pauside tõttu. Samas tulenevad näites ilmnevad pausid päästekorraldaja vajadusest saadud info üles märkida, mitte lisainfo soovist. Sellele viitab päästekorraldaja lausunud partiklite (rida 09) vaiksem hääletoon, mis on Eesti hädaabikõnedes levinud info sisestamise marker. Vaatamata helistaja väljendatud problemaatilisusele jätkab päästekorraldaja uue teemaga (read 13–14) ega naase kõnes eelneva teema juurde. Sellest saab järeldada, et helistaja pseudovastus oli päästekorraldaja jaoks sobilik ja vestluses probleeme ei tekitanud.

Juhtumiküsimuste seas ilmnes olukord, kus suhtluses ei tekitanud probleemi ka saadud mittevastused. Seesugust juhtumit näeb näites 26, kus helistaja soovib kiirabi kõhuvalu all kannatavale patsiendile ja päästekorraldaja esitab küsimusi patsiendi tervisliku seisundi kohta. Samal ajal esineb näites ka küsimusi, millele helistaja annab otsese vastuse.

- (26)
- 01 H: ei, [ˈsüda on ˈästi paha=ja]
- 02 P: [ˈteadvust ei ole ˈkaota]nud,
- 03 (.)
- 04 P: sil[me=ees] ˈmustaks ei=ole [ˈläinud,]
- 05 H: [ei.] [ta ˈnu]tab täitsa [{t nii} ˈva]lus on.
- 06 P: [ˈnõrkus ˈon,]
- 07 (.)
- 08 H: .hh ˈnõrkus ˈon sul. ((kõrvalolijale))
- 09 P: teadv- (0.3) ˈkahvatu ˈka on=ve.
- 10 (0.7)
- 11 H: ˈkahvatu ei=ˈole.
- 12 (.)
- 13 P: külma=igi otsaes ei=ˈole,
- 14 (0.8)
- 15 H: ˈkülma ˈigi ei ˈole otsaes? [ei ˈole. {nagu} ˈkuu]m on.
- 16 P: [ˈoksendanud ei ˈole,]
- 17 H: [ˈoksendanud ei ˈole.] ((kõrvalolijale))
- 18 P: [ˈkõht lahti ei] ˈole,
- 19 (0.3)

20 H: kõht `lahti ei `ole. ((kõrvalolijale)) (0.3) [ei.]

21 P: [ei:] ole.

Patsiendi täpsema seisundi ja kõne prioriteedi väljaselgitamiseks esitab päästekorraldaja helistajale registreerimislehel ette nähtud küsimusi. Näite alguses esitab päästekorraldaja näite esimese infoüldküsimuse [*`teadvust ei ole `kaota]nud* (rida 02), millele vastamiseks helistajale aega ei jäta ja jätkab järgmise küsimusega *sil[me=ees] `mustaks ei=ole [l`äinud,]* (rida 04). Helistaja jõuab päästekorraldaja esimesele küsimusele vastata samal ajal, kui vestluspartner juba järgmist küsimust esitab. Uuele küsimusele hakkab helistaja mittevastuselise [*ta `nu]tab täitsa [t nii} `va]lus on* (rida 05) enne, kui päästekorraldaja on jõudnud oma lausungi lõpetada. Omakorda helistaja voorule peale rääkides esitab päästekorraldaja järgmise infoüldküsimuse [*`nõrkus `on,]* (rida 06).

Kuna küsimus käib asja kohta, mida kõrvalseisja patsiendile peale vaadates ei näe, küsib ta selle patsiendilt üle (rida 08). Päästekorraldaja esitab aga taas helistajalt vastust ootamata järgmise infoüldküsimuse (rida 09) ja eelnevale küsimusele jääb vestluses vastus saamata. Järgneva kahe küsimuse puhul annab päästekorraldaja helistajale piisavalt aega, et sisukas vastus formuleerida. Seejuures on mõlemal korral tegu ka küsimustega, millele kõrvalseisja saab patsiendi välimuse põhjal ise vastata. Järgmise juhtumiküsimuse [*`oksendanud ei `ole,]* (rida 16) esitab päästekorraldaja taas helistaja eelnevale vastusele peale rääkides. Kuna küsimus käib jälle info kohta, mida helistaja ei valda, kordab ta küsimust kõrvalviibivale patsiendile (rida 17), kuid päästekorraldaja esitab samal ajal taaskord uue küsimuse [*`kõht lahti ei] `ole* (rida 18) ega oota eelneva vastust ära. Viimase vastuse puhul esitab helistaja küsimuse taas patsiendile ja seekord ootab päästekorraldaja ka tema vastuse ära.

Siinses näites ei teki juhtumiküsimuste vastustest ühelgi korral suhtlusprobleemi, seda vaatamata asjaolule, et helistaja annab nii otseseid kui ka mittevastuseid. Seejuures ei ole antud mittevastused enda algatatud, vaid tulenevad päästekorraldaja küsimuste esitamise tempost. Päästekorraldaja küsimustest läbiruttamine on hädaabikõnes ebatavaline, kuna helistaja vastustest oleneb kõne prioriteet. Samuti ei ole kõnealusel

juhul teada, millest helistaja terviseprobleem tuleneb, mistõttu on esitatavatele küsimustele vastuse saamine sedavõrd olulisem.

Juhtumiküsimustele antud sobilike vastuste seas esines erinevaid vastuse vormistamise viise. Probleemituid vastuseid vormistati enim otseselt, mida oli 122 sobilikust vastusest 80. Kaudseid vastuseid oli sobilike seas 33. Vestluses ei tekitanud probleemi kuus pseudovastust ja kolm mittevastust. Sobilike vastuste seas ei figureerinud ainsana vastuse puudumist.

7.1.2. Infoprobleem

Juhtumiküsimuste hulgas esineb kõige tihedamini infoprobleemi. Kõige rohkem osutus siinse alapeatüki vastuseid probleemseks, kuna helistaja antud vastus ei sisaldanud päästekorraldaja jaoks piisavalt infot. Samas võis infoprobleem tekkida ka info ebatäpsusest, antud info mitterelevantsusest või sellest, et helistajal ei olnud soovitud infot. Kokku osutus infoprobleemi tõttu ebasobivaks 34 vastust, s.o 18,8% kogu juhtumiküsimuste vastustest. Olukorda, kus helistaja vastus sisaldab päästekorraldaja jaoks liiga vähe infot, saab näha näites 27. Helistaja teatab, et on põhjustanud liiklusõnnetuse.

(27)

01 P: `häirekeskus [kuuleb] **mis`juhtus.**

02 H: [tere,]

03 H: **mul juhtus`väike liiklus`õnnetus.**

04 P: inimesed`terved,

05 (0.7)

06 H: @ õõõõ=j:aa=vist=`küll, @ (.) `kael on aint`valus.=hhh

07 P: aa::: (.) mis=teil`juhtus=siss.

08 H: õõm (0.6) tr- tagurdasin koge`matta ühele`ette=sin, (0.6) selle=

09 P: =ku- (.) kuidas?

10 (.)

11 H: kõr-`kõrvaltee=pealt`tagurdasin koge`matta`ette ühele. [*{--}]*]

12 P: [kahe

13 sõiduki]`kokkupõ- põrge sis=vä.

14 (0.3)

15 H: jah.

16 (0.5)

17 P: `piirteed ei=`ole midagi seal viga`saanud.

Päästekorraldaja alustab vestlust hädaabikõnele tüüpilise stampvooriga, kus esitab avara avatud küsimuse *mis`juhtus* (rida 01). Helistaja annab küsimusele otsese vastuse *mul`juhtus`väike`liiklus`õnnetus* (rida 03), mis joondub küsimusega nii sisus kui ka vormis. Päästekorraldaja teeb vestluses kõrvalepõike elutähtsa info küsimiseks (rida 04). Seejärel naaseb ta juhtumiküsimuse juurde, sõnastades oma eelneva küsimuse veidi ümber: *mis=teil`juhtus=siss* (rida 07). See näitab, et helistaja eelnev otsene vastus ei sisaldanud tema jaoks piisavalt infot. Helistaja annab uuele avarale avatud küsimusele taas otsese vastuse, kus täpsustab, et tagurdas teisele kogemata otsa (read 08, 11). Päästekorraldaja kordab enda arusaama juhtumist ja teeb eelnevast järelduse, kasutades selleks enesele harjumuspäraselt juhtumi kategoriseerimist [*kahe sõiduki*] *kokkupõrge sis=vä* (read 12–13), mida helistaja kinnitab. Seejärel suundub päästekorraldaja järgmise küsimuse juurde, mis näitab, et sobilik vastus juhtumiküsimusele on saadud.

Päästekorraldajale vajaliku info puudumise tõttu liigituvad infoprobleemide alla ka juhtumid, kus päästekorraldaja esitatavale esimesele juhtumiküsimusele reageeritakse mittevastusega. Seesugune olukord on näites 28, kus helistaja soovib kiirabi.

- (28)
- 01 P: `häirekeskus kuuleb tere **mis`juhtus.**
- 02 (0.9)
- 03 H: **.hhhhhhhh ma paluks kiir`abi,**
- 04 P: jaa? mis`juhtus.
- 05 (1.0)
- 06 H: noh=hhhhh .hh tal=on=e=hh (.) `enne igasuguseid`aigusi ja see:
- 07 täna: `kukkus=ja enam ta `üles ei `saa ütleb=et .hhhhhh-.hh vasaku
- 08 `külje sees on `valu, ta=i=saa `tõsta ja nüid ta=n ka- (.)`tun::d,=hhh
- 09 üle tunni `aja ond `pikkas (.) `põrandal, ei või: `vasaku `külje sisse
- 10 läheb `valu=ja .hhhhhhhhhhhhh [noh {-}]

Päästekorraldaja avarale avatud küsimusele *mis`juhtus* (rida 01) järgneb 0,9-sekundiline paus, millele järgneb mittevastuseline palve *ma paluks kiir`abi* (rida 03). Helistaja annab vastusega teada, mis abi ta vajab, kuid ei paku esitatud küsimusele sisukat vastust. Päästekorraldaja viitab mittevastuse ebasobivusele eelnevat küsimust

korrates (rida 04). Seepeale esitab helistaja helistaja pika jutustava kaudse vastuse (read 06–10).

Kõne seesugune alustamine võib tuleneda mitmest asjaolust. Ühe variandina võib soovitava abi nimetamine tuleneda helistaja vanusest. Varem on Eestis hädaabinumbrile helistades pidanud kõne alguses ütleva, millise üksuse abi vajatakse. Seetõttu võivad vanemaéalised inimesed sellise korraldusega siiani harjunud olla. Teisalt võib antud mittevastus tuleneda ka juhtumi ebaselgusest. Näites 28 toodud kõnes ei ole helistaja teadlik, milles täpselt abivajaja probleem seisneb. Küll aga on ta kindel, et vaja läheb kiirabi. Seetõttu võib ta kõnes esimese asjana lausuda info, milles ta on veendunud, ja alles seejärel suunduda juhtumi täpsemate asjaolude juurde.

Infoprobleem võib suhtluses tuleneda ka sellest, et helistajal ei ole sündmusest piisavalt teadmisi. Selline olukord on näites 29, kus helistaja teatab põlevate tulede ja lahtise aknaga autost.

- (29)
- 01 P: jaah (0.4) ja tal=on=sis `aken `lahti, (.) ma saan nagu [`aru.]
- 02 H: [jah] jah.=
- 03 P: =qqq ja on juba pikemat `aega `seisab seal=ve.
- 04 (0.7)
- 05 H: **no=m-m ma=i=tea ikka üks::: kōiks:::**
- 06 (1.0)
- 07 P: et ei `ole [nagu `korraks] `ära läinud et=on:=äää (.) nn-`noh,
- 08 `unustand
- 09 H: [{-}]
- 10 P: [{-}.]
- 11 H: [oot ei=tea] ot=ot üks::: `mees nüüd prügi`kottidega, aa `läks sinna.
- 12 (0.5)
- 13 H: [mingi:]
- 14 P: [kas ta läks::] `auto juurde.
- 15 H: jaa tõmbas `ukse `lahti keeras [tuled `maha ja {-}.]

Päästekorraldaja esitab juhtumi tõsisuse määramiseks helistajale infoüldküsümuse *ja on juba pikemat `aega `seisab seal=ve* (rida 03), millele järgneb ühesekundiline paus. Helistaja reageerib küsimusele pseudovastusega *no=m-m ma=i=tea ikka üks::: kōiks:::* (rida 05), kus väljendab oma väheseid teadmisi küsitud kohta nii markeriga

(*ma=i=tea*) kui ka prosoodiliselt, venitades sõnalõpuhäälikuid. Sellele järgneb sekundiline paus, misjärel päästekorraldaja reformuleerib eelneva küsimuse, esitades väitlauselise küsimuse *et ei `ole [nagu `korra] `ära läinud et=on:=äää (.) nn-`noh, `unustand* (read 07–08). Küsimuse taasesitamine näitab, et eelnev infovaene pseudovastus ei olnud päästekorraldaja jaoks sobilik ja ta näeb vaeva, et soovitud info kätte saada. Vestluse järgnevatest voorudest ilmneb, et olukord laheneb, sest autojuht naaseb kõnealuse auto juurde (read 11–15). Sündmuste käigu tõttu ei ole vastus eelnenud küsimusele enam relevantne. Seetõttu ei esita päästekorraldaja ka enam juhtumiküsimusi ja kõne lõppeb ilma abi sekkumiseta.

Samuti tekitab suhtluses infoprobleeme helistaja vastuse ebatäpsus. Sellist olukord illustreerib näide 30, kus esineb ka varem kirjeldatud probleem, mis tuleneb helistaja vähestest teadmistest. Helistaja palub abi tanklas maksmisel tekkinud segaduse lahendamisel. Klient maksis tankla töötaja süü tõttu vale arve, mistõttu peab ta tanklasse naasma, et õige arve tasuda.

- (30)
- 01 H: <ja=siis=ääääää `see oli see=t=ee> klient `maksis küll:
 02 `kütuse=ga ma panin `valesti `sisse. ja=siis=et=ee (0.4) siis see
 03 `õige: kütus sai `makstud ja sis ongi `tema oma (.) veel `maksmata.
 04 (1.2)
 05 P: aa, no=et siis ta ikka:=qq `osaliselt maksis [jah?]
 06 H: [jah] aga: [jah.]
 07 P: [*{-}]*
 08 (0.3)
 09 H: a:ga lissalt läks `vale[sti.]
 10 P: [ah]ah (1.2) mhmh
 11 (3.1) ((trükkimishääled))
 12 P: mh-mh? .hh **aga kui=`palju on vaja `maksta veel,**
 13 (0.9)
 14 H: **mmeee <on `tarvis maksta> `kuuskümend õheksa `eurot ja**
 15 **`kolmkümend seitse `senti.**
 16 (0.4)
 17 P: aa=qqq (.) **no `osaliselt ta `maksis sain=aru jah?**
 18 H: **ei=ee nagu: (.) see see nagu (0.6)> issand=oota? <**
 19 (17.2) ((konsulteerib kolleegiga telefonist kaugemal teema üle))
 20 H: **ää siis ta `maksis=eeee teise inimese `kütuse ära mis oli mingi**

7.1.3. Kuulmisprobleem

Kuulmisprobleemi esines juhtumiküsimustele vastamisel kümnel korral, mis moodustab 5,5% kõikidest juhtumiküsimustest. Kuulmisprobleem võis olla põhjustatud näiteks taustamürast või halvast ühendusest. Viimast näeme näites 31, kus helistaja soovib abi valu käes kannatavale patsiendile.

- (31)
- 01 P: `häigegeskus tege **mis**=`**juhtus**. ((päästekorraldajal kõnedefekt))
- 02 (0.8)
- 03 H: e=t::ere=õhtust,=hh=
- 04 P: =tere=
- 05 H: =helistan:=öö /`vald/ vallast /küla/ külast,
- 06 P: * mhmh *
- 07 H: **ja** `abikaasal on:=äää ö (0.5) `pikka aega old=äää `kolmiknärvi
- 08 `põletik, (0.9) ja `praegu=on:=äää (1.2) ee (.) tal `väga `valutab.
- 09 [ta {-}] ((kõne veidi hakib))
- 10 P: [ku- kus`kohas] veelkord,
- 11 (0.9)
- 12 H: **kuidas?**
- 13 (0.3)
- 14 P: kus`kohas valutab, ma=i=saand `aru.
- 15 (0.4)
- 16 H: õ ko-ik`närv, (0.4) kolmik`närv=ja `tal on (1.0) eeee `selline
- 17 `valu=et=ee (.) sin=et lähme `trauma`punk- ((hakib))
- 18 (1.2)
- 19 P: teid on `halvasti `kuulda.
- 20 (1.7)
- 21 H: -s < lähen > (.) lähn otsin `levi. ((hakib))
- 22 (0.7)
- 23 P: ahah. (0.4) et=[õõõ]
- 24 H: [nii?]

Helistaja annab päästekorraldaja juhtumiküsimusele viibiva vastuse (read 07–09), mille ajal ilmnevad ühendusprobleemid. Päästekorraldaja väljendab kuulmisprobleemi lokaliseeriva küsisõnaga [ku- kus`kohas] *veelkord* (rida 10), kus sõna *veelkord* väljendab, et päästekorraldaja soovib, et eelnevat korrataks. Peale 0,9-sekundilist pausi väljendab helistaja omakorda kuulmisprobleemi, lausudes tõusva intonatsiooniga küsisõna *kuidas?* (rida 12) (Hennoste (ilummas): SK 88). Päästekorraldaja kordab

parandusalgatust, lisades sellele selgituse *ma=i=saand`aru* (rida 14). See viitab justkui päästekorraldaja arusaamisprobleemile, kuid eelnevalt väljendatud kordamise soov ja kõne halb ühendus viitavad, et tegu on siiski kuulmisprobleemiga. Seda kinnitab ka päästekorraldaja hilisem voor, kus ta seda eksplitsiitselt väljendab. Helistaja ütleb uuesti päästekorraldajale segaseks jäänud osa (read 16–17), kuid jätkuvate ühendusprobleemide tõttu ole helistaja jutt kõnes kuuldav. Päästekorraldaja väljendab taas kuulmisprobleemi, lausudes *teid on`halvasti`kuulda* (rida 19). Helistaja tõlgendab seda vooru palvena ühenduseprobleemid lahendada ja ütleb *-s < lähen > (.) lähn otsin`levi* (rida 21). Seejärel kõne kvaliteet paraneb ja rohkem kuulmisprobleeme kõne juhtumiküsimuste puhul ei ilmne.

Siinses töös liigitan kuulmisprobleemi kategooriasse ka päästekorraldaja vähesest tagasisidest tekkivad suhtlusprobleemid kuulaja jaoks ehk nii-öelda kuulamisprobleemid. Sellised helistajapoolsed suhtlusprobleemid tekivad olukordades, kus helistajal on tunne, et teine pool ei kuule teda. Seesuguseid oli juhtumiküsimuste seas kaks. Mõlemal juhul esines kuulamisprobleem kõne alguses enne, kui helistaja kõne sisu juurde liikus. Ühte juhtumitest näeme näites 32, kus helistaja vajab abi Häirekeskusele mitterelevantse probleemiga.

- (32)
- 01 P: `häirekeskus tere **mis`juhtus.**
- 02 (0.4)
- 03 H: **.hhh > ma=tan õq tahaksin`teada kuhu ma=san < (0.3) q-q**
- 04 **mul on`essebee=ba-**
- 05 (0.6)
- 06 H: `alloo.
- 07 (0.4)
- 08 P: ma`kuulan teid,`milles [probleem.]
- 09 H: [.hhhhh] > mul on see`essebee`panga:
- 10 see`kaart läks`kaduma, et=õ mis`numbrile ma`saan seda`kinni
- 11 panna. kas teil=on ol- <`oskate ütelda. (0.3) ma=i=`tea seda
- 12 `numbrit.

Päästekorraldaja alustab kõnet stampvooruga, mille viimase suhtlustegevusena esitab avara avatud küsimuse *mis`juhtus* (rida 01). Helistaja alustab kiirendatud tempoga

vastuse andmist, kuid katkestab enda jutu enne juhtumi põhisisuni jõudmist: .hhh
> ma=tan õq tahaksin `teada kuhu ma=san < (0.3) q-q mul on `essebee=ba- (rida 04).
Järgneb 0,6-sekundiline paus, misjärel helistaja kontrollib päästekorraldaja kuuldelolekut, lausudes `alloo (rida 06). See väljendab, et helistajale jäi tunne, nagu kõne oleks katkenud või päästekorraldaja ei kuule teda mingil muul põhjusel. (Hennoste, Rääbis 2004: 66) Päästekorraldaja kinnitab, et ta kuuleb helistajat ja esitab uue avara avatud küsimuse `milles [probleem.] (rida 08), millele helistaja annab otsese vastuse.

Juhtumiküsimuste seas kuulmisprobleeme tekitanud vastuseid vormistati enim otsese vastusena, mida esines materjalis viis. Kolmel korral anti küsimusele mittevastus, millest tekkis kuulmisprobleem. Ühel korral tekitasid kuulmisprobleemi kaudne vastus ja vastuse puudumine.

Kuulmisprobleemid jagunevad siinses analüüsis kaheks: päästekorraldaja kuulmisprobleemist tekkinud suhtlusprobleem, mida sai näha näites 31, ja helistaja jaoks vastamisel tekkinud suhtlusprobleem, mida illustreeris näite 32. Helistajapoolseid kuulmisprobleeme on materjalis tunduvalt vähem ja nende tekkepõhjus on vestluses varjatud. Päästekorraldaja väljendatavate kuulmisprobleemide põhjus peegeldub enamasti vestlusest selgesti. Samas helistajate väljendatud kuulmisprobleemidele ei eelne midagi, mis annaks teise poole kuuldel olekus kahelda. See tundub olevat helistajatelt pigem intuitiivne päästekorraldaja kohaloleku kontroll enne, kui suundutakse vestluse olulise osa juurde.

7.1.4. Agendaprobleem

Agendaprobleemide hulka liigituvad siinses analüüsis juhtumid, kus probleem tekib hädaabikõnele omase rollijaotuse mittejärgimisest. Enamasti tähendab see olukorda, kus helistaja soovib kõnes prioritseerida enda, mitte päästekorraldaja eesmärki. Juhtumiküsimuste seas esines kaheksa agendaprobleemi alla liigituvat vastust, s.o 4,4% kõikidest juhtumiküsimustest. Kõik esinenud agendaprobleemid pärinevad kahest hädaabikõnest. Näites (33) on toodud agendaprobleemi illustreeriv kõne. Helistaja soovib abi, et lahendada situatsioon, kus alaealine isik liigub ringi täisealiste seltskonnas.

(33)

01 P: häärekeskus tere,

02 (0.7)

03 H: tere, (0.8) selline `mure=t /`koht/ ja /`koht/ `vahel (.) präägu (0.9)

04 liigub `auto `numbriga /`numbrimärk/. (1.0) seal on `sees

05 /`täisealised/ `poisid, ja üks /`alaealine/ `tüdruk.

06 (0.4)

07 P: nii?=
08 H: =`võtke=palun midagi `ette.

09 P: oot=aga: kas nendel /`täisealistel/ `poistel on `load=või, (.) või

10 mis nendega on on nad `purjus=või.

11 (0.6)

12 H: ma=i `tea mis=neil `viga on aga /`alaealine/ `tüdrukud

13 veavad kodust `ära.

14 (2.2)

((seitse rida eemaldatud))

15 (0.4)

16 P: **ni=kas `vägisi nad viivad selle tüdruku `ära sis=[võ.]**

17 H: **[kuidas]**

18 (0.3)

19 P: **kas `vägisi seda tüdrukut `viiakse `ära=või.**

20 (1.8)

21 P: **[kas `vägi-]**

22 H: **[nad käisid kodus] `järgi tal praegu=jah?**

23 (.)

24 P: no kas ta võtsid `vägisi ta sealt `kaasa=või.

25 (1.6)

26 H: no eks ta läks `omal `jalal jah ega päris väi- `vägisi ei `võetud.

27 (1.1)

28 P: **ja=`arvate et nad nüüd kudagi kasu[tavad `ära tema,]**

29 H: **[nad {`kihutavad} sin.]**

30 (0.5)

31 P: **et `kasutavad tüdrukut `ära=või või mis: mis `on.**

32 H: **kuidas**

33 (0.4)

34 P: **kas no `arvate=et kuidagi teda `kasutatakse `ära või `mis:=ee**

35 **(0.7) et `rääkige mulle et mi- `mida te `kahtlustate.**

36 (2.7)

37 P: **`rääkige `mida te `kahtlustate. (0.6) et `tüdrukule tehakse**

38 **midagi-**

Helistaja alustab kõnet kirjeldades ebamäära probleemi (read 03–05). Päästekorraldaja ei mõista esmase kirjelduse põhjal, milles probleem seisneb ja soovib lisainfot (read 07, 09–10). Kuna ka helistaja antud vastused ei sisaldanud soovitud selgitust olukorrast, esitab päästekorraldaja infoüldküsimuse *ni=kas `vägisi nad viivad selle tüdruku `ära sis=[võ.]* (rida 16). Helistaja reageerib sellele küsisõnaga *kuidas* (rida 17), millega viidatakse üldiselt kuulmisprobleemile (Strandson 2001: 398; Hennoste (ilmumas): SK 89). Siinses kasutuses puudub küsisõnal aga kuulmisprobleemi puhul omane tõusev intonatsioon, samuti lausub helistaja selle päästekorraldaja voorule peale rääkides. Seesuguse suhtlusvõtte eesmärk võib olla küsimusele vastamist edasi lükata. See võib tuleneda sellest, et toodud olukorras ei soovi helistaja küsimusele vastata, kuna ta mõistab, et tõene vastus ei aitaks kaasa tema eesmärgile kõnes.

Päästekorraldaja tõlgendab helistaja vooru siiski kuulmisprobleemina ja kordab küsimust seda veidi ümber sõnastades: *kas `vägisi seda tüdrukut `viiakse `ära=või* (rida 19). Küsimuse kordusele järgneb 1,8-sekundiline paus, misjärel hakkab päästekorraldaja vastuse puudumise tõttu küsimust uuesti esitama. Helistaja alustab samal ajal aga eelnevale infoüldküsimusele mittevastuse andmist: *[nad käisid kodus] `järgi tal praegu=jah?* (rida 22). Saadud vastus ei anna päästekorraldajale aga soovitud infot ja ta esitab sama küsimuse uuesti (rida 24). Pärast 1,6-sekundilist pausi saab küsimus helistajalt kaudse vastuse, kus helistaja tunnistab kõnealuse isiku kodust lahkumise vabatahtlikkust (rida 26). Päästekorraldaja liigub seepeale järgmise ohuvariandi juurde, esitades infoüldküsimuse *ja=`arvate et nad nüüd kuidagi kasu[tavad `ära tema,]* (rida 28). Helistaja reageerib taaskord küsimusele peale rääkides mittevastusega *[nad {`kihutavad} sin.]* (rida 29). Selle mittevastusega üritab helistaja tugevadada oma kõne vajalikkust ja anda lisapõhjus olukorraga „midagi ette võtta“. Päästekorraldaja kordab seepeale vastuseta jäänud küsimust, reformuleerides selle mitmeosaliseks küsimuseks (rida 31). Helistaja soovib taas vastamist edasi lükata ja kasutab selleks uuesti küsisõna *kuidas* (rida 32). Päästekorraldaja reformuleerib küsimuse veel korra, lausudes *kas no `arvate=et kuidagi teda `kasutatakse `ära või `mis:=ee (0.7) et `rääkige mulle et mi-`mida te `kahtlustat* (read 34–35), kuid helistaja ei reageeri sellele. Peale 2,7-sekundilist

pausi esitab päästekorraldaja küsimuse uuesti (rida 37–38), kuid kõne katkeb poole vooru pealt.

Näites 33 toodud kõne kulgemine ei sobitunud helistaja soovide ja lootustega. Kuna päästekorraldaja kohustus on hoida kõnet Häirekeskuse töökorraldusele vastaval kursil, ei täitnud ta helistaja kõne alguses esitatud soovi. See põhjustas helistajapoolse koostöö puudumise, mistõttu jäid päästekorraldaja esitatud juhtumiküsimused vastuseta või said mittevastuseid.

Helistaja suhtumine Häirekeskuse teenusesse kattub Whaleni jt (1988) kirjeldusega klienditeeninduse ja avaliku teenuse vahest (vt pt 3.2). Helistaja võtab hädaabiteenust kui klienditeeninduse valdkonda kuuluvat. Sellele viitab tema vastuhakk põhilistele juhtumiküsimustele vastamisel, samuti tema voor *`võtke=palun midagi `ette* kõne alguses. Viimane näitab, justkui kogu vajalik helistajapoolne teave oleks edastatud ja edasine on Häirekeskuse kui „teenusepakkuja“ töö.

Juhtumiküsimused, mille vastustest tulenesid agendaprobleemid, said analüüsitud materjalis kõige rohkem mittevastuseid, neid oli viis. Samuti esines materjalis vastuse puudumist ja kaudset vastust, kuid vähem, vastavalt kahel ja ühel korral. Nagu eespool mainitud, johtusid agendaprobleemid olukordadest, mil helistaja ei allunud päästekorraldaja juhupositsioonile kõnes. Samas nähtub näitest 33, et see võib tuleneda ka helistaja mõistmatusest, mis valdkonda Eesti hädaabiteenused kuuluvad.

7.1.5. Arusaamisprobleem

Arusaamisprobleemi puhul ei ole eelnevalt öeldu piisavalt hästi mõistetav. See võib tuleneda kõneleja jutu sisust või näiteks kasutatavast terminist. Arusaamisprobleeme esines juhtumiküsimuste hulgas neljal korral, mis teeb 2,2% juhtumiküsimustest. Probleeme tekitas muu hulgas helistaja pikast narratiivsest voorust relevantse info välja lugemine. Sellist olukorda näeb näites 34, kus helistaja soovib abi, kuna tema valdusi on kahjustatud.

(34)

01 P: jaa, `häirekeskus `tere, **mis `juhtus.**=

02 H: =tere: (.) `kas on tegemist polit`seiga?

03 P: jaa? (.) on `ikka?

04 H: .hhhhh õõhh tõe`näoliselt ei elista õigesse `kohta=aga mul on
 05 selline `mure, (.) e:t=eee tulin oma `suvilasse? (.) /`vald/ vallas,
 06 ja `vaatan=et väga oma`voliliselt on: väga suur osa `hekist
 07 `lihtsalt .hhhh `maha saetud sest=et=ää nii on `mugavam seda
 08 niiõelda `pööret `tee=pealt võtta kuigi see ei=ole `tee=peal ja=i
 09 takista `liiklust. (.) .hhhhh et noh ma näen siin kahju
 10 `tekitamist.
 11 (3.1)
 12 P: mmmmmm `teie `hekk on sis `maha=võ[etud] jah?
 13 H: [jah.]
 14 (0.4)
 15 H: .hh no=mitte: `maha võetud `otseselt=aga:: noh jah selles
 16 mõttes `haljastus on `rikutud.
 17 (7.0) ((trükkimishääled))
 18 P: kas `kogu hekk siis või `lihtsalt [`haljastus on rikutud.]
 19 H: [`ei:, ei `nurk.] `tegemist on
 20 `kandilise `hekiga=ja se=n=nüd üks `nurk on täiesti `maha
 21 saetud selliselt=et no nurk on {jah} .hhh .hhhh se- se=i=`ole
 22 ei=`ole `päris ok et teise `aeda `minna [nimodi] `hekki tikkima,
 23 P: [mmhmmh]
 24 H: ma saan `aru, (.) `mõte on siis `selles=et kuna `nurgapealne
 25 `krunt et sis=on `kergem niõelda `lõigata või seda `pööret teha
 26 `tee=peal. .hhhhhhh et päris kindlasti `liiklust se=ekk `ei
 27 takistanud selliselt nagu ta `oli.
 28 (0.3)
 29 P: mhmm
 30 (1.0)
 31 H: [{}]
 32 P: [m=ega=teil] `kaamerat seal läheduses ei=`ole kuskil.

Päästekorraldaja esitab kõne alguses avara avatud juhtumiküsimuse *mis juhtus*. Helistaja annab sellele viibiva kaudse vastuse, mis on vormistatud pika narratiivina (read 04–10). Vastusele järgneb vestluses 3,1-sekundiline paus, misjärel päästekorraldaja esitab kinnitusüldküsimuse *mmmmmm `teie `hekk on sis `maha=võ[etud] jah?* (rida 12). Päästekorraldaja seesugune voor võib viidata, et eelnevast narratiivsest vastusest ei ilmnenuks tema jaoks selgelt juhtumi sisu. Samas võib päästekorraldaja eesmärk olla ka eelnevast kokkuvõtte tegemine ja olulise fookustamine. Rõhutatult lausunud *`teie `hekk* viitab, et päästekorraldaja jaoks ei

väljendunud selgelt eelnevast voorust, kelle heki rüüstamisest helistaja teatab. Helistaja vastab päästekorraldajale esmalt peale rääkides jaatavalt (rida 13), kuid peale 0,4-sekundilist pausi täpsustab, et hekk ei ole mitte maha võetud, vaid haljastus on rikutud (read 15–16).

Päästekorraldaja väljendab taas arusaamisprobleemi, esitades alternatiivküsimumuse *kas `kogu hekk siis või `lihtsalt [ʰhaljastus on rikutud.]* (rida 18). Seesugune täpsustav küsimus võib viidata ka liiga vähesele infole, kuid siinses kontekstis tekitab päästekorraldajas probleemi helistaja jutu varieerumine: kõne alguses lausutud väide, et väga suur osa hekist on maha saetud (read 06–07) muutub hiljem haljastuse rikkumiseks (read 15–16). Päästekorraldaja real 18 esitatud täpsustava küsimuse peale annab helistaja omakorda kaudse vastuse, rõhutades, et maha on võetud vaid heki nurk (read 19–22), lisades sellele ka enda tõlgenduse haljastuse rikkuja motivatsioonist sellise asja tegemiseks. Päästekorraldaja võtab kaudse vastuse vastu, kinnitades seda dialoogipartikliga *mhmh* (read 23, 29), liikudes seejärel järgmise küsimuse juurde (rida 32).

Siinses analüüsis liigitan arusaamisprobleemide alla ka terminitega seotud arusaamatusest tekkinud probleemid. Neid esines materjalis kahel korral, mõlemad samas kõnes. Terminiprobleemi avaldub näites 35, kus helistaja soovib päästeameti abi plahvatuse tõttu.

- (35)
- 01 P: `häirekeskus=tere=**mis**=`juhtus,
- 02 H: **.hhhh (0.4) `tere: `helistan teile /ettevõte/ /`küla/ külast,**
- 03 /**maakond**/,=**h .hhh et=eeee** meil `plahvatas üks=eeee (.) `auto
- 04 `klaav.
- 05 (0.3)
- 06 P: m-
- 07 H: `rõhu all olev `suur `ahi.
- 08 (.)
- 09 P: `**AUTO** m[is `plahva]tas või `mis=seal plahvatas.
- 10 H: [{{jah}}]
- 11 (.)
- 12 H: < `auto `klaav, > `auto `klaav siuke `suur `ahi.
- 13 (0.3)

14 H: .hhh (0.3) et [meil=on puidu]`tööstus siin,=h
 15 P: [mmhmh?]
 ((16 rida eemaldatud))
 16 P: `kutse on `olemas. `plahvatas `suur `ahi siis jaa?
 17 (0.7)
 18 H: **jaa, `just.** [.hh et=meil=o]leks `vaja ilmselt e`lekter `välja saada et
 19 P: [mhmh?]
 20 H: [{--} {`ohtlikku}] midagi.

Helistaja annab päästekorraldaja avarale avatud küsimusele *mis=juhtus* otsese vastuse (read 02–04), milles kasutab tehnika- ja keemiaterminit *autoklaav* (SV 2020). Päästekorraldaja hakkab järgnevalt reageerima, lausudes *m-* (rida 06), kuid jätab sõna pooleli. See võib olla helistaja jaoks probleemi marker, et kasutatud termin on arusaamatu ja selgitab selle real 07 lahti, öeldes *rõhu all olev suur ahi*. Helistaja lisaselgitus ei hoidnud aga arusaamisprobleemi teket ära ja päästekorraldaja küsib täpsustava mitmeosalise küsimuse *AUTO m[is plahva]tas või mis=seal plahvatas* (rida 09). Helistaja annab selle otsese vastuse, kus kordab aeglustatud kõnetempol terminit *< auto klaav, >* ja lisab kordusele selgituse *siuke suur ahi* (rida 12). Arusaamisprobleem näib olevat lahendatud ja vestlus jätkub. Kõne hilisemas faasis, kui päästekorraldaja on vahesalvestuse teinud ja kutse on olemas, naaseb päästekorraldaja aga juhtumi alge juurde. Ta esitab kinnitusüldküsimuse *plahvatas suur ahi siis jaa?* (rida 16), mis viitab, et kõne algusfaasi arusaamisprobleem ei ole tema jaoks lahendust saanud ja termini tähenduse peab üle kontrollima. Helistaja vastab küsimusele kinnitusega (rida 18), misjärel teema juurde enam ei naasta.

Kõik neli juhtumiküsimuste hulgas arusaamisprobleeme tekitanud vastust olid vormistatud otsestena. Kõnealuseid probleeme ilmnes vaid kahes kõnes. Juhtumiküsimustele antud vastuste seas takistas arusaamisprobleem päästekorraldaja arusaama kogu juhtumist, mistõttu oli probleemi lahendamine möödapääsmatu.

7.1.6. Fikseerimisprobleem

Fikseerimisprobleemid tulenevad hädaabikõnes päästekorraldaja tööülesandest kogu helistajalt saadav relevantne info üles märkida. Selle tulemusena ei suuda päästekorraldaja alati mitut asja korraga teha, mistõttu tekib vestluses probleem.

Rööprähklemisest tulenevaid fikseerimisprobleeme oli magistritöö juhtumiküsimuste seas kaks, mis moodustab 1,1% kogu juhtumiküsimustest. Mõlemad neist esinesid samas kõnes, kus helistaja kurdab valu üle (näide 36).

- (36)
- 01 P: .hhh tere=**mis juhtus**,
- 02 H: **et (0.9) see=et=eeee mul on siuke `asi=et ommikul `ärkasin,=hh**
- 03 **ja::: tugev `valu on `ala`seljas=ja: .hhhh va[sakul]**
- 04 P: *[alase]ljas
- 05 mhmmh? *
- 06 (.)
- 07 H: **ja vasakule `poole nagu `kiirgub, (.) siuke kõhu `piirkonda ka.**
- 08 (1.3)
- 09 P: ni=üks=`hetk? kohe?
- 10 (3.4)
- 11 P: **`nii. `tugev valu `alaseljas ja `kus veel vabandust, (0.5)**
- 12 **`külle=peal=[jah?]**
- 13 H: **[õõ]**
- 14 (0.8)
- 15 H: **`vasakul=pool `allpool, (0.4) ütleme jah.**
- 16 (1.5)
- 17 P: **nii `tugev valu `alaseljas ja < `vasakus > `küljes sis=jah?**
- 18 (0.7)
- 19 H: **jam**

Päästekorraldaja alustab kõnet stampvooruga (rida 01), millele helistaja reageerib, alustades jutustavat ülevaadet probleemist (read 02–03). Päästekorraldaja kordab vaikselt hääletoonil helistaja öeldut (rida 04), mis markeerib info fikseerimist. Helistaja jätkab seepeale probleemi kirjeldamisega (rida 07). Pärast 1,3-sekundilist pausi lausub päästekorraldaja *ni=üks=`hetk? kohe?* (rida 09), mis näitab, et ta ei jõua kuuldud informatsiooniga järke pidada. Järgneb 3,4-sekundiline paus, misjärel päästekorraldaja võtab uuesti vooru. Vooru alustav *`nii.* (rida 11) märgib, et päästekorraldaja eelnev tegevus jõudis lõpule ja vestlusega saab edasi liikuda (Hennoste 2000a: 1366). Seejärel kordab ta eelnevalt fikseeritud infot ja esitab mitmeosalise küsimuse *`tugev valu `alaseljas ja `kus veel vabandust, (0.5) `külle=peal=[jah?]* (read 11–12), kus *`kus veel vabandust* on lokaliseeriv parandusalgatus, millele järgneb pärast

poolsekundilist pausi tõlgendust pakkuv kinnitusüldküsimus. Helistaja vastab sellele kaudse vastusega *`vasakul=pool `allpool, (0.4) ütleme jah* (rida 15). Peale 1,5-sekundilist pausi soovib päästekorraldaja veelkord saadud infot fikseerida ja esitab kinnitusüldküsimuse *nii `tugev valu `alaseljas ja < `vasakus > `küljes sis=jah?* (rida 17), mis saab jaatava vastuse (rida 19).

Mõlemad juhtumiküsimumuste seas esinenud fikseerimisprobleemid said otsese vastuse. Teisiti vormistatud vastuseid siinses peatükis ei esinenud. Fikseerimisprobleem tuleneb hädaabikõne juhtumiküsimumuste seas suuresti sellest, milline on helistaja mure ja kuidas ta seda väljendab. Siinse kõne puhul ei tea helistaja, milles probleem seisneb, mistõttu kirjeldab ta detailselt valu levikut, mille päästekorraldaja otsustab üles märkida.

7.1.7. Vastuse vormist tulenev probleem

Siinse töö juhtumiküsimumuste hulgas tekitas ühel korral probleemi ka helistaja antud vastuse grammatiline vorm, s.o 0,6% kogu juhtumiküsimumustest. Kõnealust juhtumit näeme näites 37, kus nähtavasti alkoholijoobes helistaja soovib abi valutava lõua ravil.

- (37)
- 01 H: mul=juhtus siuke `lugu,
02 (1.5)
- 03 H: ma=siin (0.3) `nädal=aega kukkusin oma kuadi=`lõua nii `ära=ja
04 (.) nüd=ma=i=sa=`aru,
05 (1.6)
- 06 P: mhm aga (.) `komistasite et `kukkusite=vä.
07 (1.0)
- 08 H: **ma `kukkun vastu kivi`aeda.**
09 (1.2)
- 10 P: `mida te `kukute kogu=`aeg=vä.
11 (0.9)
- 12 H: nojah.
13 (0.6)
- 14 P: hmm (0.3) aga=nüd [`lõug]
15 H: [ei=no]

Päästekorraldaja esitab helistajale juhtumi asjaolude täpsustamiseks infoüldküsimumuse *`komistasite et `kukkusite=vä.* (rida 06). Küsimusele järgneb ühesekundiline paus, misjärel helistaja annab kaudse vastuse *ma `kukkun vastu kivi`aeda.* (rida 08). Siinses

näites on fookuses sõna *kukkuma*. Päästekorraldaja esitas möödunud juhtumi kohta küsimuse minevikuvormis: *kukkusite*. Helistaja vastab aga olevikus, kuid pika kaashäälikuga: *kukkun*. Seesugune vorm võib tuleneda helistaja pehmest keelest või lõuavigastusest, mistõttu jäi sõnas hääldamata mineviku tunnus *-si-* (EKK 2007). Päästekorraldaja tõlgendab helistaja sõnavormi aga kui olevikku ja esitab infoüldküsümuse *`mida te `kukute kogu= `aeg=vä*. (rida 10). Helistaja vastab sellele jaatavalt, millest saab järeldada, et päästekorraldaja tõlgendus oli korrektne.

7.1.8. Kokkuvõtteks

Juhtumiküsimuseks liigitus siinses analüüsis 181 küsimust, millest 122 said vestluses sobiliku vastuse ja 59 mitesobiliku vastuse, mis tekitas kõnes suhtlusprobleemi. Sellest tulenevalt osutus 32,6% juhtumiküsimustest analüüsitud hädaabikõnedes probleemseks. Suhtluses peegeldunud vastuse sobilikkuse ja selle vormistuse suhe on tabelis 1, kus toon esile, kuidas Eesti hädaabikõne juhtumiküsimuste vastuseid vormistatakse.

Tabel 1. Juhtumiküsimuste vastuste vormistus Eesti hädaabikõnedes

	Sobilik vastus		Probleemne vastus	
	N	%	N	%
Otsene vastus	80	44,2	21	11,6
Kaudne vastus	33	18,2	17	9,4
Pseudovastus	6	3,3	3	1,7
Mittevastus	3	1,7	14	7,7
Vastus puudub	-	-	4	2,2
Kokku	122	67,4	59	32,6

Nii vestluses sobilikuks osutunud vastuseid kui ka suhtlusprobleemi tekitanud vastuseid vormistati hädaabikõnedes kõige rohkem otsese ja kaudsena. Sobilike vastuste seas moodustasid need kaks vastuse vormistuse viisi 92,6% kogu sobilikest vastustest. Probleemsete vastuste puhul moodustasid otsesed ja kaudsed vastused 64,4% kogu vastustest. Otsese ja kaudse vastusevormi ülekaal suhtluses on ootuspärane. Suhtluses eelistatakse saada vastuseid, mis joonduvad küsimuse ja selle suhtlustegevusega.

(Stivers 2010: 2778) Kuigi kaudne vastus ei joonu küsimusega otse, antakse temaga siiski küsimusega soovitud info.

Juhtumiküsimuste põhjal osutuvad helistaja antud otsesed vastused vestluses probleemseks 20,7% kõikidest antud otsestest vastustest. Kaudsete vastuste puhul on vastus vestluses probleemne 34% kordadest. Pseudovastuseid anti juhtumiküsimustele kokku vaid üheksa, millest kuus osutus vestluses sobilikuks ja kolm probleemseks. Selle põhjal on pseudovastus 33,3% juhtumitest vestluses probleemne.

Pseudovastustega väljendati siinses materjalis, et helistajal ei ole infot, mida päästekorraldaja soovib. Selle vastuse puhul sõltub päästekorraldaja edasine tegutsemine suuresti olukorrast. Juhtumi puhul, kus see on võimalik, võib päästekorraldaja paluda helistajal soovitud info välja uurida. Tihti peale on see info aga kättesaamatu. Seda peegeldab ka pseudovastuste sobilikkus vestluses: olukordades, kus helistaja ei saa soovitud infot kuskilt hankida, peab päästekorraldaja eelnevalt saadud vastusega leppima.

Mittevastuse ja vastuse puudumise korral on suhtlusprobleemi tekke protsent suurem. Mittevastuseid anti juhtumiküsimustele kokku 17, millest vaid kolm osutus sobilikuks. Seega, 82,4% mittevastustest osutuvad hädaabikõnedes probleemseks. Vastuse puudumist esines materjalis neljal korral, millest kõik, st 100%, osutusid vestluses probleemseks.

Mittevastuse ja vastuse puudumise madal sobilikkuse protsent vestluses kattub samuti suhtlusnormiga. Nii mittevastuse kui ka vastuse puudumise puhul ei saa päästekorraldaja helistajalt soovitud infot. Kuna iga hädaabikõnes esitatud küsimuse vastus on abivajaja aitamiseks vajalik, ei saa päästekorraldaja enamasti kõnega infot saamata jätkata.

Kõnedes probleemseks osutunud vastused jagunesid juhtumiküsimuste analüüsi põhjal kuude probleemikategooriasse. Tabelis 2 esitan probleemide jaotumise ja probleemsete vastuste vormistuse kõnedes probleemikategooria järgi.

Tabel 2. Juhtumiküsimustele antud probleemsete vastuste vormistusviisid Eesti hädaabikõnedes

	Otsene vastus	Kaudne vastus	Pseudo-vastus	Mitte-vastus	Vastus puudub	Kokku	
						N	%
Infoprobleem	10	14	3	6	1	34	57,6
Kuulmisprobleem	5	1	-	3	1	10	16,9
Agendaprobleem	-	1	-	5	2	8	13,6
Arusaamisprobleem	4	-	-	-	-	4	6,8
Fikseerimisprobleem	2	-	-	-	-	2	3,4
Vastuse vormist tulenev probleem	-	1	-	-	-	1	1,7

Juhtumiküsimuste vastustest tekkis kõige enam infoprobleeme, mida esines materjalis 34. Seega moodustasid infoprobleemiga vastused 57,6% kogu mittesobilikest vastustest. Infoprobleemi prevaleerimine juhtumiküsimuste seas võib tuleneda küsimuse vormist. Samuti mängib rolli juhtumi keerukus. Infoprobleemiga vastus anti 15 juhul päästekorraldaja kõne alguses esitatavale stampküsimusele *mis juhtus*. Seesugune avar avatud küsimus ei anna helistajale ette, mida vastuseks soovitakse. Selle põhjal ei tea helistaja täpselt, mis infot päästekorraldaja soovib, ega oska seega parimat võimalikku vastust anda. Samuti saab esimene stampküsimus kõnes tihti probleemseks osutuva vastuse, kuna helistajad ei ole selleks valmistunud ja reageerivad kõne aluses mõnele muule vooru osale (näiteks tervitusele).

Infoprobleeme põhjustas kõige rohkem helistaja antud vastuse vähene info (vt näide 27). Seesugustel juhtudel, kus päästekorraldaja jaoks jäi vastusest saadud info puudulikuks, täpsustas päästekorraldaja järgmise küsimusega oma infosoovi. Sarnaselt käituti ka olukordades, kus infoprobleem tekkis helistaja vastuse mitterelevantsusest või vastuse ebatäpsusest. Samas tekkis probleeme ka sellest, et helistajal ei olnud infot, mida päästekorraldaja vestluses soovis. Sellisel juhul sai probleem laheneda kahel viisil:

helistaja põhjendas, miks ta ei saa soovitud infot päästekorraldajale pakkuda ja viimane leppis sellega, või päästekorraldaja palus helistajalt vajamineva info leidmisel abi.

Tunduvalt vähem, kümne vastuse puhul, esines juhtumiküsimuste seas kuulumisprobleemi, mis moodustab kogu siinse alapeatüki probleemsetest vastustest 16,9%. Kõige rohkem vormistati kuulumisprobleemi tekitanud vastus otsesena, kuid esines ka mittevastuseid ning ühel korral nii kaudset vastust kui ka vastuse puudumist. Kuulumisprobleemi lahendamiseks korraldi kõnes kas kogu probleemi tekitanud vooru või täpsemalt seda detaili, mille kohta kuulumisprobleemi väljendati.

Agendaprobleeme tulenes kaheksast vastusest, mis leidsid aset kahe kõne vältel. Kogu siinsetest probleemsetest vastustest moodustavad need 13,6%. Agendaprobleemi lahendamine häirekõnes osutus keerukamaks kui teiste suhtlusprobleemide lahendamine. Kuna agendaprobleemi tekkepõhjus on helistaja soov kõnes esikohale seada enda eesmärk, siis ei ole helistaja ka alati koostööaldis neid probleeme lahendama. Ühe kõne puhul lahenes agendaprobleem kiiresti, kui helistaja oli enda soovitud info päästekorraldajalt teada saanud. Teise juhtumi puhul, mida sai kogupikkuses näha näites (33), jäi agendaprobleem kõne lõpuni lahenduseta. Päästekorraldaja katse esitatavaid juhtumiküsimusi reformuleerida ja helistajale vastamist lihtsustada ei kandnud vilja.

Ka arusaamisprobleemi ilmnes materjalis vaid kahes kõnes, mõlemas kahe vastuse korral, s.o 6,8% kogu probleemsetest juhtumiküsimustele antud vastustest. Kõik arusaamisprobleemi põhjustanud vastused olid vormistatud otsesena. Arusaamisprobleem jagunes kaheks. Esiteks võis see tuleneda helistaja esimese vooru infoküllusest, mistõttu päästekorraldajale jäi juhtunu sisu arusaamatuks. Teiseks liigitusid arusaamisprobleemide alla ka terminite mõistmisega seotud suhtlusprobleemid. Mõlemal juhul väljendas päästekorraldaja kõnes arusaamatuks jäänud seika. Esimesel korral selgitas helistaja juhtunu täpsemalt lahti, terminiprobleemi näites defineeris helistaja kasutatud termini üldkeelsete sõnadega.

Kahel korral tekkis juhtumiküsimusele antud vastusest ka fikseerimisprobleem, millega see probleemikategooria moodustab 3,4% kogu probleemsetest seikadest.

Fikseerimisprobleemid ilmneseid samas kõnes, kus päästekorraldaja ei olnud võimeline helistajalt saadud infot piisavalt kiiresti üles märkima. Probleemi lahendamiseks kordas helistaja päästekorraldajal üles märkimata jäänud osa oma vastusest ja suhtlusprobleem lahenes kõnes kiiresti.

Juhtumiküsimuste seas esindatud vastuse vormist tulenev suhtlusprobleem oli siinses materjalis üksikjuhtum. Probleemseks osutunud vastus vormistati kaudse vastusena, milles tekitas päästekorraldaja jaoks probleemi helistaja kasutatud verbivorm. Sellest tulenenud probleemi lahendamiseks esitas päästekorraldaja täpsustava küsimuse, millele antud otsene vastus lahendas suhtlusprobleemi kõnes.

Suhtlusprobleeme tekitavaid vastuseid vormistatakse kõigi eri vormistusviisidega, kuid protsentuaalselt osutuvad vestluses enim probleemseks vastuse puudumine ja mittevastus. Probleemikategooriatest on levinuim infoprobleem. Järgmine suurim probleemikategooria, kuulmisprobleem, esineb materjalis sellest 3,4 korda harvem ja kõik ülejäänud probleemikategooriad kokku moodustavad infoprobleemide kõrval vaid 42,7% kogu juhtumiküsimuste seas tekkinud suhtlusprobleemidest.

Juhtumiküsimuste seas ilmnenuid probleemsetes vastustes tulenes probleem enamasti helistajast. Infoprobleemide puhul on peamine probleem helistaja vastuse infovähesus või antud info ebasobivus. Seejuures tekkis materjalis korduvalt infoprobleem kõne alguses olevale *mis juhtus?* küsimusele vastates. Avatud avarale küsimusele omaselt ei anna see helistajale täpset infot, mida päästekorraldaja teada soovib. Küll aga on kõne esimese küsimuse üldisus Häirekeskuselt taotluslik ja sellele paremat, aga sama funktsiooniga asendust ei ole leitud.

Tekkinud kuulmisprobleemide puhul oli probleemi tekkekoht samuti enamasti helistaja pool. Kahel korral tekkis probleem aga sellest, et helistaja ei saanud kõnes piisavalt tagasisidet või talle jäi mulje, nagu kõne oleks katkenud. Kõnealuste olukordade puhul oleks probleemi ära hoidnud päästekorraldaja aktiivsem tagasiside või kuuldelolekut markerivad partiklid. Küll aga on tegu üksikjuhtumitega, mille põhjal ei saa lõplikke järeldusi teha.

Siin käsitletud agenda- ja arusaamisprobleemide puhul tekkisid kõik suhtlusprobleemid helistajast, kes ei andnud päästekorraldaja küsimustele oodatud vastuseid või kelle vastused tekitasid päästekorraldajale mõistmisraskusi. Nii oli ka vastuse vormist tuleneva probleemi puhul, kus probleemi tekitajaks oli sõnavorm helistaja antud vastuses. Materjalis ilmnunud fikseerimisprobleemid tulenesid sellest, et päästekorraldaja ei jõudnud saadud infot piisavalt kiiresti üles märkida. Fikseerimisprobleem on ainus juhtumiküsimuste seas ilmnunud probleemikategooria, mille puhul tekkisid probleemid vaid päästekorraldaja tegevusest.

7.2. Isikuküsimused

Isikuküsimuste hulka liigitasin magistritöös kõik küsimused, mille eesmärk on abivajaja või helistaja kohta lisainfot saada. Küsimused võivad käia seega näiteks vigastatud patsiendi kohta kiirabijuhtumis või sõiduki identifitseerimiseks vajaliku info kohta politseijuhtumi korral.

Isikuküsimusi esines magistritöö materjalis kõige harvem. Analüüsitud 45 kõnest esitasin neid 21 kõnes, kus oli kokku 62 isikuküsimust. Isikuküsimused moodustavad 18% töös analüüsitud materjalist. Hädaabikõnedes esitatud isikuküsimustest said vestluses sobiliku vastuse 43, s.o 69,4%. Helistaja vastuses ilmnes suhtlusprobleem 19 juhul. Seega, isikuküsimuste vastused osutuvad probleemseks 30,6% juhtudest. Enamik tekkinud olukordadest valmistasid päästekorraldaja jaoks probleeme. Helistaja jaoks tekkis tema enda vastusest probleem kolmel korral.

7.2.1. Sobilikud vastused

Sarnaselt juhtumiküsimustega said ka isikuküsimused enamikul kordadest vastuse, mis päästekorraldaja ega helistaja jaoks probleeme ei tekitanud ja oli suhtluses sobilik. Seesuguseid vastuseid oli kõnedes 43, mis moodustab 69,4% kogu isikuküsimuste vastusest. Sobilikke vastuseid vormistati kõnedes peamiselt otsese vastusena, kuid nende kõrval esines ka kaudseid sobilikke vastuseid. Päästekorraldaja jaoks sobilikku otsest vastust isikuküsimusele näeb näites 38, kus helistaja kutsus abi kolmandale isikule.

(38)

- 01 H: £ ja hästi: `valus täna ta enam ei `jaksa nagu=ned=mm isegi (.) `voodist
02 {-} tõusta [`ülesse.] £
03 P: [ku=`vana=ta] `on.
04 (0.6)
05 H: £ .hhh äää kuuskend=`viis. £
06 (2.5)
07 P: nii=ja kus te `elate,

Hädaabikõnede üks tavapärasemaid isikuküsimusi uurib patsiendi andmete kohta. Siinses näites esitab päästekorraldaja helistajale kitsa avatud küsimuse [ku=`vana=ta] `on (rida 03). Küsimusele järgneb kõnes 0,6-sekundiline paus. Seejärel annab helistaja otsese vastuse £ .hhh äää kuuskend=`viis. £ (rida 05). Vastusele järgneb 2,5-sekundiline paus, mis viitab tavaliselt suulises suhtluses probleemile (Hennoste 2000c: 2028). Hädaabikõnedes tekivad seesugused pausid peamiselt aga päästekorraldaja kohustusest saadud info süsteemi sisestada. Tihti kostab sarnaste pauside ajal hädaabikõnedes ka päästekorraldaja klaviatuuri trükkimisklõbinat, kuid see oleneb konkreetse päästekorraldaja kasutatavast tehnikast. Siinses näites viitab vastuse sobilikkusele päästekorraldaja järgmine voor, mida alustatakse päästekorraldajatele tüüpilise piiripartikliga *nii* (rida 07), mis märgib eelmise teema lõpetatust (Hennoste 2000c: 1366). Seejärel liigub päästekorraldaja vestluses edasi asukohaküsimusega.

Siinse peatüki näidete seas vähem esinenud päästekorraldajale suhtluses sobilikku kaudset vastust illustreerib näide 39, kus helistaja teatab avalikus kohas lebavast meesterahvast.

(39)

- 01 H: aga noh me=i=`saa ju teda siia vedelema `jätta.
02 P: **aga m- meeste`rahvas noorem vanem,**
03 (.)
04 H: **ee meeste`rahvas kuskil=ee nelja`kümnendates**
05 **neljakümne`viindates.**
06 (0.7)
07 P: mhmh (.) aga te olete [päris] `kõrval või nää[te `eemalt või]
08 H: [{}-] [mmmmmm]mm=eeee ma:
09 ma:: olen `kõrval vaatan präägu `aknast et õues on `külma=len `paljas.
10 (1.2)

- 11 H: .hh aga ma lähen ta `juurde.=hhhhhh ((ohates))
12 (1.7)
13 P: mm? (.) et ega `alkoholiga liialdatud ei ole ei `tea.

Päästekorraldaja esitab helistajale alternatiivküsimuse *aga m- meeste`rahvas noorem vanem* (rida 02). Sõna *meeste`rahvas* kasutamine küsimuse vormistamisel tuleneb sellest, et isiku sugu on varem helistaja olukorrakirjeldusest läbi käinud ja päästekorraldaja soovib nüüd isikust rääkimise juurde naasta. Otsus vormistada küsimus noorema ja vanema alternatiiviga tuleneb tõenäoliselt päästekorraldaja arvamusest, et helistaja ei tunne abivajajat isiklikult ega oskaks küsimusele *Kui vana ta on?* täpset vastust anda.

Helistaja annab küsimusele kaudse vastuse *ee meeste`rahvas kuskil=ee nelja`kümnendates neljakümne`viidendates* (read 04–05). Helistaja vastuse algust saab tõlgendada mitmeti. Esiteks, helistaja võib mõista päästekorraldaja eelnevat vooru kui mitmeosalist küsimust, kus sõna *meeste`rahvas* eesmärk on isiku sugu kinnitada. Seetõttu kordab helistaja kinnitamise eesmärgil sõna *meesterahvas*. Samas võib vastuse seesugune vormistus tuleneda ka helistaja soovist vanuse kohta käivat vastust edasi lükata, kuna ta pole vastuses kindel. Sellele viitab küsimuste elementide kordamine, lisaks üneemid ja umbmäärastav sõna *kuskil*. Seejärel vastab helistaja päästekorraldaja alternatiivküsimusele.

Alternatiivküsimuse eelistatud vastus on ühe küsimuses sisalduva variandi valimine (vt pt 1.1.3). Helistaja ei vali aga kumbagi päästekorraldaja toodud variantidest ja annab küsimusele kaudse vastuse. Vastuse kaudne vormistus tuleneb seejuures helistaja soovist anda küsimusele võimalikult informatiivne vastus. Kuigi ta ei tea abivajaja täpset iga, oskab ta inimese välimuse järgi anda umbkaudse vanuse. Samuti võib siin otsese vastuse andmist takistada ka fakt, et 40–45-aastast isikut on keeruline skaalal noorem-vanem liigitada.

Hädaabikõnede analüüsil mängib olulist rolli kõne kontekst ja päästekorraldaja töökorraldus. Isikuküsimuste hulgas ilmnes vastuseid, mis järgmise vooru tõestusprotseduuri järgi liigituksid probleemseks. Kõrvutades olukorda Häirekeskuse töökorraldusega ilmneb aga, et suhtlusprobleemi kõnes ei ole. Probleemile viitav voor

tuleneb sellistel juhtudel päästekorraldaja töömeetodist. Seesugust olukorda hädaabikõnes illustreerib näide 40.

- (40)
- 01 P: hh=.nhh hh (1.8) mhmh? (0.4) ja `kuidas on:=ääää > üks `hetk, <
 02 .hhh (.) kuidas on lapse `nimi, (0.4) või is[iku`koo]d.=h
 03 ((kostab trükkimist))
- 03 H: [/{`eesnimi/}]
- 04 (0.7)
- 05 H: isigu`koodi järgi võbla=n `lihtsam teil=vä.
- 06 P: mhmh? [jah]
 ((12 rida isikukoodi edastamist eemaldatakse))
- 07 (2.5) ((kostab trükkimist))
- 08 P: .nhh
- 09 (1.1) ((kostab trükkimist))
- 10 P: ja `nimi on
- 11 (0.7)
- 12 H: /`eesnimi/ /`teine eesnimi/ /`perekonnanimi/.
- 13 (0.9)
- 14 P: mt=.hh (1.0) hhh (1.0) ja::: : `millal ta sis `ära `läks või: mis
- 15 `asjaoludel.

Päästekorraldaja esitab isiku tuvastamiseks avatud küsimuse *ja `kuidas on:=ääää > üks `hetk, < .hhh (.) kuidas on lapse `nimi*, (read 01–02). Peale 0,4-sekundilist pausi pakub ta välja ka teise alternatiivi *või is[iku`koo]d.=h* (rida 02). Seesugune küsimuse vormistamine võib tuleneda päästekorraldaja soovist anda helistajale vastamisel võimaluse valida, kumba infot helistaja soovib või helistajal on võimalik anda. Helistaja hakkab esimesele küsimusele vastust andma päästekorraldaja teisele küsimusele peale rääkides (rida 03). Kui päästekorraldaja on teise küsimuse lõpetanud, otsustab helistaja aga küsimuse teise poole kasuks. Helistaja markeerib oma valikut, alustades vahesekventsiga küsimusega *isigu`koodi järgi võbla=n `lihtsam teil=vä* (rida 05). Saades päästekorraldajalt heakskiitva vastuse (rida 06), annab helistaja soovitud info (näitest eemaldatakse).

Vastusele järgnevad kõnes pausid (read 07, 09). Neile järgneb päästekorraldaja uus isikuküsimus *ja `nimi on* (rida 10), mis küsib eelnenud mitmeosalise küsimuse vastuseta jäänud osa. Helistaja annab sellele otsese vastuse (rida 12), misjärel päästekorraldaja

suunab vestluse uuele teemale. Küsimuse kordamine varem saamata jäänud info saamiseks viitab tavaliselt suhtluses probleemile. Eesti hädaabikõnedes on mitmekordne isiku tuvastamine aga tavapärane viis veenduda, et antud info järgi on andmebaasist leitud õige inimene. See on oluline, et juhtumiga eksikombel sama või sarnase nimega valet inimest ei seotaks. Sarnaselt toimib süsteem ka vastupidisel juhul: kui helistaja annab päästekorraldajale inimese nime, kontrollitakse isiku õigsust sünniaja järgi.

Isikuküsimuste puhul vormistati päästekorraldaja jaoks sobilikke vastuseid peamiselt, 38 juhul, otseste vastustena, mis moodustas 88,4 mitteprobleemsetest isikuküsimuste vastustest. Vähem esines sobilikke kaudseid vastuseid, mida oli materjalis viis ehk 11,6%. Materjalis ei esinenud ühelgi korral mittevastuseid ega vastuse puudumisi, mis ei oleks kaasa toonud suhtlusprobleemi tekkimist.

Isikuküsimuste analüüsi põhjal saab väita, et hädaabikõnedes saavad sobilikud olla ka mitte-eelistatud vastused. Sellist olukorda illustreeris näide 39, kus alternatiivküsimusele vastati mitte-eelistatud vastusega, milleks ei olnud üks päästekorraldaja pakutud variantidest. Sellest hoolimata ei tekkinud suhtluses probleemi.

7.2.2. Kuulmisprobleem

Kõige rohkem esines isikuküsimuste vastuste seas kuulmisprobleeme. Neid oli materjalis kümme, mis moodustab 16,1% kõikidest esitatud isikuküsimustest. Kuulmisprobleem tekkis enamasti isikuandmete, näiteks nimede, isikukoodide või auto registreerimisnumbri edastamisel. Harvem oli kuulmisprobleem tingitud taustamürast. Isikuküsimuste levinumat kuulmisprobleemi tüüpi illustreerib näide 41, kus helistaja soovib kiirabi kolmandale isikule.

(41)
01 P: =mhmm, (1.0) < põie > (0.9) * svaja * õ (.) kuidas patsiendi `nimi
02 muidu on.
03 (0.6)
04 H: .hhhhhh /perekonnanimi/ /eesnimi/,=hhh
05 (1.0)
06 P: kuidas?
07 (1.0)

08 H: /[^]perekonnanimi/, (.) /[^]eesnimi/
 09 (0.3)
 10 P: aa.
 11 (2.1)
 12 P: nii. (.) `välisuks on teil `avatud.

Päästekorraldaja küsib helistajalt patsiendi nime, vormistades selle kitsa avatud küsimusena *kuidas patsiendi `nimi muidu on* (read 01–02). Helistaja reageerib küsimusele peale 0,6-sekundilist pausi otsese vastusega *.hhhhhh /[^]perekonnanimi/ /eesnimi/, =hhh* (rida 04). Mõlemad lausunud nimed on lihtsad, neljatähelised ja eestipärased. Pärast ühesekundilist pausi lausub päästekorraldaja avatud parandusalgatuse *kuidas?* (rida 06), mis viitab kuulmisprobleemile (Hennoste 2001: 180). Probleemi tekkepõhjuseks võib olla päästekorraldaja jaoks harjumatu nimelausumise variant, kus perekonnanimi eelneb eesnimele, või mõni näites mitteväljenduv põhjus. Helistaja tõlgendab parandusalgatust samuti kuulmisprobleemina ja kordab patsiendi nime samas järjekorras, kuid rõhutab seekord mõlemat nime eraldi, jättes nende vahele ka mikropausi (rida 08). Päästekorraldaja väljendab vastuse mõistmist partikliga *aa*, mis lõpetab järjendi (Kasterpalu, Hennoste 2016: 150). Järgneb 2,1-sekundiline paus. Seesugused pausid info saamise järel tulenevad päästekorraldaja vajadusest saadud informatsioon üles märkida. Kui helistajalt saadud info üles märgitud, väljendab päästekorraldaja sekventsipiiri partikliga *nii*, misjärel suundub edasi uue teemaga (rida 12).

Kuulmisprobleem ei väljendu alati vastusele järgnevas voorus. Materjalis esines näiteid, kus mittekorrektne kuulmine väljendub kõnes mitmeid voore pärast probleemi allikat. Seesugust olukorda ilmestab näide 42, kus päästekorraldaja ja helistaja tegelevad auto identifitseerimisega.

(42)⁶
 01 P: [nnn] `öelge se=`number mulle.
 02 (0.4)
 03 H: ee /[^]number/ /number/ /[^]number/, <`Peeter `Doris > `koer.
 04 (1.0)

⁶ Näitesse alles jäetud auto registreerimisnumbri osa on konfidentsiaalsuse huvides muudetud.

05 P: < * {Doris} koer * > üks hetk=ja (.) `n:ii.
 06 (1.2)
 07 P: kohe? (.) `on see /`auto mark/ /mudel/ jah? (0.4) puna[ne.]
 08 H: [jaa.] va-
 09 P: puna-
 10 H: ei `valge? (0.3) `valge?
 11 (.)
 12 P: [< * `valge? * >]
 13 H: [lumi`valge.]=hh (.) kuulub /`firma/ rek`laam on `peal, firma`auto
 14 peaks äkki=vä.
 15 P: hhhhhhhhhhhhhhh ga ma panen sis `niimoodi. .hhhhhhhh `mulle näitab
 16 sin=on võibola on `üle värvitud ei `tea, (.) .hhhhh ö-öö `Peeter braavo
 17 ja::: `kutsu siss:=jaa?
 18 H: `ei, `teine=n `Doris.
 19 (0.8)
 20 P: m [Doris]
 21 H: [`Peeter] `Doris.
 22 (0.3)
 23 H: [Peeter `Doris=ja]
 24 P: [aa ma kuulsin `Bo]rissi {aeg} [{-}]
 25 H: [aa jaa=jaa]=jaa.
 26 P: jaa=jaa.
 27 H: Dora.
 28 (0.9)
 29 H: jaa=jah.
 30 (1.2)
 31 P: eeeee (.) `nii, `nüüd tuli küll valge /mark/ \$ /`mudel/ välja. \$

Päästekorraldaja küsib helistajalt auto registreerimisnumbrit infopalvega [nnn] `öelge
 se=`number mulle (rida 01). Helistaja vormistab sellele otsese vastuse ee /`number/
 /number/ `number/, < `Peeter `Doris > `koer (rida 03), milles rõhutab iga lausutud
 tähte. Samuti on registreerimisnumbri kaks esimest tähte lausutud aeglustatud tempoga.
 Erinevalt eelmisest kuulmisprobleemi näitest ei väljendu siinne probleem kohe
 järgmises voorus. Päästekorraldaja kordab osa kuulnud numbrimärgist seda fikseerides.
 See väljendub, kui päästekorraldaja lausub aeglustatud ja vaikselt hääletoonil
 numbrimärgi lõpuosa < * {Doris} koer * > (rida 05), seejuures sõna *Doris* on

transkriptsioonis märgitud halvasti kuulduks, seega võib päästekorraldaja seal lausuda ka mõne teise, kuid Dorisega sarnase kõla tõttu segamini aetava sõna.

Päästekorraldaja kontrollib päästekorraldaja sõiduki õigsust, esitades andmebaasi andmete põhjal kinnitusüldküsimuse *`on see /`auto mark/ /mudel/ jah? (0.4) puna[ne.]* (rida 07). Helistaja annab auto margi ja mudeli peale jaatava vastuse ning alustab värvi ütlemist, lausudes *va-* (rida 08), samal ajal kui päästekorraldaja andmebaasi põhjal auto värvi ütleb. Järgneb arutlus auto õige värvi üle, kuni päästekorraldaja kordab saadud registreerimisnumbri tähti kinnitusüldküsimuse vormis *`Peeter braavo ja::: `kutsu siss:=jaa?* (read 16–17). Varem Dorise nimega märgitud teine täht on päästekorraldaja voorus *braavo*, mille helistaja toob vestluses välja vastusega *`ei, `teine=n `Doris* (rida 18). Päästekorraldaja kordab saadud infot *m [Doris]* (rida 20) ja helistaja kinnitab kuuldot (read 21, 23). Päästekorraldaja väljendab seepeale oma kuulumisprobleemi ja toob esile, milles probleem seisnes: *[aa ma kuulsin `Bo]rissi {aeg} [{-}]* (rida 24). Võib eeldada, et varem transkriptsioonis raskesti mõistetavaks märgitud sõna *Doris* oli seega *Boris*. Siinne näide illustreerib ka seesuguse info üle kordamise olulisust hädaabikõnes. Suhtlusprobleem saab lahendatud näite viimases reas, kus päästekorraldaja väljendab, et õige sõiduk on leitud: *`nii, `nüüd tuli küll valge /mark/ \$ /`mudel/ välja. \$* (rida 31).

Infoküsimuste seas esinenud kuulumisprobleemid tulid peamiselt esile seesuguse info edastamisel, kus täielik täpsus on hädavajalik. Suurem olulisus täpsuse järele tuleneb Häirekeskuse juhtumi registreerimise süsteemist, kus helistajalt saadud isikuandmete või auto registritunnuse põhjal seotakse juhtumiga konkreetne isik või sõiduk. Kuulumisprobleemi tekitanud vastuseid vormistati peamiselt, kuuel juhul kümnest, otsese vastusena. Kahel juhul oli vastus vormistatud kaudsena ja kahel juhul ka mittevastusena. Mittevastuseid anti siinse peatüki materjalis isikuküsimustele olukorras, kus helistaja ei kuulnud päästekorraldajat taustamüra tõttu.

7.2.3. Infoprobleem

Infoprobleemi esines isikuküsimustele vastamisel kuuel korral, mis teeb 9,7% kogu esitatud isikuküsimustest. Infoprobleemid tekkisid kõnedes peamiselt helistaja väheste teadmiste tõttu. Hädaabikõne isikuküsimusele vastamisel tekkinud infoprobleemi illustreerib näide 43, kus helistaja soovib kutsuda abi avalikus kohas lamavale mehele.

(43)

01 H: mhmh

02 P: **ega keegi ei `tunne teda või `nime ei [{-}]**

03 H: **[ee tunneb `küll] üks=ee naisterahvas**

04 **[.hh eeee]**

05 P: [{eh meh}]

06 (.)

07 P: kuidas tal `nimi võib olla sis

08 H: kak jevo za`vut. ((kõrvale))

09 (.)

10 T: /eesnimi/

Näites toodud võõrale inimesele abi kutsuva helistaja kõnes esitab päästekorraldaja isikuküsimuse *ega keegi ei `tunne teda või `nime ei [{-}]* (read 01–02). Päästekorraldaja vormistab mitmeosalise küsimuse, mis koosneb kahest infoüldküsimusest, millest teise esitamine jääb pooleli. Helistaja vastab küsimuse esimesele osale päästekorraldaja voorule peale rääkides, andes otsese vastuse *[ee tunneb `küll] üks=ee naisterahvas [.hh eeee]* (read 03–04). Päästekorraldaja jaoks jääb vastus infovaeseks, millele viitab tema järgmine küsimus saamata jäänud info kohta *kuidas tal `nimi võib olla sis* (rida 07). Küsija soovi nimetatud infot varem saada peegeldab ka küsimuse lõpus paiknev *sis*, mis viitab eelnevalt jutuks olnud teemale (Jansons 2002: 620). Helistaja küsib seepeale kõrvalseisjalt isiku nime ja soovitud info jõuab päästekorraldajani.

Küsimuse vastus võis päästekorraldajale ebasobivaks osutuda näiteks helistaja vastusest väljenduva ebakindluse tõttu. Seesugune olukord tekib näites 44, kus helistaja teatab tulekahjust.

(44)

01 H: [ei=`o]ska=jaa ma=i `lähe `ise sinna=

02 P: =ei=`ei loomu`likult, ei: jajaa. .hhh **et kas seal `hoones võib `inimesi**

03 **`olla.**

04 (0.8)

05 H: **ei:: `olnd `näha `küll.**

06 (.)

07 P: ah[ah .hhh]

08 H: [se=`on]=eeee `autod=on:=ja::

09 (0.3)

10 P: mhmh [mhmh mhmh et=et et=et `kee-]
 11 H: [{---} vana] `vana `puidu `osa.
 12 P: ahah, .hhh e::t `midagi ke-`keegi `präägust `hetkel `kannatada ei ole
 13 `saanud.
 14 (.)
 15 H: ei:::[::] `paista küll.=
 16 P: [öq]
 17 P: =ahah ahah ahah. .hhhh et `nii. (0.7) ja=m=panen selle `ka kirja=et
 18 `hoovist tuleb `musta `suitsu.
 19 (0.6)
 20 H: mhmh

Päästekorraldaja esitab põlengust mööduvale helistajale infoüldküsimuse *et kas seal `hoones võib `inimesi `olla* (read 02–03). Kuna helistaja ei ole põleva objektiga kuidagi seotud, ei ole tal selle kohta kindlaid teadmisi. Sellest tuleneb ka tema otsene, kuid kahtlust väljendav vastus *ei:: `olnd `näha `küll* (rida 05). Helistaja ebakindlusele viitab häälikuvenitus vastuse esimeses sõnas *ei*, samuti ka partikli *küll* kasutus. Seejuures kasutab helistaja mineviku vormi, mis viitab, et ta meenutab varem nähtut. Päästekorraldaja reageerib sellele partikliga *ahah*, millega võtab info vastu (Hennoste 2000b: 1780), kuid jätkab vestluses samal teemal (read 10, 12–13).

Järgmine isikuküsimus *e::t `midagi ke-`keegi `präägust `hetkel `kannatada ei ole `saanud* (read 12–13) läheneb samale teemale teise nurga alt. Eelmise isikuküsimusega seob seda marker *et* kasutus, mis viitab, et tegu on järeldusega eelnevast jutust (Hennoste (ilmumas): SK 66). Helistaja reageerib sellele taas häälikuvenitust sisaldava otsese vastusega *ei:::[::] `paista küll.=* (rida 15). Antud vastus väljendab taas ebakindlust vastuse sisu suhtes, kuid seekordne vastus on olevikuvormis. Seetõttu võib venitus viidata ka helistaja füüsilisele tegevusele: ta vaatab, kas näeb mõnda kannatanut. Seekord osutub vastus päästekorraldajale aga sobivaks ning ta sulgeb järjendi partikliga *nii* ja liigub vestlusega edasi (read 12–13). Helistaja ebakindlad vastused ei tekita seega suhtluses iga kord probleemi, kuid need võivad päästekorraldajas esile kutsuda soovi infot üle küsida.

Hädaabikõne infoprobleem saab ilmned ja lahened ka ühe vooru jooksul. Seesugune olukord on näites 45, kus helistaja väljendab infopuudust. Helistaja leiab aga infoprobleemi vältimiseks vajaliku info samas voorus ja probleem laheneb.

- (45)
- 01 P: [mm] [hn `naisterahvas=jah?]
- 02 (0.9)
- 03 H: ei `see on nagu `mees[terahvas.]
- 04 P: [`meeste]rahvas ja **kui `vana,**
- 05 (0.8)
- 06 H: **õõhhh (1.0) .hhhhhhhhh (0.9) * ma=i=saa tema {-} präägult * ma**
- 07 **`vaatan ma vaatan `kohe üks mo`ment? (0.8) seitsekend `öheksa,**
- 08 (0.7)
- 09 P: ja [mis ta `nimi on,]

Päästekorraldaja esitab kitsa avatud küsimuse *kui `vana*, (rida 04) abivajaja vanuse teada saamiseks. Helistaja vastusevooru alguses paiknev *õõhhh (1.0) .hhhhhhhhh (0.9)* (rida 06) koosneb edasilükkamisvahenditest, nagu pausid ja pikk vali hingamine, mis viitavad vestluses probleemile (Hennoste 2000d: 2694). Sellele järgneb pseudovastuseks liigitatav ** ma=i=saa tema {-} präägult * ma `vaatan ma vaatan `kohe üks mo`ment?* (read 06–07), kus helistaja väljendab sisuka vastuse andmist takistavat probleemi ja annab lootust oodatud info leidmiseks. Sellele järgneb jälle paus, misjärel helistaja lausub otsese vastuse *seitsekend `öheksa* (rida 07). Vastusevoorule järgneb vestluses 0,7-sekundiline paus, pärast mida esitab päästekorraldaja uue küsimuse *ja [mis ta `nimi on,]* (rida 09), mis märgib isiku vanuse arutamise lõppu.

Isikuküsimuste hulgas esines ka olukord, kus probleemi tekitas vastuse puudumine. Seesugune olukord on näites 46, kus teatatakse liiklusjuhtumist.

(46)

01 P: **äää mis selle `auto `number on seal.**

02 (1.2)

03 P: `nääte te.

04 H: äääää /`number/ /number/ /`number/?

05 (1.5) ((taustal hääli))

06 P: jaa?

07 H: /`täht/ /täht/ /`täht/.

08 (0.4)

Päästekorraldaja esitab helistajale kitsa avatud küsimuse *äää mis selle `auto `number on seal.* (rida 01). Küsimusele järgneb vestluses pikk, 1,2-sekundiline paus. Helistaja ei võta peale küsimuse esitamist vestluses vooru, mistõttu jätkab päästekorraldaja uue küsimusega *`nääte te.* (rida 03). Sellega kontrollib päästekorraldaja, kas helistaja saab küsimusele vastata, ja juhib tähelepanu võimalikule probleemile vastamisel. Seega jäi näite esimeses voorus esitatud isikuküsimus vastuseta ja päästekorraldaja ei saanud sellega helistajalt soovitud infot. Siinses näites võib vestluses tekkinud paus ja vastuse puudumine tuleneda juhtumist. Päästekorraldaja küsimusele sisuka vastuse andmine võib eeldada helistajalt füüsilist tegevust, auto numbrimärgi vaatamist. Sellele kuluv aeg võib olla vestluses tekkinud pausi põhjus. Samas ei väljenda helistaja kõnes seesugust tegevust ja see ei nähtu näitest ka teiste markerite kaudu.

Infoprobleemid on isikuküsimuste vastuste hulgas kõige mitmekülgsemad. Siinse alapeatüki viie suhtlusprobleemi seas prevaleerisid helistaja vähestest teadmistest tekkiv infoprobleem ja vastuse infovaegus. Nende kahe alakategooria erinevus seisneb info valdamises: kui helistaja vähestest teadmistest tuleneva probleemi puhul ei valda vastaja otsitavat infot, siis infovaese vastuse korral on vastajal oodatud info olemas, kuid ta ei väljenda seda vastuses piisavas ulatuses. Teistest variantidest vähem, ühel korral, esines isikuküsimuste vastuste seas helistaja ebakindlusest tulenevat probleemi ja vastuse puudumisest tulenevat probleemi. Infoprobleemi tekitanud vastustest pooled olid seejuures vormistatud otsese vastusena. Ühel korral esines kaudselt vormistatud vastust, mittevastust ja vastuse puudumist.

7.2.4. Agendaprobleem

Isikuküsimuste puhul esines üks helistaja antud vastus, millest tekkis vestluses agendaprobleem. See moodustab 5,3% kogu isikuküsimustest. Siinses materjalis ilmnev agendaprobleem tuleneb päästekorraldaja töökohustuste täitmisest. Selline olukord on näha näites 47, kus helistaja teatab teelt välja sõitnud autost.

(47)

01 H: õõõõ ma=i=`tea ma=i=`tunne seda `maanted nii ästi jah? (0.7) ma sõidan
02 igal=jul /`linn/ `poole ma tulen /`linn/ poolt.

03 (0.5)

04 P: /`linn/ poolt /linn/ `poole, mhmm üks moment ma vaatan {-}.

05 (2.1)

06 P: * mm *

07 (4.1)

08 P: * mmhmm *

09 (4.5)

10 P: a=kas te `nägite `inimesi=või

11 (0.8)

12 H: ei `näind, m=ütlen=ma=sõ- nagu `vilksa`misi `nägin korra=ja:

13 (0.4) sis=mul::: see `mõte tuli igal- teil `helistada no=ää mingi:

14 `minut aega `iljem igaks `juhuks=et=ee=

15 P: =mmhmmh

16 (3.1)

17 P: n:ii üks [moment?]

18 H: [ja si-] võibola on juba `vana asi et on äkki kõik `korras=aga:

19 äkki: `inimesed on `sees vat ei `tea.

20 (1.1)

21 P: < * /kohanimi/ * > aga seal mingi bussi`peatust `ka oli kõrval ei `oska

22 öelda.

23 (0.7)

24 H: jaa see`sama=see: `/kohanimi/ bussipeatus `oligi, (.) se=oli:

25 `bussi`peatusest niõelda `/linn/ `poole,

26 (0.3)

27 P: /linn/ `poole, ahah [ahah.]

28 H: [jah.]

29 P: .hhhhhhh n:ii, aga ei `näinud et=õõ `auto ei `suitsenud ei `lekkinud.=hh

30 (1.4)

31 H: ei. ei: ei `suitsenud ei. [{ei=ei}]

32 P: [mhmh]

34 (0.8)
 35 P: .hhhhhhhhhh `n:::ii,
 36 H: [{-}]
 37 P: [ja `inimesi] täitsa `juures ei `olnud kedagi seal `käind `ringi=[jah?]
 38 H: [ei] o-
 39 [ei.]
 40 P: [mhmh]
 41 H: inimesi `juures, ta=li `tulnud (0.3) sama`moodi nagu `mina `/linn/
 42 poolt /`linn/ poole,
 43 (.)
 44 P: [mmhmmh]
 45 H: [ja `tõmma]nud sis `üle:: üle `tee `vasakusse:::q noh=üle (.) üle
 46 `tee=ja=sis
 47 (0.4)
 48 P: `vasakut `kätt siis nagu.
 49 (0.9)
 50 H: jah, jah.

Siinne näide pärineb kõnest, kus pooled tegelesid enamiku ajast asukohaprobleemi lahendamise. See väljendub ka näites toodud lõigus, kus helistaja selgitab oma teekonda (read 01–02) ja päästekorraldaja üritab saadud info abil juhtumi asukohta tuvastada (rida 04). Korrektse koha leidmine võtab kõnes aga märkimisväärselt aega, mistõttu jäävad vestlusesse pikad pausid (read 05, 07, 09), mida päästekorraldaja proovib üneemide ja suhtluspartiklitega täita (read 06, 08). Päästekorraldajate koolituse järgi tuleb neil kõnedes pikki pause vältida (vt pt 4) ja ta liigubki edasi isikuküsimusega *a=kas te `nägite `inimesi=või* (rida 10) Helistaja annab otsese vastuse *ei `näind*, lisades pikema selgituse olukorrast (read 12–14). Päästekorraldaja reageerib sellele suhtluspartikliga *=mmhmmh* (rida 15), millele järgneb 3,1-sekundiline paus. Vestlus ei jätku isikuküsimuse arutlusega, vaid päästekorraldaja naaseb kohaprobleemi lahendamise juurde (rida 21). Isikuküsimuse juurde pöördutakse vestluses tagasi hiljem, mil päästekorraldaja esitab kinnitusüldküsimuse *[ja `inimesi] täitsa `juures ei `olnud kedagi seal `käind `ringi=[jah?]* (rida 37). Helistaja annab sellele taas otsese eitava vastuse (read 38–39), täpsustades seejuures teelt välja sõitnud auto sõidusuunda ja asukohta (read 41–42, 45–46). Päästekorraldaja võtab saadud info vastu, kinnitades seda

suhtluspartikliga *mhmh* (read 40, 44). Kõne lõppeb vahetult peale näite lõppu ja isikuküsimuse arutamise juurde kõnes enam tagasi ei tulla.

Näide ilmestab hästi olukorda, kus päästekorraldaja esitab helistajale küsimuse vaid pausi täitmise eesmärgil. Sellises olukorras koolitatakse Häirekeskuse töötajaid küsima kasvõi küsimusi, mis ei ole väljakutse puhul otseselt vajalikud. Siinses näites küsis päästekorraldaja pausitäiteks aga olulist infot saava küsimuse, mille ta peab ka fikseerima. Kuna ta ei jõudnud seda teha, pidi ta hiljem sama küsimuse juurde naasma.

7.2.5. Arusaamisprobleem

Enamikul juhtudest tekkis arusaamisprobleem hädaabikõnedes helistaja antud vastuse ebasobivuse tõttu. Materjalis leidus aga ka näiteid, kus probleem tekkis vastuse formuleerimisel, kuna helistaja ei saanud päästekorraldaja küsimusest aru. Arusaamisprobleeme esines isikuküsimuste seas üks, mis teeb 5,3% kogu isikuküsimustest. Seesugune olukord on näites 48, kus tegeletakse juhtumiga seotud auto identifitseerimisega.

- (48)
- 01 P: **aga mis `auto sis oli,**
- 02 (0.8)
- 03 H: **ää (.) soovite numbri`märki.**
- 04 (0.4)
- 05 P: jaa?
- 06 (0.8)
- 07 H: ää /^{number}/ /number/ /^{number}/?
- 08 (0.8)
- 09 P: * `ootage? paneme < kirja > *
- 10 (0.3)
- 11 H: mhmh
- 12 P: /^{number}/ /number/ /^{number}/?
- 13 (0.5)
- 14 H: /^{täht}/ /^{täht}/ /^{täht}/.
- 15 (0.4)
- 16 P: /^{täht}/? (.) /^{täht}/, /^{täht}/=^{jah}? (.) /^{täht}/ [/^{täht}/]
- 17 H: [jah]
- 18 (0.6)
- 19 P: /^{täht}/, ja mis `marki see auto.

- 20 (0.5)
 21 H: ääää tundub=et < `Niss:an `Kašškai > halli [`värvi?]
 22 P: [aha] halli `värvi? (.)
 23 mmhmmh?
 24 H: jahm.

Päästekorraldaja esitab helistajale küsimuse *aga mis `auto sis oli* (rida 01). Avatud küsimusele kohaselt ei täpsustata, mis infot soovitakse. Helistajal on probleeme küsimuse täpse eesmärgi mõistmisega, mistõttu alustab ta vahesekventsiga, alustades parandusalgatust küsimusega *ää (.) soovite numbri `märki* (rida 03) (Hennoste jt 2013: 10). Päästekorraldaja kinnitab, et soovib teada auto registreerimisnumbrit (rida 05), misjärel helistaja selle edastab.

Pärast auto registreerimisnumbri saamist esitab päästekorraldaja küsimuse auto margi kohta *ja mis `marki see auto* (rida 19). Eelmise vastusega saamata jäänud info juurde naasmine on tavapärane infoprobleemi tunnus. Siinses näites tuleneb päästekorraldaja küsimus aga jälle vajadusest info korrektsust kontrollida. Sarnast olukorda käsitlesin siinse peatüki sobilike vastuste seas näites (40).

Kuigi enamikus magistritöös käsitletavatest ebasobivatest vastustest seisneb probleem helistaja antud vastuses, on oluline ka küsimuse sõnastus. Seda ilmestab siinse peatüki näide 48: küsimus peab olema täpne ja üheselt mõistetav. Näites esitatud küsimuse *aga mis `auto sis oli* (rida 01) teist, suhtluses efektiivsemat sõnastust, illustreeris näiteks näites 42 esitatud *[nnn] `öelge se= `number mulle* (rida 01). Kuigi ka see küsimus ei täpsusta, mis numbrit päästekorraldaja soovib, on see kontekstist piisavalt selgesti mõistetav. Seega on see helistajale selgesti arusaadav ja väldib arusaamisprobleemi tekkimist.

7.2.6. Eelduse probleem

Sarnaselt juhtumiküsimustega esines ka isikuküsimuste hulgas üks päästekorraldaja volest eeldusest tulenev probleem, s.o 5,3% isikuküsimustest. Eelduse probleemi korral on lükkab helistaja antud vastus ümber päästekorraldaja varasema eelduse või mõjutab seda mingil moel. Seesugust olukorda näeme näites 49, kus helistaja teatab toimunud avariist.

(49)

01 P: `häirekeskus [kuuleb] mis `juhtus.

02 H: [tere,]

03 H: mul juhtus `väike liiklus`õnnetus.

04 P: inimesed `terved,

05 (0.7)

06 H: @ õõõõ=j:aa=vist=`küll, @ (.) `kael on aint `valus.=hhh

07 P: aa::: (.) mis=teil `juhtus=siss.

((84 rida eemaldatud))

08 P: `tulekahju ei=`ole,

09 (0.5)

10 H: ei=ole

11 P: **.hhhhh mitu reisijat `teises autos oli.**

12 (0.4)

13 H: **tei- `mõlemas oli `üks.**

14 (0.5)

15 P: a=`mõlemad `üks=jah,

16 (0.5)

17 H: jah.

18 P: lisa=`ohte praegu ei=`ole,

Päästekorraldaja esitab helistajale kõne alguses isikuküsimuse *inimesed `terved* (rida 04), millele helistaja andis vastuseks otsese vastuse @ õõõõ=j:aa=vist=`küll, @ (.) `kael on aint `valus.=hhh (rida 06), mis suhtluses probleemi ei tekita ja on päästekorraldajale sobilik. Kõne hilisemas staadiumis esitab päästekorraldaja järgmise kitsa avatud isikuküsimuse *mitu reisijat `teises autos oli* (rida 11). Küsimusega uurib ta vaid teise auto reisijate kohta. Küsimuse sõnastus tuleneb tõenäoliselt helistaja varasemast vastusest inimeste olukorra kohta, kus ta väljendas probleeme kaelaga. Kuigi helistaja ei maininud reisijate arvu, oli kõnes kostuvatest vaevalistest häälsustest aru saada, et ta ise on vigastatu. Samuti väljendab helistaja varasemast vastusest @ õõõõ=j:aa=vist=`küll, @ (rida 06) kahtlust, mida enda autos reisijate puhul tõenäoliselt ei oleks.

Helistaja alustab päästekorraldaja isikuküsimusele vastuse vormistamist sõnaga *tei-*, hakates tõenäoliselt kordama küsimuses sisaldunud sõna *teises*, kuid jätab selle pooleli. Selle asemel sõnastab helistaja kaudse vastuse *`mõlemas oli `üks* (rida 06), millega

annab lisaks teisele autole ka enda autos olnud inimeste arvu. Helistaja otsus sellise vastuse kasuks tuleneb tõenäoliselt soovist vältida järgnevat küsimust tema auto reisijate kohta. Päästekorraldaja reageerib sellele kinnitusüldküsimusega *a= 'mõlemad üksi=jah* (rida 08). Küsimuse voor algab partikliga *a*, mis märgib, et kuuldud info oli uus ja sobilik (Kasterpalu, Hennoste 2016: 150). Helistaja vastab kinnitusüldküsimusele jaatusega (rida 10), misjärel vestlus liigub järgmisele teemale.

Selle näite puhul ei selgu kõnest täpselt, miks vastus päästekorraldajale mittesobilikuks kujunes. Seega võib siinne näide illustreerida, kuidas suhtluses võib eelduse probleem tekkida ka sellisel juhul, kui eeldust ümber ei lükata. Samas on võimalik, et probleem tekkis ka vastuse sõnastusest. Küll aga võib näite 49 põhjal eeldada, et helistaja võib juba voores alustanud selle vormistuses ümber mõelda ja otsustada kaudse vastuse kasuks, et päästekorraldajale rohkem infot anda.

7.2.7. Kokkuvõtteks

Siinses analüüsis ilmnis kokku 62 isikuküsimust, millest 43 said vestluses sobiliku vastuse. 19 vastust tekitasid hädaabikõnes suhtlusprobleemi, mis moodustab 30,6% kogu isikuküsimustest. Sellega on isikuküsimused magistritöö materjali põhjal kõige vähem probleeme tekitav küsimusekategooria Eesti hädaabikõnedes.

Kõnedes isikuküsimusele antud vastuse sobilikkuse ja selle vormistuse suhet illustreerib tabel 3. Tabelist nähtub, kuidas vormistatakse Eesti hädaabikõnedes vastused päästekorraldaja esitatud isikuküsimustele.

Tabel 3. Isikuküsimuste vastuste vormistus Eesti hädaabikõnedes

	Sobilik vastus		Probleemne vastus	
	N	%	N	%
Otsene vastus	38	61,3	10	16,1
Kaudne vastus	5	8,1	5	8,1
Pseudovastus	-	-	-	-
Mittevastus	-	-	3	4,8
Vastus puudub	-	-	1	1,6
Kokku	43	69,4	19	30,6

Isikuküsimuste puhul vormistati nii suhtluses sobilikke kui ka probleemseid vastuseid kõige rohkem otsesena, mis moodustasid 77,4% kõikidest isikuküsimustest. Sobilikke vastuseid vormistati otseselt 38 ehk 61,3%, mille kõrval esines teistest vormistusviisidest vaid kaudseid vastuseid. Kaudseid vastuseid oli nii sobilike kui ka probleemsete vastuste seas viis ehk kokku 16,2% kogu juhtumiküsimustest. Sarnaselt juhtumiküsimustega, kus prevaleerisid samuti otsesed ja kaudsed vastused, kattub ka isikuküsimuste vastuste vormistus suhtluses eelistatuga.

Suhtluses probleemseks osutunud vastuste hulgas esines ka suhtluses mitte-eelistatud vastusevariante. Kolmel korral anti isikuküsimustele mittevastuseid. See moodustab 4,8% kogu isikuküsimustest. Kõik helistaja antud mittevastused leidsid aset ühes kõnes, kus probleem seisnes helistaja vähestes teadmistes. Seetõttu ei olnud tal võimalik päästekorraldajale anda oodatud infot.

Vastuse puudumist esines vaid ühel korral, st 1,6% isikuküsimuste puhul. Kõnealune juhtum on nähtav näites 46. Sarnaselt siinse alapeatüki mittevastustega tekkis ka vastuse puudumisest infoprobleem, mis vajab järgnevalt vestluses lahendamist.

Isikuküsimuste hulgas probleemseks osutunud vastused jagunesid viide probleemikategooriasse. Tabel 4 illustreerib suhtlusprobleemide jaotumist ja probleemsete vastuste vormistusviise hädaabikõnede isikuküsimuste seas.

Tabel 4. Isikuküsimustele antud probleemsete vastuste vormistusviisid Eesti hädaabikõnedes

	Otsene vastus	Kaudne vastus	Pseudo-vastus	Mitte-vastus	Vastus puudub	Kokku	
						N	%
Kuulmisprobleem	6	2	-	2	-	10	52,6
Infoprobleem	3	1	-	1	1	6	31,5
Agendaprobleem	1	-	-	-	-	1	5,3
Arusaamisprobleem	-	1	-	-	-	1	5,3
Eelduse probleem	-	1	-	-	-	1	5,3

Siinse analüüsi isikuküsimuste seas esines enim kuulmisprobleeme, mis moodustasid 52,6% isikuküsimuste hulgas tekkinud probleemidest. Enamik, 60% kuulmisprobleemi tekitanud vastustest, oli vormistatud otsesena. Otsese vastuse arvukus ei ole kuulmisprobleemi puhul ebatavaline. Kuulmisprobleem tekib telefonikõnedes tavaliselt ühendusprobleemide või muu faktori tõttu, mis ei tulene otseselt vastuse sisust või vormist. Siinses materjalis väljendus kuulmisprobleem enamasti kõnes olulise detailse info edastamisel, nagu nimi (vt näide 41) või auto registreerimisnumber (vt näide 42). Viimase puhul on seejuures märkimisväärne, et suhtlusprobleemid tekivad just registreerimismärgis sisalduvate tähtede edastamisel. Harvem tekkis kuulmisprobleem ka taustamüra tõttu.

Teine isikuküsimuste hulgas levinum suhtlusprobleem on analüüsi põhjal infoprobleem. Seda esines materjalis kuuel juhul, mis moodustab 31,5% isikuküsimustele antud probleemsetest vastustest. Kõige rohkem tekitab suhtlusprobleemi helistaja vastuse infovähesus olukorras, kus tal oleks võimalik päästekorraldajale anda rohkem infot. Lisaks ilmnes materjalis ka olukordi, kus helistaja ei vullanud infot, mida

päästekorraldaja soovis. Seetõttu võis vastus olla infovaene või väljendada helistaja ebakindlust. Seejuures ilmnis viis infoprobleemi kõnedes, kus helistaja teatas temaga otseselt mitteseotud sündmusest: nt magav inimene või tulekahju avalikus kohas. See põhjendab ka helistajate väheseid teadmisi sündmuses osalevate inimeste ja sõidukite kohta.

Kolm suhtlusprobleemi ilmnesis isikuküsimuste puhul materjalis vaid ühel korral: agendaprobleem, arusaamisprobleem ja eelduse probleem, mis kõik moodustavad 5,3% kõikidest isikuküsimuste vastuste hulgas tekkinud suhtlusprobleemidest. Näidete vähesuse tõttu ei saa kõnealuste probleemikategooriate kohta siinses alapeatükis lõplikke järeldusi teha. Samas näib analüüsist, et kõik kolm suhtlusprobleemi algnesid päästekorraldaja tegevusest.

Siinne agendaprobleem tekkis suhtluses päästekorraldaja kohustusest vältida hädaabikõnedes liigpikkade pauside tekkimist. Pausi vältimiseks esitati kõnes isikuküsimus, kuid kuna päästekorraldaja tegeles samal ajal juhtumi koha määramisega, ei fikseerinud ta saadud infot. Arusaamisprobleemi korral tekkis probleem helistajal, kes ei saanud päästekorraldaja esitatud küsimuse mitmemõttelisuse tõttu sobilikku vastust anda. Suhtlusprobleemi oleks vältinud täpsem küsimuse sõnastus päästekorraldajalt. Eelduse probleemi puhul tulenes vastuse probleemsus päästekorraldaja tehtud järeldusest, mille helistaja vastuses eksplitsiitselt sõnastab.

Isikuküsimuste hulgas esile tulnud probleemseid vastuseid vormistati enim otsese vastusena, samas ei esinenud materjalis ühelgi korral pseudovastust. Probleemikategooriatest moodustasid üle poole juhtumitest kuulmisprobleemid. Kõik ülejäänud probleemikategooriad moodustasid kokku seega 47,7% kogu isikuküsimuste seas tekkinud suhtlusprobleemidest.

Enamik isikuküsimuste vastustest tekkinud probleemidest johtusid helistaja tegevusest või tema probleemidest. Kuulmisprobleemide puhul tekkisid probleemid taustamürast, helistaja segasest diktsioonist või halvast sõnavalikust. Infoprobleemide korral tulenesid mittesobilikud vastused samuti helistaja otsustest. Ühel juhul, näites (43) toodud kõne puhul, võib eeldada, et suhtlusprobleemi oleks suhtluses aidanud vältida

päästekorraldaja küsimuse selgem sõnastus. Ülejäänud kolme isikuküsimuste vastuste hulgas ilmnenu suhtlusprobleemi kategooria puhul, nagu eelnevalt kirjeldatud, tekkisid probleemid päästekorraldaja suhtlustegevusest, mida oleks saanud institutsiooni poolt vältida.

7.3. Kohaküsimused

Magistritöös liigitasin kohaküsimusteks päästekorraldaja esitatud küsimused, mille eesmärk oli välja selgitada juhtumi täpne asukoht. Nende küsimusega võidakse kõnes pärida täpset aadressi, samas kortermaja puhul näiteks ka korrust või maantee kilomeetrit. Samuti arvasin kohaküsimuste sisse näiteks majja pääsemiseks vajaliku info hankimisega seotud küsimused, mis võisid käia muu hulgas kortermaja fonoluku kohta. Lisaks liigitasin siia küsimused, mis uurisid helistaja asukohta sündmuspaiga suhtes.

Kohaküsimusi esitati materjali 45 analüüsitud kõnest 27 kõnes. Kohaküsimusi ei esinenud kõnedes, kus abi välja saatmine ei olnud vajalik. Kõige rohkem oli ühes kõnes 24 kohaküsimust, viies kõnes esitati üks kohaküsimus. Kokku esitati analüüsitavas materjalis 107 juhtumi asukoha järgi uurivat küsimust. Neist 63 said päästekorraldaja jaoks sobiliku vastuse, mis suhtlusprobleemi ei tekitanud. 44 vastuse puhul ei olnud helistaja antud vastus aga sobilik ja sellest tekitas suhtlusprobleemi. Seega osutus 41,1% kohaküsimustele antud vastustest suhtluses probleemseks.

Analüüsi põhjal on asukoha määramine keerukaim juhtumite puhul, kus kõne ei tule kindlalt aadressilt, vaid avalikust kohast, näiteks maanteelt. Siinse peatüki materjali 27 kõnest 13 tehti avalikust kindla aadressita kohast, 14 kõne puhul viibis helistaja kindlal aadressil. Avalikust kohast tehtud kõnede keskmine küsimuste arv ühe kõne kohta oli 5,1. Kindlalt aadressilt tehtud kõnedes esitas päästekorraldaja helistajale keskmiselt 2,9 kohaküsimust. See näitab, et kindla aadressita kohas viibiva inimese juhtumi asukoha määramine vajab kõnes osapooltelt märkimisväärselt rohkem tööd.

7.3.1. Sobilikud vastused

Sarnaselt siinse analüüsi teiste küsimusekategoriatega said ka kohaküsimused enamikul kordadest vestlustes sobiliku vastuse. Helistaja antud vastus oli päästekorraldaja jaoks sobilik 63 küsimuse puhul, mis moodustab 59,8% kogu

kohaküsimustest. Antud sobilikest vastustest 55 oli vormistatud otsese vastusena. Selline vastus kohaküsimusele esineb ka näites 50, kus helistaja soovib päästeteenistuse abi.

(50)

01 H: kas ma ütlen `aadressi,

02 (2.9)

03 P: eeee=`j:::ah, (.) `võite praegu öelda küll.

04 (.)

05 H: .hhhh ee /`tänav/ /`majanumber/.

06 (1.6)

07 P: **ja:: [kuidas `korter] on**

08 H: [{-}]

09 (0.6)

10 H: /`**korterinumber**/.

11 (1.0)

12 H: **e `teine korrus, se=se=n `täpselt=ee nende `uute::: (0.4) sin**

13 **`ehidatakse `uusi neid=eeee `korter`maju,**

14 P: ((köhatab)) mhmh?

15 H: **et `täpselt=ö üle=`tee, (.) on see `korter`maja.**

16 (0.7)

17 P: n /`tänav/ /majanumber/ eksole.=

18 H: =jaah et=se=n `täpselt selle ehi- `uue ehituse `vastas.

19 (0.6)

20 P: * mhmh *

21 (0.3)

22 H: `valge maja selline, (0.7) beežikas.

23 (0.9)

24 P: * mhmm *

25 (2.8)

26 P: keegi `viga saand ei `ole praägu,

Näites toodud kõnes alustab asukohast rääkimist helistaja (rida 01) ning annab juhtumi tänava ja majanumbri (rida 05). Päästekorraldaja esitab seepeale kitsa avatud kohaküsimuse *ja:: [kuidas `korter] on* (rida 07). Küsimus saab helistajalt otsese vastuse, kus ütleb korterinumbri (rida 10). Sellele järgneb vestluses paus, mis tuleneb tõenäoliselt sellest, et päästekorraldaja sisestab saadud infot süsteemi. Helistaja tõlgendab seda kui vajadust lisainfo järele, mistõttu jätkab ta pikema kohakirjeldusega

(read 12–13, 15), millele päästekorraldaja vastab suhtluspartikliga *mhmh* (rida 14). Peale 0,7-sekundilist pausi esitab päästekorraldaja kinnitusüldküsümuse *n /ˈtānav/ /majanumber/ eksole.=* (rida 17), millega kontrollib üle varasemalt saadud infot. Helistaja annab sellele jaatava vastuse (rida 18), misjärel jätkab asukoha kirjeldamist. Päästekorraldaja vaikse häälega lausunud suhtluspartiklid *mhmh* (read 21, 24) ja pausid suhtluses (read 19, 23, 25) viitavad taas, et päästekorraldaja tegeleb info fikseerimisega. Korterinumbrist kõnes rohkem juttu ei tule, mistõttu saab helistaja otsese vastuse vestluses sobilikuks lugeda. Asukohast rääkimise lõppu märgib päästekorraldaja uuele teemale suundumine (rida 26).

Sobilikke vastuseid vormistati kohaküsümuste puhul ka kaudsena. Seesuguseid vastuseid esines materjalis kuuel korral. Neist ühte näeb näites 51, kus helistaja teatab võimalikust gaasilekkest.

- (51)
- 01 H: [kohe] `kõvasti on `tunda noh=
 02 P: =*mhmh .hh AGA `teie tunnete seda `mis maja juures kõige*
 03 *`rohkem.*
 04 (1.0)
 05 H: *noh {nagu} /ˈmajanumber/=ja /majanumber/=ja `kõik need*
 06 *`majad noh*
 07 (0.4) ((klahvide klõbin))
 08 H: *terve see: ra`joon on niuke [siin on ju] `nii=palju `maju noh=e*
 09 P: [mmmmmmmm]
 10 P: *mhmh .hhhhhhhh nimodi et te `väljaspool tunnete seda sis [{jah.}]*

Päästekorraldaja esitab helistajale kitsa avatud küsümuse *=mhmh .hh AGA `teie tunnete seda `mis maja juures kõige `rohkem* (read 02–03). Helistaja vormistab oma reageeringu vormiliselt kaudse vastusena *noh {nagu} /ˈmajanumber/=ja /majanumber/=ja `kõik need `majad noh* (read 05–06), mis ei joondu küsümusega grammatiliselt. Kui küsimus eeldab vastuseks üht majanumbrit, vastab helistaja mitmuses ja mitme majanumbri lausumisega. Peale 0,4-sekundilist pausi, mille vältel on kuulda päästekorraldaja klahviklõbinat, jätkab helistaja oma kaudset vastust *terve see: ra`joon on niuke [siin on ju] `nii=palju `maju noh=e* (rida 08). Päästekorraldaja märgib vastuse sobivust suhtluspartikliga *mhmh* (Hennoste 2000b: 1787), misjärel liigub ta

vestlusega juhtumiküsimuse juurde (rida 10). Asukohta kõnes rohkem ei arutata, mistõttu saab helistaja kaudse vastuse lugeda päästekorraldajale sobilikuks.

Materjalis esines ka kaks sellist olukorda, kus helistaja andis päästekorraldaja kohaküsimusele mittevastuse, millest ei tekkinud suhtlusprobleemi. Üht sellist juhtumit näeb näites 52, kus helistaja soovib politsei abi.

(52)

01 P: £ häirekeskus tere mis=teil=`juhtus. £

02 H: tere `tuleb /tänav/ /majanumber/=e (.) /`korterinumber/ korter (.)

03 polit`sei=või=`tule.

04 (0.4)

05 P: £ * oodake üks=`hetk ma `vaatan /majanumber/- * se=on:::=õõ

06 /`li[nn/=jah?] £

07 H: [**`väljakutse] peaks olema `tehtud juba.**

08 (0.6)

09 P: £ no ma=san=`aru=aga meil=on `palju väljakutsed, oodake [{-} < ma]

10 `leian > £

Siinses näites on näha helistaja teine kõne sama juhtumi kohta. Seetõttu alustab ta ka vestlust asukoha nimetamisega, et teada saada, kas abi on juba teel (read 02–03). Päästekorraldaja asub seepeale juhtumit kontrollima. Kuna helistaja lausus oma esimeses voorus vaid tänava ning maja- ja korterinumbrid, esitab päästekorraldaja asukoha kohta kinnitusüldküsimumuse *se=on:::=õõ /`li[nn/=jah?]* (read 05–06). Seesugune olukord, kus päästekorraldaja peab helistajalt juhtumi linna eraldi üle küsima, on hädaabikõnedes levinud. Helistaja ei ole teadlik, et hädaabikõned on riigis ringluses ja tema kõnele võidakse vastata ka riigi teisest otsast. Kuna ka helistaja lausunud tänavanime võib esineda mitmes linnas, peab päästekorraldaja esitama lisaküsimuse.

Helistaja reageerib päästekorraldaja kohaküsimusele mittevastusega [**`väljakutse] peaks olema `tehtud juba** (rida 07), rääkides seejuures päästekorraldaja küsimusele peale. See ei tekita aga suhtluses probleemi, kuna päästekorraldaja saab hakkama ka helistaja vastuseta. Sellele viitab päästekorraldaja järgmise vooru lõpuosa, kus lausub < *ma/`leian* > (read 09–10), misjärel kõnes rohkem asukohast ei räägita.

Ühel juhul osutus kohaküsimuste hulgas sobilikuks ka helistaja pseudovastus. Päästekorraldaja küsimusele sobilikku pseudovastust näeb näites 53, kus helistaja teavitab naabruskonnas kostuvast karjumisest.

(53)

01 P: .hhhh ää='eesti `keeles karjutakse jah? .hhhhh [ääää] nii `teiselt

02 H: [*{-} *]

03 P: `korruselt või

04 (0.5)

05 H: .hhhh ma ei `oska seda `öelda sest=et `mina olen ju `all, mu-=

06 mul- ma `tean et ma nagu `vaatan sia `maja `poole

07 ma=ln=kog=aeg mõelnud kus`kohast see `tuleb aga `kuskil on

08 säl `aknad `lahti=et [et `ju siis `seal] kuskilt,

09 P: [mhmh mhmh]

10 H: ma=i `oska seda öelda `mitmes korrus see on `ju seal `maja=o-

11 inimesed `teavad ju `ka nad `kuulevad seda sama`moo[di.]

12 P: [jaa]=jaa=jaa

13 selge `selge. .hhhh aga `selge suured `tänud teile et=annan [info] `edasi

14 ja=ja selle `asjaga juba `tegeletakse.

Päästekorraldaja esitab helistajale infoüldküsimuse `teiselt `korruselt või (read 01, 03). Helistaja reageerib sellele pseudovastusega *ma ei `oska seda `öelda* (rida 05), lisades sellele pika jutustava põhjenduse, miks tal ei ole võimalik päästekorraldajale oodatud vastust anda (read 05–08, 10–11). Päästekorraldaja aktsepteerib saadud vastuse ja väljendab seda oma järgmises voorus (read 13–14). Siinne pseudovastus on päästekorraldaja jaoks sobiv, kuna info, mida küsiti, ei ole juhtumi puhul hädavajalik. Seda peegeldab ka päästekorraldaja viimane voor, kus ta lausub, et asjaga juba ka tegeletakse. Vastuse sobivusele viitavad ka päästekorraldaja kasutatud kordused [*mhmh mhmh*] (rida 09) ja [*jaa*]=*jaa=jaa selge `selge*. (read 12–13), mis väljendavad, et helistaja vastus oli piisav ja sekvents võib vestluses lõpetada (Heineman 2016: 59).

Kohaküsimuste hulgas osutus suhtluses sobilikuks nii otseseid, kaudseid, pseudo- kui ka mittevastuseid. Ülekaalus olid aga otseselt vormistatud vastused, ülejäänud esinesid vähestel kordadel.

7.3.2. Infoprobleem

Sarnaselt juhtumi- ja isikuküsimustega oli ka kohaküsimuste vastuste hulgas levinuim infoprobleem. Päästekorraldaja kohaküsimusele antud vastus osutus infoprobleemi tõttu ebasobivaks 34 korral, mis moodustab 31,8% kõigist kohaküsimustest. Infoprobleemid saavad kohaküsimuste puhul tekkida mitmel põhjusel. Näites 54 tekib infoprobleem sellest, et helistaja ei valda infot, mida päästekorraldaja temalt soovib.

- (54)
- 01 P: tere `häirekeskus. (.) mis=`juh[tus.]
- 02 H: < [ter]vist=ääää > minul=n=selline
- 03 `mure=et=et=eeee (0.5) põhiliselt nädala`vahetuseti: ma `elistan `/linn/
- 04 `/maakond/ täisti /linn/ `sees, (0.3) .hhhhh ja meil on `/tänav/ `tänaval on:
- 05 sin `korter`majas tuleb kog=aeg ühe `naisterahva `kisa, (.) et
- 06 ma=i=[tea {-}]
- 07 P: [/`tänav/] ee mis mis maja `number on.
- 08 (1.2)
- 09 H: õõggh=`issand=mis=selle `number on ma=i::=`tea::=qq
- 10 (0.6)
- 11 {-}: sa=i=`tea mis=se `number `olla võiks=seal=ve. ((H ütleb kõrvale või
- 12 keegi kolmas?))
- ((20 rida eemaldatud))
- 13 H: ma `kohe ma `teen `interneti:: `arvutis [lahti,]
- 14 P: [/`tänav/ /`majanumber/]
- 15 või=või `kuhu `poole kas sinna `/tänav/ tänava poole=või .hhhhh
- 16 e[eee]
- 17 H: [ei]=ei=
- 18 P: =või [/`tänav/ poo]le=või
- 19 H: [{--}]
- 20 (0.6)
- 21 H: .hhhhhhh ma kohe `ütlen teil üks=`hetk.=hhh qq
- 22 P: te olete `i[se:] /tän/::- /`tänav/ [tänaval.]
- 23 H: [*{-}]* [mina] olen `/tänav/ `tänaval jah
- 24 `tema on minust siis nüd .hhhhhhh qqqq=ähh jääb sinna mite `kooli
- 25 poole vaid `teisele poole see `maja on täpselt minu:-ga nagu paralee-
- 26 või=noh, .hhhhh `otse on `näha.

Helistaja lausub kõne esimeses voorus juhtumi asukoha, öeldes ära maakonna, linna ja tänava (read 03–04). Sellest infost jääb päästekorraldajale aga puudu ja ta esitab kitsa

avatud küsimuse [^htānav/] ee mis mis maja `number on (rida 07). Küsimusele järgneb kõnes 1,2-sekundiline paus, mis viitab probleemile (Hennoste 2000c: 2028). Seejärel sõnastab helistaja pseudovastuse õõggh=`issand=mis=selle `number on ma=i::=`tea::=`qq (rida 09), millega väljendab päästekorraldajale soovitud info puudumist. Päästekorraldaja innustab helistajat maja numbrit välja uurima ja helistaja soovib ka ise protsessile kaasa aidata (näites toomata).

Kuna helistajal võtab õige aadressi leidmine küllalt palju aega, esitab päästekorraldaja kohaküsimusi, mis aitaksid kiiremini infoni jõuda. Päästekorraldaja hakkab sõnastama alternatiivküsimust kortermaja asukoha kohta [^htānav/ /^hmajanumber/] või=või `kuhu `poole kas sinna /^htānav/ tānava poole=või .hhhhhh e[eee] (read 14–16), millele helistaja annab otsese vastuse enne teise alternatiivi esitamist. Seejärel lõpetab päästekorraldaja küsimuse, esitades teise alternatiivi =või [^htānav/ poo]le=või (rida 18). Sellele järgneb 0,6-sekundiline paus, misjärel helistaja annab taas pseudovastuse .hhhhhhh ma kohe `ütlen teil üks=`hetk.=hhh (rida 21), millega ta näitab, et otsib jätkuvalt infot. On näha, et ka see pseudovastus ei ole päästekorraldaja jaoks sobilik, kuna ta jätkab asukohaprobleemi lahendamist järgmises voorus. Vaatamata helistaja pingutustele infot otsida ja kohaprobleem lahendada, leiab õige aadressi lõpuks päästekorraldaja (näites toomata) ja asukohast rääkimine kõnes lõpetatakse.

Kohaküsimuste infoprobleemide hulka kuuluvad ka vastused, kus infoprobleem kerkis esile helistaja antud info ebatäpsuse tõttu. Selline olukord on näites 55, kus helistaja soovib meditsiiniabi.

- (55)
- 01 P: aaha (1.0) .hhh selge? `öelge=mule=palun `aadress,
 02 (0.7)
- 03 H: .hhhhhh `mina olen /<sup>h</sup>kohanimi/ `lennuvälja:=qq `kõrval. (0.4)
 04 /linn/.
 05 (0.5)
- 06 P: `öelge oma `aadress ja kus te `olete.
 07 (1.5)
- 08 H: noo ma olen=äää `metsas, [et ma=len] selle haagissuvilaga=jah.
 09 P: [metsas.]
 10 (0.9)

- 11 P: * < mmmm=nii:? > *
 12 (0.9)
 13 H: et ma saaks: saaks `ise `autoga kasvõi sinna /linn/ `haiglasse ka
 14 `sõita. (.)
 15 [{-} kõige `lähem]

Päästekorraldaja esitab helistajale abi välja saatmiseks infopalve `öelge=*mule=palun* `aadress (rida 01), millele helistaja annab kaudse vastuse .hhhhh `mina olen /`kohanimi/ `lennuvälja:=*qq* `kõrval. (0.4) /linn/ (rida 03–04). Vastusega ütleb helistaja küll oma asukoha ja linna, kuid mitte aadressi, mida päästekorraldaja küsis. Saadud vastus ei ole päästekorraldajale sobilik, mida ta väljendab küsimuse kordamisega `öelge oma `aadress ja kus te `olete (rida 06). Sellele järgneb 1,5-sekundiline paus, misjärel helistaja annab vastuseks *noo ma olen=ää* `metsas, [et ma=len] selle haagissuvilaga=*jah* (rida 08). Helistaja vastus päästekorraldaja teisele kohaküsimusele peegeldab, et päästekorraldaja eeldus, et helistajal on aadress, mida talle öelda, oli siinse näite asukohaküsimuste puhul vale. Selle tõttu tekkis antud info ebatäpsusest tulenev probleem, kuigi soovitud informatsiooni ei olnud tegelikult olemas.

Nagu isikuküsimustes, leidis ka kohaküsimuste seas infoprobleeme, mis tulenesid helistaja vastuse ebakindlusest. Seesugune olukord on näites 56, kus helistaja soovib politsei abi.

- (56)
 01 H: tere: helistan /`linn/: `Kütusest=ä maksmata kütuse::: `asjus.
 02 P: mhmh, .hhhhh < /l-i-nn/? > ja: q-q (.) `Kütuse tankla=aga=mm (.) .hhhhh
 03 /`tänav/ või kus`kohas [{aadres.}]
 04 H: [ee] se=n::: siin: ää [{-}]
 05 P: [või /`tän]av/ (.)
 06 /`majanumber/, .hhhh no=meil=on=
 07 H: =ää=
 08 P: =/`linn-/ Kütuse `tankla=vel /`linn/ `maante /majanumber/ /`alev[ik]/
 09 H: [jah.]
 10 P: alevik.
 11 (1.0)
 12 H: ä=ei=ei=ei=ei mitte=`see. .hh ää /`linn/ äää mhehe
 13 P: \$ oskad `aadressi, \$ (0.5) /`tänav/ /`majanumber/=jah?
 14 (0.8)

15 H: äääää (0.3) * kus=[se]=on *
 16 P: [ku-]
 17 P: `Kütus /`linn/ `tankla [{-}]
 18 H: [jah jah] `on see.
 19 P: /`tänav/ /majanumber/=[jah?]
 20 H: [jah.]
 21 (0.8)
 22 P: on=`õige.
 23 (0.5)
 24 H: jah.
 25 (1.9) ((taustal keegi räägib kliendiga))
 26 P: qq (0.5) /`linn/ `linn? /`tänav/ /`majanu[mber/] Kütuse
 27 H: [jah.]
 28 P: *{täpselt=see}*
 29 H: `täpselt nii.
 30 P: mhmh? .hhh ee `selge, ja: `millal see `juhtus just `präegu,
 ((102 rida eemaldatud))
 31 (0.3)
 32 P: .h ja:=q `õige aadress on /`linn/? ööö `Kütus:e aktsiaselts /`linn/ tankla
 33 /`tänav/ /`majanumber/. `on õige jah?
 34 H: * täpselt. * jah.
 35 P: mhmh (.) selge, (.) mhmh (.) kõik on [kirjas] et `anname edasi
 36 H: [aitäh?]
 37 P: politseile=ja=

Päästekorraldaja esitab helistajale kohaküsimuse < /l-i-nn/? > ja: q-q (.) `Kütuse tankla=aga=mm (.) .hhhhh /`tänav/ või kus`kohas [{aadres.}] (read 02–03), millele helistaja ei oska väheste teadmiste tõttu sisukat vastust anda. Vähestest teadmistest tulenevat infoprobleemi lahendatakse kõnes 11 vooru vältel (read 04–18), kuni päästekorraldaja pakub välja õige aadressi ja helistaja kinnitab selle. Päästekorraldaja esitab seepeale aadressi kontrollimiseks kinnitusüldküsimuse /`tänav/ /majanumber/=[jah?] (rida 20), millele helistaja annab kinnitava vastuse (rida 21). Järgmises voorus küsib päästekorraldaja uuesti aadressi õigsuse järele on=`õige (rida 23), mida helistaja taas kinnitab (rida 25).

Vaatamata kahekordsele kinnitusele esitab päästekorraldaja kolmandat korda kohaküsimuse /`linn/ `linn? /`tänav/ /`majanu[mber/] Kütuse (rida 27). Päästekorraldaja

vajaduse helistaja antud info mitu korda üle kontrollida tingib asjaolu, et seni on helistaja juhtumi korrektse aadressis kahelnud. Helistaja annab ka kolmandale kinnitusüldküsimusele jaatava vastuse (rida 28). Järgmises voorus lausub päästekorraldaja vaikselt hääletoonil **{täpselt=see}** (rida 29). Ka seda tõlgendab helistaja küsimusena ja vastab *`täpselt nii* (rida 30). Seejärel markeerib päästekorraldaja saadud info vastuvõtmist partikliga *mhmh* ja sulgeb sekventsiga sõnaga *selge*, misjärel jätkab kõnega, küsides juhtumiküsimuse (rida 31). Siiski naaseb päästekorraldaja kõne lõpus uuesti kohaküsimuse juurde, korrates aadressi ja esitades kinnitusüldküsimuse *ja:=q `õige aadress on /`linn/? ööö `Kütus:e aktsiaselts /`linn/ tankla /`tänav/ /`majanumber/. `on õige jah?* (rida 33). Kõne lõpus aadressi kordamine ei ole hädaabikõnes ebatavaline. Siinses näites alustab päästekorraldaja juhtumi aadressi kordamist rõhutatud sõnaga *õige*, samuti lõppeb aadressi kordamise voor lausega *`on õige jah?*. See viitab, et päästekorraldaja kahtleb aadressi õigsuses ja soovib taas veenduda, et helistaja kinnitatud aadress on tõesti korrektne.

Infoprobleem võib ilmnedas kõnes ka seetõttu, et helistaja ei mõista, mida päästekorraldaja täpselt teada soovib. Seetõttu tekivad helistajal vastamisel probleemid ja antav info jääb päästekorraldajale ebasobivaks. Selline juhtum on näites 57, kus helistaja teatab teele kukkunud puust.

(57)

01 H: tere:: (.) lihtsalt `annan `teada=et `puu on üle `maante /`alev/ /linn::

02 `kolmekümne kahe:: (0.3) kolmekümne `teisel `kilomeetril.

03 (1.0)

04 P: e=

05 H: =et [`kus=ma]

06 P: [nii,]

07 (1.3)

08 P: t=üks mo`ment et ma kohe `vaatan=et **se=on `suur maantee jah?**

09 (0.8)

10 H: **õq (.) jah ööö seles=mõttes: asfalt`tee.**

11 (0.8)

12 P: eeee ta=n `asfalttee=a=kas=ta=n `suur tee.

13 (1.5)

14 H: **no mitte `nii suur.**

15 (0.5)

16 P: ei:=`ole see `pea[tee.]
 17 H: [`üks] `sõidu, (.) üks sõidu`rida [{-}]
 18 P: [ma mõtlen]=ee kas ta
 19 on `peatee või=`ole.
 20 (2.2)
 21 H: ma=i=tea `peatee `ikka. (0.9) /li-/ /`alev/ /`linn/. (0.6) /`alev/ /linn/
 22 `maante.
 23 P: ja `mis `kilomeeter se oli, kolmekümne
 24 H: `kolmekümne `teine kilomeeter. (.) `üks `sõiduru- `rida on ikka täitsa
 25 `kinni.
 26 (1.2)
 27 P: nii. (0.7) .hhhh et=äää üks mo[ment {et}]
 28 H: [või üks tu-] `üks `sõidu`suund on `kinni.
 29 (0.5)
 30 P: mm * mhmh * .hhh et se=on=sis=ääääää > /linn/ /linn/ `/alevik/
 31 `maante. <

Päästekorraldaja esitab helistajale kinnitusüldküsimuse *se=on `suur maantee jah?* (rida 08). Helistajal on probleeme päästekorraldaja küsimuse mõistmisega. Probleeme tekitab hinnanguline sõna *suur*, millest inimestel saab olla erinev arusaam. Vestlusesse tekib 0,8-sekundiline paus ja helistaja voor algab lühikese takerdumise ja pausiga. Seepeale annab ta küsimusele kaudse vastuse *õq (.) jah ööö seles=mõttes: asfalt tee* (rida 10), kus annab küll jaatava vastuse, kuid lisab sellele oma tõlgenduse suurest teest. Päästekorraldaja väljendab helistaja vastuse ebasobivust, esitades infoüldküsimuse *eeee ta=n `asfalttee=a=kas=ta=n `suur tee* (rida 12). Küsimusest näib, et erinevalt helistajast ei ole päästekorraldaja jaoks tee suurus ja selle kate omavahel seotud. Küsimusele järgneb taas 1,5-sekundiline paus, mis viitab suhtluses probleemile (Hennoste 2000c: 2028). Helistaja annab real 14 otsese vastuse *no mitte `nii suur*, mis lükkab ümber eelneva jaatava vastuse. Vastuses on seejuures rõhutatud sõna *nii*, millega helistaja üritab omakorda tee suurust väljendada.

Ka see helistaja antud vastus osutub suhtluses probleemseks. Päästekorraldaja väljendab saadud info ebasobivust uue infoüldküsimusega *ei:=`ole see `pea[tee.]* (rida 16), millega ta toob sisse uue termini: *peatee*. Helistaja valib seepeale uue viisi tee suuruse väljendamiseks ja alustab küsimusele reageerimist pealerääkimisega *[`üks] `sõidu, (.) üks sõidu`rida [{-}]* (rida 17). Päästekorraldaja ei jää ka selle tõlgendusega rahule ja

esitab uuesti infoöldküsimuse *[ma mõtlen]=ee kas ta on `peatee või= `ole.* (read 18–19). Helistaja, soovides päästekorraldajale sobilikku vastust leida, üritab teed kirjeldada päästekorraldaja toodud terminoloogiaga. Samas tekitab sõna *peatee* kõnes probleemi, mida väljendab helistaja vastus *ma=i=tea `peatee `ikka.* (0.9) */li-/ /`alev/ /`linn/.* (0.6) */`alev/ /linn/* (rida 21), mida ta alustab, lausudes *ma ei tea*, misjärel kinnitab, et tegu on peateega, ja lisab jällegi tee täpsema asukoha. See info on päästekorraldajale õige asukoha määramiseks seekord piisav ja vastuse peale liigub päästekorraldaja edasi järgmise kohaküsimisega, mis enam infoprobleeme ei tekita.

Eelmises näites toodud kõne helistaja esimese vooru põhjal ei tohiks vestluses asukoha määramisel ühtegi probleemi esineda: helistaja teab täpselt, kus ta asub, ja väljendab seda selgelt. Suhtluses tekkivad infoprobleemid tulenevad päästekorraldaja esitatud küsimusest, mille umbmäärane ja hinnanguline sõnavalik ei ole kõne poolte jaoks üheselt mõistetav.

Kohaküsimuste seas anti kolmel korral ka infoprobleemi tekitanud mittevastuseid. Sellistel puhkudel ei võta helistaja pärast päästekorraldaja kohaküsimust vooru ja küsimus jääb vastuseta. Kõik sellised olukorrad leidsid aset avalikust kohast tulnud kõnedes, kus täpne aadress puudus ja asukoha määratlemisega tegeleti kõnes pikalt. Ühest kõnest pärineb ka näide 58, kus helistaja nägi sõidu pealt kraavis autot.

(58)

01 P: .hhhhhh nii kas seal täitsa `ristmikul sis või.

02 (0.9)

03 H: ei, täiesti:: (0.5) `lihtsalt `maan`tee.

04 (0.9)

05 P: **ei ma `vaatan li- lihtsalt siin on kaks `maanted ristmik=ee t kas**

06 **`seal=sis `täpselt.**

07 (1.1)

08 P: ei `oska öelda.

09 (0.9)

10 H: *ma=i oska `öelda jah ma nägin aint seda bussi- `bussijama* [*`silti.*]

11 P: [a kas] te

12 *`sõitsite=sis mis `maantel te sõitsite* /*koht/ /`koht/=või.*

Päästekorraldaja, üritades kaardilt õiget kohta tuvastada, esitab helistajale näite alguses vale eeldusega infoüldküsimuse *kas seal täitsa `ristmikul sis või* (rida 01). Helistaja vastab sellele eitavalt ja ütleb, et juhtumi asukohas on *`lihtsalt `maan`tee* (rida 03). Päästekorraldaja jätkab, esitades uue infoüldküsimuse, milles sisaldub ka eelmise küsimuse põhjendus *ei ma `vaatan li- lihtsalt siin on kaks `maanted ristmik=ee t kas `seal=sis `täpselt* (read 05–06). Helistaja ei võta pärast küsimust vooru ja küsimus jääb vastuseeta. Kuna küsimusele eelneb jutustav põhjendus, võib vastuse puudumise põhjus seisneda selles, et helistaja ei tõlgenda päästekorraldaja vooru küsimusena. Päästekorraldaja tõlgendab tekkinud pausi helistaja vähestest teadmistest tuleneva probleemina ja jätkab seetõttu vooruga *ei `oska öelda* (rida 08), mis näitab ka päästekorraldaja vastuse ootust ja vastuse puudumise ebasobivust. Seepeale võtab helistaja vooru ja annab päästekorraldajale otsese vastuse.

Kohaküsimustele vastamisel tekkivad infoprobleemid tulenevad helistaja antud info ebapiisavusest. Seesuguste olukordade põhjused jagunevad peamiselt kaheks: helistaja ei anna piisavalt infot või helistajal ei ole infot, mida päästekorraldaja soovib. Samuti võib helistaja anda ebasobiva vastuse, kuna infot, mida päästekorraldaja ootab, ei ole olemas. Sellist olukorda sai näha näites 55. Infoprobleem võib tekkida ka olukorras, kus helistaja ei ole antavas vastuses päris kindel, mistõttu päästekorraldaja peab vajalikuks seda kontrollida. Samuti saab infoprobleem tekkida päästekorraldaja esitatud küsimuse ebaselguse või mitmeti tõlgendatava sõnakasutuse tõttu, mida illustreerib näide 58.

Infoprobleemi tekitavaid vastuseid vormistati kohaküsimuste puhul kõige rohkem otsese vastusena, mida oli materjalis 16. Harvem esines ebasobiva vastuse vormistamist kaudsena, kuuel korral, pseudovastuseid vormistati materjalis viiel, mittevastuseid neljal korral. Vastus puudus kolmele kohaküsimusele.

7.3.3. Perspektiiviprobleem

Kohaküsimuste vastuse hulgast ilmnes seitsmel korral ka perspektiiviprobleem, mis moodustab 6,5% kogu kohaküsimustest. Perspektiiviprobleem on siin materjalis vaid kohaküsimuste puhul ilmnev suhtlusprobleem, mis tuleneb päästekorraldaja ja helistaja erinevast vaatest asukohale. Helistaja näeb juhtumi toimumispaika reaalselt ja tema antav info lähtub päriselus nähtavast või varasematest teadmistest. Päästekorraldaja

peab korrektse sündmuskoha määrama kaardil ning omab vaid sealset ülalt alla vaadet ja kaardile märgitud infot ümbruskonnast.

Üht perspektiiviprobleemi väljendust näeb näites 59, kus helistaja teatab avalikus kohas lamavast inimesest. Näites toodud kõnes on kõige pikem asukoha määramise juhtum magistritöö materjalis.

(59)

01 P: on /'linn/ =maante `lähedal v='kus=ta=on.

02 (0.7)

03 H: jah /'linn/ maante `lähedal sin=kohe `kõrval.=

04 P: =no=vaadake `kui te n seisate `näo `kaupluse `poole=ja? .hhhhh

05 `kuhupoole minna `paremale või näää `tagasi näiteks sinna

06 `allapoole,

07 (1.4)

08 H: ee `ülessepoole, [{-} `poole.]

09 P: [ülesse.]

10 (0.8)

11 H: jah=

12 P: =ikkagi /'linn/ maante poole=jah?

13 (1.9)

14 H: ee='ei, /'linn/ `maante lääb nagu `pikku`pidi sellega.

15 (0.9)

16 H: [{-} `kõrval.]

17 P: [para`leelselt {-} `kauplusega.]

18 (1.2)

19 H: jah.

20 (1.2)

21 P: nii, kas minna ä `otse või /'linn/ =maante poole.

22 (1.9)

23 H: `ei, saate `aru, /'linn/ maantee on nagu

24 (0.8)

25 P: /'linn/ [`maante] on para`leelse `teega.

26 H: [{-}]

27 H: se- (.) jah, (0.3) se=läb täpselt sama`moodi nagu /'linn/ maantegi.

28 (1.7)

29 H: `kõrvalt lissalt.

30 (0.8)

31 P: * mhmh *

32 (0.7)

- 33 P: lissalt lähed mööda seda m `tänavat lihsalt=ää linna `poole=jah?
 34 (0.5)
 35 P: `mööda [seda] tänavat kus on `kauplus?
 36 H: [jah]
 37 P: ja `mööda seda `tänavat minna linna `poole natukene onju.
 38 (0.7)
 39 H: jah.
 40 (.)
 41 P: [mhmh?]

Näide pärineb kõne lõpuosast, kus asukoha kindlaks tegemisega hakatakse lõpule jõudma. Pikemalt kestnud perspektiiviprobleemi lahendamiseks hakkab päästekorraldaja kohta määratlema uue objekti, maantee järgi, esitades alternatiivküsimuse *=no=vaadake `kui te n seisate `näo `kaupluse `poole=ja? .hhhhh `kuhupoole minna `paremale või näää `tagasi näiteks sinna `allapoole*, (rida 04–06). Päästekorraldaja taktika küsimuse alguses on panna end helistaja perspektiivi, et küsimusele vastamine oleks helistajale kergem. Küll aga kerkib poole küsimuse pealt nähtavale kaardist tulenev sõnastus, kui helistaja annab alternatiivid *`paremale või näää `tagasi näiteks sinna `allapoole*, kus *paremale* vastab helistaja perspektiivile, kuid *allapoole* kaardist tuleneva vaatega.

Helistaja annab sellele kaudse vastuse *ee `ülessepoole, [{-} `poole.]* (rida 08). Helistaja läheb kaasa päästekorraldaja väljendusviisiga, kus suundi märgivad sõnad *üles* ja *alla*, kuid annab vastusega variandi, mida küsimuses välja ei pakutud. Seetõttu ei ole kõnes üksmeelt, mis suunast parasjagu räägitakse, ja vastus tekitab päästekorraldaja jaoks perspektiiviprobleemi. Seepeale esitab päästekorraldaja kinnitusüldküsimuse *=ikkagi /`linn/ maante poole=jah?* (rida 12), mis väljendab eelneva vastuse probleemsust tema jaoks: helistaja kirjeldatud suund ei olnud arusaadav. Helistaja annab sellele eitava otsese vastuse *ee=`ei, /`linn/ `maante lääb nagu `pikku`pidi sellega* (rida 14). Päästekorraldaja kordab saadud infot teiste sõnadega *[para`leelselt {-} `kauplusega.]* (rida 17) ja helistaja kiidab selle heaks (rida 19), mis näitab, et päästekorraldaja arusaam helistaja vastusest oli õige. Samas esitab päästekorraldaja real 21 uue kohaküsimuse *kas minna ä `otse või /linn/` =maante poole*, mis viitab taas eelmise vastuse ebapiisavusele ning erinevast perspektiivist tulenevale probleemine helistaja ja päästekorraldaja vahel.

Helistaja annab sellele kaudse vastuse *`ei, saate `aru, /linn/` maantee on nagu* (rida 23), millega väljendab, et päästekorraldaja arusaam olukorrast on ebakorrektne. Seejärel mõistab päästekorraldaja juhtumi asukohta ja kõnega liigutakse järgmisesse faasi.

Perspektiiviprobleemid võivad kõnedes olla ka lühikesed ja kiiresti lahenevad. Seesugust probleemi illustreerib näide 60, kus teatatakse liiklusõnnetusest. Sarnaselt eelmise näitega leiab ka see juhtum aset kindla aadressita kohas.

(60)

01 P: mhmh (.) *kas te `saate öelda selle täpse `aadressi kus te `asute.*

02 (0.9)

03 H: *ääääää (0.3) /`linn/ /`poe nimi/::: (0.4) nüd=/poe nimi/=pood/- (0.3)*

04 */linn/::: (0.8) /`teine poe nimi/ `pood/, (0.3) siin=`ristmiku `peal*

05 *kohe.*

06 (0.4)

07 P: *kas=se=on /`tänav/=või.*

08 (.)

09 H: *jaa=`just täpselt.*

10 (0.7)

11 P: */`tänav/ /`poe nimi/ `pood/. ((natuke vaiksemalt, ütleb iga sõna*

12 *rõhutatult/hakitult)) mhmh?*

13 H: *`jah, just*

14 (1.0) ((keegi räägib P taustal))

15 P: *selge. (0.4) eeee a:ga `kus `vigastused `on sellel=ee naiste`rahval,*

Päästekorraldaja esitab helistajale infoüldküsimuse *kas te `saate öelda selle täpse `aadressi kus te `asute* (rida 01). Küsimusele järgneb 0,9-sekundiline paus, misjärel annab helistaja kaudse vastuse *ääääää (0.3) /`linn/ /`poe nimi/::: (0.4) nüd=/poe nimi/=pood/- (0.3) /linn/::: (0.8) /`teine poe nimi/ `pood/, (0.3) siin=`ristmiku `peal kohe.* (read 03–05). Helistaja annab enda asukoha lähedalasuva poe järgi, öeldes, et asub poe juures oleval ristmikul. Päästekorraldaja leiab poe järgi tänava, mille kontrollimiseks esitab infoüldküsimuse *kas=se=on /`tänav/=või* (rida 07), mille helistaja kinnitab (rida 09). Seejärel kordab päästekorraldaja fikseerimise eesmärgil uuesti tänavat ja poe nime, lõpetades selle tõusva intonatsiooniga suhtluspartikliga *mhmh* (read 11–12). Helistaja kinnitab seepeale uuesti info korrektsust (rida 13).

Päästekorraldaja lõpetab sellega asukohast rääkimise, lausudes langeva intonatsiooniga *selge* ja liikudes uue teema juurde (rida 15).

Mõlemas siinse alapeatüki näites kasutab helistaja oma asukoha teatamiseks lähedalasuvat poodi. Selline poe nime järgi lokaliseerimine on hädaabikõnedes levinud, kuna inimesed ei tea enamasti kaupluste aadresse, küll aga nimesid. Esimese näite puhul ei olnud see tulemuslik ja poest tekkis lõpuks suhtluses probleem (näites toomata). Teises näites leiab päästekorraldaja poe järgi kiiresti õige tänava ja ristmiku ning perspektiiviprobleem piirdub ühe vastusega. Viimasest näitest peegeldub hästi ka Häirekeskuses kasutatava kaardi võimalus poe nime järgi õige koht tuvastada.

Perspektiiviprobleemi tekitanud vastuseid vormistati suhtluses enim kaudsena, mida esines neljal korral. Samuti vormistati neid otsese vastusena, mida oli materjalis kolm.

7.3.4. Kuulmisprobleem

Kohaküsimustele antud vastuste seas ilmnes kolmel korral ka kuulmisprobleeme, mis moodustab 2,8% kogu kohaküsimustest. Kohaküsimuse vastuse puhul tekkinud kuulmisprobleemi illustreerib näide 61, kus tekib probleem sellest, et päästekorraldaja kuuleb ühte kaashäälikut ebakorrektselt.

(61)⁷

01 P: jaa=jaa=jaa. `kus=kohas te `asute täpselt.

02 H: õõõõõ (0.6) se=n:=ää < / maakond/=vist, > (0.6) `Kruuvi küla

03 `tee`rist. `Kruubiküla ja-a-a-a-a /küla/ =äkki.

04 P: .hhhhhh /küla/ ma `näen=aga `Kruubi.

05 (0.6)

06 H: `Kruudiküla.

07 (2.8)

08 P: kus=se `Kruubi `küla ma `vaatan kus=se /kü[la]/

09 H: [Kruu]di.

10 (0.4)

11 P: `Kruu`di.

12 (0.6)

13 H: jah.

⁷ Näitesse alles jäetud probleemi tekitav külanimi on muudetud, jättes probleemi olemuse samaks.

Päästekorraldaja esitab helistajale avara avatud kohaküsimuse `kus=kohas te `asute täpselt (rida 01). Helistaja annab sellele kaudse vastuse õõõõõ (0.6) se=n:=ää < /`maakond/=vist, > (0.6) `Kruuvi küla `tee`rist. `Kruubiküla ja-a-a-a-a /`küla/ =äkki. (read 02–03). Kõne transkriptsioonist nähtub, et kohanime kolmas kaashäälik kostub ka salvestuses eri mainimistel erineva häälikuna. Päästekorraldaja järgnevast voorust .hhhhhh /`küla/ ma `näen=aga `Kruubi (rida 04) näib, et tema kuulis kohanimes *b*-tähte.

Kuulmisprobleem väljendub helistaja järgmises voorus, kus ta kordab kohanime, rõhutades selle korrektset versiooni `Kruudiküla (rida 06). Sellele järgneb 2,8-sekundiline paus, misjärel päästekorraldaja väljendab oma vooruga jätkuvat otsimist kus=se `Kruubi `küla ma `vaatan kus=se /`kü[la]/ (rida 08). Päästekorraldaja voorust on näha, et ta ei kuulnud või ei saanud helistaja eelnevast kuulmisprobleemi parandusest aru. Helistaja kordab seepeale uuesti õiget varianti [Kruu]di (rida 09). Seekord kinnitab päästekorraldaja paranduse kuulmist õige nime kordamisega `Kruu`di (rida 11), rõhutades seejuures sõna mõlemat silpi. Helistaja kinnitab real 13 päästekorraldaja kordust ja kuulmisprobleem saab lahendatud.

Kuulmisprobleem tekkis kohaküsimuste seas ka pealerääkimisest. Seda ilmestab näide 62, kus räägitakse kiirabile vastu minemisest. Helistaja ei oodanud päästekorraldajalt enam küsimusi ja hakkas tema eelnevale jutule ennatlikult reageerima.

(62)

01 P: </tänav/> /majanumber/ ja kus=me `leiame ta, keegi tuleb `vastu või

02 kuidas=[me:]

03 H: [me=tule]me jaa me tuleme `alla=sis kas=eeeeee me- te elistate

04 `ette või: või=me `tuleme lihtsalt `mingil=ajal `alla.

05 (0.5)

06 P: no: kiir=õõ tegelikult `tuleb sinna {ja ta kohe} sõidab `välja kohe kui

07 ma `sisestan ni=et oleks soovitatav teil `alla=minna **aga `tema `asub**

08 **[muidu `mitmenda [korrusel].]**

09 H: **[me `akkame juba vaikselt `tule]ma.**

10 (.)

11 P: `mitmenda [korrusel] tema [on seal.]

12 H: [ee me-] [eeem]

13 H: me oleme `teisel aga et kas:=ee me tuleme `ise alla või te `soovitate te

14 tulete `üles.

Siinses näites tõlgendab helistaja päästekorraldaja vooru algust *no: kiir-=õõ tegelikult `tuleb sinna {ja ta kohe} sõidab `välja kohe kui ma `sisestan ni=et oleks soovitatav teil `alla=minna* (read 06–07) kui reageeringuetapi algust, millega peaksid päästekorraldaja olulised küsimused olema kõnes vastuse saanud. Küll aga esitab päästekorraldaja sama vooru lõpuosas kitsa avatud küsimuse *aga `tema `asub [muidu `mitmendal `korrusel.]* (read 07–08) kannatanu asukoha kohta. Helistaja ei ole vestluses küsimuseks valmis ja alustab samal ajal peale rääkides enda vooru, kus reageerib päästekorraldaja eelnevale jutule. Sellega saab kohaküsimus mittevastuse *[me `akkame juba vaikselt `tule]ma* (rida 09). Kuna vastus ei sisaldanud päästekorraldajale vajalikku oodatud infot, ei ole see talle sobilik. Seetõttu esitab ta vastuseta jäänud küsimuse uuesti (rida 11). Kõnest näib, et helistaja võis siiski kuulda ka eelmist küsimust ja päästekorraldaja küsimusele kordamise pealerääkimised võivad olla helistaja üritused oodatud infot anda. Päästekorraldaja küsimus, mis korrusele abi vaja on, saab viimaks sobiliku vastuse (rida 13).

Sarnaselt isikuküsimustes esinenud kuulmisprobleemidega väljendusid ka kohaküsimuste vastuste puhul olulise info edastamisel. Ühel korral ei kuulnud päästekorraldaja tänavanime, teisel korral oli probleeme külanimega. Samas tekkis ka probleem, kui helistaja ei kuulnud päästekorraldaja esitatud kohaküsimust. Kohaküsimuste hulgas kuulmisprobleemi tekitanud vastused olid vormistatud kaudse vastuse või mittevastusena.

7.3.5. Kokkuvõtteks

Materjalis ilmnes kokku 107 kohaküsimust, millest 63 said vestluses sobiliku vastuse. Vastus osutus probleemseks 44 juhul, mis moodustab 41,1% kogu kohaküsimuste vastustest. Sellega on kohaküsimused Eesti hädaabikõnedes kõige probleemsem küsimusekategooria. Tabel 5 illustreerib, milliseid vastuseid kõnedes kohaküsimustele anti ning milline on nende vormistusviisi ja sobilikkuse suhe.

Tabel 5. Kohaküsimuste vastuste vormistus Eesti hädaabikõnedes

	Sobilik vastus		Probleemne vastus	
	N	%	N	%
Otsene vastus	55	51,4	20	18,7
Kaudne vastus	6	5,6	11	10,3
Pseudovastus	-	-	6	5,6
Mittevastus	2	1,9	4	3,7
Vastus puudub	-	-	3	2,8
Kokku	63	58,9	44	41,1

Kohaküsimuste seas sobilikuks osutunud vastustes on ülekaalukalt põhiline otsene vormistus, mis moodustab 51,4% kõikidest kohaküsimustele antud vastustest. Koos probleemseks osutunud otseste vastustega hõlmavad need 70,1% kõikidest siinse alapeatüki vastustest.

Otsese vastuse kasutuse suur ülekaal kohaküsimuste puhul võib tuleneda kategoorias esitatavate küsimuste vormist. Hädaabikõnedes esitatud kohaküsimuste seas on ülekaalus üldküsimused, millele vastamisel on variandid lause sisu tõlevastavust kinnitada või ümber lükata (vt pt 1.1.1).

Sobilikke vastuseid vormistati lisaks ka kaudselt, mida oli 5,6% kogu kohaküsimustele antud vastustes. Probleemsete vastuste seas oli samuti kaudne vastus teine kõige levinum vastuse vorm, moodustades 10,3% kogu vastustest. Kohaküsimuste hulgas oli seega kaudseid vastuseid kokku 15,9%, hoolimata nende sobilikkusest suhtluses.

Enamik kaudseid vastused vormistati kohaküsimuste puhul kõnedes, kus helistaja viibis kindla aadressita kohas. Materjalis ilmnenu 17 küsimusest vaid neli esitati kõnes, kus helistaja viibis konkreetsel aadressil. Ülejäänud juhtudel võib vastuse kaudne vorm tuleneda faktist, et päästekorraldaja küsimusele ei ole otsest vastust võimalik anda.

Selline olukord oli näiteks kohaküsimusega *`öelge=mule=palun`aadress* kõnes, kus helistaja on metsas (näide 55).

Lisaks esines kahel korral ka sobilikke mittevastuseid, mis moodustavad 1,9% kogu kohaküsimuste vastustest. Kohaküsimuste korral osutus mittevastus sobilikuks juhtudel, mil päästekorraldaja oli ise võimeline kaardilt või varasemate väljakutsete seast esitatud küsimusele vastust leidma või küsimus ei olnud abi saatmiseks oluline.

Probleemseks osutunud juhtumite puhul oli materjalis ka neli mittevastust, s.o 3,7% kohaküsimustele antud vastustest. Probleemseks osutunud mittevastused võisid tuleneda faktist, et helistajal ei olnud soovitud infot. Ühel korral esines küsimuse mittekuulmist ja ühel korral ei tõlgendanud helistaja päästekorraldaja vooru küsimusena. Viimast, vooru mitte küsimusena tõlgendamist, esines ka vastuse puudumise puhul. Kolmel korral ei järgnenud küsimusele vastust ehk vastus puudus. Sellega moodustasid vastuste puudumised 2,8% kogu kohaküsimustest.

Siinse töö kohaküsimuste hulgas probleemseks osutunud vastused jagunesid kolme probleemikategooriasse. Probleemsete vastuste jagunemist illustreerib tabel 6, milles ilmneb ka probleemsetele vastuste vormistus probleemikategooriate kaupa.

Tabel 6. Kohaküsimustele antud probleemsete vastuste vormistusviisid Eesti hädaabikõnedes

	Otsene vastus	Kaudne vastus	Pseudo-vastus	Mitte-vastus	Vastus puudub	Kokku	
						N	%
Infoprobleem	17	5	6	3	3	34	77,3
Perspektiiviprobleem	3	4	-	-	-	7	15,9
Kuulmisprobleem	-	2	-	1	-	3	6,8

Kohaküsimused osutusid siinses analüüsis kõige probleemsemaks. Neile antud mittesobilikud vastused jagunesid kolme probleemikategooriasse, millest ülekaalukamalt oli esindatud infoprobleem. Sinna liigitus kokku 34 antud vastust, mis moodustab 77,3% kogu probleemsetest kohaküsimustest. Infoprobleemi

märkimisväärne ülekaal kohaküsimustele antud vastuste hulgas tuleneb aadressi ütlemise raskustest juhtudel, kus helistaja asub kindla aadressita kohas. Nagu varasemalt mainitud, on avalikust kohast tehtud kõnes keskmisest 5,1 kohaküsimust, samal ajal kindlalt aadressilt tehtud kõne puhul on see number 2,9. Infoprobleemi tekitanud vastuste puhul sooviti abi kindlale aadressile alla 30% küsimuste puhul.

Kindla aadressita asukoha kirjeldamise raskuste tõttu tekkis kohaküsimustele antud vastuste puhul suur osa suhtlusprobleeme sellest, et helistajal ei olnud päästekorraldaja soovitud infot (vt näide 54). Samas võis probleem tekkida ka sellest, kui helistaja küll valdas rohkem infot asukoha kohta, kuid ei jaganud seda piisavalt päästekorraldajale. Infoprobleem võis tekkida ka päästekorraldaja eeldusest, et inimene helistab kindlalt aadressilt. Kuna alati ei ole see nii, lõppeb olukord suhtlusprobleemiga (vt näide 55). Samas võis probleeme tekitada ka helistaja antud kindlad ja korrektsed vastused kohaküsimustele. Sellisel juhul oli päästekorraldaja jaoks probleem asjaolus, et helistaja oli varem asukohas kahelnud, mistõttu oli ta päästekorraldaja silmis usaldusväärsuse kaotanud (vt näide 56).

Perspektiiviprobleemi esines siinses materjalis seitsmel korral, mida on 4,8 korda vähem kui infoprobleemi. Perspektiiviprobleemiga vastuseid anti kolmes kõnes, millest kahe puhul esines probleem vaid ühe vastusega. Ülejäänud viis kõnealuse probleemikategooria esinemiskorda olid näites 59 toodud kõnes, kus oli ka materjali kõige pikem asukoha määramise juhtum.

Perspektiiviprobleem on kohaküsimustele eriomane suhtlusprobleem, mille puhul probleem tuleneb asukoha täpse aadressi puudumisest. Seetõttu peab helistaja oma asukohta päästekorraldajale selgitama teisiti, näiteks lähedalasuvate objektide, nagu poodide, bussipeatuste või ristmike järgi. Perspektiiviprobleem tekib kõnes siis, kui päästekorraldajal tekib raskusi kuulnud info järgi kaardirakendusest õige koht üles leida. Näidete järgi, kus kõnealune suhtlusprobleem esines vaid ühel korral, saab väita, et suhtlusprobleemi teke ja kestus kõnes sõltub suuresti helistaja asukohast. Kui helistaja asub küll aadressita kohas, kuid mõne suure või tuntud objekti läheduses, on asukoha määratlemine kerge. Rohkem perspektiiviprobleeme tekib juhtudel, kui helistaja on

võõras kohas või kasutab oma asukoha selgitamiseks väiksemaid objekte, mille kohta päästekorraldaja kaardirakendusel teavet ei ole.

Kõige vähem esines kohaküsimuste seas kuulmisprobleeme, mida oli materjali hulgas kolm. See moodustab 6,8% kohaküsimuste vastustest tekkinud suhtlusprobleemidest. Kahel juhul tekkis probleem kõnes olulise info, kohanime edastamisel. Nendel puhkudel oli vastus vormistatud kaudselt ja päästekorraldaja ei kuulnud vastust korrektselt halva häälduse või taustamüra tõttu. Kolmandal juhul tekkis probleem olukorrast, kus helistaja pidas küsimuste etappi tõenäoliselt lõppenuks ega eeldanud päästekorraldajalt enam küsimusi. Seetõttu ei kuulanud ta päästekorraldaja vooru lõpuni ja reageeris sellest teisele osale, mistõttu sai kohaküsimus vestluses mittevastuse.

Enamik juhtumiküsimustele antud vastustest tekkinud suhtlusprobleemidest tulenesid helistaja vastuste puudujääkidest. Suurim probleemiallikas kohaküsimuste puhul on juhtumi asukoha täpse aadressi puudumine või helistaja vähesed teadmised sellest. Seejuures on tegu aga probleemiga, mille tekitavad helistaja voorud, kuid mida helistaja ei saa suhtluses kergesti vältida.

Kokkuvõte

Magistritöös uurisin Eesti hädaabikõnedes küsimustele antavaid vastuseid ja tuvastasin nendest tekkivad suhtlusprobleemid. Töö eesmärk oli teada saada, kui suur osa hädaabikõnedes päästekorraldaja esitatud küsimustele antud vastustest osutuvad probleemseks. Seejuures tuvastasin analüüsis kõnedes tekkinud suhtlusprobleemid ja vaatlesin, millest need tekkisid. Tuvastatud suhtlusprobleeme kõrvutasin töös vastuse vormistusviisiga. Selle eesmärk oli teada saada, kas vastuse vormistuse ja suhtlusprobleemi tekkimise vahel on hädaabikõnes seos.

Siinse töö teemast tulenevalt andsin magistritöös ülevaate küsimusest ja vastusest, keskendudes suulise keele uurimustele. Kasutatud materjali institutsionaalsusest lähtudes tutvustasin eri suhtlussituatsioone ja nende erijooni. Samuti kirjeldasin lähemalt hädaabikõne olemust ja ülesehitust, eraldi esitasin ka hädaabikõnedes tekkivad probleemid. Materjali mõistmiseks andsin põhjalikuma ülevaate Eesti Häirekeskuse töökorraldusest. Samuti tutvustasin analüüsis järgitavat uurimismeetodit, sellega kaasnevaid relevantseid mõisteid ja analüüsivat materjali.

Analüüsitud materjal pärines Tartu Ülikooli suulise eesti keele korpuse hädaabikõnede allkorpusest. Töö materjali kaasasin küsimused, mis olid Häirekeskusele vajalikud, et väljakutseks prioriteetne teave tuvastada. Selle põhjal jagunes materjal kolme küsimuse kategooriasse: juhtumiküsimused, isikuküsimused ja kohaküsimused. Kokku analüüsisin 350 küsimust, mis pärinesid 45 Eesti hädaabikõnest. Analüüsil järgisin vestlusanalüüsi uurimismeetodit.

Kolmest küsimuse kategooriast esitati kõnedes enim juhtumiküsimusi, mida oli materjali hulgas 181 (51,7%). Järgnesid kohaküsimused 107 küsimusega (30,6%) Kõige vähem esitasid päästekorraldajad analüüsitud kõnedes isikuküsimusi, mida oli 62 (17,7%). Kõige rohkem suhtlusprobleeme tuli seejuures esile kohaküsimustele antud vastuste seast: 41,1% asukoha kohta esitatud küsimustele antud vastustest osutusid

suhtluses probleemseks. Teistes küsimuskategooriates oli probleemsete vastuste protsent väiksem, olles juhtumiküsimuste puhul 32,6% ja isikuküsimustel 30,6%.

Tulemustest ilmneb ka fakt, et kõige probleemivabamas kategoorias ehk isikuküsimuste puhul esitati kõige vähem küsimusi. See on ootuspärane, kuna iga ebaõnnestunud püüe helistajalt infot saada toob esile uue küsimuse. Seejuures on erandiks aga juhtumiküsimused, mis on Häirekeskuse töökorralduse tõttu kõige laialdasemalt esindatud kategooria: kõne põhieesmärk on teada saada, mille pärast abi vajatakse ja mis on juhtumi täpsemad asjaolud.

Materjali 350st päästekorraldaja esitatud küsimusest sai hädaabikõnedes probleemse vastuse kokku 122, mis teeb 34,9% kogu materjalist. Mittesobilike vastuste seas ilmnis kokku kaheksa eri suhtlusprobleemi. Seejuures esines kaks probleemikategooriat kõigis kolmes küsimuse kategoorias antud vastuste korral: infoprobleem ja kuulmisprobleem.

Peamine suhtlusprobleemi kategooria hädaabikõnedes on **infoprobleem**, mida tekkis materjalis 74 vastuse puhul. Sellega moodustab kõnealune kategooria 60,7% kõikidest siinse analüüsi suhtlusprobleemidest. Infoprobleemid tulenesid materjalis peamiselt helistaja vähestest teadmistest või vastuses väljenduvast ebakindlusest. Seesugust infoprobleemi ei ole institutsioonil võimalik vältida. Samas tekkis infoprobleem tihti ka olukorras, kus helistajal oli vajalik info, kuid ta ei väljendanud seda antud vastuses piisavas koguses. Sellisel juhul võis tihti suhtlusprobleemi lähtekohaks pidada päästekorraldaja esitatud küsimuse vormi, mispuhul oleks suhtlusprobleemi saanud kõnes vältida küsimuse täpsema sõnastusega.

Teine kõikides küsimuse kategooriates ilmnenu suhtlusprobleem oli **kuulmisprobleem**, mida esines materjalis kokku 23 korral. Sellega moodustab kuulmisprobleem 18,9% kõnedes tekkinud probleemidest, mida on 3,2 korda vähem kui infoprobleemi. Kuulmisprobleemid tekkisid materjalis peamiselt helistaja taustamüra või muude faktorite, näiteks helistaja halva diktsiooni tõttu, mis ei ole hädaabikõnes välditavad. Samas esines materjalis kahel korral ka n-ö kuulamisprobleem: päästekorraldaja vähesest tagasisidest tulenev suhtlusprobleem. Nendel puhkudel jäi helistajale kõnes mulje, nagu päästekorraldaja ei kuuleks teda.

Kahe küsimuse kategooria hulgas esines agendaprobleemi ja arusaamisprobleemi. Mõlemad ilmnedid juhtumi- ja isikuküsimustele antud vastuste seas. **Agendaprobleem** tekkis kokku üheksa vastuse puhul, millega moodustab see probleemikategooria 7,4% tekkinud suhtlusprobleemidest. Need jagunesid materjalis kaheks: helistaja ja päästekorraldaja jutust tulenevad probleemid. Juhtumiküsimuste seas tekkisid agendaprobleemid helistaja soovist enda eesmärki kõnes prioriseerida. Seetõttu ei tehtud päästekorraldajaga kõnes koostööd ja tekkisid suhtlusprobleemid. Isikuküsimuste hulgas tekkinud agendaprobleemi põhjustas päästekorraldaja töökohustus vältida kõnes liigpikka pausi. Seega põhjustavad enamiku siinsetest agendaprobleemidest helistajad, ning need on päästekorraldaja jaoks vältimatud.

Arusaamisprobleemi oli materjalis viis, seega 4,1% kogu tekkinud suhtlusprobleemidest. Enamikul juhtudest tekkis arusaamisprobleem hädaabikõnes juhul, kui helistaja vastus sisaldas liiga palju infot ja päästekorraldajal oli raskusi sellest relevantne info kätte saada. Arusaamisprobleemiks liigitusid ka terminisegadusest tulenevad juhtumid, mil helistaja kasutas vastuses päästekorraldaja jaoks võõrast terminoloogiat. Ühel juhul tekkis arusaamisprobleem vastusest ka juhul, kui päästekorraldaja esitatud küsimus ei olnud piisavalt täpne ja selle eesmärk jäi helistajale arusaamatuks.

Ülejäänud neli probleemikategooriat – fikseerimisprobleem, vastuse vormist tulenev probleem, eelduse probleem ja perspektiiviprobleem – ilmnedid ühes küsimuse kategoorias. Neist erilisem on **perspektiiviprobleem**, mis on omane vaid kohaküsimustele. Perspektiiviprobleem avaldus seitsmes siinses materjalis antud vastuses, millega see probleemikategooria hõlmab 5,7% kogu tekkinud probleemidest. Kõnealune suhtlusprobleem tekib helistaja ja päästekorraldaja erinevast vaatest juhtumi sündmuskohale.

Teine ühes küsimusekategoorias ilmnenu suhtlusprobleem oli **fikseerimisprobleem**, mis tekkis materjalis kahe juhtumiküsimusele antud vastuse puhul, s.o 1,6% kogu probleemsetest vastustest. Sarnaselt eelmise kategooriaga tuleneb fikseerimisprobleem päästekorraldajast, kes ei jõua lühikese ajavahemiku jooksul saadud infot piisavalt kiiresti üles märkida.

Sarnaselt tekkis ka **vastuse vormist tulenev probleem** ühel korral juhtumiküsimusele antud vastusest, millega moodustab see probleemikategooria 0,8% kogu probleemsetest vastustest. Ühe näitega oli esindatud ka **eelduse probleem**, mis ilmnis materjalis isikuküsimusele antud vastusest. Ka eelduse probleem moodustab 0,8% kõikides analüüsis ilmenud suhtlusprobleemidest. Mõlema probleemikategooria puhul on näidete hulk liiga väike, et nende põhjal lõplikke järeldusi teha.

Magistritöö analüüsist ilmnis seos vastuse sobilikkuse ja selle vormi vahel. Kui otsestest vastustest osutus suhtluses probleemseks 22,8%, siis kaudse vastuse puhul kasvas see protsent 42,9-ni. Kuna kaudne vastus ei joondu küsimusega ja sellest oodatud info kättesaamiseks peab päästekorraldaja tegema iseseisvaid järeldusi (Walker jt 2011: 2438–2440), on kõnealuse küsimuse vormistamise viisi puhul arusaadav, et tekib rohkem probleeme.

Pseudovastused, millega helistaja väljendas, et tal ei ole soovitud vastust või ta tegeleb vastuse otsimisega, olid päästekorraldaja jaoks kõnes mitesobilikud 60% juhtudest. Helistaja antud mittevastused tekitasid suhtlusprobleemi 80,8% kordadest ja vastuse puudumine 100% hädaabikõnedes ilmnenuid juhtudest. Seesugused tulemused peegeldavad hästi hädaabikõne olemust: päästekorraldaja esitatud küsimuste eesmärk on saada helistajalt kõnes olulist infot, mis on väljakutse tegemiseks väga oluline. Seega ei saa päästekorraldaja üldjuhul kõnes leppida vastusega, mis ei varusta teda soovitud teabega.

Magistritöö põhjal saab järeldada, et peamised probleemikategooriad Eesti hädaabikõnede vastustes on infoprobleem ja kuulmisprobleem, mis moodustavad kokku 79,6% tekkinud suhtlusprobleemidest. Seejuures tekitab enim probleeme kõnedes helistaja antud vastuse infovähesus. Sellega kattub ka probleemsete vastuste vormistusviis: mida vähem esitatud küsimusele relevantset teavet helistaja antud vastus sisaldab, seda suurema tõenäosusega osutub see hädaabikõnes probleemseks.

Hädaabikõnedega seotud uurimustes ei ole minule teadaolevalt varem vastamisel tekkivatele suhtlusprobleemidele keskendatud. Siinses magistritöös võtsin vaatluse alla Eesti hädaabikõnedes kõige vajalikuma info edastamise. Kuna sellest sõltub väljakutse

täitmise kiirus, lühendaks siintoodud suhtlusprobleemide lahendamine abi hädasolijani jõudmise aega. Siinsetest tulemustest on Häirekeskusel võimalik näha, millest küsimustele vastamisel suhtlusprobleemid tekivad, ja arvestada selle infoga päästekorraldajate koolitamisel või süsteemide arendamisel.

Kuna Eesti hädaabikõnede keeleline uurimine on alles alguses, on edasine uurimispõld lai. Siinse teema jätkuna saaks uurida hädaabikõnedes tekkivad suhtlusprobleeme laiemalt, samuti tasuks täpsemalt analüüsida päästekorraldaja esitatud küsimuse tüübi ja vastuse sobivuse seost.

Kirjandus

Annuka, Andra 2019. Naer ja naerev hää! eesti suulises suhtluses. Magistritöö. Tartu: Tartu Ülikool.

BAAL 2016 = The British Association for Applied Linguistics: Recommendations on good practice in Applied Linguistics. Veebiversioon: https://baalweb.files.wordpress.com/2016/10/goodpractice_full_2016.pdf, vaadatud 9.4.2020.

Coffelt, Tina A. 2018. Confidentiality and Anonymity of Participants. – The SAGE Encyclopedia of Communication Research Methods. Thousand Oaks: SAGE Publications, 228–320.

Cromdal, Jakob, Håkan Landqvist, Daniel Persson Thunqvist and Karin Osvaldsson 2012. Finding out what's happened: Two procedures for opening emergency calls. – Discourse Studies, 14 (4), 371–397.

Cromdal, Jakob, Karin Osvaldsson, Daniel Persson-Thunqvist 2008. Context that matters: Producing „thick-enough descriptions“ in initial emergency reports. – Journal of Pragmatics 40, 927–959.

Drew, Paul, John Heritage 1992. Talk at work: interaction in institutional settings. New York: Cambridge University Press.

EKK 2007 = Ereht, Mati, Tiiu Ereht, Kristiina Ross 2007. Eesti keele käsiraamat. Kolmas, täiendatud trükk. Tallinn: Eesti Keele Sihtasutus; <https://www.eki.ee/books/ekk09/index.php?id=106&p=3&p1=1>. Vaadatud 21.4.2020.

Hayano, Kaoru 2013. Question design in conversation. – The Handbook of Conversation Analysis. Toim Jack Sidnell, Tanya Stivers. Oxford: Blackwell, lk 395–414.

- Hedman, Karl 2016.** Managing Medical Emergency Calls. Lund Dissertations in Sociology 113.
- Heinemann, Trine 2016.** Registering revision: The reduplicated Danish change-of-state token *nå*. Discourse Studies, 18 (1), 44–63.
- Hennoste jt 2009a = Hennoste, Tiit, Olga Gerassimenko, Riina Kasterpalu, Mare Koit, Andriela Rääbis, Krista Strandson 2009.** Suulise eesti keele korpus ja inimese suhtlus arvutiga – Eesti rakenduslingvistika aastaraamat V. Tallinn: Eesti Keele Sihtasutus, 111–130.
- Hennoste jt 2009b = Hennoste, Tiit, Olga Gerassimenko, Riina Kasterpalu, Mare Koit, Andriela Rääbis, Krista Mihkels 2009.** Küsimused eestikeelses infodialoogis I. Küsimuste vorm. – Keel ja Kirjandus, 341–359.
- Hennoste jt 2013 = Hennoste, Tiit, Andriela Rääbis, Kirsi Laanesoo 2013.** Küsimused eestikeelses infodialoogis II. Küsimused ja tegevused. – Keel ja Kirjandus, 7–29.
- Hennoste jt 2015 = Hennoste, Tiit, Helle Metslang, Külli Habicht, Anni Jürine, Kirsi Laanesoo, David Ogren 2015.** Üldküsimuse vorm ja funktsioonid läbi nelja sajandi ja kuue tekstiliigi. Emakeele Seltsi aastaraamat 61, 80–109.
- Hennoste jt 2019 = Hennoste, Tiit, Andriela Rääbis, Andra Rumm 2019.** Estonian declarative questions: their usage and comparison with *vä*- and *jah*-questions. – Journal of Pragmatics 153, 46–68.
- Hennoste, Tiit (ilmumas).** Suulise eesti keele grammatika. Eesti Keele Varamu. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.
- Hennoste, Tiit 2000a.** Sissejuhatus suulisesse eesti keelde II. Suulise kõne erisõnavara 1. - Akadeemia 2000, 6, 1343–1374.
- Hennoste, Tiit 2000b.** Sissejuhatus suulisesse eesti keelde IV. Suulise kõne erisõnavara 3. Partiklid. - Akadeemia 2000, 8, 1773–1806.

- Hennoste, Tiit 2000c.** Sissejuhatus suulisesse eesti keelde V. Mõned mitteverbaalsed nähtused suulises kõnes. – Akadeemia 2000, 9, 2011–2038.
- Hennoste, Tiit 2000d.** Sissejuhatus suulisesse eesti keelde VIII. Lausung suulises kõnes III: eneseparandused. – Akadeemia, 12, 2689–2710.
- Hennoste, Tiit 2000e.** Allkeeled. – Eesti keele allkeeled. Tartu: Tartu Ülikooli kirjastus, 9–56.
- Hennoste, Tiit 2000f.** Sissejuhatus suulisesse eesti keelde I. Taust ja uurimisobjekt. – Akadeemia, 5, 1115–1150.
- Hennoste, Tiit 2001.** Sissejuhatus suulisesse eesti keelde IX. Lausung suulises kõnes IV. – Akadeemia, 1, 177–206.
- Hennoste, Tiit 2012.** Küsimuse vorm, episteemiline staatus ja episteemiline hoiak. – Keel ja Kirjandus, 8–9, 674–695.
- Hennoste, Tiit, Andriela Rääbis 2004.** Dialoogiaktid eesti infodialoogides: tüpoloogia ja analüüs. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.
- Heritage, John 2012.** Epistemics in Action: Action Formation and Territories of Knowledge. – Research on Language and Social Interaction, 45 (1), 1–29.
- Heritage, John, Steven Clayman 2010.** Talk in Action: Interactions, Identities, and Institutions. Chichester: Wiley-Blackwell.
- HK = Eesti Häirekeskuse kodulehekül.** www.112.ee. Vaadatud 12.01.2020.
- Hutchby, Ian, Robin Wooffitt 2006.** Conversation Analysis. Principles, Practices and Applications. Cambridge: Polity Press.
- Israel, Mark 2015.** Research Ethics and Integrity for Social Scientists, teine trükk. London: Sage Publications.
- Jansons, Airi 2002.** Partikli siis funktsioonid eesti suulises kõnes. – Keel ja Kirjandus, 9, 612–629.

- Kasterpalu, Riina, Tiit Hennoste 2016.** Estonian aa: A multifunctional change-of-state token. – *Journal of Pragmatics*, 104, 148–162.
- Keevallik, Leelo 2003.** From interaction to grammar: Estonian finite verb forms in conversation. Väitekiri. University of Uppsala.
- Kevoe-Feldman, Heidi 2019.** Inside the Emergency Service Call-Center: Reviewing Thirty Years of Language and Social Interaction Research. – *Research on Language and Social Interaction*, 52 (3), 227–240.
- Lee, Seung-Hee 2013.** Response design in conversation. – *The Handbook of Conversation Analysis*. Toim Jack Sidnell, Tanya Stivers. Boston: Wiley-Blackwell, 415–432.
- Lee, Seung-Hee; Hiroko Tanaka 2016.** Affiliation and alignment in responding actions. – *Journal of Pragmatics*, 100, 1–7.
- Liddicoat, Anthony J. 2007.** *An Introduction to Conversation Analysis*. Athenaeum Press.
- Metslang, Helle 1981.** *Küsilause eesti keeles*. Tallinn: Valgus.
- Metslang 2017 = Erelt, Mati, Tiit Hennoste, Liina Lindström, Helle Metslang, Renate Pajusalu, Helen Plado, Ann Veismann 2017.** *Eesti keele süntaks*. Toim. Mati Erelt, Helle Metslang. *Eesti Keele Varamu III*. Tartu Ülikool: Tartu Ülikooli Kirjastus.
- Paoletti, Isabella 2012.** The issue of conversationally constituted context and localization problems in emergency calls. – *Text & Talk: An Interdisciplinary Journal of Language, Discourse & Communication Studies*, 32 (2), 191–220.
- Pomerantz, Anita 1984.** Agreeing and disagreeing with assessments: Some features of preferred/dispreferred turn shapes. – *Structure of social action: Studies in conversation analysis*. Toim J. Maxwell Atkinson, John Heritage. Cambridge: Cambridge University Press, 57–101.

- Raymond, Geoffrey, Don H. Zimmerman 2016.** Closing matters: Alignment and misalignment in sequence and call closings in institutional interaction. – *Discourse Studies*, 18 (6), 716–736.
- Rumm, Andra 2018.** Kas vastata lühidalt või pikalt? Avatud küsimuste vastused eesti suulises suhtluses. – *Keel ja Kirjandus*, 4, 297–313.
- Rumm, Andra 2019.** Avatud küsimused ja nende vastused eesti suulises suhtluses. *Dissertationes Linguisticae Universitatis Tartuensis* 36. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.
- Schegloff jt 1977 = Schegloff, Emanuel, Gail Jefferson, Harvey Sacks 1977.** The Preference for Self-correction in the Organization of Repair in Conversation. – *Language: Journal of the Linguistic Society of America*, 52 (2), 361–382.
- Schegloff, Emanuel A. 2007.** *Sequence Organization in Interaction. A Primer in Conversation Analysis. Volume 1.* New York: Cambridge University Press.
- Schegloff, Emanuel A., Gene H. Lerner 2009.** Beginning to respond: Well-prefaced responses to wh-questions. – *Research on language and social interaction*, 42 (2), 91–115.
- Sharrock, Wes W., Roy Turner 1978.** *On a Conversational Environment for Equivocality.* – *Studies in the Social Organization of Conversation*, New York: J. Academic Press.
- Stivers, Tanya 2010.** An overview of the question-response system in American English conversation. – *Journal of Pragmatics*, 42 (10), 2772–2781.
- Strandson, Krista 2001.** Kuidas vestluskaaslane parandusprotsessi algatab? – *Keel ja Kirjandus*, 6, 394–409.
- SV 2020 = EKI ühendsõnastik 2020.** Eesti Keele Instituut, Sõnaveeb 2020. Veebiversioon <https://sonaveeb.ee/> (vaadatud 20.4.2020).

- Svennevig, Jan 2012.** On being heard in emergency calls. The development of hostility in a fatal emergency call. – *Journal of Pragmatics*, 44, 1393–1412.
- Zimmerman, Don H. 1984.** Talk and its occasion: the case of calling the police. – *Meaning, Form and Use in Context: Linguistic Applications*. Washington, D.C.: Georgetown University Press, 210–228.
- Zimmerman, Don H. 1992.** The interactional organization of calls for emergency assistance. – *Talk at work: Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press, 418–469.
- Thompson jt 2015 = Thompson, Sandra A., Barbara A. Fox, Elizabeth Couper-Kuhlen 2015.** Grammar in everyday talk: building responsive actions. United Kingdom: Cambridge University Press.
- Tracy, Karen 1997.** Interactional Trouble in Emergency Service Requests: A Problem of Frames. – *Research on Language and Social Interaction*, 30 (4), 315–343.
- Tracy, Karen, Donald L. Anderson 1999.** Relational positioning strategies in police calls: a dilemma. – *Discourse Studies*, 1 (2), 210–225.
- Tracy, Karen, Sarah J. Tracy 2006.** Rudeness at 911. Reconceptualizing Face and Face Attack. – *Human Communication Research*, 25, 225–251.
- Tracy, Sarah J. 2002.** When questioning turns to face threat: An interactional sensitivity in 911 call-taking. – *Western Journal of Communication*, 66, 129–157.
- Tracy, Sarah J., Karen Tracy 1998.** Emotion labor at 911: A case study and theoretical critique. – *Journal of Applied Communication Research*, 26 (4), 390–411.
- Vaajala, Tiia, Ilkka Arminen, Antoon De Rycker 2013.** Misalignments in Finnish emergency call openings: Legitimacy, asymmetries and multi-tasking as interactional contests. – *Discourse and Crisis: Critical Perspectives*, 131–157.

- Wakin, Michele A., Don H. Zimmerman 1999.** Reduction and Specialization in Emergency and Directory Assistance Calls, *Research on Language and Social Interaction*, 32 (4), 409–437
- Walker jt 2011 = Walker, Traci, Paul Drew, John Local 2011.** Responding indirectly. – *Journal of Pragmatics*, 43 (9), 2434–2451.
- Whalen jt 1988 = Whalen, Jack, Don H. Zimmerman, Marilyn R. Whalen 1988.** When Words Fail: A Single Case Analysis. – *Social Problems*, 35 (4), 335–362.
- Whalen, Jack, Don H. Zimmerman 1998.** Observations on the Display and Management of Emotion in Naturally Occurring Activities: The Case of “Hysteria” in Calls to 9-1-1. – *Social Psychology Quarterly*, 61, 141–159.
- Whalen, Marilyn R., Don H. Zimmerman 1987.** Sequential and Institutional Contexts in Calls for Help. – *Social Psychology Quarterly*, 50 (2), 172–185.
- Whalen, Marilyn R., Don H. Zimmerman 1990.** Describing trouble: Practical epistemology in citizen calls to the police. *Language in Society* 19, 465–492.

Interactional Problems of Responding in Estonian Emergency Calls

Summary

This master's thesis focused on interactional problems in responses given to the call takers questions. The aim of the thesis was to find out what percentage of the responses turn out to be problematic. Also, what kind of interactional problems arise in Estonian emergency calls. It was analyzed if the emerging problems are related to the answer form and if yes, then how.

The theoretical part of this thesis consists of six chapters that give an overview of topics relevant to this thesis. The first chapter gives an overview of the interrogative sentence and its different types and responses to it in spoken interaction. As the material used in this thesis is from an institutional setting, the second chapter introduces the differences of everyday talk and institutional talk. The third chapter gives an overview of the emergency call and its defining features and in the next chapter is an in-depth overview of how the Estonian emergency services work. The fifth chapter presents the method used in the thesis – conversation analysis – and the relevant topics related to that: adjacency pairs and repair organization. The last, sixth chapter introduces the material analyzed in the thesis.

The data used in this thesis was derived from the Corpus of Spoken Estonian of the University of Tartu, that has a subcorpus dedicated to Estonian emergency calls. As of May 2020, the subcorpus contains 500 emergency calls. The material used in this thesis came from 45 Estonian emergency calls. The focus of this analysis was on the questions which were deemed of the highest priority by the emergency services. These questions divide into three subcategories: questions about the incident, about the people involved in it and about the location. Without acquiring this knowledge, the help needed cannot be sent out. In total there were 350 relevant questions in the material.

Of the 350 analyzed questions and responses, most questions were about the incident (N = 181), the second most frequent category was questions about location (N = 107). The least amount of questions were about the people involved (N = 62). The percentage of responses that turned out to be problematic was 32,6%, 41,1% and 30,6% accordingly. There were 122 problematic responses given in total, which divided into eight different problem categories.

The main interactional problem that emerged from the material was problem of information (N = 74). It constitutes 60,7% of all interactional problems in this analysis. These problems occurred because of the caller's insufficient knowledge of the matter or because the response reflected doubt. Further, there were also instances where the caller possessed the information needed but did not express it well enough in their response.

The second most frequently appearing category was problems in hearing (N = 23). It makes up 18,9% of all the problematic responses in this analysis. The problems in hearing manifested mostly because of background noise on the caller's side or the caller's bad pronunciation. In addition, the material contained two instances where the problem arose because of insufficient feedback from the call taker, or so-called problems in listening.

The next two problem categories were present in two of the three question categories analyzed in this thesis. The material at hand contained problems pertaining to agenda (N = 9). It constituted 7,4% of the problematic responses and could arise from both the caller's and the call taker's actions. Most of these interactional problems were caused by the caller prioritizing their own agenda and not considering the call taker's leading role in the call. Consequently, the caller did not cooperate with the call taker and from that interactional problems arose.

The fourth category was problems in understanding (N = 5), which made up 4,1% of all problematic responses. In most cases the problem arose because of the answer given contained too much information, making it hard for the call taker to distinguish necessary information. Included in this problem category were also the problems that were caused by the terminology used. Once, a problem in understanding was caused by

the call taker's question's ambiguity, in which case the caller did not understand the purpose of the question.

The next four problem categories were present in only one of the analyzed question categories. Problems due to perspective ($N = 7$) were caused by the caller's and call taker's different views of the scene of the event and were specific to questions about location. These problems made up 5,7% of all problematic responses.

The problem with documenting ($N = 2$) made up 1,6% of the problematic responses. The problems arose from the call taker's inability to acquire and write down the information given to them as quickly as needed.

Two problem categories were represented by one instance: problems related to the form of the response and problems related to presumptions, which account for 0,8% of the problematic responses in the material. Due to the small number of instances relevant conclusions about these categories can not be made.

Based on the analysis at hand, there is a connection between the suitability of the answer and its form. Compared to direct responses, of which 22,8% were problematic, the indirect responses caused an interactional problem 42,9% of the time. This result is understandable, because indirect responses do not align with the question and additional work from the other speaker is needed to acquire the necessary information from the response (Walker et al 2011: 2438–2440). In the case of pseudo responses, the percentage of problematic responses rose to 60%. In this thesis the responses categorized as pseudo responses included cases where the caller did not know the answer or expressed the caller's attempt to find it out. Non-answers given by the caller were problematic 80% of the time and no responses were problematic 100% of the time. These results reflect the nature of emergency calls. The call taker needs to find out specific information about the case to send out help. Because of that they can not accept responses that do not contain the information needed.

Based on this master's thesis it can be concluded that the main problem categories in Estonian emergency calls are problems of information and problems in hearing, which together make up 79,6% of the analyzed interactional problems. Most of the problems

arose because of the answer's lack of information. These results correspond with the form of the problematic responses: the less relevant information the caller gives with their response, the bigger is the likelihood that the response given will bring on an interactional problem.

Lisad

Transkriptsioonimärgid

1. Sõnade ülesmärgimiseks kasutatakse kuuldeortograafiat. Sõnad, mille hääldus vastab kirjakeele tüüphääldusele, kirjutatakse kirjakeele ortograafias; kirjakeele sõnad, mille hääldus ei vasta kirjakeele hääldusviisile, võõrsõnad ja sõnad, millel kanooniline ortograafia puudub, kirjutatakse vastavalt hääldusele. Pealkirjade ja nimede alguses on suurtäht.
2. Liigendusüksused
Kõnevool jagatakse intonatsioonilisteks üksusteks.
Lausungit lõpetav intonatsioon märgitakse punktiga.
Lausungi sees olevad intonatsiooniliste üksuste piirid märgitakse komaga.
Tõusva intonatsiooniga lõppeva üksuse lõpus on küsimärk.
Lausungi algust eraldi ei märgita.
Üksinda lausungit moodustavate tagasisideüneemide puhul kasutatakse neutraalse häälduse märgimiseks ilma punktita üneemi (mhmh).
3. Pausid
(.) – mikropaus: 0,2 sekundit või lühem
(1.2) – pausi pikkus sekundites
4. Kõne prosoodilised ja paralingvistilised omadused
` – rõhk
>.....< (sissepoole osutavad nooled) kiirendatud lõik
<.....> (väljapoole osutavad nooled) aeglustatud lõik
..... – muust kõnest vaiksem lõik
AHA (suurtähed) – hääle kõvendamine
t:ere – häälikuvenitused
@.....@ – hääle kvaliteedi muutumine (kõne jäljendamine, kirjutatud teksti lugemine jms)

s(h)õna – (sulgudes h sõna sees) sõna on lausutud naerdes

\$.....\$ – naerva häälega öeldud sõna või pikem lõik

si- – sõna poolelijätmine

tulin=ja – kokkuhääldatud sõnad

hehe – lahtise suuga naer

.hhh – häälekas sissehingamine (üks h vastab 0,1 sekundile)

5. Pealerääkimised ja haakumised

[– pealerääkimise algus

] – pealerääkimise lõpp

= – kaks iseseisvat üksust on hääldatud kokku

6. Ebaselgused, kommentaarid ja asendused

{või} – halvasti kuulnud tekstilõik

{--} – ebaselgeks jäänud sõna või kõneleja

{---} – pikem ebaselgeks jäänud lõik

((kurvalt)) – litereerija kommentaarid ja seletused situatsiooni kohta

/koht/ – asendatud helistaja identifitseerimist võimaldav teave

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Piret Kuusk,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose „Vastustest tekkivad suhtlusprobleemid Eesti hädaabikõnedes“, mille juhendajad on Andra Rumm ja Tiit Hennoste, reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
2. Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 3.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
3. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
4. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

Piret Kuusk

25.05.2020