

PIRET UPSER

Eesti hädaabikõned: tüübid,
teemad ja suhtlusprobleemid



PIRET UPSER

Eesti hädaabikõned:
tüübid, teemad ja suhtlusprobleemid



Tartu Ülikooli humanitaarteaduste ja kunstide valdkond, eesti ja üldkeeleteaduse instituut

Väitekirja on filosoofiadoktori kraadi saamiseks kaitsmisele suunanud Tartu Ülikooli eesti ja üldkeeleteaduse instituudi nõukogu 7. jaanuaril 2025.

Juhendajad: dr Tiit Hennoste, Tartu Ülikool
dr Andra Rumm, Tartu Ülikool

Oponent: dr Hanna-Ilona Härmävaara, Helsingi Ülikool, Soome

Kaitsmise aeg ja koht: 21. märts 2025 kell 14.15 Ülikooli 18–204, Tartu

Doktoritöö valmimist on toetanud keeleteaduse, filosoofia ja semiootika doktori-
kool, rahastanud Euroopa Regionaalarengu Fond (Tartu Ülikooli ASTRA projekt
PER ASPERA).



Euroopa Liit
Euroopa
Regionaalarengu Fond



Eesti
tuleviku heaks

ISSN 1406-1325 (trükis)
ISBN 978-9916-27-811-6 (trükis)
ISSN 2806-2450 (pdf)
ISBN 978-9916-27-812-3 (pdf)

Autoriõigus: Piret Upser, 2025

Tartu Ülikooli Kirjastus
www.tyk.ee

EESSÕNA

Kuulsin suulise suhtluse uurimisest esimest korda bakalaureuseõpingute esimesel aastal allkeelte loengus. Suure äratundmisrõõmu tuhinas olin veendunud, et kirjutan enda lõputöö just suulise keele materjalist. Üheksa aastat ja kolm lõputööd hiljem ei ole tuhin vaibunud.

Siin väitekirjas uurin eesti hädaabikõnesid, millega olen tegelenud alates magistrیتööst. Tänan Häirekeskust sujuva ja põhjaliku koostöö ning usalduse eest. Eriline tänu kõikidele päästekorraldajatele, kes on meiega oma teadmisi ja kogemusi jaganud nii kohtumistel ja vaatluskäikudel kui ka õpiprogrammi katsetamisel. See on andnud asendamatu ülevaate hädaabikõne telgitagustest, millele väitekirja kirjutades tugineda.

Kõikide õppeastmete vältel on minu juhendajad olnud Tiit Hennoste ja Andra Rumm. Juhendajad suure tähega, kes oskavad olla leebed ja karmid korraga, leida huumorit igas olukorras ning otsida lahenduse kõikidele muredele. Ma tänan, et olete läbi purenud ka kõige puisematest mustanditest ja leidnud aega koosolekuks igal vajalikul hetkel, ka nädalavahetuseti ja riigipühadel.

Aastate jooksul on töösse ühel või teisel moel oma panuse andnud mitmed eesti ja üldkeeleteaduse instituudi töötajad. Soovin meeles pidada kõiki õppejõude ja kaasdoktorante, kes on seminarides, andmesessioonidel ja kirjutusrühmades minu teemade üle arutlenud ning tööd sellega edasi aidanud. Minu doktoriõpingutes on tähtsal kohal olnud TÜ suulise ja arvutisuhtluse tööruhm koosseisus Tiit Hennoste, Andriela Rääbis, Kirsi Laanesoo-Kalk, Andra Rumm ja Andra Annuka-Loik. Sellesse kollektiivi kuulumine on andnud hulga häid inimesi, kellelt vajadusel nõu küsida, kellega tekkinud küsimusi arutada ja koostööd teha.

Suur tänu kuulub väitekirja retsensentidele Hanna-Ilona Härmävaarale ja Reili Argusele, kelle parandusettepanekud ja head nõuanded aitasid väitekirja selle siinsesse vormi. Tänan ka Renate Pajusalut põhjaliku tagasiside eest eelretsensioonis.

Õpingute ajal olen ühtlasi osalenud suulise ja arvutisuhtluse rühma projektides. Siinse töö valmimisele on kaasa aidanud eksperimentaalarenduse projekt „Interaktiivse õpiprogrammi prooviversioon Häirekeskusele“. Rahvusvahelistel konverentsidel käimiseks olen tuge saanud Euroopa Sotsiaalfondi programmist Dora+, Kristjan Jaagu stipendiumiprogrammist ning Kadri, Nikolai ja Gerda Rõugu fondist.

Õpingute ajal on kujunduslike elementide juures oma oskusi laenanud Erik Tüür, aitäh!

Mu soojad tänusõnad kuuluvad sõpradele, kes on kõik need aastad mulle kaasa elanud, vajadusel minuga koos virisenud ning mööda Tartu tänavaid ja kergliiklusteid samme kogunud. Luban, et edaspidi küsin vähem küsimusi stiilis „Kuidas sa siia kiirabi kutsuksid?“ ja „Kas tead, mis selle koha aadress on?“. Äramärkimist väärivad kolm naist, kelle tugi ulatub töölt veiniklaasi taha ja tagasi. Ruumis 406 on head seltskonda hoidnud Andra, kellega saab vabal ajal

tööasju rääkida ja tööl eraelust muljetada. Igal ajal ja igal teemal oskab nõu anda Kairi, kes kandis head hoolt ka väitekirja keele eest. Tänan Eda-Riinu minust alati vanem ja targem olemise eest.

Viimaks, kõige suuremat tänu on väärt minu perekond – eriti ema – kelle igakülgse nõu ja jõuta ei oleks ma selle väitekirjani jõudnud. Kniks ja kraaps!

Tartus 24. detsembril 2024

SISUKORD

1. SISSEJUHATUS.....	9
1.1. Uurimuse eesmärk	9
1.2. Töö ülesehitus	10
1.3. Hädaabikõnede uurimine	11
1.3.1. Hädaabikõne kui institutsionaalne vestlus	11
1.3.2. Hädaabikõne struktuur ja sekventsiaalsus.....	12
1.3.3. Hädaabikõnede tüübid.....	13
1.3.4. Hädaabikõne probleemkohtade uurimine.....	16
1.3.5. Eesti hädaabikõnede uurimine	18
1.4. Eesti Häirekeskus.....	18
1.4.1. Päästekorraldaja töökoht	19
1.4.2. Info liikumine ja kogumine Häirekeskuses.....	20
1.5. Materjal	22
1.6. Meetod	24
1.7. Uurimiskäik.....	28
1.8. Vahekokkuvõte	30
2. EESTI HÄDAABIKÕNE TÜÜBID	32
2.1. Abikõned.....	32
2.1.1. Aktiivse abi kõned.....	33
2.1.2. Passiivse abi kõned	34
2.1.3. Infokõnest aktiivse abi kõneks	37
2.1.4. Infokõnest passiivse abi kõneks	38
2.2. Infokõned	40
2.2.1. Puhtad infokõned	40
2.2.2. Abikõnest infokõneks.....	42
2.3. Muu.....	44
2.3.1. Ebaadekvaatsed kõned	45
2.3.2. Lahenduseta kõned.....	47
2.3.3. Operatiivabita lahenenud kõned.....	48
2.3.4. Telefoniprobleemide kõned	50
2.4. Vahekokkuvõte	51
3. HÄDAABIKÕNE TEEMAKATEGOORIAD	54
3.1. Alustamine	57
3.2. Juhtumi määramine.....	58
3.3. Infosoov	61
3.4. Olukorra kirjeldamine.....	64
3.5. Koha määramine	70
3.6. Osaliste määramine.....	75
3.7. Lahendamine.....	78
3.8. Lahenduse tühistamine.....	83

3.9. Lõpetamise algatamine	84
3.10. Lõpetamine	86
3.11. Muu	88
3.12. Vahekokkuvõte	89
4. SUHTLUSPROBLEEMID HÄDAABIKÕNES.....	92
4.1. Kuulmisprobleem.....	92
4.2. Arusaamisprobleem	96
4.2.1. Info tõlgendamise probleem.....	97
4.2.2. Mitmeti mõistetavad küsimused	100
4.2.3. Vale-eelduse probleem.....	103
4.2.4. Referentsiprobleem	103
4.3. Aktsepteerimisprobleem	106
4.4. Fikseerimisprobleem.....	108
4.4.1. Päästekorraldaja fikseerimisprobleemid	109
4.4.2. Helistaja fikseerimisprobleemid.....	117
4.5. Agendaprobleem	120
4.5.1. Helistajast tulenevad probleemid	121
4.5.2. Suhtlussituatsioonist tulenevad probleemid	126
4.5.3. Päästekorraldajast tulenevad probleemid	134
4.6. Episteemilise staatuse probleem	139
4.7. Perspektiiviprobleem	143
4.8. Vahekokkuvõte	147
5. SUHTLUSPROBLEEMIDE LAHENDAMISMUSTRID HÄDAABIKÕNES	149
5.1. Ühesekventsiline lahendamine.....	149
5.2. Mitmesekventsiline lahendamine.....	152
5.2.1. Kahesekventsiline lahendamine	153
5.2.2. Rohkemasekventsiline lahendamine	156
5.3. Lahenduseta või kaudse lahendusega probleemid	159
5.3.1. Lahenduseta probleemid	159
5.3.2. Kaudse lahendusega probleemid.....	162
5.4. Vahekokkuvõte	165
6. KOKKUVÕTE JA ARUTELU.....	167
LISA 1. TRANSKRIPTSIOONIMÄRGID.....	185
SUMMARY	186
KIRJANDUS.....	201
ELULOOKIRJELDUS.....	208
CURRICULUM VITAE	209

1. SISSEJUHATUS

1.1. Uurimuse eesmärk

Hädaabinumbrile 112 pöörduakse politsei, kiirabi või päästeteenistuse erakorralise abi saamiseks olukorras, kus on oht kellegi elule, tervisele, varale või keskkonnale. Kriitilise olukorra võimalikult kiire lahendamise ja elude või vara päästmise alus on efektiivne infovahetus hädaabikõnes.

Abi välja saatmiseks on tarvis helistajalt teada saada, mis juhtus, kus juhtus ja kellega juhtus. See tähendab, et päästekorraldaja peab tegelema eri teemadega: tegema kindlaks hetkeolukorra, paigutama selle tüüpjuhtumi kategooriasse, määrama sündmuse täpse asukoha ja hankima infot juhtumi osaliste kohta. Otsuse tegemiseks ja abi saatmiseks vajalik info tuleb kätte saada võimalikult kiiresti, tüüpiliselt ühe minuti jooksul. Vajaliku teabe saamisel mängib olulist rolli täpne ja võimalikult probleemivaba suhtlus.

Siinse uurimuse ajend on suhtlusprobleemide mõju Häirekeskuse teenusele. Hädaabikõnes on keskse tähtsusega juhtumi lahendamisele kuluv aeg. Iga suhtluses tekkiv tõrge ja suhtlusprobleem raskendab helistaja ja päästekorraldaja infovahetust ning pikendab kõne kestust. Selle tulemusel viibib juhtumi lahendamine ja abi sündmuskohale jõudmine. Seetõttu on oluline uurida, millised suhtlusprobleemid hädaabikõnes tekivad, mis teemade puhul need esinevad ja kuidas probleemid kõnetüübiti varieeruvad. Suhtlusprobleemide analüüsi tulemusi saab rakendada Häirekeskuse töös, näiteks päästekorraldajate koolitamisel.

Hädaabikõnesid on varem laialdaselt uuritud, eriti viljakad on selles olnud vestlusanalüütikud. Hädaabikõnede vestlusanalüütiline uurimine sai alguse meetodi alguspäevil, juba esimesed uurimused hõlmasid USA politseijaoskondadesse tehtud kõnesid (nt Schegloff 1968, 1972; Sharrock, Turner 1978), kuhu pöörduiti muuhulgas erakorralist abi vajavate probleemidega. Vestlusanalüüsis on põhjalikult käsitletud hädaabikõne struktuuri. Struktuuriuurimuste alustala on Zimmermani (1984) kõneetapiuurimus, millele on hiljem toetunud nii Euroopa, Ameerika Ühendriikide kui ka teiste piirkondade hädaabikõnede analüüsil (vt nt Heritage, Clayman 2010; Cromdal, Persson-Thunqvist, Osvaldsson 2012; Riou jt 2018a).

Hädaabikõne tüüpe ei ole varem keeleteaduses ega vestlusanalüütilistes uurimustes laiemalt analüüsitud. Uurimused on kõnesid eristanud soovitud abi liigi järgi, nagu politsei- ja kiirabikõned (vt nt Hedman 2016; Whalen, Zimmerman 1990). Teiste valdkondade uurimustes, mh häirekeskuste siseuringutes (Sampson 2002; EENA 2020a) on keskendutud teenuse jaoks ebasobivatele kõnedele ja neid kategoriseeritud tahtlikkuse alusel.

Hädaabikõnedes ilmnevate suhtlusprobleemide analüüs on olnud laiahaardeline, kuid piirdunud korraga ühe probleemiallika (nt ebaviisakus, näoähvardus, Tracy, Tracy 1998; Tracy 2002; Hennoste jt 2023a), probleemse kõneetapi (nt alustamine, palve esitamine, küsimuste seeria, Whalen, Zimmerman, Whalen 1988; Whalen, Zimmerman 1990; Koole, Verberg 2017) või teema analüüsiga (nt juhtumi asukoha määramine, Natrass jt 2017; Upsler 2022). Samas ei ole varem esitatud tervikülevaadet hädaabikõnes tekkivatest suhtlusprobleemidest.

Väitekirja keskne eesmärk on seega tuvastada eesti hädaabikõnedes esinevad suhtlusprobleemid ja analüüsida nende esinemispositsiooni. Uurin, milliste teemade käsitlemisel ja millistes kõne etappides eri probleemid esinevad. Selleks tuvastan eesti hädaabikõnede tüübid ja teemakategooriad. Võrdlen kolme analüüsitava hädaabikõne aspekti – suhtlusprobleeme, kõnetüüpe ja teemakategooriaid – ning toon välja suhtlusprobleemide erinevused kõnetüüpide ja teemade lõikes. Viimaks selgitan välja, milliseid lahendamismustreid suhtlusprobleemide käsitlemisel hädaabikõnes ilmneb ja kuidas neid rakendatakse. Eesmärkide saavutamiseks leian vastused järgnevale uurimisküsimustele.

- Millised on eesti hädaabikõnede tüübid kõne eesmärgi järgi?
- Millised teemakategooriad hädaabikõnes tõstatuvad, sh
 - kas ja kuidas varieeruvad teemakategooriad eri tüüpi kõnedes;
 - milline on teemakategooriate positsioon hädaabikõnes;
 - kas ja kuidas mõjutab kõne tüüp teemakategooriate positsiooni?
- Millised on kõnedes tekkivad suhtlusprobleemid, sh
 - kas ja kuidas seostuvad hädaabikõne tüüp ja sealsed suhtlusprobleemid;
 - kas ja kuidas seostuvad hädaabikõnes tõstatuvad teemad ning sealsed suhtlusprobleemid?
- Millised on suhtlusprobleemide lahendamismustrid hädaabikõnedes, sh
 - millised suhtlusprobleemid jäävad hädaabikõnes lahenduseta?

1.2. Töö ülesehitus

Väitekirja sissejuhatavas osas annan ülevaate varasematest hädaabikõnede probleemiaspektide uurimustest ja hädaabikõne tüüpide eristamisest nii keeleteaduses kui ka teistes valdkondades. Lisaks kirjeldan Eesti Häirekeskuse töökorraldust ning sealset info liikumise ja töötlemise protseduuri. Seejärel tutvustan väitekirjas kasutatud materjali ning töö teoreetilisi lähtepunkte – uurimismeetodit ja selle olulisemaid termineid – ning annan ülevaate uurimiskäigust.

Teoreetilisele osale järgnev analüüsiosa jaguneb neljaks peatükiks. Nendest esimeses käsitlen hädaabikõne tüüpe. Uurin kõnede jaotust, lähtudes nende eesmärgist ja lahendusest. Teises peatükis tuvastan hädaabikõnedes tõstatuvad teemakategooriad. Analüüsin, kas ja kuidas seostub kõnetüüp seal tekkivate teemade ja nende positsiooniga kõnes. Kolmandas peatükis analüüsin hädaabikõnedes tekkivaid suhtlusprobleeme. Tuvastan, millised suhtlusprobleemid kõnedes ilmnevad ning toon välja probleemide tekkekohad kõnetüübi ja teemakategooria taustal. Viimases analüüsipeatükis uurin, milliseid suhtlusprobleemide lahendamismustreid hädaabikõnes ilmneb ja mis juhtudel esineb erinevusi. Samuti toon välja suhtlusprobleemid, mis jäävad lahenduseta. Väitekirja lõpus esitan eelnevate peatükkide tulemused, võrdlen neid nii omavahel kui ka varasemate uurimuste tulemustega ja esitan arutleva kokkuvõtte.

1.3. Hädaabikõnede uurimine

Järgnev peatükk annab ülevaate hädaabikõnede varasemast uurimisest. Tutvustades hädaabikõnet kui institutsionaalset vestlust üldiselt, aga ka selle struktuuri, tuginen peamiselt vestlusanalüütilistele uurimustele. Kõnetüübiuurimuste puhul lähtun valdkonnavälistest uurimustest ja ülevaadetest. Keskendun siinse töö seisukohast olulistele uurimustele. Ülevaatlikumalt on hädaabikõne uurimisest kirjutanud Heritage ja Clayman (2010) ning Kevoe-Feldman (2019).

1.3.1. Hädaabikõne kui institutsionaalne vestlus

Vestlusanalüüsis eristatakse argist ja institutsionaalset suhtlussituatsiooni. Argivestluse kõrval, mis on levinuim suhtluse vorm tuttavate inimeste vahel, on institutsionaalne suhtlus piiritletum ja leiab aset vaid ametlikus olukorras, näiteks tööl, kohtuistungitel, hädaabikõnedes. Institutsionaalset suhtlust eristab selle kindel eesmärk, toimumiskoht, osalejate rollid ja struktuur: kui argivestluses võib suhtluse eesmärk varieeruda, siis institutsionaalsed olukorrad on piiritletud ja ühe kindla sihiga (Heritage, Clayman 2010: 12).

Institutsionaalne suhtlus jaguneb formaalseks (nt kohtuistung, teleintervjuu, tööintervjuu) ja mitteformaalseks (nt ärikohtumine, klienditeenindus) suhtluseks. Hädaabikõned kuuluvad formaalsete olukordade alla, mida iseloomustab range vooruvahetus ja prevaleeriv küsimus–vastus-sekventsides ahelik: institutsiooni esindaja esitab küsimusi ja vestluskaaslasel lasub kohustus nendele vastata. (Hutchby, Wooffitt 1998: 148–149)

Hädaabikõne küsimus–vastus-sekventse iseloomustab episteemiline asümmeetria. Kõnet juhivad päästekorraldaja, kes on keskne küsija ning kellel on kohustus kindlaks teha, kas ja millist abi helistaja vajab. Samuti on tal professionaalsed teadmised ja kogemused seda tüüpi probleemide lahendamisel. Samas on kõnes teadjapositsioonil (K+)¹ helistaja, kellel on helistamise põhjuse ja juhtumi detailide kohta rohkem infot ning suurem õigus infole. (Heritage, Clayman 2010: 56–57)

Helistaja ja päästekorraldaja jaoks on hädaabikõne suhtlusolukord ebavõrdne. Vestlust juhivad institutsiooni esindaja ehk päästekorraldaja, kes lähtub institutsiooni eesmärkidest või ülesannetest (Drew, Heritage 1992: 22; Hutchby, Wooffitt 1998: 164). Tema on hädaabikõne suhtlusolukord rutiinne, ta on tuttav selle ülesehituse ja elementidega. Samas helistaja jaoks on tegu võõra, tihti esmakordse suhtlusolukorraga. Selle kõrval mõjutab helistajat kõne põhjus: teatatakse enamasti erakorralisest sündmusest, mistõttu võib olukord olla tema jaoks pingeline või ärev. (Hutchby, Wooffitt 1998: 148–149; Heritage, Clayman 2010: 53–54, 56; Heritage 2012)

Hädaabikõne suhtlejate positsioonide erinevust iseloomustavad nende kindlad eesmärgid (Heritage, Clayman 2010: 12): helistaja soovib abi või muud lahendust

¹ K viitab siin ingliskeelsele terminile *knowledge* 'teadmine'.

oma probleemile, päästekorraldaja eesmärk on saada vajalik info, mille põhjal otsustada abi vajalikkus. Siinse töö seisukohast on oluline just päästekorraldaja eesmärk ja selle saavutamise teed.

Institutsionaalse vestluse eripärad on vestlusanalüüsis jagatud kuute rühma: suhtluse üldine struktuuriiliigendus, sekventsiliigendus, vooruehitus, vooruvahetusmehhanism, leksikaalsed või sõnavalikud ning epistemoloogiline ja muu asümmeetria (Drew, Heritage 1992: 29–53; Heritage 2004; Heritage, Clayman 2010: 36). Järgnevalt käsitlen neid hädaabikõne uuritud aspekte, mis on siinse uurimuse jaoks olulised: hädaabikõnede struktuur, tüpologia ja suhtlusprobleemide lahendamine hädaabikõnedes.

1.3.2. Hädaabikõne struktuur ja sekventsiaalsus

Institutsionaalsel vestlusel on sageli kindel struktuur, kus eri etappidel on erinevad eesmärgid ja neis käsitletakse erinevaid teemasid. Hädaabikõne põhistruktuur on esitatud vestlusanalüütilise lähenemise põhjal ja selle alus on Don Zimmermani (1984) loodud viieetapiline mudel, mis põhineb hädaabikõnel kui teenusel ja osapoolte vajadustel. Tegevusetappidel põhinevad struktuuri-elemendid tõstatuvad mudeli järgi kõnes alati samas järjekorras, kus suhtlejal on igäühes kindel eesmärk (Heritage, Clayman 2010: 57). Sellega moodustub järgmine kõnestruktuur (Zimmerman 1984: 214):

- 1) avamine (ingl *opening, identification*), kus osalejad alustavat kõnet ja väljendavad oma rolle, millega projekteerivad kõne loomust;
- 2) probleemi või palve esitamine (ingl *complaint, request*), milles tuuakse välja helistamise põhjus;
- 3) küsimuste seeria (ingl *interrogative series*), mille kaudu soovitakse jõuda mõlema jaoks sobivale arusaamale juhtumist või olukorrast ja selle asukohast;
- 4) reageering (ingl *remedy, response*), mis pakub lahenduse kõne alguses esitatud probleemile või palvele;
- 5) sulgemine (ingl *closing*), kus lõpetatakse kõne.

Seda hädaabikõne ülesehituse mudelit on rakendatud nii Euroopa, Ameerika Ühendriikide kui ka teiste piirkondade hädaabikõnede analüüsil (vt nt Heritage, Clayman 2010; Cromdal, Persson-Thunqvist, Osvaldsson 2012; Natrass jt 2017; Bolaños-Carpio 2017; Riou jt 2018a). Hilisemates uurimustes on tuvastatud Zimmermani kõneetappidest välja jäävaid lisasekventse. Näiteks võõrkeelse helistajaga kõnes võib avamise ja küsimuste seeria vahel esineda läbirääkimis-sekvents kõne suhtluskeele määramiseks (Raymond 2014), samuti võib esineda suunamissekvents, kus päästekorraldaja peab helistaja ilma lahendust pakkumata teisele päästekorraldajale suunama (Kevoe-Feldman, Pomerantz 2018).

Erandina on hädaabikõne ülesehituse uurimisel rakendatud ka operatiivteenuse esitatud etappe, mis põhinevad institutsiooni esindaja (päästekorraldaja, dispetšeri) tegevusel (Berger, Kitinger, Ellis 2016). Kuigi on leitud, et Zimmer-

mani kõneetapid on rahvusvaheliselt üldiselt kehtivad, on Kevoe-Feldman (2019: 231) hädaabikõnede muutuva konteksti ja mõjude ning sekventsliigenduse mõistmise muutumise valguses viidanud võimalusele hädaabikõnede struktuuri taasanalüüsida.

Hädaabikõnede uurimisel prevaleerivad kõneetapipõhised või ühele elemendile keskenduvad lähenemised. Uurijad on tuvastanud seoseid kõne avamise ja selle jätkumise vahel: hädaabikõne avamise etapi ülesehitus aitab kehtestada suhtlusolukorra konteksti (Whalen, Zimmerman 1987). Päästekorraldaja kasutatav kõne alustamise fraas varieerub olenevalt riigist ja häirekeskusest ning võib sisaldada vaid identifitseerimist ('nine one one', vt nt Garcia, Parmer 1999), identifitseerimist koos juhtumiküsimusega ('SOS one one two, what has occurred?', vt nt Cromdal, Persson-Thunqvist, Osvaldsson 2012) või identifitseerimist koos tervituse ja juhtumiküsimusega ('Häirekeskus, tere, mis juhtus?', HK 2019, 2020).

Päästekorraldaja voores sõltub helistaja kõne jätkamise viis. Päästekorraldaja identifitseerimist sisaldav esimene voores määrab osalejatele abi osutaja ja saaja rollid. Tavakõnest lühem alustamissekvents koos juhtumiküsimusega aitab kiiremini helistamise põhjuse esitada ja suunab helistaja küsimuste seeriasse. (Whalen, Zimmerman 1987; Zimmerman 1992; Cromdal, Persson-Thunqvist, Osvaldsson 2012) Sellega aitab päästekorraldaja esimene voores kõnet kiiremini edasi arendada.

Helistaja esimese voores puhul on eristatud lühemaid juhtumikirjeldusi ja pikemaid narratiive. Ühist arusaama parimast kõne alustamise viisist saavutatud ei ole. Olenevalt riigist on kõne jätkuvuse vaates paremaks peetud üht või teist varianti. (Cromdal, Persson-Thunqvist, Osvaldsson 2012; Koole, Verberg 2017; Riou jt 2017, 2018a) Tuvastatud on ka seos helistaja esimese voores vormi, päästekorraldaja kõne jätkamise viisi ja lõpplahenduse vahel. Helistaja saab soovitud lahenduse enam kõnedes, mis algavad kõrget õigust väljendava otsese palvega ('Saatke mulle kiirabi.'), samas madalat õigust väljendava palvega ('Kas mul oleks võimalik kiirabi saada?') kõned viivad pikema küsimuste-vastuste seeriani ja lõppevad sagedamini palve tagasi lükkamisega (Tracy, Agne 2002; Kent, Antaki 2019). Samas on näidatud, et selline seos puudub näiteks eesti helistajapoolse probleemi vähendamise algavates kõnedes (Hennoste jt 2024).

1.3.3. Hädaabikõnede tüübid

Hädaabikõne tüüpe on esitatud eri häirekeskuste ülevaadetes (Sampson 2002; EENA 2020a), mis lähtuvad kõne sobivusest operatiivnumbrile, liigitades kõnesid helistamise põhjuse järgi hädaabikõnedeks ja mittehädaabikõnedeks. Sobilike hädaabikõnede eristust avaldatud ei ole. Mittehädaabikõnede analüüs on lähtunud tahtlikkusest: kas teenusele ebasobiv kõne tehti tahtlikult (nt infot soovivad kõned) või tahtmatult (nt vale hinnang sündmusele). Selline lähenemine ei kattu siinse uurimusega, mille eesmärk on analüüsida kõiki hädaabinumbrile tehtud kõnesid ülevaatlikult, mitte institutsiooni vaatenurgast.

Vestlusanalüütilistes uurimustes ei ole kõnetüüpe süsteemselt eristatud. Välja on toodud hädaabikõnede mitmekülgsust ja kõnede tegemist eri põhjustel, ka

ilma hädaolukorrata (Tracy, Tracy 1998; Heritage, Clayman 2010: 53). Ilmneb üldsõnalist *juhtumiga* kõnede eristamist *juhtumita* kõnedest (Imbens-Bailey, McCabe 2000; Bolaños-Carpio 2017: 21). Harva on esile toodud, millised kõnerühmad on analüüsist välja jäetud (nt Kent, Antaki 2019: 3). Analüüsi kaasatud kõnede olemust vestlusanalüütilistes uurimustes minu teada kirjeldatud ei ole.

Süstemaatilist hädaabikõnede tüpoloogiat ei ole varem lingvistilistes uurimustes esitatud. Kõnede eristamisel on peamiselt põhinetud soovitud abi (teenuse) tüübil: uuritud on terviseprobleemide tõttu tehtud kiirabikõnesid (vt nt Hedman 2016; Riou jt 2018b, 2017, 2020, 2018a) ja politseisündmuste kõnesid (vt nt Rock 2018; Tracy, Anderson 1999; Whalen, Zimmerman 1990). Päästekõnesid eraldi analüüsitud ei ole. See lähenemine ei erista kõne tüüpe ega võrdle neid omavahel.

Teisalt on uuritavat materjali valitud selle järgi, kas kõnes tuleb jutuks tõeline juhtum või mitte. Costa Rica kõnesid uurivas väitekirjas toob Bolaños-Carpio (2017: 21) välja, et vaid 34% läbi töötatud materjali kõnedest sisaldas juhtumit (orig *incident*), ülejäänud olid kas tungakõned, katkestatud või tühjad kõned. Imbens-Bailey ja McCabe (2000: 280) jätsid materjalist kõrvale kõik kõned, milles ei olnud päris juhtumit, katkestatud kõned ja kõned, mille olid teinud meditsiinitöötajad. Kent ja Antaki (2019: 3) on analüüsist kõrvale jättnud viis kõnerühma: poolikud või vaikivad kõned; väljaminevad politseikõned; kurtidele suunatud eriteenusega kõned; jätkukõned; halva kuuldavusega või raskelt mõistetavad kõned; kõned, mille esimeses vóorus väljendatakse abivajaduse puudust (nt 'Juhtunud pole midagi, aga sooviks infot.'). Mainitud artiklites ei täpsustata, mida materjali kaasatud kõned sisaldavad ja kuidas on uurijad päris juhtumiga kõne määratlenud.

Varasemates uurimustes on hädaabikõnede kirjeldamisel enamasti piiratud eri teenuste materjali esitamisega, kui analüüs põhineb näiteks hädaabikõnedel ja politsei infotelefonile tehtud mittehädaabikõnedel (Tracy 1997; Kent, Antaki 2019). Samas on täpsustatud, et hädaabikõnesid võidakse teha vaid info küsimiseks või muudel ebasobivatel põhjustel, nagu naabri vihmutite üle nurisemiseks (Tracy, Tracy 1998; Heritage, Clayman 2010: 53).

Mõnel juhul on uurimuse teemast võimalik järeldada, et see sisaldab vaid üht tüüpi hädaabikõnesid. Uurides näiteks juhtumeid, kus helistaja soovitud lahendust ei ole võimalik talle pakkuda, saab materjal sisaldada vaid üht tüüpi kõnesid (siinse töö terminoloogias abikõnest infokõneks muutuva kõne tüüp, lähemalt peatükis 2.2.2) (vt nt Vaajala, Arminen, De Rycker 2013). Sama on kohaprobleeme lahkavate uurimustega (nt Bolaños-Carpio 2017; Natrass jt 2017), mille jaoks on vajalik koha määramine kõnes. Kuna juhtumi asukohast ei räägita kõikides hädaabikõnedes, piirduvad sellised uurimused kindlat tüüpi kõnedega.

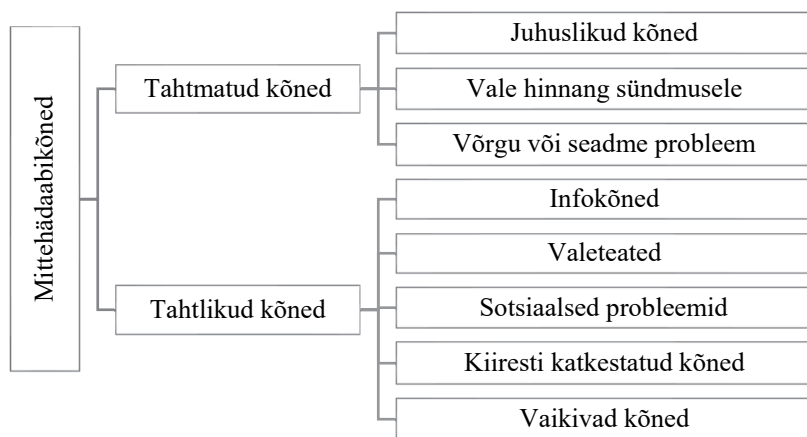
Eri tüüpi hädaabikõnede tuvastamise ja eristamisega on kõige rohkem tegeleenud operatiivliinide haldajad (st häirekeskused) ja nendega seotud organisatsioonid, lisaks õiguse ja kriminoloogia valdkond. Hädaabikõne tüüpe on eristatud teenuse parendamise eesmärgil, milleks tuvastatakse hädaabinumbriks tehtud ebasobivad kõned. Sellise taustaga ülevaadete liigitus keskendub ebasobivatele kõnedele, mis jäävad häirekeskuse teenusest välja, ja põhineb tahtlikkusel.

See jagab kõned helistamise põhjuse järgi esmalt hädaabi- ja mittehädaabi juhtumiteks. Päris hädaabikõnedeks peetakse juhtumeid, kus on otsene oht kellegi elule, varale või keskkonnale. Mittehädaabikõnede taustal ei ole reaalselt hädaolukorda. (EENA 2020a)

Teenusele sobilike hädaabikõnede ja mittehädaabikõnede esinemise vahetõrge on riigiti erinev. Ameerika Ühendriikide statistika järgi puudub pea pooltel sealsetel hädaabikõnede operatiivteenuse abi vajav sündmus (Sampson 2002). Ühendkuningriikide hädaabikõnede liigitub olenevalt piirkonnast 70% mittehädaabikõnedeks ja 10% ebasobivateks kõnedeks (Bain jt 2016: 56). Soome materjali põhjal on ebasobivaks peetud umbes 25% kõikidest hädaabikõnede (Vaajala, Arminen, De Rycker 2013). Häirekeskuse 2023. aasta andmete põhjal sõitis operatiivbrigaad välja 34% juhtudest (112.ee).

Mittehädaabikõnede tüüpe on eristatud muuhulgas Ameerika Ühendriikides, Ühendkuningriikides ja Euroopas. Crowderi ja Turvey (2018) järgi jagunevad USA mittehädaabikõned üldjoontes kolmeks: juhuslikud (ingl *accidental*), mittehädaabi häired (ingl *non-emergency nuisance*) ja valehäired (ingl *false reports*). Ühendkuningriikides on eristatud nelja tüüpi ebasobivad hädaabikõnesid: kõned, mis ei vaja hädaabiteenuse abi; solvavad ja ebaviisakad kõned, nt joobes isikutelt; mitterelevantseid kõned, nt kellaja küsimine; ja juhuslikud kõned, nt valele numbrile helistamine (Bain jt 2016).

Nii Ameerika Ühendriikide justiitsministeeriumi (Sampson 2002) kui ka Euroopa Hädaabinumbri Assotsiatsiooni (EENA 2020a) ülevaates jaotatakse mittehädaabikõned tahtlikkuse järgi kaheks: tahtlikud kõned, mille puhul on hädaabinumbri helistatud teadlikult, ja tahtmatud kõned, kus helistaja eesmärk ei ole olnud hädaabinumbri helistada või ta ei ole endale teadvustanud, et see pole selles olukorras vajalik. Euroopa kõnede eristatud kolm tüüpi tahtmatuid ja viis tüüpi tahtlike mittehädaabikõnesid. Toon välja mittehädaabikõnede tüübid, tuginedes Euroopa Hädaabinumbri Assotsiatsiooni (EENA 2020a) jaotusele, mis hõlmab ka Eesti hädaabikõnesid (vt joonis 1).



Joonis 1. Mittehädaabikõnede jagunemine Euroopa Hädaabinumbri Assotsiatsiooni järgi (EENA 2020a)

Tahtmatud mittehädaabikõned jagunevad kolmeks: juhuslikud, vale hinnangu ja võrgu- või seadme probleemide kõned. Juhuslikud kõned (ingl *accidental call*) sisaldavad kogemata tehtud kõnesid, nagu taskukõned, ja valele numbrile helistamist. Helistaja võib sellised kõned vea avastamisel kas kiiresti lõpetada või siis sisaldavad need vaid taustamüra. Vale hinnangu (ingl *inappropriate judgement of emergency situation*) puhul peab helistaja juhtumit erakorralist abi vajavaks, kuid Häirekeskuse jaoks ei liigitu see hädaolukorraks (nt kaotatud koduvõtmed). Võrgu- või seadme probleemide (ingl *network or equipment generated*) puhul tekib kõne tehnilisest veast või automaatalarmist. (EENA 2020a)

Tahtlikud mittehädaabikõned jagunevad viieks: infokõned, valeteated, sotsiaalsest probleemist tulenevad kõned, kiiresti katkestatud kõned ja vaikivad kõned. Infokõnedes (ingl *information*) helistatakse hädaabinumbrile teenusevälise info küsimiseks või näiteks päästekorraldajaga uudistest rääkimiseks. Valeteadeteks (ingl *hoax call*) liigituvad juhtumid, kus helistaja teatab teadlikult juhtumist, mida realselt toimunud ei ole. Sotsiaalsete probleemide (ingl *abusive call*) alla liigituvad olukorrad, kus helistaja on ebaviisakas ja/või pöördub hädaabinumbrile päästekorraldaja solvamiseks. Sotsiaalseks probleemiks liigituvad ka laste tehtud valekõned, mille taustal ei ole abivajadust tingivat sündmust, ja vaimsetest probleemidest lähtuvad juhtumid, kus teatatakse ettekujutatud või liialdatud sündmusest. (EENA 2020a) Kiiresti katkestatud kõned (ingl *immediate hang up*) lõpetatakse teadlikult vastu võtmisel, vaikivates kõnedes (ingl *silent call*) ei ütle helistaja teadlikult mitte midagi (EENA 2020b).

Ameerika Ühendriikide kõnede põhjal on lisaks EENA (2020a) kõnetüüpidele eristatud tähelepanu hajutamiseks mõeldud kõnesid (ingl *diversionary calls*), millega kurjategijad suunavad politseid enda kuritegevusest kaugemale (Sampson 2002; Crowder, Turvey 2018). Tahtliku mittehädaabikõnena eristatakse ka sündmuse tõsisusega liialdamist (ingl *exaggerated calls*) kiirema abi saamise eesmärgil. Erinevalt Euroopa liigitusest kuuluvad Ameerika Ühendriikide tahtlike mittehädaabikõnede sekka ühtlasi vale hinnangu juhtumid, mille puhul võib näiteks politsei abi vaja olla, kuid kus puudub hädaolukord. (Sampson 2002)

Väitekirjas võrdlen Eesti hädaabikõnede põhjal tuvastatud kõnetüüpide tulemusi Euroopa Hädaabinumbri Assotsiatsiooni (2020a) liigitusega, mis hõlmab ka Häirekeskuse statistikat.

1.3.4. Hädaabikõne probleemkohtade uurimine

Hädaabikõne probleemkohti on uuritud keskendudes peamiselt suhtlejate rollidele, õigusele ja probleemidele ning näoähvardusele (Kevoe-Feldman 2019). Uurimised on enamasti piirdunud korraga ühe probleemiallika (nt Tracy, Tracy 1998; Tracy 2002), probleemse kõneetapi (nt Whalen, Zimmerman, Whalen 1988; Whalen, Zimmerman 1990; Koole, Verberg 2017) või ühe teema analüüsiga (nt Natrass jt 2017).

Ühe probleemiallikana on tuvastatud poolte erinev tõlgendus hädaabist kui teenusest. Whaleni, Zimmermani ja Whaleni (1988) järgi jagunevad teenused kaheks: I tüübi ja II tüübi teenused. I tüübi teenused kuuluvad klienditeeninduse

sfääri (ingl *customer service*), mis keskendub inimese soovile ega analüüsi, kas teenus on vajalik. Siia kuuluvad teenused, nagu takso tellimine, millele lähene-takse kui tehingule, mille täide viimine on eeldatud. II tüübi teenused on avalikud teenused (ingl *public service*), mida osutavad riiklikud asutused, nagu politsei või päästeamet. Kuna avalikku teenust osutab riik, on nende puhul oluline välja selgi-tada soovitud teenuse vajalikkus. (Whalen, Zimmerman, Whalen 1988: 146; Tracy 1997: 320)

Vestlejate erinev arusaam hädaabiteenusest ja sellele seatud vastandlikud ootused tekitavad suhtluses vastuolu. Helistaja lähenemine hädaabile kui I tüübi teenusele ootab palve täitmist sarnaselt klienditeenindusele, mis tähendab selle täitmist ilma täpsustava info küsimiseta. Samas lasub päästekorraldajal kohustus hankida lisainfot, et juhtum korrektselt registreerida ja õigesse asukohta vajalik abi saata. (Tracy 1997) Selline erinev vaade suhtlusolukorrale tekitab probleeme mõlemale poolele: päästekorraldaja peab abi osutamiseks täitma institutsionaal-seid norme, samas helistaja eeldab kiiret palve täitmist (Kevoe-Feldman 2019).

Kõneetappidest on suhtlusprobleemide ilmnemist täheldatud peamiselt küsi-muste seerias, mille jooksul päästekorraldaja hangib juhtumi kohta vajalikku infot. On tuvastatud mitu tegurit, mis selle kõneetapi probleemide teket mõjutavad. Suur osa probleeme on põhjustatud helistaja vähesest koostööst küsimustele vastamisel. Kuigi hädaabikõnedele on iseloomulik, et helistaja annab soovitud info probleemideta, võib ta pingelise olukorra tõttu info andmisele vastupanu osutada. See väljendub helistaja nõudmiste esitamises, kurtmises ja pääste-korraldaja küsimuste vajalikkuses kahtlemises. Helistaja võib pikka küsimuste seeriat tõlgendada kui takistust abi saamisel. (Whalen, Zimmerman, Whalen 1988; Tracy 2002: 130, 153; Heritage, Clayman 2010: 58–59; Hedman 2016: 92). Tracy (2002) järgi võib helistaja tunda end päästekorraldaja küsimustest ohustatuna ja tõlgendada neid kui kahtlemist tema usaldusväarsuses, intelligentsis või käitumise sobilikkuses. On tuvastatud, et suhtluses on tulemuslikum helistaja emotsiooni-dega arvestada kui neid ignoreerida. Hädaabikõne jooksul tekkivate emotsioonide tähelepanuta jätmine võib põhjustada nende süvenemise ja soodustada lisa-probleemide teket. (Paoletti 2012)

Küsimuste seerias on tuvastatud ka päästekorraldaja ebasobivat käitumist, mis võib info vahetamist mõjutada. See väljendub peamiselt päästekorraldaja eba-viisakuses. Ebaviisakana võivad mõjuda etteheited helistaja tegevusele, elu-korraldusele ja käitumisele ning suhtlustegevuse ebaviisakas vorm, nt ebaviisa-kas küsimuste vormistus või abipalve tagasilükkamine. (Hennoste jt 2023a)

Samuti võivad probleemid lähtuda poolte erinevatest eeldustest ja teadmistest. Sellised situatsioonid ilmnevad näiteks siis, kus helistaja ei väljenda selgelt enda seost juhtumiga (Whalen, Zimmerman 1990). Hädaabikõnes kehtib eeldus, et helistaja on juhtumi asjaolude teemal teadjapositsioonil (K+) (Wakin, Zimmer-man 1999: 424). Helistaja teadmiste hulk sõltub aga tema seosest kõnealuse juhtumiga. Helistajad jagunevad juhtumiga seotuse järgi nelja rühma: (1) prob-leem on helistajal endal, (2) helistaja on juhtumiga otseselt seotud või selle lähedal, (3) helistaja ei ole juhtumiga otseselt seotud ega pole selle lähedal, (4) probleemist teataja on muu avaliku teenuse esindaja. (Kevoe-Feldman 2019:

235) Sellest ilmneb vajadus tuvastada, kuidas helistaja sündmusega seotud on, ja vormistada küsimuste seeria vastavalt helistaja positsioonile (Whalen, Zimmerman 1990; Garcia, Parmer 1999).

Süsteemselt on hädaabikõnede suhtlusprobleemide tuvastamisele vähe lähenetud. Küsimuste seeria teemadest on üksikasjalikult analüüsitud sündmuse asukoha kindlaks tegemist. Lõuna-Aafrika Vabariigi materjali põhjal (Natrass jt 2017) tekib seal enim probleeme rääkimiseksimustest (ingl *misspeak*) või vestluskaaslase valesti mõistmisest (ingl *recipient recognition trouble*). Samas on esitatud ka süsteemist tekkivad probleemid, mis juhul helistaja asukohakirjeldus ei joondu teabega, mida päästekorraldaja kasutataval kaardirakendusel näeb. (Natrass jt 2017: 76–77) Eesti kõnedes tekib enamik koha määramise probleeme seal edastatava info ebasobivuse tõttu (Upser 2022).

1.3.5. Eesti hädaabikõnede uurimine

Eesti hädaabikõnede lingvistiline analüüs sai alguse siinkirjutaja magistritööst (Kuusk 2020), mis käsitles päästekorraldaja küsimustele vastamisel tekkivaid suhtlusprobleeme. Seejärel olen uurinud juhtumi asukoha määramisel tekkinud probleeme (Upser 2022), mille järgi lähtuvad kohamääramisprobleemid peamiselt sellest, et helistajal on vähe infot või ta ei edasta seda piisavalt üksikasjalikult. Samas eristub märkimisväärse probleemina vestlejate erinev vaade sündmuskohale ehk perspektiivprobleem.

Tartu Ülikooli suulise ja arvutisuhtluse labori töörühmas on käsitletud hädaabikõne probleemkohti ka päästekorraldaja ebaviisakuse seisukohast (Hennoste jt 2023a). Lisaks on analüüsitud ka partikli *lihtsalt* kasutust hädaabikõnes (Rääbis, Rumm 2022), keskendudes selle vähendavale ja tugevdavale funktsioonile ning uuritud helistajate esimeses voorus nähtuvat juhtumi tõsisuse vähendamist (Hennoste jt 2024).

Seniste uurimuste põhjal on koostatud probleemidele keskenduva interaktiivse õpiprogrammi prooviversioon (Hennoste jt 2023b), mis baseerub siinkirjutaja probleemianalüüsil. Õppivatele või töötavatele päästekorraldajatele suunatud õpiprogramm tutvustab hädaabikõne suhtluse probleemkohti ja õpetab, kuidas neid töös vältida.

1.4. Eesti Häirekeskus

Eestis on kasutusel üks hädaabinumber – 112 –, mille kaudu saab abi politseilt, kiirabilt ja päästeteenistusest.² Euroopa ühtne hädaabinumber võeti Eestis kasutusele 1992. aastal, mil see hakkas toimima paralleelselt varasemate hädaabinumbritega. 2000. aastal taanduti kahe numbriga süsteemile, kus kiirabi ja pääste

² Kui ei ole viidatud teisiti, põhineb selle peatüki teave infol, mis saadi Häirekeskuse töötajatelt aastatel 2019–2020 tehtud külastuste, vaatluste ja kohtumiste käigus, ning kirjeldab siin töös analüüsitud kõnede salvestamise ajal kehtinud töökäiku.

abi sai numbrilt 112 ning politsei abi numbrilt 110. Politseiteenus ühines 112 numbriga 2020. aasta alguses ja seeläbi lõpetas töö viimane eraldiseisev number. (112.ee)

Häirekeskuse süsteem on riigis ühtne ja seotud. Hädaabikõnedele vastatakse neljas keskus: Tallinnas Põhja keskus, Tartus Lõuna keskus, Jõhvis Ida keskus ja Pärnus Lääne keskus. Kõned ei ole kohaliku keskusega piiratud, vaid on riigis n-ö ringluses. Süsteem eelistab võimalusel helistajale kohaliku keskuse päästekorraldajat, kuid vaba töötaja puudumisel suunatakse kõne esimesele vabale päästekorraldajale riigis.

Häirekeskuse juhiste järgi peaks numbrile 112 helistama, kui „sinu või kellegi teise elu, tervis, vara või keskkond on ohus või on alust arvata, et midagi sellist on juhtumas.“ (112.ee) Samas soovib Häirekeskus olla inimestele n-ö tark sõber, mistõttu julgustatakse hädaabitelefonile helistama ka juhtudel, kui inimene pole hädaolukorras päris kindel: päästekorraldaja kui väljaõppega professionaal oskab helistajat aidata või sobivasse kohta edasi suunata. (112.ee)

Teenuse eesmärk on pakkuda helistaja probleemile lahendust olenemata selle sisust. Kui helistaja olukord ei vaja abi väljasaatmist, nt mõne tervisejuhtumi puhul, ei määra süsteem sellele prioriteeditaset ja helistaja saab mujale edasi suunata. Juhtumite korral, mis ei puutu Häirekeskuse vastutusalasse (nt infoküsimused), antakse vajaminevat infot võimete piires. Samas proovitakse 112 liine vabana hoida operatiivabi vajavate juhtumitele.

Päästekorraldajat on koolitatud kõnet juhtima. See seisneb info saamiseks vajalike küsimuste esitamises ja ebavajalike teemaarenduste katkestamises. Päästekorraldajal peab olema helistajaga pidev kontakt, st suhtlusesse ei tohi tekkida pikki pause, et vältida helistaja teadmatusse, üksinda jätmist. Vajadusel kommenteerib ta oma tegevust ja annab helistajale vajalikku lisainfot. Päästekorraldaja peab kõnes jääma professionaalseks: tal on kohustus hoida rahulikku ja viisakat tooni, vältida familiaarsust ja oletusi helistaja motiivide, hoiakute või iseloomu kohta ning hoiduda helistaja tegevuse halvustamisest. Samas ei ole suhtluse keelelisi aspekte Eesti päästekorraldajate koolitamisel käsitletud. Sellega on neil vabadus ise valida mh sobivaim info hankimise vorm (küsimuse vorm, direktiiv jm) või esimese voo ülesehitus.

Järgnevalt tutvustan päästekorraldaja töökorraldust ja töökohta. Annan ülevaate, kuidas helistajalt infot hangitakse, kuidas seda salvestatakse ja milline on info liikumistrajektor Häirekeskuses.

1.4.1. Päästekorraldaja töökoht

Häirekeskuse töösaalides viibivate töötajate arv ja esindatud ametid varieeruvad. Päästekorraldajad ja logistikud töötavad igas keskus, Põhja ja Lõuna keskus töötavad saalis lisaks politsei vanemkorrapidaja, meedik ja valvevahetuse juht, keda ülejäänud kahes keskus ei ole. Täpne arv inimesi, kes ühel päeval ühes keskusel töö on, sõltub ennustatavast töökoormusest. Lõuna keskusel on keskmisel päeval korraga tööl umbes viis päästekorraldajat ja kolm logistikut.

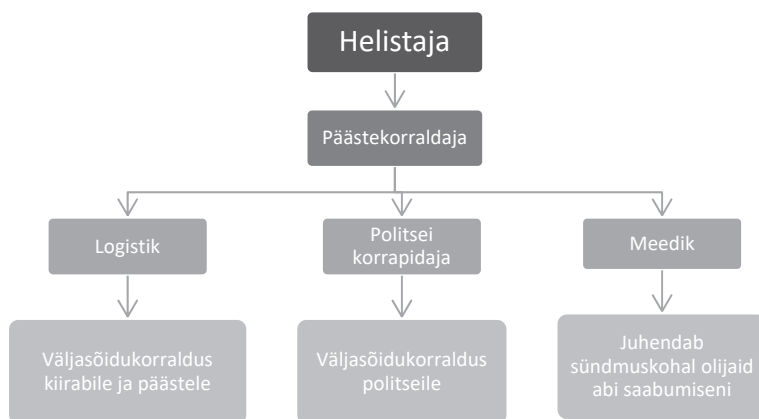
Päästekorraldajad töötavad 12-tunnistes vahetustes, alustades kl 8 hommikul ja lõpetades kl 20 õhtul. Ühe vahetuse ajal töösse võetavate kõnede hulk varieerub, kuid jääb keskmiselt 100 kõne juurde töötaja kohta. Kõnede hulka mõjutab näiteks aastaaeg, nädalapäev ning toimuvad sündmused ja üritused. Päästekorraldaja tegeleb ühe kõnega keskmiselt 2 minutit ja 39 sekundit. Hädaabikõnede arv on aastati erinev, jäädes läbivalt miljoni kõne juurde. 2018. aastal tehti hädaabitelefonile kokku 994 514 kõnet, 2023. aastal 1,15 mln kõnet (112.ee).

Päästekorraldaja töökohal on neli kuvarit, millele on töötajale sobilikul viisil paigutatud kõne jooksul kasutatavad programmid. Ekraanidel on alati kuvatud päästekorraldaja peamine tööprogramm HKSOS, kuhu sisestatakse juhtumiga seotud info, ja Häirekeskuse spetsiaalne kaardirakendus GIS-112. Kaardirakendusel on lisaks tavakaardi elementidele kuvatud lisaobjekte, mis aitavad sündmuse asukoha kiiremini välja selgitada. Need on näiteks bussipeatused, ujumiskohad, kohtade rahvapärased nimetused, mälestusmärgid ja avalikud hooned. Lisaks kuvatakse seal helistaja umbkaudne asukoht GPS-i andmete järgi. Kaart annab reaajas ülevaate ka pääste-, kiirabi- ja politseiautode asukohast ning liikumisest kogu riigis.

Teistel ekraanidel kuvatavad programmid sõltuvad individuaalsest päästekorraldajast. Seal võib olla näiteks Google'i otsing, samuti võidakse kasutada paralleelselt Google'i kaardirakendust. Ekraanil võib ühtlasi olla kõnele vastamise ja selle lõpetamise nupp, kuid olenevalt töölaust võib see asuda ka füüsiliselt päästekorraldaja laual.

1.4.2. Info liikumine ja kogumine Häirekeskuses

Hädaabikõnes liigub info helistajalt päästekorraldajale. Päästekorraldaja fikseerib kuulnud info, misjärel tegelevad abi saatmisega logistik ja politsei korrapidaja; vajadusel saab samal ajal helistaja suunata meedikku liinile. Seejärel antakse väljasõidukorraldus sobivale meeskonnale (vt info liikumist jooniselt 2).



Joonis 2. Eesti Häirekeskuse süsteemi ülesehitus ja info liikumine

Päästekorraldaja vahendab helistajalt saadud infot Häirekeskuse kaudu abi-teenuse osutajatele. Selleks kasutatakse tööprogrammi HKSOS (vt joonis 3), kuhu salvestatakse kogu sündmuse kohta saadud info. Sisestatud infot näevad kõik kutsega töötavad inimesed alates päästekorraldajast ja logistikust kuni välja sõitva meeskonnani.

Joonis 3. HKSOS-i sündmuse registreerimise leht (Trink 2017)

Hädaabikõnedes kehtib n-ö ühe minuti printsiip. Päästekorraldaja peab kõne esimese minuti jooksul teada saama reageerimiseks vajaliku info: 1) tüüpjuhtumi ja prioriteedi, 2) aadressi või täpse asukoha ning 3) kannatanute arvu ja seisundi. Pärast selle info märkimist saab päästekorraldaja teha vahesalvestuse, millega muutub info süsteemis teistele töötajatele nähtavaks.

Hädaabikõne pikkus ei ole piiratud: päästekorraldaja ei pea kõnet kiiremini lõpetama, et liini vabana hoida. Päästekorraldaja liin on pärast kõne lõppu vaikimisi 30 sekundit kinni, et töötajal oleks võimalik saadud info sisestamine lõpetada ja seda korrastada. Kui vaja, saab päästekorraldaja liini ka pikemalt kinni hoida. See on vajalik eelmise kõne märkmete lõpetamiseks, ka raskest kõnest taastumiseks.

Pärast päästekorraldajat liigub juhtum logistikule, kelle ülesanne on 30 sekundi jooksul määrata juhtumile reageeriv meeskond ja saata neile väljasõidukorraldus. Kui juhtum vajab ka politsei tähelepanu, tegeleb sellega politsei korrapidaja. Kuigi politsei ja teiste operatiivteenuste numbrid ühendati 2020. aastal, on politseitöö Häirekeskuse sees pärast päästekorraldajalt info saamist teistest teenustest eraldatud: nende juhtumitega tegelevad vaid politseitöötajad. Terviseprobleemide või kannatanutega õnnetuse puhul saab päästekorraldaja kõne edasi suunata meedikule, kes juhendab telefonitsi helistajat erakorralist meditsiinilist abi osutama seni, kuni kiirabi kohale jõuab.

Kõnesid liigendatakse Häirekeskuses nende tüüpjuhtumite ehk sündmuse kategooria järgi. Tüüpjuhtum võib kõnes otsesõnu selguda või peab päästekorraldaja selle helistaja jutust tuletama (nt helistaja ei ütle, et tegu on insuldiga, vaid kirjeldab selle tunnuseid). Olenevalt tüüpjuhtumist kuvab programm relevantset küsimused, mille järgi peab päästekorraldaja infot hankima. Selle põhjal kujuneb kõne prioriteet, mis märgib sündmuse kriitilisust. Tüüpjuhtumiga kaas-

nevate küsimuste arv varieerub. Näiteks terviseprobleemide korral esitab päästekorraldaja umbes viis küsimust, mille vastusevariandid on 'jah', 'ei tea' ja 'ei'.

Vahesalvestuse järel kuvatakse päästekorraldajale uued, täpsustavad küsimused juhtumi detailide määramiseks. Lisainfo kogumise eesmärk on tagada sündmuskohale sõitvale meeskonnale sündmusest võimalikult hea informeeritus. Süsteemis kuvatavad küsimused ilmuvad kindlas järjekorras, välistades alguses raskemad olukorrad ja liikudes kergemate poole.

Infosüsteemi antud küsimuste tüüp erineb vastavalt sündmuse olemusele. Meditsiiniprobleemi ehk kiirabijuhtumi registreerimisel kuvatakse peamiselt üldküsimusi, pääste- või politseijuhtumi korral rohkem avatud (eri)küsimusi, mille vastuse peab päästekorraldaja ise kirjutama. Häirekeskuse süsteem ei sisalda alternatiivküsimusi. Samas ei pea päästekorraldajad küsimusi täpselt maha lugema. Eelistatud on küsimuste vormistamine endale mugaval viisil, samuti võib vastavalt vajadusele muuta nende järjekorda.

Infosüsteemi märgitakse üldjuhul ka helistaja ja/või sündmuses osalenute andmed (nimi, isikukood, seos juhtumiga; sõidukiga seotud juhtumite puhul sõiduki andmed). Süsteemi on ühtlasi võimalik märkida lisainfot asukoha leidmiseks (nt teejuhised, uksekood, kohakirjeldus) ja üldist infot sündmuse kohta (nt juhtumikirjeldus, inimest identifitseerivad tunnused, riietus).

1.5. Materjal

Väitekiri põhineb audiosalvestustel hädaabinumbri 112 tehtud eestikeelsetest kõnedest. Eesti Häirekeskusesse tehtud hädaabikõned salvestatakse automaatselt (HK 2019, 2020). Seega ei viibinud ükski uurija salvestamise juures ja suhtlusolukord oli situatsiooni jaoks tavapärane. Analüüsiks saadi terviklikud hädaabikõned muutmata kujul.

Analüüsimaterjal pärineb Tartu Ülikooli suulise eesti keele korpuse (SEKK)³ hädaabikõnede allkorpusest. Allkorpusesse kuulub 1000 hädaabikõnet, millest pool pärineb 2018. aastast ja pool 2020. aastast. Korpusesse kuuluvad kõned on transkribeeritud Jeffersoni transkriptsioonisüsteemi SEKK-i tarvis mugandatud versiooni järgi (vt transkriptsioonimärke lisa 1).

Väitekiri jaguneb kasutatud materjali järgi kaheks ja alusmaterjal on saadud juhuvaliku tulemusel. Hädaabikõne tüübi ja teemakategooriate peatükkide analüüsis on kasutatud 100 juhuslikult valitud hädaabikõnet (kokku umbes 5 tundi). Suhtlusprobleemide analüüs põhineb 285 probleemiga katkel, mis pärinevad 50 hädaabikõnest ning sisalduvad kõnetüüpide ja teemade tuvastamisel kasutatud materjalis.

100-st kõnest 47 tehti politseiteenuse saamiseks, 29 terviseprobleemide tõttu ja 13 päästeteenistuse abi saamiseks. Ülejäänud 11 kõne puhul helistati hädaabinumbri muul põhjusel või soovitud abi ei olnud võimalik salvestuse põhjal kindlaks teha. Materjali jagunemine operatiivteenuste vahel erineb veidi Häire-

³ Vt täpsemalt <https://www.cl.ut.ee/suuline1/suulisekorpus/>.

keskuse üldandmetest: Häirekeskuse 2018. aasta statistika põhjal oli enim meditsiinisündmuseid (61%), järgnesid politsei- (27%) ja päästesündmused (4%) (112.ee)⁴. Erinevus võib tulla faktist, et Häirekeskuse statistika põhineb kõnedel, mille põhjal saadeti sündmuskohale abi; sinne materjal hõlmab kõiki kõnesid olenemata sellest, kas brigaad saadeti sündmuskohale või mitte.

Hädaabikõnedes on üldjuhul kaks vestlejat: helistaja ja päästekorraldaja. Harva võib kõnes osaleda teisi Häirekeskuse töötajaid, nt valvevahetuse juht või meedik, samuti võib helistaja pool liini olla teisi kõnelejaid. Hädaabikõne suhtlussituatsiooni ja konfidentsiaalsuse säilitamise tõttu ei ole teada kõnevälisest lisainfot vestlejate demograafiliste näitajate kohta. Nii helistaja kui ka päästekorraldaja kohta on teada vaid kõnest ilmnev teave.

Väitekirjas käsitletav materjal sisaldab helistaja jaoks erakordset suhtlusolukorda, kus avaldatakse tihti tundlikke isiku- ja terviseandmeid ning kajastatakse privaatsaid olukordi. Seetõttu on väitekirjas kriitilise tähtsusega helistajate privaatsuse hoidmine ja säilitamine.

Hädaabikõnesid analüüsides ja väitekirja kirjutades olen järginud rakenduslingvistiliste ja sotsiaalteaduslike uurimuste ning suhtlusuuringute põhjal sätestatud eetika- ja privaatsusnõudeid (The British Association for Applied Linguistics 2016; Israel 2015; Aguinaldo 2022). Kvalitatiivsete uurimuste puhul on tavapärane, et tagatakse konfidentsiaalsus. See tähendab, et uurijal võib olla ligipääs teatud isikuandmetele, kuid neid ei avaldata mingil moel ja kõik identifitseerimist võimaldav teave asendatakse. (Vt nt Coffelt 2017.)

Selleks, et kasutada hädaabikõnesid doktoritöö materjalina, on saadud luba Tartu Ülikooli inimuuringu eetika komiteelt. Samuti olen kõnedes sisalduva tundliku teabe kaitsmiseks sõlminud Häirekeskusega konfidentsiaalsuslepingu, kus on toodud, millist tüüpi teave on materjalis konfidentsiaalne. Leping võimaldab sellist teavet kaitsta ja piirata kolmandate isikute ligipääsu materjalile.

Väitekirja näitekatkete valimisel olen silmas pidanud, et neist ei oleks võimalik tuvastada helistaja isikut, kohta või seost juhtumiga. Näitekatkete puhul olen eesmärgiks seadnud esitada võimalikult vähe helistaja identifitseerimist võimaldavat teavet, säilitades analüüsiks vajalikud elemendid. Selleks olen tavapärase uurimistööga võrreldes jätnud rohkem välja ridu ja asendanud võimalikku identifitseerivat infot kaldsulgude vahele asetatud kirjeldusega (nt 'Minu nimi on Piret' > 'Minu nimi on /eesnimi/'). Samuti ei too ma töös välja lisainfot vestluses osalejate kohta, nt sugu või (kaudset) vanust (kui see ei ole analüüsi seisukohast hädavajalik). Kõik näitekatketesse alles jäänud tundlik teave, nagu nimi, vanus jt isikuandmed, aadressid ja asukohad, on materjalis asendatud.

⁴ Häirekeskus luges statistikas sündmuseks olukorrad, kus välja saadeti vähemalt üht tüüpi ressurss (politsei, kiirabi või pääste). 7% juhtumitest oli tegu kompleksisündmusega, kus reageerisid vähemalt kaks eri tüüpi ressursi. (112.ee)

1.6. Meetod

Väitekirja materjal on suuline telefonisuhtlus. Sobivaim lähenemine sellise suhtluse analüüsiks on vestlusanalüüs, mida on kõige enam rakendatud detailsel suulise dialoogisuhtluse analüüsimisel, sealsete normide tuvastamisel ja suhtluses tekkivate probleemide uurimisel. (Hutchby, Wooffitt 1998: 17–18; Kevoe-Feldman 2019: 227–228; Sacks 1995: 3) Meetodi valikut toetab ka selle laialdane rakendamine eri maade hädaabikõnede uurimustes, nt Ameerika Ühendriikide (Schegloff 1968, 1972; Sharrock, Turner 1978; Whalen, Zimmerman, Whalen 1988; Tracy 1997; Raymond, Zimmerman 2016), Rootsi (Cromdal, Osvaldsson, Persson-Thunqvist 2008; Cromdal, Persson-Thunqvist, Osvaldsson 2012), Soome (Vaajala, Arminen, De Rycker 2013), Austraalia (Riou jt 2018a), Lõuna-Aafrika Vabariigi (Nattrass jt 2017) ja Costa Rica (Bolaños-Carpio 2017, 2021) materjali põhjal.

Vestlusanalüüs (ingl *conversation analysis*) on loomuliku suulise suhtluse kvalitatiivne mikroanalüüs. Meetodi rajajad Harvey Sacks, Emanuel A. Schegloff ja Gail Jefferson leidsid, et suhtlus on rangelt organiseeritud nähtus, mida juhivad kindlad normid. Vestlusanalüüs toetub loomulikus situatsioonis aset leidnud vestluste salvestustele ja nendest tehtud põhjalikele transkriptsioonidele. (Heritage, Clayman 2010: 13; Hutchby, Wooffitt 1998: 14; Liddicoat 2007: 8–9)

Vestlusanalüüs põhineb arusaamal, et inimsuhtlus on organiseeritud ja seda juhivad kindlad reeglid (Liddicoat 2007: 7; Heritage 1984: 1). Sellest juhindudes tagavad vestluse organiseerituse selle kolm liigendust: voo-, järjendi- ja parandusliigendus. Järgnevalt annan ülevaate vestlusanalüüsi siinses töös rakendatud aspektidest.

Vestluse põhiüksus **kõnevoor** (ka voo-, ingl *turn*) on ühe kõneleja häälesolek, mis võib koosneda ühest või mitmest vooehitusüksusest (ingl *turn construction unit, TCU*) mis on pragmaatilised, süntaktilised ja prosoodilised tervikud. Vooehitusüksused võivad olla nii laused, fraasid kui ka üksiksõnad. Vooehitusüksuse piiritleja on selle lõpus olev vooübirdekoht (*transition relevance place, TRP*), kus toimub kindlate normide järgi vaikiv nõupidamine: kes kõneleb järgmisena. Keskne siirdekoha marker on prosoodia. (Sacks, Schegloff, Jefferson 1974; Kitzinger 2013) Näites 1.1 esitab päästekorraldaja⁵ vooübirdekohta *ku= `vana ta=on.* (rida 1)⁶, mis on süntaktiliselt, prosoodiliselt ja pragmaatiliselt lõpetatud küsimus. See suunab helistajat vooübirde võtma ja küsimusele vastama (rida 3).

(1.1)

01 P: nii, `өлge meile ku=`vana ta=on.

02 (0.6)

03 H: .hh (.) `seitsekümme=viie=`aastane,

⁵ Siin ja edaspidi märgib näitelõikudes H helistajat ja P päästekorraldajat.

⁶ Vt transkriptsioonimärke lisa 1.

Suhtlus on organiseeritud järjenditena (ingl *sequence*). Keskne järjenditüüp on **naabruspaar** (ingl *adjacency pair*), mis koosneb kahest tugevalt seotud kõnevoorst. Minimaalne naabruspaar koosneb kahest eri kõnelejade esitatud voorust, mis on ideaaljuhul kõrvuti ning jagunevad esiliikmeks ja järelliikmeks (ingl *first pair part – second pair part*). Sealjuures tekitab teatud tüüpi esiliige ootuse kindlat tüüpi järelliikmeks. Selle puudumine või teise naabruspaari järelliikme kasutus on tajutav veana ja viitab mingile häirele suhtluses. (Schegloff, Sacks 1973: 295–296; Schegloff 2007: 9, 13; Stivers 2013) Näide 1.2 illustreerib naabruspaari. Real 1 on esiliige päästekorraldaja üldküsimus *`tulekahju ei= `ole*, millele järgneb järelliige helistaja vastuse näol *ei=ole* (rida 3).

(1.2)

01 P: *`tulekahju ei= `ole,*

02 (0.5)

03 H: *ei=ole*

Naabruspaare saab esi- ja järelliikme ümber laiendada teiste järjendite, naabruspaaride või voorudega kolmes positsioonis (Schegloff 2007). Eeslaiendus (ingl *pre-expansion*) asub naabruspaari esiliikme ees. Selles positsioonis on tavapärane eelküsimus, millega testitakse järgneva küsimuse relevantisust või juhatatakse järgnevat juttu sisse. Vahelaiendused (ingl *insert expansion*) asuvad esi- ja järelliikme vahel, mistõttu lükkub viimane edasi. Need on kas parandusjärjendid, millega lahendatakse esiliikme mõistmise probleeme, või vastuse tingimuste täpsustamised, mille eesmärk on saada lisainfot parima järelliikme andmiseks (Hennoste, Rääbis, Laanesoo 2013; ka ettevaatavad vahelaiendused, ingl *pre-second insert expansion*, vt Schegloff 2007: 106–109). Näide 1.3 illustreerib naabruspaari vahelaiendust vastuse tingimuste täpsustamisega. Päästekorraldaja esitab küsimuse (rida 1), millele sobiva vastuse andmiseks alustab helistaja vastuse tingimuste täpsustamist *ää (.) soovite numbri`märki*. (rida 3). Päästekorraldaja vastab sellele jaatavalt (rida 5), misjärel annab helistaja vastuse päästekorraldaja real 1 esitatud küsimusele (rida 7).

(1.3)

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 `õheksa kaks `õheksa?*

Järellaiendused (ingl *post-expansion*) asuvad pärast naabruspaari järelliiget ning annavad tagasisidet järelliikme sobivuse ja järjendi lõpetamise kohta. (Schegloff, Jefferson, Sacks 1977). Seda illustreerib näide 1.4, kus helistaja annab päästekorraldaja küsimusele vastuse (read 1–3), mille järel päästekorraldaja sulgeb järjendi informeerituse muutumist väljendava partikliga *ahah* (rida 5) (Hennoste 2023: 1080).

(1.4)

01 P: qqä <'selge, > ja `üks `suund on aint `kinni jah?

02 (0.6)

03 H: jah,

04 (0.3)

05 P: [ahah]

Sageli eksisteerib kaks alternatiivset naabruspaari järelliikme võimalust, näiteks ettepaneku võib vastu võtta või tagasi lükata. Järelliikme valikut organiseerib **eelistusjärjestus** (ingl *preference organization*), mille järgi on üks variantidest vestluskaaslase jaoks eelistatud, teine mitte-eelistatud. (Schegloff 2007: 58–59) Seejuures erineb ka järelliikmete keeleline vormistus: eelistatud järelliige joondub esiliikmega ja vormistatakse keeleliselt lihtsalt; mitte-eelistatud liige ei joondu esiliikmega, seda lükatakse pauside, üneemide või partiklitega edasi, pehmentatakse ja selgitatakse. (Pomerantz 1984/2021; Schegloff 2007: 59–64; Hennoste 2023: 1010–1011)

Üks keskne naabruspaari liik on küsimus ja vastus, mis on keskne ka hädaabikõnes. Küsimuste ja vastuste analüüsil on oluline suhtleja teadmised vestluses jagunevad ja millist infot nad kõnealuse teema kohta omavad. Suhtleja episteemiline staatus saab vestluses olla teadja ehk K⁺ või mitteteadja ehk K⁻.⁷ Teadja positsioonis suhtlejal on teema kohta rohkem, mitteteadjal vähem teadmisi. (Heritage 2012: 23–24)

Episteemiline staatus mõjutab vestluspartnerite voorude tõlgendamist: selle põhjal määrab vestluspartner, kas suhtlustegevus on küsimine või informeerimine. Teadmiste jagunemise järgi võib üht lausungit – näiteks ‘Sa oled kollase maja ees’ – tõlgendada nii küsimise kui ka informeerimisena. Kui kõnelejal puudub info kõnealuse teema kohta (K⁻) ja ta prognoosib, et vestluspartner valdab rohkem infot (K⁺), on tegu info küsimisega; vastupidisel juhul on lausungi eesmärk informeerida. (Heritage 2012; Heritage, Raymond 2012; eesti keele kohta vt Hennoste 2012) Kõneleja episteemiline staatus muutub suhtluse käigus. Kui küsija saab oma küsimusele vastuse, siis on tema episteemiline staatus kõnealuse teema kohta muutunud, ta on saanud mitteteadjast teadjaks.

Suhtluses tekib regulaarselt probleeme kõnelemise, kuulmise või kuuldust arusaamisega. Nende olukordade lahendamiseks on olemas **parandusmehhanism** (ingl *repair organization*). Parandusi võib alustada nii kõneleja enda vooru kui ka vestluspartneri vooru kohta ning neid nimetatakse algataja ja läbiviija järgi vastavalt enese- ja partneriparandusteks. Parandusalgatused jagunevad neljaks: (Schegloff, Jefferson, Sacks 1977; Schegloff 2007; Kitzinger 2013; Couper-Kuhlen, Selting 2018)

1) eneseparandus (ingl *self-initiated self-repair, self-repair*): kõneleja algatatud ja läbi viidud parandus enda tekstis;

⁷ K viitab siin ingliskeelsele terminile *knowledge* ‘teadmine’.

- 2) partneriparandus (ingl *other-initiated self-repair, other-repair*): vestluskaaslase algatatud parandus, mille viib läbi kõneleja kui probleemi tekitaja;
- 3) enda algatatud teiseparandus (ingl *self-initiated other-repair*): kõneleja ehk probleemi tekitaja algatatud ja partneri läbi viidud parandus;
- 4) teise algatatud teiseparandus (ingl *other-initiated other-repair*): vestluskaaslase algatatud ja läbi viidud parandus kõneleja öeldu kohta.

Näide 1.5 sisaldab eneseparandust (vt eesti keele kohta Hennoste 2023: 1033–1040). Helistaja peatab oma lausungi sõnakatkestusega *ring-*, järgneb venitatud üneem *ee::::*: ja probleemüksuse *käiks ringi* asendus *`kõigub nimodi edasi=tagasi*.

(1.5)

01 H: jaa ästi `loid on=ja .hh nigu: nigu `sült käiks `pea ring- ee:::: `kõigub nimodi
02 edasi=tagasi tal=ja

Partneriparandus algatatakse, kui partneri jaoks oli probleem kõneleja jutus (Schegloff, Jefferson, Sacks 1977; Drew 1997; Kendrick 2015; Couper-Kuhlen, Selting 2018). Partneriparanduse alla on paigutatud kuulmis-, arusaamis-, osal autoritel ka aktsepteerimisprobleemid, kus eelnev voor on vestluskaaslase jaoks olnud mingil põhjusel üllatav, kahtlase tõeväärtusega või ebasobiv (vt Schegloff 2007; Svennevig 2008; eesti keele kohta vt Hennoste 2023: 1143–1144). Teisalt on välja toodud partneriparanduse algatamise põhivõtted. Avatud algatus (ingl *open-class repair initiation*) osutab, et kõneleja voores on olnud probleem, kuid ei lokaliseeri seda täpsemalt. Lokaliseeriva algatuse puhul viidatakse probleemüksusele peamiselt eriküsimuse küsisõna abil (ingl *Wh-word, question word, ka restricted request*), üleküsimise (ingl *partial questioning repeat, trouble-presenting repeat*) korral probleemüksuse kordamisega. Samas tõlgendusettepanekuga (ingl *candidate understanding*) lokaliseeritakse probleem ja pakutakse välja ka algatajapoolne tõlgendus probleemüksusest. (Kitzinger 2013)

Näide 1.6 illustreerib probleemkohta mittelokaliseerivat avatud algatust, kus helistaja viitab kuulmisprobleemile küsisõnaga *kuidas* (rida 3), millele partner vastab info kordamisega. Näites 1.7 lokaliseerib helistaja probleemkohta algatusküsimusega *`seletage mis tähendab `hägune imelik olek*, (rida 5), mida partner proovib seejärel lahti seletada.

(1.6)

01 P: £ m:is teil `juhtus, £
02 (0.7)
03 H: kuidas?
04 P: £ MIS TEIL `JUHTUS, £

(1.7)

01 H: `ter:e päevast, mul on siuke mure ma sain: erilase käest umbes `neli tundi
02 tagasi:::: `nõelata ja: mul on `endiselt eeeee=n siuke:::: `hägune `imelik ole
03 (0.4) `olek mida ma peaksin tegema.

- 04 (0.3)
 05 P: mm:::: `seletage mis tähendab `hägune imelik olek.
 06 (1.0)
 07 H: selles suhtes et eeeeeee=qq (0.5) et ma=i=tea ma tunnen end nii imelikult
 08 `uniselt ja sama=q ma::::=q `pilt on kuidagi nagu:::: pooleldi `udune või siuke,

Vestlusanalüüsi keskne dialoogianalüüsi võte on järgneva voo tõeustusprotse-
 duur (ingl *next-turn proof procedure*) (Schegloff, Sacks 1973: 290; Sacks, Scheg-
 loff, Jefferson 1974; Hutchby, Wooffitt 1998: 15). See põhineb arusaamal, et
 suhtlustegevused sünnivad vestlejate koostöös: kõneleja suhtlustegevusele rea-
 geerimiseks on vestluskaaslasel vaja mõista, mis suhtlustegevusega on tegemist
 (ingl *action ascription*) ning mida temalt oodatakse. Näiteks küsimusele järgneb
 vastus, pakkumisele selle aktsepteerimine või tagasilükkamine. Suhtlustegevuse
 mõistmisel mängivad kõige olulisemat rolli kõnevooru vorm ja selle asukoht.
 Korrekse arusaamise tagamiseks peavad suhtlejad valima sobivad keelelised
 vahendid (ingl *action formation*). (Schegloff 2007: 7–8; Levinson 2012) Sellega
 tõlgendab päästekorraldaja näites 1.6 helistaja küsisõna *kuidas* kuulmisprobleemi
 algatusena.

1.7. Uurimiskäik

Väitekirja lähtekoht oli hädaabikõne suhtluse käigus tekkivate probleemide
 analüüs. Selleks määratlesin esmalt suhtlusprobleemi olemuse. Käsitlen suhtlus-
 probleemina kõiki olukordi, mis vajavad lahendamiseks probleemvoorule järgne-
 vaid lisavoore, järgneva voo osi või eraldi sekventsia. Sellega kaasab analüüs
 kõiki probleemseid olukordi, mis tõid kaasa lisavoore või lisategevusi ning
 lükkasid sellega abi osutamist edasi.

Märgin väitekirjas terminiga ‘suhtlusprobleem’ kõiki uuritavaid probleeme,
 mille tulemusel vestlus pikenes, ja terminiga ‘probleemilahendamine’ nende
 lahendamise protsessi (vrd vestlusanalüüsi kitsam ‘parandus’).

Suhtlusprobleemide analüüs algas vaatlusega. Vaatasin süstemaatiliselt läbi
 materjali kõned ja otsisin välja kõik sekventsia, kus tekkisid suhtlusprobleemid,
 mille lahendamiseks kasutati lisavoorusid.

Kõnedes osutasid probleemsusele mitmesugused elemendid. Ühe peamise
 väljendusena ilmnisid kordused: kõnes pöörduti tagasi varem käsitletud info
 juurde, korrati mitu korda sama käsku, vastuseta jäänud või osaliselt vastatud
 küsimust või paluti vestluskaaslasel varem öeldut korrata. Samas esines ka olu-
 kordi, kus enda eelnev info hiljem ümber lükatati. Samuti märkis probleemsust
 raskus eelmisele voorule reageerimisel, mis väljendus vastuse tingimuste täpsus-
 tamises või oodatud info mitte andmises. Teisalt märkis probleemi vestlus-
 partnerite vastuolu kõnes, näiteks paralleelselt eri teemal rääkimine, samuti
 hääletoonimuutused (nt kõvema häälega rääkimine) ja teise järsk katkestamine.

Probleemile viitasid ka kõnedes lisavoore nõudnud parandused: partneri
 parandusalgatus, mis võis olla nt avatud algatus, tõlgendusettepanek, kordus,

lünkalgatus ('ja aadress oli'), kahtlusküsimus ('olete kindel'), partneri algatud ja läbi viidud partneriparandused ning kolmanda positsiooni eneseparandused.

Analüüsist jäid kõrvale kõneleja samas voores tehtud eneseparandused, samuti info registreerimise sekvents (ingl *registering receipt*, *registering repeat*, vt Schegloff 1997, Persson 2020). Neil juhtudel kordas päästekorraldaja hädaabikõnes helistajalt saadud teavet, väljendades sellega info kätte saamist ja mõistmist, kuid ei soovinud kinnitust ega lisainfot. Info registreerimist hädaabikõnes illustreerib näide 1.8, kus edastatakse patsiendi aadressi. Päästekorraldaja kordab saadud infot ja jätkab kutse kinnitamisega (read 6–7). Sellega ei järgne kordusele voo vahetuspunkti ja päästekorraldaja ei reageeri helistaja info kinnitamisele (rida 8).

(1.8)

01 P: kus `aadressil te elate saadame teile `kiirabi sinna.

02 (.)

03 H: jah (.) /täna/ maan:tee: eeeee /`majanumber/ /korterinumber/ /`linn./

04 P: üks moment.

05 (0.6)

06 P: /täna/ maantee /`majanumber/ korter /korterinumber/ ja /`linn./ (.) .hh nii

07 [`kutse]

08 H: [jah]

09 P: kutse `vastu=võetud, (.) kiirabi `tuleb vaatab `üle, ja kui `vana see

Analüüs tõi välja, et ainult osa leitud juhtumitest mahub vestlusanalüüsi kuulmis-, arusaamis- ja aktsepteerimisprobleemi alla. Nende kõrval tuli esile neli probleemiliiki, mida vestlusanalüüsis paranduse alla ei arvata.

Esiteks tulid esile fikseerimisprobleemid, mille puhul ei jõua info saaja kuulnud infot (piisavalt) üles märkida või meelde jätta ja see vajab teistkordset käsitlemist. Probleemi tekke taga võib olla piiratud aeg info üles märkimiseks, selles tehtud eksimused või mälu piirid. Fikseerimisprobleeme on peetud ka parandusalgatuse piirivariandiks (Schegloff 1997; Hennoste 2023: 1163).

Teiseks ilmnisid agendaprobleemid, mis lähtusid sellest, et suhtlejad eirasid hädaabikõne eesmärki, ülesehitust või suhtlejate rollinorme (vt nt Heritage, Clayman 2010: 56; Raymond, Zimmerman 2016: 35). Probleemi taga võib olla kummagi poole normist lahknev käitumine või suhtlussituatsiooni eripärad.

Kolmandaks tekitas suhtlusprobleeme partneri episteemilise staatuse valesti prognoosimine. Neid nimetan episteemilise staatuse probleemideks. Neil juhtudel eeldab küsija (ennekõike päästekorraldaja) oma töökogemuse või maailmateadmise põhjal, et partneril on olemas talle vajalikud teadmised, kuid partneril need puuduvad või on puudulikud.

Neljandaks tuli esile spetsiifiline asukoha määramise probleem – perspektiivi-probleem –, mis tuleneb asjaolust, et helistajal ja päästekorraldajal on sündmuskohale erinev vaade. Helistaja kirjeldab asukohta sellisena, nagu päriselus seda näeb; samas päästekorraldajal on kohale kaardivaade ning ta omab selle kohta vaid süsteemis ja kaardirakenduses sisalduvat infot.

Suhtlusprobleemid jagunesid täpse tekkepõhjuse järgi alltüüpideks. Suhtlusprobleemi piiritlemisel lähtusin arusaamast, et uus suhtlusprobleem algab, kui käsitletav teema, suhtlusprobleemi tüüp või selle alltüüp (ehk tekkepõhjus) muutub. Seega võivad kõnes järjestikku asuvad probleemsekventsid liigituda eri suhtlusprobleemideks.

Analüüsisist ilmnes, et suhtlusprobleemi käsitlemine võib piirduda ühe sekventsi, kuid võib jaguneda ka mitmesse kõnes eraldi paiknevasse sekventsi. Viimasel juhul pööratakse tagasi varem vestluses käsitletud teema juurde. Et uurida, kuidas suhtlusprobleemid täpselt kõnes esinevad ja mil moel lahendamiseni jõutakse, tuvastasin nende lahendamismustrid. Lahendamismustrite analüüs ilmestab probleemide erisusi ja nende mõju ulatust hädaabikõnes.

Teisalt analüüsin väitekirjas suhtlusprobleemide esinemise positsiooni hädaabikõnes. Kuna nii siinne kui ka varasem analüüs (Kuusk 2020) on näidanud, et kõik hädaabikõned ei ole üht laadi, oli selleks esmalt vaja tuvastada kõnede erinevused. Määrasin kõnede erinevuse vaatluse käigus, tuvastades algse hädaabinumbrile helistamise põhjuse ja kõne lõpliku lahenduse. Selle põhjal jagunesid kõned kahte põhitüüpi: abikõned ja infokõned. Nende kõrval moodustus kategooria „Muu“, kuhu liigitusid teistlaadi põhjusel tehtud või ilma lahenduseta lõppenud kõned. Kõnetüübid jagunesid omakorda alltüüpideks seal antud lahenduse ja kõne eesmärgi muutumise järgi.

Leidmaks, millises kõne osas suhtlusprobleemid esinevad, tuvastasin seejärel hädaabikõne täpse ülesehituse. Algselt lähtusin probleemide esinemiskoha määramisel Zimmermani (1984) struktuurimudelidest, kuid see ei võimaldanud leida probleemide piisavalt täpset asukohta ega tuua välja kõnetüüpide vahelisi erinevusi. Seetõttu tegin kindlaks täpse hädaabikõne ülesehituse teemakategooriate järgi: tuvastasin, millega pooled kõnes tegelevad ja kategoriseerisin need teemade järgi kõneosadeks.

1.8. Vahekokkuvõte

Operatiivabi osutamiseks on keskse tähtsusega, et hädaabikõne suhtlus kulgeks kiirelt ja probleemivabalt. Kuigi hädaabikõnesid on varem laialdaselt uuritud, ei ole siiani terviklikult käsitletud hädaabikõne suhtlusprobleeme.

Hädaabikõne probleemiaspektide uurimisel on piirdutud kõne ühe etapi, teema või probleeme tekitava aspektiga. Suhtlusprobleemide analüüsimisel on keskenjäänud küsimuste seeriale, mis on kõnes peamine probleemide tekkimise koht. Teisalt on uuritud erakordse olukorra emotsionaalsuse mõju kõne kulgemisele. Eraldi on uuritud kõne alustamise viisi mõju selle kulgemisele.

Hädaabikõne tüüpe on varem esitatud eri häirekeskuste ülevaadetes (Sampson 2002; EENA 2020a), mis lähtuvad kõne sobivusest operatiivnumbrile. Varasemates vestlusanalüütilistes uurimustes süsteemset kõnetüüpide eristamist ei ilmne. Selline lähenemine ei kattu siinse uurimusega, mille eesmärk on analüüsida kõiki hädaabinumbrile tehtud kõnesid ülevaatlikult, mitte institutsiooni vaadetest lähtuvalt.

Väitekirjas käsitletavatest aspektidest on varem enim uuritud hädaabikõne ülesehitust. Kõne struktuurile keskenduvad uurimused on põhinenud Zimmermani (1984) viieetapilisele ülesehitusele. Samas on leitud, et hädaabikõne struktuuri taasanalüüsimine on põhjendatud, kuna nii kõne kontekst kui ja sekventsiliigenduse mõistmine on aja jooksul muutunud (Kevoe-Feldman 2019: 231).

Kokkuvõttes puudub hädaabikõnedes tekkivatest suhtlusprobleemidest varasem ülevaatlik uurimus, mis hõlmaks kõiki kõne etappe ja seal tõstatuvaid teemasid. Samuti ei ole lingvistilistes ega laiemalt vestlusanalüütilistes uurimustes hädaabikõne tüüpe süsteemselt eristatud. Seega ei ole eri tüüpi kõnede ülesehitust ja nende probleemaspekte ka võrreldud. Kuigi hädaabikõne ülesehitust on rahvusvaheliselt põhjalikult uuritud, ei ole seda siiani eesti materjalil rakendatud. Siinses väitekirjas esitan hädaabikõnes tekkivate suhtlusprobleemide tervikülevaate ning kõrvutan seda hädaabikõne tüüpide ja teemadega, kus probleemid ilmnevad. Sellega täiendab sinne analüüs hädaabikõne probleemaspektide mõistmist ja annab esimese ülevaate probleemide olemusest.

2. EESTI HÄDAABIKÕNE TÜÜBID

Hädaabiteenuse funktsioon on kriitiliste olukordade vastuvõtt ja lahendamine, ent siiski esineb hädaabinumbrile helistamise põhjustes suuri variatsioone. Häirekeskuse peamisi teenuseid (pääste, politsei, kiirabi) vajavate juhtumite kõrval teatatakse ka operatiivabi piiridest välja jäävatest olukordadest või helistatakse vaid infoooviga. Kõne eesmärk muudab päästekorraldaja lähenemist ja lahendust juhtumile, mis mõjutab oluliselt kõne ülesehitust ning seal tõstatuvaid teemasid. Sellise mitmekesisuse tõttu ei saa kõiki eesti hädaabikõnesid pidada üht tüüpi kõnedeks.

Tüüpide eristamisel võtsin aluseks ühelt poolt helistaja algse eesmärgi ja teisalt päästekorraldaja lõpliku lahenduse probleemile. Kõne põhitüübi määramisel lähtusin päästekorraldaja kui kõne juhi probleemile antavast lahendusest. Kui päästekorraldaja jaoks on tegu erakorralist abi vajava juhtumiga ja ta käsitleb seda vastavalt, on tegu **abikõnega**. Kui juhtum ei vaja päästekorraldaja arvates abi välja saatmist ja ta annab helistajale vaid infot, kuidas olukorda lahendada, liigitub see **infokõneks**. **Muude** kõnedena arvestan Häirekeskuse teenusepiiridest välja jäävaid kõnesid ning juhtumeid, mis ei saa kõne jooksul tüüpilist lahendust ja mida pole seetõttu võimalik mujale liigitada.

Samasse põhitüüpi kuuluvate kõnede puhul ilmneb sisemisi variatsioone, mistõttu jagan põhitüübid omakorda alltüüpideks. Alltüübid põhinevad helistaja eesmärgil, päästekorraldaja pakutud lahendusel ja nende vastuolul: poolte arusaam abi vajamisest võib erineda, samuti võib mõlema poole seisukoht kõne jooksul muutuda.

Alapeatükkides tuvastan 100 eesti hädaabikõne põhjal nende põhitüübid ja alltüübid, tuues välja nende olemuse ja erinevused. Samuti kõrvutan materjalis tuvastatud kõnetüüpe Euroopa Hädaabinumbri Assotsiatsiooni (European Emergency Number Association, EENA 2020a) liigendusega.

2.1. Abikõned

Materjali hulgas on ülekaalus kõned, mis lõppevad helistajale operatiivabi saatmisega. Sellised olukorrad liigituvad abikõnedeks, mis moodustavad 61 juhtumit 100st. Abikõnede keskmine pikkus on 3 min 44 sek.

Abikõned võivad olla kas läbivalt sama eesmärgiga või muutuva eesmärgiga. Läbivalt sama eesmärgiga abikõnedes on helistaja algne eesmärk ja päästekorraldaja pakutud lahendus samad. Sellised kõned jagunevad pakutava abi operatiivsuse järgi kaheks: aktiivse ja passiivse abi kõned. Aktiivse abi kõnede puhul teatab päästekorraldaja, et helistajale osutatakse abi esimesel võimalusel; passiivse abi kõnedes väljendab Häirekeskuse töötaja info vastuvõtmist, kuid mitte abi kohest sündmuskohale saatmist.

Muutuva eesmärgiga abikõnede puhul erineb päästekorraldaja antud lahendus helistaja algsest eesmärgist, milleks on info saamine. Selle järgi eristusid info-

kõnest aktiivse ja passiivse abi kõneks liigituvad juhtumid. Infokõnest aktiivse abi kõneks muutuval juhul pöördub helistaja Häirekeskusesse infosooviga, kuid päästekorraldaja otsusel saadetakse talle operatiivselt abi. Infokõnest passiivse abi kõneks muutuval juhul väljendab helistaja samuti infosoovi ja päästekorraldaja lahendab juhtumi passiivse abi osutamisega. Järgnevalt käsitlen nelja abikõne alltüüpi eraldi.

2.1.1. Aktiivse abi kõned

Läbivalt sama eesmärgiga aktiivse abi kõnedeks liigituvad juhtumid, kus hädaabikõne tehakse kriitilise, kiiret reageerimist vajava juhtumi tõttu ja sellele saadetakse viivitamata abi. Materjalist liigitub aktiivse abi kõneks 34 juhtumit, mis jagunevad üsna võrdselt kolme operatiivteenuse vahel. Aktiivse abi kõnedes soovitakse 13 korral terviseprobleemide tõttu kiirabi, 11 korral tulekahju või muu ohu tõttu päästet ja 10 kõne puhul on helistajal vaja politseid avarii, purjus isiku või vägivaldse olukorra lahendamiseks. Aktiivse abi kõned on keskmiselt 3 min 48 sek pikkused.

Aktiivse abi kõnes väljendab päästekorraldaja eksplitsiitselt abi kiiret välja saatmist. Selleks kasutatakse fraase, nagu 'kiirabi tuleb, oodake ära', ka 'saadame politsei vaatama'. Nende kõrval liigituvad aktiivse abi alla ka juhtumid, milles abi väljasaatmist väljendatakse kaudselt. Näiteks annab päästekorraldaja teada, et abisaatmise teade on edasi antud ja ühtlasi palub helistajal mitte liikuda, öeldes nt .hhh `teie teade on `edasi antud=h. (0.4) `ärge palun `liikuge `sealt, mis viitab soovitud abi peatsele jõudmisele. Olukorras, kus abi ei pruugi väga kiiresti sündmuskohale jõuda (madala prioriteediga sündmused), suunab päästekorraldaja helistajat sündmuskohalt lahkuma.

Näites 2.1 vajab helistaja terviseprobleemi tõttu kiirabi ja päästekorraldaja väljendab kõne ajal otseselt kiirabi liikumist helistaja juurde.⁸

(2.1)

01 P: £ `Häirekeskus tere mis `juhtus, £

02 (0.3)

03 H: ööö tere, (.) sin:: (.) / vanus/ / `sugu/ täändab ma=sin=olen `kodus=ja=mm

04 `kukkusin=ja=ma=i=tea=vist=on::: `seljaga midagi `väga `tõsi-

05 (.) `tõsist `lahti.

06 P: £ mhm aga `millal se `kukkumine oli, £

07 (0.4)

08 H: ei=no: sin::: `täna.

09 (0.5)

10 P: £ [`täna jah] £

11 H: [ja=no m]uidugi sin on `enne ka `old aga noh ma=i=tea no siin on iga täitsa

12 `lõpp=no `jalad=aee `jalgu `all ei=`ole=no.

13 P: £ mhmm et `tugev sis=sis `valu ja jäsemete `nõrkus tekkind jah? £

⁸ Peatüki näidetes märgin halli taustaga kõne alguses esitatud helistaja juhtumikirjelduse ja päästekorraldaja lahendamise voo, millele olen juhtumi kõnetüübi määramisel tuginenud.

- 14 (0.8)
 15 H: nojaa ned jäsemed olid `enne ka juba `nõrgad aga siin on `praegu juba `täitsa
 16 lõpp on * [kurat jah.] *
 17 P: £ [m mhmh?] .hhh kus te `asute. £
 18 (0.5)
 19 H: täändab /`tänav/ /`majanumber/ /`korterinumber/.
 20 (.)
 21 P: £ /`korterinumber/ .hhh [mhmm?] £
 22 H: [aga noh] ma=i (0.4) `tea=kas=siss {oos`tiissi} viia
 23 kohe=või ma=i=tea noh [sin=on]::
 24 P: £ [nii,] £
 25 P: £ `kiirabi on välja `saadetud, kas `hetkel h-hingab `vabalt. £

Kõne algab päästekorraldaja vooruga *Häirekeskus tere mis juhtus*, (rida 1), mille peale esitab helistaja juhtumi- ja probleemikirjelduse: *kukkusin=ja=ma=i=tea=vist=on:: `seljaga midagi `väga `tõsi- (.) `tõsist `lahti*. (read 4–5). Kuigi helistaja selline esimene voor ei väljenda otsest abisoovi või lahenduse eelistust, mõistetakse seda hädaabi kontekstis abipalvena (Whalen, Zimmerman 1987: 178). Operatiivabi soovile viitab ka helistaja olukorra tõsiduse tugevdamine (ingl *upgrading*, vt Pomerantz 1984/2021; Rock 2018), kirjeldades seljaprobleemi kui *midagi väga tõsist* (read 4–5) ja hilisem viide liikumisvõimetusele: *`jalgu `all ei=`ole=no* (rida 12). Juhtumi erakorralisusele viitab ka äärmusväljendite (ingl *extreme case formulations*, Pomerantz 1986) kasutamine, nagu olukorral kirjeldus *`praegu juba `täitsa lõpp* (read 15–16).

Päästekorraldaja küsib seejärel helistaja asukohta: *kus te `asute*. (rida 17), mis võib kaudselt viidata operatiivabi osutamisele. Juhtumi lahendus väljendub otsest päästekorraldaja vorus *`kiirabi on välja `saadetud* (rida 25), mis näitab, et kiirabi liigub juba helistaja juurde.⁹ Brigaadi välja saatmine kinnitab, et helistaja juhtum on määratud operatiivabi vajavaks, mis läbi on tegu aktiivse abi kõnega.

Aktiivse abi kõned kattuvad tüüpilise arusaamaga hädaabikõnest: neis teatakse pakilisest, reaalselt operatiivabi vajavast juhtumist, mille lahendamiseks on vajalik politsei, kiirabi või pääste välja saatmine. Sellesse kõnetüüpi liigituvad juhtumid vastavad EENA (2020a) n-ö päris hädaabikõne kirjeldusele ega sisalda analüüsitud salvestuste põhjal Häirekeskuse teenusele ebasobivaid juhtumeid.

2.1.2. Passiivse abi kõned

Passiivse abi kõnedeks liigituvad juhtumid, kus päästekorraldaja ei väljenda abi kohest liikumist, kuid ei lükka ka helistaja abisoovi tagasi. Need kõned lahenevad info vastuvõtmise ja selle edastamisega abi osutavatele instantsidele. Abi välja saatmise väljendamise asemel kasutab päästekorraldaja passiivse abi kõnede lahendamisel lausungeid nagu *'andsin info edasi' ja 'edastan politseile'*.

⁹ Kuigi päästekorraldaja võimuses ei ole ise otseselt kiirabi välja saata, näeb ta süsteemist juhtumi prioriteeti, logistikute otsuseid ja kiirabibrigaadide liikumist, mille põhjal on võimalik umbkaudu öelda, kui kiiresti kiirabi sündmuskohale jõuab. (HK 2019, 2020)

Passiivse abi kõnesid esineb materjalis 25 korral 100st. Sealjuures 21 juhul teatatakse neis politseid vajavaist juhtumeist, näiteks häirivast naabrist, kahtlasest olukorrast liikluses. Suure osa kõnedest moodustavad väljasõiduvajaduseta politseijuhtumid, kus juhtumi töösse võtmiseks piisab info edastamisest, nt kadunud isikute juhtumid. Neljal juhul on tegu mittepakiliste päästejuhtumitega. Kiirabijuhtumeid passiivse abi kõnede hulgas ei ole. Passiivse abi kõned on keskmiselt 3 min 21 sek pikkused.

Politseijuhtumite ülekaalu passiivse abi kõnede seas selgitab Häirekeskuse töökorraldus: politseiteenistus on Häirekeskuses eraldiseisev üksus enda korrapidaja ja logistikutega, kes otsustavad iga juhtumi lahenduse ise (HK 2019, 2020). Seepärast ei tohi päästekorraldaja üldjuhul politseikõnedes väljendada patrulli kindlat välja saatmist, vaid peab piirduma info edastamisega. Passiivse abi juhtumit illustreerib näide 2.2, kus helistaja teatab teele murdunud puuksast.

(2.2)

- 01 P: `Häirekeskus kuuleb teid tere mis `juhtus,
02 (0.6)
- 03 H: ee < `tervist=õ /`tänav 1/ (.) öö k- /`majanumber 1/ > ja /tänav 2/
04 /majanumber 2/=hh=õõõmmm `majade `vahel (0.7) on > `suurel `remmel-
05 gal=õõ > üks `oks `murdunud või (.) õigemini `murdu`mas ta=n praegu
06 .hhhhhhh (.) öööö `puu=küles veel `kinni,=hh aga ta=n < `piki `ok:sa: > üks
07 paari `kolme meetri `ulatuses:=ee keskelt `pooleks.
08 (1.2) ((klahviklõbin))
- 09 P: mhmh
- 10 H: et ma=i=tea kas see on `ohtlik? ta=n `suur `pikk `jäme neoke (0.6) `paras
11 `puutüvejämedune `oks.
- 12 P: mq aga seal `all on siis nagu `sõidutee või kõnnitee või mis seal `all on.
- 13 H: eeeee (0.5) `all on muru`plats, aga:::=v (0.8) viimased `oksad `ulatuvad
14 kõnni`teele.
15 (0.7) ((klahviklõbin))
- 16 P: mhmh=
- 17 H: =ta=n::: `kaldu sinna kõnni`tee poole.
18 (0.5) ((klahviklõbin))
- 19 P: kõnnitee poole `kaldu jah?
20 (0.4) ((klahviklõbin))
- 21 H: jaa
- 22 P: mhmh .hhh aga:: se=on=sis=ä /`tänav 1/`majanumber 1/? `ja /tänav 2/
23 /majanumber 2/ `vahel=või
24 (0.4) ((klahviklõbin))
- 25 H: `jah.
26 (0.3)
- 27 P: mm aga praegu `keegi ei ole viga `saanud,
28 (0.5)
- 29 H: `ei õnneks `mitte ta=n puu küljes `kinni, aga:: noh ma=mõtlen=et kui siin
30 `juhtup=õ .hhhh tuult `tõstma või või `midagi siss=ta=võb=sit `päril ära
31 murduda.
- 32 P: mhmh .hhhh et `meie poolt on info `edasi antud et siis /tänav 1/
33 /majanumber 1/ /tänav 2/ /majanumber 2/ `vahel, .hhhhhh ja: [kuidas]

- 34 H: [jaa]
- 35 P: `teie kui `teataja nimi on palun.
36 (0.5)
- 37 H: /`eesnimi perenimi/
38 (0.6) ((klahviklõbin))
- 39 P: ja `teie läksite juhuslikult `mööda nägite jah
40 (.)
- 41 H: ä=jaa `jalutasin, (0.5) aga=ja `vaatan=et @ mnjah. @
42 P: mhmh .hhhhh te `ise lähete `edasi või ootate `kohapeal.
43 (0.8)
- 44 H: eeeee ma `jalutan siin `läheduses ilmselt.
- 45 P: mhmh .hhhh aga selge meie poolt on info `edasi antud ja aitäh et te `teatasite.
46 (0.8)
- 47 H: kõike=ead
- 48 P: jaa kõike head teile

Helistaja alustab kõnet asukoha ja olukorra kirjeldusega (read 3–7) ning väljendab kahtlust juhtumi tõsiduses: *ma=i=tea kas see on `ohtlik?* (rida 10). Päästekorraldaja täpsustab murdunud oksa asukohta teede suhtes (read 12–21) ja fikseerib varem esitatud aadressi (read 22–23). Päästekorraldaja küsimus vigastatute kohta saab helistajalt eitava vastuse ja kaudse põhjenduse hädaabinumbrile helistamise kohta: *ma=mõtlen=et kui siin `juhtup=õ .hhhh tuult `õstma või või `midagi siss=ta=võb=sit `päris ära murduda* (read 27–31). Päästekorraldaja kinnitab seepeale info registreerimist ja vahendamist: *`meie poolt on info `edasi antud* (read 32), mis lahendab helistaja kõne alguses esitatud probleemi. Pärast lahenduse esitamist registreeritakse helistaja ja tema seos juhtumiga (read 35–41) ning päästekorraldaja esitab alternatiivküsimuse helistaja liikumise kohta: *te `ise lähete `edasi või ootate `kohapeal* (rida 42). Küsimus viitab kaudselt, et helistaja kohale jäämine ei ole vajalik ja et abi ei pruugi saabuda kiiresti. Helistaja annab sellele ebakindla vastuse: *ma `jalutan siin `läheduses ilmselt.* (rida 44). Päästekorraldaja aktsepteerib helistaja vastuse partikliga *selge* ja alustab kõne lõpetamist (rida 45).

Helistaja kahtlus olukorra ohtlikkuses (rida 10) ja Häirekeskusesse helistamise põhjendus (read 27–31) ilmestavad passiivse abi kõnede tüüpilist lähtekohta, kus midagi tõsist ei ole veel juhtunud, kuid võib juhtuda. Passiivse abi kõnede puhul ei ole helistaja tihti sündmusega seotud või pole selle lähedal (vt Kevoe-Feldman 2019: 235). Siia liigituvate juhtumite puhul ei ole tegu kriitiliste sündmustega ja neile võib reageerida hiljem, kui vastaval brigaadil on sobiv hetk. Samas on operatiivteenuse tähelepanu või reageerimist siiski tarvis.

Kriitilise abivajaduse puudumine ilmneb ka päästekorraldaja lahenduses. Eri-nevalt aktiivse abi kõnedest, kus väljendatakse eksplitsiitselt abi liikumist (vt näide 2.1), moodustub passiivse abi kõnedes lahenduse info edastamine. Sellega suunatakse juhtum edasi kellelegi, kes võib, aga ei pruugi sellega tegelda.

EENA (2020a) liigituse järgi võivad passiivse abi kõned liigituda päris hädaabikõnedeks. Samas võib nende hulgas olla ka vale hinnanguga kõnesid, kuna passiivse abi kõnedes ei pruugi olla otsest ohtu inimestele või varale ja abi

saatmise kohta kõnes lõplikku otsust ei tehta. Seega ei ole võimalik juhtumi sobilikkust ja liigitust vaid kõne salvestuse põhjal lõplikult kindlaks teha.

2.1.3. Infokõnest aktiivse abi kõneks

Iga abikõneks liigituv hädaabikõne ei alga otseselt abi ootavana. Helistaja võib kõnet alustada infosooviga, kuid päästekorraldaja peab sündmust operatiivabi vajavaks. Kõned, kus päästekorraldaja lahendab infosooviga alanud kõne abi välja saatmisega, liigituvad infokõnest aktiivse abi kõneks. Selliseid juhtumeid on materjalis üks ning kõne pikkus on 6 min 35 sek.

Juhtumit illustreerib näide 2.3, kus helistaja pöördub hädaabinumbrile, et küsida lähedase jaoks ühe haigla teenuse kohta.

(2.3)

01 P: `Häirekeskus tere mis on `juhtunud.

02 (0.8)

03 H: eeeee < tere päävast=[eeee] nisu- >

04 P: [tere?]

05 (0.4)

06 H: < nisuke `mure on et:::=ee > .hhhh (0.5) ehhhhhhhhhhhhhhh (0.3) .hh nisuke

07 `mure on=et=e .hh et=e kas te `oskate `kõigi (.) eeeee `kõigi tähendap=õõõm

08 (0.5) maakondade `haiglate kohta `öölda .hhh eeeeeqq q-q-q kas `on näiteks

09 .hh ee /`maakonnas/ /linna/ `haiglas: ee alko`puhastust.

10 (1.4)

11 P: mt=.hh ei `oska.

12 (0.6)

13 P: ei `oska sellist õõ `infot anda=aga `mis teil prägu `muret teep=ääää kas teil on

14 kellegile `vaja seda.

15 (0.8)

16 H: jah `oleks `vaja seda alko`puhastust jah. (.) oleks [`vaja,]

17 P: [mhmh?]

/--/ ((70 voo eemaldatud))

18 P: kus `adressil te elate saadame teile `kiirabi sinna.

19 (.)

20 H: jah (.) /`tänav/ eeeee /`majanumber/ /korterinumber/ /`linn./

21 P: üks moment.

22 (0.6)

23 P: /`tänav/ /`majanumber/ korter /korterinumber/ ja /`linn./ (.) .hh nii

24 [`kutse]

25 H: [jah]

26 P: kutse `vastu=võetud, (.) kiirabi `tuleb vaatab `üle, ja kui `vana see

27 [/sugu-/]

28 H: [aitäh]

Helistaja alustab kõnet infoküsimusega haigla teenuste (n-õ alkopuhastuse) kohta (read 7–9). Päästekorraldajal ei ole infot, mida helistaja soovib, ja ta küsib infot hetkeolukorra kohta (read 11, 13–14), misjärel jätkub hetkeolukorra määramisega (näites mitte toodud). Pärast vajaliku info saamist küsib päästekorraldaja helistaja

aadressi: *kus`aadressil te elate saadame teile`kiirabi sinna.* (rida 18). Helistaja järgnev voor algab nõustumist väljendava partikliga *jah* (rida 20). Järgneb helistaja aadressi fikseerimine (read 20–23), misjärel päästekorraldaja kinnitab kiirabikutse registreerimist ja operatiivabi välja saatmist: *kutse`vastu=võetud, (.)kiirabi`tuleb vaatab`üle,* (rida 26). Helistaja tänab seepeale päästekorraldajat (rida 28), mis kinnitab saadud lahenduse sobivust.

Juhtumi algne kategoriseerimine infokõneks põhineb helistaja kõnealgulisel infoküsimusel, mis võib sisaldada kaudset abisoovi, kuid ei väljenda seda eksplitsiitselt. Tõlgendust kinnitab päästekorraldaja otsene eitav vastus küsimusele (rida 11), mis näitab, et ka tema läheneb juhtumile kui infokõnele. Sellele, et kõne varjatud eesmärk võis siiski olla abi saamine, viitab helistaja reaktsioon kõnetüübi muutumisele: helistaja aktsepteerib päästekorraldaja lahenduse kõne lõpus ilma takerdumiste, mõttepauside ja muude probleemimarkeriteta. Samas võis helistaja lahenduse soov võis muutuda ka küsimuste seeria ajal.

Kuna materjali hulgas oli infokõnest aktiivse abi kõneks muutumise juhtumeid vaid üks, ei ole võimalik lõpuni kindlaks teha, kas selliste kõnede ajend on vaid infosoov või ka varjatud soov operatiivabi saatmiseks. Olenemata helistaja esimese voo eesmärgist kattub infokõnest aktiivse abi kõneks tüüp EENA (2020a) arusaamaga päris hädaabikõnest, kus päästekorraldaja peab kiirabi välja saatmist vajalikuks.

2.1.4. Infokõnest passiivse abi kõneks

Helistaja infosooviga algavad kõned võivad saada ka passiivsele abile omase lahenduse, kui päästekorraldaja juhtumi selle kohaselt registreerib ja sellega hiljem vastavalt tegeleb. Sellised olukorrad muutuvad infokõnest passiivse abi kõnedeks ning seda tüüpi esineb materjalis samuti ühel korral. Kõne pikkus on 8 min 14 sek. Juhtumit illustreerib näide 2.4, kus helistaja pöördub Häirekeskusesse politseijuhtumi kohta info saamiseks.

(2.4)

01 P: £`Häirekeskus tere £

02 (0.8)

03 H: tere=palun=väga`v:abandust et ma teid`tülitan aga ma tahaks teilt väga

04`kiiresti küsida ühe`küsimuse.

05 (0.6)

06 H: ku=ma tahan`kellegi`inimese võs- vastu võtta::`lähenedes`keelu mida ma

07`tegemea pean.

08 (0.8)

09 P: £`mhmm? et=e kas=se`inimene {kuis ta} ta`ohustab teid. * või`mida

10 ta teeb. * £

/--/ ((35 voo eemaldatud))

11 P: £`mhmm? .hhhhhhhh * nii {-} * (0.3) üks`hetk ma regist`reerin seda

12`politseile=et=se=on=siss=õõ se=on`ka nagu`avaldis siss .hhhh`politseile=et

13 mh üks etk, £

14 H: et nad on`teadlikud sis=õ

- 15 P: £ jaa sis nad on `teadlikud `ka=et `öelge enda isikukood palun. £
/--/ ((69 vooru eemaldatud))
- 16 P: £ [mhm]m? (.) mhmh .hhhhhhhhh * niimodi, * (1.0) .hhhh selge ma=ba-
17 =panin seda kõik `kirja=ja siis ma [panen kir- et] £
- 18 H: [aga: aga kas `saab] kuidagi `nimodi=et ke-
19 `keegi `temaga nüüd praegu nagu `ühendust ei `võta=et täandab sest `see `teeks
20 aint `ullemaks minu jaoks asja.
- 21 P: £ ma=b- `panen teie `palved kea- ka `kirja. (.) ja `kui on `vaja sis=ää `rääkida
22 sis `võetakse `teiega ühendust et `täpsustada asjao [lusid.] £
- 23 H: [`minug-] `minuga `minuga
24 võib `ühendust võtta, [aga `lihtsalt] et=ee .hhh
- 25 P: £ [jah, jah] £
- 26 H: me- `mitte `temaga sest [sest `see] teeks `ainult
- 27 P: £ [jaa] £
- 28 H: asja `ullemaks [präägu=ju.]

Helistaja alustab kõnet infosoovile viitava eelinfoaga: *ma tahaks teilt väga `kiiresti küsida ühe `küsimuse.* (read 3–4, vt ka Schegloff 2007: 44) Päästekorraldaja ei reageeri sellele, mida helistaja tõlgendab võimalusena jätkata, küsides lähenemis-keelu võtmise kohta (read 6–7). Päästekorraldaja uurib seejärel infosoovi taustal olevaid asjaolusid vastuse tingimuste täpsustamisega (read 9–10 ja näites mitte toodud) (Hennoste, Rääbis, Laanesoo 2013), mille eesmärk on selgeks teha, milline on sobiv vastus helistaja eelnevale küsimusele. Pärast soovitud info saamist kirjeldab päästekorraldaja enda järgnevat tegevust: *ma regist`reerin seda `politseile=et=se=on=siss=õõ se=on `ka nagu `avaldus siss .hhhh `politseile* (read 11–13). Seega otsustab päästekorraldaja info andmise asemel vormistada kõne jooksul avalduse politseisse. Helistaja küsib üle lahenduse tausta: *et nad on `teadlikud sis=õ* (rida 14), mida päästekorraldaja kinnitab (rida 15). Seejärel fikseeritakse politseile vajalikud isikuandmed ja olukorrainfo (näites mitte toodud). Päästekorraldaja informeerib helistajat asjade edasise käigu kohta: *`kui on `vaja sis=ää `rääkida sis `võetakse `teiega ühendust et `täpsustada asjao [lusid.]* (read 21–22), mida helistaja aktsepteerib (read 23–24). Kui helistajaga võetakse ühendust vajaduse korral, on tegu passiivse abiga: patrull ei sõida kõne peale helistaja juurde, vaid juhtumiga tegeletakse peamiselt helistajaga kokku puutumata.

Sarnaselt infokõnest aktiivse abi kõneks muutunud kiirabikõnega ei ole ka siinse politsei valdkonda kuuluva kõne puhul üheselt ilmne, kas helistaja info-soovi taustal võib olla kaudne abisoov. Erinevalt infokõnest aktiivse abi kõneks muutunud kõnest (näide 2.3) alustab helistaja siin kõnet vabandamisega: *palun=väga `v:abandust et ma teid `tülitan* (rida 3). Sellest võib järeldada, et ta ei pea probleemi hädaabinumbri kohaseks. Vastupidiselt näitele 2.3 ei vasta päästekorraldaja küsimusele ja jätkab kohe küsimusega olukorra kohta, mille põhjal otsustab, et juhtum vajab politsei tähelepanu, ja registreerib selle vastavalt. Sarnaselt näitele 2.3 aktsepteerib helistaja ka siin pakutud lahenduse.

Materjalis esinenud ühe näite põhjal kattub infokõnest passiivse abi kõneks muutunud juhtum EENA (2020a) arusaamaga päris hädaabikõnest. Kuigi helistaja ei pöördunud Häirekeskusesse abisooviga, pidas päästekorraldaja seda politsei tähelepanu vajavaks olukorraks.

2.2. Infokõned

Kõik hädaabikõned ei lõppe operatiivabi välja saatmisega. Hädaabikõne lahenduseks võib olla ka helistajale info andmine. Sellised juhtumid liigituvad infokõnedeks, mida esineb siinses materjalis 26 korral 100st. Infokõnede keskmine pikkus on 1 min 51 sek.

Infokõned jagunevad vestlejate lahendussoovi järgi kaheks: puhtad infokõned ja abikõnest infokõneks muutuvad juhtumid. Puhta infokõne puhul pöördub helistaja Häirekeskusesse info saamiseks, mida päästekorraldaja talle ka annab. Abikõnest infokõneks muutuva kõne puhul on helistaja algne soov saada abi, kuid päästekorraldaja otsustab info andmise kasuks. Järgmistes alapeatükkides käsitlem kaht alltüüpi eraldi.

2.2.1. Puhtad infokõned

Puhta infokõne alla liigituvad juhtumid, kus helistaja pöördub Häirekeskusesse infosooviga või nõu saamiseks ja lahenduseks on soovitud info andmine või muu teavet pakkuv lahendus. Neis kõnedes ei ole lahendus operatiivabi saatmine: kui päästekorraldaja seda pakub, keeldub helistaja sellest. Helistaja infosoovi ja lõpliku lahenduse vahel võib, aga ei pruugi päästekorraldaja selgeks teha juhtumi asjaolusid. Selle taga on päästekorraldaja kohustus olenemata helistaja algsest probleemist veenduda, ega olukord ei vaja mõne operatiivteenuse abi. Kui küsimuste põhjal selguks reaalne kohene abivajadus, liigituks juhtum puhta infokõne asemel infokõnest aktiivse abi kõneks muutunud kõneks (vt näide 2.3 pt 2.1.3).

Materjalis esineb puhtaid infokõnesid 17 korral 100st. Enamasti, 14 korral, pöördutakse neis Häirekeskusesse politseijuhtumite tõttu. Kolmel juhul on kõne seotud terviseprobleemiga. Kõnetüüpi ei liigitu ühtegi pääste valdkonna kõnet. Puhas infokõne on keskmiselt 1 min 36 sek pikkune. Politseiteenusega seotud puhast infokõnet illustreerib näide 2.5.

(2.5)

01 P: Häirekeskus tere mis=teil `juhtus

02 (0.5)

03 H: tere=e-i `juhtunud midagi ma tahan lihsalt teada=et=e .hh `kuidas helistada

04 lastekaitse`liitu v=midagi, kuhu poole `pöörduda `kui .hhhh on `olnud juba

05 `viis aastat kodune mentaalne vägivald mehe poolt=eee .hh laste `emale,

06 kahele kahele `kenale (0.4) `kena `tütre `emale ja ema üteb=et `rohkem ei

07 `suuda enam `taluda.

08 P: £ ja=ga `präagu se `ka toimub sis £

09 (1.0)

10 H: jah te- ühesõnaga (.) jah, (.) loomu`li [kult]

11 P: £ [no=aga] `äkki me saadame sis `politseid

12 kui=se `präagu `toimub. £

13 H: ei mite mite `praegu, [asi=on] selles=et

14 P: [{}]

15 H: et=eee et ühesõnaga `kohtu `kaudu `tahab lapsed vägisi `ära võta [täiesti, {}]

16 P:		£ [mmh
17	ni=ma] annan teile::	[`politsei]=info `numbri et äk- .hhhhh info`liini äkki
18 H:		[{-}]
19 P:	£ `nemad saavad teile öelda	`lastekaidse numbrid. £
20	(0.8)	
21 H:	jaa ma palun	
22 P:	£ `kuus üks kaks kolm=	`tuhad. £
23	(0.8)	
24 H:	`kuus üks `kaks kolm=	`tuhad,
25	(0.5)	
26 P:	[mhmh?]	
27 H:	[ja] vq mis `asutus se=on	[ku-]
28 P:		£ [se=n] `poolitsei info`telefon `nemad `saavad teile
29	`öölda, £	
30	(0.8)	
31 P:	£ [lastekaitse] £	
32 H:	[kolm=tuhad]	
33 P:	jah	
34	(0.7)	
35 H:	jah (.) [kuus=ü]=kaks kolm=tuhad	[aitä]h teile
36 P:	* [mhm] *	[jah]
37 P:	jaa palun kõik=head	

Päästekorraldaja alustab kõnet tavapärase vooruga *Häirekeskus tere mis=teil`juhtus* (rida 1). Helistaja vastab küsimusele *ei`juhtunud midagi*, misjärel esitab infosoovi *ma tahan lihsalt teada=et=e .hh`kuidas helistada lastekaitse`liitu v=midagi* (read 3–4) ning avab samas voores ka infosoovi tausta olukorrakirjeldusega (read 5–7). Päästekorraldaja pakub lahenduseks politsei sündmuskohale saatmist: *[no=aga]`äkki me saadame sis`politseid kui=se`praegu`toimub*. (read 11–12). Helistaja lükkab lahenduse tagasi täpsustades, et kirjeldatu ei leia aset antud hetkel: *ei mite mite`praegu*, (rida 13, vt siinse arusaamisprobleemi analüüsi pt 4.2.4 näide 4.13). Päästekorraldaja pakub seejärel uueks lahenduseks politsei infotelefonile helistamist (rida 17), mille helistaja aktsepteerib (rida 21), ja kõne laheneb infotelefoni numbri edastamisega.

Päästekorraldaja juhib kõnet arusaamast, et hädaabinumber on operatiivliin, kuhu pöörduetakse erakorralise sündmuse puhul. Helistaja lähtub samas enda infosoovist, mis jääb väljapoole Häirekeskuse tavateenust. Helistaja kõrvalekaldele n-ö tavapärasest hädaabikõnest viitab infosoov kõne alguses. Vastust *ei`juhtunud midagi* (rida 3) päästekorraldaja juhtumiküsimusele esineb ka teistes kõnetüüpides. See väljendab, et kõne ajend ei ole sündmus, kuid viitab siiski potentsiaalsele ohule (Hennoste jt 2024). Vastandus abikõnele ilmneb järgnevas selgituses *ma tahan lihsalt teada* (rida 3), kus helistaja vähendab partikliga *lihsalt`lihsalt`* sündmuse tõsidust (Rääbis, Rumm 2022). Infokõnele viitab ka päästekorraldaja pakutud lahenduse, politseipatrulli saatmise tagasi lükkamine ja kõnetüüpi kinnitab asjaolu, et eelistatakse vaid info, s.o relevantse telefoninumbri saamist.

Infokõnede puhul pöörduakse hädaabinumbrile juhtumitega, mis ei vaja operatiivteenuse abi. Sellega jäävad need väljapoole Häirekeskuse teenusepiirkonda ja liigituvad EENA (2020a) järgi tahtlikuks mittehädaabikõneks. Samas moodustavad märkimisväärse osa alltüübi kõnedest politseiteenusega seotud infokõned, mille puhul võib hädaabinumbrile helistamine põhjendatud olla. Sellised kõned kattuvad Häirekeskuse lähenemisega olla helistajale kui „tark sõber“, kes võib aidata ka nende teenusest välja jäävate olukordadega (HK 2019, 2020).

2.2.2. Abikõnest infokõneks

Abikõnest infokõneks muutuva kõne tüüpi liigituvad olukorrad, kus helistaja väljendab eksplitsiitselt abisoovi, kuid päästekorraldaja ei pea operatiivabi vajalikuks. Selle asemel lahendatakse olukord, andes helistajale kas infot või muid suuniseid või suunates ta sobivamale numbrile.

Abikõnest infokõneks muutuvaid juhtumeid leidis materjalis 9. Neist 5 korral helistati tervisemurede pärast, 2 juhul sooviti päästeameti abi ja 2 juhul oli tegu politseijuhtumiga. Alltüüpi liigitunud kõned on keskmiselt 2 min 19 sek pikkused. Terviseprobleemi tõttu tehtud kõnet illustreerib näide 2.6, kus päästekorraldaja suunab kiirabi soovinud helistaja perearsti nõuandeliinile.

(2.6)

- 01 P: `Häigegekus tege mis=`juhtus. ((päästekorraldajal kõne defekt))
 02 (0.8)
 03 H: e=t::ere=õhtust,=hh=
 04 P: =tere=
 05 H: =helistan:=öö /`valla/ vallast /küla/ külast,
 06 P: * mhmh *
 07 H: ja /`lähedasel/ on:=äää ö (0.5) `pikka aega old=äää `kolmiknärvi `põletik,
 08 (0.9) ja `praegu=on:=äää (1.2) ee (.) tal `väga `valutab. [ta {-}] ((kõne hakib))
 09 P: [ku- kus`kohas]
 10 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 `valu=et=ee (.)
 17 {mõtle}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?]
 25 (1.0)
 26 P: te=taha[te=öö]

27 H: [`nii. n-]
 28 P: te taate `kiirabi või siss:=õõõõõ=
 29 H: =jaa et `tahaks `küll sellepärast=et: kas nad `paneksid mingi (0.5)
 30 `valuvaigistava `süsti või mis see `spetsialist `otsustab.
 31 (.)
 32 P: mhmh
 33 H: aga::: `saaks=õõ nagu (.) `ise kah õ `ära vii- (0.4) `kuhu[gi,] ((hakib))
 34 P: [ah]ah
 35 (.)
 36 H: [aga ar-]
 37 P: [võibolla kontsul]teegite kõigepealt `meedikuga kaksteist kaks`kümend
 38 numbril.
 39 (1.6)
 40 H: kaks`teist kaks`kümend.
 41 P: jaa (.) et mida meedik `soovitab et kui on `kiirabi vaja siis n `helistate meile
 42 `tagasi lihtsalt.
 43 (1.2)
 44 H: no=selge. (.) `kaksteist kaks[kend=`helistan.]
 45 P: [`proovige] jaa `kõigepealt=et kui `meie abi öö-öö
 46 vaja=s=helistage `tagasi.
 47 (0.9)
 48 H: selge? (.) jaa?
 49 P: jaa=proovige, kõike=ead.

Helistaja alustab kõnet enda (üldsõnalise) asukohaga ja kirjeldab kolmanda inimese terviseprobleeme (read 5, 7–8). Pärast halvast levist tingitud suhtlusprobleemide lahendamist täpsustab päästekorraldaja soovitud lahendust küsimusega *te taate `kiirabi või siss:* (rida 28). Küsimuse vormistamine fraasiga *te tahate* võib mõjuda helistaja jaoks tõrjuvalt. See väljendub ka helistaja markeeritud ja probleemile viitavas vastuses *jaa* (Hennoste 2023: 1086), millele ta lisab abisoovi selgituse (read 29–30). Päästekorraldaja reageerib vastusele distantseeruva partikliga *mhmh* (rida 31) (Hennoste 2023: 1088), mis ei kinnita otseselt lahendust ega lükka seda ümber. Helistaja võtab seejärel uuesti voo: *aga::: `saaks=õõ nagu (.) `ise kah õ `ära vii- (0.4) `kuhu[gi,]* (rida 33), millega pakub variandi ise patsient haiglasse viia. Päästekorraldaja pakub alternatiivse lahenduse: *[võibolla kontsul]teegite kõigepealt `meedikuga kaksteist kaks`kümend numbril.* (read 37–38), mis näitab, et tema küsimus kiirabi soovi kohta ei olnud lahenduse pakkumine. Järgneb 1,6 sekundiline paus, misjärel helistaja kordab kuulnud telefoninumbrit (rida 40). Järgnevas voores jätkab päästekorraldaja selgitusega, miks teisele lühinumbrile pöörduda: *mida meedik `soovitab*, ja lisab juhiseid edasiseks käitumiseks: *et kui on `kiirabi vaja siis n `helistate meile `tagasi lihtsalt* (rida 41–42). Päästekorraldaja pakutud lahendus ei ole üks varem pakututest ja tähendab helistajale lisatööd, mistõttu on see mitte-eelistatud. Mitte-eelistatud lahendust pehmendab partikkel *lihtsalt*, mis näitab, et helistaja ei pea midagi keerulist tegema (vt ka Hedman 2016: 132). Probleemsusele viitavad lahendusele (rida 39) ja selgitusele järgnevad pikad pausid (rida 43). See väljendub ka helistaja uut voores alustavas fraasis *no=selge* (rida 44), kus ta märgib partikliga *no* vastu-

meelsuse pöördumist nõustumiseks (Keevallik 2016a: 234–238). Sellega aktsepteerib helistaja nii saadud infot kui ka abisoovi mitte täitmist ning kõne lõpeb.

Kuigi helistaja väljendab korduvalt avatust eri lahendusvariantidele, öeldes, et kaalub ise traumapunkti pöördumist (read 17, 33), ilmneb kõnes operatiivabi soov. Päästekorraldaja küsimusele *te taate kiirabi või siss:* (rida 28) antud jaatav vastus toob selle lahenduse eelistuse eksplitsiitselt välja. Helistaja alustab kõnet ka oma asukoha ütlemisega, mis on omane operatiivabi sooviga kõnedele. Vastumeelsus kõne lõpliku lahenduse, perearsti nõuandeliinile suunamise vastu võib tuleneda lahenduse sisu erinevusest võrreldes soovituga. Mõlemad helistaja pakutud lahendused sisaldasid arstiabi osutamist, päästekorraldaja lahendus piirub seevastu konsultatsiooniga.

Abikõnest infokõneks muutuvaid juhtumeid saab EENA (2020a) liigituse järgi olemuselt pidada tahtmatuteks mittehädaabikõnedeks, mis tehakse, lähtudes varest hinnangust sündmusele: helistaja peab juhtumit erakorralist abi vajavaks, kuid päästekorraldaja mitte. Samas on siin analüüsitud abikõnest infokõneks muutuvaltele kõnedele tüüpiline, et päästekorraldaja juhendab helistajat vajadusel – olukorra süvenemisel – hädaabinumbrile tagasi helistama. Uuesti helistama innustatakse abivajajat enim terviseprobleemide korral, mis suunatakse perearsti nõuandeliinile. Päästekorraldaja juhis näitab, et juhtum ei ole hädaabinumbrile ebasobiv, kuid ei ole ka piisavalt kriitiline, et vajaks operatiivabi.

2.3. Muu

Osa analüüsitud hädaabikõnesid ei liigitu abi- ega infokõnedeks, vaid lõppeb helistajale abi või infot andmata. Sellised juhtumid liigituvad väitekirjas kõnetüübikategooriasse „Muu“ ja neid esineb materjali hulgas 13 korral 100st. Selle kategooria kõnede keskmine pikkus on 2 min 30 sek, kusjuures keskmist pikkust mõjutab üks 10-minutiline kõne¹⁰, ilma milleta oleks keskmine kestus 1 min 53 sek.

Kategooria „Muu“ kõned jagunevad neljaks alltüübiks helistamise eesmärgi (puudumise) ja/või lahenduseta jäämise järgi. Enamik siinseid kõnesid ei sisalda kas sündmust või siis tehakse eksikombel. Kõned jagunevad 1) ebaadekvaatseteks ja 2) telefoniprobleemide kõnedeks. Vähem on juhtumeid, kus kõne põhjal ei saadeta helistajale abi ega anta ka lahendusena käsitletavat infot, mistõttu ei ole võimalik neid teistesse kategooriatesse liigitada. Lahenduseta kõned liigituvad selle puudumise põhjuse järgi 3) lahenduseta ja 4) teisiti lahenenud probleemidega kõnedeks. Järgnevalt esitan kategooriasse „Muu“ liigitunud alltüübid nende esinemissageduse järgi.

¹⁰ See on ebaadekvaatsete kõnede alla liigituv juhtum, kus operatiivabi vajaduse ümber lükkamine võttis keskmisest rohkem aega.

2.3.1. Ebaadekvaatsed kõned

Kõned, milles ei ole võimalik helistajast või helistamise eesmärgist aru saada, on liigitatud ebaadekvaatseteks kõnedeks. Selliste kõnede puhul võidakse helistada mitterelevantse, aegunud või absurdse olukorra tõttu. Analüüsitud ebaadekvaatsete kõnede puhul on helistaja ilmses joobes või võimalike vaimse tervise probleemidega. Selliseid kõnesid esineb materjalis 6 korral 100st ja need kõned kestavad keskmiselt 3 min 7 sek.

Ebaadekvaatset kõnet illustreerib näide 2.7, kus raskesti mõistetav inimene helistab näiliselt mitterelevantsetel põhjusel.

(2.7)

- 01 P: £ `Häirekeskus kuuleb tere mis `juhtus, £
02 H: ega, tere, aga `mis: `mina=tulen ^/koht: 1/ ^/koht: 2/ ^/majanumber/=sin,
03 .hhhhhh mis=eee mis `suits siit tuleb.
04 (0.9)
05 P: £ kuskohas £
06 (1.7)
07 H: /tä-/ /tänav 1/ `põleb=võ.
08 (0.8)
09 P: £ ma=i `oska öelda kus `kohas te seda `nääte. £
10 (1.1)
11 H: /tänav 2/ /majanumber./
12 (0.7)
13 P: £ ^/tänav 2/ /majanumber./ (.) üks `hetk, £
14 (0.7)
15 P: £ /koh- 1/ £
16 H: ähh
17 (0.5)
18 P: £ /koht 1/ /majanumber/, £
19 H: hhhhhhhh ei ^/koht 2/ hehe
20 (0.5)
21 P: £ kuidas? £
22 (1.9)
23 H: a ma `läksin siit otse `välja? .hhhhhh
24 P: £ [nii?] £
25 H: [mis] ha-`haise siin `on.
26 (3.0)
27 P: £ no:: /tänaval 1/ eile oli suur `tulekahju. £
28 (0.8)
29 H: noh ja mis `siis,
30 (2.1)
31 H: aga `kuidas see `suits `tuleb, .hhhh näiteks kui `Tšernobõl põles, (0.4) ku=ma
32 `Kiievis käisin,
33 (0.8)
34 P: £ no ma=i `oska öelda, kas te [`hetkel] suitsu .hhhh kas te `hetkel suitsu kuskil
35 nääte. £
36 H: [{}]
37 (3.2)

38 H: .hhhhhh `etkel ma=i `näind. (.) `ka [ks=nädalt] `tagasi, kutsusin tuõ- `tuletõrje
39 P: £ [{nii}] £
40 H: välja /tänav 3/ /majanumber./ .hhhhhhhhhh (0.8) ähh ja tule- (0.8) `ei=ei.
41 (0.7) täna `mitte.
42 (0.4)
43 P: £ täna `mitte. (.) aga: siis on väga `tore. £
44 (0.5)
45 H: aga=õq (.) mis `tore on.
46 (0.3)
47 P: £ no: et te e näi[nud {suitsu.}] £
48 H: [tore on] `tordi peal või.
49 (0.4)
50 P: ((ohkab)) £ kas `teil on praegu mingi probleem et=õ soovite `politseid või
51 `pääste või `kiirabi abi, £
52 (1.4)
53 H: `ei, ma=e `õnnelik et te mu:-u `vastu võtate. .hhhhh
54 P: £ mhmh £
55 (0.8)
56 H: [mhmh hehe]
57 P: £ [selge. a:ga ma] `soovitan teile head `ööd. £
58 (1.0)
59 H: ja teile `ka.
60 P: £ aitäh. head=ae- £

Helistaja alustab kõnet, justkui tal oleks küsimus ohtliku olukorra kohta: *mis suits siit tuleb* (rida 3), /tä-/ /tänav 1/ `põleb=võ. (rida 7), mille põhjal päästekorraldaja võtab sündmust tõsiselt ja küsib täpsustavaid küsimusi helistaja asukoha, nähtu ja kogetu kohta (rida 9, 13, 18). Helistaja jätkab küsimusega [*mis/ha-haise siin on* (rida 25)], millele päästekorraldaja vastab peale pausi selgitusega, et seal piirkonnas oli eelmisel päeval tulekahju (rida 27). Helistaja reaktsioon *noh ja mis siis* (rida 29) lükkab päästekorraldaja selgituse tagasi ja kahtleb selle relevantuses.

Järgneb pikk paus ja päästekorraldaja reaktsiooni puududes muudab helistaja oma jutu fookust (read 31–32), tõstatades kõrvalise teema Tšornobõli põlemisest. Päästekorraldaja järgib oma tööülesandeid ja jätkab olukorra ohutuse kindlaks tegemisega (read 34–35, 43, 50–51). Helistaja jutt muutub ebaadekvaatseks ja hädaabikõnesse ebasobivaks voorudega *aga=õq (.) mis `tore on.* (rida 45), [*tore on*] `tordi peal või. (rida 48), mis kinnitab arusaama, et kõne on tehtud põhjuseta. Päästekorraldaja küsib taas abivajaduse kohta *kas `teil on praegu mingi probleem et=õ soovite `politseid või `pääste või `kiirabi abi,* (read 50–51). Selle vastuses väljendab helistaja kaudselt, et helistab põhjuseta *`ei, ma=e `õnnelik et te mu:-u `vastu võtate* (rida 53). Seejärel lõpetab päästekorraldaja kõne ilma lahenduseta, kuna reaalselt sündmust ei ole.

Ebaadekvaatsete kõnede taustal on enamasti 112 numbri tuntus ja kättesaadavus. EENA (2020a) järgi kattub see tahtliku mittehädaabikõnega, mille taustal on sotsiaalsed probleemid, nagu üksindus ja alkoholi liigtarvitamine. Selliste kõnede tihti arusaamatu sisu tõttu ei ole päästekorraldajal võimalik helistajat aidata, samuti puudub kohustus seda erakorralise sündmuse puudumisel teha.

2.3.2. Lahenduseta kõned

Osa reaalse sündmuse tõttu tehtud hädaabikõnesid lõpeb lahendust saamata. Nende kõnede puhul on tegemist juhtumitega, kus helistaja ei soovi päästekorraldajaga mingil põhjusel koostööd teha – tema küsimustele vastata, infot anda – ja kõne lõpetatakse või katkeb ilma lahendust või lahendusvariante arutamata. Samasse kategooriasse liigituvad kõned, mille päästekorraldaja suunab enne lahenduseni jõudmist teisele töötajale edasi. Viimasel juhul jääb analüüsivat kõne lahenduseta, kuid kõnealune sündmus võib väljaspool kõnet lahenduse saada. Liigitan sellised juhtumid lahenduseta kõnedeks ja neid esineb materjalis 3 korral 100st. Siia kuuluvad kõned on keskmiselt 2 min 55 sek pikkused.

Kõnet, mille päästekorraldaja edasi suunab, illustreerib näide 2.8.

(2.8)

- 01 P: häire`keskus tere mis teil `juhtus,
 02 (0.7)
 03 H: < tere, tahaks anda `teada=et:=e /`linnast 1/, (0.3) /`linna 2/ suunas:=ee
 04 liigup=e > `kahtlase sõidustiiliga veo`auto.
 05 (0.6)
 06 H: `kaldub `vastassuunda ja `teisele=poole tee `äärde=ja
 07 (2.1)
 08 P: kaldub < `vastas`suunda > ja tee`pervele=jah?
 09 (0.4)
 10 H: jaa
 /--/ ((41 voooru eemaldatud))
 11 P: `selge ja `ise sõidate ka=sis /`linna 2/ (.) /`linna 2/ (.) suunal jah?
 12 (0.5)
 13 H: öö pragu sõidan jah,
 14 (0.5)
 15 P: * mhmh (.) ja=sis /`linnast 1/ /`linna 2/=pol * (0.7) `selge. aga (.) `üks hetk
 16 `olge liinil ma ühendan teid `politseiga * rääkima *
 17 (0.9)
 18 H: {jaa}
 19 (0.9)
 20 P: olge `liinil?
 21 (0.6)
 22 H: teeme nii
 23 (17.3)
 24 T: jaa suuna.
 25 P: jah
 26 (1.9)
 27 T: poli-

Helistaja teatab Häirekeskusele kahtlase sõidustiiliga autost, kelle detailide (näites mitte toodud) ja asukoha kohta (read 3, 11–15) päästekorraldaja lisainfot hangib. Asukohast rääkimisel muudab päästekorraldaja aga ootamatult keset voo ruu teemat ja suunab helistaja politseiga rääkima (read 15–16). Kõnealune voo algab vaiksema häälega lausunud asukohakirjeldusega * *mhmh* (.) *ja=sis* / *linnast* / / *linna* 2/= *pol* *, kus vaiksena hääle võib väljendada info märkimist või koha otsimist kaardilt. Pärast 0,7 sek pausi jätkab päästekorraldaja informeerituse muutust märkiva ja osa lõpetava partikliga *selge* (Hennoste 2023: 1078). Kontrastiivne piiripartikkel *aga* märgib voo ruusisest lausepiiri ja projekteerib vastandust eelneva osaga (Erelt 2010; Hennoste 2023: 1020). Järgneb pööre vestluses: *ma ühendan teid`politseiga`rääkima`*, misjärel helistaja suunatakse otse politseitöötajaga rääkima (read 15–16).

Sellises olukorras on tõenäoline, et Häirekeskuse saalis töötav politsei korrapidaja jälgis tema vastutusvaldkonda kuuluvat kõnet ja otsustas selle efektiivsemaks lahendamiseks kõne päästekorraldajalt üle võtta. Häirekeskuse töötaja, praegusel juhul politsei korrapidaja, võib kirjutada päästekorraldajale privaatevestluses, mida viimane oma kuvaril näeb (HK 2019, 2020). Seega võib kõnes nähtav ootamatu pööre järgneda sõnumi lugemise momendile. Seda kinnitab kaudselt asjaolu, et kõne lõpus on salvestusel kuulda teist Häirekeskuse töötajat (T), kes väljendab valmisolekut kõne üle võtta (rida 24), ja salvestus lõpeb lahenduseta.

Lahenduseta kõnede alltüüp sisaldab erilaadseid juhtumeid, mis kõik liigituvad tahtlikeks hädaabikõnedeks. Näites ilmestatud olukordi, kus päästekorraldaja suunab kõne teisele Häirekeskuse töötajale, võib pidada reaalselt abi vajavateks päris hädaabikõnedeks. Juhtumeid, kus lahenduse puudumise taga on helistaja kõnes mitte osalemine, võib EENA (2020a) järgi pidada sotsiaalsete probleemide kõnedeks.

2.3.3. Operatiivabita lahenenud kõned

Harva esineb olukord, kus helistamise põhjuseks olnud sündmus laheneb kõne jooksul, mistõttu kaob ka vajadus abi järele. Sellised juhtumid liigituvad lahenenud kõnede kategooriasse ja neid esineb materjalis kahel korral. Mõlemal juhul on tegu liiklusolukorraga, millele helistaja soovib tähelepanu pöörata. Lahenenud kõned on keskmiselt 1 min 30 sek pikkused.

Lahenenud sündmusega kõnet illustreerib näide 2.9, kus helistaja teatab ohtlikust olukorrast liikluses.

(2.9)

- 01 P: `Häirekeskus tere mis teil`juhtus,
 02 (1.0)
 03 H: tere:
 04 (1.4)
 05 H: äääää kuulete,
 06 (0.4)

- 07 P: jah, `rääkige mis teil `juh[tus.]
08 H: [ää]=mingi `välismaalasest /`iga/ jookseb=sin
09 `keset (.) teet (.) `ringi ma=i=tea=kas=ta=on \$ mingis `uimas või öga: ma=rdan
10 ta jääb `auto `alla niimodi, \$ üritab `autosi peatada.
11 (1.2)
12 H: {--} {`ära=või?}
13 (0.9)
14 P: /`sugu/=või,
15 (0.5)
16 H: jah.
17 (4.0)
18 P: ja keset `sõidu`teed=või.
19 H: jah, (0.6) e (0.7) ta=n nagu `meelega seal `keskel, ota? (0.6) aga=ta=vist (0.9)
20 ta `vist läks `ära.
21 (1.1)
22 H: siis=on vale`häire.
23 (1.8)
24 P: [* {--} *]
25 H: [jaa, ma=i=`näe teda] enam.
26 (0.3)
27 P: praegu ta `sõidutee peal ei=`ole=või.
28 (0.4)
29 H: jaa `enam ei=`ole.
30 (0.6)
31 P: mhmh (1.0) ja `praegu te teda siis `üldse ei näe.
32 (0.7)
33 H: jaa `äkki ta sai mingi auto `peale, ta `üritas neid `peatada.
34 (0.3)
35 P: ahah
36 (2.7)
37 P: selge=t `praegu te siis teda enam ei `näe `kuskil.
38 (0.8)
39 H: jah.
40 (0.4)
41 P: mhmh (0.7) selge aga kui te `liigute ja `näete=vel: siis `andke teada.
42 (0.5)
43 H: okei.
44 P: mhmh (.) aitäh et `helistasite.
45 (0.5)
46 H: nägemist
47 P: nägemist.

Hädaabinumbrile teatatakse ohtlikult teel jooksvast inimesest, kellel nähakse ohtu auto alla jääda (read 8–10). Helistaja kirjeldab olukorda: *ta=n nagu `meelega seal `keskel*, kuid peatab siis voozu partikliga *ota*, mis katkestab senise jutu ja muudab vestluse suunda (Keevallik 2003; Hennoste 2023: 1095). Pärast 0,6 sek pausi ütleb helistaja, et ohtlikult käituv inimene on lahkunud: *aga=ta=vist (0.9) ta `vist läks `ära*. (read 19–20), ja väljendab seejärel otse, et tegu oli valehäirega: *siis=on vale`häire*. (rida 22). Päästekorraldaja küsimusele *praegu ta `sõidutee peal*

ei= `ole=või. (rida 27) vastab helistaja kinnitusega (rida 29). Päästekorraldaja küsib veel lisainfot: *ja `praegu te teda siis `üldse ei näe.* (rida 31), millele helistaja vastab jaatavalt ja lisab võimaliku kadumise põhjenduse: *`äkki ta sai mingi auto `peale, ta `üritas neid `peatada* (rida 33). Järgneb taas küsimus isiku mitte nägemise kohta (rida 37), mida helistaja kinnitab (rida 39). Päästekorraldaja aktsepteerib olukorra lahenemist partikliga *selge* ja juhendab helistajat ohu tekkimisel uuesti Häirekeskusesse helistama: *selge aga kui te `liigute ja `näete=vel: siis `andke teada.* (rida 41). Helistaja aktsepteerib juhise (rida 43), misjärel kõne lõpetatakse.

Lahenenud juhtumeid on keeruline EENA (2020a) liigitusega võrrelda, kuna neil ei ole lõplikku tulemust ega päästekorraldaja hinnangut sündmusele. Seetõttu võib tegu olla nii vale hinnangu kõnedega, kuna olukord laheneb juba enne hädaabikõne lõppu, kui ka päris hädaabikõnega, kuna (politsei) tähelepanu vajav sündmus oli mõlemas näites olemas. Päris hädaabikõnele viitab kõnede taustal olev lahendamist vajav reaalne sündmus ja päästekorraldaja suunis olukorra kordues uuesti hädaabinumbrile helistada. Vale hinnangu vastu räägib ka tõsiasi, et helistajal ei ole kõnet alustades võimalik olukorra lahenemist ette näha.

2.3.4. Telefoniprobleemide kõned

Telefoniprobleemide alltüüpi liigituvad hädaabikõned, mis on tehtud tahtmatult, kuna mobiiltelefonid lasevad ilma SIM-kaardita või PIN-koodi sisestamata helistada vaid kohalikule hädaabinumbrile (112.ee), kuvades teksti „Ainult hädaabikõned“. Selliseid juhtumeid on materjalis kaks ja nende keskmine pikkus on 1 min 5 sek.

Telefoniprobleemi illustreerib näide 2.10, kus helistaja ei mõista telefonil oleva teksti põhjust.

- (2.10)
- 01 P: ä:irekeskus kuuleb `tere mis=`juhtus.
 02 (.)
 03 H: ee-ee tervist, (0.3) ä mis `jama see=on käsib mul elistada soss=õ `numbril.
 04 (2.1)
 05 P: ee: [{}-]
 06 H: [`kuhu] ma=pean `vajutama või milles `küsimus.
 07 (0.6)
 08 P: ota keegi on teile `helistanud või m- ma=i=saand `aru ästi.
 09 (1.2)
 10 H: eeeee ma panin=ta `laadima.
 11 (0.4)
 12 P: ahah ah[ah]
 13 H: [mob]la.
 14 (0.8)
 15 P: [{}-]
 16 H: [ja=j]a nüüd ajab niisukest `jama ma=i=tea mis taga `tegema peab.
 17 (2.2)

- 18 P: aga mi-i- mi- mis=ta `teeb elistab `ise või mis=se telefon `teeb=sis.
 19 H: e::::i ei ü:tleb=et elista `sossile ja=j midagi `tühjenda ma=i=tea mis ma pean
 20 `tühjendama `kus või `kuidas ve.
 21 (2.8)
 22 P: no=i=oska ei `oska niimodi kaugelt `õelda=et peate .hhh mõnele kellegile
 23 kes=eeee `telefone nagu `rohkem tunneb=e `näitama seda (.) `aparaati või
 24 [korra:]
 25 H: [m:hmh]mh
 26 P: `välja lülitama ja `uuesti `sisse lülitama et võibolla `niimodi on vaja `teha.
 27 (0.7)
 28 H: aa võibolla `ka sis, (.) ma: `täidan=ta sis `ära=ja `vaatame nii. [aitäh teile.]
 29 P: [jaa, ol]gu jah
 30 H: palun=vaban[dust.]
 31 P: [jaa] olgu.

Helistaja alustab kõnet kaudse probleemiväljendusega *mis `jama see=on käsib mul elistada soss=õ `numbril* (rida 3), millele järgneb pikk paus ja selle järel päästekorraldaja katse voota (rida 5). Selle katkestab helistaja pealeräägitud voor [*kuhu*] *ma=pean `vajutama või milles `küsimus* (rida 6). Päästekorraldaja ei saa helistaja juhtumist aru (rida 8), misjärel ilmneb, et helistaja räägib mobiiltelefonist (read 10, 13). Selgub, et helistajale tekitab muret telefoni ekraanile kuvatav tekst, mis käsib helistada hädaabinumbri. Päästekorraldaja teeb kindlaks, et käskijaks on mobiiltelefon (read 8, 18), millest selgub probleemi ja operatiivabi vajaduse puudumine. Päästekorraldaja üritab helistajat võimaluste piires aidata ja annab soovitusi (rida 22–23, 26), misjärel kõne lõpetatakse.

Sellises telefoniprobleemi kõnes ei ole helistaja kõne põhjuseks ei hädaabiga seotud abi- ega infosoov. Kõne lähtub telefoni ekraanil kuvatavast tekstist, mida helistaja tõlgendab käsu, mitte infona. Telefoniprobleemide kõned on EENA (2020a) järgi tahtmatud hädaabikõned, kus helistaja eesmärk ei ole olnud hädaabinumbri valimine. Sellise kõne põhjustavad tõenäoliselt puudulikud tehnikaoskused, lisarolli võivad mängida sotsiaalsed probleemid.

2.4. Vahekokkuvõte

Siinse materjali põhjal jagunevad eesti hädaabikõned kaheks põhitüübiks: abikõnedeks ja infokõnedeks. Nende kõrval esinevad materjalis kategooriasse „Muu“ liigituvad juhtumid, mille puhul ei ilmne kõnes lahendust – ei abi ega info andmist. Vt hädaabikõnede jagunemist kõnetüüpidesse tabelist 1.

Tabel 1. Kõnetüüpide ja alltüüpide jagunemine hädaabikõnedes

Kõnetüüp ja alltüübid	N = 100
Abikõne	61
Aktiivse abi kõne	34
Passiivse abi kõne	25
Infokõnest aktiivse abi kõneks	1
Infokõnest passiivse abi kõneks	1
Infokõne	26
Puhas infokõne	17
Abikõnest infokõneks	9
Muu	13
Ebaadekvaatne kõne	6
Lahenduseta kõne	3
Lahenenud kõne	2
Telefoniprobleemide kõne	2

Analüüsis tulid primaarse kõnetüübina esile abikõned (61%), mis lõppevad helistajale abi osutamiseга. Abi tüübi järgi jaguneb see kõnetüüp aktiivse abi kõneдеks (34%) ja passiivse abi kõneдеks (25%). Kaht tüüpi eristab abi saamise ajastus: aktiivse abi puhul väljendab päästekorraldaja eksplitsiitselt abi kiiret sündmuspaigale saatmist, passiivse abi puhul operatiivabi viivitamatut saatmist kõnes ei väljendata. Üksikjuhtumitega on materjalis esindatud infokõnest aktiivse ja passiivse abi tüüpi liikuvad alltüübid, kus helistaja ei pöördu hädaabinumbrile info sooviga, kuid päästekorraldaja hindab, et juhtum vajab operatiivabi teenuse osutaja tähelepanu.

Vähem esines infokõnesid (26%), mille puhul ei pakuta helistajale operatiivabi, vaid mis lahenevad mingit laadi teabe andmisega. Infokõned jagunevad kaheks alltüübiks, mida eristab helistaja algne soov. Puhta infokõne puhul (17%) helistatakse hädaabinumbrile vaid info saamiseks; abikõnest infokõneks (9%) muutuvatel juhtudel soovib helistaja abi välja saatmist, kuid päästekorraldaja ei pea juhtumit operatiivabi vajavaks ja suunab helistaja muu teenuse juurde.

Materjal sisaldas ka kõnesid, mis ei kattunud abi- ega infokõnede olemusega ja jäid väljapoole Häirekeskuse teenuse piire. Need juhtumid liigitasin kategooriasse „Muu“ (13%). Sellised kõned jagunesid nelja tüüpi: ebaadekvaatsed (võimalike) sotsiaalprobleemide (6%) ja telefoniprobleemide tõttu (2%) tehtud kõned ning kõnes lahenduseta jäänud (3%) või kõne jooksul sellest sõltumatult lahenenud (2%) olukorrad.

Analüüs näitas, et leitud kõnetüüpe eristab ka nende kestus. Kõige pikemad on abikõned, keskmiselt 3 min 44 sek, kõige lühemad infokõned, keskmiselt 1 min 51 sek. Kategooria „Muu“ kõnede pikkus oli keskmiselt 2 min 30 sek, ent nende hulgas oli ka üks 10-minutiline kõne. Seega on keskmine abikõne infokõnest kaks

korda ja kategooria „Muu“ kõnedest poolteist korda pikem.¹¹ Kõnetüüpide kestuste erinevused on põhjustatud neis käsitletavast infost ja tõstatavatest teemadest. Olukordades, kus juhtum vajab operatiivabi, hangitakse helistajalt rohkem infot näiteks olukorra detailide ja aadressi kohta; kui juhtumit ei peeta abi vajavaks, ei ole päästekorraldajal samal hulgal infot tarvis. (Kõnes tõstatuvaid teemasid ja nende varieerumist kõnetüüpide vahel vaatlen lähemalt järgmises peatükis.)

Kõik materjalis esinenud kõned sobivad Euroopa Hädaabinumbri Assotsiatsiooni (2020a) liigendusse. Enamikku siinseid kõnesid võib EENA järgi pidada päris hädaabikõnedeks, kus on otsene oht kellegi elule, varale või keskkonnale ning mille puhul on juhtumi lahendamiseks vaja operatiivabi. Päris hädaabikõneks liigituvad kõik siinse materjali abikõned (61 juhtu). Samuti võib siia liigitada teisiti lahenenud kõned (2 juhtu), kus potentsiaalselt ohtlik olukord laheneb kõne jooksul, ja ühe lahenduseta jäänud kõnedest, mis suunatakse enne lahendamist edasi teisele Häirekeskuse töötajale. Kokku leidis analüüsitud materjalis seega 64 päris hädaabikõnet.

Häirekeskuse teenusele ebasobivatest juhtumitest esines materjali hulgas nii tahtlikke kui ka tahtmatuid mittehädaabikõnesid. Tahtlikest kõnedest esines enam infokõnesid (17 juhtu), kuhu liigituvad puhtad infokõned, mille puhul pöörduiti 112 numbrile vaid info saamiseks. Vähem esines sotsiaalprobleemidest tulenevaid kõnesid (8 juhtu), milleks olid ebaadekvaatsed kõned ja kaks lahenduseta jäänud kõnet. Tahtmatutest mittehädaabikõnedest ilmnes vale hinnanguga kõnesid (9 juhtu), kuhu liigitusid abikõnest infokõneks muutuvad juhud, ja juhuslikke kõnesid (2 juhtu) telefoniprobleemide näol. Seega esines materjalis kokku 36 mittehädaabikõnet.

Töös esinenud kõnetüüpide ja EENA liigenduse võrdlemisel tuginesin vaid kõnes ilmnevale infole ega omanud infot reaalselt välja saadetud abi vm teabe kohta, mis võib konkreetse kõne liigitust mõneti muuta. Näiteks ei ole salvestuse põhjal võimalik määrata, kas tegu on valetateaga ehk kas sündmus on päriselt olemas või kas kõne taustal võib olla sotsiaalseid probleeme.

Häirekeskuse ja EENA materjalides ilmneb erinevusi ka sotsiaalsete probleemide definitsioonis, mis võib samuti liigendust muuta. EENA (2020a) järgi väljenduvad sotsiaalsed probleemid valetateaga hädaabikõnedes, mille taustal on helistaja vaimsed probleemid, laste mängimine ja ebaviisakas või solvav suhtumine päästekorraldajasse. Samas on Häirekeskus tõlgendanud sotsiaalseid probleeme laiemalt, hõlmates nendest tingitud kõnede alla kõik sotsiaalsete aspektide põhjustatud juhtumid, nagu alkoholi (kuri)tarvitamise, vaimse tervise probleemide ja koduvägivallaga seotud sündmused (HK 2022).

Siinne materjal ei sisaldanud kõiki EENA (2020a) liigituses toodud ebasobivaid kõnesid. Materjali kaasatud kõnedes ei olnud kiiresti katkestatud, vaikivaid ega võrgu- või varustusprobleemide põhjustatud kõnesid. Samuti ei tuvastanud analüüs petukõnesid, kuid materjali piiratuse tõttu ei saa nende puudumises lõplikult kindel olla.

¹¹ Häirekeskuse 2018. aasta andmetel kulub ühele kõnele ja sellele järgnevatele toimingutele (sisestatud info korrastamine jm) keskmiselt 2 minutit ja 39 sekundit (112.ee, HK 2019, 2020).

3. HÄDAABIKÕNE TEEMAKATEGOORIAD

Hädaabikõnes kui lühikeses kitsa fookusega vestluses käsitletakse vaid teemasid, mis on juhtumi lahendamiseks vajalikud. Kuigi teemade valik on piiratud, ei ole need ega nende positsioon kõnes läbivalt samasugune ja need võivad olenevalt kõnetüübist muutuda. Peatükis vaatlen hädaabikõnes tõstatuvaid teemakategooriaid (ka 'teema'), mille põhjal analüüsin ka eri kõnetüüpide struktuurierinevusi. Analüüs põhineb materjalis tuvastatud abi- ja infokõnedel (kokku 87 kõnet). Teemade analüüsi ei ole kaasatud kategooria „Muu“ kõnesid, mis ei saa kõne jooksul lahendust või jäävad väljapoole Häirekeskuse teenust.

Väitekirjas on teemakategooria all mõeldud ühe sisulise teema käsitlemist kõnes, seega käsitlen seda ennekõike sisumõistena: teema on see, millest räägitakse (nt sündmuse koht, osalejate andmed).

Teemade käsitlemine vestluses algab, toimub ja lõppeb üldjuhul suhtlejate koostöös (Couper-Kuhlen, Setling 2018: 316). Teemavahetuse viise on jaotatud kaheks (Hoffmann, Bublitz 2017). Sujuva teemavahetuse puhul liigub vestlus ühelt teemalt teisele järk-järgult ilma selgete piirimarkeriteta. Järsu teemavahetuse puhul on teemade piir kergesti määratav: üks teema lõpetatakse ja alustatakse uut. (Schegloff, 1990; Hoffmann, Bublitz 2017) Viimasel juhul algab uus teema ühe osaleja pakkumisega, millel on kaks põhivarianti: uut infot sooviv küsimus (ingl *itemised news enquiries*) ja uue info andmine (ingl *news announcements*) (Button, Casey 1984). Institutsionaalses suhtluses on tavalised järsud teemavahetused, kusjuures teema vahetamise õigus on üldjuhul vestlust juhtival institutsiooni esindajal (Drew, Heritage 1992).

Siinse töö eesmärk ei ole uurida teemavahetuseks kasutatavaid keelelisi vahendid või ressursse, küll aga olen teemakategooriate piiride määramisel lähtunud teema vahetamise markeritest. Keskised teemavahetuse markerid on päästekorraldaja küsimused, harvem uue info andmine. Teemavahetust märgivad ka käsil oleva teema lõpetamise markerid. Selleks on kasutusel teemasid sulgevad või nende piiri markeerivad piiripartiklid, ennekõike *selge*, aga ka *nii* ja *aru saadud*. (vt ka Keevallik 2010a; Hennoste 2023: 1090)

Tavaline teemavahetus algab päästekorraldaja küsimusega, mis ootab vastust. Selliste teemaalgatuste puhul olen teema piiri määramisel lähtunud sellest, et uus teemakategooria saab moodustada juhul, kui vestluskaaslane algatusega kaasa läheb ja seega uut teemat aktsepteerib (Couper-Kuhlen, Setling 2018: 321). Näites 3.1 algatab päästekorraldaja uue teema kohaküsimusega (rida 1) ja helistaja aktsepteerib teema, vastates esitatud küsimusele (rida 3).

(3.1)

01 P: £ [m mhmh?] .hhh kus te `asute. £

02 (0.5)

03 H: täandab /`tänav/ /`majanumber/ /`korterinumber/.

Kui teemat algatav naabruspaari esiliige jääb helistaja reaktsioonita, annab päästekorraldaja märku, et ootab järelliiget. Seda ilmestab näide 3.2, kus päästekorraldaja juhtumiküsimus *mis teil`juhtus* (rida 1) ei saa helistajalt vastust. Helistaja alustab oma voo ru vastutervitusega, kuid jätkab oma asukoha osutamisega ning lõpetab seejärel voo ru. Järgneb paus (rida 4), mille järel päästekorraldaja kordab juhtumiküsimust (rida 5) ja saab vastuse.

(3.2)

01 P: `Häirekeskus tere mis teil`juhtus.
 02 (0.4)
 03 H: eeee tere, (.) helistan /`linnast/.
 04 (0.5)
 05 P: nii mis`juhtus?
 06 H: t=eeeeeee ei no {-} `midagi lihtsalt mingi: noor noh`mees=sin: (0.5)`muru
 07 peal, (.) võibolla on`purjus=aga (.) suht`teadvuseta tundub. (.) et me
 08 sin=natuke`lückkasime et`üles:=ärkaks aga aga=ei.: rea`geeri ültse mitte
 09 `millelegi.=

Teemakategooriate puhul, mille algatamine ei ole naabruspaari esiliige, võib päästekorraldaja üksik voo ru moodustada eraldi teemakategooria. Sellised teemad algatatakse uue info andmisega. Näites 3.3 lõpetab päästekorraldaja eelneva teema piiripartikliga *selge* ja jätkab samas voo ru lausungiga *kiirabi`tuleb teile* (rida 5), mis moodustab uue teema. See ei oota partnerilt reaktsiooni, mida näitab asjaolu, et päästekorraldaja jätkab kohe samas voo ru küsimusega *kuidas`kiirabi teie maja`üles leiab*, mis algatab taas uue teema. See eeldab helistaja kui episteemilise teadja vastust, mis ka järgneb.

(3.3)

01 H: ja siis=ta küsis (0.8) natukse=aja pärast et tab`letti.
 02 (2.0)
 03 P: * mm *
 04 (0.9)
 05 P: `selge aga`kiirabi`tuleb teile ja kuidas`kiirabi teie maja`üles leiab.
 06 (1.2)
 07 H: ee=mh
 08 (1.2)
 09 H: .hhhhhh kuidas ma nüüd`juhatan teile tähendap .hhhhhh .hhhhh

Teemad ei ole voo ru põhised. Üks voo ru võib sisaldada mitut teemakategooriat, üks teema võib väl data mitu voo ru ning teemakategooriad võivad asuda kiiludena üksteise sees. Neid variante illustreerib näide 3.4.

(3.4)

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 `valu.=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 sõiduki]**
 13 **`kokkupõ- põrge sis=vä.**
 14 H: **jah.**
 15 (0.5)
 16 P: `piirteed ei=`ole midagi seal viga `saanud.

ALUSTAMISE (märgitud *kaldkirjaga*) moodustab päästekorraldaja esimese voo-
 rutvustus *Häirekeskus [kuuleb]* ja helistaja pealerärgitud tervitus (read 1–2).
 Järgnevalt alustab päästekorraldaja samas voo-
 rus JUHTUMI MÄÄRAMIST (märgitud **poolpaksu kirjaga**) küsimusega *mis juhtus* (rida 1), mille helistaja
 aktsepteerib vastusega *mul juhtus väike liiklus õnnetus* (rida 3). Päästekorraldaja
 ei jätka JUHTUMI MÄÄRAMISEGA, vaid algatab seejärel OLUKORRA KIRJELDAMISE
 (märgitud tavakirjaga), küsides võimalike vigastuste kohta: *inimesed terved*
 (rida 4), mis saab jaatava, kuid ebakindla vastuse (rida 6). Seejärel naaseb pääste-
 korraldaja JUHTUMI MÄÄRAMISE juurde, korrates küsimust *mis=teil `juhtus=siss*
 (rida 7). Järgneb helistaja vastus ja detailsem küsitlemine, mis kestab mitu voo-
 ru (read 12–14). Pärast täpse juhtumi selgitamist jätkab päästekorraldaja taas
 küsimusega, mis kuulub OLUKORRA KIRJELDAMISE (rida 16). Seega sisaldab
 päästekorraldaja esimene voor kahte teemakategooriat, ALUSTAMIST ja JUHTUMI
 MÄÄRAMIST. Samas kestab JUHTUMI MÄÄRAMINE mitu voo-
 ru ja selle vahel asub
 kiiluna OLUKORRA KIRJELDAMINE.

- Sellega näitas analüüs, et hädaabikõnes esinevad järgmised teemakategooriad:
- ALUSTAMINE, mis koosneb päästekorraldaja ja helistaja kõnealgulisest tervi-
 tusest ning identifitseerimisest;
 - JUHTUMI MÄÄRAMINE, kus selgitatakse välja, mille tõttu hädaabinumbri-
 le helistatakse ja mis tüüpujuhtumi alla sündmus kuulub;
 - INFOSOOV, millega helistaja soovib päästekorraldajalt infot;
 - OLUKORRA KIRJELDAMINE, mille käigus selgitatakse välja hetkeolukord, abi-
 vajaduse otsustamiseks vajalikud detailid ja ka laiem kontekst (nt varasemad
 terviseprobleemid);
 - KOHA MÄÄRAMINE, kus tehakse kindlaks juhtumi sündmuskoht ja abi saat-
 miseks vajalikud kohadetailid;
 - OSALISTE MÄÄRAMINE, mille alla kuulub helistamise põhjuseks olevate isi-
 kute või sõidukitega seotud info hankimine;
 - LAHENDAMINE, mis on päästekorraldaja lõplik lahendus helistaja esitatud
 juhtumile või vastus tema infosoovile;

- LAHENDUSE TÜHISTAMINE, mis esineb kõnedes, kus helistaja lükkab päästekorraldaja pakutud lahenduse tagasi või päästekorraldaja võtab enda pakutud lahenduse ise tagasi;
- LÕPETAMISE ALGATAMINE, mis alustab hädaabikõne lõpetamist ja kus korraldakse varem kõnes antud olulist infot (lahendust, aadressi, käitumisjuhiseid jms);
- LÕPETAMINE, mis moodustub osaliste tänusõnadest ja/või hüvastijätust;
- MUU, kuhu alla on arvatud teistest teemakategooriatest välja jäävad harva esinevad kõneosad (nt levi otsimine halva signaaliga alal, kolmandate isikutega rääkimine, kõne suunamine teisele Häirekeskuse töötajale).

Järgnevalt käsitlem ilmnenuid teemakategooriaid, nende tüüpilist positsiooni ja selle muutumist kõnes, ning kategooriate esinemist eri kõnetüüpides. Lisaks tuvastan teemade abil erinevused eri kõnetüüpide ülesehituses: millised teemad on omased kõikidele hädaabikõnedele ja millised vaid teatud tüüpi kõnedele.

3.1. Alustamine

Esimene hädaabikõnes ilmnev teemakategooria on ALUSTAMINE. Teemakategooria koosneb päästekorraldaja ja helistaja kõnealgulisest tervitusest ja identifitseerimisest. Päästekorraldaja vastab hädaabikõnes kutsungile üldjuhul tüüpvormeliga 'Häirekeskus, tere, mis juhtus'. Igas hädaabikõnes kõiki elemente ei ilmne, samuti võib nende järjekord varieeruda. ALUSTAMISE elementidega samas voores esinev JUHTUMI MÄÄRAMISE küsimus ei liigitu antud teemakategooriasse. Kõne alustamine tervituse ja identifitseerimisega on institutsionaalsetele kõnedele omane (Schegloff 1986: 123; Rääbis 2006). Helistaja reageerib päästekorraldaja voores üldjuhul vastutervitusega, harva ka enesetuvustusega.

ALUSTAMINE esineb kõikides 87 analüüsitud hädaabikõnes; erinevusi kõnetüüpide vahel ei ilmnenu. Teemakategooria positsioon on läbivalt sama ja süsteemid erinevused selle ehituses puuduvad. Tavapäraselt hädaabikõne ALUSTAMIST ilmestab passiivse abikõne näide 3.5.

(3.5)¹²

01 P: `Häirekeskus tere mis teil `juhtus.

02 (0.4)

03 H: eeee tere, (.) helistan / linnast/.

Päästekorraldaja alustab kõnet algusvormeliga: `Häirekeskus tere mis teil `juhtus. (rida 1) ja helistaja reageerib sellele vastutervitusega: eeee tere, (rida 3), misjärel jätkab samas voores kohateemaga.

¹² Alapeatüki näidetes on poolpaksu kirjaga märgitud kõnealuse teemakategooria elemendid kõnes.

Helistaja vastutervitus võib ALUSTAMISEL ka puududa, seda esineb 7 kõnes 87st. Ilma helistaja tervituseeta aktiivse abikõne on näites 3.6.

(3.6)

01 P: `Häirekeskus kuuleb tere mis `juhtus.

02 (1.4)

03 H: qqqq mul on `nii halb qq-q `sitt olla.

04 (0.6)

05 P: mis tähendab=eeee `on teil mingi `krooniline haigus või `mis.

Päästekorraldaja esimene voor sisaldab tutvustust ja tervitust: *`Häirekeskus kuuleb tere* (rida 1). Pärast 1,4 sek pausi reageerib helistaja ilma vastutervituse ja alustab kõnet kohe OLUKORRA KIRJELDAMISEGA (rida 3). Kõnet nähtub, et helistaja vastutervituse puudumine ei too hädaabikõnes kaasa probleeme: päästekorraldaja jätkab kõnet helistaja tõstatatud teemal (rida 5).

3.2. Juhtumi määramine

JUHTUMI MÄÄRAMISE jooksul selgitatakse välja, mille tõttu hädaabinumbrile helistatakse. See sisaldab enamasti päästekorraldaja juhtumiküsimust ja helistaja vastust. Määratlen juhtumit kui helistaja kirjeldatud üksikuna esinenud sündmust (vt ka ÜS), mille põhjal päästekorraldaja määrab sündmuse tüüpjuhtumi.

Materjali põhjal võivad JUHTUMI MÄÄRAMINE ja OLUKORRA KIRJELDAMINE üksteisele sarnaneda ja esineb teemakategooriate segunemist. See raskendab piiri määramist nende teemade vahel. Lähtun siin arusaamast, et JUHTUMI MÄÄRAMISE alla liigituvad voorud, mille jooksul tehakse kindlaks sündmuse tuum, määratakse tüüpjuhtum.

JUHTUMI MÄÄRAMIST esineb materjalis kokku 41 kõnes 87st. Abikõnes tõstatub teemakategooria 36 kõnes 61st, infokõnes 5 kõnes 26st. Teemakategooria positsioon on kõikide kõnetüüpide puhul sarnane, asudes kõne alguses ALUSTAMISE järel, ning algab peaaegu alati päästekorraldaja esimese vooru küsimusega 'mis juhtus'.

Abikõnes tõstatub teemakategooria 36 kõnes 61st, sealjuures aktiivse abi kõnedes 30 korral 34st ja passiivse abi kõnedes 6 korral 25st. Infokõnest abikõneks muutunud juhtumitel seda teemat ei esine. Teemakategooriat aktiivse abi kõnes ilmestab näide 3.7.

(3.7)

01 P: Häirekeskus `tere mis teil `juhtus.

02 H: haljoo:?

03 (0.9)

04 {-}: {-}

05 H: ma=räägin /maakonnast/ /küla/ `küllast, .hhhhh (0.4) /'vanus/ aastane /'sugu:/'

06 (.) kaebab kanget `köhu`valu=ja (0.8) on=nagu `vahest viskab nagu `pildi

07 eest `ära=ve,

- 08 (1.2)
 09 P: * mm *
 10 H: ja `oksendab=ja
 11 (1.7)
 12 P: * mhmh * aga `praegu ta on `teadvusel.

JUHTUMI MÄÄRAMINE algab päästekorraldaja esimeses voorus oleva küsimusega *mis teil juhtus* (rida 1). Järgneb helistajapoolne kontakti kontroll *haljoo:?* (rida 2), juhtumi asukoha ja isiku vanuse edastamine, misjärel vastab helistaja juhtumiküsimusele kirjeldusega (read 6–7, 10). Päästekorraldaja reageerib sellele partikliga *mhmh* (rida 12), mille järel olev partikkel *aga* märgib teemakategooriate piiri (Hennoste 2023: 1020), ja päästekorraldaja jätab küsimusega, mis liigitub OLUKORRA KIRJELDAMISEKS (rida 12).

Passiivse abi kõnedes esineb JUHTUMI MÄÄRAMIST harva. Teemakategooria moodustub selles alltüübis peamiselt juhul, kui teatatakse mittekriitilisest politseijuhtumist. Selleks võib olla pisiavarii (n-õ plekimõlkimine), tanklast arvet tasumata lahkunud sõidukijuhid ja perekodusse mitte naasnud lapsed. Viimane on toodud näites 3.8.

- (3.8)
 01 P: `Häirekeskus `tere mis teil `juhtus.
 02 (0.6)
 03 H: tervist, mina t- /linna/ pere`kodust helistan, meil:=ee üks `laps ei saabunud
 04 `koju järje`kordselt.=h
 05 (.)
 06 P: vabandust `millisest perekodust

Päästekorraldaja esimeses voorus on juhtumiküsimus (rida 1). Helistaja alustab kõnet asukohaga (rida 3), mis identifitseerib ka helistaja kui perekodu töötaja. Järgneb väitlauseline juhtum: *meil:=ee üks `laps ei saabunud `koju järje`kordselt*. (read 3–4). Päästekorraldaja jätkab kohainfoga, paludes korrata perekodu nime (rida 6). Hiljem kõnes juhtumi määratlemise juurde ei naasta, mis näitab, et helistaja esmane info oli piisav.

Analüüs näitas olulist erinevust JUHTUMI MÄÄRAMISES aktiivse abi kõnede ja teiste abikõnede vahel. Erinevused JUHTUMI MÄÄRAMISE ilmnemises tulenevad abikõne sündmuste erinevusest. Aktiivse abi kõnedes on sündmus juba aset leidnud (nt õnnetus, autoavarii) ja teatatakse enam just lihtsamini kirjeldatavatest juhtumitest (nt terviserike), mille puhul ei ole palju muutuvaid elemente (vt näide 3.7). Passiivse abi kõnedes teatatakse rohkem dünaamilistest, alles toimuvatest ja muutuvate elementidega olukordadest (nt ohtlike sõiduvõtetega auto maanteel) või potentsiaalselt ohtlikest olukordadest. Sellisel juhul on tegemist situatsioonidega, kus juhtum puudub, juhtunud ei ole veel midagi, aga operatiivteenuse sekkumata võib midagi juhtuda (nt purjus juht autoroolis, pealt kuulnud koduvägivald). Seetõttu puudub passiivse abi kõnedes JUHTUMI MÄÄRAMINE ja selle positsioonis tõstatub OLUKORRA KIRJELDAMINE.

Infokõnedest tõstatub teema 5 kõnes 26st ja esineb vaid abikõnest infokõneks muutuvate olukordade puhul. Puhtas infokõnes JUHTUMI MÄÄRAMIST ei esine, kuna nendes kõnedes soovitakse infot ega teatata juhtumist. Samuti puudub teemakategooria infokõnest abikõneks muutuvates kõnedes. Teemakategooria esinemine abikõnest infokõneks muutuvast vestluses on näites 3.9.

(3.9)

- 01 P: tere `äirekeskus kuuleb **mis teil `juhtus.**
 02 H: te:re omikust et selline `asi=et=õõ sin: vä- /`maakonnas/ /koha/ bussi:
 03 peatuse=jurs=**on üks `kits alla aetud äkki saaks kohalikule jali- `jahiseltsile**
 04 **kuidagi teatada.**
 05 (0.5)
 06 P: nnnnn kolmteist kolmteist peaks elistama sellisel juhul ega ta [`tee peal]
 07 H: [kolmteist]
 08 P: lausa ei `ole,

Helistaja alustab juhtumi kirjeldamisega: *on üks `kits alla aetud* ja läheb edasi soovitud lahendusega, pakkudes info edastamist sobivasse kohta (read 3–4). Päästekorraldaja ei jätkka juhtumi täpsustamisega, vaid annab lahendusena sobiva telefoninumbri (rida 6). Samas jätkab ta samas vóorus OLUKORRA KIRJELDAMISE küsimusega looma täpse asukoha kohta (read 6, 8), mis võib viidata lõpliku otsuse tegemiseks vajaliku lisainfo soovile.

Päästekorraldaja juhtumiküsimus 'mis juhtus' võib kõne algusest puududa. Küsimus puudub kokku 9 kõnest: abikõnest 8 korral ja infokõnest 1 korral. Selline aktiivse abi kõne on näites 3.10.

(3.10)

- 01 P: `häirekeskus tere?
 02 (0.9)
 03 H: .hhhh tere päävast, (0.3) .hhhhh **juhtus liiklus`õnnetus,**
 04 **(0.4)**
 05 P: **£ `inimesed `said viga ei `saanud. £**
 06 **(0.4)**
 07 H: `ei saanud=ä?=hh

Päästekorraldaja esimene voor sisaldab vaid identifitseerimist ja tervitust (rida 1) ning selles puudub juhtumiküsimus. Sellest hoolimata alustab helistaja enda esimeses vóorus JUHTUMI MÄÄRAMISEGA: *juhtus liiklus`õnnetus* (rida 3) ja päästekorraldaja jätkab sama teemat küsimusega (rida 5). Sellega alustab teemakategooriat helistajapoolne info andmine. Helistaja kõne tavapärase algus näitab, et juhtumiküsimuse puudumine kõne algusest ei mõjuta kõne kulgu.

Analüüsisist ilmnes, et eesti hädaabikõnedes on JUHTUMI MÄÄRAMISEL tavapärase juhtumit kirjeldada (nt 'Meil juhtus avari'), mida tõlgendatakse hädaabikõne kontekstis kaudse abipalvena (Whalen, Zimmerman 1987: 178). Tüüpilist juhtumi kirjeldamist illustreerisid näited 3.7, 3.8 ja 3.9. Otseseid abipalveid (nt 'Palun kiirabi') esineb harva. Selline kõne alustamise viis on aktiivse abi näites 3.11.

(3.11)
 01 P: `häirekeskus kuuleb tere mis `juhtus.
 02 (0.9)
 03 H: .hhhhhhh 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: täna:
 07 `kukkus=ja enam ta `üles ei `saa ütleb=et .hhhhh-.hh vasaku `külje sees
 08 on `valu, ta=i=saa `tõsta ja nüid ta=n ka- (.) `tun::d,=hhh üle tunni `aja
 09 ond `pikkas (.) `põrandal, ei või: `vasaku `külje sisse läheb `valu=ja
 10 .hhhhhhhhhhhhhh [noh {-}]

Helistaja alustab kõnet abipalvega: *ma paluks kiir`abi*, (rida 3). Päästekorraldaja kordab seepeale juhtumiküsimust (rida 4), millele järgneb helistaja olukorra kirjeldamine (read 6–10). Juhtumiküsimuse kordamine näitab, et päästekorraldajale ei piisa abipalvest ja ta vajab juhtumi sisu kirjeldust.

3.3. Infosoov

INFOSOOVIKS liigituvad helistaja alustatud teemad, millega soovitakse päästekorraldajalt infot. Teemakategooria moodustub, kui päästekorraldaja vastab helistaja infosoovile. INFOSOOVE esineb materjalis kokku 18 kõnes 87st, sealhulgas infokõnedes 15 korral 26st, abikõnedes 3 korral 61st. Teemakategooria ilmneb materjalis kahes positsioonis: enamasti tõstatab see infokõnes helistaja esimeses voorus, kuid võib nii info- kui ka abikõnes esineda ka kõne lõpus, kui helistaja vajab soovitusi edasiseks käitumiseks.

Kõige enam esineb INFOSOOVE puhtas infokõnes, 13 kõnes 17st. Puhtale infokõnele on omane, et helistaja alustab hädaabikõnet INFOSOOVIGA, esitades sellega enda helistamise põhjuse. INFOSOOVI puhtas infokõnes ilmestab näide 3.12.

(3.12)
 01 P: [* mis teil `juhtus. *]
 02 H: `öelge p-p- (.) `öelge palun=ee kas=ee kui `kiirabi `kutsuda kas=ta `kohe
 03 viib `haiglasse või `võib `kodus anda `mingit `ravi.
 04 (0.5)
 05 P: n:ad `otsustavad koha`peal kas `on vaja viia või ei=`ole vaja viia. (0.4)
 06 a=m mis `abi te `soovite praegu.
 07 H: is- `ise `otsustavad `nemad=jah?
 08 (.)
 09 P: jaa
 10 (0.9)
 11 H: nii=et=ee `see on `võimalik=jah?
 12 (1.1)
 13 P: no=nad `ise `otsustavad kas `on inimest vaja `ära=viia või `mitte=aga mis
 14 abi `teil hetkel `vaja on.
 15 (0.6)
 16 H: .hhh no `mul on `lihsalt `õudne `seljavalu mitu `päeva juba.

Helistaja ei vasta päästekorraldaja juhtumiküsimusele, vaid alustab kõnet küsimuse vormis INFOSOOVIGA (read 2–3), millele päästekorraldaja vastab (rida 5). Pärast soovitud info andmist jätkab ta 0,4 sek pausi järel enda küsimusega *a=m mis `abi te `soovite praegu*. (read 5–6). Partikkel *a* ‘aga’ viitab vastandusele ja liikumisele päästekorraldajale olulise teema juurde (Hennoste 2023: 1112). Lisaks tõstab *praegu* esile päästekorraldaja jaoks olulise ehk hetkeolukorra. Helistaja ei tule selle teemaalgatusega kaasa, vaid jätkab INFOSOOVI teemat üleküsimisega (rida 7) ning saab kinnitava vastuse *jaa*, mis näitab päästekorraldaja distantseerumist helistaja hoiakust (rida 9). Selle järel esitab helistaja uue ja krüptilise küsimuse (rida 11), mille vastuseks päästekorraldaja kordab varem antud infot ja lisab taas enda küsimuse abivajaduse kohta: *aga mis abi `teil hetkel `vaja on*. (read 13–14). Seekord helistaja vastab päästekorraldaja küsimusele, millega INFOSOOVI teema lõpeb. Näide toob esile, kuidas poolte eelistatud teemad kõnes ristuvad: helistaja pöördub hädaabinumbri info saamiseks, kuid päästekorraldaja ülesanne on välja uurida, milles helistaja probleem seisneb.

Abikõnedes esineb INFOSOOVI ühel korral nii passiivse abi kõne, infokõnest aktiivse abi kõneks muutuva kõne ja infokõnest passiivse abi kõneks muutuva kõne alltüübis. Teemakategooriat ei ilmne kordagi aktiivse abi kõnedes. Kõne puhul, mille liigitus muutub infokõnest abikõneks, paikneb helistaja INFOSOOV kõne alguses. Sellisel juhul pöördub helistaja Häirekeskusesse info saamiseks, kuid päästekorraldaja otsustab abi osutada. Juhtumit kõnes, mis muutub infokõnest aktiivse abi kõneks, ilmestab näide 3.13.

- (3.13)
- 01 P: `Häirekeskus tere mis on `juhtunud.
 02 (0.8)
- 03 H: eeeee < tere päävast=[eeee] **nisu-** >
 04 P: [tere?]
- 05 (0.4)
- 06 H: < **nisuke `mure on et:::=ee > .hhhh (0.5) ehhhhhhhhhhhhhhh (0.3) .hh**
 07 **nisuke `mure on=et=e .hh et=e kas te `oskate `kõigi (.) eeeee `kõigi**
 08 **tähendap=õõõm (0.5) maakondade `haiglate kohta `õõlda .hhh eeeeeqq q-**
 09 **q-q kas `on näiteks .hh ee /`maakonnas/`linna/`haiglas: ee**
 10 **alko`puhastust.**
 11 (1.4)
- 12 P: **mt=.hh ei `oska, (0.6) ei `oska sellist õõ `infot anda=aga `mis teil prägu**
 13 **`muret teep=ääää kas teil on kellegile `vaja seda.**

Helistaja esitab oma esimeses voorus infosoovi küsimusena haigla teenuste kohta (read 3, 6–10). Päästekorraldaja vastab küsimusele soovitud infot andmata, osutades, et tal ei ole seda infot (rida 12). Ta jätkab samas voorus OLUKORRA KIRJELDAMISE küsimusega (read 12–13), millega soovib infot infosoovi taustal olnud probleemi kohta. Kõne muutub infokõnest abikõneks kõne hilisemas faasis, kui päästekorraldaja peab olukorda operatiivabi vajavaks.

Abikõnest infokõneks muutunud kõne alltüübis esineb INFOSOOVI 2 juhul 9st. Neil juhtudel on INFOSOOVID seotud helistaja kõne algse eesmärgi, abisoovi

tagasilükkamisega, mistõttu ta soovib rohkem infot edasise tegevuse kohta. Abikõnest infokõneks muutuvates kõnedes tõstatuvad INFOSOOVID kõne lõpuosas, mis on toodud näites 3.14.

- (3.14)
- 01 P: [meie `kindlasti ei `tee `mida]gi, `politsei tegeleb=
 02 H: =mõhh= ((nõrdinud turtsatus))
 03 P: =me=oleme `äire`keskus ainult. .hhhhhh nhh heh .hhh[hh et=eee]
 04 H: [okei. ni=et=ma=pean]
 05 `kuu=ma=nu `elistama pean siss.=
 06 P: =täändab=g- kui teil see `õnnetus `oli kas siis `elistasite politseile
 07 `teatasite:=
 08 H: =jaa=jaa, mul=on [`politsei]sse on avaldus tehtud jaa.
 09 P: [nii,]
 10 P: aga:: siis:: ei=olegi midagi `teha, siis tuleb `uurida kes selle asjaga
 11 `tegeleb=ja .hhhh ja: saate:=õq [sealt `edasi.]
 12 H: [okei aga mis `numbri-] kas ma elistasin
 13 kuhugi `valele numbrile sis=[vä.]
 14 P: [jah.] (.) sest `meie
 15 võ[tame `kõnesid vastu kuhu `kohe vaja.]
 16 H: [o mis `numbrile ma elistama pean.] mhmh.
 17 P: `kuussada kaks`teist kolm `tuhat saate küsida `täpsemalt `järgi.
 18 (0.8)
 19 H: ahah `selge. aitäh.

Näide algab helistaja abisoovi tagasi lükkamisega, kuna Häirekeskus ei saa kõnealuse probleemiga aidata (read 1, 3). Helistaja kasutab seejärel lõpetavat partiklit *okei* ning alustab partikliga *nii et* (Keevallik 2000) kokkuvõtet või järeldust eelnevast jutust: *ni=et=ma=pean*, aga katkestab selle ja alustab INFOSOOVI küsimusega *`kuu=ma=nu `elistama pean siss* (rida 5). Järgneb vastuse tingimuste täpsustamine (read 6–8), milles käigus päästekorraldaja küsib vastamiseks vajalikku lisainfot ning annab soovitusel edasi tegutsemiseks (read 10–11). Helistaja jätkab telefoninumbri teemat küsimustega (read 12–13, 16), mis viib lõpuks soovitud numbriinfoni (rida 17). Siin lõpeb INFOSOOV küsimuse ja vastuse naabruspaariga, mille viimane voor on ka hädaabikõne lahenduseks. Sellega sisaldab päästekorraldaja viimane voor sisaldab kahte teemakategooriat: INFOSOOVI ja LAHENDAMIST.

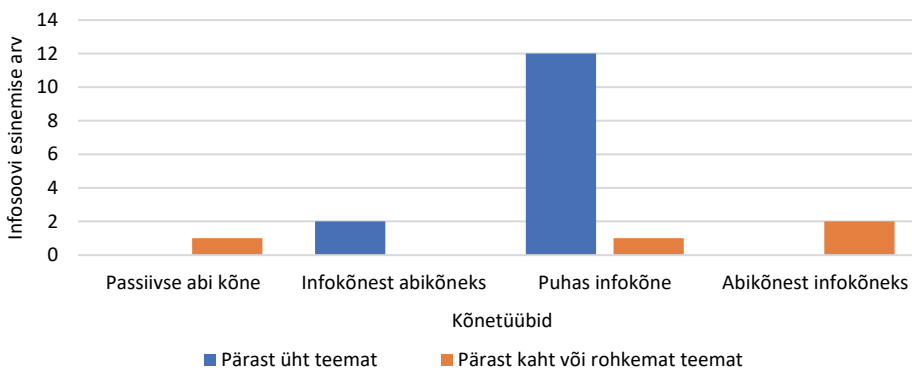
Passiivse abi kõnes ilmnenu infosoovi üksikjuhtumi puhul on teemakategooria positsioon sarnane abikõnest infokõnega, kus helistaja soovib kõne lõpuosas lisainfot, kuhu teine kord sarnase murega pöörduda. See olukord on toodud näites 3.15.

- (3.15)
- 01 H: =.hhh aga `kuhu `teinekord peaks `helistama, (.) kui: siukene [asi `on.]
 02 P: [qq-qq]
 03 ee:::: `ikka sada `kaks`teist kui on `liiklus `täielikult=eee `takistatud. aga
 04 `kui on `üks suund kinni siis .hhhh ääää on:=ääääääqqqqq (0.4)

05 `maante`ametele `viisteist`kümme. .hhh aga ma [annan] selle `teate
06 H: [{}okei}]
07 P: prägu `maanteametele:: `ise edasi.

Helistaja algatab teemakategooria, kui esitab INFOSOOVI tulevase käitumise kohta *aga`kuhu`teinekord`peaks`helistama, (.) kui: siukene [asi`on.]* (rida 1). Küsimus saab päästekorraldajalt soovitud info (read 2–5), misjärel ta kordab kõne lahen dust (read 5–7).

Analüüsisist ilmnes, et INFOSOOVI tõstatumine ja selle positsioon kõnes on tugevalt seotud kõnetüüpide ja nende olemusliku erinevusega (vt joonis 4). Enamik INFOSOOVI asub kõne alguses, helistaja esimeses voorus (1–3 voo ru jooksul kõne algusest) ehk teise teemana pärast ALUSTAMIST. Selline INFOSOOV on omane kõnedele, mida helistaja alustab infokõnena ehk puhtale infokõnele ja infokõnest abikõneks muutuval juhtumile. Kõne hilisemas osas (infokõnes 10–20 voo ru kõne algusest, abikõnedes 20–30 voo ru) tõstatatakse teemakategooria juhul, kui helistaja soovib infot edasise käitumise kohta (nt juhtnõore, telefoninumbreid). See on omane abikõnest infokõneks muutuva kõne tüübile, kus helistaja algset palvet ei täideta; passiivse abi kõnes kasutatakse teemat kõne lõpus juhul, kui hädaabinumber ei ole helistaja juhtumi jaoks kõige sobivam teenus.



Joonis 4. Infosoovi esinemine kõnetüüpides

3.4. Olukorra kirjeldamine

OLUKORRA KIRJELDAMINE hõlmab abivajaduse pakilisuse välja selgitamiseks vajalike detailide hankimist. Teema põhineb üldiselt päästekorraldaja küsimustel, mille eesmärk on teada saada hetkeolukord, nagu patsiendi hetkes seisund või situatsiooni detailid tulekahju või avari korral. Siia kuulub ka laiem konteksti info küsimine, nagu patsiendi varasemad terviseprobleemid.

OLUKORRA KIRJELDAMINE tõstatub materjalis 82 kõnes 87st; sh kõigis 61 abikõnes ja infokõnedes 21 korral 26st. Teemakategooria esineb kõikides abikõne

alltüüpide kõnedes ja selle sisu on läbivalt sarnane. Teemakategooria tüüpilist esinemist aktiivse abi kõnes esitab näide 3.16.

- (3.16)
- 01 H: `olen ee /'linnast/ helistan:=ää õe ((häälightsus)) /'keskuse/ juurest et=ää (0.6)
- 02 üks naiste`rahvas ajas `naisterahva: kogemata alla MITTE `ALLA=aga lisalt
- 03 sai `kõksu.
- 04 (0.6)
- 05 P: [mhmh?]
- 06 H: [ülekäigu]`raja juures, (0.8) et nüüd `ootaks=sin kiire- `kiirabi.
- 07 P: mhmh
- 08 (1.2)
- 09 P: eee kas see `autojuht jäi ise `kohapeale.
- 10 H: `jaa me `oleme=sin koha`peal kõik.
- 11 (.)
- 12 P: mhmh (.) kas te `saate öelda selle täpse `aadressi kus te `asute.
/--/ ((5 voo ru koha määramist eemaldatud))
- 13 P: selge. (0.4) eeee a:ga `kus `vigastused `on selle=ee naiste`rahval,
- 14 (0.6)
- 15 H: ei `oska `öelda präägu nimodi: `oigab ei saa `aru präägu. ((taustal jutt))
- 16 (0.4)
- 17 P: a ta=n `pikali maas jah?
- 18 (0.3)
- 19 H: ei=`ei, me panime ta {auto`istme pä l le.}
- 20 (0.4)
- 21 P: mhmh?
- 22 (0.5) ((klahvide klöbin))
- 23 H: jah=
- 24 P: =istub `oigab, ((klahvide klöbin)) aga ver- `veri on `kuskil näha.
- 25 H: e:i ei=`ole präägu `näha, ta=n präägu `riietes me: `panime ta=koe autosse
- 26 `istuma rahulikult siia.
- 27 (0.5)
- 28 P: mhmh (0.7) selge
- 29 (0.5)
- 30 P: e::t me `saadame kiirabi `teele, ee [saa]te `öelda:::: et=ää
- 31 H: [mh]
- 32 (0.9)
- 33 P: äää mis selle `auto `number on seal.

Helistaja alustab kõnet JUHTUMI MÄÄRAMISEGA (read 1–10), misjärel tehakse kindlaks selle asukoht (rida 12 ja näites mitte toodud viis voo ru). Seejärel lõpetab päästekorraldaja kohateema partikliga *selge* ja algatab OLUKORRA KIRJELDAMISE küsimusega kannatanu vigastuste kohta (rida 13). Teemakategooria kestab päästekorraldaja küsimuste ja helistaja vastustena, kuni päästekorraldaja sulgeb teema (rida 28) ning jätkab LAHENDAMISE ja OSALISTE MÄÄRAMISEGA (rida 30).

Teemakategooria võib esineda ka abikõne alguses, kui helistaja ise alustab kõnet OLUKORRA KIRJELDAMISEGA. Nendes kõnedes teatatakse enam olukordadest, kus juhtumit veel ei ole, kuid olukord vajab mõne brigaadi tähelepanu.

Helistaja võib enne OLUKORRA KIRJELDAMIST vastata päästekorraldaja juhtumiküsimusele 'juhtunud ei ole (suurt, erilist) midagi', mis viitab potentsiaalsele ohule (vt ka Hennoste jt 2024). Kuigi päästekorraldaja küsimus ja helistaja vastus moodustavad naabruspaari, ei analüüsi ma selliseid olukordi JUHTUMI MÄÄRAMISENA: küsimus eeldab juhtumi olemasolu, aga helistaja vastus näitab, et juhtumit ei ole. Sellist kõne algust illustreerib passiivse abi kõne näide 3.17.

(3.17)

- 01 P: tere `häirekeskus mis `juhtus.
 02 (1.3)
 03 H: õ `suurt `juhtund `midagi, **sin=üks `auto sõidab suht (0.6)**
 04 < `imelikult >=[õõ]
 05 P: [mhmh]
 06 (0.5)
 07 H: > **ma=rvan** < **seitsmekümne= `viiega umbes, käru `taga sõidab**
 08 **sinka `vonka.**
 09 (0.4)
 10 P: `nii ja mis tal ri- reg= `number on.

Päästekorraldaja esitab esimeses voorus küsimuse *mis `juhtus*. (rida 1), millele helistaja vastab *`suurt `juhtund `midagi* ja jätkab OLUKORRA KIRJELDAMISEGA: *sin=üks `auto sõidab suht (0.6) < `imelikult >=[õõ] > ma=rvan < seitsmekümne= `viiega umbes, käru `taga sõidab sinka `vonka*. (read 3–4, 7–8). Päästekorraldaja markeerib piiri partikliga *nii* (Hennoste 2000a: 1799–1800; Keevallik 2010) ja liigub samas voorus OSALISTE MÄÄRAMISE juurde (rida 10).

Infokõnedes esineb OLUKORRA KIRJELDAMINE 15 puhtas infokõnes 17st; abikõnest infokõneks muutuvatel juhtudel 6 kõnes 9st. Puhtas infokõnes järgneb OLUKORRA KIRJELDAMINE üldjuhul helistaja INFOSOOVILE. Teemakategooria algatab päästekorraldaja küsimuse abil, hankides infot helistaja olukorra kohta, et veenduda ohu puudumises. OLUKORRA KIRJELDAMIST puhtas infokõnes ilmsatab näide 3.18.

(3.18)

- 01 P: * `häirekeskus tere mis `juhtus. *
 02 (0.4)
 03 H: tere, .hh ma=i=tea kas te `saate mulle (.) kuidas `politsei number on.
 04 (0.5)
 05 P: sada=kaks `teist on ühine `number=et sada= `kümnet ei `ole kuhu te praegut
 06 `helistasite, a:ga (.) .hhh sõ-q see [sada=kümme suunab hei-]
 07 H: [sada=kaks aga ma eli-]
 08 P: sada= `kümme `suunas teid saa- saja=kahe `teistkümnenenda- ää nele, (0.4)
 09 saja=kahe `teis[ne]le,
 10 H: [aah]
 11 P: .hhh ni=et ühesõnaga (.) ma natukene `küsin=et=ee mm mis `põhjusel=te
 12 .hhh soovite po [litseid.]
 13 H: [no] see qa siin on meil=e garaasi `ukse ette keegi on
 14 `parkinud oma `auto äkki saate `aidata kuidagi, .hhh no=i (.) vaja `tööle

- 15 minna `kiiresti ja ja (.) täitsa `otse meie garaasiukse ette pannud. .hhh
 16 ma=i=tea, [{-}]
 17 P: [ma=na-] ma=annan=teile politsei infotelefoni `numbri kirjutage
 18 `ülesse ja `võt[ke nendega] `ühendust.

Helistaja alustab kõnet infosooviga, küsides politsei telefoninumbrit (rida 3). Päästekorraldaja selgitab seepeale Häirekeskuse numbrisüsteemi (read 5–9) ja algatab OLUKORRA KIRJELDAMISE, küsides infosoovi põhjust: *ma natukene `küsin=et=ee mm mis `põhjused=te .hhh soovite po[litseid.]* (read 11–12). Helistaja kirjeldab olukorra olemust (read 13–16), mille põhjal päästekorraldaja jätkab peale rääkides LAHENDAMISEGA ja annab politsei infotelefoni numbri (read 17–18).

Teemakategooria puudub puhtas infokõnes juhul, kui päästekorraldajal ei teki vajadust olukorra kohta lisainfot hankida ja ohutuses veenduda. Sellist infokõnet illustreerib näide 3.19.

- (3.19)
 01 P: `Häirekeskus tere mis `juhtus.
 02 (0.4)
 03 H: .hhh > ma=tan õq tahaksin `teada kuhu ma=san < (0.3) q-q mul on
 04 `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: see `kaart
 10 läks `kaduma, et=õ mis `numbrile ma `saan seda `kinni panna. kas teil=on ol-
 11 < `oskate ütelda. (0.3) ma=i=`tea seda `numbrit.
 12 (0.4)
 13 P: < *`üks `hetk kohe `leian,* > (0.4) .hhhh ää `kirjutagem `numbri seda, (0.5)
 14 kuus `kuus?

Siin pöördub helistaja Häirekeskusesse kadunud pangakaardi tõttu panga telefoni- numbri saamiseks INFOSOOVIGA (read 3–4, 9–11). Päästekorraldaja ei tõstata OLUKORRA KIRJELDAMIST ja vastab INFOSOOVILE kohe soovitud numbri ehk LAHENDAMISEGA (read 13–14). Sellega langevad päästekorraldaja vóorus kokku INFOSOOVI lõpp ja kõne LAHENDAMINE.

Puhtas infokõnes, mida helistaja ei alusta INFOSOOVIGA, väljendub helista- mise põhjus selle asemel OLUKORRA KIRJELDAMISEGA. Nendel juhtudel ilmneb lõplik kõnetüüp hiljem, kui helistaja väljendab mitte abi, vaid üksnes teabe saamise soovi. INFOSOOVITA algatavat puhast infokõnet illustreerib näide 3.20.

- (3.20)
 01 P: tere `Häirekeskus `kuuleb. `mis=teil `juhtus.
 02 (1.0)
 03 H: ei `midagi, **mul see miagi `pupsib `midagi=sees.**
 /-/- ((6 vóoru eemaldatud))
 04 P: mhmh .hhh `nii, aga:: te soovite siis `kiirabi `kohapeale.

05 H: ei `taha. ma ma siin `teen ma tab`lette `võtsin. ei `taha. (.) ma neid `lollakaid
06 ei=`taa.

Helistaja alustab kõnet, eitades oma esimeses voorus juhtumi olemasolu, ja jätkab samas OLUKORRA KIRJELDAMISEGA: *mul see miagi `pupsib `midagi=sees* (rida 3). Et tegu on puhta infokõnega, näitab helistaja hilisem eitav vastus päästekorraldaja kiirabi pakkumisele (read 4–6).

Abikõnest infokõneks muutuva kõne tüübis on teemakategooria sarnane abikõnede juhtudega: helistaja alustab kõnet OLUKORRA KIRJELDAMISEGA või päästekorraldaja tõstatab teema pärast JUHTUMI MÄÄRAMIST. OLUKORRA KIRJELDAMIST abikõnest infokõneks muutuva kõne alltüübis ilmestab näide 3.21.

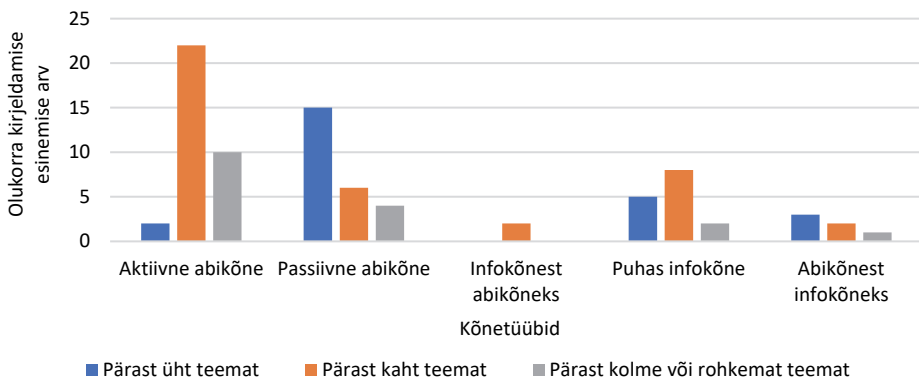
(3.21)

01 P: häirekeskus tere mis teil `juhtus.
02 (0.8)
03 H: tere, (.) hommikust.
04 P: .hhh tere=mis juhtus,
05 H: et (0.9) see=et=eeee mul on siuke `asi=et ommikul `ärkasin,=hh ja::::: tugev
06 `valu on `ala`seljas=ja: .hhh va[sakul]
07 P: * [alase]ljas mhmmh? *
/--/ ((5 vooru eemaldatud))
08 P: nii `tugev valu `alaseljas ja < `vasakus > `küljes sis=jah?
09 (0.7)
10 H: jam
11 (0.4)
12 P: * mhmmh? * (1.1) üks=`hetk, .hhh kas `hingata ei=`ole raske.
13 (1.2)
14 H: ma=i=`tea eks ta on nagu
15 (1.0)
16 P: nagu ta- [{}]
17 H: [vähe vähe] ras- (0.6) vähe `raskem `on=et (.) `pulss, `pulss on ka
18 `vaatan siuke sada=`viis ja=nimodi, (.) kõrgem.
19 (.)
20 P: ahah. .hhh a kuidas te `präagu tunnete kas nagu selli:st `õhupuudust ei
21 `teki.
22 (1.8)
23 H: < ma nagu ei saa `aru, > (0.4) pigem ei=`teki.
24 P: ahah? .hhhh ää `nõrkus:, `tuimus `jäsemete tuimus `tekib.
25 (1.4) .
26 H: `tuimust ei `ole.
27 P: m aga `nõrkus on=jah?
28 (0.7)
29 H: no (.) jah, ta lööb siuke::: tugevat `valu lööb `sisse ikka.=
30 P: =ahah=
31 H: =üle `kere.
32 (0.3)
33 P: ja tekkis just `präagu onjo, nagu just präagu `ärkasite.
34 (0.7)

- 35 H: **noh jah, (0.5) et peale `ärkamist [et.]**
 36 P: **[mhmh]**
 37 H: **eile=õh- `magama=mine=-`mineku aeg ei=ond mitte=`midagi.**
 38 P: **mhmh (0.3) nii, uri` neerimishäired ei=`ole teil tekkinud.**
 39 **(1.1)**
 40 H: **q vat ei=`tea=et ommikul `korra `käisin,**
 41 P: **aha=**
 42 H: **=oli `ästi=ja=nüt .hhhh nüüd `teis=korda=sin `proovisin sis ei `tulnt nagu**
 43 **`midagi=et oli nagu `valusam.**
 44 **(0.5)**
 45 P: **aaha (1.0) .hhh selge? `öelge=mule=palun `adress,**

Kõne algab JUHTUMI MÄÄRAMISEGA (read 1–10), mille järel jätkab päästekorraldaja OLUKORRA KIRJELDAMISE markeriga *üks* = *hetk* ja küsimusega *kas hingata ei = ole raske*. (rida 12). Järgneb pikk terviseprobleemide fikseerimine, mis kestab reani 45. Päästekorraldaja markeerib teema lõppu partikliga *selge* ja liigub edasi KOHA MÄÄRAMISE juurde, küsides helistaja aadressi. (Kõnetüübi muutumine abikõnest infokõneks tuleb esine kõne järgnevas osas, kui selgub, et helistajal ei ole aadressi.)

OLUKORRA MÄÄRAMISE positsioon hädaabikõnes varieerub (vt joonis 5). Teemakategooria esinemises ei tule esile kindlat reeglipära, küll aga on võimalik eristada OLUKORRA KIRJELDAMISTE esimese tõstatamise positsiooni. Põhinen teemakategooria esimese tõstatamise analüüsimisel sellele, mitut teemat enne seda kõnes käsitletud on.



Joonis 5. Oluorra kirjeldamise esinemine kõnetüübiti

OLUKORRA KIRJELDAMISE esimese tõstatamise positsioon erineb abikõne alltüüpides. Aktiivses abikõnes tuleb teema esimest korda esile kolmanda teemana ALUSTAMISE ja JUHTUMI MÄÄRAMISE järel, harvem tõstatatakse teema pärast kolme või rohkemat teemat (enamasti ALUSTAMINE, JUHTUMI MÄÄRAMINE, KOHA MÄÄRAMINE). Passiivses abikõnes on teemakategooria kõige enam kõne teine teema ALUSTAMISE järel, harvem on OLUKORRA KIRJELDAMINE kolmas teema pärast ALUSTAMIST ja JUHTUMI MÄÄRAMIST. Erinevuse põhjuseks võib

pidada käsitletavate juhtumite tüüpilist erinevust. Aktiivse abi kõnedes on olemas juhtum ning need algavad tihedamini JUHTUMI MÄÄRAMISEGA, mistõttu jõutakse olukorra detailide juurde hiljem. Passiivse abi kõnedes teatatakse tihedamini hetkel toimuvast või potentsiaalselt ohtlikust sündmusest (nt ohtlik auto liikluses), kus juhtumit veel ei ole ja helistaja alustab kõnet seetõttu olukorrakirjeldusega. Samas infokõnest abikõneks muutuva kõne alltüübis sarnaneb teemakategooria asukoht aktiivse abi kõnedele, ilmnedes pärast kaht teemat. Kuna selle muuttüübi kõnesid on materjalis vähe, ei saa nende ülesehituse kohta põhjalikke järeldusi teha.

Infokõne alltüüpides tuvastasin sarnaseid erinevusi. Puhtas infokõnes tõstatub OLUKORRA KIRJELDAMINE enam pärast kaht teemat (ALUSTAMINE ja INFOSOOV), veidi vähem pärast üht teemat (ALUSTAMINE). Abikõnedest märkimisväärselt vähem asub teema siin pärast kolme või rohkemat teemakategooriat. Seda mõjutab kõnede väiksem teemakategooriate arv, sh KOHA MÄÄRAMISE puudumine puhtas infokõnes. Abikõnest infokõneks muutuva kõne alltüübis esineb OLUKORRA KIRJELDAMINE enam kõne teise teemakategooriana pärast ALUSTAMIST.

3.5. Koha määramine

KOHA MÄÄRAMINE on teemakategooria, mille jooksul tehakse kindlaks juhtumi sündmuskoht ja selle detailid. Siia liigituvad nii lühikesed aadressi määramised, pikad kohakirjeldused kui ka kohadetailide selgitamine, mida läheb tarvis abi päralt jõudmiseks, nagu 'Kas teil on fonolukk või on uks lahti?', 'Mitmes korrus?', 'Pange koer kinni'.

KOHA MÄÄRAMINE tõstatub materjalis 64 kõnes 87st. Teemakategooria esineb kõigis 61 abikõnes ja 3 infokõnes 26st. Teemakategooria esinemist kõigis abikõnedes põhjendab asjaolu, et sündmuse registreerimiseks ja abi välja saatmiseks peab päästekorraldaja märkima sündmuse asukohta; infokõnedes see vajalik ei ole. Teemakategooriat võib abikõnes alustada nii päästekorraldaja kui ka helistaja. Aktiivse abi kõnes helistaja algatatud KOHA MÄÄRAMINE on toodud näites 3.22.

(3.22)

- 01 P: `häirekeskus tere mis=teil=`juhtus
 02 (0.4)
 03 H: ee=tere:, .hh e tahtsin `sellist=asja teatada=et **siin** /`linnas/ /`tänava/=tänav
 04 /majanumber/ `maja juures .hh on elektriposti- le keegi `pihta läinud, .hh
 05 ja `kaabel on ohtlikult `madalal üle sõidu`tee.
 06 (0.6)
 07 H: et ma=i=ole=nüd `kindel ka kas se=n e`lektri oma või on ta .hh eeee s-
 08 telefoni::: (0.5) või se `interneti mingi kaabel,
 09 P: **nii,=qq [korrake veel palun aadress,] /`tänav/`tänav**
 10 H: [et=aga ta=n `nii `madalal]
 11 **(0.6)**
 12 H: /majanumber./

- 13 P: /ma|ja=num-|
 14 H: [et e`lek]trilevisse ma ka muidu `teattsin aga=s akkasin `kõhklema et
 15 `akki on `telefonikaabel.
 16 P: mmhmm, (0.5) n:ii
 17 (1.1)
 18 H: aga ta=n=just `sõidu`tee kohal üsna `madalal.=
 19 P: =ta=n sis `üle selle: /`tänav/ tänav=või:

Helistaja esitab oma esimese vooru alguses juhtumi täpse sündmuskoha, andes nii linna, tänav kui ka majanumbri (read 3–4). Seejärel jätkab helistaja samas voorus JUHTUMI MÄÄRAMISEGA (read 4–5). Pärast seda võtab päästekorraldaja KOHA MÄÄRAMISEGA vooru ja palub aadressi korrata (rida 9). Teema käsitlemine lõpeb real 13, pärast mida vahetab helistaja teemat, jätkates OLUKORRA KIRJELDAMISEGA, ja juhtumi asukohast kõnes enam ei räägita.

KOHA MÄÄRAMINE võib abikõnes tõstatuda ka päästekorraldaja algatusel. Selline olukord on passiivse abi kõne näites 3.23, kus teatatakse probleemsetest naabritest.

- (3.23)
 01 P: häire`keskus tere mis `juhtus?
 02 H: m tere, sooviks tellida `politseid nagu: selles=mõts=et mul on prob`leeme
 03 `naabritega, .hhh kes mind `hääriva:d kaks[kend neli `seitse.]
 04 P: [* `mis probleem on *]
 05 H: .hhh no nad teevad selliseid `hääli=et=ei `saa nagu::: `elada, (0.5) nagu
 06 ööpäeva`rinkselt.
 07 (1.3)
 08 H: et nad ei `arvesta teiste `inimestega j=ma soovitan `kaebuse esitada.
 /-/- ((13 vooru olukorra kirjeldamist eemaldatud))
 09 P: selge ja: `kuidas naabrite: `aadress on?
 10 (0.5)
 11 H: ee /`tänav/ `tee: (0.4) /`majanumber?/
 12 (0.5)
 13 P: /`tänav/ =vä
 14 (0.5) ((H vali hingamine))
 15 P: /täñ-/=
 16 H: =jah=
 17 P: =</-ava/ tee /majanumber/? > ((trükkimishääled))
 18 P: ja `korterinumber on
 19 (0.9)
 20 H: mm=ks hetk?=hhh
 21 (4.5) ((paberitega sahistamine))
 22 H: eeeemhh
 23 (11.0) ((paberitega sahistamine))
 24 H: ääääq < /`majanumber/ kald /number/ `maja=sis, >
 25 [/`tänav/ tee /majanr/?]
 26 P: [*{-}*]
 27 (0.3)
 28 P: kald /number/, jaa?

- 29 H: **kald / number/, ja: `korter on / korterinumber 1/.**
 30 P: **/ korterinumber 1/ on nendel, aga `teie korterinumber on**
 31 **(.)**
 32 H: **ee / korterinumber 2./**
 33 **(0.4) ((trükkimishääled))**
 34 P: **tänan**

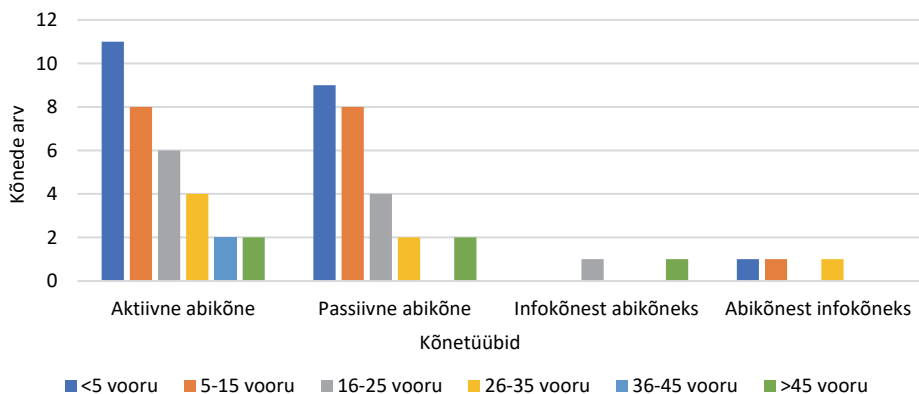
Teemakategooria tõstatab esimest korda päästekorraldaja, kes lõpetab OLUKORRA KIRJELDAMISE osa partikliga *selge* ning algatab samas voores KOHA MÄÄRAMISE küsimusega *ja: `kuidas naabrite: `aadress on?* (rida 9). Järgneb pikk kohadetailide otsimine ja kinnitamine, mis lõpeb päästekorraldaja tänusõnaga *tänan* (rida 33), misjärel kohateemast rohkem ei räägita.

Infokõnedes tõstatakse KOHA MÄÄRAMIST harva, kuna nende kõnede peale ei saadeta välja brigaadi. Teemakategooriat esineb infokõnedes 3 korral 26st ning vaid abikõnest infokõneks muutuva kõne alltüübis. Puhtas infokõnes KOHA MÄÄRAMIST ei esine. Teemakategooria esinemist abikõnest infokõneks alltüübis ilmestab näide 3.24.

- (3.24)
 01 P: häirekeskus tere mis teil `juhtus.
 02 (0.8)
 03 H: tere, (.) hommikust.
 04 P: .hhh tere=mis juhtus,
 05 H: et (0.9) see=et=eeee mul on siuke `asi=et ommikul `ärkasin,=hh ja:.....: tugev
 06 `valu on `ala`seljas=ja: .hhhh va[sakul]
 /--/ ((26 voores juhtumid määramist ja olukorra kirjeldamist eemaldatud))
 07 P: aaha (1.0) .hhh selge? `öelge=mule=palun `aadress,
 08 (0.7)
 09 H: .hhhhhh `mina olen / `koha/ `lennuvälja:=qq `kõrval. (0.4) /linnas/
 10 (0.5)
 11 P: `öelge oma `aadress ja kus te `olete.
 12 (1.5)
 13 H: noo ma olen=äää `metsas, [et ma=len] selle haagissuvilaga=jah.
 14 P: [metsas.]
 15 (0.9)
 16 P: * < mmmm=nii:? > *
 17 (0.9)
 18 H: et ma saaks: saaks `ise `autoga kasvõi sinna /linna/ `haiglasse ka `sõita. (.) [{}
 19 kõige `lähem]

Päästekorraldaja lõpetab olukorra teema partikliga *selge* ja küsib helistaja aadressi (rida 7), mis saab kaudse vastuse asukoha näol (rida 9). See ei rahulda päästekorraldajat, kes kordab küsimust (rida 11), mille peale selgitab helistaja enda eelmist vastust, viidates, et tal ei ole aadressi (rida 13). Teema lõpeb, kui helistaja jätkab teise teemaga, pakkudes võimalust ise linna sõita (rida 18). Päästekorraldaja aktsepteerib kõne järgnevas osas helistaja pakkumise ja pakub infot haigla asukoha kohta, mistõttu on tegu muuttüüpi kõnega.

KOHA MÄÄRAMISE positsioon hädaabikõnes varieerub. Teemakategooria asukoht jaguneb üldjoones kaheks: KOHA MÄÄRAMINE tõstatub ennekõike esimese kolme voozu jooksul pärast ALUSTAMIST või enam kui 20 voozu pärast ALUSTAMIST (vt joonis 6). Selline jaotus oleneb enam helistaja esimeste voozude ehitusest ja juhtumi kriitilisusest. Analüüsin järgnevalt KOHA MÄÄRAMISE asukohta selle järgi, millal mõlemad pooled teemast kõnelevad ja kui kaugel see on ALUSTAMISEST.



Joonis 6. Juhtumi määramisest koha määramiseni kuluvate voozude arv

Kõne alguses tõstatuvad KOHA MÄÄRAMISED jagunevad kaheks nende positsiooni ja suhtlejate tegevuse järgi. Juhtudel, mil KOHA MÄÄRAMINE tõstatub kõne esimese kolme voozu jooksul, esitab helistaja enda esimes(t)es voozu(de)s (piisavalt) täpse kohainfo ja annab kompaktselt edasi juhtumi sisu, mis moodustab JUHTUMI MÄÄRAMISE või OLUKORRA KIRJELDAMISE. Selle põhjal saab päästekorraldaja määrata KOHA MÄÄRAMISE vajalikkuse ja sellega jätkata. Selline KOHA MÄÄRAMINE on aktiivse abi näites 3.25.

(3.25)

01 P: häire`keskus kuleb tere=`omikust mis `juhtus.

02 (0.6)

03 H: tervist ks /`tänav 1/ ja /`tänav 2/ `nurgapeale oleks vaja kiir`abi siin üks

04 purjus:=äää `vanem `meesterahvas:=eee (0.8) `kakerdab `ringi=ja: põhimst

05 kuku- [on juba {-}]

06 P: [mis tänava `rist]mik se=`oli=nüd, /`tänav 1/?

Helistaja alustab kõnet juhtumi täpse asukohaga: /`tänav 1/ ja /`tänav 2/ `nurgapeale ja jätkab kohe OLUKORRA KIRJELDUSEGA: *siin üks purjus:=äää `vanem `meesterahvas:=eee (0.8) `kakerdab `ringi=ja: põhimst kuku- [on juba {-}]* (rida 3–5). Päästekorraldaja jätkab selle põhjal KOHA MÄÄRAMISEGA, küsides kuuldud info üle (rida 6).

Keskmiselt kümme voozu pärast ALUSTAMIST tõstatuva kohateemaga kõnedes eelneb sellele pikem JUHTUMI MÄÄRAMINE ja/või OLUKORRA KIRJELDAMINE. Päästekorraldaja teemaelistusest võib järeldada, et helistaja esimene voor ei ole

andnud sündmusest piisavalt täpset ülevaadet ning et aadressi märkimise põhjendamiseks või prioriteedi määramiseks on vaja rohkem infot. Kui helistaja esimene voor ei sisalda kohainfot ja tegu on erakorralise sündmusega, tõstatub KOHA MÄÄRAMINE samuti umbes 10 voo ru pärast ALUSTAMIST. Päästekorraldaja selline kohaküsimus ilmneb aktiivse abi kõne näites 3.26.

(3.26)

- 01 P: `Häirekeskus tere mis `juhtus.
 02 (1.2)
 03 H: £ äää `tere, tahaks kutsuda `kiirabi /`lähedasele/. (.) äää tal on neuro`loogiline
 04 `valu juba nädal `aega, .hhhh et kui nüt=õõõõ `viimati veel `aitas:=eeee
 05 valu`vaigistit ja:: .hhhh et=nende `kreemidega määrimine mis=on=mis:
 06 `soendab=aga: `praegust [{ta enam ei `ai-}] £
 07 P: [`mis koht tal `valutab] sis.
 08 (0.7)
 09 H: £ ääää `selg=ja::: `ribide `vahel kuskil seal, (.) nh (0.5) et (0.6) {-} [`pool.] £
 10 P: [mhmh?]
 11 mhmh?
 12 (0.9)
 13 H: £ ja hästi: `valu s täna ta enam ei `jaksa nagu=ned=mm isegi (.) `voodist {-}
 14 tõusta [`ülesse.] £
 15 P: [ku=`vana=ta] `on.
 16 (0.6)
 17 H: £ .hhh äää /vanus./ £
 18 (2.5)
 19 P: **nii=ja kus te `elate,**

Helistaja alustab kõnet OLUKORRA KIRJELDAMISEGA (read 3–6), mille jooksul ta ei esita kohainfot. Päästekorraldaja küsib lisainfot olukorra ja osalise kohta (read 7, 15). Pärast vajaliku info saamist tõstatab ta küsimusega KOHA MÄÄRAMISE *nii=ja kus te `elate* (rida 19).

Kõnedes, kus KOHA MÄÄRAMINE viibib kauem kui 20 voo ru, sisaldab helistaja esimene voor 1) vaid juhtumit, 2) vaid kohainfot või 3) mitte kumbagi, st kõne alguse põhjal ei selgu täpset juhtumit ega kohta. Viimasel juhul alustab helistaja kõnet palve (nt ‘Palun kiirabi’) või pikema narratiiviga, mistõttu probleemi tuum selgub hiljem. Olukorda, kus helistaja alustab abikõnet täpse juhtumi ja kohaga ning sellele ei järgne päästekorraldaja KOHA MÄÄRAMINE, ilmneb harva. Hilisem koha määramise tõstatamine on aktiivse abi näites 3.27.

(3.27)

- 01 P: `Häirekeskus tere?
 02 (0.9)
 03 H: .hhhh tere päävast, (0.3) .hhhhh juhtus liiklus`õnnetus,
 04 (0.4)
 05 P: £ `inimesed `said viga ei `saanud. £
 /--/ ((24 voo ru eemaldatud))
 06 P: **£ mis `aadressil=se `juhtus. £**

Päästekorraldaja esimeses voorus on selles näites ainult ALUSTAMINE (identifitseerimine ja tervitus). Helistaja ei vasta tervitusele, vaid alustab kõnet lühikese juhtumikirjeldusega *juhtus liiklus õnnetus*, (rida 3). Päästekorraldaja alustab selle peale 24 voo ru kestvat OLUKORRA KIRJELDAMIST (näites mitte toodud). Pärast soovitud info saamist algatab päästekorraldaja KOHA MÄÄRAMISE teema küsimusega *mis aadressil=se juhtus*. (rida 6).

Infokõnest aktiivse ja passiivse abi kõnedeks muutuvates kõnedes tõstatub KOHA MÄÄRAMINE keskmisest hiljem, rohkem kui 20 voo ru pärast alustamist. Kuna sealsetes kõnedes ei sisalda helistaja esimene voo ru juhtumit ega kohta, siis kattub KOHA MÄÄRAMISE hilisem algatamine teiste samalaadsete kõnede algustega.

Infokõnedest esineb KOHA MÄÄRAMINE vaid abikõnest infokõneks muutuval juhtudel kolmes kõnes ja eri positsioonidel: kõne alguses, 10 voo ru pärast ALUSTAMIST ja 28 voo ru pärast ALUSTAMIST. Teema vähese ja varieeruva esinemise tõttu ei saa kõnetüübi kohta järeldusi teha, kuid sealne koha määramise asukoht on sarnane kui abikõnedes.

3.6. Osaliste määramine

OSALISTE MÄÄRAMINE hõlmab kõiki helistamise põhjuseks olevate isikute või sõidukitega seotud teemasid. Siia liigituvad olenevalt juhtumi olemusest kannatanute ja helistaja isikuandmed, sõiduki andmed, inimeste välimuse kirjeldamine, seos helistajaga jm.

OSALISTE MÄÄRAMINE tõstatub 56 kõnes 87st, kusjuures kõik juhud esinevad abikõnedes. Infokõnedes teemakategooriat ei esine. OSALISTE MÄÄRAMINE esineb kõikides aktiivse abi kõnedes, passiivse abi kõnedes tõstatub teemakategooria 20 kõnes 25st. Siinse analüüsi põhjal ei ole teemakategoorial kõnes kindlat positsiooni ja see võib tõstatuda terve kõne jooksul. Teemakategooria esinemine aktiivse abi kõnes on näites 3.28.

(3.28)

- 01 P: £ mmhmh? mt=.hh `nii `selge mae- me edastasime `info siis ja **küsin kuidas**
02 **teie nimi on** £
03 **(0.8)**
04 H: /`eesnimi/ /`perenimi./
05 **(0.3)**
06 P: £ **mmhmh?** (0.5) .hhhhhhhh `selge. aga info:: et `päästjad `tulevad sis kohale
07 vaatavad `üle. £
08 H: jaa
09 P: £ ai[täh?] £

Päästekorraldaja tõstatab OSALISTE MÄÄRAMISE pärast LAHENDAMISE teema lõpetamist (*selge mae- me edastasime info siis*), küsides helistaja nime (read 1–2). Helistaja vastab enda täisnimega (rida 4) ja päästekorraldaja lõpetab teemakategooria partikliga *selge* ning jätkab uue temaga (rida 6).

Tihti on kõnedes inimese asemel probleemne sõiduk. Sellistel juhtudel liigituvad OSALISTE MÄÄRAMISE alla auto registreerimisnumber, välised omadused, mark ja mudel. Selline teemakategooria on passiivse abi kõne näites 3.29.

(3.29)

- 01 P: /^htänava/ /^hmajanumber./
 02 (0.8)
 03 P: nii?
 04 (0.7)
 05 P: **ja auto `number on kuidas**
 06 H: **õ õe- (.) õeksa `kaks `kaks, (1.1) bee, (0.4) bee, (0.5) dee. (0.5) banaan**
 07 **banaa:n, (0.6) David. (0.6) Deivid**
 08 **(0.6)**
 09 P: **Deivid**
 10 **(0.9)**
 11 H: * **jaa** *=
 12 P: =**õ valge /^hautomargiga/ on tegemist jah?**
 13 H: **jaa (0.3) * jaa ***
 14 P: ja `kaua ta seal müra `rikub juba.

OSALISTE MÄÄRAMINE algab päästekorraldaja küsimusega *ja auto `number on kuidas* (rida 5), millele helistaja vastab soovitud infoga (read 6–7). Päästekorraldaja leiab infosüsteemist auto ning esitab kinnitusküsimuse auto värvuse ja margi kohta (rida 12), mida helistaja kinnitab (rida 13). Teema lõpeb, kui päästekorraldaja jätkab uue teemaga (rida 14).

OSALISTE MÄÄRAMINE tõstatub kõnedes terve kõne vältel ilma tuvastatava reeglipäрата. Teemakategooria jaguneb tihti kahte, harvem enamasse ossa: esimeses osas määratakse enamasti kindaks isiku või sõiduki omadused, mille tõttu hädaabikõne tehti; teises osas käsitletakse isikuandmed (nimi, isikukood). Kahte ossa jagunenud OSALISTE MÄÄRAMIST ilmestab aktiivse abi kõne näide 3.30.

(3.30)

- 01 P: aga (0.6) kas `taate=sis `kiirabi või:: `kuidas teile tundub.
 02 H: no:::==qq `kui: `saite siss `kindlasti? (.) .hhhh [hhhh]
 03 P: * **[{õhõh}] {mm} * a (0.3) ku**
 04 **`vana te olete,**
 05 **(0.4)**
 06 H: **th kaheksateist=hhhhhhh**
 07 P: **kaheksa `teist ja::: kus te `elate sis.**
 08 **(0.3)**
 09 H: /^htänava/ /majanumber?/
 10 (0.5)
 11 P: kuidas?
 12 (0.5)
 13 H: /^htänava/ /^hmajanumber./
 14 (0.5)
 15 P: /tänava,/ (.) /majanumber,/ [ja kas]
 16 H: [tána]va/?

17 P: jaa?
 18 H: /majanumber/ ja korter /'korterinumber./
 19 (.)
 20 P: * mhmm * /'linna/ linn.
 21 (0.5)
 22 H: just.
 23 (0.3)
 24 P: **ja: kuidas teie `nimi on**
 25 **(0.5)**
 26 H: /eesnimi/
 27 **(0.8)**
 28 P: /eesnimi/
 29 **(0.4)**
 30 H: /ees`nimi./
 31 P: jaa?
 32 **(1.5)**
 33 P: `perenimi ka palun
 34 **(0.5)**
 35 H: **nq /perenimi/,=hhh (.).hhhhhhh hhhhhhh**
 36 P: **mhmm .hhhhhhh a:ga: `alt on: uks `lahti või on `fonolukk teil.**
 37 H: **phh fono`lukk.=hhhhhhh**

Teemakategooria tõstatub esimest korda, kui päästekorraldaja küsib kannatanu vanust (read 3–4) ja saab helistajalt soovitud info (rida 6). Seejärel jätkab päästekorraldaja KOHA MÄÄRAMISEGA (read 7–22). OSALISTE MÄÄRAMISE teema tõstatub kõnes teist korda, kui päästekorraldaja küsib helistaja nime (rida 24), ja lõpeb soovitud info saamise järel, mil päästekorraldaja naaseb KOHA MÄÄRAMISE juurde (rida 36).

OSALISTE MÄÄRAMISE esinemist kõnetüüpides mõjutab juhtumi ja helistaja seos (vt ka Kevoe-Feldman 2019: 235). Aktiivse abi kõnedes on seos üldjuhul olemas (st helistaja on abivajaja või tema lähedane), passiivse abi kõnedes ei ole helistaja enamasti helistamise põhjusega seotud. Teemat mõjutab nii asjaolu, et helistajal ei ole osaliste kohta (nii palju) infot, kui ka osaliste puudumine sündmustest, nt tormiga teele kukkunud puust teatades ei ole juhtumiga seotud isikuid. Juhtudel, kui teemakategooria abikõnest puudub, on tegu osalisteta sündmusega, kuhu pole kaasatud ühtegi inimest ega sõidukit, st andmete küsimine pole vajalik. Infokõnede puhul tuleneb teema puudumine kõnetüübi olemusest: infokõne puhul ei ole Häirekeskusel sündmusega seotud inimeste kohta lisainfot tarvis, mistõttu päästekorraldaja ka ei tõstata teemat. Sellega sarnaneb teema KOHA MÄÄRAMISELE. OLUKORRA KIRJELDAMISE ja KOHA MÄÄRAMISE esinemise erinevus tuleneb helistaja käitumisest: helistajad võivad pakkuda enda algatusel kohainfot, OSALISTE MÄÄRAMISE teemat helistajad ise ei tõstata.

3.7. Lahendamine

LAHENDAMISE teemakategooriasse liigitub päästekorraldaja lõplik lahendus helistaja esitatud juhtumile või vastus tema infosoovile. Olenevalt kõnetüübist võib hädaabikõnes lahenduseks olla patrulli või brigaadi välja saatmise kinnitamine, vastus helistaja küsimusele või soovitud info.

LAHENDAMINE tõstatub 85 kõnes 87st; abikõnedes 60 kõnes 61st, info-kõnedes 25 kõnes 26st. Abikõnedest esineb teemakategooria kõikides aktiivse abi kõnedes, igas muuttüüpi abikõnes ja 24 passiivse abi kõnes 25st. Aktiivse abikõne LAHENDAMIST illustreerib näide 3.31.

(3.31)

- 01 H: [ma=ni `mure]s
02 P: [nii kiir-]
03 P: **hh nii=nii, `kiirabikutse on `tehtud teile, tuleb kiirabi `kohale, `vaatab**
04 **teid siis `üle, (.) /`talu/ tallu, /`küla/ `külla?**
05 (0.4)
06 P: .hhhhhhhhhh [hhhh]
07 H: [nii?]
08 P: ähh ((väljahingamine)) tee=`ääres on see `talu kohe Sinijala `küla,
09 [kui=õ- kui=`õue-]
10 H: [jaa? on on]
11 P: jaa, kui `õue=peal on `koer, olge kena `ütelge oma `sõbrale et ta `paneks selle
12 `koera `kinni, et kiirabi [ennast ohtu {--}]

Päästekorraldaja algatab teema kiirabi saatmise kinnitamisega (rida 3–4), jätkates ilma vooruvahetuspunktita varem fikseeritud kohainfo kordamisega, mis liigitub LÖPETAMISE ALGATAMISE teemakategooriasse. LAHENDAMINE koosneb vaid osast päästekorraldaja voorust, mis ei oota helistaja reaktsiooni. Vooruvahetuspunkti puudumine lahendamise järel on hädaabikõnes levinud.

Infokõnedest esineb LAHENDAMISE teemakategooria kõikides abikõnest infokõneks muutuvates kõnedes ja 16 puhtas infokõnes 17st. Näide 3.32 illustreerib teemakategooriat puhtas infokõnes.

(3.32)

- 01 H: =nad annavad selle `info `edasi. tegid mul `autost `pildid=ja: lubasid
02 `edas=saata=aga (0.4) [{teagi} `kuhu nad] selle `saatsid või
03 P: [ahaa?]
04 (0.9)
05 P: **aga::: ma annan äkki `politsei `infotelefoni `numbri. et äkki [`nemad]**
06 H: [mhmh]
07 P: `oskavad siis `soovitada et kui politsei `kohal käis et kas=siis `jaoskonnast
08 `küside või .hhhh või `kuidas `e[dasi] te:- `tegukseda. .hh
09 H: [okei]
10 (0.3)
11 H: [mhmh]
12 P: [{et=se=n}] `kuus üks `kaks `kolm `tuhat.

- 13 (0.4)
 14 H: `kuus üks kaks `kolm tuhat. [olgu,] suur ai[täh teile.]
 15 P: [jaa] [palun]

Päästekorraldaja tõstatab teema lahenduse pakkumisega (read 5, 7–8), mille helistaja aktsepteerib (read 6, 9, 11). Seejärel edastatakse pakutud telefoninumber (read 12–14). Teema lõpeb, kui helistaja liigub tänusõnadega uue teema, kõne LÕPETAMISE juurde (read 14–15).

Teemakategooria puudub analüüsitud materjalis kahes kõnes. Passiivse abi kõne, kus LAHENDAMIST ei ilmne, on toodud näites 3.33.

- (3.33)
 01 P: ja: `kes teatab, kuidas `teie nimi on.
 02 (1.6)
 03 H: äää /`perenimi/ /eesnimi./
 04 (2.3)
 05 P: suured `tänu teile ehk teate `öelge oma `sünniaasta kuu ja `pääv.
 06 (1.4)
 07 H: /`kuupäev/ /`kuu/ /aasta./
 08 (0.4)
 09 P: suured tänu aitäh rahulikku ööd

Helistaja teatab operatiivabi tähelepanu vajavast olukorrast, mille lõpus päästekorraldaja küsib teataja andmeid (read 1–7). Seejärel tänab helistajat teate eest (rida 9), kuid ei väljenda, kas või kuidas juhtumiga edasi tegeletakse. Sellega lõpeb kõne ilma lahendust väljendamata. Kuigi kõnes puudub nii abikõnele omane abi osutamise väljendus kui ka infokõnet iseloomustav teabe andmine, liigitub juhtum passiivse abi kõneks: helistaja teatab kõnes tüüpilisest passiivse abi juhtumist, mille päästekorraldaja registreerib. LAHENDAMISE puudumise taustal võib olla helistaja kui olukorraga mitte seotud teataja roll, mistõttu päästekorraldaja piirdub tänamisega.

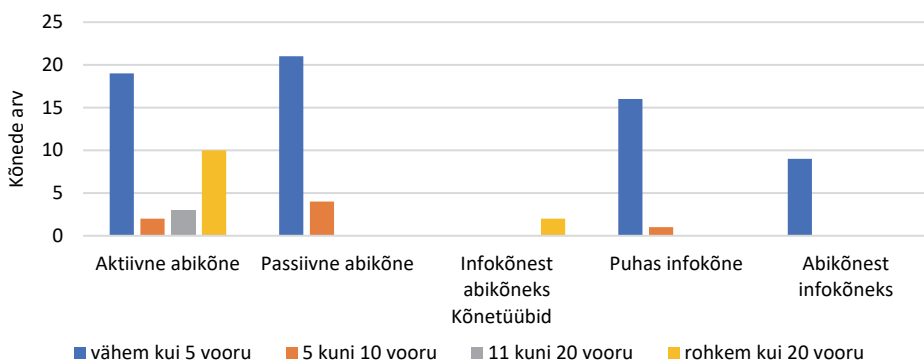
Ainsas LAHENDAMISETA infokõnes ei ole päästekorraldajal infot, mida helistaja soovib, mistõttu jääb helistaja probleem lahenduseta. See kõne on toodud puhta infokõne näites 3.34, kus helistaja pöördub hädaabinumbrile terviseprobleemi pärast.

- (3.34)
 01 H: palun=`vabanust tülitama, (0.3) `kust võiks `saada ma `ise=olen (0.5) /`linna 1/
 02 `elanik, (.) kus ma /`maakonnas/ sa- (.) `amba`valu `valutab nii `ullult=t=et
 03 (1.1)
 04 P: no:::: (0.4) me võime teile `kiirabi saata,
 05 (.)
 06 H: `e:i=ei, `see=ei (0.3) see ei=`ole `teistel inimeste `rohkem vaja, `mõtlen sda=t
 07 (.) äkki `teate midagi `soovitada, `mina=i=dea=eee kuhu `helistada=v.
 08 (1.5)
 09 P: m:õtlete kuhu `pöörduda=sis `täpsemalt=või.
 10 (.)

- 11 H: nojaa /'linnas 2/ kõik `ajad on `kinni, (0.3) mui: üks `türuk `elistas=ja: (.)
 12 `keegi ei `võta `vastu. (0.3) et (0.4) ki`rurgia või mingi (.) `esmaabi=või (0.7)
 13 miskit `sellist ei=`ole olemas.
 14 (0.3)
 15 P: ma=i=`oska teile seda küll `õelda.=hhhh
 /-/- ((4 voo ru eemaldatud))
 16 H: kus ma siis `veel `pöörduda võiks.
 17 (1.3)
 18 P: no: äkki siis `emosse et saavad valu[{vaigistit}]
 19 H: [ei=`ole siin] `emo ei=ole `midagi. (.) see
 20 (.) ei `toimi siin (.) se=`asi. (0.7) ma=len `käint=no.
 21 P: no kui te nii `arvate,

Helistaja alustab infosoovi kaks korda küsimusega `kust võiks `saada (rida 1) ja kus ma /'maakonnas/ sa- (rida 2). Helistaja ei lõpeta kumbagi küsimust, kuid esitab lahendust vajava probleemi `amba `valu `valutab nii `ullult=t=et (rida 2). Päästekorraldaja pakub kiirabi (rida 4), mille helistaja tagasi lükkab (rida 6) ja esitab siis täpsustatud infosoovi äkki `teate midagi `soovitada, `mina=i=dea=eee kuhu `helistada=v. (rida 7). Järgneb vastuse tingimuste täpsustamine (read 9–13), pärast mida päästekorraldaja väljendab eksplitsiitselt lahenduse puudumist: ma=i=`oska teile seda küll `õelda. (rida 15). Veidi hiljem naaseb helistaja võimaliku lahenduse juurde: kus ma siis `veel `pöörduda võiks. (rida 16), millele päästekorraldaja pakub uueks lahenduseks EMO-sse minekut (rida 18). Helistaja lükkab ka selle tagasi (read 19–20), misjärel kõne lõpeb ilma pooltele sobiliku lahenduseta.

Analüüsis ilmne süsteemne erinevus LAHENDAMISE teemakategooria positsioonis eri kõnetüüpides (vt joonis 7). Analüüsin teemakategooria asukohta kõnes sellele järgnevate küsimuste seeria elementide (st OLUKORRA KIRJELDAMISE, OSALISTE JA KOHA MÄÄRAMISE ning INFOSOVI) järgi.



Joonis 7. Lahendamisele järgnevate olukorra kirjeldamise, osaliste määramise ja koha määramise voo ruude arv

LAHENDAMINE asub enamasti kõne lõpuosas ning sellele järgnevad vaid LÖPETA-MISE ALGATAMISE ja LÖPETAMISE elemendid või vähem kui viis voo- rult OLUKORRA KIRJELDAMISE, OSALISTE MÄÄRAMISE ja KOHA MÄÄRAMISE (s.o küsimuste seeria) teemakategooriaid. Selline teema asukoht prevaleerib passiivse abikõne, puhta infokõne ja abikõnest infokõneks muutuva kõne tüübi puhul. Lahendamise tüüpi- list positsiooni illustreerib passiivse abikõne näide 3.35.

(3.35)

- 01 P: `äirekeskus tere mis `juhtus,
 02 (0.7)
 03 H: £ eeeee tere, £=
 04 P: =tere=
 05 H: =£ /tänav/ `tee /majanumber/=äää /number/,=äääääää (.).hhhhh äääääää
 06 ma=i=`tea::: kas `noored või ma=i ma=i=tea `mis seal `toimub aga korter
 07 /number/ .hhhhh ää nat=õõ `joovat=ja::: ma=i ma=i `tea, `millal see:
 08 `lõppeb, seal=[on um]bes £
 /- / ((35 voo- rult eemaldatud))
 09 P: selge. **aga suur aitäh ja annan politseile [kohe] `edasi ka.**
 10 H: [£ jah. £]
 11 P: {kõike ilusat teile.}
 12 H: £ s:uur `tänu teile. £

Näites toodud kõnes tõstatub LAHENDAMINE kõne lõpuosas. Päästekorraldaja lõpetab eelneva teema partikliga *selge* ning jätkab samas voo- rult lahendusega: *aga suur aitäh ja annan politseile [kohe] `edasi ka.* (rida 9). Järgnevad vaid kõne LÖPETAMISELE omased tänusõnad (read 11–12), misjärel kõne lõpetatakse.

LAHENDAMISE asukoht varieerub abikõnedes, kus teemakategoorial on kaks positsiooni. Sealjuures tulevad välja erinevused aktiivse ja passiivse abi kõnede vahel. Passiivse abi kõnedes asub teemakategooria 21 kõnes 25st vahetult enne lõpetamise elemente ning neljal juhul eespool. Samas aktiivse abi kõnedes esineb kategooria enne lõpetamist 19 kõnes 34st, samas kui 15 kõnes 34st järgneb lahendamisele OLUKORRA KIRJELDAMISE ja/või KOHA või OSALISTE MÄÄRAMISE voore. Aktiivse abikõne varasemat LAHENDAMISE positsiooni ilmestab näide 3.36.

(3.36)

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

- 12 (0.3)
 13 H: .hhh (0.3) et [meil=on /ettevõtte] tegevusala/ siin,=h
 14 P: [mmhmh?]
 15 P: teil [te `olet]e nagu ku- õq õ-`õelge=mule täpne `aadress,
 16 H: [{-}]
 17 (0.3)
 18 H: .hhhh /`koha/ tee /`majanumber/ [/'küla/.]
 19 P: [/'koha/]=tee /`majanumber,/ mmmm?
 20 (.)
 21 H: jah .hhh et `midagi=ei `põle, aga meil on:=e `neli sellist ahju `veel. (.) et=eeee
 22 et=me `kardame=et=e (0.4) .hhhh et mõni `teine ahi
 23 võib=[ka plahvatada={ja}]
 24 P: [aga `keegi] kas keegi `vigastada `sai.
 25 H: ei, (.) `keegi ei saanud `vigas[tada. {-}] ei `olnud.
 26 P: [ei `saanud]
 27 P: mhmh=
 28 H: =jah
 29 P: se=on=sis
 30 H: a-
 31 P: `kutse on `olemas. `plahvatas `suur `ahi siis jaa?
 ((47 voo ru eemaldatud))

Kõne alguses käsitletakse JUHTUMI ja KOHA MÄÄRAMISE ning OLUKORRA KIRJELDAMISE elemente, kuni päästekorraldaja väljendab abi saatmist `kutse on `olemas. (rida 31). LAHENDAMISELE järgneb 42 voo ru küsimuste seeriat, mille jooksul päästekorraldaja hangib veel teavet OLUKORRA KIRJELDAMISE, KOHA ja OSALISTE MÄÄRAMISE kohta.

LAHENDAMISELE võib küsimuse seeria elemente järgneda mõlema kõnetüübi puhul, kuid see on tüüpiline aktiivse abi kõnede le, kus LAHENDAMINE asetseb üle pooltel juhtudel keset küsimuste seeriat (vrd passiivse abi kõnede s 4 juhul 25st). Samuti on aktiivse abi kõnede s LAHENDAMISELE järgnev küsimuste seeria märkimisväärselt pikem (keskmiselt 14 voo ru vs. passiivse abi kõnede l üks voo ru).

Samas ilmneb LAHENDAMISE kahe positsiooni võrdluses erinevus lahendusvoo ru ülesehituses ja sellele järgnevas voo rusiirdeko has. Varem alustatud LAHENDAMISE puhul ei järgne sellele enamikul juhtudel voo rusiirdekohta. Selle asemel jätkab päästekorraldaja vestlust samas voo rus uue teema või küsimusega (vt nt aktiivse abi näide 2.1 pt 2.1.1 ja näide 3.36 pt 3.7, passiivse abi näide 2.2 pt 2.1.2, infokõnest aktiivse abi kõneks näide 2.3 pt 2.1.3). Küsimuste seeria lõpus tõstatuva LAHENDAMISEGA võib samas voo rus esineda 1) aadressi kordamine, 2) helistaja tänamine või 3) õpetussõnad edasiseks käitumiseks, millele järgneb potentsiaalne voo rusiirdekoht. Voo rude erinevuse põhjal on võimalik järeldada, et kuigi varasem LAHENDAMINE ei pruugi olla helistaja jaoks lõpetav, töötab päästekorraldaja selle nimel, et lahendus hädaabikõnet ei lõpetaks.

3.8. Lahenduse tühistamine

LAHENDUSE TÜHISTAMINE esineb hädaabikõnedes, kus päästekorraldaja pakub helistaja juhtumile lahenduse, mille viimane tagasi lükkab. LAHENDUSE TÜHISTAMISEKS liigituvad ka harvad juhud, kus päästekorraldaja võtab enda pakutud lahenduse hiljem tagasi. Seda esineb olukordades, kui helistaja hiljem antud info ei võimalda päästekorraldaja varem pakutud lahendust enam pakkuda (nt päästekorraldaja pakub valuvaigistava süsti saamiseks kiirabi, kuid helistaja teatab, et on joores, mistõttu ei saa süsti siiski teha).

LAHENDUSE TÜHISTAMIST esineb 8 kõnes 87st, neist kõik infokõnedes, st abikõnedes teemakategooriat ei esinenud. Enim esineb teemakategooriat abikõnest infokõneks muutuva kõne tüübi puhul: 6 kõnes 9st; harvem puhtas infokõnes: 2 kõnes 17st. LAHENDUSE TÜHISTAMINE järgneb mõlemas alltüübis enamasti OLUKORRA KIRJELDAMISELE, harvem INFOSOOVILE. Pärast teemakategooria käsitlemist võidakse naasta OLUKORRA KIRJELDAMISE juurde.

Puhtas infokõnes esinenud LAHENDUSE TÜHISTAMINE on näites 3.37.

(3.37)

01 H: palun=*vabanust* *tulitama*, (0.3) *kust* võiks *saada* ma *ise=olen* (0.5) /*linna/*
02 *elanik*, (.) *kus* ma /*maakonnas/* sa- (.) *amba* *valu* *valutab* nii *ullult=t=et*
03 (1.1)
04 P: **no:::: (0.4) me võime teile kiirabi saata,**
05 (.)
06 H: *e:i=ei*, *see=ei* (0.3) *see ei=ole* *teistel inimeste* *rohkem vaja*,
07 *mõtlen* sda=t (.) *äkki* *teate* midagi *soovitada*, *mina=i=dea=eee* *kuhu*
08 *helistada=v*.

Helistaja alustab kõnet INFOSOOVIGA, mille jätab pooleli ja kirjeldab vaevust (read 1–2). Päästekorraldaja pakub lahendusena kiirabi saatmist (rida 4). Helistaja lükkab aga pakkumise tagasi *e:i=ei*, *see=ei* (0.3) *see ei=ole* *teistel inimeste* *rohkem vaja*, (rida 6) ja täpsustab seejärel, mis infot ta lahendusena soovib (read 7–8).

Teemakategooria sagedase esinemise põhjus abikõnest infokõneks muutuvas kõnes võib olla kõnetüübi muutus: helistaja pöördub Häirekeskusesse abi saamiseks, kuid päästekorraldaja ei pea sündmust abi vajavaks. Selle tulemusel ei kattu päästekorraldaja pakutud lahendus helistaja algse sooviga ja võib osutuda ebasobivaks. LAHENDUSE TÜHISTAMINE abikõnest infokõneks muutuvas kõnes on näites 3.38.

(3.38)

01 H: ja ja=qq *nii külm* on et e-hh *lõdisen*.
02 (0.5)
03 P: £ *sellepärast* [tahate] *kiirabi* või. £
04 H: [jaa]
05 (0.7)
06 H: ee e=nojaa ma=ta- m- *millest* *millest* *see* *on* kõik.

- 07 (0.7)
 08 P: £ ei=no kui teil `kül'm on siss=ee `kiirabi `küll ei tule aint sellepärast et teil
 09 `kül'm on. pange `riidesse. £
 10 (0.8)
 11 H: `ei, no kulg(h)e, .h h h h {-} (.) see e `seda ma .h h h h ma olen `riides ja `kõik
 12 aga {ne-} .h h h h aga ee aga `see `on min- mm-mm- `midagi ma `värisen `ülени
 13 kõik `seest=ja
 14 (0.7)
 15 P: £ ei `valuta midagi kuskil, £

Päästekorraldaja lükkab lõplikult tagasi helistaja kiirabisoovi (read 8–9) ja pakub lahenduse *pange `riidesse* (rida 9). Saadud lahendus on helistajale ebasobiv, mida näitab reaktsioon *ei, no kulg(h)e* ja olukorra täpsustamine (read 11–13). (Vt selles kõnes ilmneva päästekorraldaja ebaviisakuse kohta ka Hennoste jt 2023a.)

LAHENDUSE TÜHISTAMISE puudumine abikõnedes on seotud kõnetüübi olemusega: helistaja pöördub Häirekeskusesse operatiivabi saamiseks, mida talle ka antakse, mille tulemusel ei lükka ta sealt lahendusena saadavat abi ka tagasi. Infokõnest abikõneks muutuva kõne alltüübis LAHENDUSE TÜHISTAMIST ei esine, kuna sel juhul kategoriseeruks juhtum infokõneks.

3.9. Lõpetamise algatamine

LÕPETAMISE ALGATAMISEGA algab hädaabikõne lõpetamine. Sarnaselt teiste institutsionaalsete vestlustega (vt Rääbis 2002: 111) on ka hädaabikõne puhul tavaline enne kõne lõpetamist olulist infot korrata. Hädaabikõnes korratakse selles positsioonis tavaliselt lahendust – abi välja saatmist või soovitud infot –, lisaks võidakse korrata aadressi ja juhiseid edasiseks käitumiseks.

LÕPETAMISE ALGATAMINE esineb 48 kõnes 87st; abikõnedes 33 korral 61st, infokõnedes 15 korral 26st. Teemakategooria ilmneb suhteliselt sarnase sagedusega nii aktiivse abi (18 korral 34st), passiivse abi (13 korral 25st) kui ka muutüüpide puhul (mõlemas kõnes). Infokõnedes esineb teemakategooria nii puhtas infokõnes (10 korral 17st) kui ka abikõnest infokõneks muutuvas kõnes (5 korral 9st). Teema positsioon on kõikide kõnetüüpide puhul sama, asudes kõne lõpus või enne LÕPETAMIST. Tavapärast päästekorraldaja algatatud LÕPETAMISE ALGATAMIST aktiivse abi kõnes illustreerib näide 3.39.

(3.39)

- 01 P: ee [sel]ge .h et ee `olge seal `kohapeal `ärge siis `liikuge.=
 02 H: [jah]
 03 H: =mhmh=
 04 P: =ja `tuleb teile [sinna politsei.]
 05 H: [okei, teeme nii.]

Päästekorraldaja lõpetab eelnenud teema partikliga *selge*, jagab seejärel õpetus-sõnu edasiseks käitumiseks: *et ee `olge seal `kohapeal `ärge siis `liikuge*. (rida 1) ning kordab lahendust: *=ja `tuleb teile [sinna politsei.]* (rida 4). Helistaja reageerib nii päästekorraldaja juhisele (rida 3) kui ka korratud lahendusele (rida 5) ja kõne lõpeb.

Teemakategooria esinemist puhtas infokõnes ilmestab näide 3.40.

(3.40)

- 01 P: ee (0.5) aga [`proovige]=sis `uuesti talle elistada.
 02 H: [aga]
 03 (0.4)
 04 H: **£ no ma `proovin `veelkord, £ .hh aga nii=et=kui ma kiirabi `kutsun siis**
 05 **nad `ise `otsustavad k- õõ kohapääl=jah?**
 06 P: **jaa**
 07 **(0.8)**
 08 H: **mhm** noo=kül aitäh teile.
 09 (0.3)
 10 P: palun?
 11 (0.7)
 12 H: .nhh

Näite alguses lõpeb lahenduse arutamine (rida 1). Seejärel küsib helistaja varasema info üle (read 4–5), mis on lõpetamise algatamise omane. Päästekorraldaja kinnitab infot (rida 6). Järgnevad LÕPETAMISE tänusõnad (read 8–10) ja kõne lõpeb.

LÕPETAMISE ALGATAMISE tõstatumisel on tugev seos LAHENDAMISE teemakategooriaga, seda nii abi- kui ka infokõnede puhul. Kõnedes, kus LAHENDAMINE tõstatatakse keset küsimuste seeriat, esineb ka LÕPETAMISE ALGATAMINE. Näites 3.41 on toodud aktiivse abi kõne, kus LAHENDAMINE esineb kõne keskel.

(3.41)

- 01 P: £ `kiirabi on välja `saadetud, kas `hetkel h-hingab `vabalt. £
 /--/ ((27 voo eemaldatud))
 02 P: **£ / `korterinumber./ mhm? [.hhhh] aga `tuleb=eee / `tänav/ tänav £**
 03 H: [* jaa *]
 04 P: **£ / `majanumber/=sis. £**
 05 **(0.4)**
 06 H: **mhmh**
 07 P: £ kõike `head. £
 08 (0.5)
 09 H: * täh {ää=küll}

Päästekorraldaja tõstatab LAHENDAMISE (*`kiirabi on välja `saadetud*) kõne keskel (rida 1), kus sellele järgneb veel 27 voo küsimusi hetkeolukorra ja osalise kohta. Kõne lõpus moodustub LÕPETAMISE ALGATAMINE, kus päästekorraldaja kordab abi välja saatmist ja aadressi, millele helistaja reageerib nõustumisega (read 2–6). Järgneb LÕPETAMINE.

Kõne lõpuosas esineva LAHENDAMISE puhul LÕPETAMISE ALGATAMIST ei moodustu. Selline olukord ilmneb aktiivse abikõne näites 3.42.

(3.42)

- 01 P: £ [aga] `politsei tuleb. aitäh teile. £
02 (.)
03 H: aitäh teile `ka, kõike=`ead.
04 P: £ `kõike=ead £

Selles kõnes esitab päästekorraldaja LAHENDAMISE kõne lõpus, lausudes `politsei tuleb (rida 1). Sellele järgneb helistajapoolne tänamine ja poolte hüvastijätt (read 3–4), mis moodustavad LÕPETAMISE. LÕPETAMISE ALGATAMIST kõnes ei moodustu.

Puhtas infokõnes mõjutab teemakategooria esinemist ja selle suhet LAHENDAMISE asukohaga ka infokõne pikkus: tegu on kõige lühemate hädaabikõnedega, kus LAHENDAMINE jääb kõne lõpetamise lähedale. Näide 3.43 ilmestab puhast infokõnet.

(3.43)

- 01 P: no aga `siis võite omme `ommikul `peale kella `kaheksat elistada polit`sei
02 `infotelefonile numbrile `kuus `üks `kaks `kolm ja kolm `nulli, konsul`teerida
03 `nendega.
04 (1.2)
05 H: £ mhhm=hh (.).hh < selge? > £ ((kahtlevalt))
06 P: jaa? (.). palun.
07 (0.6)
08 P: ead=[`päeva.]
09 H: £ [aitäh.] £

Päästekorraldaja pakub helistaja probleemile lahenduse, andes talle telefoni- numbri (read 1–2). Järgnevad LÕPETAMISELE omased tänusõnad ja hüvastijätt (read 6–9). LÕPETAMISE ALGATAMIST LAHENDUSE ja LÕPETAMISE vahel näites ei ilmne.

3.10. Lõpetamine

LÕPETAMINE on teemakategooria, millega sulgetakse vestlus ja lõpetatakse kõne. Selle moodustavad mõlema- või ühepoolsed tänusõnad ja/või hüvastijätt (vt ka Schegloff, Sacks 1973; Rääbis 2002). LÕPETAMINE võib moodustuda ka vaid ühe kõneleja voorust, kui ühendus katkestatakse enne, kui teine jõuab voozu võtta.

LÕPETAMINE tõstatub 79 kõnes 87st; abikõnedes 55 kõnes 61st, infokõnedes 24 kõnes 26st. Teemakategooria positsioon on iga kõnetüübi puhul sama: see on alati kõne lõpus. LÕPETAMIST aktiivse abi kõnes illustreerib näide 3.44.

(3.44)

- 01 P: aa=et mhmh? (0.6) mhm a tuleb `pääste=ja kontrollib `üle siis mis `on.
02 H: {vooh?}
03 P: et aga [`ooda]ke ära palun `näidake ette.
04 H: [{-}]
05 (0.5)
06 H: jaa? [okei.]
07 P: [{{nii}}] nägemist.
08 (0.4)
09 H: no tšau,

Näide algab LÕPETAMISE ALGATAMISEGA, kus päästekorraldaja kordab lahendust ja jagab õpetussõnu, millele helistaja reageerib nõustumise ja lõpetava partikliga *okei* (read 1–6). Sellele järgneb LÕPETAMINE mõlema vestleja hüvastijätuga (read 7–9).

Abikõnes esineb LÕPETAMIST aktiivse abi kõnedes 28 kõnes 34st, teemakategooria esineb kõigis passiivsetes abikõnedes 25st. Kuus aktiivse abi kõnet, kus LÕPETAMIST ei ole, lõppevad ilma tänusõnade ja hüvastijätuta. Selline juhtum on toodud näides 3.45.

(3.45)

- 01 P: aga=`tuleb teile kiirabi `oodake palun.
02 (0.7)
03 H: jaa [tänan]
04 P: [{/asula/}=/tänav/] /majanumber/, selge.
05 H: mhmh
06 P: ooda[ke]
07 H: [jaa] (0.6) jaa

Päästekorraldaja kordab lahendust (rida 1), mille eest helistaja päästekorraldajat tänab (rida 3). Seejärel jätkub kõne aadressi kordamise (rida 4) ja juhendiga *oodake* (rida 6). Need elemendid moodustavad LÕPETAMISE ALGATAMISE teema. Seejärel salvestus lõpeb.

Infokõnedes esineb LÕPETAMINE 16 puhtas infokõnes 17st, abikõnest infokõneks muutuva kõne alltüübis 8 kõnes 9st. Ilma LAHENDUSETA abikõnest infokõneks muutuva kõne alltüübi katke on toodud näites 3.46.

(3.46)

- 01 P: £ teate:, (.) `elistage `kaks`teist `kaks`kümend ja `nemad=õ annavad teile `nõu
02 miks see võib nii `olla. £
03 (2.3)
04 H: * jumal küll * (0.7) eq ma=i ma=i `saa. aiq ma=i `saa.
05 P: £ `helistage `kaks`teist `kaks`kümend. £

Päästekorraldaja esitab kõne lahenduse (read 1–2), millele järgneb helistaja kurtmine (rida 4). Päästekorraldaja kordab lahenduseks antud infot (rida 5), misjärel salvestus lõpeb. Kõne enneaege lõpu põhjus ei selgu salvestuselt, kuid selle

taga võib olla helistaja jaoks mitte-eelistatud lahendus ja kõnes ilmnenud ebaviisakus (näites mitte toodud, vt siinse kõne ebaviisakuse kohta Hennoste jt 2023a: 225–226, 231–232).

3.11. Muu

Kategooriasse MUU kuuluvad kõik teemasekventsidsid, mis esinevad harva ega sobitu ühtegi teise kategooriasse. Selliseid sekventse esineb abi- ja infokõnedes võrdselt nii aktiivse abikõne alltüübis kui ka abikõnest infokõneks muutuva kõne alltüübis, mõlemas kolmel korral. Materjalis leidub levi otsimist halva signaaliga alal, helistaja mitterelevantseid kurtmisi ja kolmandate, telefonikõnes mitteosalevate isikutega rääkimisi. Viimase alla liigituvad ühtlasi kõnede teisele Häirekeskuse töötajale suunamise sekventsidsid, mida on käsitletud ka eraldi kõneetapina (Kevoe-Feldman, Pomerantz 2018). Kategooriasse MUU liigituvad sekventsidsid võivad kõnes paikneda kõikjal, neil ei ole kindlat positsiooni.

Helistaja levi otsimine esineb näites 3.47.

- (3.47)
01 P: **teid on `halvasti `kuulda.**
02 (1.7)
03 H: **-s < lähen > (.) lähn otsin `levi.** ((hakib))
04 (0.7)
05 P: **ahah. (0.4) et=[õõõ]**
06 H: [nii?]

Päästekorraldaja informeerib helistajat tema halvast levist (rida 1), mille peale helistaja suundub paremat kohta otsima (rida 3). Teemalõik lõpeb tema arusaamist osutava partikliga *ahah* (rida 5). Eelneva probleemi lõppu ja uue teema algust märgib helistaja piiripartikkel *nii* (rida 6). Järgneb leviprobleemita vestlus.

Ebarelevantse kurtmisega lõik hädaabikõnest on näites 3.48.

- (3.48)
01 P: ma=i=`oska teile seda küll `õelda.=hhhh
02 H: **no ma `räägin noh see on ebanor`maalne, sest / maakond 1/ ei `ole**
03 **`Eestimaa nagu ma `aru saan.**
04 (0.4)
05 P: * mm *
06 (.)
07 H: **ja / maakond 2/ ei=ole `Eestimaa ja / maakond 1/ ei=ole Eesti. (.) `ise olen**
08 **/ maakond 2st/ veel=noh?**

Jäädes kõnes ilma soovitud lahenduseta (näites mitte toodud ja rida 1), jätkab helistaja hädaabikõne seisukohast ebarelevantse kurtmisega (rida 2–3, 7–8) riigi üle.

Kategooriasse MUU liigituvad ka teiste Häirekeskuse töötajatega kõneldud lõigud, mida sisaldab näide 3.49.

(3.49)

- 01 P: selge (0.5) eeeee (0.3) `olge liinil ma `suunan teid.
02 (0.4)
03 H: mhmh aitäh=teile.
04 (0.8)
05 M: `Häirekeskuse meedik
06 P: ee tere, (.) ee võtsin `läänele ku- `liiklusõnnetus? (0.3) / linnas/ (0.6) e
07 /sugu/ ülekaigurajal autolt `löögi saanud, (0.8) aga ta on `teadvusel ta
08 `hingab e `nähtavaid `vigastusi ei `ole.
09 (2.0)
10 {-}: ((mingi kõrin või jutt))
11 {-}: eeeee
12 P: `leidsite.
13 M: jajaa.
14 (0.3)
15 P: mhmh ma `suunan aitäh.

Meditatsiooniprobleemi käsitleva kõne lõpus juhendab päästekorraldaja helistajat liinil püsima, et teda saaks suunata meedikule liinile (rida 1). Seejärel vestleb päästekorraldaja meedikuga, esitades sündmuse piirkonna ja kirjeldades juhtumi sisu (read 6–8). Ta kinnitab, kas meedik leidis süsteemist õige kutse (rida 12–13), misjärel teemalõik ja kõne lõppeb.

3.12. Vahekokkuvõte

Hädaabikõnedes esineb 11 eri teemakategooriat (vt tabelit 2). Analüüsist selgus, et kõige rohkem teemasid tõstatub abikõnest infokõneks muutuva kõne alltüübis, kõige vähem puhtas infokõnes. Igas analüüsitud abi- ja infokõnes on olemas ALUSTAMINE, teised levinumad teemad on OLUKORRA KIRJELDAMINE ja LÕPETAMINE. Ülejäänud teemakategooriad puuduvad vähemalt veerandis analüüsitud kõnedest.

Tabel 2. Hädaabikõnede teemakategooriate jagunemine kõnetüüpides

Teema- kategooriad	Abikõned				Infokõned		Kokku (n = 87)
	Aktiivse abi kõne (n = 34)	Passiivse abi kõne (n = 25)	Info- kõnest akt. abi kõneks (n = 1)	Info- kõnest pas. abi kõneks (n = 1)	Puhas info- kõne (n = 17)	Abi- kõnest info- kõneks (n = 9)	
Alustamine	34	25	1	1	17	9	87
Juhtumi määramine	30	6				5	41
Infosoov		1	1	1	13	2	18
Olukorra kirjeldamine	34	25	1	1	15	6	82
Koha määramine	34	25	1	1		3	64
Osaliste määramine	34	20	1	1			56
Lahenduse tühistamine					2	6	8
Lahendamine	34	24	1	1	16	9	60
Lõpetamise algatamine	18	13	1	1	10	5	48
Lõpetamine	28	25	1	1	16	8	79
Muu	3					3	6

Abikõnedele läbivalt omased teemad olid ALUSTAMINE, OLUKORRA KIRJELDAMINE, KOHA ja OSALISTE MÄÄRAMINE, LAHENDAMINE ja LÕPETAMINE, mis esinesid kõikides abikõnedes või puudusid harva. Abikõne alltüüpe eristas kategooria JUHTUMI MÄÄRAMINE, mida tõstatati enamikes aktiivse abi kõnedes, kuid harva passiivse abi kõnedes. Erinevust tingis abikõnede taustal oleva juhtumi olemus: passiivse abi kõneleks liigitusid tihti juhtumid, kus helistajad kirjeldasid käimasolevat potentsiaalselt ohtlikku olukorda, milles juhtumit (veel) ei olnud, mistõttu ei saanud ka vastav teema moodustuda.

Infokõne peamise teemadena tuvastas ALUSTAMISE, OLUKORRA KIRJELDAMISE, LAHENDAMISE ja LÕPETAMISE. Infokõne alltüüpide teemaerinevused olid ulatuslikumad kui abikõne puhul. Seda põhjustas suurem erinevus infokõne alltüüpide olemuses. Puhas infokõne sisaldas enamasti helistaja INFOSOOVI, abikõnest infokõneks muutuvates kõnedes esines seevastu JUHTUMI MÄÄRAMINE ja LÕPETAMISE ALGATAMINE. Erinevusena ilmnis ka KOHA MÄÄRAMINE, mida võib esineda abikõnest infokõneks muutuvas kõnes, kuid ei tõstatata üheski puhtas infokõnes. Abikõnest infokõne teemad kattusid tüüpiliste abikõne teemadega, mida põhjustas helistaja algne abisoov. Eelmainitu kõrval esines abikõnest infokõnedes ka LAHENDUSE TÜHISTAMINE, mis tõi esile pakutud lahenduse ebasobivust muutuva eesmärgiga kõnes.

Seega tõstatuvad abi- ja infokõnes üldjoontes samad teemakategooriad, kuid kaks kategooriat esinevad ainult ühes kõnetüübis. Abikõnele on ainuomane OSALISTE MÄÄRAMINE, mida infokõnes ei käsitleta kordagi. Ainult infokõnes tõstatub LAHENDUSE TÜHISTAMINE. Teisalt esineb osa kategooriaid kõnetüüpides erineva sagedusega. Kõigis abikõnedes esineb KOHA MÄÄRAMINE ja rohkem kui pooltes JUHTUMI MÄÄRAMINE, samas infokõnes esineb neid teemakategooriaid harva. Samas INFOSOOV esineb enamikes infokõnedes, kuid abikõne alltüüpides vaid üksikjuhtudel.

Teemakategooria positsioonianalüüsist selgus, et teemade tõstatumise viis ja koht sõltub suuresti nende sisust. Teemasid saab nende (esimese) tõstatumise positsiooni ja liikumise järgi jagada nelja rühma.

Ühe rühma moodustavad muutumatu positsiooniga teemad, mis asuvad iga kõnetüübi puhul samas kohas. Sellised on kõne alguses ja lõpus oleva teemakategooriad: ALUSTAMINE, JUHTUMI MÄÄRAMINE, LÕPETAMISE ALGATAMINE ja LÕPETAMINE. Enamik muutumatu positsiooniga teemasid (v.a JUHTUMI MÄÄRAMINE) on telefonikõne tavapärased elemendid ja sisaldavad peamiselt viisakusvormeleid, mistõttu on nende asukoht ette määratud. Samuti on JUHTUMI MÄÄRAMISEL hädaabikõnes kindel juhendiga ette nähtud positsioon, et suunata vestlust juhtumi tuumani (Whalen, Zimmerman 1987).

Teise rühma moodustavad INFOSOOV ja LAHENDUSE TÜHISTAMINE, mis on suuresti sama positsiooniga teemad. Neil on kõnes mitu kindlat kohta või nad asetsevad üldjoontes sarnasel positsioonil. LAHENDUSE TÜHISTAMINE esineb vaid infokõnedes ja lähtub esimese lahenduse ebasobivusest. Sellega sõltub teema täpne asukoht kõnealusest juhtumist ja pakutud lahenduse ebasobivuse põhjusest. Samas INFOSOOVE esitatakse kahes kindlas positsioonis: kõne alguses, kus helistaja esitab sellega helistamise eesmärgi, või kõne teises pooles, kus ta küsib lisainfot edasise käitumise kohta. Sellega on INFOSOOV ainus teemakategooria, mille sisu muutub vastavalt tõstatumise positsioonile.

Kolmanda rühma moodustavad muutuva positsiooniga teemad. Siin on kaks alarühma: reeglipäraselt ja ebareeglipäraselt tõstatuvad teemakategooriad. Reeglipäraselt muutuvate teemade positsiooni taustal on tuvastatav muster. Sellised teemad on KOHA MÄÄRAMINE ja LAHENDAMINE. Nende teemakategooriate analüüs näitas, et teema tõstatumise positsiooni võib mõjutada nii kõnetüüp kui ka helistaja esimese voo sisu. KOHA MÄÄRAMISE asukoht on seotud helistaja esimese voo sisuga, ilmneb ka võimalik seos juhtumi kriitilisusega. LAHENDAMISE positsioon varieerub kõnetüübiti. Üldjuhul esitab päästekorraldaja lahenduse kõne hilisemas faasis, kuid aktiivse abi kõnes tuleb lahendus pooltel juhtudel sisse ka kõne keskel.

Ebareeglipäraselt tõstatuvad teemad võivad esineda terve kõne vältel, nende asukohtades ei tuvastanud siinne analüüs läbivat reeglipärasust. Sellised on OLUKORRA KIRJELDAMINE ja OSALISTE MÄÄRAMINE. OSALISTE MÄÄRAMINE esineb vaid abikõnedes ja selliste sündmuste puhul, kus on kindlad osalised. Sellega lähtub teema esinemine sündmuse sisust ja selles osalejatest, mistõttu jääb teema täpne analüüs väljapoole siinset tööd. OLUKORRA KIRJELDAMISE positsiooni analüüsi mõjutab teema kestvus ja selle jagunemine läbi kõne.

4. SUHTLUSPROBLEEMID HÄDAABIKÖNES

See peatükk käsitleb hädaabikõnedes tekkivaid suhtlusprobleeme. Analüüs põhineb 285 suhtlusprobleemiga katkel. Probleemkatked pärinevad juhuslikult valitud 50 kõnest, mille hulgas on 34 abikõnet ja 16 infokõnet. Kategooriasse „Muu“ liigitunud kõnesid peatükk ei sisalda.

Probleemide analüüsi aluseks on hädaabikõnes keskse tähtsusega arusaam: abi osutamiseks peab infovahetus toimuma võimalikult kiiresti. Iga tekkinud probleem, mille lahendamine pikendab kõnet, lükkab (võimalikku) abi saatmist edasi. Väitekirja määratluse järgi on suhtlusprobleem olukord, kus ühe vestleja (suhtlus)tegevus tekitab mingil moel probleeme, mille lahendamine nõuab vestluses lisavoore ja pikendab sellega kõne kestust. Olukord võib probleemne olla vaid ühe või mõlema osaleja jaoks, kuid selle lahendamises osalevad nii helistaja kui ka päästekorraldaja.

Analüüsitud materjalis tuvastasin seitse probleemirühma: kuulmisprobleem, arusaamisprobleem, aktsepteerimisprobleem, fikseerimisprobleem, agendaprobleem, episteemilise staatuse probleem ja perspektiiviprobleem. Järgnevalt käsitlen suhtlusprobleemi tüüpe eraldi, tuues välja nende alltüübid ja eripärad. Seal, kus see on relevantne, eristan helistaja ja päästekorraldaja tekitatud või väljendatud suhtlusprobleeme; kui vestlejate probleemide vahel erinevusi ei esine, esitan suhtlusprobleemid ühiselt.

4.1. Kuulmisprobleem

Kuulmisprobleem tähendab olukorda, kus vestluspartner ei ole kõneleja eelnevat vooru piisavalt hästi kuulnud ja algatab probleemi lahendamiseks paranduse. Kuulmisprobleem sellisel kujul on üks klassikalisest partneriparanduse alla paigutatud suhtlusprobleemidest (Schegloff, Jefferson, Sacks 1977; Clark, Schaefer 1987; Svennevig 2008).

Kuulmisprobleeme esineb materjalis 26 korral, neist enamik abikõnedes (24 juhtu), üksikud infokõnedes (2). Teemadest esineb probleeme OSALISTE MÄÄRAMISEL (9 juhtu), OLUKORRA KIRJELDAMISEL (8), samuti KOHA MÄÄRAMISEL (7). Üksiknäiteid esinesid JUHTUMI MÄÄRAMISE ja LAHENDAMISE juures. Enamasti tõstatab kuulmisprobleeme päästekorraldaja (18 juhtu), harvem helistaja (8). Kuulmisprobleemi tekkimise põhjus võib hädaabikõnes selgelt väljenduda (nt pealerääkimine, müra või leviprobleemid), enamikel juhtudel ei ole probleemi põhjust siiski võimalik salvestuselt tuvastada.

Hädaabikõnes esineb kaht tüüpi kuulmisprobleemide tõstatusi ja lahendusi. Ülekaalus on avatud parandusalgatused, mille abil viidatakse eelnevale voorule kui probleemile, kuid ei lokaliseerita selles probleemüksust (Schegloff, Jefferson, Sacks 1977: 367; Drew 1997). Keskne algatusmarker hädaabikõnedes oli küsisõna *kuidas*, harvem *mis*. Mõlemad on tavalised markerid ka väljaspool hädaabikõnesid (Hennoste 2023: 1145). Teiseks võib kuulmisprobleemi lahendamine

toimuda kolmanda positsiooni parandusena, kui partner korrigeerib eelneva kõneleja vahepeelses vóorus esinenud kuulmisviga. Avatud algatust ilmestab abikõne näide 4.1, kus kuulmisprobleem on tekkinud OLUKORRA KIRJELDAMISEL.

(4.1)

- 01 P: mhmh a:ga viimase `ööpäeva jooksul `kõhutraumat ei=ole `olnud, `kukkunud
 02 `lööki saanud,
 03 (0.9)
 04 H: kuidas.
 05 (0.4)
 06 P: `kukkunud ei `ole `kõhtu `ära lõõnud,
 07 (0.5)
 08 H: `ei=`ei=`ei=`ole ei=`ole.
 09 (0.6)
 10 P: `minestama `kaldub pra[egu.]

Patsiendi hetkeolukorra kohta infot kogudes esitab päästekorraldaja küsimuse kõhutrauma kohta: *a:ga viimase `ööpäeva jooksul `kõhutraumat ei=ole `olnud, `kukkunud `lööki saanud*, (read 1–2). Helistaja ei vasta küsimusele, vaid alustab pärast 0,9 sek pausi kuulmisprobleemile omase avatud parandusalgatuse küsisõnaga *kuidas* (rida 4) (Hennoste 2023: 1147). Päästekorraldaja kordab probleemi lahendamiseks küsimust, lühendades seda: *`kukkunud ei `ole `kõhtu `ära lõõnud*. (rida 6). Helistaja vastab nüüd küsimusele: *`ei=`ei=`ei=`ole ei=`ole*. (rida 8), mis näitab, et tegu oli kuulmisprobleemiga, ja milles eituse topeldamine rõhutab selle tugevust (Keevallik 2010b; Heinemann 2016). Päästekorraldaja jätkab kõnet küsimusega uue terviseprobleemi kohta (rida 10), mis märgib ka kuulmisprobleemi lahenemist.

Harvem on kuulmisprobleemi tekkepõhjus kõnes ilmne (pealerääkimine, kuuldav tugev müra, leviprobleemid). Üht neist olukordadest illustreerib abikõne näide 4.2, kus helistaja kõneleb OLUKORRA KIRJELDAMISEL päästekorraldajaga samal ajal, mistõttu ei kuule temale esitatud küsimust.

(4.2)

- 01 P: .hh [`tulekahju ega `leket ei ole `tekinud] või.
 02 H: [`teate `saatke `kähku `välja,]
 03 (0.7)
 04 H: `mis?
 05 (0.3)
 06 P: `tulekahju ega `leket ei ole `autodel `tekinud.=
 07 H: `ei `ole. `kuulge e `saatke `keegi `välja. `mis te e- hh õq

Avarii tõttu tehtud kõnes küsib päästekorraldaja olukorra kohta: *[`tulekahju ega `leket ei ole `tekinud] või*. (rida 1). Helistaja võtab küsimusega peaaegu samal ajal vóoru käsuga *[`teate `saatke `kähku `välja,]* (rida 2). Korraga esitatud vóorudele järgneb 0,7 sek paus, pärast mida alustab helistaja avatud parandusalgatust tõusva intonatsiooniga hääldatud küsisõnaga *`mis?* (rida 4) (Hennoste 2023:

1147). Päästekorraldaja kordab pea identselt eelnevalt esitatud küsimust tulekahju või lekke kohta (rida 6), mis viitab, et helistaja on parandusalgatust tõlgenud kuulmisprobleemina (Schegloff 1987; Hennoste 2023: 1147). Helistaja vastab küsimusele (rida 7), millega tulekahjust ja lekkest rääkimine kõnes lõpeb ning kõne jätkub teise teemaga. Probleemi lahenemine pärast probleemvooru kordamist kinnitab, et tegu oli kuulmisprobleemiga.

Hädaabikõne kui telefonivestluse puhul võib kuulmisprobleeme tekitada ka tehniline element, näiteks halb levi või tehniline müra. Helistaja halvast mobiililevist tekkivat kuulmisprobleemi ilmestab abikõnest infokõne näide 4.3.

(4.3)

- 01 H: ja /'lähedasel/ on:=äää ö (0.5) `pikka aega old=äää `kolmiknärvi `põletik, (0.9)
 02 ja `praegu=on:=äää (1.2) ee (.) tal `väga `valutab. [ta {-}] ((kõne veidi hakib))
 03 P: [ku- kus `kohas] veelkord,
 04 (0.9)
 05 H: kuidas?
 06 (0.3)
 07 P: kus `kohas valutab, ma=i=saand `aru.
 08 (0.4)
 09 H: õ ko-ik`närv, (0.4) kolmik`närv=ja `tal on (1.0) eeee `selline `valu=et=ee (.)
 10 sin=et lähme `trauma`punk- ((hakib))
 11 (1.2)
 12 P: teid on `halvasti `kuulda.
 13 (1.7)
 14 H: -s < lähen > (.) lähn otsin `levi. ((hakib))
 15 (0.7)
 16 P: ahah. (0.4) et=[õõõ]
 17 H: [nii?]
 18 P: te=taha [te=öö]
 19 H: [`nii. n-]
 20 P: te taate `kiirabi või siss:=õõõõõ=

Helistaja kirjeldab kõne alguses abivajaja tervisemuresid, mille ajal on kuulda ühenduseprobleeme (read 1–2). Päästekorraldaja väljendab küsisõna ja otsese kordamise sooviga [ku- kus `kohas] *veelkord* (rida 3), et ei kuulnud helistaja öeldud asukohta ja soovib selle kordamist. Kuulmisprobleem muutub seepeale kahepoolseks: helistaja väljendab omakorda kuulmisprobleemi tõusva intonatsiooniga küsisõnaga *kuidas?* (rida 5). Päästekorraldaja kordab parandusalgatust *kus `kohas valutab*, lisades selgituse *ma=i=saand `aru* (rida 7). Viimane voor väljendab küll arusaamisprobleemi, kuid ümbritsev kontekst viitab kuulmisprobleemile: eelnevalt on päästekorraldaja palunud öeldut korrata ja salvestusest kostab halb ühendus. Helistaja kordab esimestel ridadel lausunud olukorrajeldust (read 9–10), kuid jätkuvate ühendusprobleemide tõttu on selle mõistmine raske. Päästekorraldaja väljendab seejärel eksplitsiitselt kuulmisprobleemi: *teid on `halvasti `kuulda*. (rida 12). See kinnitab, et tema eelmises vóorus oli probleem öeldu kuulmise, mitte sellest aru saamisega. Probleemi lahendamine vajab helistajalt füüsilist tegevust, mida ta väljendab *-s < lähen > (.) lähn otsin `levi* (rida 14). Helistaja

markeerib probleemi lahenemise hetke piiripartikliga *nii?* (rida 17) (Keevallik 2010a), pärast mida ei ilmne kõnes enam tehnilistel põhjustel tekkivaid kuulmisprobleeme. Päästekorraldaja jätkab seejärel uue teemaga (read 18, 20), mis viitab suhtlusprobleemi lahenemisele.

Kuulmisprobleemide seas moodustavad omaette rühma juhud, kus probleem tekib mõne hääliku kuulmisel. Vajadus teada korrektset häälikut sõltub sellest, et edastatav detailne info, näiteks nimed ja sõidukite registreerimisnumbrid, on hädaabikõnes suure tähtsusega. Kõiki selliseid parandusi algatab päästekorraldaja, kuna temal lasub kohustus teave infosüsteemi üles märkida. Enamasti tekitavad häälikuga seotud kuulmisprobleemid sarnase kõlaga kaashäälikutest. Abikõnes KOHA MÄÄRAMISEL tekkinud kaashäälikuprobleemi illustreerib näide 4.4.

(4.4)

- 01 P: jaa=jaa=jaa. `kus=kohas te `asute täpselt.
02 H: ööööö (0.6) se=n:=ää </`maa`kond/=vist, > (0.6) `Kruu{v}i küla `tee`rist.
03 `Kruu{b}iküla ja-a-a-a-a `Vagula=äkki.
04 P: .hhhhhh `Vagulat ma `näen=aga `Kruubi.
05 (0.6)
06 H: `Kruudiküla.
07 (2.8)
08 P: kus=se `Kruubi `küla ma `vaatan kus=se `Va[gula]
09 H: [Kruu]di.
10 (0.4)
11 P: `Kruu`di.
12 (0.6)
13 H: jah.
14 (1.8)
15 P: ma kohe katsun
16 (4.3)
17 P: n-`Vagula-a `Loodiküla,
18 (1.2)
19 P: /valla/ `vald jaah nii? .hhhhhhhh `aa, (.) te olete `selle `risti peal,
20 (0.6)
21 H: jaa.=

Helistaja annab KOHA MÄÄRAMISEL teada kahe küla nimed, millest ühe kohanime teine kaashäälik kõlab eri mainimistel eri häälikuna (ka salvestuse kuulmisel): *Kruuvi*, *Kruubi* või *Kruudi*. Päästekorraldaja vóorust *Vagulat ma`näen=aga`Kruubi* (rida 4) nähtub, et tema vaatab kohta kaardil ja on kuulnud kohanimes häälikut *b*. Kuulmisprobleem väljendub esmalt vóorus, milles helistaja parandab päästekorraldaja vólestikuulmist, korrates kohanime õige häälikuga ja rõhutades selle korrektset versiooni *Kruudiküla* (rida 6). Päästekorraldaja ei pöóra parandusele tähelepanu: helistaja vóorule järgneb 2,8 sek paus ja päästekorraldaja jätkab oma kaardil küla otsimist, kommenteerides seda vóoriga, mis sisaldab taas kohanime valet varianti *`Kruubi* (rida 8). Helistaja kordab seepeale uuesti õiget varianti *[Kruu]di* (rida 9). Seekord kuuleb vói kuulab päästekorraldaja helistajat ja kinnitab paranduse vastuvóttu õige nime kordamisega:

Kruu`di. (rida 11), rõhutades seejuures eraldi probleemi tekitanud lõpusilpi. Helistaja tõlgendab seda kinnitust ootava vooruna ja kinnitab päästekorraldaja öeldut (rida 13). Kõne jätkub teise teemaga, viidates kuulmisprobleemi lahene-misele. Selle näites oli vestlusanalüüsi mõttes tegu esmalt partneri algatatud ja läbi viidud parandusega (read 6 ja 9) ning seejärel päästekorraldaja algatatud üleküsimisega (rida 11).

Kuulmisprobleemide analüüsist tuleb välja seos probleemi ja selle tekkekoha vahel. Suhtlusprobleem prevaleerib abikõnes; teemakategooriatest esineb seda enam OSALISTE ja KOHA MÄÄRAMISEL ning OLUKORRA KIRJELDAMISEL. Kuulmisprobleemi vahekord kõnetüübi ja teemaga on vastavuses neis käsitletava infoga – enam tõstatatakse kuulmisprobleeme olukordades, kus edastatakse konkreetseid ja abi seisukohast täpsust nõudvaid fakte, nt nime edastamisel ei ole võimalik mitte kuulnud või halvasti kuulnud infot ilma parandust algatamata teada saada. Probleemi seos kindlate teemadega põhjendab ka probleemi vähest esinemist infokõnedes, kus KOHA ja OSALISTE MÄÄRAMIST üldjuhul ei tõstatu.

Kuulmisprobleeme tekib enim päästekorraldajal, harvem helistajal. See kattub teemakategooriate suhtega ja info liikumise suunaga. Pea kõik helistaja kuulmisprobleemid ilmnevad OLUKORRA KIRJELDAMISEL, mil päästekorraldaja esitab helistajale erilaadseid küsimusi. Päästekorraldaja väljendab kuulmisprobleeme OSALISTE ja KOHA MÄÄRAMISEL, kui helistaja annab konkreetset fikseerimist vajavat infot.

4.2. Arusaamisprobleem

Arusaamisprobleemide alla olen paigutanud olukorrad, kus vestluskaaslase voorust või selle osast ei saada piisavalt aru või seda tõlgendatakse valesti. Siia liigituvad nii vestlusanalüüsis arusaamisprobleemide alla paigutatud algatused kui ka muud vestluskaaslase voorust aru saamisega seotud ja kõnet pikendavad probleemsekventsidsid.

Vestlusanalüüsis liigitatakse arusaamisprobleemiks juhud, kui vestluskaaslase öeldut ei mõisteta piisavalt ja probleemi lahendamiseks algatatakse partneri-parandus, ennekõike probleemi lokaliseeriva eriküsisõnaga või tõlgendusettepanekuga (Kitzinger 2013: 249, Hennoste 2024: 1144). Selle kõrval liigituvad siinses lähenemises arusaamisprobleemide alla ka partneri algatatud partneri-parandused ning kõneleja enda kolmanda positsiooni eneseparandused. Viimase puhul teeb kõneleja pärast partneri vahepealset vooru omal algatusel oma eelneva vooru kohta paranduse, kuna partneri voor näitas, et vestluskaaslane on temast valesti või ebatäpselt aru saanud (vt Kitzinger 2013: 247).

Arusaamisprobleeme esineb materjalis 87 korral. Tekkepõhjuste järgi jagunevad need neljaks: eelneva vooru info tõlgendamise probleem (39 juhtu), mitmeti mõistetavast küsimusest tekkinud probleem (23), päästekorraldaja valeeldusest tekkinud probleem (15) ja referentsiprobleem (10).

Kõnetüüpidest ilmneb arusaamisprobleemi märkimisväärselt rohkem abikõnedes (73 juhtu) kui infokõnedes (14). Probleemi jagunemine varieerub suuresti

ka teemakategooriate seas, kus seda on ülekaalukalt kõige enam OLUKORRA KIRJELDAMISEL (37 juhtu), KOHA (20) ja OSALISTE MÄÄRAMISEL (15). Harvem esineb arusaamisprobleemi JUHTUMI MÄÄRAMISEL (8), LAHENDAMISEL (4) ning üksikutel kordadel INFOSOOVI, LAHENDUSE TÛHISTAMISE ja LÕPETAMISE ALGATAMISE juures.

4.2.1. Info tõlgendamise probleem

Info tõlgendamise probleem tõstatub kõnes siis, kui ühele poolele jääb mingi element vestluskaaslase antud infost arusaamatuks ja ta pakub sellest välja enda tõlgenduse. Hädaabikõnes esineb kaht tüüpi info tõlgendamise probleemide tõstatusi. Esiteks võib päästekorraldaja alustada tõlgendusettepanekuga, esitades omapoolse tõlgenduse helistaja öeldule. Teiseks võib tõlgendusprobleem esineda kolmanda positsiooni parandusena, kui helistaja korrigeerib päästekorraldaja vahepealses vóorus esinenud valetõlgendust. Info tõlgendamise probleeme esines väitekirja materjalis 39 korral.

Päästekorraldaja info tõlgendamise probleemi ilmestab näide 4.5, kus helistaja teatab liiklusõnnetusest ja päästekorraldaja algatab tõlgendusettepanekuga parandusalgatuse.

(4.5)

- 01 P: aa:: (.) mis=teil `juhtus=siss.
02 H: õõm (0.6) {tr- tagurdasin koge`matta ühele `ette=sin,} (0.6) selle=
03 P: =ku- (.) kuidas?
04 (.)
05 H: kõr- `kõrvaltee=pealt `tagurdasin koge`matta `ette ühele. [*{--}*]
06 P: [`kahe sõiduki]
07 `kokkupõ- põrge sis=vä.
08 (0.3)
09 H: jah.
10 (0.5)
11 P: `piirte:d ei=`ole midagi seal viga `saanud.

Päästekorraldaja esitab juhtumi kohta küsimuse *mis=teil`juhtus=siss.* (rida 1), mis saab helistajalt vastuse: *tr- tagurdasin koge`matta ühele`ette=sin,* (rida 2). Kuna helistaja hääldus on ebaselge (märgitud loogeliste sulgudega), tekib päästekorraldajal kuulmisprobleem, mille lahendamiseks ta kasutab avatud algatust *kuidas* (rida 3). Helistaja kordab selgema häälega: *kõr- `kõrvaltee=pealt`tagurdasin koge`matta`ette ühele.* (rida 5). Kuigi helistaja on varem öelnud, et toimunud on *väike liiklusõnnetus* (näites mitte toodud) ja täiendab seda nüüd infoga, et ta tagurdas kõrvalteelt *ühele ette* (rida 5), jääb sündmus päästekorraldajale arusaamatuks. Seda väljendab tõlgendusettepanekuga alustatud parandus [*kahe sõiduki`kokkupõ- põrge sis=vä.* (read 6–7)]. Päästekorraldaja kompleksne tõlgendusettepanek (vt Hennoste 2023: 1160) esitab järelduse helistaja juhtumikirjeldusest. Küsimus täpsustab juhtumi osapooli (helistaja ebamäärase *ühele* asemel üheseltmõistetav *sõiduk*) ja õnnetuse olemust (helistaja *tagurdasin ette*

vrđ päästekorraldaja *kokkupõrge*). Helistaja kinnitab pakutud tõlgendust (rida 9), misjärel päästekorraldaja jätkab teise teemaga (rida 11), markeerides sellega ka tõlgendusprobleemi lahendamist.

Helistaja väljendab info tõlgendamise probleemi siis, kui päästekorraldaja on helistaja antud infot valesti mõistnud. Sellisel juhul jätkub probleemi lahendamine sellega, et helistaja parandab ebakorrekse tõlgenduse. Sellist olukorda illustreerib aktiivse abikõne näide 4.6.

(4.6)

- 01 H: .hhhhhh `tervist,=hhh meil `läks prügi`kast põlema.=hhhh (.) m=`kustutasin
 02 selle küll `ära=aga .hhhhhhhh et=ee natukene sai garaasi`sein ästi natukene
 03 `kannatada=jä `igaks=juks `tahaks=et keegi selle nagu `üle=vaataks=et .hhh
 04 (0.8) [kas siin tuleks nagu] `veel midagi teha.
 05 P: [mhmh {-}]
 06 (.)
 07 P: < ja: kas:: äm > (0.5) präägu mingit tul- õõ `tossu `suitsu `ei nää.
 08 (0.7)
 09 H: ää tossab `ikka=vel=jah ta=n: (.) ma lasin küll pulber`kustutiga kõik `üle=jä
 10 [{ilmselt}]
 11 P: [kas ga` raas toss]ab,
 12 (0.5)
 13 H: .hh ei=`ei see pr[ügi]`kast.
 14 P: [a-a]
 15 H: see [`sisu mis=si]n `on.
 16 P: [arusaadud]
 17 P: mhmh arusaad{ud}, se=li prügikon`teiner `suurem selline,
 18 (0.5)
 19 H: ei=`old=hh, se=n=see [ka- null=koma]
 20 P: [`väike prügikast]
 21 H: jaah
 22 P: mh[mh]
 23 H: [jah] `kodune siuke prügikastike.
 24 P: mhmh `arusaadud, `öölge aadres `ka.

Helistaja esitab esimeses vóorus juhtumi (read 1–4), mille tuumaks on põleng ja selle kustutamine. Päästekorraldaja jätkab küsimustega tossamise ja garaaži kohta (read 7–11) ning lõpetab teema sõnaga *arusaadud* (read 16, 17). Selle järel esitab ta väitvormis vóoru, mis suhtlejate episteemilist staatust arvestades on kinnitusküsimus: *se=li prügikon`teiner `suurem selline* (rida 6) (Hennoste 2023: 1119). Helistaja eitav vastus *ei=`old=hh*, näitab, et päästekorraldaja pakutud arvamus oli vale. Ta alustab täpse suuruse lisamist: *se=n=see [ka- null=koma]* (rida 8), mis jääb pooleli. Päästekorraldaja pakub eitava vastuse põhjal välja uue suuruse ja vormistab selle tõlgendusettepanekuna, asendades suure konteineri määratlusega *`väike prügikast* (rida 20), mida helistaja kinnitab (rida 21). Helistaja rõhutab prügikasti väiksust seejärel kasutuskoha väljatoomise (*`kodune*) ja pisendava deminutiiviga (*prügikastike*) (Kasik 2015: 242). Päästekorraldaja

reageerib infole partikliga *mhmh* ning sõnaga *arusaadud* ja jätkab uue teemaga (rida 24), mis viitab suhtlusprobleemi lahenemisele.

Teistlaadi info tõlgendamise probleem johtub helistaja pikast narratiivsest juhtumikirjeldusest, mille tõttu ei saa päästekorraldaja juhtumi sisust korrektselt aru. Cromdali jt (2012) järgi on helistaja esimes(t)es voo(ru)de(s) esitatud narratiiv efektiivne viis anda rohkem infot, samas Koole, Verberg (2017) ja Riou jt (2017) toovad esile, et helistaja liiga detailne või narratiivne kõnealguline olukorra-kirjeldus pikendab hädaabikõne kestust, mis läbi võib abi osutamine viibida. Eesti materjalist ilmneb, et pikk narratiiv tekitab arusaamisprobleeme. Selline olukord on abikõne näites 4.7.

(4.7)

- 01 H: =olen õde /'eesnimi/ /perenimi/, .hhhhhhhhhhhh et meil on nagu dementsete:
 02 `osakond ja meil=on tuli meil eile `uus `patsient,=h ja: ja: ja ta=n: täandab ta
 03 tuli meile nüüd `üle:: `eile, .hhhh ja ta `on meil selline: `äge=ja `kuri=ja::=q
 04 ja: ja tahab tulla `kallale ja saab väga `kurjaks? (.). .hhhh ja ma=i=saa talle
 05 `teha ka nagu `rahustavat `süsti, .hhh ja ma `rääkisin konsulteerisin nagu
 06 valve `psühhiaatriga praägult siin nagu /li[nn/ {sin=on}=noh} `oma,
 07 P: [mhmh]
 08 H: ja ta käskis kutsuda `kiirabi ja võibolla ka `politsei ma=i: `oska nagu `käituda.
 09 (.)
 10 P: tal nagu `vaimsed häired või `mis tal täpsemalt [on.]
 11 H: [tal=on] ta=on:=ää nagu
 12 de`mentne jaa ja=siis tal on mingid noh ta:: nagu .hhhhhhhhhhhhhhhhhhhh
 13 no=ta=n `kuri=ja: ja ja t=akkab `karjuma ja=sin kätega `vehkima ja
 14 ta=ei=lase=nagu `ligi=et ma tahtsin tal `teha nagu tiase[paami `süs]ti aga=ta-
 15 P: [mhmh]
 16 H: ta=ei: `lase üldse ligi=ja mul on praägult see `turvapult kääs kuna meil sin
 17 `endal nagu `turvameest ei `o[le.]
 18 P: [õhõh]
 19 (0.6)
 20 P: `õhupuudust mingit `valu ei `kaeba.
 21 (0.4)
 22 H: `ei=ei=ei=`ei, ta tahab et ta `ründab mul siia `õeposti aga meil=on mul=on
 23 nagu `värav=es nüüd=[ta võttis] selle `värava=nupu `ära ma=i=saa `ise nagu
 24 P: [mhmh]
 25 H: teis=pool väravat `välja, .hhhh aga `ooldaja on `teis=pool ja ta `pidi noh=et
 26 nagu `ooldajale sin `äsama=ja nagu `mulle=ja
 27 (0.3)
 28 P: mhmh soovite pat`rulli sis ja `kiirabi.
 29 (.)
 30 H: .hhhhhhhhhh hhh no ma arvan `küll jah,=hh (0.5) st `meie: meie `kaks
 31 `naisterahvast me=i=`saa ja meil on [te- `ter]ve nagu [`osakond patsiente.]

Hooldusasutusest tehtud kõnes alustab helistaja OLUKORRA KIRJELDAMIST pika narratiiviga (read 1–6, 8), kus ta kirjeldab probleemi dementsete osakonda tulnud patsiendiga, kes on *äge ja kuri* ning vägivaldne. Helistaja lõpetab narratiivi infoga, et valvepsühhiaater käskis kutsuda *kiirabi ja võibolla ka politsei ma=i:*

`oska nagu `kätuda. Esimene info viitab, et tegu on ennekõike arstiabi, aga võib-olla ka politsei abi vajava sündmusega, samas teine pool võib viidata nõuande soovimisele. Tegemist on infoga, millest ole üheselt selge, mida soovitakse. Päästekorraldaja jätkab arstiabi teemaga ja esitab täpsustava küsimuse patsiendi kohta: *tal nagu `vaimsed häired või `mis tal täpsemalt [on.]* (rida 10). Helistaja eelmisest vöorust on võimalik järeldada, et tegu on dementse inimesega. Päästekorraldaja küsimusele vastates väljendab helistaja patsiendi seisundit eksplitsiitselt: *ta=on:=ää nagu de `mentne*, kuid ei vasta küsimusele, mis patsiendil *täpsemalt on*, vaid katkestab alustatud lausungi *siis tal on mingid* ja rõhutab uuesti patsiendi vägivaldsust (read 11–14). Helistaja tõstab esile ka olukorra kriitilisust ja ohtu endale *mul on praägult see `turvapult kääs kuna meil sin `endal nagu `turvameest ei `o[le.]* (read 16–17). Päästekorraldaja väljendab helistaja kirjelduse ajal korduvalt kuuldel olekut jätkajaga *mhmh* (rida 15) ja *õhõh* (rida 18) (Hennoste 2023: 1088). Helistaja vöoru järel ei haaku päästekorraldaja helistaja poolt esile tõstetud ohuga, vaid pöörab taas vestluse patsiendi tervise poole küsimusega *õhupuudust mingit `valu ei `kaeba*. (rida 20). Helistaja vastab tugeva eitusega *`ei=e=e=e=`ei* (rida 20). Eitussõna kordamine väljendab reaktsiooni kõrval ka laiemalt vestluse ebakorrektsset suunda (Heinemann 2016). Seejärel asub helistaja eksplitsiitselt kirjeldama hetkeolukorda ja selle ohtlikkust: *ta `ründab mul siia `õeposti* (rida 22) ja *ta `pidi noh=et nagu `ooldajale sin `äsama=ja nagu `mulle=ja* (read 25–26). Selle järel tuleb päästekorraldaja tagasi helistaja esimeses vöorus (rida 8) esitatud info juurde ning esitab küsimuse: *soovite pat`rulli sis ja `kiirabi*. (rida 28). Seda võib vaadata kui tõlgendusettepanekut. Helistaja kinnitab abisoovi (read 30–31), mis lõpetab OLUKORRA KIRJELDAMISE ja märgib tõlgendusprobleemi lõppu.

Näide toob esile, kuidas probleemi põhjustab helistaja pikk ja inforohke esimene vöor, mille põhjal pole päästekorraldajale üheselt selge, milles probleem seisneb. Päästekorraldaja vöorudest ilmneb, et ta on orienteeritud valele elemendile. Juhtumi olemuse selgitamiseks muudab helistaja enda väljendusviisi, osutades eksplitsiitselt, et päästekorraldaja on tõlgendanud tema keskset sõnumit valesti, ja liigutades fookuse patsiendi käitumisele. Probleem laheneb, kui päästekorraldaja esitab järelduse helistaja esimesest vöorust. Teisalt võib kõne kulgu mõjutada hädaabikõne agenda: päästekorraldaja lähtub info hankimisel tüüpjuhtumitest ja nendega kaasnenud küsimustest, mis ei ühti sel juhul reaalse sündmusega. Päästekorraldaja lähenemist juhtumile võib mõjutada ka tema varasem kogemus meditsiiniastutustest tehtud kõnedega. Seesugune kõne on materjalis erandlik, teistes analüüsitud kõnedes ei esinenud olukordi, kus meditsiiniastutusest tehtud kõnes soovitaks politsei abi.

4.2.2. Mitmeti mõistetavad küsimused

Omaette alaliigina olen esile tõstnud arusaamisprobleeme põhjustavad päästekorraldaja mitmeti mõistetavad küsimusvöorud. Sellised probleemid jagunevad kaheks: kas helistaja väljendab küsimusele järgnevas vöorus arusaamisprobleemi või siis on ta andnud ebapiisaval hulgal infot, mille peale tõstatab probleemi

päästekorraldaja. Mitmeti mõistetavate küsimuste probleeme ilmneb enim liiga üldiste avatud küsimuste ja väitvormis küsimuste tõttu. Kokku tekib päästekorraldaja mitmeti mõistetavate küsimuste tõttu suhtlusprobleeme 23 korral.

Olukorda, kus päästekorraldaja mitmeti mõistetav avatud küsimus tekitab arusaamisprobleemi, ilmestab abikõne OSALISTE MÄÄRAMISE järjendist pärinev näide 4.8, kus helistaja ei ole kindel, mis infot päästekorraldaja ootab.

(4.8)

- 08 P: aga mis `auto sis oli,
09 (0.8)
10 H: ää (.) soovite numbri`märki.
11 (0.4)
12 P: jaa?
13 (0.8)
14 H: ää `õheksa kaks `õheksa?

Helistaja teatab sündmusest, kus osales sõiduk, ja päästekorraldaja soovib sõiduki kohta infot saada. Päästekorraldaja avatud küsimusest *aga mis `auto sis oli*, (rida 1) ei ole võimalik järeldada, millist infot auto kohta oodatakse: tüüpi, marki, mudelit, värvi, registreerimisnumbrit või midagi muud. Helistaja esitab küsimuse *ää (.) soovite numbri`märki*. (rida 3), millega pakub küsimusest enda tõlgenduseettepaneku soovitud info kohta. Päästekorraldaja kinnitab helistaja tõlgendust (rida 5), misjärel helistaja alustab soovitud info edastamist (rida 7). Päästekorraldaja esialgsele küsimusele vastamine viitab, et suhtlusprobleem lahenes.

Asjaolu, et helistaja ei ole avatud küsimustega vormistatud infosoovi mõistnud, võib väljenduda ka selles, et ta edastab mittetäieliku info. See viib päästekorraldaja algatatud paranduseni. Selline olukord tekib abikõne näites 4.9, kus päästekorraldaja esitab OSALISTE MÄÄRAMISEL avatud küsimuse helistaja nime kohta.

(4.9)

- 01 P: ja: kuidas teie `nimi on
02 (0.5)
03 H: Artjom
04 (0.8)
05 P: Artjom
06 (0.4)
07 H: Art`jom.
08 P: jaa?
09 (1.5)
10 P: `perenimi ka palun
11 (0.5)
12 H: nq /pe`renimi/,=hhh (.) .hhhhhhh hhhhhhh
13 P: mhmh .hhhhhhhh a:ga: `alt on: uks `lahti või on `fonolukk teil.

Päästekorraldaja esitab avatud küsimuse *ja: kuidas teie `nimi on* (rida 1), millele on võimalik vastata nii nime mõne osa kui ka terve nimega. Helistaja annab vastu-

seks eesnime *Artjom* (rida 3), mida päästekorraldaja pärast 0,8 sek pausi kordab (rida 5). Info kordamine neutraalse intonatsiooniga võib antud juhul väljendada info mõistmist ja fikseerimist, aga võib olla ka kinnitust ootav üleküsimine või lükkordus, mis viitab pooleli olevale nimele (Hennoste 2023: 1086, 1161). Helistaja tõlgendab voo kinnitust sooviva üleküsimisena ja kordab eesnime langeva-lõpetava intonatsiooniga *Artjom*. (rida 7). Päästekorraldaja jätkab tõusva intonatsiooniga hääldatud partikliga *jaa?*, mis suunab vestluskaaslast jätkama ja viitab lükkordusele (rida 8) (Hennoste 2023: 1086). Ent helistaja ei tõlgenda seda lisainfo soovina ja kõnesse jääb 1,5 sek paus. Päästekorraldaja küsib seejärel eksplitsiitselt *perenimi ka palun* (rida 10), mille peale helistaja selle ka annab (rida 12). Perenime probleemideta esitamine viitab, et helistaja eesmärk ei ole olnud enda täisnime andmisest kõrvale hiilida ja algne probleem tekkis küsimuse teisiti tõlgendamisest. Pärast soovitud info saamist jätkab päästekorraldaja teise teemaga (rida 13), mis viitab suhtlusprobleemi lahenemisele.

Probleem võib tekkida ka küsimusest, millega päästekorraldaja küsib korraga mitme elemendi kohta, kuid ei saa helistajalt kogu soovitud infot. Seejärel alustab päästekorraldaja probleemi lahendamist. Selline olukord tekib abikõnest info-kõneks muutuva kõne näites 4.10.

(4.10)

01 P: ahah? .hhhh ää `nõrkus:, `tuimus `jäsemete tuimus `tekib.

02 (1.4)

03 H: `tuimust ei `ole.

04 P: m aga `nõrkus on=jah?

05 (0.7)

06 H: no (.) jah, ta lööb siuke::: tugevat `valu lööb `sisse ikka.=

07 P: =ahah=

08 H: =üle `kere.

Kannatanu seisukorda fikseerides esitab päästekorraldaja küsimuse *`nõrkus:, `tuimus `jäsemete tuimus `tekib* (rida 1), mis küsib korraga kahe või kolme asja kohta (pole üheselt selge, kas *jäsemete tuimus* on lisamise abil tehtud eneseparandus (Hennoste 2023: 1040) või peab päästekorraldaja silmas üldist tuimust ja jäsemete tuimust). Pärast 1,4 sek pausi reageerib helistaja vastusega *tuimust ei `ole* (rida 3). Kuna nõrkust ei ole helistaja eitanud, tõlgendab päästekorraldaja vastusest, et nõrkus esineb, ning esitab kontrollimiseks tõlgendusettepaneku vastust pakkuva kinnitusküsimusena *aga `nõrkus on=jah?* (rida 4). Helistaja reageerib sellele ebakindla jaatava vastusega ja toob selle järel sisse uue teema, valu (read 6, 8). Päästekorraldaja reageerib informeerituse muutumise ja järjendi sulgemise markeriga *ahah* (rida 7). Sellega lõpeb tuimuse ja nõrkuse teema ning probleemsekvents.

4.2.3. Vale-eelduse probleem

Arusaamisprobleemide alla olen liigitanud ka olukorrad, kus päästekorraldaja voor sisaldab vale-eeldust sündmuse või helistaja hetkeolukorra kohta. Neil juhtudel väljendab helistaja vale-eeldust sisaldanud vooru järel probleemi ja lükkab päästekorraldaja arusaama ümber. Selliseid probleeme ilmneb materjalis 15 korral. Päästekorraldaja vale-eeldusest tekkinud suhtlusprobleem ilmneb aktiivse abikõne näites 4.11.

(4.11)

- 01 P: nii. (.) `välisuks on teil `avatud.
02 (0.7)
03 H: .hh jah
04 (0.7)
05 P: ja:: `korrus on mitmes.
06 (1.0)
07 H: .hhhh see=n rida`elamu, /`tänavaval/ tänavaval.
08 (0.3)
09 P: aa, rida`elamu on teil. ja kuidas `teie nimi on

Juhtumi asukohta märkides esitab päästekorraldaja küsimuse helistaja välisukse kohta *`välisuks on teil `avatud*. (rida 1) ja helistaja kinnitab välisukse avatust (rida 3). Analüüsitud materjali põhjal on selline küsimus omane vaid kortermajja tehtud väljakutsete puhul, muud tüüpi elamute puhul sellist küsimust ei esine. Helistaja vastus võimaldab tõlgendust, et tegu on kortermajaga. Päästekorraldaja jätkab küsimusega *ja:: `korrus on mitmes*. (rida 5), mis näitab, et ta on eelnevast vastusest järeldanud, et helistaja elab kortermajas. Peale 1,0 sek pausi teeb helistaja partneri algatatud partneriparanduse *see=n rida`elamu, /`tänavaval/ tänavaval*. (rida 7), mis osutab, et päästekorraldaja eeldus kortermaja kohta oli ebakorrekne. Päästekorraldaja järgmist vooru alustav partikkel *aa* (rida 9) märgib varasema valearusaama korrigeerimist (Kasterpalu, Hennoste 2016), misjärel ta kordab saadud infot: *rida`elamu on teil*. (rida 9). Samas voores liigub ta uue teema juurde ning suhtlusprobleem laheneb.

4.2.4. Referentsiprobleem

Arusaamisprobleeme tekitab hädaabikõnedes ka väiksemate keeleüksuste, nagu üksiksõnade mõistmine. Sellised juhtumid jagunevad kaheks: spetsiifilistest, teise poole jaoks võõrastest terminitest tekkivad probleemid ja sõnade mitmetähenduslikkusest tekkivad probleemid (vt ka Hennoste jt 2023b). Nimetan selliseid suhtlusprobleeme ühiselt referentsiprobleemideks, mida on materjalis kokku kümme.

Terminiprobleemi korral ei mõista üks vestluskaaslane teise kasutatud terminoloogiat. Päästekorraldajate sõnul tekitavad enim probleeme terviseiga seotud mõisted, nagu *loid(us)*, *külm higi*, *minestama*, *kahvatus*, *teadvus* (Hennoste jt 2023b). Terminite mõistmisel tekib probleeme nii helistajatel kui ka päästekorraldajatel.

Olukorda, kus helistaja ei saa aru päästekorraldaja kasutatud sõnast, ilmestab abikõnes OLUKORRA KIRJELDAMISEL ilmnenud näide 4.12.

(4.12)

- 01 P: mhmh [aga `loidustunnet]
 02 H: [.hhhhhhhhh hhhhhh]
 03 (1.1)
 04 H: kuidas?
 05 P: `loidustunnet.
 06 (0.3)
 07 H: `mis=se `on.
 08 (.)
 09 P: nisuke `ästi tugev `nõrkus et ei `jaksa nagu `liigutadagi väga.
 10 (0.4)
 11 H: `ei aga külma `värinatesse viskap=hhhhh

Terviseprobleemi tõttu tehtud kõnes küsib päästekorraldaja küsimuse [*aga `loidustunnet*] (rida 1). Pärast 1,1 sek pausi algatab helistaja avatud paranduse tõusva intonatsiooniga lausunud küsisõnaga *kuidas?* (rida 4). Avatud algatused viitavad üldjuhul kuulmisprobleemile (Hennoste 2023: 1147), teiste suhtlusprobleemide puhul võib neid esineda olukorras, mil keerulisema lahendusega probleemi parandamist alustatakse suhtluses sotsiaalselt odavamast võttest, s.o kuulmisprobleemist (vt Svennevig 2008: 346). Päästekorraldaja tõlgendab parandusalgatust kuulmisprobleemina ja kordab terminit *`loidustunnet* (rida 5). Selle peale väljendab helistaja eksplitsiitselt arusaamisprobleemi küsimusega *`mis=se `on*. (rida 7), mis näitab, et tegemist on tema jaoks võõra mõistega. Päästekorraldaja selgitab *loidustunnet* helistajale kui *nisuke `ästi tugev `nõrkus et ei `jaksa nagu `liigutadagi väga*. (rida 9). Helistaja annab seejärel eitava vastuse ja esitab teise sümptomi (rida 11), millega selle suhtlusprobleemi käsitlemine lõpeb.

Harva tekkitab hädaabikõnes probleemi sõnade mitmetähenduslikkus. Nende juhtumite taga on mitmeti tõlgendatavad sõnad nagu *praegu*, *hetkel*, *uus*, samuti verbi vale ajavormi kasutamine. Infokõne OLUKORRA KIRJELDAMISEST pärinev näide 4.13 sisaldab olukorda, kus arusaamisprobleemi põhjustab sõna *praegu* tõlgendus.

(4.13)

- 01 H: tere=ei `juhtunud midagi ma tahan lihsalt teada=et=e .hh `kuidas helistada
 02 lastekaitse`liitu v=midagi, kuhu poole `pöörduda `kui .hhhh on `olnud juba
 03 `viis aastat kodune mentaalne vägivald mehe poolt=eee .hh laste `emale,
 04 kahele kahele `kenale (0.4) `kena `tütre `emale ja ema üteb=et `rohkem ei
 05 `suuda enam `taluda.
 06 P: £ ja=ga `präägu se `ka toimub sis £
 07 (1.0)
 08 H: jah te- ühesõnaga (.) jah, (.) loomu`li[kult]
 09 P: £ [no=aga] `äkki me saadame sis `politseid
 10 kui=se `präägu `toimub. £
 11 H: ei mite mite `praegu, [asi=on] selles=et
 12 P: [{}-]
 13 H: et=eee et ühesõnaga `kohtu `kaudu `tahab lapsed vägisi `ära võta [täiesti, {}-]

Helistaja soovib saada infot pikaajalise koduvägivalla probleemi lahendamiseks. Ta annab teada, et juhtunud ei ole midagi, aga ta soovib infot. Kuna hädaabinumber pakub operatiivabi teenust, küsib päästekorraldaja hetkeolukorra kohta £ *ja=ga`präagu se`ka toimub sis £* (rida 6). Küsimuse alustamine vastandava sidesõnaga *ga`aga`* näitab olulisema juurde liikumist (Schiffirin 1987). Seega on päästekorraldaja jaoks olulisem hetkeolukord, mitte varasemad sündmused. Pärast ühesekundilist pausi vastab helistaja jaatavalt: *jah te- ühesõnaga (.) jah, (.) loomu`li[kult]* (rida 8). Alustanud millegi ütlemist (*te-*), jätab helistaja selle pooleli ja jätkab kokkuvõtvalt sõnaga *ühesõnaga* ja jaatust korrares. Vastuse lõppu lisatud rõhutatav partiklivastus *loomulikult* viitab enesestmõistetavusele (Hennoste 2023: 1124). Päästekorraldaja reageerib sellele politseipatrulli välja saatmise pakkumisega: £ *[no=aga]`äkki me saadame sis`politseid kui=se`präagu`toimub. £* (read 9–10). Küsimusena vormistatud pakkumine jätab helistajale otsustamisvabaduse (vt Rääbis 2017). Vooruga vastandub päästekorraldaja helistaja kõne alguses esitatud infopalvele ja pakub enda lahenduse. Selle juures rõhutab päästekorraldaja taas, et pakkumine põhineb hetkeolukorral: *kui=se`präagu`toimub*. Helistaja lükkab seepeale oma eelneva info ümber: *praegu: ei mite mite`praegu*, (rida 11) ja annab juhtumist lisaseletuse (read 11, 13). Sellega lõpeb probleemelemendi arutamine kõnes ja arusaamisprobleem laheneb.

Sõnal *praegu* on välja toodud kaks tähendust: *käesoleval ajahetkel või seda hõlmaval lühemal või pikemal ajalõigul* (ÜS). Päästekorraldaja pakkumisest saata politsei nähtub, et ta kasutab sõna *praegu* tähenduses *käesoleval ajahetkel* (rida 6). Helistaja seletus näitab, et ta tõlgendab seda laiemalt ja vastab pikema ajalõigu kohta (rida 8). Seetõttu saab tema vooru real 11 tõlgendada kui partneri väärist tõlgendusest tõukunud kolmanda positsiooni eneseparandust (Kitzinger 2013: 247).

Näites 4.13 ilmnev erinevus hetkeolukorra kirjeldamisel on hädaabikõnedes levinud ja tüüpiline. Nii väitekirja materjalis kui ka päästekorraldajate kogemuse põhjal (HK 2019, 2020) on helistajatel kalduvus kirjeldada sündmust või olukorda ajaliselt laiemalt, samal ajal kui päästekorraldajate eesmärk on fikseerida infot *käesoleva ajahetke* kohta. (Vt ka näide 3.12 pt 3.3.)

Kokkuvõttes jagunevad materjalis ilmnenu arusaamisprobleemid tekkepõhjuse järgi neljaks allprobleemiks. Nii helistajal kui ka päästekorraldajal tekib probleeme eelneva vooruga antud info tõlgendamisel ja referentsiprobleeme vestluskaaslase kasutatud terminist, mitmetähenduslikust või mitmeti tõlgendatavast sõnast arusaamisest. Ainult helistaja väljendab probleeme päästekorraldaja mitmeti mõistatavate küsimuste tõttu ja päästekorraldaja vale-eelduse parandamiseks.

Arusaamisprobleemi ülekaalu abikõnedes võib mõjutada seal tõstatuvate olukordade komplekssus ja info hulk võrreldes infokõnedega. See kattub ka probleemikategooria ilmnemisega teemakategooriates: enamik arusaamisprobleeme ilmnes OLUKORRA KIRJELDAMISEL, kus helistaja ja päästekorraldaja peavad ühisele arusaamale jõudma keerulise ja tihti ka muutuva olustiku tõlgendamisel.

4.3. Aktsepteerimisprobleem

Aktsepteerimisprobleemid tekivad hädaabikõnes juhul, kui vestluskaaslase eelneva voo info või suhtlustegevus on partneri jaoks kas ootamatu või vastuolus tema teadmiste, seisukohtade või arusaamadega. Vestlusanalüüsis on aktsepteerimisprobleemina käsitletud samalaadseid olukordi (Svennevig 2008; Hennoste 2023: 1143–1144). Aktsepteerimisprobleemi alla liigitan ka juhtumid, kus probleem tekib sellest, et päästekorraldaja ei usalda helistajat, mis väljendub saadud info korduvas kontrollimises. Nendes olukordades ei ole vastuolu vestluskaaslase eelneva voo info, aga on soov enne jätkamist saadud info kehtivuses veenduda. Selline probleem võib tuleneda nii helistaja antud info olemusest kui põhineda ka helistaja käitumisel. Materjalis ilmneb aktsepteerimisprobleeme 8 korral, sealjuures abikõnedes 5 ja infokõnedes 3 korda. Teemakategooriatest esineb seda OLUKORRA KIRJELDAMISEL 3 korral, JUHTUMI MÄÄRAMISEL 2 korral ja üksikjuhtumitel LAHENDAMISEL, KOHA MÄÄRAMISEL ja LAHENDUSE TÜHISTAMISEL.

Teadmiste vastuolust tekiv aktsepteerimisprobleem on abikõnest infokõneks muutuva kõne näites 4.14, kus helistaja ja päästekorraldaja on erineval arusaamal pargis elavatest loomadest.

(4.14)

- 01 P: häire`keskus tere mis teil `juhtus.
02 (0.7)
03 H: tervist .hh[hh `m]eil juhtus `see et me: `leidsime: /`linnas:/ /`linnaosas/
04 P: [tere?]
05 H: asuvas /pargi/ pargis `jänese. `väikese jänese`poja. püüdsime `kinni.
06 (0.3)
07 H: .hhhhh mis=me=taga `edasi teeme se=on kellegi `kodu`jänes. ei ole
08 `loodusest pärit.
09 (2.2)
10 P: olete `kindel et se=on `kodu`jänes.
11 (0.9)
12 H: jah.
13 (0.5)
14 H: ä[äm siis oleks ta] `ära=jõ-
15 P: [`mille järgi]
16 (0.7)
17 H: ta=leks `ära jooksnud.
18 (0.7)
19 P: noo aga kui ta `poeg on siis ta võibolla::=ei=`jookse ära=ses=sus kui ta `pargis
20 on seal võib ju täiesti `vabalt jänes elada.
21 (0.8)
22 H: /linnaosas./ (.) par[gis.]
23 P: [jaa?] (.) täiesti `vabalt pargis elavad meil jänesed
24 (1.9)
25 H: nii? aga `mis me temaga nüüd `teeme?

Helistaja teatab linnapargist jänesepoja leidmisest, keda peab lemmikloomaks (read 3–8). Järgneb 2,2 sek paus ja päästekorraldaja algatab paranduse, mis väljendab kahtlust saadud info tõesuse kohta: *olete` kindel et se=on` kodujänes.* (rida 10). Helistaja vastab küsimusele üksnes jaatava vastusega *jah.* (rida 12), kuid ei põhjenda oma arvamust. Samas nõuavad sellised vaidlustused lahendiks arvamuse põhjendamist ja pakuvad võimaluse öeldut muuta (Hennoste 2023: 1155). Peale 0,5 sek pausi alustab helistaja põhjendust (rida 14) ning päästekorraldaja alustab samal ajal peale rääkides küsimusega *`mille järgi* (rida 15), mis viitab samuti soovile saada arvamusele põhjendus. Helistaja kordab seejärel pooli jäänud põhjendust: *ta=leks` ära jooksnud.* (rida 17). See ei veena päästekorraldajat, kes toob välja, et jänesed võivad pargis elada ja jänesepojad ei pruugi inimeste eest ära joosta (read 19–20). Helistaja järgnev voor väljendab omakorda kahtlust päästekorraldaja info suhtes. Ta algatab tüüpilise aktsepteerimisparanduse, korrates varem öeldud asukohta: */linnaosas./ (.) par[gis.]* (rida 22). Päästekorraldaja vastab jaatavalt, lisades infot jäneste eluviisi kohta *täiesti` vabalt pargis elavad meil jänesed* (rida 23). Pärast 1,9 sek pausi lõpetab helistaja antud teema partikliga *nii* ja jätkab võimaliku lahenduse arutamise (rida 25). Sellega ei jõuta jänese päritolu teemal ühisele arusaamisele ja kõne jätkub teise teemaga.

Helistaja käitumisest lähtuvat aktsepteerimisprobleemi ilmestab abikõne näide 4.15. Helistaja teatab pääste abi vajavast juhtumist, kus on mh tulekahju ja plahvatuste oht ning päästekorraldaja ei ole kindel, kas helistaja järgib antud käitumisjuhiseid.

- (4.15)
- 01 H: mis` olukord seal=`on.
 02 P: ja aga` palun minge` kaugemale sealt` hetkel. [et=`tuleb]
 03 H: [jaa` olen] kaugel.
 04 P: `tuleb sinna` abi.
 05 (0.3)
 /--/ ((14 vooru eemaldatud))
 06 H: nad on: `kõrvuti` ruumides jah. no [`üh]es` kohas põhimõtteliselt.=hh
 07 P: [kõ-]
 08 P: mmmm? kõrvuti` ruumides. .hhhhhhh ((kõhatab)) mt=.hh ja` teie läksite nüüd
 09 `ohutusse` kaugusse` ikka.
 10 (.)
 11 H: jaa. ma=len=üks:: üks` sada meetrit` kaugel` kindlasti.=hh
 12 P: mmmm? (0.4) ja kuidas` teie kui` teataja nimi on,
 13 (0.9)
 14 H: /eesnimi/` /^perenimi./
 15 (3.1) ((kostab trükkimist))
 16 P: .hhh > mhm < aga` oidke sis` ohutusse` kaugusele. et=`tuleb` sinna [abi` t]eile.
 17 H: [jaa]
 18 (0.6)
 19 H: `teeme nii. ol[gu, ootan. mhmh]
 20 P: [jah olgu. jah] nägemist

Päästekorraldaja soovib kindlustada helistaja ohutuse ja esitab palve hoonest eemale minna: *ja aga `palun minge `kaugemale sealt `hetkel.* (rida 2). Käskiv kõneviis viitab esitaja kõrgele õigusele ja pädevusele palvet esitada ning prognoositud madalale takistusele selle täitmise ees (Drew, Walker 2010). Intonatsioon osutab palve lõpetatusele ja potentsiaalsele voorusiirdekohale, kuid päästekorraldaja jätkab voo samal ajal, kui helistaja reageerib [*jaa `olen*] *kaugel.* (rida 3). Vastus näitab, et helistaja ei kavatse palvet täita, kuna see on tema arvates juba täidetud. Päästekorraldaja naaseb helistaja ohutu asukoha juurde kõne hili- semas osas kinnitusküsimusega *ja `teie läksite nüüd `ohutusse `kaugusse `ikka.* (read 8–9), mis rõhutab ohutust ja väljendab kahtlust, kas helistaja on varasema palve täitnud. Küsimus ja ohutuse rõhutamine võivad seostuda sellega, et helistaja väitis enda juba kaugel olevat, aga teemaalgatuse võib esile kutsuda varasem pealerääkimine (read 2–3), mis võis mõjutada päästekorraldajat vastuse kuulmisel või täielikul teadvustamisel. Helistaja vastab küsimusele päästekorraldaja kahtlevast hoiakust distantseeruva partikliga *jaa* (Hennoste 2023: 1086), täpsustades lisaks kaugust: *ma=len=üks.: üks `sada meetrit `kaugel `kindlasti.* (rida 11). Päästekorraldaja markeerib vastuse vastuvõtu partikliga *mhmm?* (rida 12). Kuigi helistaja on ohutus kauguses viibimist kinnitanud, lisab päästekorraldaja palve: *aga `oidke sis `ohutusse `kaugusele.* (rida 16). Palve vorm näitab, et ta peab eelnevas vastuses öeldud sadat meetrit piisavaks, aga rõhutab distantssi hoidmise olulisust. Järgneb kõne lõpetamise järjend.

Sama info korduva kinnitamise taga võib olla päästekorraldaja kahtlus, kas tema juhiseid järgitakse. Tema suhtumist võib mõjutada asjaolu, et päästejuhtumiga kaasneb märkimisväärne oht ja päästekorraldajal lasub kohustus veenduda helistaja ohutuses. Samas varieerub päästekorraldaja palvete ja küsimuste vorm kõne jooksul: esimesel korral esitab ta palvena suunise hoonest kaugemale minna, teisel korral esitab kinnitusküsimuse ohutus kauguses olemise kohta ja kolmandal korral tõstatab teema direktiivina ohutus kauguses püsimiseks.

Kokkuvõttes ilmneb analüüsist, et aktsepteerimisprobleeme esineb nii abi- kui ka infokõnedes, kuid vähesuse tõttu ei saa selle esinemise kohta põhjalikumaid järeldusi teha. Aktsepteerimisprobleemi tõstatab hädaabikõnes enam päästekorraldaja, helistaja viitab päästekorraldaja öeldu ebasobivusele vähem.

4.4. Fikseerimisprobleem

Hädaabikõnele on omane vajadus saadud info fikseerida. Abikõnedes peab päästekorraldaja operatiivabi välja saatmiseks infosüsteemis näiteks kirja panema, mis ja kellega on juhtunud ning kus on sündmuse täpne asukoht. Infokõnedes pakutakse helistajale enamasti lahenduseks telefoninumbreid, mille helistaja peab üles märkima või meelde jätma. Käsitlen neid siin koos fikseerimisprobleemina.

Materjalis esineb fikseerimisprobleeme 70 korral. Probleemid jagunevad kuute alltüüpi ning ilmnevad helistaja ja päästekorraldaja puhul eri põhjustel. Päästekorraldaja väljendab fikseerimisprobleemi kõige rohkem olukordades, kui ta ei ole vajalikku infot varem tähele pannud või seda üles märkinud (23 juhtu)

või peab vajalikuks infot fikseerimiseks üle küsida (22). Probleemi põhjustab ka ajapuudus, kui kuulnud infot ei jõuta piisavalt kiiresti üles märkida (13). Helistaja probleemid on enamasti seotud päästekorraldajalt saadud info meelde jätmisega (8). Harva väljendab helistaja, et ta ei ole valmis kuulnud infot üles kirjutama (2) või pöörab tähelepanu päästekorraldaja (võimalikule) valesti ülesmääritud infole (2).

Fikseerimisprobleemi ilmneb märkimisväärselt rohkem abikõnedes (58 korral) ja vähem infokõnedes (12). Kõige rohkem tõstatatakse probleemi KOHA MÄÄRAMISEL (22), OLUKORRA KIRJELDAMISEL (17) ja OSALISTE MÄÄRAMISEL (15). LAHENDAMISE juures ilmneb fikseerimisprobleemi 10 korral. Kõige vähem esineb probleemikategooriat JUHTUMI MÄÄRAMISE (6) puhul. Alapeatükkides analüüsin eraldi päästekorraldaja ja helistaja fikseerimisprobleeme.

4.4.1. Päästekorraldaja fikseerimisprobleemid

Päästekorraldaja fikseerimisprobleemid jagunevad kolmeks: info on varem märkimata või tähelepanuta jäänud, päästekorraldaja peab info üle küsima või päästekorraldaja ei jõua kuulnud infot piisavalt kiiresti üles märkida.

Varem märkimata info

Siin vaadatavad fikseerimisprobleemid tekivad olukorras, kui päästekorraldaja ei ole helistajalt saadud infot esimesel mainimisel tähele pannud või (täielikult) üles märkinud. Varem tõstatatud info (osalisele) kuulmisele või osalisele üles märkimisele võib päästekorraldaja viidata kolmel viisil. Ta võib eksplitsiitselt paluda helistajal infot korrata (nt *`korrake palun seda `asukohta*, näide 4.30), viidata varasemale infole, korrates meelde jäänud infot või selle osa (nt *`mis `kilomeeter se oli, kolmekümne*, näide 5.6) või neid variante kombineerida.

Abikõnes KOHA MÄÄRAMISEL tekkinud fikseerimisprobleemi illustreerib näide 4.16, kus päästekorraldaja kasutab varem mainitud info küsimisel kombinatsiooni: palub helistajal end korrata ja esitab meelde jäänud osa.

(4.16)

- 01 H: tervist, ma `sõitsin just=st /`linna/ maan-teed mööda=ja (0.4) selline `koht
 02 nagu `Kaleviväli, (0.4) ja [ennem] seda `kohta::: (0.5) oli::: üks:=öö
 03 P: [Ka-]
 04 (0.6)
 05 H: /`automark/ kuus=kaks=`kuus oli `teelt `välja=sõitnud=et ma=i=tea kas keegi
 06 on `teavitand juba või=`ole.
 07 (.)
 08 P: /`automark/ /`mudel./
 09 (0.9)
 10 H: jah, (.) öö `roheline /automark/ /mudel./
 11 (1.6) ((trükkimishääled))
 12 P: ni=aga: net=nu:=-öö-öö `numbri`märgi `näinud.
 13 (0.9)
 14 H: numbrimärki ma=i=`näind jah ta=li `tõmmand sinna `kuuskesesse.

- 15 et=ma=i=tea=et suht `värsked `jäljed olid `küll=et (0.5) ma:::=akkasin (.)
 16 `sõitsin natuke maad `mööda et võtan igaks=
 17 P: =ja `sõitis nagu v-vastu `puud siis või.
 18 (0.9)
 19 H: jaa ta=n `puudesse sõitnud jah.=
 20 P: =mmhmh
 21 (0.7) ((trükkimishääled))
 22 P: .hhhhhhhhh n-n `nii. ja kuidas korrake `üle `mis=see::: koha `nime- `nimi oli,
 23 `Kalevi,
 24 (0.8)
 25 H: `Kalevi`väli.
 26 (0.5)
 27 P: < `Kalevi`väli, > (.) mmmm

Helistaja alustab kõnet, selgitades, kus juhtum aset leidis, ja kasutab positsioneerimiseks muuhulgas kohanime *Kaleviväli* (read 1–3). Järgneb juhtumi ja selle osaliste välja selgitamine (read 5–20). Seejärel lõpetab päästekorraldaja teema piiripartikliga *nii* ja naaseb samas voores varem tõstatatud kohainfo juurde: *ja kuidas korrake üle mis=see::: koha nime-nimi oli, Kalevi*, (read 22–23). Päästekorraldaja alustab teemat *kuidas*-küsisõnaga, kuid katkestab selle lausungi ja asendab selle direktiiviga *korrake üle*, viidates helistaja varasemale mainimisele. Kohanime eelnevale mainimisele osutab ka minevikuvormi kasutamine *mis=see::: koha nime-nimi oli*. Lisaks teadvustamisele viitab päästekorraldaja kohanime algusele lüncalgatusega *Kalevi*, (Hennoste 2023: 1161). Helistaja kordab seepeale tervet kohanime *Kalevi`väli*. (rida 7), rõhutades seejuures liitsõna mõlemat poolt. Päästekorraldaja väljendab kohanime mõistmist, korrates seda aeglasema tempoga (rida 9). Tempomuutus võib viidata, et päästekorraldaja märgib kohanime samal ajal üles või otsib seda kaardilt. Sellega lõpeb probleemsest kohanimest rääkimine ja vestlus jätkub uue teemaga.

Päästekorraldaja voores ei ole alati viiteid probleemse info varasemale mainimisele. Eelnenud teematõstus jääb tähelepanuta üldjuhul olukorras, kus teemat on esimest korda mainitud helistaja (inforohkes) narratiivis või päästekorraldaja on samal ajal tegelenud millegi muuga, nt info sisestamisega. Helistaja varem öeldud info uuesti küsimist ilmestab abikõne näide 4.17, kus helistaja pöördub Häirekeskusesse päästeabi saamiseks põlengu tõttu.

- (4.17)
 01 H: .hhhh /`tee/ tee `viis. [/küla/.]
 02 P: [/`tee/]=tee `viis, mhmm?
 03 (.)
 04 H: jah .hhh et `midagi=e `põle, aga meil on:=e `neli sellist ahju `veel. (.) et=eeee
 05 et=me `kardame=e=e (0.4) .hhhh et mõni `teine ahi võib=[ka plahvatada={ja}]
 06 P: [aga `keegi] kas
 07 keegi `vigastada `sai.
 /--/ ((17 voores eemaldatud))
 08 P: nii aga kas seal `põleb ka `midagi.
 09 (0.4)
 10 H: `ei `põle.

Näitelõigu alguses tegeletakse aadressi fikseerimisega (read 1–2), misjärel helistaja jätkab OLUKORRA KIRJELDAMISEGA: `midagi=ei` põle (rida 4), kuid sellest hoolimata on olukord ohtlik. Päästekorraldaja katkestab helistaja voo ja jätkab teisel teemal, küsides vigastatute kohta (read 6–7). Põlengust rääkimise juurde naastakse kõne hilisemas faasis päästekorraldaja küsimusega *nii aga kas seal põleb ka midagi*. (rida 8). Küsimuse vorm on tüüpiline infoüldküsimusele (Henno 2023: 1116), mis ei paku omapoolset vastust ega viita teemast varem rääkimisele. Seega võib arvata, et päästekorraldaja ei pannud helistaja öeldut real 4 tähele. Helistaja otsene vastus `ei` põle. (rida 7) on neutraalne ega osuta, et ta on sama asja juba varem maininud. Antud juhul ei tõsta kumbki esile, et sama info on varem juba esitatud. Siiski on tegu fikseerimisprobleemiga, kuna päästekorraldaja peab fikseerima, kas midagi põleb või mitte (HK 2019, 2020) ja põlemise fikseerimiseks on vaja lisajärjendit, mis kordab juba öeldud infot. Sellega saab jutt põlengust ja seega ka fikseerimisprobleem lõpu.

Et päästekorraldaja põlengu infot varem tähele ei pannud, on tõenäoliselt seotud teema tõstatamise positsiooniga kõnes. Helistaja hakkas sellest rääkima kohe pärast aadressiinfo andmist – ajal, kui päästekorraldaja (tõenäoliselt) sündmuskohta infosüsteemis fikseerib. Seda, et päästekorraldaja läbib teematõstatuse ajal hädaabikõne kohustuslikke küsimusi ja on süvenenud talle olulisima info hankimisele, näitab ka järgmisena vigastatute kohta küsimine (read 6–7). See on päästekorraldaja jaoks päästekõne ohtlikus olukorras abi välja saatmiseks üks olulisemaid küsimusi, mis toob kaasa ka selle prioriseerimise.

Väga harva küsib päästekorraldaja hädaabikõnes uuesti ka infot, mida on kõnes ise varem helistajalt küsinud. Sellist olukorda ilmestab abikõnes OLUKORRA KIRJELDAMISEST pärinev näide 4.18, kus helistaja teatab võimalikust koduvägivallast.

(4.18)

- 01 P: [.h h h h ja naine] `karjub sis=e` eesti=`venekeelne,
 02 (0.6)
 03 H: .h h h < `eesti keeles [{karjub.}] >
 04 P: [te=olete praägu] sä l `juures=või.
 /--/ ((12 voo ru eemaldatud))
 05 H: a=võibolla on /tänav/ [/`majanumber/ siis.]
 06 P: [mhmm] `juba `kutse: kutse on juba `tehtud
 07 jaah=[et=kee-]
 08 H: [aa `on jah,]
 09 P: ke- `keegi on juba jah `teatand[=et=seal .h h h h h N A I N E `O N =se] `vene
 10 H: [no sealt `tuleb jah kogu=aeg {-}]
 11 P: `vene:=v:: tähendab=ä `venekeelne või=või: kuidagi [`täpsustada,]
 12 H: [`eesti keeles] karjub.
 13 P: .h h h h ää=`eesti `keeles karjutakse jah? .h h h h h [ää::] nii `teiselt `korruselt või
 14 H: [* {-} *]

Päästekorraldaja esitab küsimuse kuulnud karjumise keele kohta: [*hhhh ja naine*] `karjub sis=e `eesti= `venekeelne, (rida 1), mis saab pärast 0,6 sek pausi helistajalt vastuse < `eesti keeles [*{karjub.}*] > (rida 3). Päästekorraldaja jätkab helistaja vastuse lõpule peale rääkides eelnevaga mitteseotud küsimusega helistaja asukoha kohta (rida 4). 12 voo hiljem, pärast KOHA MÄÄRAMISE lõppu, küsib päästekorraldaja uuesti keelekasutuse kohta: *NAINE* `ON=se `vene `vene:=v.: tähendab=ä `venekeelne või=või: kuidagi [*täpsustada,*] (rida 11). Päästekorraldaja alustab eelteemaga *NAINE* ja seejärel vormistab küsimuse sõnajärge muutes, mis on kasutusel infoüldküsimustes, mitte kinnitusküsimustes (Hennoste 2023: 1114). Selliselt osutab küsimus, nagu infot naise keele kohta ei oleks varasemalt käsitletud. Erinevalt esimesest keeleküsimusest ei anna päästekorraldaja seekord helistajale keelealternatiive, vaid küsib ainult vene keele kohta, lisades teiseks vastusevariandiks *või: kuidagi* [*täpsustada,*]. Helistaja vastab sellele aga samamoodi kui esimesel korral: [*eesti keeles*] *karjub*. (rida 8), toomata esile varem samale küsimusele vastamist. Päästekorraldaja jätkab väitvormis üleküsimisega *ää= `eesti keeles karjutakse jah?*, helistaja reaktsioon sellele ei ole salvestuses arusaadav (rida 14). Seejärel liigub päästekorraldaja järgmise, kohateema juurde (rida 9) ja rohkem kõnes keelest ei räägita, mis läbi fikseerimisprobleem laheneb.

Nähtub, et päästekorraldaja kasutab fikseerimisprobleemides kohati küsimuse vormi, mis viitab, et teema tõstatub esimest korda ja tegu on uue küsimusega. Selle põhjus võib olla asjaolu, et päästekorraldaja ei ole varasemat infot tähele pannud. Samas ei viita siin toodud näidetes helistaja sellele, et ta on infot juba varem andnud. Selle taustal võib olla helistaja kui abivajaja alluv positsioon, mistõttu on tema jaoks tulemuslikum kõnes viisakas olla ja mitte juhtida tähelepanu küsimuse kordumisele (Hennoste jt 2023a).

Info kinnitamine

Info kinnitamise fikseerimisprobleemideks liigituvad olukorrad, mil päästekorraldaja küsib varem esitatud infot üle, et veenduda selle korrektsuses. Sellised olukorrad tekivad nimede, aadresside ja isikuandmete edastamisel, mille valesi süsteemi märkimine võib sündmusega siduda vale isiku või saata abi valesse kohta. Neis olukordades algatab päästekorraldaja üleküsimisega partneriparanduse (Hennoste 2023: 1118). Siinsetes järjendites viitab päästekorraldaja küsimus otseselt fikseeritavale elemendile.

Üks tihti päästekorraldajale fikseerimisprobleeme tekitav element on isikunimi. Perekonnanime kinnitamise näide 4.19 pärineb abikõne OSALISTE MÄÄRAMISE teemast.

(4.19)

- 01 P: äää nii? (.) äää se=on nüüd `tehtud=ja `õelge meile `palun kuidas tema `nimi
 02 on.
 03 (0.6)
 04 H: .hh /eesnimi?/ (.) Rebassaar.

05 (1.3) ((trükkimishääled))
 06 P: `Rebas`saar.
 07 (0.5)
 08 H: jah, ärriga `algab ärriga `lõppeb, kaks `essi kaks `aad.
 09 (1.2)
 10 P: õõõõ ja: `teie=nimi=on
 11 (0.6)
 12 H: /`eesnimi/ Rebassaar
 13 P: mhmm?
 14 (3.7) ((trükkimishääled))
 15 P: ja=sis `öelge meile palun väike tee`juhatus kuidas kõige `lihtsamini teie juurde
 16 `sõita on.

Kõnes edastatakse isikunimi (read 1–4), sellele järgneb 1,3 sek paus, mille ajal on kuulda trükkimist. Päästekorraldaja kordab kuulnud perekonnanime, rõhutatades selle mõlemat poolt (rida 6). Eelneva voo puhast kordust võib tõlgendada nii info vastuvõtu kui ka parandusalgatusena (Schegloff 1997), samas on see numbrite ja nimede registreerimisel levinud võte (Svennevig 2004, Hennoste jt 2009). Kasutatud algatus ja helistaja vastus on tüüpilised ka arusaamisprobleemile (Hennoste 2023: 1144), kuid sel juhul kasutatakse probleemile osutamiseks ennekõike prosoodiliselt markeerimata kordust ja lahend vajab seletust või täpsustavat lisainfot. Samas võib siin suhtlussituatsiooni ja korduse rõhuasetuste järgi järeldada, et päästekorraldaja korduse põhjustab kahtlus nime kirjapildis (kas nimes on üks või kaks s-tähte), mis on omane fikseerimisprobleemile. Ka helistaja tõlgendab voo fikseerimisprobleemina, täpsustades nime võimalikke probleemkohti (rida 8). Päästekorraldaja ei reageeri helistaja voorule, vaid liigub 1,2 sek hiljem uue teema juurde. Pausi järel järgmise info juurde liikumine kattub arusaamaga, et korduse põhjus on olnud fikseerimisprobleem, mitte info registreerimine: pikk paus fikseerimisprobleemi järel kattub info sisestamise või varasema info parandamisega. Perenime teistkordsel mainimisel teise isikuga seoses (read 10–13) päästekorraldaja sarnast voo ei fikseeri ja nime kirjapildist rohkem ei räägita, mis osutab, et probleem oli lahenenud real 8.

Harvadel juhtudel saab päästekorraldaja lisainfot ka Häirekeskuses kasutatavast infosüsteemist, mida seejärel helistajalt kui teadjalt üle soovib küsida. Selline olukord tekib abikõne KOHA MÄÄRAMISE juures, mida ilmestab näide 4.20.

(4.20)
 01 P: `mis on teie `aadress.
 02 (0.6)
 03 H: ee /`koha/ tee `seitse.
 04 (1.9) ((kostab trükkimist))
 05 H: no ta seisab `präagu `ka siin. (.) ta=ütleb `kutsu- `kutsuge polit`sei=ja,
 06 (0.5)
 07 P: .hhhh se=on /`küla/ `küla jah.
 08 (0.7)
 09 H: jaa.

- 10 (0.5)
 11 P: mm mis `teie nimi on.
 12 (0.6)
 13 H: ee /`eesnimi/ /`perenimi./

Küsites helistajalt tema aadressi: `mis on teie `aadress. (rida 1), saab päästekorraldaja vastuseks ee /`koht/ tee `seitse. (rida 3), milles helistaja piirdub tänava ja majanumbriga. Päästekorraldaja ei võta pärast aadressi saamist voozu ja kõnesse jääb 1,9 sek paus, mille ajal kostab salvestuselt trükkimist, mis võib põhjendada päästekorraldaja passiivsust – ta tegeleb aadressiinfo sisestamisega. Helistaja jätkab omaalgatuslikult OLUKORRA KIRJELDAMIST (rida 5), mille järel tekib taas poolesekundiline paus. Päästekorraldaja küsib kinnitust: se=on /`küla/ `küla jah. (rida 7), mis näitab, et ta tegeleb endiselt koha määramisega. Kuna öeldud kohanime ei ole kõnes varem mainitud, on tõenäoline, et päästekorraldaja näeb seda Häirekeskuse infosüsteemist ja küsib sellele kinnitust info esmaltast. Leitud info üleküsimine on vajalik, et sündmusega siduda korrektne asukoht: sama nimega teid ja tänavaid asub mitmes linnas või külas, mistõttu ei piisa õiges kohas veendumiseks teest ja majanumbrist. Helistaja kinnitab päästekorraldaja leitud info: jaa. (rida 9), millega KOHA MÄÄRAMINE lõpeb ja fikseerimisprobleem laheneb.

Ajapuudus info märkimisel

Hädaabikõnes edastatava info rohkuse tõttu tekib palju fikseerimisprobleeme ka sellest, et päästekorraldaja ei jõua nii kiiresti infot süsteemi sisestada, kui helistaja seda annab. Sellised olukorrad tekivad üldiselt juhtumi või olukorra kirjeldust edastades või koha- või isikuinfot andes. Ajapuudusest tekkinud probleemid väljenduvad suhtluses palvega info andmine hetkeks peatada. Neid juhtumeid iseloomustab eriti fraasi 'üks moment' kasutamine, millega päästekorraldaja osutab, et ei ole uue info vastuvõtuks valmis. Selline olukord tekib abikõne OSALISTE MÄÄRAMISE juurest pärinevas näites 4.21.

- (4.21)
 01 H: ja: /eesnimi/ /`perenim[i/?]
 02 P: [ük]s moment?
 03 (0.3)
 04 H: mhmh?
 05 (4.6)
 06 P: nii? (.) järgmi[ne?]
 07 H: [ja /ees-/] (.) /e-/ /eesnimi/ /`perenimi/? (0.6) `põhhiga ja `ii on
 08 lõpus.
 09 (1.0)
 10 H: /eesnimi/ (.) [/perenimi?/
 11 P: [jaa]

Helistaja edastab kõnes infot kahe inimese kohta. Olles lõpetanud esimese inimese info andmise (näites mitte toodud), alustab helistaja teise isiku andmete edastamist isikunimega *ja*: /eesnimi/ /[^]perenim[i/?] (rida 1). Päästekorraldaja peatab tema voo pealerääkimisega [ük]s moment? (rida 2). Helistaja voo katkestamine väljendab, et päästekorraldaja ei ole valmis uut infot vastu võtma. Helistaja aktsepteerib pausi kõnes partikliga *mhmh?* (rida 4). Päästekorraldaja võtab uuesti voo 4,6 sek pausi järel, alustades seda tõusva intonatsiooniga lausunud partikliga *nii?* (rida 6), mis märgib tegevuspiiri (Keevallik 2010a). Mikro-pausi järel lisab päästekorraldaja *järgmi[ne?]* (rida 6), mis märgib valmidust kõnega jätkata ja järgmise isiku kohta infot vastu võtta. Helistaja jätkab, korrates varem öeldud teise isiku nime (rida 7). Pärast sekundilist pausi kordab helistaja äsja öeldud nime (rida 10). Päästekorraldaja kinnitab helistaja voo keskel varasema info piisavust partikliga *jaa*, millega suunab helistajat järgneva infoga jätkama (rida 13) (Hennoste 2023: 1086). Sellega jätkub kõne uue info edastamisega, mis märgib eelneva fikseerimisprobleemi lahenemist.

Sellise fikseerimisprobleemi tekkimise taustal võib olla varjatud agenda-probleem. Kuna selles olukorras ei väljenda helistaja pausi probleemst, ei ole see olukord väitekirjas agendaprobleemide analüüsi kaasatud. Päästekorraldaja ei reageeri helistajale pärast esimese isikukoodi edastamise lõppu (rida 1) ja järgneb pikk, 2,4 sek paus. (Vrd pausid telefoninumbrite edastamisel tavaliselt 0,5–1 sek, Hennoste jt 2009). Sellega jääb helistaja kõnes n-ö üksi, mis võib mõjuda ebamugavalt ja tekitada helistajale kohustuse tunnet vestlusega jätkata. Ebamugavust süvendab fakt, et helistaja ei ole üldjuhul Häirekeskuse töökorraldusega tuttav ega tea, miks kõnes vaikus tekib. Võrdluseks sobib näite jätk, kus jääb vestlusesse veel pikem, 4,5 sek paus. Kuna sellele eelneb päästekorraldaja viide lisaaaja vajamisele (rida 4), mis põhjendab pausi teket ning helistaja nõustumine, siis jätkab helistaja alles peale päästekorraldaja otsesest jätkamise märki.

Enamik fikseerimisprobleeme lahenevad hädaabikõnes kiiresti, mõne vooruga. Tavapärasest pikemat fikseerimisprobleemi illustreerib näide 4.22 OLUKORRA KIRJELDAMISEL, kus päästekorraldaja ei jõua kiirabikõnes juhtumi asjaolusid üles märkida.

- (4.22)
- 01 H: et (0.9) see=et=eeee mul on siuke `asi=et ommikul `ärkasin,=hh ja:.....: tugev
 02 `valu on `ala`seljas=ja: .hhhh va[sakul]
 03 P: * [alase]ljas mhmhm? *
 04 (.)
 05 H: ja vasakule `poole nagu `kiirgub, (.) siuke kõhu `piirkonda ka.
 06 (1.3)
 07 P: ni=üks=`hetk? kohe?
 08 (3.4)
 09 P: `nii. `tugev valu `alaseljas ja `kus veel vabandust, (0.5) `külle=peal=[jah?]
 10 H: [õõ]
 11 (0.8)
 12 H: `vasakul=pool `allpool, (0.4) ütleme jah.
 13 (1.5)

- 14 P: nii `tugev valu `alaseljas ja < `vasakus > `küljes sis=jah?
 15 (0.7)
 16 H: jam
 17 (0.4)
 18 P: * mhmh? * (1.1) üks=`hetk, .hhh kas `hingata ei=`ole raske.

Helistaja kirjeldab oma terviseprobleemi: *tugev `valu on `ala`seljas=ja: .hhhh va[sakul]* (read 1–2). Viimasele sõnale peale rääkides alustab päästekorraldaja voo: * *[alase]ljas mhmh?* * (rida 3), kus väljendab partikliga *mhmh* info vastuvõttu (Hennoste 2023: 1088). Päästekorraldaja vaiksem hääletoon võib märkida samal ajal info fikseerimist. Helistaja jätkab olukorra kirjeldamist: *ja vasakule `poole nagu `kiirgub, (.) siuke kõhu `piirkonda ka.* (rida 5). Järgneb 1,3 sek paus, misjärel päästekorraldaja viitab voo: *ni=üks=`hetk? kohe?* (rida 7), et vajab enne jutuga edasi liikumist aega. 3,4 sek pausi järel jätkab päästekorraldaja tegevuspiiri märkiva partikliga *`nii.* (vt Keevallik 2010a). Järgnev voo näitab, kuhu päästekorraldaja info sisestamisega on jõudnud ja mida tal pole kirja panna õnnestunud. Esitatud sümptomite *tugev valu `alaseljas ja `kus veel vabandust,* (rida 9) järgi on jõudnud ta üles märkida vaid alaseljavalu. Poolesekundilise pausi järel jätkab päästekorraldaja tõlgendusettepanekuga eelnevast infost: *`külle=peal=[jah?]* (rida 9). Helistaja kinnitab infot osalise kordusega ja lõpetab ligikaudsuspartikliga *ütleme,* mis viitab umbkaudsusele (Hennoste 2023: 1067). See võib tähendada kompromissi kahe tõlgenduse vahel: *`vasakul=pool `allpool, (0.4) ütleme jah.* (rida 12). Päästekorraldaja teeb pärast 1,5 sek pausi kordusalgatuse sümptomite kontrollimiseks: *nii `tugev valu `alaseljas ja < `vasakus > `küljes sis=jah?* (rida 14). Helistaja kinnitab infot: *jam* (rida 16). Edaspidi kõnes nende sümptomite üle ei arutata, mis kinnitab fikseerimisprobleemi lahenemist.

Siinses näites pikal kestnud fikseerimisprobleemi jooksul muutuvad ka edasatava info elemendid. Helistaja esialgses kirjelduses on tema vaegusteks *tugev `valu on `ala`seljas ja va[sakul] ja vasakule `poole nagu `kiirgub, (.) siuke kõhu `piirkonda ka.* Kui esimese poole sellest märgib päästekorraldaja kohe üles, siis teise poolega kauem aega. Viidates, et ta on osa helistaja jutust kuulnud, alustab päästekorraldaja parandust: *`külle=peal=[jah?]*, kus *vasakust poolest* saab *külg* ja viited *kiirgumisele* ja *kõhule* puuduvad. Ka helistaja kordab pärast seda infot teisiti: *`vasakul=pool `allpool,* mis ei viita enam kõhuvalule, kuid ei kasuta ka sõna *külg*. Päästekorraldaja real 14 esitatud voo esitatud probleemsekventsi sümptomitest võib järeldada, et süsteemis on helistaja terviseprobleemi kirjeldatud kui *tugev valu `alaseljas ja < `vasakus > `küljes.* Sellega on fikseerimisprobleemi jooksul saanud *vasakule poole kõhupiirkonda kiirgavast* valust *tugev valu vasakus küljes.*

4.4.2. Helistaja fikseerimisprobleemid

Helistaja jaoks tekib hädaabikõnes fikseerimisprobleeme kõige rohkem telefoninumbrite edastamisel. Materjalis leidub helistajatel kolme tüüpi fikseerimisprobleeme. Enamik juhtumeid on seotud info meelde jätmisega (8 juhtu), mida nimetan memoreerimisprobleemiks, harvem ei ole helistaja valmis kuulnud infot üles kirjutama (2). Neist eralduvad olukorrad, mil helistaja tõstatab fikseerimisprobleemi päästekorraldaja võimaliku valesi märgitud info tõttu (2). Järgnevalt käsitlem helistaja fikseerimisprobleemi alltüüpe eraldi.

Memoreerimisprobleem

Enamiku helistaja tõstatatud probleemide põhjus on mäluhiirid – helistaja ei ole võimeline kuulmise järel infot (pikalt) meelde jätma või unustab vahepealsete muude teemade tõttu öeldud info, mistõttu palub seda korrata. Helistaja memoreerimisprobleemi illustreerib infokõne näide 4.23.

(4.23)

01 P: £ nii, (.) ää te `võite helistada::: (1.2) `politsei info`telefonile se=on=ä

02 `kuussada kaks`teist kolm `tuhat. £

03 (1.7)

04 H: `kuussada kaks`teist kolm=`tuhat.

/--/ ((5 voo ru eemaldatud))

05 H: ää `öelge=mule=palun `uuesti veel `number, `mul läks meelest `ära.

06 (0.4)

07 P: £ `kuussada kaks`teist, `kolm `tuhat. £

08 (1.0)

09 H: `kuussada kaks`teist kolm=`tuhat ai[täh tei]le.

Päästekorraldaja pakub helistajale politsei infotelefoni numbri `kuussada kaks`teist kolm `tuhat. (read 1–2). Number on esitatud pausideta reana, mida helistaja 1,7 sek hiljem probleemideta kordab (rida 4). Seejärel muutub kõne teema (näites mitte toodud), pärast mida helistaja palub infotelefoni numbrit korrata ja väljendab otsesõnu mälu probleemi ää `öelge=mule=palun `uuesti veel `number, `mul läks meelest `ära. (rida 5). Päästekorraldaja kordab numbrit (rida 7), jagades seekord info prosoodiliselt kahte ossa. Helistaja kordab numbrit taas probleemideta (rida 9), lisades tänusõnad, mis märgivad probleemi lahendamist.

Valmisoleku puudumine

Üksikutel juhtudel tekib helistajal fikseerimisprobleem, kuna tal ei ole võimalik infot üles märkida. Olukord võib tekkida sellest, et helistaja jaoks on päästekorraldajalt telefoninumbri saamine olnud ootamatu või ta ei ole ülesmärkimiseks valmis olnud, kuigi on helistanud numbri saamise sooviga. Olukorda, kui helistaja ei ole kirjutamiseks valmis, ilmestab infokõne näide 4.24.

- (4.24)
- 01 P: < * `üks `hetk kohe `leian, * >
 02 (0.4)
- 03 P: .hhhh ää `kirjutagem `numbri seda, (0.5) kuus `kuus?
 04 H: ota
 05 (1.3)
- 06 H: * o-o (0.4) ma=ma okei. (.) ot=ma * ma koe- ma=koe- `oodake nat-
 07 (0.4)
- 08 P: jaa
 09 (11.1)
- 10 H: mis `number `oli.
 11 P: .hhhh `kuus `kuus?
 12 (0.9)
- 13 H: kuus `kuus,

Fikseerimisprobleem tekib kõnes, kus helistaja pöördub hädaabinumbri teise asutuse telefoninumbri saamiseks. Päästekorraldaja otsib helistajale soovitud info < * `üks `hetk kohe `leian, * > (rida 1). Pärast 0,4 sekundilist pausi järgneb viide info leidmisele ää `kirjutagem `numbri seda, (rida 3), mis suunab helistajat infot märkima. Pool sekundit hiljem alustab päästekorraldaja telefoninumbri ette lugemisega *kuus `kuus?* (rida 3). Helistaja reageerib partikliga *ota* (rida 4), viidates soovile vestlus hetkeks peatada (vt Keevallik 2003: 127). 1,3-sekundilise pausi järel jätkab helistaja vooruga * *o-o (0.4) ma=ma okei. (.) ot=ma * ma koe-ma=koe- `oodake nat-* (rida 6), väljendades, et ta pole veel valmis. Voorualguse vaiksmini lausunud osa võib olla helistajale endale suunatud. Järgnev *ma koe-ma=koe- `ma kohe`* näitab märkimise jaoks tegutsemist. Päästekorraldaja aktsepteerib ajasoovi kinnitajaga *jaa* (rida 8). Järgneb 11,1 sek paus, mille järel helistaja võtab uuesti voo infosooviga *mis `number `oli.* (rida 10), väljendades valmisolekut telefoninumbrit kirjutada. Kõne jätkub telefoninumbri edastamisega (read 11–13 ja näites mitte toodud), mis märgib suhtlusprobleemi lõppu.

Info valesti üles märkimine

Harva tekib hädaabikõnes fikseerimisprobleeme olukorras, kus helistaja kahtlustab tema antud info valesti üles märkimist ja pöörab päästekorraldaja võimalikule eksimusele tähelepanu. Seega viitab helistaja fikseerimisprobleemile, et vältida võimalikku hilisemat probleemi.

Info valesti märkimisest tekkinud fikseerimisprobleemi ilmestab abikõne näide 4.25. KOHA MÄÄRAMISEL tekkinud olukorras parandab helistaja päästekorraldajat teadmata, kuidas info on üles kirjutatud.

- (4.25)
- 01 P: aga mis `aadressil te=^`asutus/ on.
 02 (1.0)
- 03 H: eee /maakond/ `maa,
 04 P: jaa?
 05 H: /alevik/ `alevik=

- 06 P: =jah
 07 (0.3)
 08 H: Lossi=al`lee, (.) /majanumber/.
 09 (.)
 10 P: * Los-si nii * ((taustal trükkimishääled))
 11 (0.6)
 12 H: Lossi=allee kokku.
 13 P: ahah nii? kohe panen < `kokku, >

Juhtumi aadressi edastades (read 1–7) jõuab helistaja tänava ja majanumbrini: *Lossi=al`lee, (.) /majanumber/*. (rida 8). Kõnes kostub info sisestamine ja päästekorraldaja kordab vaikselt hääletoonil aadressi algust, millele järgneb piirimarker * *Los-si nii* * (rida 10). Pärast 0,6 sek pausi täpsustab helistaja kohanime õigekirja: *Lossi=allee kokku*. (rida 12). Päästekorraldaja reageerib vooruga *ahah nii? kohe panen < `kokku, >* (rida 13). Partiklid *ahah* ja tõusva intonatsiooniga *nii* osutavad, et eelnev on päästekorraldaja jaoks uus ja ootamatu (Hennoste 2023: 1079–1080), millele järgnev *kohe panen < `kokku, >* märgib enda üleskirjutuse muutmist. Aktiivsele parandustööle viitab viimase sõna aeglasem tempo: päästekorraldaja tegeleb samal ajal sisestatud info muutmisega. Sellega saab helistaja tõstatatud fikseerimisprobleem lahenduse ja vestlus jätkub uue teemaga.

Päästekorraldaja aadressiinfo poolik kordamine sisestamise ajal viitab registreerimisele (ingl *registering receipt*, Schegloff 1997: 527–531). Helistaja võib sellist kordust siin tõlgendada info ebakorrektsena. Täpsustuse taustal võib olla ka teadmine, et aadressis kirjutatakse liigisõna *allee* nimetuumast üldjuhul lahku (Erelt, Erelt, Ross 2020). Kohanimede õigekiri on hädaabikõnes oluline, kuna vale üleskirjutuse puhul ei pruugi päästekorraldaja õiget aadressi süsteemist üles leida (HK 2019, 2020).

Kokkuvõttes ilmneb fikseerimisprobleemidel kuus põhjust. Päästekorraldaja fikseerimisprobleemide taga on kõnes varem mainitud info üles märkimata jätmine, selle fikseerimiseks üle küsimine või ajapuudus selle sisestamisel. Helistaja algatab fikseerimisprobleemi peamiselt kuulnud info unustamise tõttu, harvem ei olda valmis saadavat infot üles kirjutama. Harva tekib probleem ka päästekorraldaja info valesti märkimisest.

Enamik fikseerimisprobleemidest tekib päästekorraldajal, harvem helistajal (58 vs. 12). See tuleneb suhtlusolukorrast, kus päästekorraldaja peab palju infot üles märkima, samas helistajale edastatakse fikseeritavat infot harva. Suhtlusprobleemi esineb rohkem abikõnedes (58 juhtu) kui infokõnedes (12 juhtu). Teemadest tekib kõige rohkem fikseerimisprobleeme KOHA MÄÄRAMISEL, OLUKORRA KIRJELDAMISEL ja OSALISTE MÄÄRAMISEL; veidi vähem LAHENDAMISE juures.

Selles probleemirühmas ilmneb korrelatsioon probleemi algataja ja kõnetüübi vahel. Päästekorraldaja tõstatab fikseerimisprobleeme enamasti abikõnedes (55 päästekorraldaja algatatud 58st fikseerimisprobleemist), infokõnedes tekib päästekorraldajal fikseerimisprobleem vaid kolmel korral. Helistaja fikseerimisprobleeme esineb vastupidiselt rohkem infokõnedes, vähem abikõnedes (9 vs. 3 juhtu).

Fikseerimisprobleemi ülekaalukat esinemist abikõnedes mõjutab seal edastatava detailse info hulk: abi välja saatmiseks peab päästekorraldaja üles märkima info sündmuse sisu (tüüpjuhtumi), isiku ja koha kohta; lisaks kirjelduse juhtumist ja olukorrast. Täpsust vajava detailse info rohkus ilmneb ka teemakategooriate juures, ilmnedes sagedalt OSALISTE ja KOHA MÄÄRAMISEL. OLUKORRA KIRJELDAMISEL tekkivate probleemide taustal on sealse info hulk, milles päästekorraldaja ei jõua kõiki detaile esmamainimisel fikseerida või peab neid täpsuse huvides üle küsima. Vähemate fikseerimisprobleemidega teemakategooriad, nt JUHTUMI MÄÄRAMINE, suurel hulgal detailset infot ei sisalda.

Teemade seast eralduvad LAHENDAMISEL tekkinud fikseerimisprobleemid, mida ilmneb vaid puhtas infokõnes. Erinevalt abikõne LAHENDAMISEST, kus detailset infot ei edastata, antakse infokõnedes helistajale LAHENDAMISEL detailset ülesmärkimist vajavat infot, mille edastamisel on fikseerimisprobleemide teke tavapärane.

4.5. Agendaprobleem

Agendaprobleemid tõukuvad sellest, et suhtlejad kalduvad kõrvale hädaabikõne eesmärgist, kõne ülesehituse või rollinormidest. Hädaabikõnele kui institutsionaalsele suhtlussituatsioonile on omane üks kindel eesmärk, mille saavutamist toetab kõne kindel ülesehitus, teemad ning suhtlejate fikseeritud rollid (Heritage, Clayman 2010: 56; Raymond, Zimmerman 2016: 35). Hädaabikõne keskne eesmärk lähtub kõne alguses esitatud probleemist ja lõpeb sellele antud lahendusega (Heritage, Clayman 2010: 90; vt ka Stivers, Hayashi 2010). Hädaabikõne ülesehitusest kõrvalekaldumine ja kõne suhtlusnormide eiramine võib tuua kaasa suhtlusprobleeme, mida nimetan agendaprobleemiks.

Agendaprobleemi põhjusena ilmneb hädaabikõnes kolm faktorit: suhtlussituatsioon ja selle omapid, helistaja või päästekorraldaja. Suhtlussituatsioonist lähtuvad probleemid tekivad enamasti kõnedes, mis jäävad Häirekeskuse töövaldkonnast välja, või siis, kui hädaabikõne tavapärasest ülesehitust ignoreeritakse.

Helistajast tekkivad probleemid lähtuvad üldjuhul osapoolte erinevast arusaamast hädaabikõnest kui teenusest: helistaja läheneb sellele kui kliendi-teeninduskõnele, kus palve täidetakse ilma põhjendust ootamata ja lisaküsimusi esitamata, kuid päästekorraldaja (ja Häirekeskuse) jaoks on tegu avaliku teenusega, mille kasutamiseks peab vajadust tõestama (vt ka Whalen, Zimmerman, Whalen 1988; Tracy 1997). Poolte erinev arusaam teenusest väljendub helistaja puudulikus koostöös päästekorraldajaga, millest tekivad probleemid.

Päästekorraldajast tekkivad agendaprobleemid lähtuvad tema töökohustustest: päästekorraldaja peab kõnet juhtima ja vältima liigpikki pause (HK 2019, 2020). Kohustuste vältimine viib suhtlusprobleemini, kui päästekorraldaja ei juhi kõnet või ei reageeri helistaja voorudele piisavalt, jättes kõnesse pikki pause.

Materjalis tõstatub agendaprobleem 58 korral. Päästekorraldaja viitab probleemile helistaja käitumise tõttu 23 korral, kõne suhtlusolukord tekitab probleemi 22 korral ja päästekorraldaja tegevus kõnes põhjustab agendaprobleemi 13 korral.

Agendaprobleeme ilmneb rohkem abikõnedes (41 juhtu) kui infokõnedes (17). Kõige rohkem ilmneb probleem OLUKORRA KIRJELDAMISE (16), JUHTUMI (15) ja KOHA MÄÄRAMISE (10) juures, harvem LAHENDAMISE TÛHISTAMISE (5), INFO-SOOVI (4), LAHENDAMISE (4), OSALISTE MÄÄRAMISE (3) ja kategooria MUU puhul (1). Alapeatükikides liigendan probleeme helistajast, suhtlussituatsioonist või päästekorraldajast tulenevateks.

4.5.1. Helistajast tulenevad probleemid

Päästekorraldaja tõstatab helistaja käitumise tõttu agendaprobleeme situatsioonides, mil helistaja ei tee päästekorraldajaga piisaval määral koostööd. See hõlmab nii päästekorraldaja küsimustele vastamise vältimist kui ka enda eesmärgi eelistamist päästekorraldaja omale. Helistaja tegevusest tekkivaid agendaprobleeme esineb materjalis 23 korral.

Helistaja agendaprobleemide katuspõhjus on klienditeeninduse vs. avaliku teenuse erinevus (vt Whalen, Zimmerman, Whalen 1988: 146; Tracy 1997: 320). See võib tähendada helistaja jaoks vastumeelsust kõne kulgemise kohta – liiga palju küsimusi, liiga aeglane abi saatmine –, kuid ka päästekorraldaja pakutud lahenduse sobimatust. Puudulik koostöö võib ühtlasi tuleneda sellest, et päästekorraldaja palved kõnes ei piirdu infosoovidega, vaid nõuavad helistajalt ka füüsilist info hankimist (nt sündmuspaigas ringi liikumist), milleks ei olda valmis.

Kui suhtlusprobleem lähtub sellest, et hädaabikõne kui avaliku teenuse normid ei ole helistajale vastuvõetavad, ei väljendu see vaid ühe teema või kõnetapi puhul, vaid valitseb probleemse elemendina kogu kõnes. Lõik sellisest abikõnest on näites 4.26, kus helistaja jätab OLUKORRA KIRJELDAMISEL päästekorraldaja küsimusele vastamata üldise antipaatiat tõttu.

(4.26)

01 P: aga `on keegi `viga saanud `seal või.

02 (1.1)

03 H: heh

04 (1.0)

05 P: kas te `saate pa[lun `küsida või.]

06 H: [noh eh]

07 (1.0)

08 H: ee teate mul `akkab `aku: `kohe (0.4) `tühjaks `saama. ma võin `minna

09 `küsima aga:: nad võivad `purjus `olla.

Liiklusõnnetusest teatavas kõnes küsib päästekorraldaja helistajalt teises autos olevate inimeste seisundi teada saamiseks *aga `on keegi `viga saanud `seal või* (rida 1). Vastuse asemel järgneb küsimusele 1,1 sek (rida 2) ja 1 sek paus (rida 4), mis viitavad, et küsimusele vastamisel on probleem (Jefferson 1989; Hennoste 2023: 1005). Pause eraldav helistaja lühike naer *heh* (rida 3) osutab mitte-eelistatud olukorrale, nagu keeldumisele (Annuka 2020: 15). Kuna vigastatute arv on abi välja saatmisel oluline, esitab päästekorraldaja palve: *kas te `saate pa[lun `küsida või.]* (rida 8), mis ootab helistajalt lisategevusena füüsiliselt info

hankimist. Samas annab palve küsivorm, mis viitab madalale õigusele ja võimalikele takistustele (Curl, Drew 2008; Hennoste 2023: 1169), helistajale kergema võimaluse palve täitmisest loobuda.

Helistaja alustab päästekorraldaja jutu ajal vooru [noh eh] (rida 6), kuid jätab selle pooleli ja vestluses järgneb taas ühesekundiline paus. Helistaja reageerib palvele teatega *ee teate mul`akkab`aku: `kohe (0.4) `tühjaks `saama* (rida 8). Sellega tõrjub helistaja päästekorraldaja palvet ja kõne jätkamist üldiselt. Sama vooru teises pooles pehmendab helistaja oma vastumeelsust, pakkudes välja variandi *ma võin`minna`küsima* (rida 8–9), kuid lisades sellele vastandava *aga:: nad võivad`purjus`olla* (rida 9), mis viitab info hankimise vastumeelsusele ja võimalikule ohtlikkusele. Vestlus jätkub kaasliikleja võimaliku joobe ja juhtumi asukoha teemal (näites mitte toodud) ja võimalikud vigastused jäävad kõnes tuvastamata. Sellega jääb ka probleem kõnes lahendamata. Samas viitab kõne küllalt pikk jätkumine, et aku tühjenemine oli pigem ettekääne kui tegelik probleem.

Helistaja edendab enda agendat kõnes ka varjatumalt. Sellised olukorrad on üldiselt seotud helistaja sooviga enda teemat kõnes peale suruda, kuid samal ajal ei tähenda see, et helistaja oleks vastu päästekorraldaja kõne juhtimise viisile ja küsimusele. Sellist olukorda ilmestab abikõnes JUHTUMI MÄÄRAMISEL esinev näide 4.27. Selles näites kulgevad paralleelselt kaks teemat ja kaks probleemi: helistaja agendaprobleem JUHTUMI MÄÄRAMISEL ja päästekorraldaja fikseerimisprobleem KOHA MÄÄRAMISEL. Siin analüüsin vaid agendaprobleemi.

(4.27)¹³

- 01 H: [ter]e ma`elistan`teile, ma`elistan teile /`nimi/ kodu`kümnnendast .hh
 02 `majast=h.
 03 (.)
 04 P: < /`nimi/ `kodu? >
 05 (0.7)
 06 H: < `kümnes? `maja. see=on /`vald/, .hhh /`vald/ `vald,=h >
 07 (.)
 08 P: j[aa?]
 09 H: /[alevik]ik/ `alevik, /küla/ `küla. (.) .hhh ja `aadress on /`tänav/ `viis. (.) `meil
 10 `kukkus kli`ent praegu.
 11 P: /`tänav/ viis.
 12 (0.6)
 13 H: `just .hh (.) meil kukkus kli`ent, > `kõik kohad on `verd < `täis. .hh

¹³ Siinne näide sarnaneb näitega 4.30, kus helistaja tõstatab KOHA MÄÄRAMISE kõnesse tekkinud pausi ajal. Päästekorraldaja reageerib sellele esmalt jätkamisele suunavalt (partikliga *ahaa*), kuid peatab seejärel teema. Helistaja lõpetab seejärel juhtumi asukohast rääkimise, kuni päästekorraldaja teema uuesti tõstatab. Siinne näide eristub, kuna helistaja jätkab teemaga agressiivsemalt ja tõstatab seda läbivalt. Helistaja jätkab juhtumi kirjeldust ka pärast päästekorraldaja viidet lisaaja vajadusele (rida 16) ja rääkides peale päästekorraldaja küsimusele (rida 28). Sellega eristub helistajast tulenev agendaprobleem varasemast süsteemist tekkinud agendaprobleemist nii helistaja teema tõstatamise põhjuse, päästekorraldaja ajasoovile reageerimise kui ka üldise tooni poolest.

14 (0.3)
 15 H: .hhhhhh
 16 P: nii [{üks hetk}].
 17 H: [meil on] > `kiirabi tarvis. < hh
 18 P: nii ja see on `hooldekodu teil. /`n[imi/ `hooldekodu.]
 19 H: [jaa see on `hool]de`kodu.
 20 (.)
 21 P: nii aga see on /`VALD/ `VALD (.)/`ale[vik/ `alev]ik.
 22 H: [{-}]
 23 (1.1)
 24 H: {-} ((jutt hakib halva ühenduse tõttu)) `küla, (0.6) `postiaadress on
 25 /`tänav/ `viis, ja `maja on `kümme.
 26 (.)
 27 P: mt .hh nii /`va[ld/ `vald /`ALE-/
 28 H: [ja kliendil on] pea `katki.
 29 (.)
 30 P: /`ALEVIK/ ALEVIK JA /`TÄNAV/ tänav `viis /`nimi/ `hooldekodu `jah?
 31 (0.5)
 32 H: jah. /`küla/ `küla. /`tänav/ `viis on `postiaadress. maja `kümme. nad `teavad.
 33 (.) `meie > `kiirabi üldiselt < `teab.
 34 (0.5)
 35 P: n:ii. (0.5) ((kostab trükkimist)) .hhhh jaa jaa `patsient on `naine `mees.
 36 (0.5)
 37 H: `naine:.
 38 (0.4)
 39 P: `KUK[KUS ja] `pea `katki jah?
 40 [ja:]
 41 (0.5)
 42 H: `kukkus `pea `katki. kõik `kohad on `verd `täis. (0.6) ta liigub ru`laatoriga (.)
 43 et `nüüd `on. (0.4) e me=ei ole `teda `praegu saanud `tõsta, (0.3)
 44 aga [`ta on `veetsees] `kummuli
 45 P: [j::aa]

Helistaja alustab hooldekodust tehtavat kõnet aadressi edastamisega ja pääste-
 korraldaja jätkab kuulnud kohadetailide kinnitamisega (read 4–9). Helistaja
 algatab seejärel samas voores JUHTUMI MÄÄRAMISE teema infoga *meil kukkus
 kli`ent praegu* (read 9–10). Päästekorraldaja ei lähe uue teemaga kaasa, vaid
 algatab paranduse, küsides kordusega üle eelmises voores olnud aadressi:
 /`tänav/ viis (rida 11). See näitab, et ta ei ole kohainfo fikseerimist veel lõpetanud.
 Helistaja kinnitab aadressi *just* ja kordab eelnevat juhtumiinfot *meil kukkus
 kli`ent*, tugevdades olukorda äärmusväljendiga > *kõik kohad on `verd* < *täis*
 (rida 13) (ingl *extreme case formulation*, Pomerantz 1986). Järgneb 0,3 sekundi-
 line paus ja helistaja vali hingamine (rida 15). Päästekorraldaja ei reageeri infole,
 vaid esitab lisaaja vajadusele viitava voores *nii* [{üks hetk}] (rida 16). Fraas *üks
 hetk* võib väljendada info sisestamisega tegelemist, aga võib olla ka vahend vest-
 luse peatamiseks, et helistaja teisele teemale ei kalduks. Helistaja jätkab pääste-
 korraldajale peale rääkides palvega [*meil on*] > *kiirabi tarvis* < (rida 17). Pääste-
 korraldaja ei reageeri sellele ja jätkab KOHA MÄÄRAMISEGA (rida 18), algatades

üleküsimisega paranduse hooldekodu nime kohta. Helistaja naaseb enda agenda juurde päästekorraldajale peale rääkides vigastuse kirjeldamisega [*ja kliendil on*] *pea `katki* (rida 28). Päästekorraldaja jätkab enda pooleli jäänud voo ru valjemal hääletoonil (rida 30), mis osutab katkestamise probleemsusele (Hennoste 2023: 1007). Järgneva koha- ja isikuinfo kinnitamise ajal helistaja juhtumi detaile ei tõstata. Päästekorraldaja lõpetab kohainfoga real 35, aga ka siis ei liigu ta juhtumi määramise juurde, vaid küsib kannatanu sugu. Ta tõstatab JUHTUMI MÄÄRAMISE omalt poolt esimest kohta kinnitust ootava üleküsimisega *`KUK[KUS ja] `pea `katki jah?* (rida 39) (Hennoste 2023: 1115). Üleküsimine kinnitab, et päästekorraldaja oli helistaja antud infot kuulnud, kuid lükanud teema tahtlikult edasi. Helistaja kinnitab päästekorraldaja öeldut kordusega *`kukkus `pea `katki*, lisades ka varem öeldud olukorrajelduse *kõik `kohad on `verd `täis* (rida 42). Agendaprobleemi saab lõppenuks lugeda päästekorraldaja JUHTUMI MÄÄRAMISE voo ruuga (rida 39), pärast mida helistaja ebasobival hetkel teemat ei tõstata.

Näitest ilmneb, et helistaja proovib kõnet enda teemale viia kahel viisil. Esiteks, ta kinnitab päästekorraldaja küsimustes esitatud infot ja jätkab samas voo ru enda teemaga. See tähendab, et ta voo rudes on koos kaks suhtlustegevust – kinnitamine ja uue teema algatamine – ning ta ei oota päästekorraldaja kui kõne juhi uue teema algatamist. Teiseks alustab helistaja enda teemat pealerääkimistega, mis viitab, et peab vestluskaaslase suunda vestluseks vaks. Samas rikub helistaja ise sellega suhtlusnormi, mille järgi kõneleb üks pool korraga.

Helistaja soov kõne kulgu kontrollida ja liikuda tema jaoks sobivamale teemale viitab arusaamale, et abi saamiseks peab päästekorraldaja teadma, mis juhtus. Viimase olulisust helistaja jaoks peegeldavad tema korduvad katsed juhtumist rääkida ja hetkeolukorda kirjeldada. Teema olulisust võib põhjendada olukorrajeldus *kõik `kohad on `verd `täis* (rida 13 ja uuesti rida 42), mis kajastab olukorra tõsidust.

Päästekorraldaja voo ru viitavad samal ajal läbivalt, et ta võtab sündmust tõsiselt: täpne KOHA MÄÄRAMINE on omane abikõnedele, kus helistajatele osutatakse operatiivteenust. Helistaja esimeses voo ru on ainult kohainfo ning selle voo ru põhjal KOHA MÄÄRAMISEGA jätkamine võib viidata, et päästekorraldajale võis abivajaduses veendumiseks piisata helistamise kohast, hooldekodust. Samas ei anna päästekorraldaja kordagi helistajale märku, et tema tegevus tähendaks, et otsus abi kohta on tehtud.

Helistajast tulenev agendaprobleem võib lähtuda ka päästekorraldaja korralduste täitmata jätmisest. Sellistes olukordades lähtub helistaja tegevus tema enda eelistustest, mistõttu koostöö kõne juhiga kannatab. Selline olukord on näites 4.28, kus helistaja eelistab päästekorraldaja küsimustele vastamise asemel ise puuduvat infot otsida.

(4.28)

01 P: [/tänava 1/] ee mis mis maja `number on.

02 (1.2)

03 H: õõggh=`issand=mis=selle `number on ma=i::=`tea:::=qq

04 (0.6)

05 {-}: sa=i=`tea mis=se `number `olla võiks=seal=ve. ((H ütleb kõrvale või keegi
 06 kolmas))
 07 P: ei=see on `väga `oluline=t /`tänav 1/ `tänav on:=ju tegelt ma näen
 08 `küll [{-}]
 09 H: [ma::]::.....
 10 P: `minge palun `vaadake=et=et kus- kus`kohas=[seda `kisa]
 11 H: [oi=ma]=i=`saa=ma:::
 12 > ma=i=`saa=pragu vaat- oota ma saan <
 13 (0.8)
 14 P: [no=aga]
 15 {-}: [{-}] `juurde. ((H ütleb kõrvale või keegi kolmas?))
 16 (0.9)
 17 H: üks hetk jaa=mul on `laps `kääs ma: `kohe ma vaatan [internetist {-}]
 18 P: [hhh ja naine] `karjub
 19 sis=e `eesti=`venekeelne,
 20 (0.6)
 21 H: .hhh < `eesti keeles [{karjub.}] >
 22 P: [te=olete praägu] säl `juures=või.
 23 (.)
 24 H: ei ma olen elan ise: `tavalises era`majas, ja ma=-mulle `kostub se=`täpselt
 25 `ilusti sia `koju `ä[ra.]
 26 P: [mh]mmh mhmh mhmh
 27 H: ma `kohe ma `teen `interneti:: `arvutis [lahti,]
 28 P: [/`tänav 1/ `neli`teist] või=või `kuhu
 29 `poole kas sinna /`tänav 2/ `tänav poole=või .hhhhhh e[eee]
 30 H: [ei]=ei=
 31 P: =või [/`tänav 3/ poo]le=või
 32 H: [{}-]
 33 (0.6)
 34 H: .hhhhhhh ma kohe `ütlen teil üks=`hetk.=hhh qq
 35 P: te olete `i[se:] /tän- 1/:::- /`tänav 4/ [tänaval.]
 36 H: [*{-}]* [`mina] olen /`tänav 4/ `tänaval jah
 37 `tema on minust siis nüüd .hhhhhhh qqqq=ähh jääb sinna mite `kooli poole
 38 vaid `teisele poole see `maja on täpselt minu:-ga nagu paralee- või=noh,
 39 .hhhhh `otse on `näha.
 40 P: neli`teist on=se `maja sis=vä.
 41 (0.7)
 42 H: ma=[`kohe ütlen,] (.) mul=läb `sekund aega [ma=teen:]
 43 P: [{}-] [mhmh mhmh] ((teine
 44 päästekorraldaja?))
 45 P: eee täitsa täitsa=n `olemas, /tänav 1/ `üks on see.
 46 (0.5)
 47 H: a=võibolla on /tänav 1/ [`üks siis.]

Päästekorraldaja küsib helistajalt juhtumi täpselt aadressi (rida 1), mida helistaja ei tea (rida 2). Päästekorraldaja rõhutab info olulisust ja palub helistajal minna vaatama, kus kõnealune sündmus aset leiab (read 7–8, 10). Helistaja lükkab palve tagasi: [oi=ma]=i=`saa=ma:::, jätkates kiiremas tempos: > ma=i=`saa=pragu vaat- oota ma saan < (read 11–12), kus oota ma saan võib märkida muu lahenduse

leidmist. Päästekorraldaja alustab vastanduvat vooru [*no=aga*] (rida 14), mis jääb pooleli. Helistaja jätkab põhjendusega, miks ta päästekorraldaja palvet eirab: *üks hetk jaa=mul on `laps `kääs* ja lisab enda lahenduse, kuidas soovitud infot hangib: *ma: `kohe ma vaatan [`internetist {-}]* (rida 17). Järgneb vahesekvents kuulnud kisa keele (read 18–21) ja helistaja enda asukoha kohta (read 22–26). Helistaja naaseb seejärel ise aadressi otsimise teema juurde, kirjeldades enda tegevust: *ma `kohe ma `teen `interneti.: `arvutis [lahti,]* (rida 27). Päästekorraldaja esitab alternatiivküsimuse [*`tänava 1/ `neli `teist*] *või=või `kuhu `poole kas sinna /`tänava 2/ tänava poole=või .hhhhhh e[eee]* (read 28–29), mille helistaja lükkab ümber topelteilusega (rida 30). Päästekorraldaja jätkab alternatiiviga: *või [`tänava 3/ poo]le=või* (rida 31). See ei saa sisulist vastust, helistaja viitab taas info jätkuvalle otsimisele: *ma kohe `ütlen teil üks= `hetk.* (rida 24). Kõne jätkub helistaja enda asukoha määramisega: *te olete `i[se:] /tän- 1/:::- /`tänava 4/ [tänaval.]* (rida 35), millele helistaja annab otsese vastuse (read 36–39). Päästekorraldaja naaseb juhtumi aadressi juurde (rida 40), millele helistaja reageerib taas vaid info otsimisele viitamisega: *ma=[`kohe ütlen,] (.) mul=läb `sekund aega [ma=teen:]* (rida 42). Seejärel leiab päästekorraldaja omal käel juhtumi aadressi, mis lõpetab vajaduse helistaja infootsinguks ja agendaprobleem lõpeb.

Helistaja prioriseerib KOHA MÄÄRAMISEL läbivalt enda valitud lähenemist – info internetist otsimist – jättes selle tulemusel vastamata päästekorraldaja küsimustele. Sellega töötab ta hädaabikõne normi vastu ja peab tulemuslikumaks omal käel infot otsida.

4.5.2. Suhtlussituatsioonist tulenevad probleemid

Agendaprobleeme, mis tekivad suhtlussituatsiooni eripärast ehk Häirekeskuse kasutatavast infosüsteemist, kõnetüübist, hädaabikõne põhieesmärgist ja sellest kõrvalekaldumisest, esineb 22 korral. Need jagunevad analüüsi põhjal kolmeks: kõnetüübist, kõne struktuurist ja hädaabikõne normidest tekkinud olukordadeks. Järgnevalt käsitlen suhtlussituatsioonist tekkivaid olukordi tekkepõhjuse järgi eraldi.

Kõnetüübist tekkivad probleemid

Kõnetüübist tekkinud probleemide mõjutegur on asjaolu, et hulk hädaabikõnesid tehakse olukorras, kus helistaja ei vaja operatiivabi ja soovib vaid infot. See tekitab kõrvalekaldeid hädaabikõne tavapärase kulgemises. Sellist agendaprobleemi ilmestab infokõne näide 4.29, kus helistaja pöördub hädaabinumbrile info saamise eesmärgiga, kuid päästekorraldaja vajab rohkem teavet juhtumi ja olukorra kohta.

- (4.29)
 01 P: tere=Häire`keskus,
 02 (1.0)
 03 H: tere, [.hhhhhhh]

- 04 P: [* mis teil `juhtus. *]
 05 H: `öelge p-p- (.) `öelge palun=ee kas=ee kui `kiirabi `kutsuda kas=ta `kohe viib
 06 `haiglasse või `võib `kodus anda `mingit `ravi.
 07 (0.5)
 08 P: n:ad `otsustavad koha `peal kas `on vaja viia või ei=`ole vaja viia. (0.4) a=m
 09 mis `abi te `soovite praegu.
 10 H: is- `ise `otsustavad `nemad=jah?
 11 (.)
 12 P: jaa
 13 (0.9)
 14 H: nii=et=ee `see on `võimalik=jah?
 15 (1.1)
 16 P: no=nad `ise `otsustavad kas `on inimest vaja `ära=viia või `mitte=aga mis abi
 17 `teil hetkel `vaja on.
 18 (0.6)
 19 H: .hhh no `mul on `lihsalt `õudne `seljavalu mitu `päeva juba.

Päästekorraldaja esitab kõne alguses juhtumiküsimuse [** mis teil `juhtus. **] (rida 4), millele helistaja ei vasta, vaid esitab infoküsimuse kiirabi töökorralduse kohta: *kas=ee kui `kiirabi `kutsuda kas=ta `kohe viib `haiglasse või `võib `kodus anda `mingit `ravi* (read 5–6). Helistaja esimene voor kategoriseerib kõne abikõnest ümber infokõneks. Päästekorraldaja vastab küsimusele, kuid soovib samas voores ka infot helistaja abisoovi kohta: *a=m mis `abi te `soovite praegu*. (read 8–9). Küsimusega väljendab päästekorraldaja kõne juhi positsiooni ja osutab, et juhtumiküsimusele vastamata jätmine on mitte-eelistatud. Samuti kategoriseerib ta kõne tagasi abikõneks. Helistaja ei vasta taas päästekorraldaja küsimusele ja jätkab päästekorraldajalt saadud info üleküsimisega kinnitusküsimuse abil (rida 10). Päästekorraldaja reageerib helistaja küsimustele markeeritud vastustega *jaa* (rida 12), millega distantseerib end küsimuse hoiakust (Hennoste 2023: 1086). Helistaja esitab uue kinnitusküsimuse (rida 14), mille mõte on ebaselge: see võib märkida nii seda, et on võimalik viia haiglasse ja võimalik saada abi kodus. Ebaselgust kinnitab see, et vastus viibib 1,1 sekundit. Päästekorraldaja vastust alustav partikkel *no* märgib eelmise voo mitte-eelistatust (Keevallik 2016a). Samas ei algata ta parandust, vaid kordab oma eelnevat infot ja kordab samas voores ka oma eelnevat küsimust, juhtides helistajat taas tagasi abikõnesse *aga mis abi `teil hetkel `vaja on* (read 16–17). Seekord vastab helistaja talle esitatud küsimusele (rida 19). Sellega lõpeb helistaja püüdlus soovitud infot saada ja ta järgib päästekorraldaja edasist juhtimist, mis läbi agendaprobleem laheneb.

Kõne struktuurist tekkivad probleemid

Institutsionaalsete suhtlusolukordade puhul on märgitud, et ettemääratud agenda järgimise kohustus lasub peamiselt suhtluse juhil (Pomerantz, Denvir 2007). Päästekorraldaja eelistatud teemajärjekord ilmneb kõne struktuurist tulenevate suhtlusprobleemide juures. Siia liigitatud suhtlusprobleemide puhul tõstatab helistaja mingi teema päästekorraldaja eelistatud ajast varem, mis segab kõne

agendapärast kulgemist. Abikõnes kõne struktuurist tekkinud olukord on toodud näites 4.30, kus helistaja soovib KOHA MÄÄRAMIST tõstatada hetkel, mis ei ole päästekorraldaja jaoks sobiv.

- (4.30)
- 01 P: `nii ja mis tal ri- reg=number on.
 02 (1.1)
- 03 H: `öeksa kuus `kaheksa, `kärul oli aint `number ma `teist ei `vaadanud. >
 04 öe[ksakuus] `kaheksa < gee `haa.
- 05 P: [mhmh]
 06 (0.3)
- 07 P: mhmh
 08 (0.9)
- 09 H: ja se=n=see `koht kus: /linna 1/ peale keerab sit /linna 2/ `maantee pealt,
 10 (0.4)
- 11 P: ahaa=
 12 H: =ja `sõidab /linna 3/ `poole.
 13 (.)
- 14 P: .hhhh nii `üks moment `kohe.
 15 (1.4)
- 16 P: .hhhh nii=et se=oli: ainult kärü `numbrit näete, .hhhh nii, aga `mis selle
 17 sõiduki `värv on või:=qq (.) `oskate öelda.
 18 (0.9)
- 19 H: no=õbedane=li=a=ma `rohkem ei `vaadan ma sõitsin `mööda=lissalt.
 20 P: se=oli veo`auto.
 21 (1.5)
- 22 H: sõidu`auto taga `kärü:
 23 (0.3)
- 24 P: mhmh=
 25 H: =ja=no ma natukene aega `sõitsin `taga, aga ta=li nimodi=et ta vahepeal vajus
 26 (0.5) natukene `vastas`suunda, siis ta vajus jällegi: tagasi `teisele poole,
 27 seitsmene `viiega `sõitis, [reeglina] sõitakse `sajaga maantee=peal,
 28 P: [mhmh]
 29 (0.3)
- 30 P: .hhh nii, `selge sain `aru ja=nüt=ää `täpsustame `kus=se=nüd `täpsemalt
 31 `juhtus=et `korrake palun seda `asukohta.
 32 (0.4)
- 33 H: ((köhatab))
 34 (0.6)
- 35 H: /linnast 3/ /linna 2/=poole sõites?

Helistaja teatab liikluses toimuvast ohtlikust olukorrast, kus on vaja teha kindlaks sõiduki registreerimisnumber (read 1–7). Päästekorraldaja ei sulge sõiduki andmete järjendit ja reageerib infole vaid distantseeruva partikliga *mhmh* (read 5, 7) (Hennoste 2023: 1088), misjärel jääb kõnesse 0,9 sek paus. Helistaja liigub koha kirjeldamise juurde ja *se=n=see `koht kus: /linna 1/ peale keerab sit /linna 2/ `maantee pealt*, (rida 9). Päästekorraldaja partiklireaktsioon *ahaa* (rida 11) märgib info ootamatust ja/või probleemsust, samas viitab *ahaa* enamasti ka lisainfo

soovile (Hennoste 2023: 1081). Helistaja jätkab koha kirjeldamisega =*ja sõidab /linna 3/ poole*. (rida 12). Sellega võib helistaja jätkata nii oma eelmist vooru kui reageerida ka päästekorraldaja partiklile. Päästekorraldaja järgnev voor *nii üks moment kohe* (rida 14) indikeerib varasema probleemi allikat: ta ei ole kohainfo jaoks valmis ja vajab rohkem aega. Kõnes tegeletakse seejärel sõiduki detailide (värv, mark, mudel) täpsustamise (read 16–24) ja olukorra kirjeldamisega (read 25–27). Päästekorraldaja võtab seejärel vooru piiripartikliga *nii*, mis osutab teema ja tegevuse vahetust (Keevallik 2010a), lisanduv *selge* viitab, et eelnevast infost piisab (rida 30). Sissejuhatav teemaalgatus *ja=niit=ää täpsustame kus=se=nüd täpselt juhtus* viitab eelnevale teematõstatusele, mis koos alustava fraasiga *ja nüüd* tõstab esile, et enne tuli teema kõnesse liiga vara. Päästekorraldaja palve *et korrake palun seda asukohta* (rida 31) järel alustab helistaja asukoha kirjeldamist, millega agendaprobleem laheneb.

Helistaja liigvarajase teematõstatuse taga võib olla mitu põhjust. Asukoht on operatiivabi vajavast olukorrast teatamisel üks olulisimaid komponente, mistõttu võib helistaja soovida seda võimalikult kiiresti edastada (HK 2019, 2020). Helistaja kohateema tõstatusele eelneb kõnes pikem paus ja päästekorraldaja ei juhi vestlust edasi, mis võib helistajale mõjuda jätkamist vajava signaalina. Kõne juhina katkestab päästekorraldaja kiiresti valel ajal tõstatatud temast rääkimise ja juhib vestluse tagasi tema jaoks õigele rajale. Helistaja allub samuti juhtimisele ja loobub kohainfo edastamisest, kuni päästekorraldaja teema uuesti algatab.

Hädaabikõne normidest tekkivad probleemid

Hädaabikõnele on omane kindel rollijaotus, mille järgi päästekorraldaja juhib kõnet ja helistaja teeb temaga koostööd. See tähendab nii päästekorraldaja küsimustele vastamist kui ka tema otsuste aktsepteerimist.

Probleemi, mille põhjus on hädaabikõnes kehtivate normide eiramine, ilmes- tab infokõne näide 4.31. Probleemolukord lähtub helistaja soovist, mida pääste- korraldaja kõnes täita ei saa.

(4.31)

01 P: [ˈHäire]keskus `tere `mis teil `juhtus.

02 {H}: [{}]

03 (0.9)

04 H: allo tere. ((köhatab)) ei juhtund `midagi. .h ee tahaks s- `selgusele jõuda. dee

05 kas te saate `politseiga mind ühendada. .hh ü- `ühen[dage {mind}]

06 P: [ei ei]

07 `ühen[da po]lit`seiga. `mis teil `juhtus.

08 H: [{}]

09 (1.9)

10 H: no: mul on:=eqeq vaja `küsimusi.

11 (0.6)

12 P: `mis teil `juhtus.

13 (1.5)

14 P: et te taha[te poli]t`seid.

15 H: [{}-]
16 (0.5)
17 H: mul on vaja `politseiga `rääkida.
18 (.)
19 P: meie oleme `Häirekeskus me saadame inimestele `erakorralist `abi. kui te
20 soovite `politseiga suhelda, [siis] .hhhh `politseijaoskonda.
21 H: [((köhatab))]
22 P: või elistage politsei `info`telefonile.
23 (0.5)
24 H: no=aga `saatke mulle `number siis `politsei oma.
25 (.)
26 P: ee::::: `kuussada `kaksteist `kolm tuhat on politsei `infotelefon.
27 H: no aga s- aqaq aga `sõnumiga e- e- `ühen[dage mind {äkki}].
28 P: [ei ei `mina] ei `ühen- `meie ei
29 `ühenda härra `saate aru me oleme .hhhh ee `erakorraline `liin. me saadame
30 inimestele `abi `välja.
31 (.)
32 H: .hh a `palju see `number oli. `palju see `number oli.

Helistaja alustab oma vooru infoga, et juhtunud ei ole midagi, seejärel kirjeldab umbmääraselt probleemi: *tahaks s- `selgusele jõuda* ja esitab palve *kas te saate `politseiga mind ühendada*. (read 4–5). Päästekorraldaja reageerib eitusega: *ei ei `ühen[da po]lit `seiga* ja kordab oma küsimust (read 6–7). Helistaja annab pärast pikka, 1,9 sek pausi transformatiivse vastuse: *no: mul on: =eaeq vaja `küsimusi*. (rida 10). Transformatiivne vastus viitab küsimuses sisalduvale probleemile ja aitab küsimuse fookust helistaja agendaga sobitada (Stivers, Hayashi 2010: 21). Mitte-eelistatud järeliikmele viitab ka voorualguline partikkel *no*, millega helistaja annab päästekorraldaja küsimusele järele (Keevallik 2016a; Hennoste 2023: 1100). Päästekorraldaja kordab varasemat küsimust *`mis teil `juhtus*. (rida 12), järgnev 1,5 sek paus viitab jätkuvale probleemile helistaja jaoks. Päästekorraldaja võtab uuesti vooru ja jätkab küsimust (rida 14), mis saab taas transformatiivse vastuse (rida 17).

Päästekorraldaja põhjendab palve tagasi lükkamist, selgitades Häirekeskuse tööpõhimõtteid, ja pakub lahenduseks politseijaoskonda või infotelefonile pöördumist (read 19–20, 22). Reaktsioonis *no=aga `saatke mulle `number siis `politsei oma*. (rida 24) asendab helistaja päästekorraldaja soovitusel politseijaoskonda *helistada* numbri *saatmisega* (rida 24). Päästekorraldaja esitab küsitud numbri (rida 26). Helistaja jätkab alternatiivsete variantidega: *no aga s- aqaq aga `sõnumiga e- e- `ühen[dage mind {äkki}]* (rida 27), pehmendades uut lahendusvarianti partikliga *äkki* (Hennoste 2023: 1067; vt ka Brown, Levinson 1987). Päästekorraldaja lükkab pakutud variandid tagasi ja modifitseerib varasemat põhjendust: *[ei ei `mina] ei `ühen- `meie ei `ühenda härra `saate aru me oleme .hhhh ee `erakorraline `liin. me saadame inimestele `abi `välja*. (read 28–30). Päästekorraldaja suhtumist helistaja soovidesse kajastavad viisakusvahendid pöördu misvormi *härira* ja teietamise näol, mis mõjuvad liigsel kasutamisel ebaviisakalt ja viitavad mitte-eelistatud voorule (Culpeper 2011: 100, 135–136; Hennoste jt

2023a). Hinnangulisena mõjub ka helistaja arusaamisvõimet kahtluse alla seadev fraas *saate aru* (Tracy, Tracy 1998; Taylor 2011; Hennoste jt 2023a). Helistaja soovib seejärel numbri kordamist *palju see number oli* (rida 32), millega ta loobub eelnevatest palvetest. Päästekorraldaja kordab telefoninumbrit ja agenda-probleem laheneb (näites mitte toodud).

Siinne agendaprobleem tekib otseselt hädaabikõne olemusest, kuid see väljendub nii helistaja kui ka päästekorraldaja tegevuses. Helistaja esitatud palved ja päästekorraldaja küsimustele mitte vastamine lähevad vastu hädaabikõne normile. Samas vastab päästekorraldaja helistaja palvele keeldumisega, mis on mitte-eelistatud naabruspaari järelliige ning vajab põhjenduse või selgituse lisamist (Hennoste 2023: 1010–1011). Päästekorraldaja keeldumise probleemsust ilmes- tab probleemi lahendamise viis: helistaja aktsepteerib soovi mitte täitmist pärast seda, kui päästekorraldaja põhjendab keeldumist ja pakub välja alternatiivse lahenduse.

Suhtlussituatsiooni omapärast tulenevaid agendaprobleeme tekib ka hädaabi- kõne tüüpilisest esimesest voorust, mis sisaldab stampfraasi 'Tere, Häirekeskus, mis juhtus'. Päästekorraldaja esimene voor sisaldab kolme suhtlustegevust: terti- tust, tutvustust ja juhtumiküsimust. Agendaprobleeme tekib sellest olukorras, kui helistaja ei vasta seal esitatud küsimusele 'mis juhtus'. Seda illustreerib abikõnest infokõnes JUHTUMI MÄÄRAMISELT pärinev näide 4.32. Selles näites jääb juhtumi- küsimus vastuseta, kuna sellise ehitusega kõnet alustav voor on helistaja jaoks võõras.

(4.32)

- 01 P: Häirekeskus tere mis teil `juhtus.
02 (0.8)
03 H: tere, (.) hommikust.
04 P: .hhh tere=mis juhtus,
05 H: et (0.9) see=et=ee:: mul on siuke `asi=et ommikul `arkasin,=hh ja:..... tugev
06 `valu on `ala`seljas=ja: .hhhh va[sakul]
07 P: * [alase]ljas mhhmh? *
08 (.)
09 H: ja vasakule `poole nagu `kiirgub, (.) siuke kõhu `piirkonda ka.

Päästekorraldaja alustab kõnet tüüpilise vooruga *Häirekeskus tere mis teil `juhtus*. (rida 1), mille järel jääb kõnesse 0,8 sek paus. Helistaja järgnev voor sisaldab vaid tervitust *tere, (.) hommikust*. (rida 3) ega vasta esitatud küsimusele. Pääste- korraldaja tervitab uuesti ja kordab vastuseta jäänud küsimust *tere=mis juhtus*, (rida 4). Küsimuse kordamine näitab, et see ootas vastust ja selle puudumine on päästekorraldaja jaoks probleemne. Järgneb helistaja otsene vastus küsimusele (read 5–6) ja päästekorraldaja reageerib sellele info fikseerimisega (rida 7). Hiljem JUHTUMI MÄÄRAMISEL agendaprobleemile ei viidata ja suhtlusprobleem laheneb.

Siinse agendaprobleemi teket mõjutab suhtlussituatsiooni omapära mõlemalt poolt: helistajale on hädaabikõne esimene voor võõras; päästekorraldaja soovib kiiresti juhtumit teada ja kõnet õigel teel hoida. Helistaja alustab hädaabikõnet

sarnaselt tavalise telefonikõnega – tervitusega (Rääbis 2009: 42). See ei kattu aga Häirekeskuse agendaga, mille eesmärk on helistajat võimalikult kiiresti sündmusest rääkima suunata. Seetõttu osutub tavakõne normi järgiv helistaja voor hädaabikõnes probleemseks.

Juhtumi relevantsus

Suhtlussituatsioonist tulenevate agendaprobleemide hulka kuuluvad ka olukorrad, kus tekib vastuolu osapoolte arusaamast operatiivabi vajaduse kohta. Abikõnes OLUKORRA KIRJELDAMISEL tekkinud agendaprobleemi ilmestab näide 4.33, kus päästekorraldaja leiab, et kanalisatsioonitorustikuga seotud juhtum ei kuulu politsei töövaldkonda.

(4.33)

- 01 H: `olukord on tekitatud kus: ee:=h (1.4) on: `suletud kanalisatsiooni`torustik ja
 02 ühe sellise (.) .hhhh (.) ee:::: (0.5) hhhh arendus`piirkond? (0.5) mq siis
 03 ee::::
 04 (1.4)
 05 P: £ aga [mi- millega] me `aidata saame. £
 06 H: [selles territoor-]
 07 H: .hhhhh ää: oleks vaja: fikseerida `olukord ehk siis oleks vaja: kas ee::::
 08 mm:=q kohalikku `konstaablit=hhh.
 09 (1.4)
 10 P: £ a:ga: millega `kons[taabel {-}] £
 11 H: [sündmuskohale?] ee:::: (.) .hhhh (.) `fikseeriks olukorra,
 12 kus on ee:: takistatud ee:: õõ:::::q `elutähtsa=teenuse=osutamine.
 13 (1.5)
 14 P: £ e::::: huhuhuu see=n väga siuke `kahtlane värk=et .hhhh miks see `politsei
 15 peab fikseerima seda, £
 /-/(88 voo eemaldatud)
 16 P: £ et `mina: mina ei `tea mida see `politsei seal fik`seerib ta=i=ole ju
 17 `spetsialist. £
 18 H: õq õq
 19 (0.5)
 20 H: no (0.6) näha `on=et=ee:::: õõ::::q see=i=ole nagu:: (.) mh selline (0.6) mt
 21 (0.3) ee::::: (1.2) noh (1.0) hehe .hhhh ka- kanalisatsi`oonikaevu=`osa, .hhh
 22 mis nigu=õõ töötaval kaevul `on et see on pandud `takistus sinna ette=ja,
 23 (8.0) ((trükkimishäälled))
 24 H: .hhh et ee:::: [kohalik konstaabel on asja- õq]
 25 P: £ [ja `vallavalitsus {-} soovi]tas siis=vä. £
 26 H: `jaa, jaa. kohalik `konstaabel=on: `asjaga kursis `ka tegelikult et=[ee:]
 27 P: [mm:]
 28 (4.1) ((trükkimishäälled))
 29 P: £ et ta `oli nõus nagu tulema fikseerima [seda jah] £
 30 H: [jaa, jaa]

Helistaja väljendab politsei abi vajamist suletud kanalisatsioonitorustiku tõttu (read 1–3). Helistaja voor jääb pooleli, pikk paus märgib jätkamise ootust. Päästekorraldaja küsimus *£ aga [mi- millega] me `aidata saame. £* (rida 5) fokuseerib Häirekeskuse rollile juhtumis ja suunab helistaja varasema olukorrajelduse asemel soovitud abi väljendama. Vooru alustav *aga* viitab vastandusele helistaja juhtumi ja Häirekeskuse teenuse vahel ning ühtlasi viib päästekorraldaja jaoks olulise teema juurde (Hennoste 2023: 1020, 1112). Helistaja selgitab politseivajadust: *oleks vaja: fikseerida `olukord* ja soovib kohaliku konstaabli sündmuskohale saatmist (read 7–8, 11). Sündmusele vajaliku teenuse ja isiku välja toomiseks väljub helistaja enda rollist ja asub tegema päästekorraldaja tööd. Päästekorraldaja vastusele eelnev 1,4 sek paus viitab, et päästekorraldaja jaoks oli helistaja voor probleemne (Jefferson 1989; Hennoste 2023: 1005). Seda kinnitab alustatud täpsustav küsimus *£ a:ga: millega `kons[taabel {-}] £* (rida 10), kus venitatud vokaalidega *aga* näitab kahtlemist. Helistaja katkestab päästekorraldaja vooru ja kordab abi vajamist olukorra fikseerimiseks, tõstes juhtumi olulisust selgitusega, et takistatud on *`elutähtsa=teenuse=osutamine* (read 11–12). 1,5 sek pausi järel alustab päästekorraldaja vooru järjeotsimisele viitava venituse *e::i::::*: ja mõttepausiga *huhuhuu*, mis näitab probleemi seisukoha võtmisel ja/või reaktsiooni formuleerimisel (Hennoste 2023: 1033). Päästekorraldaja agendaprobleemile viitab voorualguline eitus *e::i::::*: järgneva pööratud polaarsusega *miks-küsimusega miks see `politsei peab fikseerima seda*, (rida 15–16), mis väljendab eelneva vooru mitte-eelistatust ja seab helistaja soovi kahtluse alla (Laanesoo 2017). Päästekorraldaja kaldub probleemi väljendades välja ka ametivestluse normidest, kasutades argikeelsusele kalduvat väljendit *väga siuke `kahtlane värk*.

Teema tõstatub uuesti kõne hilisemas faasis, kui päästekorraldaja ei ole politsei vajaduses jätkuvalt veendunud *£ et `mina: mina ei `tea mida see `politsei seal fik`seerib ta=i=ole ju `spetsialist. £* (read 17–18). Väitlause vormis küsimus saab helistajalt vastuseks täpsustava kirjelduse olukorrast: takistav element ei ole kanalisatsioonikaevu osa, vaid on sinna takistuseks ette pandud (read 21–23). Päästekorraldaja esitab täpsustava küsimuse varem ilmnenu fakti kohta: *£ [ja `vallavalitsus {-} soovi]tas siis=vä. £* (rida 26), kus vallavalitsus soovitas probleemiga politseisse pöörduda (näites mitte toodud). Helistaja kinnitab päästekorraldaja arusaama: *`jaa, jaa. lisainfoga kohalik `konstaabel=on: `asjaga kursis `ka tegelikult et=[ee:]* (rida 27). Järgneva 4,1 sek pausi ajal kuulduv päästekorraldaja trükkimist, ja esitab kinnitusküsimuse *£ et ta `oli nõus nagu tulema fikseerima [seda jah] £* (rida 30), mis saab helistaja jaatava vastuse (rida 21). Pärast seda politsei vajaduses kõnes ei kahelda ja jätkatakse uue teemaga, millega agendaprobleem laheneb.

Näite esimeses pooles eelnevad päästekorraldaja küsimusevoorudele pikad pausid, mis ei ole hädaabikõnes tavapärane ja mida soovitatakse päästekorraldajatel vältida (HK 2019, 2020). Pausid ilmestavad päästekorraldaja raskust juhtumi mõistmisel ja sellele reageerimisel. Agendaprobleem ja selle süvenemine väljendub päästekorraldaja küsimustes ning nende eskaleerumises kõne jooksul. Näite alguses esitab ta küsimuse politsei (ja Häirekeskuse) abi viisi kohta: *millega me aidata saame*, mis asendub pööratud polaarsusega küsimusega, mis käib

põhjuse kohta ning vaidlustab helistaja seisukoha (Laanesoo 2017). Hiljem esitab päästekorraldaja väitlause vormis küsimuse, kus väljendab selgesõnaliselt politsei saatmise ebasobivust, rõhudes nende spetsialiteedile. Probleemi lahenemisele näivad päästekorraldaja jaoks kaasa aitavat kolm helistaja esitatud elementi: 1) probleem ei ole kaevu, vaid selle ette asetatud objektiga; 2) vallavalitsus on soovitanud politsei poole pöörduda ja 3) konstaabel on olnud nõus olukorda fikseerima. Viimased kaks vähendavad mh päästekorraldaja vastutust, kuna teised ametiisikud on lahenduse juba heaks kiitnud.

4.5.3. Päästekorraldajast tulenevad probleemid

Päästekorraldaja tegevusest tekkivad agendaprobleemid on seotud Häirekeskuse normide eiramise ja tööülesannete mittetäitmisega. Selleks võib olla mh helistaja küsimustele vastamata jätmine, kõne ebapiisav juhtimine või helistaja n-õ üksi, tagasisideta jätmine. Päästekorraldaja käitumisest tulenevate agendaprobleemide alla liigitan ka olukorrad, kus probleemi tekkimist mõjutab päästekorraldaja eba viisakus (vt ka Hennoste jt 2023a). Päästekorraldaja tegevusest tekkivaid agendaprobleeme ilmneb materjalis 13 korral.

Peamine päästekorraldaja tegevusest tekkiv agendaprobleem tuleb tema passiivsusest, mille tulemusel tekivad kõnes pikad pausid. Olukorda päästekorraldaja vaikusest ilmestab abikõne näide 4.34, kus agendaprobleem ilmneb OLUKORRA KIRJELDAMISEL.

(4.34)

- 01 P: `Häirekeskus tre?
02 (0.7)
03 H: tere:, /`rand/ rannas oli=sin üks meeste`rahvas löi naiste`rahvast=õ vastu
04 `nägu,
05 (1.0)
06 H: ja::: se=on `nina `verine.
07 (1.7)
08 H: ja::=õõq (0.5) `kas: oleks [võimalik mingit kiir`abi,
09 P: [se=on=`rannas präägu seal]=või.
10 (0.7)
11 H: jaa siin=on:=ää `kontsert on: /rand/ `rannas jah.
12 (0.5)
13 H: ja:: siis=on:=õõ::qq-q (.) siukene (0.7) `vägivald.
14 (0.7)
15 H: naiste`rahva=vastu.
16 (3.2)
17 P: õheeh et=ää: `mees löi `naist ekso.
18 (0.8)
19 H: jaa.

Lähisuhtevägivallast teatavas kõnes annab helistaja enda esimeses voorus juhtumi asukohta ja kirjeldab juhtumi sisu: /`rand/ rannas oli=sin üks meeste`rahvas löi naiste`rahvast=õ vastu `nägu, (read 3–4). Pärast ühesekundilist pausi jätkab helistaja ise kannatanu hetkeolukorda kirjeldades: ja::: se=on `nina `verine. (rida 6), mis algab järjeotsimisele viitava pikalt venitatud vokaaliga ja ning lõpeb voorulõpulisel prosoodiaga. Ka sellele järgneb kõnes pikk, 1,7 sek paus. Helistaja võtab uuesti vooru, mida alustab jälle järjeotsimisega: ja::=õõq ning 0,5 sek pausiga (rida 8). Seejärel sõnastab helistaja palve: `kas: oleks [võimalik mingit kiir`abi,] (rida 8). Küsimuse vormis palve väljendab helistaja madalat õigust (Curl, Drew 2008). Palvet pehmendavad lisaks tingiv kõneviis ja umbmäärastav partikkel *mingi* (Hennoste 2023: 990). Päästekorraldaja võtab vooru, rääkides helistaja palvele peale ja esitades küsimuse kõne esimeses voorus antud info kohta [*se=on= `rannas`präägu seal]=või. (rida 9). Helistaja kinnitab asukohta: jaa siin=on:=ää `kontsert on: /rand/ `rannas jah. (rida 11), millele järgneb poolesekundiline paus. Helistaja jätkab juhtumi kirjeldamisega: ja:: siis=on:=õõ::qq-q (.) siukene (0.7) `vägivald. (rida 13) ja järgneb 0,7 sek paus. Helistaja jätkab taas, täpsustades vägivalda tüüpi: naiste`rahva=vastu. (rida 15). Pärast uut, 3,2 sek pausi võtab päästekorraldaja vooru: õheeh et=ää: `mees löi `naist ekso. (rida 17), millega küsib üle helistaja esimeses voorus antud juhtumiinfo. Helistaja reageerib mitteneutraalse kinnitajaga *jaa* (rida 19), mis viitab eelneva vooru probleemsele (Hennoste 2023: 1086). Päästekorraldaja vähesest osavõtust tekkinud agendaprobleem lõpeb real 17, pärast mida sarnast passiivsust kõnes ei ilmne.*

Samas mõjutab agendaprobleem läbivalt kogu kõne kulgu. Kõnes ilmneb, et helistaja näeb vajadust täita kõnes tekkivad pausid olukordades, kus päästekorraldaja ei juhi kõnet ja jätab helistaja n-õ üksi (read 5–8, 12–16). See on vastuolus Häirekeskuse töökorraldusega, mille järgi peab päästekorraldaja vältima liigpikki pause (HK 2019, 2020); samuti viitavad pikad pausid üldjuhul suhtluses probleemile. Helistaja esimene voor ja vastusvoorud päästekorraldaja küsimusele (read 1, 11, 19) on kõnes lausunud tõrgeteta, teised voorud sisaldavad seevastu mitmeid mõttepause, takerdumisi ning sisuliselt ebaolulist ja kordavat infot (read 6, 8, 11, 13). Enamik neist voorudest algab venitatud järjeotsimisipartikliga *ja* (read 6, 8, 13), millega helistaja jätkab varasemat teemat, kuid voor on veel tootmisel ega ole ette planeeritud. Häirekeskuse ja suhtlusnormi rikkumine põhjustab helistajale lisatööd: ta tunneb kohustust täita kõnes tekkivad pausid. Päästekorraldaja passiivsus vähendab ka helistaja juhtumit: kui helistaja peab enda juhtumit pik(em)alt põhjendama, jääb mulje, et ta olukord ei ole abi väärt. Sellele viitab ka madalale õigusele osutav palve (rida 8), mida on hädaabikõnedes peetud ebatavaliseks (Whalen, Zimmerman 1990; Zimmerman 1992).

Teine päästekorraldaja agendaprobleemide kategooria tuleneb enda töökohustuste mittetäitmisest. Päästekorraldaja kui kõne juht ja Häirekeskuse esindaja peab helistajalt saadud info põhjal määrama, kas ja millist abi helistaja vajab. Materjalis ilmneb olukordi, kus päästekorraldaja suunab otsuse tegemise aga helistajale. Selline olukord ilmneb abikõne näites 4.35.

(4.35)

- 01 P: mhmh (1.5) aga kas::=ee tahate `kiirabi või tahate lihtsalt `nõu saada=et mis:
02 `aitaks.
03 (0.5)
04 H: no:::~:~:~: nq isegi ku=ma saan `nõu sis `praegu ma ei saaks mitte midagi `teha
05 sest=et: kodus tegelikult ei=ole `mitte `midagi. .hhhhh[hhhhh]
06 P: * [õhõh] * soovite
07 `kiirabi sis.
08 (0.5)
09 P: või=
10 H: =pigem `küll.
11 (1.0)
12 P: mhmh=
13 H: =nagu::: `ville ega midagi:::~:~:~: nagu `hullu ei `paista olevat=aga: tegelikult=ee
14 `käsi on `punane=ja:::~:~:~: qqqq (1.0) nagu=ei=`aita mitte `midagi?
15 .hhhhhhhhhhhhhhhh (0.8) phhh[hhhhh]hhhhhhhh
16 P: * [mhmh] *
17 (3.5)
18 P: `nii, `ville pole=jah?
19 (0.5)
20 H: ei=ole
21 (0.8)
22 P: aga (0.6) kas `taate=sis `kiirabi või:: `kuidas teile tundub.
23 H: no:::~:~:~: qqq `kui: `saite siss `kindlasti? (.) .hhhh[hhhh]
24 P: * [õhõh] {mm} * a (0.3) ku
25 `vana te olete,

Põletuse tõttu tehtud kõnes on varem kindlaks tehtud juhtumi sisu ja täpsustanud pikalt kannatanu hetkeolukorda (näites mitte toodud), pärast mida esitab päästekorraldaja alternatiivküsümuse *aga kas::=ee tahate `kiirabi või tahate lihtsalt `nõu saada=et mis: `aitaks* (read 1–2). Lahendusvariantide pakkumine on levinud kõnedes, kus helistaja viitab mingil viisil infosoovile või pisendab enda juhtumit. Selles kõnes ei ole helistaja kumbagi teinud. Küsimusega tõrjub päästekorraldaja otsuse tegemist ja lükkab enda töökohustuse helistajale. Helistaja ebakindel kaudne vastus *no:::~:~:~: nq isegi ku=ma saan `nõu sis `praegu ma ei saaks mitte midagi `teha sest=et: kodus tegelikult ei=ole `mitte `midagi.* (read 4–5) ei vali otseselt kumbagi päästekorraldaja alternatiivi. Vastus lükkab tagasi nõu saamise variandi, kuna sellest ei ole talle abi, kuid ei vali eksplitsiitselt kiirabi saatmist. Päästekorraldaja tõlgendab helistaja vastus abisoovina, mida kinnitab parandusalgatusega ** [õhõh] * soovite `kiirabi sis.* (read 6–7). Päästekorraldaja alustab 0,5 sek pausi järel alternatiivi pakkumist sidesõnaga *või* (rida 9), kui helistaja vastab eelmisele küsimusele ebakindla jaatusega *pigem `küll.* (rida 10). Pärast sekundilist pausi reageerib päästekorraldaja distantseeruva partikliga *mhmh* (rida 12). Helistaja jätkab, kirjeldades enda seisundit kui mittekriitilist olukorda, millele aga ta ise leevendust ei leia (read 13–14). Pikale, 3,5 sek pausile järgneb küsimuse–vastuse naabruspaar eelmise voo kohta (read 18–20), pärast mida naaseb päästekorraldaja lahendussoovi juurde: *aga (0.6) kas `taate=sis `kiirabi*

või.: `kuidas teile tundub. (rida 22). Uuesti lahenduse kohta küsides näitab päästekorraldaja, et on helistaja vahepealset lisainfot tõlgendanud eelmises otsuses kahtlevana või sellest taandumisena. Helistaja vastus *no::::=qqq `kui: `saite siss `kindlasti?* (rida 23) on taas kahtlev, kuid jaatav. Voovalguline *no* näitab mitte-eelistatust (Keevallik 2016a), selle venitatud vokaal väljendab kahtlust. Ebakindlusele viitab ka vastuse tingiv kõneviis ja tõusev intonatsioon. Päästekorraldaja jätkab helistaja vanuse küsimisega, mis viitab agendaprobleemi lahenumisele.

Kuigi päästekorraldaja annab helistajale kaks lahenduse alternatiivi – kiirabi või info –, ei soovi helistaja kindlat valikut teha. Sellise valiku ette panemine on hädaabikõnes olemuslikult ebamugav: helistaja ei pruugi tunda endal õigust kiirabi *küsida*, kuna selle vajaduse peab määrama päästekorraldaja. Helistajale lahendusvariantide esitamisel tekib olukord, kus helistaja soovib abi, kuid päästekorraldaja alternatiivküsimus mõjub operatiivabi saamist tagasi lükkavalt.

Päästekorraldaja agendaprobleemiks liigitub ka ametinormist väljumine emotsionaalseks muutumisega. Selline olukord ilmneb abikõnest pärit näites 4.36, kus päästekorraldaja reageerib helistaja kogu kõne kestnud ärrituvusele ja koostöö vältimisele upsaka vastusega.

(4.36)

01 P: kas (0.5) `viimane täht on `tugev `pee või [`nõrk] `pee.

02 H: [hhh]

03 H: @ `tugev `pee. @ ((ärritunumalt))

04 (1.7)

05 P: ei ole `mõtet `ärritada minu `peale.

06 H: ma:

07 P: `tele[foni `teel ma=i `saa] `teada `muidu=ju kui ei `küsi.

08 H: [no ma=i=`tea.]

09 P: `kuidas `teie [`automark on] `palun.

Ärritunud olekuga helistaja kõnes süveneb vastuolek päästekorraldajaga, kui viimane abi saatmiseks vajalikku infot hangib (näites mitte toodud). Kõne keskosas sõiduki andmeid fikseerides väljendab helistaja järjekordselt vastumeelsust, sh vali etteheitev hingamine päästekorraldaja täpsustava küsimuse ajal (rida 2) ja ärritunud toonil lausunud vastus (rida 3). Mitteneutraalsele vastusele järgneb 1,7 sek paus (rida 4), mille taga võib olla info sisestamine, kuid ka emotsioonide süvenemine. Päästekorraldaja pöörab helistaja käitumisele seepeale kõnes esimest korda tähelepanu: *ei ole `mõtet `ärritada minu `peale.* (rida 5). Sellega heidab ta helistajale ette emotsionaalseks muutumist ja selle päästekorraldajale suunamist. Helistaja käitumise kritiseerimine mõjub halvustamisena (vt Tracy 2002), mis ei ole päästekorraldaja töönormide pärane käitumine. Helistaja alustab reaktsioonivooru (rida 6), mis jääb pooleli, kui päästekorraldaja põhjendab nii enda eelmist voo kui ka helistajale pahameelt tekitanud küsimuse sisu: *`tele[foni `teel ma=i `saa] `teada `muidu=ju kui ei `küsi.* (rida 7). Päästekorraldajale peale rääkides jätkab helistaja, lausudes *[no ma=i=`tea.]* (rida 8), millega tõrjub päästekorraldaja seisukohta (vt ka Keevallik 2016b). Edasises kõnes pääste-

korraldaja ametinormidest ei välju ja vestlus jätkub uue alateemaga (rida 9), mis märgib agendaprobleemi lahenemist.

Päästekorraldajast tekkinud agendaprobleemiks liigituvad ka juhtumid, kus päästekorraldaja tehtud järeldus on helistajale ebasobiv. Selline suhtlusprobleem ilmneb olukorras, kus tehtud järeldus võib jätta olukorrast eksitava mulje. Päästekorraldaja järeldusest tekkivat probleemi sisaldab infokõnest abikõneks näide 4.37. Helistaja ei ole nõus päästekorraldaja olukorra kohta tehtud järeldusega, kuna see võib ohustada tema soovitud asjade käiku ja mõjutada abi saamist.

(4.37)

01 P: [ˈei=ole] võtnud et=e ei=ole `alkoholiga koos võtnud, .hh präägu ma
02 kuulen `hääle järgi on `rahulik selline.
03 (0.7)
04 P: e: [i]
05 H: [no]
06 (0.5)
07 H: no `rahulik `küll=jah [aga:]
08 P: [noh}
09 H: aga et=ta oma nüüd jah lu- `kää oma külge lubab `panna see on [ikkagi]
10 P: [mhmh]
11 H: `irmutav, [sellepärast et]
12 P: [kuida-} oodake,] (.) `aru saan,
13 H: jah
14 (.)
15 P: `küsin=nüd `veel=et=ää `küsiige kuidas tal `nägemine on:=et=ega=ei `virvenda
16 `silmade ees=ä .hhh on `korras [{}]
17 H: [tähendab]=õõ (.) tähendab=õõõ-õõ
18 `kolmappäval ku=ma `siin käisin siis ta `ütles=et `vee`näitu tahtis vaadata
19 üts=ta=i=`näa nagu midagi `ästi `enam.

Helistaja soovib saada abi lähedasele inimesele, kes on kõne ajal helistaja kõrval ja keda on kohati ka salvestusel kuulda (näites mitte toodud). Päästekorraldaja teeb kõne ajal kuuldu põhjal patsiendi oleku kohta järelduse: *präägu ma kuulen `hääle järgi on `rahulik selline*. (read 1–2). Tekib 0,7 sek paus, misjärel päästekorraldaja võtab uuesti vooru ja helistaja hakkab samal ajal vastama. Koosrääkimisele järgneb taas poolesekundiline paus. Vastuse viibimine osutab üldjuhul, et küsimus on mingil moel probleemne olnud (Hennoste 2023: 1005), kuid on siin tõenäolisemalt seotud telefonikõne olemuse ja pealerääkimisega. Helistaja vastus kinnitab päästekorraldaja arusaama: *no `rahulik `küll=jah [aga:]* (rida 7), alustades seda samas partikliga *no*, mida rakendatakse tihti küsimuse mingist elemendist kaugenemiseks (Keevallik 2016a). Partikkel *aga* märgib vastandust eelneva vooruga (Hennoste 2023: 1112). Probleemelementi täpsustab helistaja jätk *aga et=ta oma nüüd jah lu- `kää oma külge lubab `panna see on [ikkagi] `irmutav, [sellepärast et]* (read 9, 11). Ilmneb, et helistaja on tõlgendanud, et päästekorraldaja küsimus vähendab juhtumi prioriteeti (Tracy 2002): kui inimene on rahulik, ei ole olukord kriitiline. Lähedase pärast mures helistaja ei soovi tõenäoliselt juhtumi kriitilisust vähendada, mistõttu täpsustab, et vaatamata

rahulikkusele on olukord siiski hirmutav, eksisteerib suitsiidioht. Päästekorraldaja üritab helistaja voorude ajal teda korduvalt katkestada (read 8, 10, 12), väljendades lõpuks mõistmist: *`aru saan*, (rida 12). Päästekorraldaja jätkab vestlust seejärel uue teemaga (read 15–16), millega helistaja kaasa läheb (read 17–10). Vestluse jätkumine ja probleemteema arutamise lõpp märgib suhtlusprobleemi lahenemist.

Kokkuvõttes, materjalis ilmnevad agendaprobleemid jagunevad helistajast, päästekorraldajast ja suhtlussituatsioonist tekkinud olukordadeks. Agenda-probleemi puhul ei ilmne kindlaid alltüüpe, vaid need erinevad selle alusel, kes on probleemi tekitaja. Kuigi helistaja ja päästekorraldaja tegevusest tekkinud juhtudel ilmneb sarnaseid probleeme, nt osavõtuprobleem, eristavad neid vestlejate rollid kõnes ja täpsemad tekkepõhjused. Täpset jaotust segab ka agenda-probleemide omavaheline sulandumine: samal põhjusel tekkinud probleem võib väljenduda näiteks nii päästekorraldaja korralduste mittejärgimises kui ka vestlusest puudulikult osa võtmises.

Agendaprobleeme tekib enam helistaja käitumisest ja suhtlusolukorrast, vähem päästekorraldaja tegevusest. Probleemi esineb rohkem abikõnes kui infokõnes, kuid jagunemine kattub kõnetüüpide arvulise jagunemisega. Infokõnede agendaprobleemide tekkepõhjuseks on pooltel juhtudel kõrvalekalle klassikalisest hädaabikõnest: hädaabikõne suhtlussituatsioon põhineb operatiivabi vajaval olukorradel, mistõttu toob sellest kõrvale kaldumine kaasa probleeme.

Agendaprobleeme esineb kaheksas teemakategoorias, kõige rohkem JUHTUMI MÄÄRAMISEL ja OLUKORRA KIRJELDAMISEL. Neid ei ilmne ALUSTAMISE, LÕPETAMISE ALGATAMISE ja LÕPETAMISE juures. Sellest saab järeldada, et agenda-probleemi väljendatakse peamiselt teemade juures, kus toimub sisuline infovahetus.

4.6. Episteemilise staatuse probleem

Hädaabikõnedes ilmnevad suhtlusprobleemid võivad lähtuda vestluskaaslase episteemilise staatuse ebakorrektses või ebatäpsest prognoosimisest. Sellised suhtlusprobleemid tekivad juhul, kui üks pool eeldab, et partner on küsimuses teadja (K+), kuid tegelikult tal infot ei ole (vt ka Heritage 2012).

Selliseid probleeme esineb 31 korral ja mõlema poole puhul. Enim ilmneb episteemilise staatuse probleeme abikõnedes (26 juhtu), vähem infokõnedes (5); teemakategooriatest on seda enam KOHA MÄÄRAMISE (11 juhtu), OLUKORRA KIRJELDAMISE (9), OSALISTE MÄÄRAMISE (6), INFOSOOVI (3) ja LAHENDAMISE (2) juures. Ennekõike puudub eeldatud info helistajal, harva päästekorraldajal. Olukordades, kus helistajal ei ole päästekorraldaja soovitud infot, palutakse tal seda (võimalusel) hankida või leiab päästekorraldaja ise soovitud info. Juhul kui päästekorraldajal ei ole helistaja soovitud infot, jääb oodatud info saamata ja probleem lahenduseta.

Helistaja puuduliku infoga olukorda ilmestab abikõne näide 4.38, kus päästekorraldaja suunab helistajat KOHA MÄÄRAMISEL kolmandalt isikult vajalikku infot hankima.

- (4.38)
- 01 P: ja=mis `aadressil te asute
 02 (1.3)
 03 H: ma=i=dea kus ma `asun, (.) ma=len ise kuskil [/alevikus/]
 04 P: [`kodus olete,]
 05 (0.4)
 06 P: olete `kodus [või] `sõbra külas
 07 H: [ei=ole]
 08 (0.7)
 09 H: õ=.hh sõbra=külas oln.
 10 (0.5)
 11 P: küsige `sõbra=käst kus te `asute, ega mina ka=ei tea kus te olete.
 12 H: /eesnimi/ ((taustale))
 13 (2.0) ((helistaja poolt taustahääled, päästekorraldajalt trükkimishääled))
 14 H: kus`kohas ma `asun. ((taustale))
 15 (0.6)
 16 T: {/küla/ külas}
 17 (0.5)
 18 H: /küla/küla
 19 (1.2) ((trükkimishääled))
 20 P: nii, /`küla/ `külas aga erasi=mis `talu per- nimetus on
 21 (1.2)
 22 H: ee talu nimi (0.4) kule ((taustale))
 23 (0.6)
 24 T: * {/`talu/} `talu. * ((kostab kaugelt))
 25 (0.3)
 26 H: /`talu/ `talu.

Päästekorraldaja alustab KOHA MÄÄRAMIST, küsides helistaja aadressi: *ja=mis `aadressil te asute* (rida 1). Helistaja annab esmalt mitteteadja vastuse: *ma=i=dea kus ma `asun*, ja asendab selle seejärel kaudse asukohaga: *ma=len ise kuskil [/alevikus/]* (rida 3). Selle põhjal on näha, et helistajal ei ole hädaabikõnes vajalikku täpset aadressi. Päästekorraldaja alustab seejärel helistajale peale rääkides vastust pakkuvat küsimust: [*`kodus olete,*] (rida 4), kuid reformuleerib selle 0,4 sek pausi järel alternatiivküsimuseks: *olete `kodus [või] `sõbra külas* (rida 6). Helistaja vastab esimese alternatiivi järel sellele eitavalt (rida 7); alternatiivküsimuse lõppemise järel annab sellele otsese vastuse teise alternatiivi näol: *sõbra=külas oln.* (rida 9). Tegu on üsna tavalise olukorraga, kus alternatiivküsimusele vastatakse selle keskel nagu üldküsimusele (Hennoste 2023: 1138). Päästekorraldaja pakub vastuse põhjal välja, et infoprobleemi lahendamiseks võiks helistaja aadressi küsida teiselt isikult: *küsige `sõbra=käst kus te `asute*, (rida 11), põhjendades palvet enda infovaegusega: *ega mina ka=ei tea kus te olete.* (rida 11). Helistaja pöördub seejärel kohaküsimusega taustal oleva sõbra

poole (read 12–14), kes vastab täpsema kohainfoga (read 16, 24). Kõne jätkub KOHA MÄÄRAMISEGA (rida 18 ja näites mitte toodud), millega vähese info probleem laheneb.

Helistaja võib enda infovaeguse kompenseerimiseks ka puuduvat infot omalgatuslikult hankima asuda. Selline olukord ilmneb abikõne OSALISTE MÄÄRAMISEL näites 4.39, kus helistajal on umbkaudne vastus päästekorraldaja küsimusele, kuid hangib hiljem täpsema info.

(4.39)

- 01 P: n: [ii] k- k- kui `vana `naine on. hh
 02 H: [jah]
 03 {-}: .hh
 04 H: va- `vana /`eesnimi/ `on. ((küsib kellegi käest))
 05 (0.3)
 06 T: /`eesnimi/ =on `seitse {kolm} ((kostab telefoni))
 07 H: sei- üle `seitsmekümne `seitsekend `viis. ((P-le))
 08 T: {> ei=seda ma=i=tea=kas seitsekend=viis päris oli <}
 09 H: no s- {-} `sünniaasta `otsima. mul mul `praegu `pole.
 10 (.)
 11 P: n:ii see `kiirabi [`tul]eb `teile. `kuidas ta `seal ku- `mitmendal `korrusel te
 12 `olete seal
 /-/ ((6 voo ru eemaldatud))
 13 H: /`majanumber/ `majas `on `jah. ja `ta: .hhh (.). `mis ta siis `on. on ta `nelikend
 14 `neli `sündind. `jah.
 15 P: mhmh mhmh mhmh [mt=.hh n:ii ja `mis] on `tema `ees ja `perekonnanimi.

Kiirabikõnes küsib päästekorraldaja patsiendi vanust: *kui `vana `naine on.* (rida 1). Helistaja ei anna vastust, vaid esitab sama küsimuse kõrvalolevale kolmandale isikule: *va- `vana /`eesnimi/ `on.* (rida 4), mis näitab, et tal info puudub. Salvestusel kostab kõrvalolija vastus: */`eesnimi/ on `seitse {kolm}* (rida 6). Helistaja vastab saadud info põhjal päästekorraldajale: *sei- üle `seitsmekümne `seitsekend `viis.* (rida 7), millega ei edasta taustal kuulnud infot täpselt. Taustal kuuldav isik ei nõustu patsiendi 75-aastaseks pidamisega: *{> ei=seda ma=i=tea=kas seitsekend=viis päris oli <}* (rida 8). Helistaja nendib, et täpseks vanuseks on patsiendi sünniaastat vaja: *no s- {-} `sünniaasta `otsima. mul mul `praegu `pole.* (rida 9). Päästekorraldaja võtab seejärel voo ru LAHENDAMISEGA: *n:ii see `kiirabi [`tul]eb `teile.* (rida 11). Hiljem naaseb helistaja enda algatusel patsiendi vanuse juurde ja annab sünniaasta: *`mis ta siis `on. on ta `nelikend `neli `sündind. `jah.* (read 13–14). Päästekorraldaja distantseerub uuesti tõstatatud teemast partiklivastusega *mhmh mhmh mhmh* (rida 15, vt Hennoste 2023: 1122–1123) ja jätkab samas voo rus teise isiku määramise detailiga. Sellega lõpeb patsiendi vanusest rääkimine kõnes ja infoprobleem laheneb. Juhtumi lahendamine ilma patsiendi kindla vanuseta näitab, et see info ei olnud kõnes hädavajalik. Seda kinnitab nii päästekorraldaja liikumine abi tulemises juurde pärast ebatäpset vanust kui ka hilisem distantseeruv partiklireaktsioon.

Episteemilise staatuse probleemiks olen liigitanud ka olukorrad, kus päästekorraldaja soovitud info viibib, kuna helistaja alles hangib infot. Neil juhtudel võib helistaja esmalt pakkuda infot, mida ta juba haldab, ja pärast täpsema info saamist seda täiendada. Selline olukord on toodud näites 4.40.

(4.40)

- 01 P: `küsin=nüd `veel=et=ää `küsiges kuidas tal `nägemine on:=et=ega=ei
 02 `virvenda `silmade ees=ä .hhh on `korras [{-}]
 03 H: [tähendab]=õõ (.) tähendab=õõõ-
 04 õõ `kolmappäval ku=ma `siin käisin siis ta `ütles=et `vee`näitu tahtis
 05 vaadata üts=ta=i=`näa nagu midagi `ästi `enam.
 06 P: mhmh aga [siis {-}]
 07 H: [kas=sul `virve]ndab `silmade ees `präagu=vä. ((kõrvalseisjale))
 08 või on `nägemine kuidagi väga `halvaks lä[ind `võrreldes]
 09 H: [virvendab] {-} ((kõrvalseisjale))
 10 P: võrreldes `eilsega näiteks, küsiges `nimodi.
 11 T: {süda=jääb kohe `seisma.}
 12 (0.9)
 13 H: `süda jääb kohe `seisma üt:leb.=hh
 14 (0.5)
 15 P: mhmh, mt ee [{se=nagu}]
 16 H: [näge]mine on jah `halvaks lä[ind jah, võrreldes]
 17 P: [eeee `küsiges mis=se]
 18 P: kuulake, (0.5) küs[ige] `mis=se `tähendab `süda jääb seisma

Kõrvalseisja tervise pärast tehtud kõnes soovib päästekorraldaja infot patsiendi nägemise hetkeolukorra kohta: *`küsiges kuidas tal `nägemine on:=et=ega=ei `virvenda `silmade ees=ä .hhh on `korras* (read 1–2). Helistaja reageerib päästekorraldaja küsimusele transformatiivse vastusega varasemate nägemisprobleemide kohta (read 3–5). Päästekorraldaja alustab voores distantseeruva partikliga *mhmh*, millele järgneb *aga* märgib vastandust eelneva voores (Hennoste 2023: 1112). Voores katkestab helistaja samal ajal kõrvalseisjale esitatud küsimus (rida 7), millega ta hangib päästekorraldaja soovitud infot. Päästekorraldaja täpsustab soovitud infot: *või on `nägemine kuidagi väga `halvaks lä[ind `võrreldes]* (rida 8), rõhutades seejuures soovitud info ajaraami: *võrreldes `eilsega näiteks, küsiges `nimodi.* (rida 10). See näitab, et päästekorraldaja esimese küsimuse eesmärk oli hetkeolukorra määramine. Taustalt kostub patsiendi jutt enesetunde kohta (rida 11), mida helistaja kordab: *`süda jääb kohe `seisma üt:leb.* (rida 13). Järgneb ka vastus nägemise küsimusele, kinnitades kvaliteedi langust: *[näge]mine on jah `halvaks lä[ind jah, võrreldes]* (rida 16). Päästekorraldaja katkestab helistaja vastusevoores ja soovib lisainfot real 11 tõstatunud (võimaliku tõsisema) terviseprobleemi kohta. Helistaja antud lõplikule nägemisinfore kõnes tähelepanu ei pöörata, mistõttu ei saa siinset infoprobleemi lõppenuks lugeda.

Kuigi päästekorraldaja soovib infot hetkeolukorra kohta, annab helistaja esmalt üldist varasemat infot. Valiku taga võib olla üldise silmanägemise relevantseks pidamine või asjaolu, et tal ei ole hetkeolukorra kohta teadmisi, vaid ta

peab neid alles hankima. Samas liigub helistaja selle juurest kiiresti edasi ja esitab küsimuse kõrval olevale patsiendile. Saab järelda, et helistaja ei pea enda esimest infot olulisemaks ega väldi lisatöö tegemist, vaid alustab vastamist lihtsamast ja üldisemast infost. Samuti annab ta päästekorraldaja küsimusele otsese vastuse (rida 16), mis jääb aga suhtluses olulisema teema tõstatumise pärast tagaplaanile.

Helistaja väljendab vähesest infost tekkivat probleemi olukorras, mil päästekorraldajal ei ole (piisavalt) infot selle kohta, mida helistaja teada soovib. Sellist olukorda sisaldab mittekriitilise terviseprobleemi pärast tehtud infokõne näide 4.41.

(4.41)

- 01 P: m:õtlete kuhu `pöörduda=sis `täpsemalt=või.
 02 (.)
 03 H: nojaa /`linnas/ kõik `ajad on `kinni, (0.3) mui: üks `türuk `elistas=ja: (.)
 04 `keegi ei `võta `vastu. (0.3) et (0.4) ki`rurgia või mingi (.) `esmaabi=või (0.7)
 05 miskit `sellist ei=`ole olemas.
 06 (0.3)
 07 P: ma=i=`oska teile seda küll `õelda.=hhhh
 08 H: no ma `räägin noh see on ebanor`maalne, sest /`maakond/ ei `ole `Eestimaa
 09 nagu ma `aru saan.

Päästekorraldaja esitab helistajale vastuse tingimusi täpsustava küsimuse, et soovitud lahendust täpsustada: *m:õtlete kuhu `pöörduda=sis `täpsemalt=või.* (rida 1). Helistaja kinnitab päästekorraldaja arusaama: *nojaa* (rida 3) ja lisab võimalikke lahendusi, mille kohta infot saada: *ki`rurgia või mingi (.) `esmaabi=või (0.7) miskit `sellist ei=`ole olemas.* (read 4–5). Päästekorraldaja vastus *ma=i=`oska teile seda küll `õelda.* (rida 7) näitab, et tal ei ole soovitud infot. Helistaja väljendab seepeale pahameelt olukorra, kuid mitte otseselt päästekorraldaja infovaeguse üle (rida 8–9). Kõne lõpetatakse ilma infoprobleemi lahendamata.

Kokkuvõttes esineb episteemilise staatuse probleem ülekaalukalt abikõnedes ja peamiselt KOHA MÄÄRAMISE, OLUKORRA KIRJELDAMISE ja OSALISTE MÄÄRAMISE teemakategooriates. Seega seostub probleem teemadega, kus hangitakse abi osutamiseks hädavajalikku infot. See vastab suhtlusolukorrale: kõne tulemuslikuks jätkumiseks on vaja jõuda soovitud infoni.

4.7. Perspektiiviprobleem

Hädaabikõnele eriomane probleem esineb juhtumi sündmuskoha leidmisel, põhjuseks asjaolu, et pooltel on sündmuskohale erinev visuaalne vaade. Selliseid probleeme nimetan perspektiiviprobleemiks. Perspektiiviprobleemid ilmnevad avalikust kohast tehtud kõnedes, kus päästekorraldaja tugineb KOHA MÄÄRAMISEL kaardil nähtavale infole, helistaja aga päriselus nähtule (vt ka Upsler 2022). Sarnaseid kaardi ja päriselu vastuolust tingitud probleeme on varem tuvastatud

Lõuna-Aafrika Vabariigi kõnede põhjal (ingl *system trouble*, Natrass jt 2017), kus probleemi taustal on piirkonna kiire muutumine ja sellest tingitud päästekorraldaja süsteemiinfo/kaardi vananemine. Eesti hädaabikõne perspektiivi-probleemi tekkepõhjused on teist laadi.

Materjalis ilmneb poolte erinevast infost lähtuvaid perspektiiviprobleeme 5 korral, neist kõik abikõnedes. Kuna kõnealune probleem on seotud juhtumi asukoha leidmisega, esineb neid vaid KOHA MÄÄRAMISE teemakategoorias.

Perspektiiviprobleemi puhul võivad kõnelejad olla asukohainfos üksmeelel, kuid varieerub näiteks arusaam liikumissuunast (nt päästekorraldaja kaardipildist lähtuv *üles–alla*, helistaja *linna poole – teisele poole*). Teisalt esineb hädaabikõnedes olukordi, kus päästekorraldaja ja helistaja kirjeldavad näiliselt erinevat asukohta. Näide 4.42 ilmestab abikõnes KOHA MÄÄRAMISEL tekkivat perspektiiviprobleemi, mille tuumaks on erinev vaade kauplusele.

(4.42) (Upsler 2022: 433)

- 01 P: .hh a=see `Tamme `bussipeatus ei=`ole=se=`suur õõõõ `keskus mis
 02 `kauplus=se mis=seal=on.
 03 (0.9)
 04 P: se=i=[ole-]
 05 H: [ee]eeev-v (1.1) `võibola=isegi `on.
 06 (0.6)
 07 P: `on=[jah?]
 08 H: [{}]
 09 (.)
 10 P: se=on `suur `kauplus Tamme,
 11 (0.9)
 12 H: `j:ah.
 13 (0.5)
 14 P: `suur kauplus=jah?
 15 (1.3)
 16 H: no (.) `j:ah, (.) siuke. (.) [ˈpood lihtsalt.]
 17 P: [ˈtoidupood.] mhmh?
 18 (0.3)
 19 H: toidupood.

Päästekorraldaja lokaliseerib ilma aadressita kohas toimuvat juhtumit lähedal asuva kaupluse järgi, mida enda kaardil näeb. Kauplus tõstatub päästekorraldaja kinnitusküsimuses *a=see `Tamme `bussipeatus ei=`ole=se=`suur õõõõ `keskus mis `kauplus=se mis=seal=on* (read 1–2), kus ta viib läbi eneseparanduse (Hen-noste 2023: 1041–1042), asendades *keskuse kauplusega*.¹⁴ 0,9 sek pausi järel annab helistaja ebakindla jaatava vastuse: *[ee]eeev-v (1.1) `võibola=isegi `on*. (rida 5), kus pikk üneem, paus ja partikkel *võibola* peegeldavad kahtlust. Päästekorraldaja alustab parandusalgatust, et veenduda, kas tegu on suure Tamme kauplusega (read 7, 10). Helistaja annab taas lühikese ebakindla (venitatud)

¹⁴ Erinevate allikate (kaartide) põhjal nimetatakse kõnealust äri nii kaupluseks kui ka ostu-keskuseks.

jaatava vastuse: *j:ah*. (rida 12), millele järgneb päästekorraldaja uus kinnitusküsimusega parandusalgatus *suur kauplus=jah?* (rida 14). Helistaja vastus osutab probleemile päästekorraldaja küsimustes: *no* (.) *j:ah*, (.) *siuke*. (.) [*pood lihtsalt*.] (rida 16). Piiripartikkel *no* väljendab ebakindlust öeldu tõsikindluses ja tõrjub partneri esitatud seisukohta (Keevallik 2016a; Hennoste 2023: 1100), venitatud algusega *jah* näitab taas, et helistaja ei ole antavas vastuses kindel (Hennoste 2000b: 2038). Fraas *pood lihtsalt* lokaliseerib eelnevatest päästekorraldaja voo-rudest helistaja jaoks probleemse objekti: tegu ei ole suure kaupluse või keskus-ega, vaid tavalise poega. Partikliga *lihtsalt* vähendatakse poe olemust pääste- korraldaja toodud variantide kõrval (Rääbis, Rumm 2022). Päästekorraldaja lausub enne helistaja voo-ru lõppu peale rääkides *toidupood* (rida 17), mõistes probleemi tuuma enne selle lõplikku väljendamist. Helistaja kinnitab pääste- korraldaja tõlgenduse, korrates *toidupood* (rida 19). Sellega kauplusest rääkimine kõnes lõpeb ja perspektiiviprobleem laheneb.

Tekkinud perspektiiviprobleemi võimalikku põhjust illustreerib joonis 8, kus on kuvatud helistaja ja päästekorraldaja umbkaudsed vaated sündmuskohale. Helistaja viibib kõnealuse kaupluse läheduses ja näeb seda oma silmaga. Pääste- korraldajal on sündmuskohale vaid kaardivaade. Kuna kaardil kuvatud pealtvaates on ehitis ümbritsevatest hoonetest tunduvalt suurem, võib päästekorraldajale jääda mulje, et tegu on märkimisväärselt suurema ehitisega, kui päriseluvaates tundub. Segadust võimendab asjaolu, et kaupluse kohta kasutatakse ka Tamme ostukeskuse nimetust, mis võib olla seesuguselt märgitud ka päästekorraldaja kasutatavale kaardile.



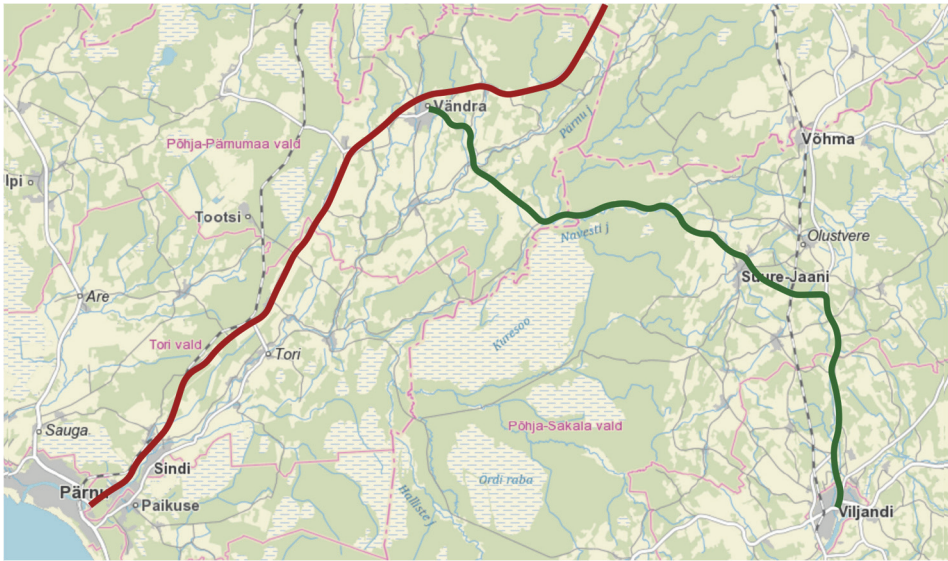
Joonis 8. Vasakul on kuvatud helistaja umbkaudne vaade kõnealusele kauplusele, paremal päästekorraldaja umbkaudne kaardivaade sündmuskohale (Google Mapsi ja Maaameti põhjal)

Perspektiivierinevusest tekkivad probleemid võivad ühtlasi lõppeda sündmusele vale asukohta märkimisega. Juhtumit, kus kõnest ilmneb, et juhtumile on märgitud vale asukoht, ilmestab passiivse abi kõnest pärinev näide 4.43.

- (4.43)
- 01 P: `Häirekeskus tere mis `juhtus.
 02 (0.6)
- 03 H: tere:: (.) lihtsalt `annan `teada=et /`juhtum/ `maante `Vändra Viljandi::
 04 `kolmekümne kahe::: (0.3) kolmekümne `teisel `kilomeetril.
 /--/ ((14 vooru eemaldatud))
- 05 P: mm * mhmh * .hhh et se=on=sis=ää::: > Pärnu Rakvere `Sõmeru `maante. <
 06 (1.4)
- 07 H: `võib `küll olla jah,
 08 (0.8)
- 09 P: se=on ikka `peatee kus ikka::=ee `suured autod `sõidavad [`palju et ei=`ole]
 10 H: [ikka, ikka,]
- 11 P: mingi [kõrva]line tee jah?=
 12 H: [ikka,]
- 13 H: =`ei, ei=`ei. `üsna `oluline tee.
- 14 P: qqä < `selge, > ja `üks `suund on aint `kinni jah?

Helistaja teatab juhtumist maanteel, andes asukohaks mitteametliku maantee-kirjelduse *Vändra Viljandi:: `kolmekümne kahe::: (0.3) kolmekümne `teisel `kilomeetril.* (read 3–4). Päästekorraldaja naaseb hiljem kõnes KOHA MÄÄRAMISE juurde, alustades enda tõlgendusega juhtumi asukohast: *et se=on=sis=ää::: > Pärnu Rakvere `Sõmeru `maante. <* (rida 5). Küsimusele järgnev 1,4 sek paus viitab võimalikule probleemile vastamisel, misjärel helistaja annab ebakindla kinnituse *`võib `küll olla jah,* (rida 7). Päästekorraldaja küsib sündmuskoha kohta lisainfot: *se=on ikka `peatee kus ikka::=ee `suured autod `sõidavad [`palju et ei=`ole] mingi [kõrva]line tee jah?* (read 9, 11). Sellega osutab päästekorraldaja kahtlusele määratud sündmuskoha korrektsuse kohta. Helistaja aga kinnitab maantee olulisust (read 10, 12, 13), mille põhjal päästekorraldaja infoga lepib: *`selge* (rida 14). Sellega lõpeb juhtumi asukoha määramine kõnes ja suhtlusprobleemi saab salvestuse põhjal lahenenuks pidada.

Vaatamata suhtlusprobleemi lahenemisele on kõnes ilmne, et määratud sündmuskohat on ebakorrektned (vt joonis 9). Helistaja kirjeldab asukohta kui Vändra–Viljandi maanteed (vt read 3–4), päästekorraldaja pakutud info põhjal märgitakse sündmuskohaks Pärnu–Rakvere–Sõmeru maantee (vt rida 5). Selles, et õige koha kohta tehti valejärelendus, võib rolli mängida mitu elementi. Esiteks, helistaja kasutab KOHA MÄÄRAMISEL mitteametlikku kohanime, mille järgi süsteemist auto- maatselt vastust ei leia. Teiseks, päästekorraldaja tähelepanu võib olla hajunud, mistõttu on ta keskendub vaid esimesele kuulnud kohanimele ehk Vändrale. Samuti võib probleem tekkida, kui infosüsteemi sisestada vaid esimene kuulnud kohanimi ja valida esimene ilmnev maantee. Kolmandaks, kuna kõnes on arutlusel ka maantee suurus, mille jooksul määratakse maantee *suureks maanteeks* (näites mitte toodud, vt näide 5.6 pt 5.2.1), võib päästekorraldaja otsida ka *suuri maanteid* Vändra läheduses. Seda süvendavad inimeste erinevused maantee suuruse mõistmisel ja sellise kirjelduse suhtelises.

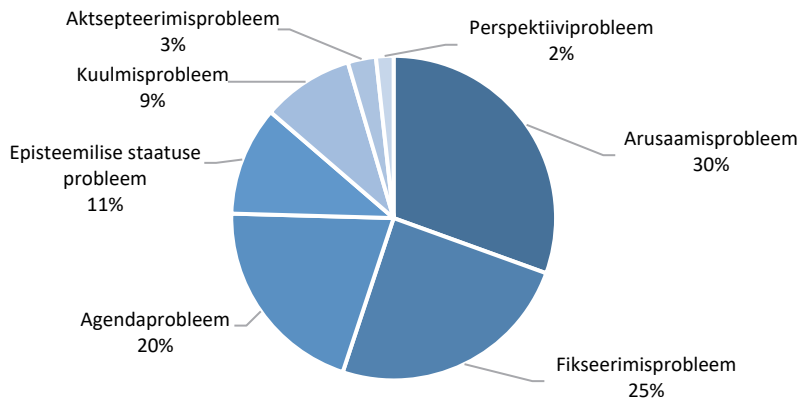


Joonis 9. Rohelisega on märgitud helistaja kirjeldatud maantee, punasega päästekorraldaja järeldatud juhtumi asukoha maantee (Maa-ameti põhjal)

Kokkuvõttes on perspektiiviprobleem omane vaid KOHA MÄÄRAMISELE. Seega on selle tekkimiseks vajalik, et juhtumi asukohast räägitakse, mistõttu esineb probleem vaid abikõnedes.

4.8. Vahekokkuvõte

Väitekirja materjalis esineb kokku 285 suhtlusprobleemi, mis jagunevad probleemide olemuse järgi seitsmeks eri tüübiks: kuulmisprobleem, arusaamisprobleem, aktsepteerimisprobleem, fikseerimisprobleem, agendaprobleem, episteemilise staatuse probleem ja perspektiiviprobleem (vt ka joonis 10).



Joonis 10. Suhtlusprobleemide jagunemine eesti hädaabikõnedes

Kõige enam leidub materjali kõnedes arusaamisprobleeme (87 juhtu), mille puhul jääb partneri voores arusaamatuks saadud info, küsimus või termin või parandatakse vestluskaaslase vale-eeldusi. Teine hädaabikõnede levinuim suhtlusprobleem on fikseerimisprobleem (70 juhtu), mis tekib vestluskaaslaselt saadava info üles märkimisel ennekõike ajapuuduse või tähelepanuvaeguse tõttu, samuti meelde jätmisel.

Järgneb agendaprobleem (58 juhtu), mille põhjustab olukord, kui hädaabikõne tavapärasest ülesehitust ei järgita või kui helistaja ja päästekorraldaja väljuvad kõnes enda rollidest. Episteemilise staatuse probleem (31 juhtu) põhineb vestluskaaslase episteemilise staatuse valesti hindamisel, st partneril ei ole infot, mida teine ootab. Kuulmisprobleemi (26 juhtu) puhul tekib probleem vestluskaaslase voores või selle osa kuulmises. Harva tekib hädaabikõnedes aktsepteerimisprobleeme (8 juhtu), mida algatatakse siis, kui mingi element vestluskaaslase jutus on vastuvõetamatu. Kõige vähem esineb perspektiiviprobleeme (5 juhtu), mis tekib üksnes KOHA MÄÄRAMISEL ja on tingitud poolte eri vaatest sündmuskohale.

Arusaamisprobleemi ja fikseerimisprobleemi ülekaal materjalis märgib, kui oluline on hädaabikõnes vahetatava info korrektsus. Arusaamisprobleemide lahendamise eesmärk on veenduda, et vestluskaaslast mõistetakse korrektselt või siis parandatakse teise poole valearusaamu. Samas fikseerimisprobleeme lahendades püütakse tagada, et info märgitakse üles või jäetakse meelde. Kolmas suurim probleemikategooria – agendaprobleem – lähtub seevastu hädaabikõnele omaste suhtluskorrektsuse rikkumisest. Seega tuleb esile selle suhtlussituatsiooni ebataavalisus vestlejate jaoks, helistaja ei tunne või ei soovi arvestada hädaabikõne olemuse, ülesehituse ja rollidega.

Enamiku hädaabikõne suhtlusprobleemidest tõstatab päästekorraldaja, 219 juhul 285st. Helistaja tõstatatud suhtlusprobleeme esineb 66 korral. Suur erinevus probleemide arvus on korrelatsioonis suhtluse eesmärgi ja sealse info liikumise suunaga. Päästekorraldaja kohustus infot hankida ja fikseerida toob kaasa rohkem tema probleemitõstatust.

5. SUHTLUSPROBLEEMIDE LAHENDAMISMUSTRID HÄDAABIKÖNES

Hädaabikõne suhtlusprobleemide analüüs näitas, et nende lahendamiseks kuluvate sekventsides hulk ja tõstatumisviis varieeruvad. Uurides probleemi esinemist kõnes, tuvastasin sealsed erinevused ja jagasin need esinemiskordade järgi rühmadesse, mida nimetan siin lahendamismustriks.

Esiteks näitas analüüs, et probleemide lahendamine on eri pikkusega. Keskne jagunemine on ühe- ja mitmesekventsiliste lahendamiste vahel. Sekventsina analüüsin siin sama suhtlusprobleemi katkematut käsitlust, mille jooksul ei muudeta teemat ega tõstatata teist suhtlusprobleemi. Ühesekventsilise lahendamise korral väljendatakse ja lahendatakse suhtlusprobleem ühe järjendi jooksul. Selline sekvents koosneb minimaalselt kolmest voorust. Esimene voor sisaldab probleemüksust, teises tõstetakse midagi sellest voorust probleemiks ja kolmandas see lahendatakse. Selle kõrval võib esineda ka laiendatud variant, milles lahendamine kestab enam kui kolm vooru. Mitmesekventsilise lahendamise puhul ei saa suhtlusprobleem ühes sekventsisis lõplikku lahendust ja selle juurde tullakse kõnes hiljem ühel või mitmel korral tagasi.

Teiseks ilmnes, et valdav osa suhtlusprobleeme leiab kõne käigus lahenduse, kuid nende kõrval on olukordi, kus probleem ei saa kõne jooksul lahendust või leiab kaudse lahenduse.

Peatükis vaatlen hädaabikõnes ilmnenuid suhtlusprobleemi lahendamise mustreid, ühe- ja mitmesekventsilisi lahendamisi, ning toon välja korrelatsioonid lahendamismustrite ja suhtlusprobleemide vahel. Eraldi käsitlen hädaabikõnes lahenduseta jäänud või kaudselt lahenenud suhtlusprobleeme.

5.1. Ühesekventsiline lahendamine

Eesti hädaabikõnedele on tüüpiline suhtlusprobleemi väljendamine ja lahendamine ühe sekvensi jooksul. Materjalis oli 190 ühesekventsilist lahendamist 285st. Ühesekventsiline lahendamine prevaleerib kõikide suhtlusprobleemide puhul. Kõige suurem on selle osakaal kuulmisprobleemide seas, mille kõik juhud lahenevad ühes sekventsisis. Arusaamisprobleemidest lahendatakse ühe sekvensi jooksul üle 3/4 juhtudest, fikseerimis- ja perspektiivprobleemidest 3/5 juhtudest. Agenda- ja aktsepteerimisprobleemi puhul moodustavad ühesekventsilised lahendamised umbkaudu poole. Kõige vähem laheneb ühe sekvensi jooksul episteemilise staatuse probleeme, umbes 2/5 korral juhtumitest.

Ühesekventsiline lahendamine võib kõnes olla eri pikkusega. Kõige lühemad lahenedes võtavad kolm vooru (koos probleemvooruga), pikim lahendamine kestab 18 vooru. Laiendatud mustri puhul voorude sisu varieerub ja võib olla näiteks järgmine: probleemvoor – algatus – lahend – kordamine – kinnitus või probleemvoor – algatus – lahend – teine algatus – lahend.

Kõige lühemad lahendamised kestavad kolm voo­ru. Need võivad sisaldada nt tüüpilist vestlusanalüüsi partneriparandust probleemvoor – parandusalgatus – parandus või kolmikut probleemvoor – parandus – sulgeja. Viimast lahendamist ilmestab abikõne näide 5.1, kus KOHA MÄÄRAMISEL tekib arusaamisprobleem päästekorraldaja vale-eelduse tõttu.

(5.1)

- 01 P: nii. (.) `välisuks on teil `avatud.
02 (0.7)
03 H: .hh jah
04 (0.7)
05 P: ja:: `korrus on mitmes.
06 (1.0)
07 H: .hhhh see=n rida`elamu, /`täna­va/ täna­val.
08 (0.3)
09 P: aa, rida`elamu on teil. ja kuidas `teie nimi on

Päästekorraldaja küsib pärast aadressiinfot (näites mitte toodud), mitmendal korral helistaja elab (rida 5). Helistaja vastab pärast ühesekundilist pausi *see=n rida`elamu*, (rida 7). See lükkab ümber päästekorraldaja küsimuse eelduse ja osutab, et korruse küsimine ei ole relevantne. Päästekorraldaja partikkel *aa* viitab tema varasema arusaama ümberlükkamisele (Kasterpalu, Hennoste 2016; Hennoste 2023: 1082) ja näitab, et ta aktsepteerib uue info (rida 9). Sellega laheneb arusaamisprobleem ja päästekorraldaja liigub samas voo­rus teise teema juurde (rida 9).

Materjalis esineb juhtumeid, kus probleem ilmneb ühe naabruspaari järel­liikmes ja see lahendatakse teise küsimus–vastus-naabruspaari kahe voo­ru jooksul. Selline olukord esineb abikõne näites 5.2, kus tekib episteemilise staatuse probleem, kui helistajal pole OSALISTE MÄÄRAMISEL eeldatud/soovitud infot.

(5.2)

- 01 P: nii, `öelge oma isikukood mulle.
02 (0.4)
03 H: õõ k- õõ ((puristab)) (.) phh ma=i- uoo (0.3) ot=
04 P: =öelge `nimi=sis kui=ei `oska.
05 H: /`ees:nimi/ /`perenimi/.

Päästekorraldaja soovib helistaja tuvastamiseks tema isikukoodi (rida 1). Kuna helistaja on siin episteemiline autoriteet, eeldab päästekorraldaja temalt enda isikukoodi teadmist. Helistaja reaktsioonivoo­ru koosneb aga järjeotsimisest (rida 3), mis viitavad probleemile vastuse leidmisel. Päästekorraldaja katkestab tema voo­ru ja muudab enda küsimust: *öelge `nimi=sis kui=ei `oska*. (rida 4), millele helistaja annab otsese vastuse (rida 5). Seega laheneb probleem alternatiivse info küsimisega.

Kui suhtlusprobleem ei lahene minimaalse järjendiga, siis seda laiendatakse. Sellisel juhul koosneb lahendamine kahest või rohkemast naabruspaarist. Kahest

küsimus–vastus-naabruspaarist koosnev probleemsekvents on abikõne näites 5.3, kus päästekorraldajal tekib OSALISTE MÄÄRAMISEL kuulmisprobleem.

(5.3)

- 01 H: äääää `kaks null `viis?
02 (1.5) ((taustal hääli))
03 P: jaa?
04 H: `pee pee `pee.
05 (0.4)
06 P: nagu `Tallin Peeter `Peeter jah?
07 (0.7)
08 H: `Peeter Peeter Peeter jah.
09 (0.4)
10 P: mhmh `kõik tähed on ü- (.) `kõik on [`peed. mhmh?]
11 H: [jah jah] just.

Helistaja edastab sõiduki registreerimisnumbri tähti häälikutega `pee pee `pee. (rida 4). Päästekorraldaja kordab infot kinnitusküsimusena, asendades häälikud nimedega: *nagu `Tallin Peeter `Peeter jah?* (rida 6), mida võib tõlgendada kuulmisprobleemile viitava valekordusena (Hennoste 2023: 1144). Oma vastuses kordab helistaja numbrimärki samuti sõnadega: *`Peeter Peeter Peeter jah.* (rida 8) Vastus sisaldab kinnitavat partiklit *jah*, aga oma eelneva info kordus viitab päästekorraldaja voorule kui valekordusele. Päästekorraldaja jätkab väitvormis tõlgendusettepanekuga: *`kõik tähed on ü- (.) `kõik on `peed.* (rida 10), millele helistaja annab jaatava vastuse (rida 11). Probleem laheneb ja registreerimisnumbrist edaspidi kõnes ei räägita. Vestlusanalüüsi terminoloogia järgi on siin tegu parandusalgatustega.

Pikemat, üheksa vooru kestvat probleemilahendamist illustreerib infokõne näide 5.4, kus helistaja ja päästekorraldaja/Häirekeskuse arusaama erinevus tekitab agendaprobleemi (vt ka näide 4.31 pt 4.5.2).

(5.4)

- 01 P: [`häire]keskus `tere `mis teil `juhtus.
02 {H}: [{}]
03 (0.9)
04 H: allo tere. ((kõhatab)) ei juhtund `midagi. .h ee tahaks s- `selgusele jõuda. dee
05 kas te saate `politseiga mind ühendada. .hh ü- `ühen[dage {mind}]
06 P: [ei ei]
07 `ühen[da po]lit`seiga. `mis teil `juhtus.
08 H: [{}]
09 (1.9)
10 H: noo mul on:=eqeq vaja `küsimusi.
11 (0.6)
12 P: `mis teil `juhtus.
13 (1.5)
14 P: et te taha[te poli]t`seid.
15 H: [{}]

- 16 (0.5)
 17 H: mul on vaja `politseiga `rääkida.
 18 (.)
 19 P: meie oleme `Häirekeskus me saadame inimestele `erakorralist `abi. kui te
 20 soovite `politseiga suhelda, [siis] .hhhh `politseijaoskonda.
 21 H: [(kõhatab)]
 22 P: või elistage politsei `info`telefonile.
 23 (0.5)
 24 H: no=aga `saatke mulle `number siis `politsei oma.

Helistaja annab kõne alguses päästekorraldaja juhtumiküsimusele otsese vastuse *ei juhtund`midagi*. ja esitab samas voores palve *kas te saate`politseiga mind ühendada*. *hh ü-`ühen[dage {mind}]* (read 4–5). Päästekorraldaja keeldub helistaja palvet täitmast ja kordab samas voores juhtumiküsimust: *[ei ei]`ühen[da pol]lit`seiga. `mis teil`juhtus*. (read 6–7). Pärast 1,9 sek pausi vastab helistaja *noo mul on:=eqeq vaja`küsimusi*. (rida 10), mis ei sisalda soovitud juhtumit ega anna infot probleemi olemuse kohta. Vastuse ebasobivusele ja oodatud vastuse puudumisele viitab see, et päästekorraldaja kordab uuesti juhtumiküsimust (rida 12). Helistaja ei anna taas sisulist vastust ja väljendab politseiga rääkimise vajadust (rida 17). Päästekorraldaja selgitab alles nüüd helistaja palve tagasilükkamise põhjust: *meie oleme`Häirekeskus me saadame inimestele`erakorralist`abi*. (rida 19) ja pakub helistajale alternatiivseid lahendusi: *kui te soovite`politseiga suhelda, [siis] .hhhh`politseijaoskonda. või elistage politsei`info`telefonile*. (read 19–20, 22). Helistaja valib ühe pakutud lahendustest (rida 24), millega kõnealune agendaprobleem lõpeb ja vestlus jätkub info edastamisviiside arutamisega.

5.2. Mitmesekventsiline lahendamine

Mitmesekventsilise lahendamismustri puhul tõstatub sama suhtlusprobleem kõnes mitmes üksteisest eraldatud järjendis. Jagan lahendamismustrid järgnevalt probleemsekventsides arvu järgi kaheks: kahesekventsilised, kus probleem tõstatub kõnes kahel korral, ja rohkemasekventsilised, kus probleemi lahendamiseks kulub kolm või rohkem eri järjendit.

Mitmesekventsilisi lahendamisi esineb 75 suhtlusprobleemi puhul 285st. Nende hulgas on ülekaalus kahesekventsilised lahendamised (58 juhtu), rohkemasekventsilisi lahendamisi leidub harvemini (17 juhtu). Mitmesekventsilised lahendamised moodustavad enamiku suhtlusprobleemide korral umbes 20–40% juhtudest. Kõige rohkem esineb sellist lahendamismustrit episteemilise staatuse probleemis ja seda ei esine kuulmisprobleemi puhul.

Mitmesekventsilised lahendamised kestavad hädaabikõnes keskmiselt kaheksa voores. Kõige lühemad analüüsitud juhtumid kestavad neli voores, kõige pikem 58 voores. Järgnevalt käsitlem eraldi kahe- ja rohkemasekventsilisi lahendamisi.

5.2.1. Kahesekventsiline lahendamine

Kahesekventsilise lahendamise puhul jaguneb suhtlusprobleemi lahendamine kõnes kahte teineteisest eraldatud järjendisse. Kahesekventsilist probleemi-lahendamist esineb kõikide suhtlusprobleemide puhul, v.a kuulmisprobleem ja perspektiiviprobleem. Enam lahendatakse selle võttega fikseerimisprobleeme, arusaamisprobleeme ja episteemilise staatuse probleeme, harva agendaprobleeme ja aktsepteerimisprobleeme.

Kõige lühemad kahesekventsilised lahendamised kestavad kolm vooru. Sellisel juhul tõstatab helistaja kõne alguses olevas voorus teema või pakub päästekorraldajale vajaliku infot, millele päästekorraldaja aga ei reageeri. Teise sekvensi algatab päästekorraldaja talle sobivamas kõne faasis, kus probleem lahendatakse ühe küsimus–vastus-naabruspaari jooksul. Selline lahendamine on tüüpiline fikseerimisprobleemile ja on seotud kõne struktuuriga, mille järgi on igal teemal hädaabikõnes eelistatud positsioon.

Kahesekventsiline lahendamine esineb abikõne näites 5.5, kus probleemiks on patsiendi vanuse fikseerimine.

(5.5)¹⁵

- 01 H: ööö tere, (.) sin:: (.) `kuuekümneaastane /'sugu/ täandab ma=sin=olen
02 `kodus=ja=mm `kukkusin=ja=ma=i=tea=vist=on::: `seljaga midagi `väga `tösi-
03 (.) `tösisist `lahti.
04 P: £ mhm aga `millal se `kukkumine oli, £
/-/- ((27 vooru eemaldatud))
05 P: £ [aa.] mhm teil `endal nii .hhhhhhhhh `selge ja `olete `kuuskend aastat vana
06 jah? £
07 (0.5)
08 H: jaa kuuskend `aastat ja=see=mm (.) * {-} *

Helistaja alustab kõnet, tuues esimeses voorus juhtumi kõrval välja ka enda vanuse: `kuuekümneaastane (rida 1). Päästekorraldaja jätkab OLUKORRA KIRJELDAMISEGA (rida 4 ja näites mitte toodud) ja naaseb patsiendi ea juurde 27 vooru hiljem: ja `olete `kuuskend aastat vana jah? (read 5–6). Varasemat infot kordava kinnitusküsimusega näitab päästekorraldaja, et on seda infot kuulnud, kuid ei ole selles kindel. See viitab, et ta ei ole kuulnud vanust varem üles märkinud. Helistaja kinnitab päästekorraldaja pakutud vanust (rida 7) ja fikseerimisprobleemi lahendamine lõpeb.

Pikema kahesekventsilise lahendamise puhul naastakse varem käsitletud teema juurde, kui varasemat infot on vaja täpsustada. Sel juhul varieerub esimese sekvensi pikkus suhtlusprobleemiti. Kui fikseerimisprobleemil piirdub see üldjuhul helistaja antud info sissetoomisega, siis näiteks arusaamisprobleemi esimene sekvents on mitmevooruline ja seal osalevad mõlemad vestlejad. Lahendamise teist sekvensi alustab enamasti päästekorraldaja, kui ilmneb vajadus rohkema info järele. Selline olukord esineb abikõne KOHA MÄÄRAMISE näites

¹⁵ Siin ja edaspidi on halli taustaga märgitud analüüsitavad probleemsekventsides osad.

5.6, kus probleem tekib sõnade erinevast tõlgendamisest. (Vt sama lõigu analüüsi ka näide 4.43 pt 4.7.)

(5.6)

- 01 P: t=üks mo`ment et ma kohe `vaatan=et se=on `suur maantee jah?
 02 (0.8)
 03 H: öq (.) jah ööö seles=mõttes: asfalt`tee.
 04 (0.8)
 05 P: eeee ta=n `asfalttee=a=kas=ta=n `suur tee.
 06 (1.5)
 07 H: no mitte `nii suur.
 08 (0.5)
 09 P: ei:=`ole see `pea[tee.]
 10 H: [`üks] `sõidu, (.) üks sõidu`rida [{-}]
 11 P: [ma mõtlen]=ee kas ta on
 12 `peatee või=`ole.
 13 (2.2)
 14 H: ma=i=tea `peatee `ikka. (0.9) /al-/ /`alevist/ /`linna./ (0.6) /`alevi/ /linna/
 15 `maante.
 16 P: ja `mis `kilomeeter se oli, kolmekümne
 /--/ ((5 voo ru eemaldatud))
 17 P: se=on ikka `peatee kus ikka::=ee `suured autod `sõidavad [`palju et ei=`ole]
 18 H: [ikka, ikka,]
 19 P: mingi [kõrva]line tee jah?=
 20 H: [ikka,]
 21 H: =`ei, ei=`ei. `üsna `oluline tee.
 22 P: qqa <`selge, > ja `üks `suund on aint `kinni jah?

Probleem algab sellest, et päästekorraldaja esitab kõneks olevat teed otsides kinnitusküsimuse *se=on `suur maantee jah?* (rida 1), millele helistaja vastab jaatusega, lisades enda tõlgenduse selle kohta, miks ta peab seda suureks maanteeks: *seles=mõttes: asfalt`tee.* (rida 3). Päästekorraldaja järgnev küsimus *ta=n `asfalttee=a=kas=ta=n `suur tee.* (rida 5) lükkab tagasi helistaja pakutud seose tee pinnakatte ja suuruse vahel ning ta küsib uuesti selle suuruse kohta. Helistaja vastus vähendab seekord tee suurust: *no mitte `nii suur.* (rida 7). Siiani on probleemi tekitanud probleemi see, mida tähendab *suur maantee*. Päästekorraldaja uus küsimus kasutab teist tee kategoriseerimisviisi: *ei:=`ole see `pea[tee.]* (rida 9), millele helistaja reageerib infoga sõiduridade kohta (rida 10). Päästekorraldaja kordab küsimust peatee kohta (read 11–12). Helistaja vastus *ma=i=tea `peatee `ikka.* (rida 14) on korruga ebakindel (*ma ei tea*), kuid jaatava vastuse partikliga *ikka* endastmõistetavusele viitav (Hennoste 2023: 1124). Lisainfona annab ta teada, kust kuhu tee viib. Päästekorraldaja peatab siin tee kategoriseerimise ja liigub teise asukohadetaili juurde (rida 16). Viis voo ru hiljem tõstatab päästekorraldaja teema uuesti küsimusega tee olemuse kohta (read 17, 19), kus täpsustab enda arusaama *peateest*. Teema uuesti tõstatamine viitab, et varasem info ei ole talle piisav või usaldusväärne olnud. Helistaja kinnitab päästekorraldaja arusaama teest (read 18, 20, 21), millega maantee identifitseerimine kõnes lõpeb.

Probleemilahendamise teise sekventsiga võib alustada ka helistaja olukorras, kus ta peab vajalikuks oma varasemat infot täpsustada. Juhtum, kus kahesekventsilise lahendamise teise sekventsiga algatab helistaja, ilmneb abikõne näites 5.7 OSALISTE MÄÄRAMISE juures, kus patsiendiks on kõrvalolija.

(5.7)

01 P: n::[ii] k- k- kui `vana /`sugu/ on. hh
 02 H: [jah]
 03 {-}: .hh
 04 H: va- `vana /`eesnimi/ `on. ((küsib kõrvalseisjalt))
 05 (0.3)
 06 T: /`eesnimi/ on `seitse {-} {kolm} ((kostab telefoni))
 07 H: sei- üle `seitsmekümne `seitsekend `viis. ((P-le))
 08 T: {> ei=seda ma=i=tea=kas seitsekend=viis päris oli <}
 09 H: no s- {-} `sünniaasta `otsima. mul mul `praegu `pole.
 10 (.)
 11 P: nii see `kiirabi [ˈtul]eb `teile. `kuidas ta `seal ku- `mitmendal `korrusel te `olete
 12 seal [ˈkümndas]
 /--/ ((5 voo eemaldataud))
 13 H: `kümndas `majas `on `jah. ja `ta: .hhh (.) `mis ta siis `on. on ta `nelikend `neli
 14 `sündind. `jah.
 15 P: mhmh mhmh mhmh [mt=.hh n::ii ja `mis] on `tema `ees ja `perekonnanimi.
 16 H: [ˈnelikend `neli on `sündind. {jah}]
 17 H: /`eesnimi/ /`perenimi./ (.) < /`pere`nimi. >

Päästekorraldaja küsib näitelõigu alguses patsiendi vanust (rida 1), millele ei järgne vastust. Selle asemel hangib helistaja infot kõrvalseisjalt, kelle vastuse põhjal (read 4–6) annab ta päästekorraldajale ebakindla vastuse *sei- üle `seitsmekümne `seitsekend `viis.* (rida 7). Varem taustalt kostuvas jutus anti patsiendi täpne vanus, kuid helistaja ei korda seda, vaid annab umbkaudse vanuse *üle `seitsmekümne*, lisades täpsema vanusena *`seitsekend `viis.* Taustalt kostuv *{> ei=seda ma=i=tea=kas seitsekend=viis päris oli <}* (rida 8) osutab antud info võimalikule ebatäpsusele. Helistaja väljendab vajadust otsida patsiendi sünniaasta: *no s- {-} `sünniaasta `otsima. mul mul `praegu `pole.* (rida 9) Kokkuvõttes saab päästekorraldaja veidi umbkaudse ja ebakindla vastuse. Päästekorraldaja osutab teemapiiri partikliga *n::ii* ja jätkab kõnet lahenduse esitamise ja kohadetailide täpsustamisega (read 11–12), kus ei viita umbkaudse vanuse probleemsele. See näitab, et tema jaoks ei ole see ebamäärasus probleem. Samas tõstatab helistaja ise teema viis voo hiljem uuesti ja täpsustab isiku vanust sünniaastaga: *`mis ta siis `on. on ta `nelikend `neli `sündind. `jah.* (read 13–14). Päästekorraldaja partiklivastus *mhmh mhmh mhmh* (rida 15) viitab teemast distantseerumisele (Hennoste 2023: 1122–1123), partikkel *n::ii* ja järgnev sidend *ja* võivad viidata, et saadud info fikseerimine on lõpetatud. Ent pikemalt päästekorraldaja seda teemat ei arenda, vaid jätkab samas voo teise OSALISTE MÄÄRAMISE detailiga. Helistaja kordab peale rääkides veelkord patsiendi sünniaastat, mis lõpetab isiku vanusest rääkimise.

5.2.2. Rohkemasekventsiline lahendamine

Rohkemasekventsilise probleemilahendamise puhul jaguneb suhtlusprobleemi lahendamine kolme või enamasse järjendisse kõne eri positsioonides. Sellist lahendamist esineb mitmesekventsiliste probleemilahendamise seas 17 korral 75st ja neid ilmneb kõikide suhtlusprobleemide puhul, v.a kuulmisprobleem. Kõige enam esineb sellist lahendamist agendaprobleemi korral, harvem fikseerimis-, arusaamis-, ja perspektiiviprobleemi ning episteemilise staatuse probleemi puhul.

Kõige lühem rohkemasekventsiline lahendamine jaguneb kolme probleemjärjendisse. Selline jaotus on tihti seotud Häirekeskuse töökorralduse ja juhtumi (võimaliku) kriitilisusega, mis mõjutab teemade käsitlemise järjekorda. Kolmesekventsilist lahendamist illustreerib abikõne OLUKORRA KIRJELDUSE näide 5.8.

(5.8)

- 01 H: mul juhtus `väike liiklus`õnnetus.
 02 P: inimesed `terved,
 03 (0.7)
 04 H: @ õõõõ=j:aa=vist=`küll, @ (.) `kael on aint `valu.=hhh
 05 P: aa:: (.) mis=teil `juhtus=siss.
 /--/ ((5 vooru eemaldatud))
 06 P: `piirteed ei=`ole midagi seal viga `saanud.
 07 (0.6)
 08 H: `ei:=ole.
 09 (1.4)
 10 P: aga `äk[ki vaa]tame `ikka teit=e `kiirabiga `üle,
 11 H: [* {-} *]
 12 P: `kaelaga ei=ole (.) .hhhhh [{-}]
 13 H: [mm:::] (.) ma arvan küll jah? (0.3) `pea ka
 14 `valutab {räi-} khh
 15 P: jaa=jaa=jaa. `kus=kohas te `asute täpselt.
 /--/ ((25 vooru eemaldatud))
 16 P: pea`valu ja `kael kange=jah
 17 (0.5)
 18 H: mm? ((jaatus)) (0.8) {vist ühe auto saime} [{-}]
 19 P: [`liiklus:] q `liiklus=on: `äiritud.

Liiklusõnnetuse tõttu tehtud kõnes alustab helistaja infoga, milles ta vähendab oma probleemi, osutades, et tegu on väikese liiklusõnnetusega (vt ka Hennoste jt 2024). Päästekorraldaja jätkab küsimusega vigastatute kohta (rida 2), millele helistaja annab ebakindla vastuse ja informeerib, et `kael on aint `valu.=hhh (rida 4). Päästekorraldaja jätkab vastuse järel juhtumi asjaolude kohta küsimist, millest saab järeldada, et olukord ei ole tema arvates eluohtlik (rida 5). Helistaja tervise probleemsus väljendub teema teise probleemsekvensi algatamises, kui päästekorraldaja teeb ettepaneku kiirabi saatmiseks, viidates varem välja toodud kaelaprobleemile (read 10, 12). Pakkumine on vormistatud kujul, mis jätab helistajale vabaduse otsustada ning järgnev pooleli jäetud lausung `kaelaga ei=ole võib osutada kaelavalu potentsiaalsele ohule. Helistaja aktsepteerib pakkumise ja

tugevdab oma seisundi tõsidust uue sümptomiga: `pea ka `valutab {räi-} (read 13–14). Selle järjendi lõpetab uus teema, kui päästekorraldaja küsib kohainfot, mis viitab abi saatmisele (rida 15).

Kolmas probleemsekvents algab kõne lõpuosas päästekorraldaja küsimusega varem esitatud vigastuste kinnitamiseks: `pea `valu ja `kael kange=jah (rida 16). Sellega kordab päästekorraldaja nii esimeses (rida 4) kui ka teises sekvents esitatud infot (read 13–14). Seda võib tõlgendada kui parandusalgatust, üleküsimist, et saada kinnitus (Kitzinger 2013). Helistaja reageerib kinnise suuga öeldud kinnitusega *mm?* (rida 14). Sellega lõpeb vigastustest rääkimine, päästekorraldaja jätkab uue teemaga.

Selles näites mõjutab suhtlusprobleemi jagunemist mitmesse sekventsi Häirekeskuse töökorraldus ja juhtumi olemus. Liiklusõnnetuse puhul on vigastused sagedased ja päästekorraldaja eesmärk on tagada inimeste turvalisus. Seetõttu tõstatatakse vigastuste teema kõne algusosas, et kiirabi saaks vajadusel kiiresti välja sõita. Hiljem naastakse teema juurde, et täpsustada vajadus kiirabi järele ja täpsed vigastused.

Rohkemasekventsilised lahendamismustrid jagunevad materjali põhjal kuni viite sekventsi, mis võivad olla erineva voorude arvuga. Viiesekventsilist lahendamist ilmestab agendaprobleem abikõne näites 5.9, kus vestlejal on kõnes erinevad prioriteedid, mille tulemusel kumbki pool hoiab kõnes enda teemat. Näites segunevad päästekorraldaja KOHA ja OSALISTE MÄÄRAMISE ning helistaja JUHTUMI MÄÄRAMISE ja OLUKORRA KIRJELDAMISE teemad. (Vt näite agenda-probleemi analüüsi näide 4.27 pt 4.5.1.)

(5.9)

((kõne algus eemaldatud))

- 01 H: [ʔalev]iku/ `alevik, /küla/ `küla. (.) .hhh ja `aadress on ʔtänava/ `viis. (.) `meil
 02 `kukkus kli`ent praegu.
 03 P: ʔtänava/ viis.
 04 (0.6)
 05 H: `just. .hh (.) meil kukkus kli`ent, > `kõik kohad on `verd < `täis. .hh
 06 (0.3)
 07 H: .hhhhh
 08 P: nii [ʔüks hetk].
 09 H: [`meil on] > `kiirabi tarvis. < hh
 10 P: nii ja see on `hooldekodu teil. ʔni[mi/ `hooldekodu.]
 11 H: [jaa see on `hool]de`kodu.
 12 (.)
 13 P: nii aga see on ʔVALLA/ `VALD (.) ʔalev[iku/ `alev]ik.
 14 H: [{}]
 15 (1.1)
 16 H: {--} ((hakib)) `küla, (0.6) `postiaadress on ʔtänava/ `viis, ja `maja on `kümme.
 17 (.)
 18 P: mt .hh nii ʔva[lla/ `vald ʔKÜL-/]
 19 H: [ja kliendil on] pea `katki.
 20 (.)
 21 P: ʔALEVIKU/ ALEVIK JA ʔtänava/ tänav `viis ʔnimi/ `hooldekodu `jah?

- 22 (0.5)
 23 H: jah. /'küla/ 'küla. /'tänava/ 'viis on 'postiaadress. maja 'kümme. nad 'teavad.
 24 (.) 'meie > 'kiirabi üldiselt < 'teab.
 25 (0.5)
 26 P: n:ii. (0.5) ((kostab trükkimist)) .hhhh jaa jaa 'patsient on 'naine 'mees.
 27 (0.5)
 28 H: 'naine:.
 29 (0.4)
 30 P: 'KUK[KUS ja] 'pea 'katki jah?
 31 H: [ja:]
 32 (0.5)
 33 H: 'kukkus 'pea 'katki. kõik 'kohad on 'verd 'täis. (0.6) ta liigub ru'laatoriga (.) et
 34 'nüüd 'on.
 35 (0.4)
 36 H: e me=ei ole 'teda 'praegu saanud 'tõsta, (0.3) aga ['ta on 'veetsees] 'kummuli.
 37 P: [j::aa]
 38 P: .nhh aga ikka 'TEADVUSEL on 'präegu.

Helistaja esitab kõne alguses juhtumi täpse aadressi ja kirjelduse: *meil kukkus kli'ent praegu.* (read 1–2). Päästekorraldaja jätkab KOHA MÄÄRAMISEGA: /'tänava/ viis. (rida 3), millele helistaja reageerib kinnitusega *'just*, kuid pöördub samas voores tagasi JUHTUMI MÄÄRAMISE ja OLUKORRA KIRJELDAMISE juurde: *meil kukkus kli'ent, > 'kõik kohad on 'verd < 'täis.* (rida 5). Päästekorraldaja peatab helistaja teema fraasiga *nii [{üks hetk}]* (rida 8), millega viitab, et vajab aega eelnevaga tegelemiseks. Helistaja esitab sellele peale rääkides soovitud lahenduse: [*meil on*] > *'kiirabi tarvis.* (rida 9). Päästekorraldaja naaseb taas kohateema juurde ega reageeri helistaja katsele juhtumi teemaga jätkata. Ta küsib üle asutuse nime (read 10–11) ja tervikliku aadressi (read 13–18), millele helistaja vastab probleemideta. Helistaja alustab neljandat korda OLUKORRA KIRJELDAMIST, rääkides päästekorraldaja kohateemalisele kinnitusküsimusele peale: [*ja kliendil on*] *pea 'katki.* (rida 19). Päästekorraldaja reageerib sellele, küsides kohainfot valjema hääletooniga (rida 21). Hääle tõstmine võib tuleneda nii eelnenud pealerääkimisest kui ka helistaja jätkuvatest teema muutmise katsetest ja märkida nende ebasobivust. Pealerääkimised on tavalised juhul, kui pealerääkimise algataja leiab, et partner viib vestlust talle vastuvõetamatus suunas. Pärast seda fikseeritakse koostöös juhtumi asukoht (read 21–24) ja patsiendi sugu (read 26–28). Seejärel tõstatub juhtumist ja olukorrast rääkimine viiendat korda, seekord päästekorraldaja algatusel kinnitusküsimusega *'KUK[KUS ja] 'pea 'katki jah?* (rida 30). See viitab helistaja varem tähelepanuta jäänud infole ja osutab, et päästekorraldaja on helistaja eelnevaid teemaalgatuse üritusi kuulnud, kuid ignoreerinud, kuna nende asetus kõnes oli tema jaoks ebasobiv. Seega laheneb agendaprobleem siis, kui päästekorraldaja juhtumi kohta küsib ja sellega helistaja eelistatud teemaga kaasa läheb.

5.3. Lahenduseta või kaudse lahendusega probleemid

Kõik materjalis esinenud suhtlusprobleemid ei saa kõne jooksul lahendust. Sellised olukorrad jagunevad kaheks. Esiteks on juhud, kus soovitud info jääb nii probleemsekventsi(de)s kui ka mujal kõnes saamata või siis lükatakse vestluskaaslase arvamus või pakkumine tagasi. Teiseks ilmnevad kaudselt lahenevad suhtlusprobleemid, mille puhul jääb konkreetne suhtlusprobleem lahenduseta, kuid soovitud infoni jõutakse kõnes teisiti.

Lahenduseta või kaudselt lahenenud suhtlusprobleeme esineb materjalis 20 korral, sealjuures lahenduseta jäänud suhtlusprobleeme 16 korda ja kaudselt lahenevaid probleeme 4 korda. Enam ilmneb neid abikõnedes (15 korda), vähem info-kõnedes (5). Enamik neist lõppevad ühe sekventsi jooksul, mitmesekventsiline lahendamine esineb ainult ühel korral.

Teemade lõikes jäävad enam lahenduseta KOHA MÄÄRAMISEL (8) ja OLUKORRA KIRJELDAMISEL (7) tekkivad suhtlusprobleemid, harva LAHENDUSE TÜHISTAMISEL (2) ilmnevad probleemid; üksikjuhtumeid esineb LAHENDAMISE, JUHTUMI MÄÄRAMISE ja OSALISTE MÄÄRAMISE korral. Kõige rohkem esineb lahenduseta agendaprobleeme (12 juhtu) ja episteemilise staatuse probleeme (5). Üksikjuhtudel jäävad lahenduseta aktsepteerimisprobleem, arusaamisprobleem ja perspektiiviprobleem. Järgnevalt käsitlem lahenduseta probleemide variante eraldi, tuues välja nende esinemisolukorrad ja erinevused.

5.3.1. Lahenduseta probleemid

Soovitud info jääb saamata või üksmeel saavutamata 16 korral 20st lahenduseta suhtlusprobleemist. Selliseid olukordi esineb enam agendaprobleemide (10 juhtu), vähem episteemilise staatuse probleemide (3), üksikjuhtudel aktsepteerimisprobleemi ja arusaamisprobleemi puhul. Teemadest esineb pooleli jäänud lahendusi enam OLUKORRA KIRJELDAMISEL (7), vähem KOHA MÄÄRAMISEL (3), LAHENDUSE TÜHISTAMISEL (2) ning üksikjuhtumid LAHENDAMISE, JUHTUMI ja OSALISTE MÄÄRAMISE juures.

OLUKORRA KIRJELDAMISEL tekkinud probleemid jäävad lahenduseta enim agendaprobleemide puhul, kus helistaja keeldub päästekorraldajaga koostööd tegemast. Harvem on tegu episteemilise staatuse probleemiga, kus helistajal ei ole soovitud infot. Lahenduseta agendaprobleemi illustreerib abikõne näide 5.10, kus helistaja ei soovi OLUKORRA KIRJELDAMISEL päästekorraldajale vajalikku infot hankida.

(5.10)

01 P: inimesed on `viga saanud või ei `ole.

02 (0.7)

03 H: ei: `ilmselt ei `ole. ma=i=`tea mis `temal on aga `minul on `auto `nässus.

04 (1.7)

05 P: kas selles `seisvas `autos oli `inimesi `sees `ka või.

06 (0.5)

- 07 H: no `ilmselt `oli, nüüd `pandi see `uks `kinni.
 08 (1.7)
 09 H: no igal juhul `auto `mootor `töötab seal.
 10 (1.4)
 11 P: aga `on keegi `viga saanud `seal või.
 12 (1.1)
 13 H: heh
 14 (1.0)
 15 P: kas te `saate pa[lun `küside või.]
 16 H: [noh eh]
 17 (1.0)
 18 H: ee teate mul `akkab `aku: `kohe (0.4) `tühjaks `saama. ma võin `minna
 19 `küsimagi aga:: nad võivad `purjus `olla.
 20 (1.4)
 21 P: aga [on {`joobes siis} vä.]
 22 H: [ilmselt `ongi `purjus.
 23 (2.2)
 24 H: mingi `kisa seal `käib.
 /--/ ((10 voores koha määramist eemaldatud))
 25 P: .nhhh on seal `mitu `inimest `autos või.
 26 H: ma=i `tea. ma=i `lähe `sinna.
 27 (2.8) ((kostab trükkimist))
 28 P: .hh nii /`asulast/ sõit[site /`linna/ `suunas {-}.]

Liiklusõnnetusest teatavas kõnes soovib päästekorraldaja infot vigastatute kohta (rida 1), millele saab ebakindla vastuse *ei: ilmselt ei ole* (rida 3). Samas voores väljendab helistaja info puudumist avarii kaasosalise kohta, rõhutades sellega enda probleemi: *ma=i=tea mis temal on aga `minul on `auto `nässus*. (rida 3). Päästekorraldaja jätkab, küsides täpsemat infot teises sõidukis liiklejate, sh vigastatute kohta (read 5–11). See ei saa helistajalt vastust, vaid ta reageerib mitte-eelistatud olukorrale viitava naeruturtsatusega (rida 13) (Annuka 2020: 15). Päästekorraldaja järgnev palve *kas te `saate pa[lun `küside või.]* (rida 15) vajab helistajalt füüsilist tegevust info hankimiseks. Palve on vormistatud küsimusena, mis viitab küsija madalale õigusele ja adressaadi võimalikele takistusele palve täitmisel (Curl, Drew 2008). Pärast sekundilist pausi jätkab helistaja, teatades: *teate mul `akkab `aku: `kohe (0.4) `tühjaks `saama* (rida 18). See viitab üldiselt takistustele palve täitmisel, kuid kuna kõne kestab seejärel pikalt, võib see olla ka pelgalt täitmise vältimiseks antud valelik ettekääne. Helistaja lisab seejärel võimaluse minna infot hankima: *ma võin `minna `küsimagi*, kuid lõpetab lausungi ja voores põhjendusega, miks see võib raskendatud olla: *aga:: nad võivad `purjus `olla*. (read 18–19). Päästekorraldaja jätkab võimaliku joobe kinnitamist (rida 21), mis lõpetab arutelu teises autos liigelnute vigastuste üle. Seega jääb soovitud info saamata ja probleem lahenduseta. Info hankimine teisest autost tõstatub uuesti kõne hilisemas osas, kui päästekorraldaja küsib selles olevate inimeste arvu (rida 25), millele helistaja reageerib info hankimisest keeldumisega: *ma=i `tea. ma=i `lähe `sinna*. (rida 26). Päästekorraldaja ei jätka seekord teemat ja liigub

edasi KOHA MÄÄRAMISE teemaga (rida 28). Nii jäävad nii avaris osalenud inimeste vigastused kui ka nende arv kõnes teadmata.

Lahenduseta jäänud KOHA MÄÄRAMISE puhul ei ole helistajal soovitud infot või seisneb probleem päästekorraldaja vale-eelduses. Viimast illustreerib abikõnest infokõneks muutunud kõne näide 5.11, kus jääb lahenduseta valest eeldusest tekkinud arusaamisprobleem.

(5.11)

- 01 P: aaha (1.0) .hhh selge? `öelge=mule=palun `aadress,
02 (0.7)
03 H: .hhhhhh `mina olen /`koha/ `lennuvälja:=qq `kõrval. (0.4) /linnas/.
04 (0.5)
05 P: `öelge oma `aadress ja kus te `olete.
06 (1.5)
07 H: noo ma olen=ää: `metsas, [et ma=len] selle haagissuvilaga=jah.
08 P: [metsas.]
09 (0.9)
10 P: * < mm::=nii:? > *
11 (0.9)
12 H: et ma saaks: saaks `ise `autoga kasvõi sinna /linna/ `haiglasse ka `sõita. (.)
13 [{} kõige `lähem]
14 P: [kuidas=te `ise] so- kuidas te `ise `soovite, kas tuleb `kiirabi te=juurde või .hhh
15 sõidate=sis `emosse.
16 (0.8)
17 H: .hhh no ma=`arvan=et ma suudaks `ise ka ära sõita. (.) et=ei=ole nagu `ullu.
18 (1.0)
19 P: kohe=ma=`vaatan kas /linna/ `traumapunkt n=olemas.

Päästekorraldaja küsib helistajale abi saatmiseks tema aadressi (rida 1), mis saab helistajalt kaudse vastuse maamärgi ja linnaga (rida 3). Kuna abi saatmiseks on vaja täpset aadressi, ei ole see info päästekorraldaja jaoks piisav. Seda näitab aadressi küsimise kordus (rida 5). Järgneb 1,5 sek paus ja helistaja vastus *noo ma olen=ää: `metsas, [et ma=len] selle haagissuvilaga=jah.* (rida 7). Helistaja asukoht põhjendab real 3 antud kaudset vastust: tal ei ole aadressi, seega ta ei saa seda öelda, ja viitab päästekorraldaja küsimuse vale-eeldusele. Päästekorraldaja reageerib ootusvastasele infole vaiksemalt ja aeglasemalt lausunud üneemi ja piiripartikliga *mm::=nii:?* (rida 10), mis võib märkida millegi muuga tegelemist, aga võib olla ka ettepanek helistajal jätkata. Peale pausi jätkab helistaja lahendusettepanekuga ise haiglasse minna (read 12–13). Päästekorraldaja kinnitab, et helistaja võib kas ise haiglasse minna või siis võib talle saata kiirabi (read 14–15). Helistaja väljendab eelistust ise haiglasse sõita (rida 17). Päästekorraldaja reageerib sellele lähima traumapunkti otsimisega (rida 19), mis viitab helistaja pakutud lahenduse aktsepteerimisele. Tegu ei ole kriitilise, eluohtliku olukorraga, mistõttu on selline lahendus selles kõnes võimalik.

Helistaja asukoha küsimine viitab üldjuhul, et päästekorraldaja peab helistaja juhtumit operatiivabi vajavaks. Probleemile järgnev helistaja pakkumine ise haiglasse minna, mille päästekorraldaja aktsepteerib, lõpetab KOHA MÄÄRAMISE ilma

täpse lahenduseta. Ühtlasi muutub siin kõnetüüp. Päästekorraldaja voor (read 14–15) näitab mõlema lahendusvariandi sobivust, misjärel mõlemad vestlejad jätkavad kõnet infokõnena, milles päästekorraldaja otsib infot võimaliku traumapunkti kohta.

LAHENDUSE TÜHISTAMISE tõttu lahenduseta jäänud suhtlusprobleemid ilmnevad olukorras, kus kõne alguses esitatud probleemile ei leita lahendust, mis pooltele sobib. Seega lõpeb kõne üldise lahenduseta. Sellise olukorra põhjus on agendaprobleem, kus päästekorraldaja pakutud lahendus ei sobi helistajale. Seda esindab infokõne näide 5.12, kus helistaja pöördub hädaabinumbrile hambavalu tõttu, kuid ei saa sealt soovitud infot.

(5.12)

- 01 H: noh::: (.) no ma=i=`tea=sis,
02 (0.8)
03 H: kus ma siis `veel `pöörduda võiks.
04 (1.3)
05 P: no: äkki siis `emosse et saavad valu[`vaigistit]
06 H: [ei=`ole siin] `emo ei=ole `midagi. (.) see
07 (.) ei `toimi siin (.) se=`asi. (0.7) ma=len `käint=no.
08 P: no kui te nii `arvate,
09 (1.4)
10 H: okei aitäh teile.

Helistaja on kõne algusosas loobunud kiirabi teenusest ja soovib päästekorraldajalt soovitusi, kuhu hambavaluga pöörduda (näites mitte toodud). Kui lahenduseni ei jõuta, küsib helistaja kõne lõpuosas uusi lahendusvariante: *kus ma siis `veel `pöörduda võiks.* (rida 3). Järgneb 1,3 sek paus, misjärel pakub päästekorraldaja helistajale EMO-sse minemist (rida 5). Selle lükkab helistaja tagasi kui ebasobiva lahenduse ja viitab, et on seda juba proovinud (read 6–7). Päästekorraldaja voor *no kui te nii `arvate,* (rida 8) väljendab, et ta jääb helistajaga eriarvamusele, kuid ei soovi sellel erimeelsusel pikemalt peatuda. 1,4 sek pausi järel lõpetab helistaja kõne, loobudes soovitud lahendusest: *okei aitäh teile.* (rida 10).

Lahenduseta jäänud probleemide põhjal saab välja tuua, mis tingimustel saab kõne ilma probleemi lahendamata lõppeda. Kõige enam jääb lahenduseta OLUKORRA KIRJELDAMISI, kus ei esitata abi välja saamiseks vajalikku infot. Kuigi üldjuhul on kohainfo hädaabikõnes kriitilise tähtsusega, esineb ka lahenduseta jäänud KOHA MÄÄRAMIST. Nendel juhtudel soovitakse detailset kohainfot, mille puudumine ei takista abi välja saatmist. Samas infokõnedes on võimalik ka LAHENDUS(E) TÜHISTAMINE, kuna päästekorraldajal ei pruugi olla infot, mida helistaja soovib, ning tal ei lasu otsest kohustust helistajale soovitud infot anda.

5.3.2. Kaudse lahendusega probleemid

Kaudse lahendusega suhtlusprobleemide puhul jääb probleemsekventsisis esinev suhtlusprobleem lahenduseta, kuid soovitud infoni jõutakse kõnes muul viisil ja teema lõpeb vestlejate jaoks rahuldavalt. Soovitud infoni jõudmiseks on kõnedes

kaks varianti: päästekorraldaja leiab vajaliku info enda süsteemist või helistaja esitab hiljem kõne käigus uut infot, mis aitab varasema probleemi lahendada. Selliseid olukordi on materjalis 5 korral: 2 agendaprobleemi, 2 episteemilise staatuse probleemi ja 1 perspektiiviprobleem, mis esinevad vaid passiivse abi kõnedes KOHA MÄÄRAMISE juures.

Kaudse lahendusega agendaprobleem esineb abikõne näites 5.13. Probleemsekventsisis soovib päästekorraldaja kohainfot, mis on abi välja saatmiseks vajalik, kuid leiab soovitud info hiljem enda süsteemist.

(5.13)

01 H: ma `kohe ma `teen `interneti:: `arvutis [lahti,]
 02 P: [/ ^ tänav 1 / `neli `teist] või=või `kuhu
 03 `poole kas sinna / ^ tänav 2 / tänava poole=või .hhhhhh e[eee]
 04 H: [ei]=ei=
 05 P: =või [/ ^ tänav 3 / poo]le=või
 06 H: [{ - }]
 07 (0.6)
 08 H: .hhhhhhh ma kohe `ütlen teil üks=`hetk.=hhh qq
 09 P: te olete `i[se:] / tän:::- 1 / `tänav 4 / [tänaval.]
 10 H: [* { - } *] [`mina] olen / ^ tänav 4 / `tänaval jah `tema on
 11 minust siis nüd .hhhhhhh qqqq=ähh jääb sinna mite `kooli poole vaid `teisele
 12 poole see `maja on täpselt minu:-ga nagu paralee- või=noh, .hhhhh `otse on
 13 `näha.
 14 P: neli `teist on=se `maja sis=vä.
 15 (0.7)
 16 H: ma=[`kohe ütlen,] (.) mul=läb `sekund aega [ma=teen:]
 17 P: [{ - }] [mhmh mhmh]
 18 P: eee täitsa täitsa=n `olemas, /tänav 1 / üks on see.
 19 (0.5)
 20 H: a=võibolla on /tänav 1 / [üks siis.]
 21 P: [mhm:] `juba `kutse: kutse on juba `tehtud
 22 jaah=[et=kee-]
 23 H: [aa `on jah,]

Helistaja otsib koha määramise ajal juhtumi aadressi internetist (rida 1). Päästekorraldaja küsib helistajalt kohainfot (read 2–3, 5), pakkudes välja aadressivariandi ja alternatiivsed suunad. Helistaja reaktsioon *ma kohe ütlen teil üks=`hetk.* (rida 7) lükkab vastamist edasi. Päästekorraldaja küsib seejärel helistaja enda aadressi kohta (rida 9), millele viimane vastab, kirjeldades otsitava maja asukohta enda suhtes (read 10–13). Päästekorraldaja kordab oma kinnitusküsimust: *neli `teist on=se `maja sis=vä* (rida 14), millele vastamise helistaja taas edasi lükkab: *ma=[`kohe ütlen,] (.) mul=läb `sekund aega [ma=teen:]* (rida 15). Päästekorraldaja järgnev voor *täitsa täitsa=n `olemas*, kinnitab, et ta on asukoha leidnud. Ta esitab korrektse aadressi (rida 17) ja väljendab, et on kattuva kutse süsteemist leidnud. Helistaja reageerib aadressiinfole kahtlevalt: *a=võibolla on /tänav 1 / [üks siis.]* (rida 19), kuid ei lükka seda ümber. Päästekorraldaja kinnitab, et kutse on juba tehtud (read 20–21) ja siinset KOHA MÄÄRAMIST ei ole

vaja lõpetada. Sellega lõpeb agendaprobleem lahenduseta – helistaja ei vasta päästekorraldaja küsimustele ega anna nendega soovitud infot –, kuid sündmuse registreerimiseks ja kõne lõpetamiseks vajalik info leitakse Häirekeskuse süsteemist.

Vajalik info, et juhtumi sündmuskohta kindlaks teha, võib ilmned a kõne hili- semas osas. Selline olukord on abikõne näites 5.14, kus KOHA MÄÄRAMISEL tekib episteemilise staatuse probleem, mis saab kaudse lahenduse teise kohaelemendi abil.

- (5.14)
- 01 H: /'kohast/ ta=n siis sinna: `risti `poole: mingisugune `kilomeeter maad.
- 02 P: `nii=aga: se=on /'valla/ `vald eks=sis.
- 03 (0.7)
- 04 H: ee jah.
- 05 (0.5)
- 06 P: mm::hmh?
- 07 H: {--} jah mhmh
- 08 P: .hhhhhh nii kas seal täitsa `ristmikul sis või.
- 09 (0.9)
- 10 H: ei, täiesti:: (0.5) `lihtsalt `maan`tee.
- 11 (0.9)
- 12 P: ei ma `vaatan li- lihtsalt siin on kaks `maanted ristmik=ee t kas `seal=sis
- 13 `täpselt.
- 14 (1.1)
- 15 P: ei `oska öelda.
- 16 (0.9)
- 17 H: ma=i oska `öelda jah ma nägin aint seda bussi- `bussijama [`silti.]
/--/ ((12 vooru eemaldatud))
- 18 P: < * /koht/ * > aga seal mingi bussi`peatus `ka oli kõrval ei `oska öelda.
- 19 (0.7)
- 20 H: jaa see `sama=see: /'koha/ bussipeatus `oligi, (.) se=oli: `bussi`peatusest
- 21 niöelda /'linna/ `poole,
- 22 (0.3)
- 23 P: /linna/ `poole, ahah [ahah.]
- 24 H: [jah.]

Maanteel aadressita kohas juhtunud sündmuse lokaliseerimiseks vajab pääste- korraldaja lisainfot ja esitab selleks küsimuse *kas seal täitsa `ristmikul sis või.* (rida 8). Helistaja vastus *ei, täiesti:: (0.5) `lihtsalt `maan`tee.* (rida 10) ütleb, et juhtum ei leidnud aset ristmikul. Päästekorraldaja põhjendab seejärel eelmist küsimust ja reformuleerib selle viitega kaardil nähtule: *ei ma `vaatan li- lihtsalt siin on kaks `maanted ristmik=ee t kas `seal=sis `täpselt.* (read 12–13). Järgneb 1,1 sekundiline paus. Kuna vastust ei kõla, võtab päästekorraldaja uuesti vooru ja esitab kinnitusküsimuse, mis viitab helistaja teadmiste puudumisele: *ei `oska öelda.* (rida 15). Helistaja kinnitab teadmiste puudumist: *ma=i oska `öelda jah,* kuid lisab sellele infot, mis tal on: *ma nägin aint seda bussi- `bussijama [`silti.]*

(rida 17). Sellega jääb päästekorraldajal soovitud info saamata ja juhtumi täpset kohta ei määrata.

KOHA MÄÄRAMINE jätkub väljaspool episteemilise staatuse probleemi kõne hilisemas osas. Päästekorraldaja pakub koha lokaliseerimiseks uue info ja küsib bussipeatuse kohta: *aga seal mingi bussi`peatus `ka oli kõrval ei `oska öelda* (rida 18). Voor ei sisalda viiteid faktile, et helistaja on bussipeatusest varem kõnes rääkinud (vt rida 17). Selle juurde naastes kordab helistaja varem öeldut: *jaa see`sama=see: /`koha/ bussipeatus `oligi*, lisades bussipeatuse täpsema asukoha (read 20–21). Päästekorraldaja reageerib, korrates viimast infot: */linna/ `poole* ja osutades uue info saamisele dialoogipartikliga *ahah* (rida 23). Sellega KOHA MÄÄRAMINE lõpeb. Kuna sündmuse registreerimiseks on KOHA MÄÄRAMINE vajalik, võib järeldada, et helistaja viimasest infost piisas korrektse koha leidmiseks infosüsteemis. Kuna soovitud info leiti väljaspool varasemat probleemisekventsi, liigitub juhtum kaudselt lahenenud suhtlusprobleemiks.

Analüüsi põhjal ilmnevad kaudselt lahenevad suhtlusprobleemid abikõnedes, kus helistaja ei ole sündmusega isiklikult seotud või ei viibi sündmuskohal. Seega ei ole neil infot, mida päästekorraldaja vajab. Kaudse lahendusega probleemid käsitlevad vaid sellist infot, milleta ei ole võimalik sündmust lahendada või kõnet lõpetada.

5.4. Vahekokkuvõte

Hädaabikõnes kasutatakse suhtlusprobleemide puhul ühe- ja mitmesekventsilisi lahendamismustreid. Ühesekventsiliste probleemilahendamiste korral piirdub suhtlusprobleemi lahendamine ühe sekventsiga, mitmesekventsilised lahendamised võib jagada kahe- ja rohkemasekventsiliseks.

Suurema osa moodustavad ühesekventsilised probleemilahendamised, 190 juhtu 285st (67%). Rohkemasekventsilisi probleemilahendamisi esineb 75 korral 285st (26%), sealjuures kahesekventsilisi 58 ja rohkemasekventsilisi 17. Lahenduseta jääb 20 probleemi (7%), enamik neist ühesekventsilise lahendamismustriga; ühel korral esineb lahenduseta jäänud mitmesekventsilist lahendamist (vt tabel 3).

Tabel 3. Lahendamismustrite jagunemine suhtlusprobleemides

	Ühesekventsiline lahendamine		Mitmesekventsiline lahendamine		Kokku
	Lahenenud	Lahenduseta	Lahenenud	Lahenduseta	
Kuulmisprobleem	26				26
Arusaamisprobleem	67	1	19		87
Aktsepteerimisprobleem	4	1	3		8
Fikseerimisprobleem	46		24		70
Agendaprobleem	31	11	15	1	58
Epist. staatuse probleem	13	5	13		31
Perspektiiviprobleem	3	1	1		5
Kokku	190	19	75	1	285

Lahendamismustrite jagunemine kõnetüüpide järgi vastab nende arvukusele: nii ühe- kui ka mitmesekventsilist lahendamist esines enam abikõnedes. Seega ei ilmne seost kõnetüübi ja suhtlusprobleemi lahendamismustri vahel.

Ühesekventsiline probleemilahendamine on ülekaalus kuues suhtlusprobleemis seitsmest, moodustades u 50–100% suhtlusprobleemi lahendamisest. Sealjuures lahendatakse kuulmisprobleem alati ühe sekventsiooni jooksul. Veidi harvem jõutakse ühe probleemsekventsiooni jooksul lahenduseni episteemilise staatuse probleemi puhul, kus see moodustab umbkaudu 40% lahendustest. Sellega esineb mitmesekventsilist lahendamist enam episteemilise staatuse probleemide puhul, samuti aktsepteerimis- ja fikseerimisprobleemis, umbkaudu 40% juhtudest. Teiste probleemide puhul jääb lahendamismustri osakaal alla 30%.

Kõige sagedamini jäävad lahendamata agendaprobleemid (12 korral 58st), kus helistaja ei soovi päästekorraldaja korraldusi järgida, ja episteemilise staatuse probleemid (5 korral 31st), kui helistajal ei ole soovitud infot. Lahenduseta jääb ka nii üks arusaamis-, aktsepteerimis- kui ka perspektiiviprobleem. Probleemid jäävad lahenduseta peamiselt siis, kui puudutavad sellist infot, mis ei ole abi saamiseks hädavajalik, nt ammendav OLUKORRA KIRJELDAMINE ja detailne kohainfo. Samas esineb üks juhtum, kus kohainfo puudumine võib takistada abi saamist ja mõjutada kõne muutumist abikõnест infokõneks (vt näide 5.11).

Kaudse lahendusega juhtumeid esineb vaid passiivse abi kõnedes KOHA MÄÄRAMISEL, kus lahendamata jäävad agendaprobleemid, episteemilise staatuse probleemid ja perspektiiviprobleem. Neis olukordades on probleemelemendiks põhiline kohainfo – aadress –, milleta ei ole võimalik sündmust registreerida ega (võimalikku) abi sündmuskohale saata. Lahenduseks vajaliku infoni jõutakse kas Häirekeskuse süsteemi toel või hiljem kõnes, väljaspool konkreetset suhtlusprobleemi esitatud info põhjal.

Seega peegeldavad lahendamiseks kuluvate sekventsiooni arv ja nende pikkus eri suhtlusprobleemide lahendamise raskust: lihtsama sisuga suhtlusprobleemid (nt kuulmisprobleem) lahendatakse ühe sekventsiooni jooksul ja lühemalt; keerukamate probleemide (nt episteemilise staatuse probleem) juurde peab kõne jooksul (korduvalt) naasma ja nendele kulub rohkem aega.

6. KOKKUVÕTE JA ARUTELU

Siinne väitekirjandus käsitles eesti hädaabikõnede tüüpe, nendes esinevad teemakategooriad ja suhtlusprobleeme koos lahendusmustritega.

Hädaabikõne tüüpe on peamiselt uurinud häirekeskused ja nendega seotud organisatsioonid, keeleteaduses kõnetüüpe süsteemselt eristatud ei ole. Hädaabikõne struktuuri on uuritud palju ja tuvastatud selle viieetapiline baasülesehitus (Zimmerman 1984), mida väitekirja teemakategooria analüüs arendas. Kõnedes tekkivaid probleeme on laialdaselt uuritud, kuid koondülevaadet kõne vältel tekkivatest suhtlusprobleemidest esitatud ei ole.

Eesti kõnesid on seni vähe uuritud. Suhtluse probleemiaspekte on varem käsitlenud siinkirjutaja magistritöös (Kuusk 2020), eraldi olen vaadelnud sündmuse asukoha määramisel tõstatuvaid probleeme (Upsar 2022). Minu analüüsil põhinevat suhtlusprobleemide ülevaatliku lähenemist on rakendatud päästekorraldajate koolitusmaterjalide välja töötamisel (Hennoste jt 2023b). Lisaks on uuritud hädaabikõnes kasutatavaid partikleid (Rääbis, Rumm 2022) ja päästekorraldaja ebaviisakust (Hennoste jt 2023a).

Väitekirjas esitasin esimese põhjaliku ülevaate eesti hädaabikõnede olemusest ja suhtlusprobleemidest, käsitledes nelja aspekti. Töö põhieesmärk oli tuvastada hädaabikõnes tekkivad suhtlusprobleemid ja nende tekkepõhjused. Analüüsi ajend oli probleemide mõju hädaabikõne teenusele: iga suhtluses tekkiv tõrge pikendab kõnet ja raskendab infovahetust, mis võib viibida abi osutamise avivajajale. Et suhtlusprobleemide tekkekohti täpsemalt analüüsida, selgitasin välja hädaabikõnede tüübid ja nende olemuse ning tuvastasin teemakategooriate abil kõne täpse struktuuri. Viimaks analüüsisin, milliseid suhtlusprobleemide lahendamise mustreid materjalil ilmnes.

Väitekirja sissejuhatavas osas esitasin töö eesmärgi ja uurimisküsimused, andsin ülevaate töö teoreetilistest lähtekohtadest, meetodist ja kasutatud materjalist. Tutvustasin hädaabikõnede varasemaid uurimusi ning andsin ülevaate hädaabikõne tüüpide eristamisest keeleteaduses ja teistes valdkondades. Et luua arusaam materjali kontekstist, tutvustasin Häirekeskust, selle töökorraldust ja info liikumist (1. peatükk). Väitekirja uurimuslik osa jagunes neljaks (2.–5. peatükk). 2. peatüki fookuses olid eesti hädaabikõne tüübid, 3. peatükis tuvastasin kõnes tõstatuvad teemakategooriad, 4. peatükis käsitlesin hädaabikõnes tõstatuvaid suhtlusprobleeme ja 5. peatükis vaatlesin suhtlusprobleemide lahendamismustreid. Töö lõpus esitan uurimuse kokkuvõtte ja arutelu (6. peatükk).

Kõnetüübi ja teemakategooriate uurimus põhines 100 eesti hädaabikõnel, suhtlusprobleemide uurimus 50 hädaabikõnel. Analüüsisin materjali, tuginedes vestlusanalüüsile. Tegemine on kvalitatiivse uurimisega, kuid tõin välja ka analüüsitud nähtuste esinemissagedusi. Jagan järgneva arutelu väitekirja eesmärkide järgi osadeks. Käsitlen kõnetüüpe, teemakategooriad, suhtlusprobleeme ja lahendusmustreid ning toon välja nende omavahelised seosed.

Hädaabikõne tüübid

Hädaabikõne tüüpide tuvastamise ja eristamisega on ennekõike tegelenud häirekeskused ning nendega seotud organisatsioonid teenuse parendamise eesmärgil (Sampson 2002; EENA 2020a). Häirekeskuste kõnetüpe on välja toodud helistaja eesmärgi ehk helistamise põhjuse järgi, kõnesid on jagatud hädaabi- ja mittehädaabi juhtumiteks ning eristatud detailselt mittehädaabikõnede liike. Vestlusanalüütilistes uurimustes on piiratud kõnede põgusa kirjeldamisega. On mainitud, et hädaabikõnesid võidakse teha ka üksnes info küsimiseks või muudel ebasobivatel põhjustel (Tracy, Tracy 1998; Heritage, Clayman 2010: 53), või on välja toodud ilma juhtumita kõned (Imbens-Bailey, McCabe 2000; Kent, Antaki 2019).

Väitekirjas esitasin teadaolevalt esimese süsteemse ülevaate hädaabikõne tüüpidest väljaspool häirekeskuste analüüse. Erinevalt häirekeskuste tüübitikest lähtus sinne tüpoloogias asjaolust, et hädaabikõne on helistaja ja päästekorraldaja dialoog ja ühine protsess. Kõnet kui dialoogi mõjutab mõlema osaleja panus, misläbi on helistaja eesmärgi kõrval vaja arvesse võtta ka päästekorraldaja lahendus. Protsess tähendab, et kõne käigus antav info võib muuta helistaja eesmärki ning päästekorraldaja seisukohti lahenduse suhtes.

Analüüs näitas, et helistajate eesmärk ja helistamise põhjus varieerub: helistatakse reaalse probleemi tõttu abi saamiseks, potentsiaalsest hädaohust või ohtlikust olukorrast teatamiseks, info küsimiseks või muul põhjusel. Teiseks varieerub päästekorraldaja lahendus kõne alguses esitatud probleemile või palvele: päästekorraldaja peab olukorda kas operatiivabi vajavaks, piirdub helistajale info andmisega või ei paku helistajale ei abi ega infot. Nende eesmärkide ja lahenduste põhjal jagunesid hädaabikõned kahte põhitüüpi ehk abikõneks ja infokõneks, millele lisandus kategooria „Muu“.

Keskse põhitüübina esines abikõne, mille olemus kattub häirekeskuste arusaamaga n-ö päris hädaabikõnest: selle taustal on reaalne sündmus, juhtum, mille lahendamiseks osutatakse operatiivteenuse abi (EENA 2020a). Kõik abikõned liigitusid häirekeskuste tüübitikus päris hädaabikõnedeks. Samas tõi analüüs välja uue jaotuse abikõnede sees, mida ei ole häirekeskuste tüpoloogias välja toodud: pakutud abi operatiivsuse järgi eristusid kahesugused abikõned. Aktiivse abi kõnedes väljendas päästekorraldaja abi viivitamatut sündmuskohale saatmist, passiivse abi kõnedes abi kiiret saatmist ei väljendatud, selle asemel edastas päästekorraldaja info asjakohasele teenuseosutajale. See lähtus sündmuste erinevusest: aktiivse abi kõnedeks liigitusid kriitilisemad juhtumid, passiivse abi kõnedeks vähemohtlikud pääste ja politsei sündmused.

Teise põhitüübina tuli esile infokõne. Enamik infokõnesid, s.o kõik puhtad infokõned, liigitusid häirekeskuste tüübitikus tahtlike mittehädaabikõnede hulka. Liigitus lähtub asjaolust, et helistaja pöördub 112 numbrile vaid info saamiseks ja ka saab lahendusena soovitud info.

Abi- ja infokõne kõrval tulid esile kolm muutuvat tüüpi, milles helistaja eesmärk ja päästekorraldaja lahendus erinesid. Infokõnest aktiivse abi kõneks muutunud kõnede ja infokõnest passiivse abi kõneks muutunud kõnede korral oli

helistaja eesmärk saada infot, kuid temalt küsitlemise abil saadud info põhjal pakkus päästekorraldaja lahendusena operatiivabi sekkumist. Abikõnest infokõneks muutunud kõne alltüübis soovis helistaja abi välja saatmist, kuid päästekorraldaja andis lahendusena vaid infot. Esimest kahte tüüpi häirekeskuse tüübitikud ei kajasta, kuid lahenduse järgi saab neid pidada päris hädaabikõnedeks. Kolmas tüüp liigitub vale hinnanguga mittehädaabikõneks.

Kõned, mis lõppesid helistajale abi või infot andmata, paigutasin kategooriasse „Muu“. Sinna liigitusid ebaadekvaatsed kõned, telefoniprobleemide põhjustatud kõned ning lahenduseta lõppenud ja kõne jooksul lahenenud olukorrad. Enamik neist kattub häirekeskuste arusaamaga mittehädaabikõnedest (v.a üks lahenduseta jäänud ja üks lahenenud juhtum).

Teemakategooriad ja nende esinemine hädaabikõnes

Väitekirja teine analüüsipeatükk tegeles hädaabikõnes tõstatuvate teemakategooriate analüüsimisega. Hädaabikõne on Häirekeskuse seisukohast kindla eesmärgiga institutsionaalne suhtlus, milles päästekorraldajal peab lahenduse otsustamiseks saama infot kindlate teemade kohta. Päästekorraldaja peab saama teada, kas juhtunud on midagi, millele peab reageerima, ning hankima infot hetkeolukorra, juhtumi osaliste ja asukoha kohta. Seejärel peab päästekorraldaja andma helistaja probleemile lahenduse. Lisaks on vaja vestlus sobivate vormelitega alustada ja lõpetada. Analüüsis tuvastasin hädaabikõnedes kümme teemakategooriat: ALUSTAMINE, JUHTUMI MÄÄRAMINE, INFOSOOV, OLUKORRA KIRJELDAMINE, KOHA MÄÄRAMINE, OSALISTE MÄÄRAMINE, LAHENDAMINE, LAHENDUSE TÜHISTAMINE, LÕPETAMISE ALGATAMINE, LÕPETAMINE, lisaks kategooria MUU.

Teemakategooriate esinemine kõnedes varieerus. Kõikides kõnedes esines ALUSTAMINE, harva puudusid LAHENDAMINE, OLUKORRA KIRJELDAMINE ja LÕPETAMINE. Vähem esines KOHA ja OSALISTE MÄÄRAMIST ning LÕPETAMISE ALGATAMIST. Pooltes kõnedes esines JUHTUMI MÄÄRAMINE. Harva tõstatus INFOSOOV, LAHENDAMISE TÜHISTAMINE ja kategooriasse MUU liigitunud elemendid.

Võrreldes teemakategooriate esinemist abi- ja infokõnedes ning nende alltüüpides, tuvastasin peamise kõnetüüpe eristava faktorina teemade tõstatamise sageduse. Selgus, et enamik teemakategooriaid on kõnetüübiüleised ja esinevad nii abi- kui ka infokõnedes. Eristusid OSALISTE MÄÄRAMINE ja LAHENDUSE TÜHISTAMINE. OSALISTE MÄÄRAMINE osutus vaid abikõnele omaseks teemaks. Teema sisaldas kõne põhjuseks oleva inimese või sõiduki andmeid ja kirjeldust ning oli seega relevantne vaid isiku või sõidukiga seotud kõnedes. Teisalt esines LAHENDUSE TÜHISTAMINE üksnes teatud infokõnedes. See teema tõstatus olukordades, kus helistaja lükkas päästekorraldaja esmase lahenduse tagasi või see muutus muul põhjusel ebasobivaks. Sellised olukorrad tekkisid mitme lahendusvariandiga infokõnedes, kus päästekorraldaja esimene lahendus ei olnud helistajale aktsepteeritav.

Erinevused kõnetüüpide teemakategooriates tulenevad kõnede erinevast eesmärgist, sisust ja lahendusest. Abikõned on ülesehituselt homogeenne kõnetüüp, mille alltüübid on sarnased ja käsitlevad samu teemakategooriaid. Nii aktiivse kui ka passiivse abi kõnes on helistaja eesmärk operatiivabi, mida käsitletakse enamasti JUHTUMI MÄÄRAMISENA (passiivse abi kõnedes harvem). Juhtumi täpsemate asjaolude selgitamiseks tõstatatakse OLUKORRA KIRJELDAMINE. Kuna nendes kõnedes täidab päästekorraldaja lahendusena abisoovi, kaasneb sellega abi saatmiseks vajalik KOHA ja OSALISTE MÄÄRAMINE. Päästekorraldaja väljendab helistaja abisoovi täitmist LAHENDAMISEGA ja kõne lõpetatakse LÕPETAMISE teemakategooriaga. Kuigi infokõnest abikõneks muutuval kõnel on teistest abikõnedest erinev eesmärk ja see algab INFOSOOVIGA, jätkub see abikõne moodi, mistõttu ei erine selle ülesehitus märkimisväärselt teiste abikõnede omast.

Infokõne alltüüpides on erinevusi rohkem. Puhas infokõne on läbivalt sama eesmärgiga ja see lõpeb helistaja oodatud lahenduse, info saamisega. Selles kõnetüübis alustab helistaja tüüpiliselt INFOSOOVIGA, mille järel veendub päästekorraldaja OLUKORRA KIRJELDAMISEGA olukorra ohutuses. Pärast seda liigutakse LAHENDAMISE juurde, millele järgneb kõne LÕPETAMINE. Abikõnest infokõneks muutunud kõned algavad helistaja poolt abikõnena ja muutuvad vestluse jooksul infokõneks, mistõttu helistaja algset abisoovi ei täideta ning talle pakutakse vaid infot. Need kõned on pikemad ja sisaldavad rohkem teemakategooriaid. Kõned algavad JUHTUMI MÄÄRAMISE ja/või OLUKORRA KIRJELDAMISEGA. Enamikes kõnedes moodustub LAHENDUSE TÜHISTAMINE, kus helistaja lükkab tagasi päästekorraldaja esimese lahendusvariandi. Kõne lõpuosas jõutakse kõikides alltüüpi kõnedes LAHENDAMISENI, millele järgneb pea igas kõnes LÕPETAMINE.

Kõnetüübi spetsiifika kõrval ilmnes analüüsist kaks teemakategooriate esinemist mõjutavat faktorit: sisuline ühisosa (ka funktsioon) teiste teemadega ja nende positsioon kõnes.

Mitu teemakategooriat võisid olla sarnase sisuga ja olla kõnes samas rollis. Seda esines kõne alguses, kus helistaja sai kõne põhjust väljendada mitmel viisil. Sellega on seotud JUHTUMI MÄÄRAMINE, OLUKORRA KIRJELDAMINE ja INFOSOOV. Olenevalt kõnetüübist ja sündmuse olemusest võis helistaja ALUSTAMISE järel jätkata ühega kolmest teemast, mis läbi teisi teemasid ei tõstatanud.

Teemakategooriate positsiooni mõju üksteisele ilmnes liikuvate teemade juures, mis võisid mõjutada sellele järgneva teema sisu või tõstatamist üldiselt. Nii sisulise kui ka positsioonilise mõjuga teisele teemale ilmnes LAHENDAMINE, mille liikuvus mõjutas LÕPETAMISE ALGATAMISE moodustumist.

Enamiku teemakategooriate positsioon kõnedes oli üldjoontes sama või nende tõstatamise koht muutus vähesel määral olenevalt spetsiifilise kõne iseärasustest. Küll aga näitas analüüs, et INFOSOOVI, KOHA MÄÄRAMISE ja LAHENDAMISE asukoht varieerub reeglipäraselt vastavalt kõnetüübile või juhtumi sisule.

INFOSOOVI asukoht oli seotud kõnetüübiga. Infokõnes ja infokõnest abikõneks muutunud kõnedes asus see kõne alguses ja sisaldas helistaja esmast helistamise põhjust. Abikõnes tõstati teema enamasti kõne lõpuosas LÕPETAMISE ees, kus seda kasutati edasise käitumise kohta info hankimiseks. Sellega oli INFOSOOV ühtlasi ainus teemakategooria, mille sisu varieerus vastavalt kõnetüübile ja

sellega seotud teema positsioonile. Kuna eri positsioonides on INFOSOOVI sisu oluliselt erinev, siis on võib edasistes uurimustes kaaluda kategooria kaheks jagamist.

KOHA MÄÄRAMISE positsioon jagunes kolmeks. Positsiooni muutumise mõju-riteks oli helistaja esimes(t)e voo(ru(de) sisu ja juhtumi olemuse. Esiteks, teema tõstatatus kõne esimese kolme voo(ru) jooksul juhul, kui helistaja esimene voo(ru) sisaldas täpset kohainfot ja kompaktset juhtumi sisu, mille põhjal päästekorraldaja sai kohateemaga kohe edasi minna. Teiseks, päästekorraldaja jätkas KOHA MÄÄRAMISEGA keskmiselt kümme voo(ru) pärast alustamist juhul, kui helistaja esimene voo(ru) sisaldas kohainfot, kuid ei andnud piisavalt infot juhtumi kohta. Sellisel juhul rääkis päästekorraldaja esmalt juhtumist või olukorrast. Erakorraliste sündmuste puhul esines KOHA MÄÄRAMINE positsioonis ka siis, kui helistaja esimene voo(ru) ei sisaldanud kohainfot. Kolmandaks, KOHA MÄÄRAMINE algas rohkem kui 20 voo(ru) pärast alustamist kõnedes, kus helistaja alustas kõnet üksnes kohainfo või juhtumiga või tema esimes(t)es voo(ru(de)s ei ilmnenud kumbagi teemat. Sellisel juhul naases päästekorraldaja koha juurde hiljem.

LAHENDAMISE positsioon sõltus kõne alltüübist. Passiivse abi kõnes ja info-kõnes paiknes teema kõne lõpuosas, samas aktiivse abi kõnedes oli LAHENDAMISEL kaks võimalikku positsiooni: küsimuste seeria keskel või kõne lõpus. Sealjuures paiknes LAHENDAMINE kõne lõpus vaid umbes pooltel juhtudel. Sellega kattub passiivse abi kõnede ja infokõnede LAHENDAMISE asukoht tüüpilise hädaabikõne struktuuriga, samas aktiivse abi kõnes on teema tõstatumise positsioon tugevalt varieeruv.

Ingliseelse materjali põhjal on hädaabikõnes tuvastatud viis tegevusetappi: avamine, palve või probleemi esitamine, küsimuste seeria, reageering ja sulgemine (Zimmerman 1984), mis tõstavad mudeli järgi kõnes alati samas järjekorras (Heritage, Clayman 2010: 57). Siin tuvastatud teemakategooriaid saab paigutada kõneetappidesse (vt tabel 4), kuid analüüs näitas, et ainsad kattuvad osad on avamine ja alustamine.

Tabel 4. Kõneetappide suhe teemakategooriatega

Etapid (Zimmerman 1984)	Teemakategooriad
Avamine	Alustamine
Palve või probleemi esitamine	Juhtumi määramine Infosoov
Küsimuste seeria	Olukorra kirjeldamine Koha määramine Osaliste määramine
Reageering	Lahendamine Lahenduse tühistamine
Sulgemine	Lõpetamise algatamine Lõpetamine
	Muu

LAHENDAMISE positsiooni sage varasem esinemine aktiivse abi kõnes erineb klassikalisest hädaabikõne ülesehitusest. Kuigi etappide järjekorda on peetud muutumatuks, näitas siinne analüüs kõrvalekallet tavapärasest struktuurist ja etappide järjekorra muutumist. Erinevuse ilmsiks tulek oli seotud hädaabikõne tüüpide eristamisega, mida varem süsteemselt tehtud ei ole. Samas peegeldas tulemus ka Häirekeskuse normi, mis suunab Eesti päästekorraldajaid abi välja saatmist võimalusel kinnitama keset kõnet (HK 2019, 2020).

Päästekorraldaja pakutud lahendust helistaja kõnealgulisele palvele on peetud lõpetamise-eelseks võtteks (ingl *preclosing move*, Zimmerman 1984): helistaja tõlgendab palve täitmist lõpetamisena ja eeldab, et võib kõne katkestada. Selle tulemusel on järeldatud, et päästekorraldajal sobib lahendust väljendada alles siis, kui kõik vajalik informatsioon on helistajalt kätte saadud (Whalen, Zimmerman 1990). Väitekirja analüüsis ei ilmnunud LAHENDAMISE juures kõnet lõpetavaid omadusi. Juhtudel, kui päästekorraldaja tõstas LAHENDAMISE keset küsimuste seeriat, jätkus infovahetus pärast lahenduse väljendamist probleemideta. Teema käitus hädaabikõnes lõpetamise-eelse võttena siis, kui see tõstus pärast küsimuste seeria lõppu ja kattus LÕPETAMISE ALGATAMISEGA.

Tulemused toovad esile, et teemakategooriate keskne lähenemine on etapi- põhiseist lähenemisest sügavam ja paindlikum. Esiteks võimaldab see lähenemine esile tuua üldiselt sõnastatud etappide asemel kitsamad teemakategooriad. Kõige olulisem erinevus on küsimuste seeria jagunemine süstemaatiliselt kolmeks erinevaks teemakategooriaks.

Teiseks toob teemakategooriline liigendus koos kõnetüüpide analüüsiga esile varieerumise teemade olemasolus ja asukohas kõnetüübiti. Selles osas on olulisem tulemus kõrvalekalle etapimudelilt, mille järgi paikneb vastus helistaja esmasele palvele küsimuste seeria ja kõne lõpetamise vahel. Etapipõhise ülesehitusega kattuvad läbivalt vaid passiivse abi kõned ja infokõned, kus LAHENDAMINE asub ennustatavalt Zimmermani nimetatud positsioonis (Heritage, Clayman 2010: 57). Samas aktiivse abi kõnedes on LAHENDAMINE varem tuvastatud positsioonil vaid umbes pooltel juhtudel.

Hädaabikõne suhtlusprobleemid

Väitekirja keskne eesmärk oli tuvastada kõik hädaabikõnede suhtlusprobleemid, mille lahendamine nõudis suhtlejatelt lisatööd, mis pikendasid kõnet ning seetõttu abi osutamise abivajajale viibis.

Minu töö eesmärgist lähtudes oli suhtlusprobleemide ring laiem kui vestlusanalüüsi partneriparanduse (ingl *other repair*) puhul. Kaasasin analüüsi kõik suhtluse käigus tekkinud probleemid, mille lahendamine tõi kõnesse lisavooru, probleemvoorule järgneva voo osa (lausungi, suhtlustegevuse) või eraldi sekvents. Samuti oli töö eesmärgist lähtudes materjali liigitus probleemi- ja põhjuse- keskne, mitte vahendikeskne.

Analüüsitud 50 hädaabikõnes esines kokku 285 suhtlusprobleemi, mis jagunesid seitsmesse probleemitüüpi: kuulmisprobleem, arusaamisprobleem, aktsepteerimisprobleem, fikseerimisprobleem, agendaprobleem, episteemilise staatuse probleem ja perspektiiviprobleem.

Tulemuste järgi moodustasid kõige suurema osa (30%) arusaamisprobleemid, kus vestluskaaslase voo ru ei mõisteta või seda tõlgendatakse valesti. Analüüs näitas, et enamik sellistest probleemidest väljendub partnerilt saadud info tõlgendamise raskustes, kuid probleemid tekivad ka päästekorraldaja mitmeti mõistetavatest küsimustest, tema vale-eeldusest asjaolude kohta ning vestluskaaslasele võõrast sõna- ja terminikasutusest (referentsiprobleem). Arusaamisprobleemi levimus hädaabikõnedes on seotud vajadusega üksteist mõista: päästekorraldaja peab lahenduse andmiseks mõistma juhtumi olemust, samas helistajal on tarvis soovitud info andmiseks aru saada, mida päästekorraldaja teada tahab. Vestlusanalüüsis liigitatakse arusaamisprobleemiks juhud, kui vestluskaaslase öeldut ei mõisteta piisavalt ning probleemi lahendamiseks algatatakse partneriparandus. Minu analüüsis esines ka partneri algatatud partneriparandusi ning kõneleja enda kolmanda positsiooni enese parandusi.

Veerandi probleemidest moodustasid fikseerimisprobleemid, mille ajend oli vajadus vahetata v teave üles kirjutada või meelde jätta. Probleemid tekkisid piiratud ajast, mälu piiridest või üleskirjutusel tehtud eksimustest. Fikseerimisprobleemi on peetud partneriparanduse piirivariandiks, mis on omane just täpset fikseerimist vajavale suhtlusele (Schegloff 1997; Hennoste 2023: 1163). Sealjuures on see probleem eriti oluline just hädaabikõnedes, kus on vaja üles märkida palju detailset ja täpset infot. Analüüsisist tuli välja fikseerimisprobleemi eba-proportsionaalne jagunemine vestlejate vahel. Päästekorraldajal esines fikseerimisprobleeme pea viis korda rohkem kui helistajal (58 vs. 12). See on seotud info liikumise suuna ja suhtleja rollidega kõnes. Hädaabikõnele on iseloomulik info liikumine helistajalt päästekorraldajale, mille viimane seejärel üles märgib. See peegeldus ka probleemi jagunemises kõnetüüpide puhul: enam fikseerimisprobleeme esines abikõnedes, kus päästekorraldaja peab abi saatmiseks fikseerima enam infot. Infokõnedes esines päästekorraldaja fikseerimisprobleeme vähem, kuid seevastu tekkis seal rohkem probleeme helistajal.

Viiendiku probleemidest moodustas agendaprobleem, mille tuumaks oli hädaabikõne suhtluse normide eiramine. Need olukorrad lähtusid kas hädaabikõne suhtlussituatsioonist ja selle omapäradest või siis helistaja või päästekorraldaja käitumisest. Siin oli tegu hädaabikõnele eriomase probleemitüübiga, mille tekkimist mõjutab helistajatele võõras kõne ülesehitus ja normid.

Väitekirjas agendaprobleemiks liigitatud olukordi on varem mitmekülgsest uuritud, kuid keskendutud on peamiselt poolte probleemsele koostööle ja eba-viisakusele (nt Whalen, Zimmerman, Whalen 1988; Tracy, Tracy 1998; Tracy 2002). Kuigi eesti kõnedes esineb samalaadseid olukordi, olid materjalid harvad näiteks juhtumid, kus helistaja vältis koostöö tegemist. Rohkem leidis materjalis ka varem tuvastatud valearusaama Häirekeskuse teenusest (Tracy 1997), mille tulemusel eeldas helistaja oma soovi täitmist ilma sündmust (piisavalt) kirjeldamata või abisoovi põhjendamata.

Ülejäänud neli suhtlusprobleemi esinesid materjalis harvemini, andes kokku veerandi probleemidest. Neist enam esines episteemilise staatuse probleemi, mis tekkis olukorras, mil küsija pidas vestluskaaslast teadjaks olukorras, kus tolle soovitud infot ei olnud. Need probleemid tekkisid peamiselt helistaja puuduvast infost. Kuna hädaabikõnes hangitav info on kõne lahendamiseks keskse tähtsusega, võib selle puudumine kõne kulgu märkimisväärselt mõjutada. Kuigi vestluskaaslase teadmiste volehindamist on varem uuritud, ei ole seda hädaabikõne probleemina käsitletud.

Kuulmisprobleemi põhjustas vestluskaaslase voo ru või selle elemendi eba piisav kuulmine. Probleemi olemus kattub vestlusanalüüsi kuulmisprobleemiga ning selle lahendamise algatusviisid varasemate tulemustega (Svennevig 2008). Küll aga joonistus välja muster hädaabikõne kuulmisprobleemi tekkekohtades: probleemi väljendati enam detailse info edastamisel, nagu isikuandmete ja aadresside puhul, mille täpne mõistmine on hädaabikõnes oluline.

Aktsepteerimisprobleemi põhjustas vastuolu vestle jate teadmistes, seisukohtades või arusaamades ning usaldamatus vestluskaaslase suhtes. Vestlusanalüüsis on aktsepteerimisprobleemina analüüsitud samalaadseid olukordi (Svennevig 2008), kuid sinne analüüs hõlmas ka paranduseväliseid probleeme. Aktsepteerimisprobleem on hädaabikõnes harv, kuid poolte vastuolu tõttu võib sellel olla suur mõju kõne kulgemisele: erimeelsusest tekkinud probleemi lahendamine on keeruline, kuna selle lahendamiseks peavad helistaja ja päästekorraldaja jõudma üksmeelele.

Hädaabikõnele eriomase probleemitüübina tuvastasin perspektiivprobleemi (vt ka Upsler 2022). See on KOHA MÄÄRAMISEL tekkiv probleem, mis lähtus helistaja ja päästekorraldaja erinevast vaatest sündmuskohale ja seega nende info erinevusest. Sündmuskohal oleva helistaja asukohakirjeldus võis erineda päästekorraldaja kaardivaatest või ei vastanud kirjeldus päästekorraldaja infole, mis raskendas ühisele arusaamale jõudmist ja korrektse asukoha määramist. Päästekorraldaja kaardirakendusest tekkinud probleemi on varem uuritud teisest aspektist (Natrass jt 2017), poolte erineva info mõju ei ole varem käsitletud ja tegu on uue probleemitüübiga.

Kokkuvõttes on näha, et hädaabikõne suhtlusprobleemid kattuvad vaid osalt vestlusanalüüsis välja toodud partneriparandustega. Siinsetest probleemidest kattus täielikult vestlusanalüüsi probleemidega vaid kuulmisprobleem. Arusaamis- ja aktsepteerimisprobleemide hulgas esines ka partneriparandusi, kuid enamik probleeme jäid väljapoole vestlusanalüüsi samalaadseid probleeme. Osa arusaamisprobleemidest oli seejuures seotud hädaabikõne kui spetsiifilise institutsionaalse suhtluse erijoontega, nagu info tõlgendamise probleem, teised aga olid üldisemad, nagu mitmeti mõistetavad küsimused. Teisalt lähtub episteemilise staatuse probleem vestlusanalüüsis olulistest küsimus–vastus-sekventsist, kuid üldjuhul ei käsitleta seda probleemi vaatenurgast. Hädaabikõnede analüüsil on selle eristamine aga oluline, kuna küsimuste ja vastuste abil info hankimine on kõnes keskne.

Väitekirja tulemustest nähtub, et partneriparandus ja vestlusanalüüsi parandusmehhanism on määratletud liiga kitsalt, et analüüsida kõiki suhtlusprobleeme,

mis hädaabikõnes tekivad ja mille tuvastamine on hädaabikõnede kvaliteedi parandamisel esmaoluline. Sellega tekib küsimus, mil määral on siinsed tulemused laiendatavad muudele institutsionaalsetele kõnedele ja teiste riikide hädaabikõnedele. Siinne uurimus tõi esine, et konkreetset suhtlusolukorda, nagu hädaabikõnet, tuleb käsitleda eraldi, ja suhtlusprobleemide analüüsimisel peab lähtuma materjalis esinevatest kõnedest, mitte varem määratud parandusmehhanismist.

Suhtlusprobleemid erinevates kõnetüüpides

Suhtlusprobleeme tõstatati rohkem abikõnedes (61 kõnes 232 probleemi ehk 3,8 probleemi kõne kohta) kui infokõnedes (26 kõnes 53 probleemi ehk 2,0 probleemi kõne kohta). Samas on abikõne keskmine pikkus 3 min 44 sek (= 224 sek) ja infokõnel on sama näitaja 1 min 51 sek (= 111 sek). See näitab, et probleemide keskmine hulk ajajuhiku kohta on sama, keskmiselt üks probleem 57 sekundi kohta.

Kõne alltüüpide puhul oli probleemide suhteline osakaal sarnane, olles suurim aktiivse abi kõnedes ning väiksem puhta info kõnedes ja abikõnest infokõneks muutunud kõnedes (vt ka tabel 5). Kõige rohkem suhtlusprobleeme oli aktiivse abi kõnedes, mille 34 kõnes ilmnis pea pool analüüsitud juhtumitest (137 probleemi, *ca* 4 probleemi kõne kohta). Järgnesid passiivse abi kõned 84 probleemiga 25 kõnes (*ca* 3,4 probleemi kõne kohta). Teistes alltüüpides ilmnis suhtlusprobleeme märkimisväärselt vähem: puhtas infokõnes 35, abikõnest infokõneks muutunud kõnes 18. Ühe kõne kohta oli kõige rohkem probleeme infokõnest abikõneks muutunud kõnedes (11), kuid kuna selliseid kõnesid oli vaid kaks, ei ole see teiste tüüpidega võrreldav.

Tabel 5. Suhtlusprobleemide jagunemine kõnetüüpides

Suhtlusprobleem	Abikõned (n = 61)			Infokõned (n = 26)		Kokku
	Aktiivne abi (n = 34)	Passiivne abi (n = 25)	Info-kõnest abikõneks (n = 2)	Puhas info-kõne (n = 17)	Abikõnest info-kõneks (n = 9)	
Kuulmisprobleem	18	6		1	1	26
Arusaamisprobleem	47	23	3	9	5	87
Aktsepteerimisprobleem	4	1		1	2	8
Fikseerimisprobleem	35	20	3	10	2	70
Agendaprobleem	14	22	5	10	7	58
Epist. staatuse probleem	18	8		4	1	31
Perspektiiviprobleem	1	4				5
Kokku	137	84	11	35	18	285

Suhtlusprobleemide tekkimist abikõnedes mõjutab kõnede pikkus ja kompleksus. Abi välja saatmisega lõppevas aktiivse abi kõnes vahetatakse enam detailset infot koha, osaliste ja olukorra kohta, mis on hädaabikõne peamine probleemi- allikas. Aktiivse abi kõnedes tekkis kõige rohkem arusaamis- ja fikseerimis- probleeme ning episteemilise staatuse probleeme. See kattub inforohke kõne- tüübiga, mille korrektsuse tagamine toob kaasa probleeme. Samas oli võrreldes teiste kõnetüüpidega siin vähem agendaprobleeme. Selle taustal võib olla poolte üksmeel kõne oodatavas lahenduses, mis läbi puudub üks agendaprobleemi tekke- põhjustest.

Vahetatava info hulga ja probleemide tekkimise seos paistis välja ka abikõne alltüüpide erinevusest. Passiivse abi kõnes tekkis probleeme vähem kui aktiivse abi kõnedes. See näitab juhtumi olemuse mõju kõnele: passiivse abi kõnedes teatatakse enam potentsiaalselt ohtlikest või pääste abi vajavatest olukordadest. Seega on juhtumid vähem kriitilised, seal ei ole enamasti osalisi (kannatanud inimesi, sõidukeid) ja helistaja ei ole juhtumiga isiklikult seotud. See vähendas vahetatud teabe ulatust ja käsitletud teemakategooriate arvu.

Infokõnedes oli suhtlusprobleemide osakaal väiksem ja selle alltüüpide vahel ei esinenud märkimisväärseid erinevusi. Samas tekkis infokõnes enam aktsep- teerimisprobleeme, mis on abikõnest infokõneks muutunud kõnede puhul kõige rohkem esinenud probleem. See on seotud helistaja algse abisoovi tagasi lükka- misega: päästekorraldaja pakkus helistaja jaoks ebasobiva lahenduse, mis tõi kaasa LAHENDUSE TÜHISTAMISE teemakategooria. Pakutud lahendusest loobumine oli iseloomulik just infokõnedele, kus helistajale ei antud operatiivteenuse abi ja mida ei saa liigitada klassikaliseks päris hädaabikõneks.

Infokõne alltüüpides tuli esile ka erinevus detailse info fikseerimisel tekkinud probleemidega. Mõlemas alltüübis tekkis kuulmisprobleemi üksikjuhtudel; abi- kõnede põhjal on see probleem seotud kõige rohkem just detailset infot sisal- davate teemadega. Samas fikseerimisprobleeme tekkis tunduvalt rohkem puhtas infokõnes, kus see oli üks peamisi probleemitüüpe; abikõnest infokõneks muu- tunud kõnes esines seda harva. See vastab kõnes vahetatavale infole: puhta info- kõne lähedus on enamasti telefoninumber vm üles märkimist või meelde jätmist vajav info; samas abikõnest infokõneks muutunud kõnes lahendatakse enam käitumissoovituste või lühinumbri edastamisega.

Suhtlusprobleemide seosed teemakategooriatega

Võrreldes suhtlusprobleemide esinemist eri teemakategooriates, tuli esile nende erinev esinemissagedus (vt tabel 6). Suhtlusprobleeme esines enim KOHA MÄÄ- RAMISEL ja OLUKORRA KIRJELDAMISEL. KOHA MÄÄRAMINE ilmnes 37 kõnes, mille jooksul tekkis 76 suhtlusprobleemi, st kõnedes esines keskeltläbi 2 probleemi teema esinemise kohta. OLUKORRA KIRJELDAMINE tõstatus 47 kõnes ja sisaldas 90 suhtlusprobleemi (1,9 probleemi teema esinemise kohta). OSALISTE MÄÄRA- MIST esines 31 kõnes, kus tekkis 48 suhtlusprobleemi (1,5 probleemi teema esinemise kohta). Probleemide arvukus jäi üle ühe probleemi teema esinemise

kohta ka LAHENDUSE TÜHISTAMISE (5 kõnes 7 probleemi) ja JUHTUMI MÄÄRAMISE puhul (25 kõnes 32 probleemi).

Ülejäänud teemade juures oli suhtlusprobleemide osakaal väiksem ja jäi alla ühe probleemi teema esinemise kohta. INFOSOOV esines 13 kõnes ja sisaldas 8 probleemi, LAHENDAMINE 49 kõnes ja sisaldas 22 probleemi ning LÕPETAMISE ALGATAMINE 30 kõnes ja sisaldas 1 suhtlusprobleemi. Kategooriasse MUU liigituvaid elemente esines 3 kõnes, kus ilmnes samuti 1 probleem. Kahe teema puhul, ALUSTAMISEL ja LÕPETAMISEL, ei tekkinud ühtegi suhtlusprobleemi.

Tabel 6. Suhtlusprobleemide jagunemine teemakategooriatesse

Teema-kategooriad	Kuulmis-probleem	Arusaamis-probleem	Aktsepteerimis-probleem	Fikseerimis-probleem	Agenda-probleem	Episteemilise staatuse probleem	Perspektiivi-probleem	Kokku
Alustamine								0
Juhtumi määramine	1	8	2	6	15			32
Infosoov		1			4	3		8
Olukorra kirjeldamine	8	37	3	17	16	9		90
Koha määramine	7	20	1	22	10	11	5	76
Osaliste määramine	9	15		15	3	6		48
Lahendamine	1	4	1	10	4	2		22
Lah. tühistamine		1	1		5			7
Lõp. algatamine		1						1
Lõpetamine								0
Muu					1			1
Kokku	26	87	8	70	58	31	5	285

KOHA MÄÄRAMISEL ja OLUKORRA KIRJELDAMISEL ilmnevate suhtlusprobleemide hulka mõjutas ennekõike teemade jooksul edastatava detailse info hulk ja mitmekesisus. Hädaabikõnes on oluline fikseerida juhtumi täpne koht, millela ei saa abi sündmuskohale jõuda. Samas on tegu detailse infoga, mida helistaja ei pruugi vallata või mida ta ei pruugi esimese korraga täielikult esitada. OLUKORRA KIRJELDAMINE eristub teistest teemadest sealse info mitmekülguse poolest, mis suurendab probleemide tekkimise tõenäosust. Probleemide sageduselt kolmanda, OSALISTE MÄÄRAMISE probleemide hulga taga on selle info detailsus: teema sisaldab täpset fikseerimist vajavaid nimesid, isikukoode, registreerimisnumbreid jm.

Need kolm teemakategooriad mahuvad etapikeskses mudelis küsimuste seeria alla ning seega kattub siinne tulemus varasemate tulemustega, kus on täheldatud selle etapi probleemirohkust (Whalen, Zimmerman, Whalen 1988; Whalen, Zimmerman 1990). Samas on varem välja toodud, et küsimuste seeria probleemsus väljendub mh küsimuste takistusena nägemise ja seetõttu koostöö tõrjumise tõttu (Whalen, Zimmerman, Whalen 1988; Tracy 2002: 130, 153; Heritage, Clayman 2010: 58–59; Hedman 2016: 92). Siin analüüsitud materjalis moodustasid sellised juhtumid väikse osa probleemidest; enam suhtlusprobleeme oli seotud edasatava info sisuga.

Probleemide hulka võib mõjutada ka teema asukoht kõnes, mis väljendub JUHTUMI MÄÄRAMISE puhul. Juhtumist rääkimine algab enamasti helistaja esimeses voorus, kus esitatakse helistamise põhjus. Kuna helistaja esimene voor käitub kõnet sisse juhatavana, ei sisalda see üldjuhul tervikinfot. Samuti ei saa helistaja teada, mis infot päästekorraldaja juhtumi kohta vajab, mistõttu järgneb sellele puudu jäänud info hankimine.

Teistest erines LAHENDUSE TÜHISTAMISE teemakategooria, mis sisaldas igal esinemisel suhtlusprobleemi. Selle taga on teema tekkepõhjus: see on eraldi teemana analüüsitav vaid juhul, kui pakutud lahendust kõnes ei aktsepteerita ja see tagasi lükatakse. Teema oli omane infokõnedele, prevaleerides abikõnest infokõneks muutunud kõnedes, kus helistaja ei saanud soovitud lahendust ehk abi. See viis aktsepteerimisprobleemide tekkeni, kuna helistaja abisoovi ei täidetud.

Vähemate suhtlusprobleemidega teemakategooriad olid vastavuses nende sisuga: INFOSOOVI, LAHENDAMISE ja LÕPETAMISE ALGATAMISE puhul ei edasatatud märkimisväärsel hulgal võimalikku probleemset infot (v.a infokõnede LAHENDAMINE, kus edastati telefoninumbreid). Ühegi suhtlusprobleemita ALUSTAMINE ja LÕPETAMINE olid kõne lühemad teemakategooriad, mis moodustusid vastavalt tervitusest ja tutvustusest ning tänusõnadest ja hüvastijätust.

Suhtlusprobleemide lahendamismustrid ja lahenduseta jäänud probleemid

Suhtlusprobleemide lahendamismustrite analüüsil tuvastasin, kuidas suhtlusprobleemid kõnes ilmnevad ja kui kiiresti (st kui mitme sekventsiga) lahenduseni jõutakse. Analüüsitud 285 suhtlusprobleemist said kõnes jooksul lahenduse 265 probleemi. Materjalis ilmnes 20 suhtlusprobleemi, mis jäid kõnes lahenduseta või said kaudse lahenduse.

Lahenenud probleemide puhul oli hädaabikõnedes keskne ühesekventsiline probleemilahendamine, mis oli ülekaalus enamike suhtlusprobleemide puhul. Kõik kuulmisprobleemid lahenesid ainsa probleemina ühes sekvents. Rohkema sekventsilisi probleemilahendamisi esines materjalis harvem ja neid kasutati enam episteemilise saatuse probleemide puhul, ka aktsepteerimis- ja fikseerimisprobleemides. Harvem jagunes probleemilahendamine mitmesse sekvents arusaamis-, agenda- ja perspektiivprobleemi korral.

Ühesekventsilise lahendamise ülekaalu põhjendab eelistus käsitleda üht teemat või probleemi korruga kuni selle lahendamiseni. Samas kasutatakse sellist lahendamismustrit kõikides juhtumites vaid kuulmisprobleemi puhul. Seda seletab

kuulmisprobleemi olemus: erinevalt teistest probleemidest ei ole kuulmisprobleemi lahendamist võimalik kõnes edasi lükata või selle juurde hiljem naasta. Sotsiaalselt kõige odavama probleemina on seda suhtluses lihtne lahendada, kuna see paneb vähem vastutust vestluskaaslasele (vt Svennevig 2008).

Suhtlusprobleemidest, mis jagunevad tihedamini mitmesse sekventsi, joonistub välja nende lahendamise keerukus. Episteemilise staatuse probleemi tuum on helistaja puuduv info. See raskendab probleemi lahendamist, kuna puuduvaid teadmisi on keeruline kõne ajal täiendada. Samas võib helistaja puuduvat infot otsima hakata, mis pikendab probleemi lahendamise kestvust ja mõjutab selle mitmesse sekventsi jagunemist. Teistest rohkem läbi kõne jagunenud probleemina võib seda pidada kõige keerulisemalt lahendatavaks suhtlusprobleemiks.

Samas aktsepteerimis- ja agendaprobleemid tekivad poolte erinevast arvamusest või eesmärgist, mis raskendab nende lahendamist, kuna üks pooltest peab selleks oma seisukohast taganema. Seetõttu võivad suhtlejad probleemi lahendamise ajutiselt peatada või sellest loobuda, et kõnega saaks edasi liikuda.

Rohkemasekventsilise lahendamisega suhtlusprobleeme mõjutab ka hädaabikõne struktuur ja olemus. See väljendub kõige selgemini fikseerimisprobleemi puhul, millele on omane varasema info juurde naasmine: helistaja tõstatab esimeses sekventsisis teema, mille juurde päästekorraldaja sobivamal hetkel tagasi tuleb, lisaks võidakse käsitletud infot kinnitada kõne hilisemas osas kolmanda sekventsina. Sarnaselt käitus ka arusaamisprobleem, mille puhul tuldi varem pikalt käsitletud teema juurde kõne lõpus tagasi, et see probleemses infos veendumiseks üle kinnitada. Teisalt võis nende probleemide mitmesekventsilisust mõjutada kõnealuse teema tähtsus, st probleemi lahendamine võidi peatada, et tegeleda olulisema infoga.

Probleemilahendamise pikkusest väljendus, et ühesekventsiline lahendamine on suhtluses ökonoomsem: vähem voore vältav probleem saab kõnes kiiremini lahendatud. Probleemide kiire lahendamine on hädaabikõnedes oluline, kuna see mõjutab abi sündmuskohale jõudmise kiirust. Kuigi ka mitmesekventsiline lahendamine võib jõuda probleemilahenduseni nelja voojuooksul, on see suhtluses mitte-eelistatud, kuna sel puhul on probleem ajaliselt kauem lahenduseta.

Kokkuvõttes võis suhtlusprobleemide mitmesekventsilise lahendamise põhjustada mitu faktorit. Esiteks, üks suhtlejatest võis käsiloleva probleemi lahendamise ajal tõstatada uue, olulisema teema või anda märkimisväärset infot, mille fikseerimine oli pooleli jäetust tähtsam. Selle tulemusel katkestati probleemi lahendamine pakilisema elemendi käsitlemiseks. See näitab, et hädaabikõnes on tähtsam kindlad teemad ja info prioriseerida kui üks teema korraga lõpuni käsitleda. Teiseks, salvestustelt nähtuv teema või probleemi pooleli jätmine ei pruukinud tähendada selle reaalselt hülgamist. Näiteks kohainfost tekkiva probleemiga tegelemise järel jätkus vestlus muul teemal, millest saab järeleda teema lõppemist. Samas võis päästekorraldaja uue (vahe)teema ajal eelneva kohaprobleemi lahendamisega edasi tegeleda ja vajalikku infot taustal infosüsteemist edasi otsida. Otsitud info leidmisel tõstatas ta teema uuesti.

Kõik suhtlusprobleemid ei saanud kõne jooksul lahendatud. Materjali 285 probleemist jäi lahendamata 20 probleemi. Tuvastasin, et lahenduseta jäänud

suhtlusprobleemid võisid lõppeda ilma soovitud eesmärki saavutamata (nt infot saamata) või saada kõne jooksul kaudse lahenduse, kus soovitud infoni jõuti muul moel. Selle tulemusel oli võimalik kindlaks teha, milliseid suhtlusprobleeme lahendamata saavad info- ja abikõned lõppeda ning mis juhtudel jõutakse infoni muul moel.

Kõige enam jäi kõnes lahendamata agendaprobleeme, kus helistaja ei teinud päästekorraldajaga koostööd. Harva lõppesid lahenduseta ka episteemilise staatuse probleemid, kuna helistajal ei olnud infot, mida päästekorraldaja soovis, ning aktsepteerimis- ja arusaamisprobleemid, mille puhul oli tegu vähemtähtsat teavet hankivate sekventsidega, mis ei olnud sündmuse lahendamiseks hädavajalikud.

Kaudselt lahenenud suhtlusprobleeme esines hädaabikõnedes harva. Need olid omased KOHA MÄÄRAMISEL passiivse abi kõnedes, kus jäid lahendamata agendaprobleemid, episteemilise staatuse probleemid ja perspektiiviprobleem. Kuna juhtumi asukoht on abi välja saatmiseks hädavajalik, ei saa ilma selleta sündmust registreerida ja infot vastavale brigaadile saata. Nendel juhtudel ilmnes vajalik kohainfo kõne hilisemas osas muu info hulgas.

Lahendamismustrite seosed teemakategooriatega

Teemakategooriatest esines mitmesekventsilisi probleemilahendamisi enam KOHA MÄÄRAMISE, OLUKORRA KIRJELDAMISE ja JUHTUMI MÄÄRAMISE puhul. Harvem jagunesid mitmesse sekventsi OSALISTE MÄÄRAMINE, LAHENDAMINE, LAHENDUSE TÜHISTAMINE ja INFOSOOV (vt tabel 7).

Tabel 7. Lahendamise tüüpide jagunemine teemakategooriate vahel

Teemakategooriad	Ühesekventsiline lahendamine		Mitmesekventsiline lahendamine		Kokku
	Lahenenud	Lahenduseta	Lahenenud	Lahenduseta	
Alustamine					0
Juhtumi määramine	21	1	10		32
Infosoov	7		1		8
Olukorra kirjeldamine	60	6	23	1	90
Koha määramine	39	8	29		76
Osaliste määramine	41	1	6		48
Lahendamine	17	1	4		22
Lah. tühistamine	3	2	2		7
Lõp. alustamine	1				1
Lõpetamine					0
Muu	1				1
Kokku	190	19	75	1	285

KOHA MÄÄRAMISE mitmesekventsilise jagunemise juures mängis rolli mitu elementi. Esiteks, helistaja tõstas kohateema tihti enda esimeses voorus, millega päästekorraldaja kaasa ei läinud ja teema tõstus uuesti hiljem, sobivamal ajal. Teiseks, täpne kohainfo on abi kohale jõudmiseks üks olulisemaid aspekte, mistõttu korraldaja seda täpsuse huvides kõnes üle rohkem kui ülejäänud infot (ingl *verification*, Zimmerman 1992: 446–447).

OLUKORRA KIRJELDAMISE jagunemine mitmesse sekventsi tuleneb teemakategooria hallatava info hulgest. OLUKORRA KIRJELDAMINE oli alustamise kõrval kõige enam esinev teema, mis vältas enamikul juhtudel läbi kõne. See tähendab, et teised teemakategooriad katkestasid teda keskmisest tihedamini. Samuti oli selle teema sisu laiem kui teistel teemadel, mis suurendas selle juurde naasmise vajadust.

JUHTUMI MÄÄRAMISEL ilmnunud mitmesekventsilised lahendamised tekkisid teemakategooria asetusest kõnes. Helistaja poolt kõne alguses tõstatatavat teemat katkestati tihti ajakriitilisema info, näiteks eluohtliku sündmuse puhul aadressi hankimiseks. Samuti oli materjalid kõnesid, kus JUHTUMI MÄÄRAMISE juurde pöörduti kõne hilisemas osas tagasi, kuna helistaja hiljem antud info tekitas päästekorraldajas kahtlust juhtumi sisu suhtes.

Teemakategooriatest jäi kõige rohkem lahenduseta KOHA MÄÄRAMISEL ja OLUKORRA KIRJELDAMISEL tekkinud suhtlusprobleeme. Ka siin mängis rolli nende teemakategooriate esinemise arv – tegu oli kõige enam ilmnevate teemadega – ja nende detailirohke sisu. Mõlema teema puhul küsiti helistajalt infot, mida (eriti juhtumi või kohaga mitte seotud) helistaja alati ei vullanud.

Järeldused

Esitasin väitekirjas teadaolevalt esimese süsteemse hädaabikõne tüüpide ülevaate väljaspool häirekeskuste analüüsi. Ülevaadet on võimalik rakendada kõnede sisulises analüüsis. Kõne põhi- ja alltüüpide uurimine täpsustas arusaama hädaabikõne olemusest ja selgitas varem eesti hädaabikõne analüüsil ilmnunud tulemuste varieerumist. Samas põhineb siinne kõnetüübi analüüs vaid kõnes esitatud infol. Seetõttu võib olla erinevusi kõnes edastatud info – nt juhtumi olemuse – ja päriselu vahel, mille teadmine võiks muuta esitatud kõnetüüpide loetelu. Sellega ei saa väitekirjas toodud kõnetüübi loetelu pidada lõplikuks ja see võib edasiste uurimustega muutuda.

Süvendasin hädaabikõne struktuuriuuringuid teemakategooriate analüüsiga. Siinne teemapõhine lähenemine on detailsem kui kõneetappidel põhinev struktuur ja täpsustab seega varasemaid tegevusetappidest lähtuvaid hädaabikõne struktuuriuuringuid. Selle käigus ilmnis kõrvalekalle varasematest tulemustest. Kõneetappide järjekorda on varem peetud ennustatavaks ja seega püsivaks (Heritage, Clayman 2010: 57). Siinse analüüsi järgi võib eesti hädaabikõne ülesehitus varieeruda ega ole seega läbivalt samasugune. Kuna varasemad struktuuriuurimused on lähtunud klassikalisest viieetapilisest eristusest, ei ole võimalik kindlalt väita, kas siin tuvastatud varieerumine on eripärane eesti hädaabikõnede või ilmneb seda ka mujal. Samuti tuginesin kõne struktuuri uurimisel

87 hädaabikõnele, mis on veidi vähem kui ühe päästekorraldaja ühe vahetuse kõnede hulk, mistõttu ei ole siinsed tulemused kõikehõlmavad. Tulemustest nähtus ka osa teemakategooriate täpsema analüüsi vajadus: OLUKORRA KIRJELDAMIST ja OSALISTE MÄÄRAMIST võib täpsustada kõnede eristamine sündmuse järgi. Samuti ilmnes sulandumine JUHTUMI MÄÄRAMISE ja OLUKORRA KIRJELDAMISE vahel. Nende teemade täpse piiri määramisel võib olla praktiline analüüsida samal ajal kõnet ja päästekorraldaja ekraanivideot.

Hädaabikõne kõnetüüpide ja teemakategooriate tuvastamine ning analüüs rajas vundamendi edasistele täpsematele kõneuringutele. Tõestasin, et eesti hädaabikõnesid ei saa pidada üht tüüpi kõnedeks ja nende keeleteaduslikuks analüüsiks on vaja lähtuda spetsiifilisest kõnetüpoloogiast.

Väitekirjas rakendatud probleemi- ja põhjusekeskne lähenemine hädaabikõne suhtlusprobleemidele on mulle teadaolevalt uudne nii Eestis kui ka rahvusvahelises keeleteaduses. Varasem probleemianalüüs on uurinud kindla teema puhul tekkinud suhtlusprobleeme (Bolaños-Carpio 2017; Natrass jt 2017; Upser 2022), mis keskenduvad enamasti juhtumi asukoha määramisel tekkinud probleemidele. Teisalt on probleemaspekte analüüsitud laiemas võtmes, keskendudes nende üldisele tekkepõhjustele, nagu suhtlusolukorra emotsionaalsus ja sellest tekkivad koostööprobleemid (Whalen, Zimmerman, Whalen 1988; Tracy 2002; Heritage, Clayman 2010; Paoletti 2012; Hedman 2016). Siinne analüüs lähtus tegelikest materjalist tõstatatud probleemidest ja nende põhjustest ega piirdunud vestlusanalüüsile tavapärase parandustega. Probleemianalüüsi sidumine seal käsitletavate teemakategooriatega võimaldas tuvastada hädaabikõne kõige probleemsemad aspektid. Tulemused ilmestasid juhtumi KOHA MÄÄRAMISE probleemset eesti hädaabikõnedes, mis kattub Häirekeskuse analüüsiga (HK 2019, 2020). Samas ilmnes tulemustest küsimuste seeria teiste elementide, OLUKORRA KIRJELDAMISE ja OSALISTE MÄÄRAMISE probleemset. Kuigi küsimuste seeriat on varem tervikuna uuritud, ei ole neid teemasid eraldi käsitletud.

Suhtlusprobleemide jagunemisest nähtub, et enamik hädaabikõnes tõstatavatest probleemidest on seotud edastatava infoga, selle sisu ja korrektse märkimise veendumisega, mitte aga näiteks suhtlusolukorra emotsionaalsusega (vt nt Whalen, Zimmerman, Whalen 1988; Tracy, Tracy 1998; Tracy 2002). Kõige sagedamini ilmnunud arusaamisprobleem tekkis enamasti vestluskaaslase voo mittemõistmisest või eelneva valesti tõlgendamisest. Fikseerimisprobleem tulenes info üles märkimise takistustest. Probleemide infopõhisus kattub hädaabikõne olemusega, mille keskmes on abi saamiseks vajaliku teabe teatamine. Seega saab tulemust pidada oodatavaks. Küll aga joonistus välja erinevus varasemate probleemiuurimuste ja siinse jagunemise vahel. Eelnevad rahvusvahelised uurimused on keskendunud suhtlusolukorra mõistmisele, emotsionaalsusele ja selle negatiivsele mõjule info hankimisele. Väitekirjas liigitasin sarnase taustaga probleemid agendaprobleemide hulka, mis moodustasid kokku viiendiku kõikidest suhtlusprobleemidest. Sellega katavad varasemad uurimused väikest osa siin leitud probleemiallikatest. Erinevus eesti tulemuste ja varasemate uurimisteede vahel tõstab küsimuse, kas siinne materjal erineb teiste riikide kõnedest või

lasub põhjus mujal, näiteks uurijate teemavalikus. Varasema ülevaatliku probleemianalüüsi puudumise tõttu ei ole võimalik siin sellele vastata.

Väitekirjast tulevad esile eesti hädaabikõne tunnusjooned. Siinse põhjal saab hädaabikõnesid pidada olemuselt erilaadseks. Kõnetüüpide analüüs ilmestas kõnede mitmekesisust helistamisesmärgi järgi. See näitab, et Eesti helistajad ei pöördu numbrile 112 ainult hädaolukorras, vaid eri sorti probleemidega. See vastab ka Häirekeskuse eesmärgile olla n-ö tark sõber, kes oskab aidata ka siis, kui hädaohtu ei ole.

Analüüsist joonistus välja, et eesti hädaabikõnel on tugevad II tüüpi ehk avaliku teenuse kõne jooned. Päästekorraldaja küsib alati helistajalt probleemi tausta, helistamise põhjust. See kehtib olenemata kõnetüübist: lisainfot soovitakse ka puhastes infokõnedes, kus helistaja pöördub Häirekeskusesse näiteks politsei infotelefoni numbrile saamiseks või meditsiiniteemadel konsulteerimiseks. Selline lisainfo soov ei ole seotud vaid soovitud lahenduse põhjendamise, vaid see tuleb päästekorraldaja vajadusest veenduda iga helistaja ohutuses. Selle tulemusena on hädaabikõne põhjalik: olenemata kõnetüübist käsitletakse mitmeid teemasid ja hangitakse mitmesugust infot.

Eesti helistajad on koostööaldis. Materjalis oli vähe päästekorraldajaga koostöö tegemise vältimisest ja helistaja konfliktisusest tekkinud probleeme. Helistaja ebasobivast käitumisest tekkis näiteks agendaprobleeme kokku 23 korral. Sinna liigituvad samas ka juhtumid, kus probleem tekib helistaja agarusest: ta soovib jätkata enda jaoks olulisema teemaga, hangib küsimustele vastamise asemel ise infot.

Töös tuvastatud suhtlusprobleemide hulgas on nii vältimatuid probleeme (nt kuulmisprobleem) kui ka täpsema koolituse abil välditavaid probleeme. Viimase hulka kuuluvad näiteks päästekorraldaja mitmeti mõistetavate küsimuste probleemid, referentsiprobleemid, päästekorraldajast tulenevad agendaprobleemid ja episteemilise staatuse probleemid. Need lähtuvad asjaoludest, millega on võimalik päästekorraldajate (täiend)õppel tegeleda. Neid tulemusi saab rakendada õpiprogrammi arendamisel (Hennoste jt 2013b), kus esitame hädaabikõne probleemkohti ja anname päästekorraldajatele viise sarnaste olukordade vältimiseks.

Edasised uurimisvõimalused

Eesti hädaabikõnede keeleteaduslik uurimine on algusjärgus ja uurimist saaks jätkata mitmel moel. Esiteks, probleemianalüüsi saab jätkata, kui analüüsida päästekorraldaja info hankimist, vaadeldes, milliseid suhtlustegevusi info saamiseks kasutatakse (küsimusi, palveid, käsked jm). Samuti võib tulemuslik olla kasutatud küsimuste tüüpide ja vormi analüüs. Selle tulemusel on võimalik tuvastada, milliste suhtlustegevuste ja küsimustele reageerimisel/vastamisel tekib enim probleeme ja kuidas need mõjutavad edasist suhtlust. Sellise analüüsi tulemusi oleks võimalik rakendada ka päästekorraldajate koolitamisel ja muuta seeläbi hädaabiteenuse kvaliteeti.

Teiseks, varasemates uurimustes on leitud, et helistajad tunnevad hädaolukorras õigust soovitud abile (Whalen, Zimmerman 1990). Kuigi siinse analüüsi

ei keskendunud olukorra kriitilisusele, ei peegeldu eesti materjalis helistajate kõrgema õiguse tajumist.

Kolmandaks, materjalist ilmneb erinevusi kõnedes, kus helistaja on juhtumiga seotud ja kus helistajaks on juhtumiga mitteseotud inimene. Uurides, kui tugev mõjur kõne kulgemisele on helistaja seotus juhtumiga, on võimalik tuvastada võimalikke erinevusi näiteks helistaja suhtumises.

Neljandaks, hädaabikõne struktuuri analüüsil tuvastasin LAHENDAMISE positsiooni varieerumise vastavalt kõnetüübile. Varem on helistaja probleemi lahendamist peetud kõne lõpetamiseelseks võtteks, mistõttu sobib teemat tõstatada vaid pärast helistajalt vajaliku informatsiooni saamist (Whalen, Zimmerman 1990). Materjali analüüs ei tuvastanud LAHENDAMISE lõpetavat omadust, kuid ka ei välistanud seda lõplikult. Teema täpsem analüüs võimaldaks tuvastada, kas lahendamise tavapäratu positsioon abikõnedes võib põhjustada kõnede ennatlikku lõppu.

Viimaks, tulemustest ilmses, et küsimuste seeriast on põhjalikult käsitletud KOHA MÄÄRAMISEL tekkivaid probleeme, kuid eraldi ei ole uuritud OLUKORRA KIRJELDAMIST ja OSALISTE MÄÄRAMIST. Seega on lähemalt analüüsimate kaks kõrge probleemisisaldusega teemat.

Väitekirja teema valikul lähtusin laiemast kasust ühiskonnale ja hädaabikõne teenusele. Mikroanalüüsis tuvastatud suhtlusprobleemide põhjendusi ja seletusi saab teadusuuringute kõrval jätkata ja rakendada ka Häirekeskus. Minu hinnangul on väitekirja tulemusi võimalik rakendada kahe sihtrühma hüvanguks: nii päästekorraldajate koolitamisel kui ka laiemale elanikkonnale juhtnööride jagamisel.

LISA 1. TRANSKRIPTSIOONIMÄRGID

.	langev intonatsioon
,	poollangev intonatsioon
?	tõusev intonatsioon
(.)	mikropaus (0.2 sek või lühem)
(0.5)	pausi pikkus sekundites
`	sõna rõhutamine
[]	pealerääkimine
=	kahe iseseisva üksuse kokkuhääldamine
SÕNA	valjem lõik
* *	vaiksem lõik
> <	kiirendatud lõik
< >	aeglustatud lõik
e::i	hääliku venitus
@ @	hääle kvaliteedi muutumine
\$ \$	naerev hää
s(h)õna	sõna on lausutud naerdes
hehe	naer
mhemhe	kinnise suuga naer
£ £	aktsent
si-	poolelijäänud sõna
.hh	sissehingamine
hh	väljahingamine
mt	matsutamine
{või}	halvasti kuulnud tekstilõik
{-}	ebaselgeks jäänud sõna või kõneleja
(())	transkribeerija kommentaar
/--/	välja jäetud lõik
/sõna/	asendatud sõna

SUMMARY

Estonian emergency calls: types, topics, and interactional problems

Introduction. The present doctoral thesis studies interactional problems that arise in Estonian emergency calls and their resolution patterns. It also identifies types of emergency calls and the topics that occur therein.

The emergency number serves the purpose of getting assistance from the police, ambulance, or rescue services in instances of threats to individuals' lives, health, property, or the environment. The expedient resolution of emergencies and the preservation of lives or property hinge upon the effective exchange of information during the emergency call. Dispatching aid necessitates establishing the nature, location, and parties involved in the incident. Consequently, the call-taker must discern the situation, pinpoint the event's precise location, and gather information regarding the individuals affected. Facilitating timely assistance hinges on obtaining necessary information through accurate and problem-free communication. Hence, this thesis concentrates on interactional challenges within emergency calls with the objective of identifying all sources of interactional trouble.

The conversation analytic studies of emergency calls began in the early days of the method, with initial studies including data from calls placed to police stations in the USA (e.g. Schegloff 1968, 1972; Sharrock, Turner 1978). Subsequently, emergency calls have been subject to analysis in numerous countries, including Sweden (Cromdal, Osvaldsson, Persson-Thunqvist 2008; Cromdal, Persson-Thunqvist, Osvaldsson 2012), Finland (Vaajala, Arminen, De Rycker 2013), Australia (Riou et al. 2018a), South Africa (Natrass et al. 2017) and Costa Rica (Bolaños-Carpio 2017, 2021). Linguistic analysis of Estonian emergency calls started with my master's thesis (Kuusk 2020), after which the Laboratory of Spoken and Computer-Mediated Communication at the University of Tartu has investigated problem areas within emergency calls (Upsper 2022; Hennoste et al. 2023b), rudeness of call-takers (Hennoste et al. 2023a), reducing the severity of incidents (Hennoste et al. 2024), and particles (Rääbis, Rumm 2022).

Previous analyses of interactional problems in emergency calls have been extensive, but limited to one problem source (e.g. Tracy, Tracy 1998; Tracy 2002; Hennoste et al. 2023a), phase of the call (Whalen, Zimmerman, Whalen 1988; Whalen, Zimmerman 1990; Koole, Verberg 2017) or topic at a time (e.g. Natrass et al. 2017; Upsper 2022).

However, linguistic or conversation analytic research has not previously delved into the analysis of emergency call types. Previous research has only categorized calls based on the type of assistance needed, such as calls to the police or ambulance services (see, e.g., Hedman 2016; Whalen, Zimmerman 1990). Research in other domains, including internal investigations of emergency centres (Sampson 2002; EENA 2020a), has concentrated on non-emergency calls unsuitable for emergency services. The structure of emergency calls has been thoroughly

analysed. Studies on the structural aspects of emergency calls have been grounded in Zimmerman's (1984) phases of calls, which subsequently formed the basis for analysing emergency calls across Europe, the United States, and other regions (see, e.g., Heritage, Clayman 2010; Cromdal, Persson-Thunqvist, Osvaldsson 2012; Riou et al. 2018a).

The objective of this thesis is to identify interactional problems in Estonian emergency calls. To analyse the occurrence of interactional problems effectively, it is essential to investigate the nature of emergency calls, including identifying the types of Estonian emergency calls and examining the detailed structure of calls, including the topics discussed therein. By comparing these three aspects of calls, differences in interactional problems related to call type and topic can be highlighted. Additionally, to provide a comprehensive understanding of interactional problems, the thesis explores the resolution patterns to these problems and determines which interactional problems may remain unresolved.

The research questions are as follows:

- What are the types of Estonian emergency calls?
- What topic categories emerge in emergency calls?
 - How does the occurrence of topics vary in different call types?
 - What is the position of topics within calls?
 - How does call type influence the positioning of topics?
- What types of interactional problems arise in Estonian emergency calls?
 - Is there a correlation between call type and the occurrence of interactional problems?
 - Is there a correlation between topics and the occurrence of interactional problems?
- What patterns of resolution are utilized during interactional problems?
 - What types of interactional problems remain unsolved in emergency calls?

Methodological framework and data. The present thesis adopts the methodological framework of conversation analysis (see, e.g., Sidnell 2010). The primary analytic tool employed is the next-turn proof procedure, which entails analysing participants' interpretations of talk-in-interaction as evidenced in subsequent turns (Hutchby, Wooffitt 1998: 15–16). Conversation analysis relies on qualitative microanalysis of naturally occurring data to investigate the organization of interaction.

The data of this thesis come from the Emergency Call's Subcorpus in Corpus of Spoken Estonian at the University of Tartu. The analysis is bifurcated based on the utilized data. The analysis of emergency call types and topics is grounded in a sample of 100 Estonian emergency calls. The subsequent section of the thesis utilizes 50 of the aforementioned calls, encompassing the analysis of 285 interactional problems and their corresponding resolution patterns.

Emergency calls constitute phone-mediated institutional interactions involving two primary participants: the caller and the call-taker. In rare instances,

third parties may become involved in the call, such as bystanders on the caller's side or other personnel from Emergency Services on the call-taker's side. Typically, emergency calls are initiated in response to imminent threats to individuals' health, property, or the environment. They may also encompass minor incidents or inquiries for information. These calls may contain sensitive data pertaining to callers and the incidents discussed therein. Consequently, the thesis adheres to research ethics and privacy principles (The British Association for Applied Linguistics 2016; Israel 2015; Coffelt 2017; Aguinaldo 2022). All private and identifiable information is redacted from the excerpts, and no further details about the participants are disclosed.

Outline. This thesis is structured into two main sections. The first section serves as an introduction, presenting background information on previous conversation analytic and linguistic research pertaining to emergency calls, introduces relevant research from other fields concerning emergency call types, and offers an overview of the operations within Estonian Emergency Services. Additionally, it provides an overview of the research questions, materials, methods, and the terminology employed throughout the thesis (Chapter 1). The second section of the thesis is empirical in nature and investigates Estonian emergency call types, topics, and interactional problems. It is subdivided into four chapters. The initial chapter concentrates on Estonian emergency call types (Chapter 2). The subsequent chapter analyses call structures based on the topics discussed therein (Chapter 3). The third chapter examines interactional problems arising in emergency calls (Chapter 4). The final portion presents resolution patterns identified in interactional problems and outlines unresolved interactional problems (Chapter 5). Concluding the dissertation, I provide a discussion and draw conclusions based on the findings (Chapter 6).

Results

A. Types of Estonian emergency calls

One aim of the thesis was to identify the types of Estonian emergency calls and ascertain whether there exist substantive or structural disparities among these call types.

The analysis unveiled two primary distinctions among calls. Firstly, the reason behind the call varies. Callers may dial 112 seeking assistance with an emergency, to report a (potentially) dangerous situation, to request information, or for other reasons. Secondly, the response of the call-takers to the issue or inquiry varies. The situation may be deemed emergency necessitating assistance or can be addressed by providing information. Based on these discrepancies and their permutations, three principal types of emergency calls emerged from the data: calls for assistance, calls for information, and calls categorized as "other".

The predominant type of emergency calls was determined to be *calls for assistance*, comprising 61 out of 100 calls. Calls for assistance typically stem from a

genuine incident requiring emergency dispatch for resolution. Within this call type, two subcategories of incidents were identified, distinguished by the immediacy of the required assistance. First subtype is *active assistance calls* (34 calls), where the call-taker promptly expresses the dispatch of aid (e.g., *kiirabi tuleb, oodake ära* ‘the ambulance is coming, wait’). Second subtype is *calls for passive assistance* (25 calls), where the call-taker refrains from immediately dispatching assistance but instead forwards the information to the relevant service provider (e.g., *edastan politseile* ‘I will forward it to the police’), who determines an appropriate course of action. Within calls for assistance, instances arose where the caller’s intention was to obtain information, yet the call-taker deemed the situation an emergency requiring assistance. These instances were categorized into subcategory *information calls to active assistance calls* (1 call) and *information calls to passive assistance calls* (1 call). All calls for assistance can be considered as genuine emergency calls according to the classification of the Emergency Centres (EENA 2020a).

The second type of emergency call comprises *calls for information*, which occurred 26 times out of 100. Calls for information can be further subdivided into two categories based on the caller’s original intent. Instances where the call was placed solely to obtain information, and the caller received the requested information, were called *pure information calls* (17 calls). The second type encompasses *assistance calls to information calls* (9 calls), wherein the caller sought emergency assistance, but the call-taker did not deem it necessary and instead provided information. Calls for information are initiated due to situations not deemed hazardous enough to warrant emergency assistance and can thus be classified as non-emergency calls (EENA 2020a).

The dataset also included calls that deviated from the standard problem or request for assistance, as well as calls deemed inappropriate for the Emergency Centre. Such cases were classified as *other* (13 calls out of 100) and included four subtypes of calls. *Inadequate calls* (6 calls) and calls prompted by *telephone malfunctions* (2 calls) were deemed unsuitable for the Emergency Centre. The recordings indicated that the emergency number was dialled without an actual incident, or the problem presented was unsuitable for the service, thus categorizing these calls as non-emergency calls (EENA 2020a). Social issues such as alcoholism, mental illness, or loneliness could potentially underlie such cases, although this could not be definitively determined from the recordings. The *other* category also encompassed *unsolved cases* (3 calls) and *incidents resolved during the call* (2 calls). While these calls were appropriate for the Emergency Centre, the solution to the problem by the call-taker was not mentioned in the recordings.

The analysis revealed a discrepancy in duration among call types. Calls for assistance were the longest, averaging 3 minutes and 44 seconds, while calls for information were notably shorter, averaging 1 minute and 51 seconds. This indicates a correlation between the quantity of information and topics addressed in a call and its duration. Calls for assistance require more information, such as precise location details and situational specifics, which are not necessary in calls for information.

Furthermore, call length varied within call subtypes. Disparities were observed between calls with consistent objectives throughout and those with changing objectives. Calls for assistance with an unchanged objective lasted an average of 3 minutes and 37 seconds, whereas the average duration of calls transitioning from information to assistance was 7 minutes and 24 seconds. Within calls for information, pure informational calls averaged 1 minute and 36 seconds, while assistance to information calls averaged 2 minutes and 19 seconds. Consequently, calls that maintain a consistent objective from beginning to end tend to be shorter on average than those with a mid-call change in resolution.

Several factors may contribute to this phenomenon. Firstly, calls with a change in resolution address topics relevant to both call types, naturally extending the call duration. Secondly, changes in call type often occur in borderline incidents where determining an appropriate solution is more challenging, necessitating additional information gathering by the call-taker to ascertain the need for emergency assistance. Lastly, rejecting a caller's request for assistance and providing solely information may prove to be problematic for the caller, potentially prolonging the call duration.

B. Topics in Estonian emergency calls

This thesis also studied the structure of emergency calls by analysing the topics discussed within them, an area of research that has received considerable attention. Zimmerman (1984) established the general structure of emergency calls to consist of five components arranged in a predictable sequence: opening, request, interrogative series, response, and closing. The objective of this thesis is to enhance the existing comprehension of emergency call structure and delineate differences across call types.

My analysis was grounded in the topics addressed during the calls and their respective roles. A total of ten topics were identified in emergency calls: OPENING, DETERMINING INCIDENT, REQUEST FOR INFORMATION, DESCRIPTION OF SITUATION, DETERMINING LOCATION, DETERMINING PARTICIPANTS, REVOKED RESOLUTION, RESOLUTION, INITIATING CLOSING, CLOSING, and the category OTHER. These topic categories align with Zimmerman's (1984) call structure and contribute to a more comprehensive understanding of emergency calls.

The data highlights variations in the topics arising across different types of emergency calls. Between calls for assistance and calls for information, differences exist in both the types of topics addressed and their frequency of occurrence. Calls for assistance typically encompass six topics that are present in most or all calls: OPENING, DESCRIPTION OF SITUATION, DETERMINING LOCATION, DETERMINING PARTICIPANTS, RESOLUTION, and CLOSING. The subtypes of calls for assistance differ in their treatment of the DETERMINING INCIDENT topic. This topic is prevalent in most calls for active assistance but is infrequent in calls for passive assistance. The variation arises from the nature of the incidents prompting the calls: instances involving ongoing potentially hazardous situations where no event has yet occurred (e.g., a tree posing a danger of falling onto the

street) are often classified as calls for passive assistance. As there is no incident to determine, the corresponding topic does not feature prominently in these calls.

Calls for information typically featured four main topics present in most or all calls: OPENING, DESCRIPTION OF SITUATION, RESOLUTION, and CLOSING. Here, the differences among subtypes are greater than in calls for assistance. This discrepancy stems from the fundamental disparity between the subtypes within calls for information. Pure informational calls commence with the caller's objective of seeking information, categorized as REQUEST FOR INFORMATION. However, assistance calls to information calls commence similarly to calls for assistance and thus encompass topics such as DETERMINING INCIDENT and INITIATING CLOSING, along with DETERMINING LOCATION. As assistance calls to information calls begin as calls for assistance, there exists an overlap in topics between them. However, as the call-taker declines the caller's request for aid, this may lead to challenges in finding a satisfactory resolution for all parties involved, resulting in REVOKED RESOLUTION in assistance calls to information calls.

Most topics were represented in both call types, with the exceptions being DETERMINING PARTICIPANTS and REVOKED RESOLUTION. The topic of DETERMINING PARTICIPANTS is unique to calls for assistance, arising from reported incidents involving individuals or vehicles, rendering the topic pertinent. Similarly, REVOKED RESOLUTION exclusively occurred in information calls, typically arising when the caller rejected the call-taker's initial solution or when the solution became unsuitable for other reasons.

The analysis revealed two factors, in addition to call type, influencing the occurrence of topic categories: substantive commonality with other topics and their position, and function within the call. Multiple topic categories could encompass similar content, containing the same information or addressing identical themes. For instance, the response to the caller's request is presented during RESOLUTION and reiterated during INITIATING CLOSING. The mutual positional influence of topics was evident with moving topics, which could influence the formation of the topic or its content. This influence was observed with RESOLUTION, as its position (before closing or earlier in the call) and content overlap affected the formation of INITIATING CLOSING. The impact of topics with similar content was apparent at the beginning of the call, where the caller could articulate the reason for the call in various ways, involving DETERMINING INCIDENT, DESCRIPTION OF SITUATION, and REQUEST FOR INFORMATION. Depending on the call type and the nature of the incident, the caller could proceed with one of these three topics following the opening, thereby precluding the formation of the other topics.

Within the analysis of topic categories, distinct positions and movement patterns became evident. Firstly, topics with fixed positions were identified, maintaining their location irrespective of call types. These comprised the first two topics of the call: OPENING and DETERMINING INCIDENT. Similarly, the last two topics of the call – INITIATING CLOSING and CLOSING – were consistently positioned at the end of the call. Hence, topics with fixed positions are associated with

the commencement and conclusion of a phone call, as well as determining the incident focal to the emergency call.

Topics exhibiting relatively consistent positioning include REQUEST FOR INFORMATION and REVOKED RESOLUTION. REQUEST FOR INFORMATION occupied two potential positions depending on the call type. In calls of information and information calls to assistance calls, it featured at the call's outset, encapsulating the caller's primary purpose for initiating contact. In calls of assistance, REQUEST FOR INFORMATION was predominantly raised towards the call's end, preceding CLOSING, where it is used to gather additional information about subsequent behaviour. Consequently, REQUEST FOR INFORMATION is the sole topic exhibiting content variability based on its position and the call type. Each instance of REVOKED RESOLUTION, specific to calls of information, emerged mid-call, followed by RESOLUTION, INITIATING CLOSING, and/or CLOSING, and most of the time DESCRIPTION OF SITUATION.

Moving topics were identified only in calls of assistance. The analysis identified RESOLUTION and DETERMINING LOCATION as moving topics. The positioning of RESOLUTION varied based on call subtype. In active assistance calls, RESOLUTION surfaced either mid interrogative series or at the call's end, post interrogative series, while in passive assistance calls, it primarily appeared towards the end of the call. This departure from prior research and the traditional structure of an emergency call (Zimmerman, 1984) suggests a shift in the positioning of the response to the caller's request. Notably, only passive assistance calls aligned with the classical structure, wherein the resolution is typically positioned as described by Zimmerman. Conversely, in active assistance calls, that can be considered calls with real emergencies, RESOLUTION emerged between interrogative series and closing in only approximately half of the instances, contrary to previous findings.

The second moving topic, DETERMINING LOCATION, was influenced by the caller's initial statements and the incident's nature, independent of call type. Three distinct positions for DETERMINING LOCATION were identified. Firstly, it was raised within the initial three turns of the call if the caller's first turn provided sufficient location information and a concise incident overview, enabling the call-taker to proceed. Secondly, it emerged around ten turns post-opening if the initial statements lacked sufficient understanding of the incident. In cases of true emergency, DETERMINING LOCATION occurred in this position even when the caller's first turn did not contain location information. Thirdly, DETERMINING LOCATION appeared more than 20 turns post-opening in cases where the caller's initial statements lacked sufficient location or incident description. Thus, the positioning of DETERMINING LOCATION primarily hinges on the quantity and accuracy of the location information provided initially by the caller.

Topics that were raised continuously, as DESCRIPTION OF SITUATION and DETERMINING PARTICIPANTS, exhibited positional variability, alternating throughout the call. This variability likely stems from the broad nature of these topics, resulting in their frequent emergence.

These findings illustrate disparities both within and between emergency call types. Analysis of thematic content highlights differences extending beyond the calls' initial objectives and ultimate resolutions, particularly in topic frequency. Unlike prior studies into call structure, this research establishes that topics can shift within a call, with their positions not strictly fixed. Consequently, the Estonian data diverges from the conventional five-stage structure of an emergency call. Notably, variations in topic positioning were more pronounced between call subtypes (e.g., active and passive assistance calls) than within main types (calls of assistance and information). Thus, the results underscore the importance of delineating call types when analyzing emergency call structures.

C. Interactional problems in Estonian emergency calls

The dissertation's primary focus was on identifying interactional problems in Estonian emergency calls and determining their underlying causes. Conversation analytic studies on interactional problems are predominantly concentrated on repair (Schegloff, Jefferson, Sacks 1977; Schegloff 2007; Svennevig 2008). However, there has been a lack of systematic overview regarding interactional problems in emergency calls. Studies have explored identity, face-threats, entitlement, and other trouble (Whalen, Zimmerman, Whalen 1988; Tracy 1997, 2002; Paoletti 2012; Heritage, Clayman 2010; Kevoe-Feldman 2019). Interactional problems in emergency calls have been more systematically examined within the context of determining the incident's location (Nattrass et al. 2017). Research on the problem aspects of Estonian emergency calls has been limited to my master's thesis (Kuusk 2020), which investigated interactional problems of responding, and to the exploration of interactional problems for call-taker training purposes (Hennoste et al. 2023b).

The thesis aimed to identify all interactional problems in Estonian emergency calls necessitating additional effort from the participants, prolonging the call duration, and delaying dispatching help. While repair in conversation analysis focuses on specific phenomena analysed based on the speaker, markers, and cause of the problem, this thesis adopted a broader, empirical approach, analysing all problematic units in emergency calls that extended beyond repairs and required a more comprehensive consideration of interactional problems. Hence, the approach and classification of the data were problem- and cause-oriented, encompassing all interactional problems that resulted in additional turns, parts of turns (an utterance, action), or sequences.

I identified 285 interactional problems in 50 Estonian emergency calls and categorized them into seven groups based on the problem's cause: problems of hearing, problems of understanding, problems of acceptance, problems of fixation, problems of agenda, problems of epistemic status, and problems of perspective.

The most prevalent are *problems of understanding*, accounting for 87 out of 285 instances (30%). These problems arise from various factors, most come from the speaker not being sure what the other meant and offering an interpretation, as well as the call-taker's incorrect assumptions and drawing false conclusions

based on previous turns. Ambiguous questions from the call-taker and reference problems related to unfamiliar or ambiguous words also contribute to trouble. Most problems of understanding occurred in calls for assistance and particularly during discussions related to DESCRIPTION OF SITUATION. This suggests that these issues are more prominent in situations where detailed information about the incident is exchanged, and elements of the situation may change during the call due to evolving circumstances. Consequently, reaching a common understanding and accurately comprehending the situation can be impeded.

The second most prevalent are *problems of fixation*, occurring 70 times out of 285 instances (25%). These problems arise from the necessity to record the information exchanged during an emergency call, during which challenges emerge due to time constraints, limitations of human memory, or errors made in the notes. Most cases stem from the call-taker's failure to document previously provided information. A significant portion of these issues results from time constraints, whereby the call-taker is unable to write down all necessary information quickly enough. Problems originating from the caller primarily involve difficulties in recalling received information, with fewer instances arising from the caller's unpreparedness to write down the information. Another type of issue arises when the caller identifies a potential mistake in the call-taker's notes.

The analysis showed a disproportionate distribution of fixation problems between the parties involved. Predominantly, these issues occurred for the call-taker, with the caller indicating fixation problems approximately five times less frequently (58 instances vs. 12 instances). This distribution is attributed to the institutional roles of the parties and the typical flow of information from the caller to the call-taker during an emergency call. Furthermore, this distribution pattern was reflected in the occurrence of problems across different call types: a higher frequency of fixation problems was observed in calls of assistance, where the call-taker is required to document more information for dispatching assistance. Conversely, in calls of information, fewer fixation problems arose for the call-taker, with more problems occurring for the caller. This interactional issue was particularly prevalent in topics involving detailed and dispatch-relevant information, such as DETERMINING PARTICIPANTS and DETERMINING LOCATION, as well as topics involving large amounts of information, such as DESCRIPTION OF SITUATION.

The third most frequently raised interactional problem is the *problems of agenda* occurring 58 out of 285 problems (20%). These issues pertain to deviations from the intended agenda of an emergency call, where the established norms of interaction were not adhered to. Problems of agenda are categorized into three groups based on their underlying cause: problems stemming from the institutional context or the behaviour of either the caller or the call-taker. The analysis did not reveal a significant connection between the occurrence of these problems and a specific call type or topic. However, problems of agenda were more prominent in topics characterized by large amounts of specialized information, such as DETERMINING INCIDENT, DESCRIPTION OF SITUATION and, DETERMINING LOCATION. Conversely, fewer problems of agenda were observed

in topics involving more uniform information, such as, REQUEST FOR INFORMATION, RESOLUTION, and DETERMINING PARTICIPANTS.

The remaining interactional problems were less prevalent in the dataset. *Problems of epistemic status* occurred 31 times out of 285 instances (11%). These issues arise when one speaker incorrectly predicts the epistemic status of the other, such as assuming the other speaker to be K+ (knowledgeable) when, in reality, they do not possess the necessary information. Problems of epistemic stance occurred more frequently in calls for assistance and less often in calls for information. This disparity can be attributed to the nature of assistance calls, which involve more detailed information from the caller, thereby increasing the likelihood of instances where the caller lacks specific information. This pattern is particularly evident in certain topics, with most problems arising during discussions related to DETERMINING LOCATION, DESCRIPTION OF SITUATION, and DETERMINING PARTICIPANTS.

Problems of hearing occurred in 26 out of 285 cases (9%) and are caused by the failure to hear the other person's turn or an element of it. There is a logical connection between problems of hearing and the circumstances in which they occur. This issue is more prevalent in calls of assistance, particularly during topics such as DETERMINING PARTICIPANTS, DETERMINING LOCATION, and DESCRIPTION OF SITUATION. This indicates that problems of hearing arise in situations where detailed information, such as personal information and addresses, is exchanged, and needs to be written down.

Problems of acceptance occur most rarely in emergency calls, with only 8 out of 285 cases (3%). This problem arises when elements in the previous turn do not align with the knowledge or views of the other party. Problems of acceptance were most common in situations where the call-taker did not trust the caller's statements or responses. Fewer problems arose from the caller not accepting the call-taker's resolution to their problem. In rare cases, the problem stemmed from the call-taker doubting the need for emergency services and forming incorrect or unsuitable conclusions. Problems of acceptance were present in both calls of assistance and calls of information, with most instances occurring in REVOKED RESOLUTION. This reflects the nature of the topic, as REVOKED RESOLUTION arises only if the caller rejects the resolution offered by the call-taker. Additionally, the problem of acceptance appeared more frequently during DESCRIPTION OF SITUATION. This is attributed to the scope of the topic and the amount of information contained therein.

Problems of perspective were the least common interactional issue in emergency calls, accounting for only 5 out of 285 problems (2%). This distinct type of problem arises exclusively in the context of DETERMINING LOCATION. It occurs when the caller and the call-taker have differing perspectives on the incident location, leading to conflicting information. For example, the caller's description reflects their direct perception of the incident site, while the call-taker relies on information displayed on their map or system. Since this problem is specific to DETERMINING LOCATION, it is limited to calls for assistance.

The present thesis provides an overview of the interactional problems arising in Estonian emergency calls. The results indicate that problems of understanding and fixing account for over half of all interactional problems in emergency calls. This underscores the crucial aspect of emergency calls, which is the exchange and entry of information. Problems of understanding are employed in case of unclear or misunderstood elements; in the case of problems of fixation, there is an issue with accurately recording received information.

In conclusion, interactional problems in emergency calls only partially align with the repair sequences described in conversation analysis. Of the issues identified, only problems of hearing correspond with the CA framework. While some problems of understanding and acceptance involved repair sequences, most instances fell outside the scope of traditional CA. Certain problems of understanding were specific to the institutional context of emergency calls, such as issues with interpreting information, whereas others, like ambiguous questions, were more universal. Notably, problems of epistemic stance are grounded in the CA understanding of question-and-answer sequences, although they are not typically examined as a distinct problem. Differentiating this type of problem is crucial here, as question-and-answer sequences form a central component of emergency call interactions.

D. Interactional problems in different call types and topics

The distribution of interactional problems between call types was approximately proportional. There were marginally more problems in calls of assistance, which is related to the nature of the call: calls of assistance are longer and more complex, leading to more problems arising. Most types of interactional problems occurred more often in calls of assistance, with the only exception being problems of acceptance, which occurred in equal numbers in both call types. This arises from the problem appearing more frequently in assistance to information calls with the topic of REVOKED RESOLUTION – the call-taker offers an unsuitable resolution that the caller rejects.

Interactional problems are strongly related to the current topic at hand. Most problems arise during the interrogative series as DESCRIPTION OF SITUATION, DETERMINING LOCATION, and DETERMINING PARTICIPANTS contain $\frac{3}{4}$ of all interactional problems. This indicates that more problems arise during the exchange of detailed information essential to emergency calls. This is consistent with previous results that have observed the interrogative series to contain most problems (Whalen, Zimmerman, Whalen 1988; Whalen, Zimmerman 1990). However, previous studies express that these problems are caused by the callers doubting their relevancy and see them as unnecessary diversion from the task at hand (Whalen, Zimmerman, Whalen 1988; Tracy 2002: 130, 153; Heritage, Clayman 2010: 58–59; Hedman 2016: 92). Such cases constituted a small part of the problems in this data; interactional problems are more often related to the content of the information.

The number of interactional problems differs depending on the topic. The proportion of problems is highest in DETERMINING LOCATION. The topic appeared in 37 calls, during which 76 interactional problems arose. This means calls had on average 2 problems of DETERMINING LOCATION per call containing the topic. Getting the exact location of the incident is one of the most important elements of an emergency call. As such, no possible misunderstanding or mistake regarding location can be left uncorrected. The topic with the second most problems is DESCRIPTION OF SITUATION, which appeared in 47 calls and contained 90 problems. This means calls had 1.9 problems per call containing the topic. The third topic with the most problems is DETERMINING PARTICIPANTS, appearing in 31 calls and containing 48 problems, i.e., 1.5 problems for every call in which the topic occurred.

Outside of the interrogative series, most problems occur during REVOKED RESOLUTION, with seven problems occurring in five calls, i.e., 1.4 problems for every call containing the topic. This is caused by the nature of the topic category: it only arises in a situation where a proposed solution is rejected or withdrawn. The number of problems per occurrence was also high for DETERMINING INCIDENT, which occurred in 25 calls and contained 32 problems (1.3 problems per call). This can be caused by the topic's position and function in the call: DETERMINING INCIDENT usually starts the substantive part of the call and contains a brief overview of the incident. Since the caller does not know how much information the call-taker needs, it is common to ask for additional information. The rest of the topics contained fewer interactional problems, below one problem per topic raised. These topics were REQUEST FOR INFORMATION, INITIATING CLOSING, and OTHER. There were no interactional problems during OPENING and CLOSING of the call. Topics with fewer problems contain less information and do not contain detailed and essential information for dispatching help.

E. Resolution patterns of interactional problems and unresolved problems

The analysis of resolution patterns within interactional problems investigated how the problems surface in a call and how quickly a resolution is reached. Out of the 285 interactional problems, 265 were resolved during the call. The data revealed 20 interactional problems that remained unresolved or received an indirect resolution through other information a later stage of the call.

I concluded there are two resolution patterns in interactional problems: the problem is resolved in the same sequence in which it was raised, or the speakers return to the problem later in the call and it takes several sequences to reach a solution. Based on that, I divided the resolution patterns into two: single-sequence and multi-sequence resolutions.

In the case of solved problems, predominantly single-sequence resolutions were used (190 times out of 265). Single-sequence resolutions were predominant for most interactional problems. Multi-sequence resolutions occurred less often (75 times out of 265 problems). It was more often used in problems of epistemic

status, acceptance, and fixing. A problem was less often divided into several sequences in the case of problems of understanding, agenda, and perspective.

Interactional problems can be divided into multiple sequences throughout the call due to several factors. First, the solving of one problem may be interrupted by a more important topic or information. This results in stopping one problem to attend to a more urgent topic, indicating the priority of topics in emergency calls over covering one topic at a time. Second, stopping a topic or a problem in the call does not necessarily mean the participants are not working on it. For example, in the case of working on a location problem, the conversation may continue with another topic that would imply an end to the previous problem. However, this does not signify the end of the previous problem, as the call-taker may continue to work on the previous location problem and search for the necessary information in the Emergency Services' system. In these cases, the call-taker begins a new sequence of the resolution when they find the necessary information.

The results revealed that not all interactional problems are resolved during the emergency call. Of the 285 problems analysed, 20 remained unsolved. It was observed that there are interactional problems that may remain unresolved (e.g., sought information is not obtained), and problems that receive an indirect solution during the call, where the desired information is obtained through another means. Unresolved problems were most prevalent in cases of problems of agenda, where the caller did not adhere to the call-taker's instructions. Problems of epistemic status concluded without a solution because the caller did not possess the information requested. Unresolved problems of acceptance and understanding are rare and occur in situations with non-essential information concerning the incident.

Problems with an indirect solution are infrequent and specific to DETERMINING LOCATION within passive assistance calls, where problems of information and agenda remained unsolved. As knowing the location of the incident is essential for dispatching assistance, the incident cannot be registered without this information. In these cases of indirect solution, the necessary location information was surfaced in a later part of the call among other information.

Conclusion. Emergency calls and their problematic aspects have been extensively studied; however, no comprehensive overview of interactional problems arising during the call has been presented previously. Similarly, there has not been a systematic overview of emergency call types in linguistic research. Prior linguistic research on Estonian emergency calls has primarily focused on particles (Rääbis, Rumm 2022), the rudeness in call-taker's turns (Hennoste et al. 2023a), and the problems of locating a place (Upsér 2022). A more comprehensive approach to interactional problems has been applied in the development of training materials for call-takers (Hennoste et al. 2023b).

The present thesis represents the first overview of the nature of Estonian emergency calls and their interactional problems, studying four aspects of the calls. The aim of the thesis was to identify interactional problems within emergency calls and discern their underlying causes. To conduct a more nuanced

analysis of these issues, I first identified the types of emergency calls and their characteristics, elucidated the precise structure of the calls by employing topic categories, and subsequently examined the recurring resolution patterns during the resolution of interactional problems.

I presented the initial systematic overview of emergency call types applicable to linguistic studies. This served to better comprehension regarding the inherent characteristics of emergency calls. As this analysis relies solely on information derived from the calls, there may be discrepancies between the reported incidents and the actual situations (e.g., the caller's description of the incident may not accurately reflect reality). Additional details could potentially alter the classification of the call type. Therefore, the call types presented in this thesis should not be regarded as definitive and may be subject to revision with further research.

Secondly, the analysis enhanced the study of emergency call structure through the identification of topics. The topic-oriented approach employed herein offers greater detail compared to the structure based on activity phases, thus extending upon prior investigations into emergency call structure. Activity phases have previously been perceived to “recurrently unfold in the same predictable order” (Heritage, Clayman 2010: 57). Since prior studies are grounded in the same activity phases, it remains uncertain whether the variations identified in this study are exclusive to Estonian emergency calls or are also observed elsewhere. The analysis of call structure was based on a dataset of 87 calls, approximately the number of calls a single call-taker handles during a 12-hour shift. Due to the limited scope of the dataset, these findings may not be fully representative of all emergency calls. The results indicate a need for more in-depth analysis of the DESCRIPTION OF SITUATION and DETERMINING PARTICIPANTS, as well as further investigation into the delineation between DETERMINING INCIDENT and DESCRIPTION OF SITUATION.

The identification and analysis of call types and topics established the groundwork for a more comprehensive analysis of emergency calls. This study demonstrates that emergency calls cannot be regarded as a singular type of interaction.

To the best of my knowledge, the problem- and cause-oriented approach to interactional problems applied in this thesis represents a novel contribution to both Estonian and international linguistics. Previous analyses have predominantly focused on interactional problems arising within specific topics (Bolaños-Carpio, 2017; Natrass et al., 2017; Upser, 2022). Many studies have taken a broader approach to problems, concentrating on their general causes, such as emotional situations (Whalen, Zimmerman, Whalen, 1988; Tracy, 2002; Heritage, Clayman, 2010; Paoletti, 2012; Hedman, 2016). Thus, the overview of interactional problems presented in this thesis represents a novel contribution to emergency call research. The dataset utilized in this study encompassed all problematic sequences in the calls, extending beyond repairs typically associated with conversation analysis. By integrating the analysis of problems with topics, this approach facilitated the identification of the most problematic aspects of emergency calls.

The distribution of interactional problems indicates that the majority of issues in emergency calls stem from the exchange of information, rather than, for instance, the emotional state of the caller (see e.g., Whalen, Zimmerman, Whalen, 1988; Tracy, 1998; Tracy, 2002). The most prevalent problem, problem of understanding typically arises from a failure to comprehend the information conveyed by the speaker. Problems of information occur due to insufficient information received, while problems of fixation arise during the process of noting the information down. These information-centric problems align with the inherent nature of an emergency call, where the primary focus is on providing information about an incident to request assistance.

As linguistic research into Estonian emergency calls is still in its beginning stages, this study offers avenues for further exploration. Firstly, the investigation into interactional problems can be extended by analysing the strategies employed by call-takers to acquire information, such as questions, requests, and commands. A detailed examination of different question types could reveal which actions and question types lead to more problems in eliciting responses and how they impact the overall interaction. The findings of such research could inform the training of call-takers, thereby enhancing the quality of emergency services. Secondly, prior studies have highlighted that callers often perceive themselves as entitled to receive help in emergency situations (Whalen, Zimmerman, 1990). Although the current analysis did not explicitly focus on the severity of incidents, the Estonian data does not necessarily reflect a heightened sense of entitlement among callers. Further investigation could shed light on this aspect. Thirdly, the data indicates variations in calls based on the caller's level of involvement in the incident. Analysing how the caller's degree of involvement influences the dynamics of the call could reveal differences in their inclinations and perspectives. Fourthly, an examination of the structure of emergency calls identified variations in the positioning of the RESOLUTION according to call type. Responding to the caller's request has previously been viewed as a pre-closing move, with the expectation that it should not be voiced until all necessary information has been gathered (Whalen, Zimmerman, 1990). While the present thesis did not explicitly confirm the call-ending function of RESOLUTION, there were indications to suggest its potential role in this data. A more focused investigation into this topic could ascertain whether the atypical positioning of RESOLUTION in calls of assistance might lead to premature call terminations. Finally, while DETERMINING LOCATION and its associated problems have been extensively examined within the interrogative series, other elements such as DESCRIPTION OF SITUATION and DETERMINING PARTICIPANTS have not been studied in isolation. Given their high prevalence of interactional problems, these topics warrant more in-depth analysis.

The decision to focus on interactional problems in this thesis was driven by its potential broader impact on the community and Estonian Emergency Services. Beyond serving as a basis for further scientific inquiry, this microanalysis of interactional problems holds practical applications for Emergency Services. The findings can be utilized in two primary ways: firstly, to enhance the training of call-takers, and secondly, to disseminate guidelines on calling 112 to the general population.

KIRJANDUS

- 112.ee = Häirekeskuse veebilehekülj. Veebiaadress: <https://www.112.ee/>. [Vaadatud 24.12.2024].
- Aguinaldo, Jeffrey P. 2022. Ethics review and conversation analysis. – *Research Ethics*, kd 18, nr 4, lk 319–328.
- Annuka, Andra 2020. Naerev hääl ametlikus ja argivestluses. – *Eesti Rakenduslingvistika Ühingu aastaraamat. Estonian Papers in Applied Linguistics*, kd 16, lk 5–21.
- Bain, Andy, Brooks, Graham, Golding, Bob, Ellis, Tom, Lewis, Chris 2016. Calling the police: The use of non-emergency 101 in England and Wales. – *The Police Journal*, kd 89, nr 1, lk 55–69.
- Berger, Israel, Kitzinger, Celia, Ellis, Sonja J. 2016. Using a category to accomplish resistance in the context of an emergency call: Michael Jackson's doctor. – *Pragmatics. Quarterly Publication of the International Pragmatics Association (IPrA)*, lk 563–582.
- Bolaños-Carpio, Alexa 2017. Interactions in Calls to the 9-1-1 Emergency System in Costa Rica. Doktoritöö. State University of New Jersey.
- Bolaños-Carpio, Alexa 2021. Place formulation in an emergency: The case of 911 calls in Costa Rica. – *Language & Communication*, kd 80, lk 80–94.
- Brown, Penelope, Levinson, Stephen C. 1987. Politeness: Some universals in language usage. Cambridge: Cambridge University Press.
- Button, Graham, Casey, Neil. (1984) Generating the topic: the use of topic initial elicitors. – *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Toim J. Maxwell Atkinson & John Heritage, Cambridge: Cambridge University Press, lk 167–190.
- Clark, Herbert H., Schaefer, Edward F. 1987. Collaborating on contributions to conversations. – *Language and Cognitive Processes*, kd 2, nr 1, lk 19–41.
- Coffelt, Tina 2017. Confidentiality and Anonymity of Participants. – *The SAGE Encyclopedia of Communication Research Methods*. Toim Mike Allen. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Couper-Kuhlen, Elizabeth, Selting, Margret 2018. Interactional linguistics: studying language in social interaction. Cambridge: Cambridge University Press.
- Cromdal, Jakob, Osvaldsson, Karin, Persson-Thunqvist, Daniel 2008. Context that matters: Producing “thick-enough descriptions” in initial emergency reports. – *Journal of Pragmatics*, kd 40, nr 5, lk 927–959.
- Cromdal, Jakob, Persson-Thunqvist, Daniel, Osvaldsson, Karin 2012. “SOS 112 what has occurred?” Managing openings in children's emergency calls. – *Discourse, Context & Media*, kd 1, nr 4, lk 183–202.
- Crowder, W. Stan, Turvey, Brent E. 2018. False 9-1-1 Calls. – *False Allegations*. Toim Brent E. Turvey, John O. Savino, Aurelio Coronado Mares. Academic Press, lk 65–88.
- Culpeper, Jonathan 2011. Impoliteness: Using Language to Cause Offence. 1. tr. Cambridge University Press.
- Curl, Traci S., Drew, Paul 2008. Contingency and Action: A Comparison of Two Forms of Requesting. – *Research on Language & Social Interaction*, kd 41, nr 2, lk 129–153.
- Drew, Paul 1997. ‘Open’ class repair initiators in response to sequential sources of troubles in conversation. – *Journal of Pragmatics*, kd 28, nr 1, lk 69–101.
- Drew, Paul, Heritage, John 1992. Analyzing Talk at Work: An Introduction. – *Talk at Work. Interaction in Institutional Settings*. Toim Paul Drew, John Heritage. Cambridge: Cambridge University Press, lk 3–65.

- Drew, Paul, Walker, Traci 2010. Citizens' emergency calls Requesting assistance in calls to the police. – The Routledge handbook of forensic linguistics. Toim Malcolm Coulthard, Alison Johnson. New York: Routledge, lk 95–110.
- Erelt, Mati 2010. Vastandavatest sidesõnadest eesti keeles. – Eesti ja soome-ugri keeleteaduse ajakiri. Journal of Estonian and Finno-Ugric Linguistics, kd 1, nr 2, lk 55–68.
- Erelt, Mati, Erelt, Tiiu, Ross, Kristiina 2020. Eesti keele käsiraamat. 3., täiendatud trükk. Tallinn: Eesti Keele Sihtasutus.
- EENA 2020a = European Emergency Number Association 2020a. False Emergency Calls. European Emergency Number Association. Veebiaadress: <https://eena.org/knowledge-hub/documents/false-emergency-calls-2020-update/>. [Vaadatud 24.12.2024].
- EENA 2020b = European Emergency Number Association 2020b. Emergency Silent, Hang-Up and Abandoned 112 Calls. European Emergency Number Association. Veebiaadress: <https://eena.org/knowledge-hub/documents/silent-hang-up-abandoned-112-calls/>. [Vaadatud 24.12.2024].
- Garcia, Angela Cora, Parmer, Penelope Ann 1999. Misplaced Mistrust: The Collaborative Construction of Doubt In 911 Emergency Calls. – Symbolic Interaction, kd 22, nr 4, lk 297–324.
- Google Maps = Google Street View. Veebiaadress <https://www.google.com/maps/>. [Vaadatud 24.12.2024].
- Hedman, Karl 2016. Managing Medical Emergency Calls. Doktoritöö. Lund: Lund University.
- Heinemann, Trine 2016. Registering revision: The reduplicated Danish change-of-state token *nå*. – Discourse Studies, kd 18, nr 1, lk 44–63.
- Hennoste, Tiit 2000a. Sissejuhatus suulisesse eesti keelde IV: Suulise kõne erisõnavara 3. Partiklid. – Akadeemia 2000, 8, 1773–1806.
- Hennoste, Tiit 2000b. Sissejuhatus suulisesse eesti keelde V: Mõned mitteverbaalsed nähtused. – Akadeemia, kd 9, lk 2009–2038.
- Hennoste, Tiit 2012. Küsimuse vorm, episteemiline staatus ja episteemiline hoiak. – Keel ja Kirjandus, lk 674–695.
- Hennoste, Tiit 2023. Suuline keel. – Eesti grammatika. Toim Helle Metslang. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus, lk 977–1181.
- Hennoste, Tiit, Gerassimenko, Olga, Kasterpalu, Riina, Koit, Mare, Rääbis, Andriela, Strandson, Krista 2009. Towards an Intelligent User Interface: Strategies of Giving and Receiving Phone Numbers. – Text, Speech and Dialogue. Toim Václav Matoušek, Pavel Mautner. (Lecture Notes in Computer Science) Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg, lk 347–354.
- Hennoste, Tiit, Rääbis, Andriela, Laanesoo, Kirsi 2013. Küsimused eestikeelses infodialoogis II: küsimused ja tegevused. – Keel ja Kirjandus, kd 1, lk 7–28.
- Hennoste, Tiit, Rääbis, Andriela, Upsper, Piret, Laanesoo-Kalk, Kirsi, Rumm, Andra, Annuka-Loik, Andra 2023a. *Sellepärast tahate kiirabi või*. Päästekorraldaja eba viisakus eesti hädaabikõnedes. – Eesti ja soome-ugri keeleteaduse ajakiri. Journal of Estonian and Finno-Ugric Linguistics, kd 14, nr 2, lk 213–240.
- Hennoste, Tiit, Upsper, Piret, Rääbis, Andriela, Laanesoo, Kirsi, Rumm, Andra, Annuka-Loik, Andra 2023b. Interaktiivse õpiprogrammi prooviversioon päästekorraldajatele. – Eesti Rakenduslingvistika Ühingu aastaraamat = Estonian Papers in Applied Linguistics, kd 19, lk 39–54.
- Hennoste, Tiit, Rääbis, Andriela, Laanesoo-Kalk, Kirsi, Rumm, Andra 2024. Reducing the severity of incidents or emergency in Estonian emergency calls. – Open Linguistics, kd 10, nr 1, lk 20240022.

- Heritage, John 1984. *Garfinkel and ethnomethodology*. Cambridge; New York, N.Y.: Polity Press.
- Heritage, John 2004. *Conversation analysis and institutional talk: analysing data*. – In *Qualitative Research: Theory, Method and Practice*. Toim David Silverman. London: Sage Publications, lk 222–245.
- Heritage, John 2012. *Epistemics in Action: Action Formation and Territories of Knowledge*. – *Research on Language and Social Interaction*, kd 45, lk 1–29.
- Heritage, John, Clayman, Steven 2010. *Talk in action: interactions, identities, and institutions*. Chichester Malden: Wiley-Blackwell.
- Heritage, John, Raymond, Geoffrey 2012. *Navigating epistemic landscapes*. – *Questions*. Toim Jan P. de Ruiter. Cambridge: Cambridge University Press, lk 179–192.
- HK 2019, 2020 = Häirekeskuselt aastatel 2019–2020 vaatluste, külastuste ja kohtumiste käigus saadud info.
- HK 2022 = Kokkuvõtte uuringust: Numbrile 112 tehtud kõnedes esinevate sotsiaalsete probleemide kaardistus. Veebileht: <https://www.112.ee/files/2023-02/numbrile-112-tehtud-konede-sotsiaalprobleemide-kaardistus-2022-1-.pdf>. [Vaadatud 24.12.2024].
- Hoffmann, Christian, Bublitz, Wolfram 2017. *Pragmatics of Social Media*. Berlin: De Gruyter.
- Hutchby, Ian, Wooffitt, Robin 1998. *Conversation analysis: Principles, practices and applications*. Cambridge: Polity Press.
- Imbens-Bailey, Alison, McCabe, Allyssa 2000. *The discourse of distress: a narrative analysis of emergency calls to 911*. – *Language & Communication*, kd 20, nr 3, lk 275–296.
- Israel, Mark 2015. *Research Ethics and Integrity for Social Scientists: Beyond Regulatory Compliance*. London: SAGE Publications.
- Jefferson, Gail 1989. *Preliminary notes on a possible metric which provides for a 'standard maximum' silence of approximately one second in conversation*. – *Conversation: An Interdisciplinary Perspective*. Toim Derek Roger, Peter Bull. lk 166–196.
- Kasik, Reet 2015. *Sõnamoodustus*. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus. (Eesti keele varamu I).
- Kasterpalu, Riina, Hennoste, Tiit 2016. *Estonian aa: A multifunctional change-of-state token*. – *Journal of Pragmatics*, kd 104, lk 148–162.
- Keevallik, Leelo 2000. *Keelendid et ja nii et vestluses*. – *Keel ja Kirjandus*, kd 5, lk 344–358.
- Keevallik, Leelo 2003. *From interaction to grammar: Estonian finite verb forms in conversation*. Doktoritöö. Uppsala: Uppsala Ülikool.
- Keevallik, Leelo 2010a. *Marking Boundaries Between Activities: The Particle nii in Estonian*. – *Research on Language & Social Interaction*, kd 43, nr 2, lk 157–182.
- Keevallik, Leelo 2010b. *Social action of syntactic reduplication*. – *Journal of Pragmatics*, kd 42, nr 3, lk 800–824.
- Keevallik, Leelo 2016a. *Estonian no(o)(h) in turns and sequences: Families of function*. – *NU / NÅ*. Toim Peter Auer, Yael Maschler. Berlin, Boston: De Gruyter.
- Keevallik, Leelo 2016b. *Abandoning dead ends: The Estonian junction marker maitea 'I don't know'*. – *Journal of Pragmatics*, kd 106, lk 115–128.
- Kendrick, Robin H. 2015. *Other-initiated repair in English*. – *Open Linguistics*, kd 1, nr 1.
- Kent, Alexandra, Antaki, Charles 2019. *Police Call-takers' First Substantive Question Projects the Outcome of the Call*. – *Applied Linguistics*, kd 41, nr 5, lk 640–661.
- 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*, kd 52, nr 3, lk 227–240.

- Kevoe-Feldman, Heidi, Pomerantz, Anita 2018. Critical timing of actions for transferring 911 calls in a wireless call center. – *Discourse Studies*, kd 20, nr 4, lk 488–505.
- Kitzinger, Celia 2013. Repair. – *The Handbook of Conversation Analysis*. Toim Jack Sidnell, Tanya Stivers. 1. tr. Wiley, lk 229–256.
- Koole, Tom, Verberg, Nina 2017. Aligning caller and call-taker: The opening phrase of Dutch emergency calls. – *Pragmatics and Society*, kd 8, nr 1, lk 129–153.
- Kuusk, Piret 2020. Vastustest tekkivad suhtlusprobleemid Eesti hädaabikõnedes. Magistritöö. Tartu: Tartu Ülikool.
- Laanesoo, Kirsi 2017. A miks sa torusse ei räägi? *Miks*-küsilausetega tehtavad suhtlus-tegevused argitelefoni vestlustes. – *ERÜ aastaraamat* 13, 89–105.
- Levinson, Stephen C. 2012. Action Formation and Ascription. – *The Handbook of Conversation Analysis*. Toim Jack Sidnell, Tanya Stivers. 1. tr. Wiley, lk 101–130.
- Liddicoat, Anthony 2007. *An introduction to conversation analysis*. London; New York, NY: Continuum.
- Maa-amet = Maa-ameti geoportaali kaardirakendus. Veebiaadress <https://xgis.maaamet.ee/xgis2/page/app/maainfo>. [Vaadatud 24.12.2024].
- Nattrass, Rhona, Watermeyer, Jennifer, Robson, Catherine, Penn, Claire 2017. Local expertise and landmarks in place reformulations during emergency medical calls. – *Journal of Pragmatics*, kd 120, lk 73–87.
- Paoletti, Isabella 2012. The issue of conversationally constituted context and localization problems in emergency calls. – *Text & Talk*, kd 32, nr 2.
- Persson, Rasmus 2020. Prosody and grammar of other-repetitions in French: The interplay of position and composition. – *Language in Society*, kd 49, nr 4, lk 585–618.
- Pomerantz, Anita 1984. Agreeing and Disagreeing with Assessments: Some Features of Preferred/Dispreferred Turn Shapes. – *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*, lk 57–101.
- Pomerantz, Anita 1986. Extreme case formulations: A way of legitimizing claims. – *Human Studies*, kd 9, nr 2–3, lk 219–229.
- Pomerantz, Anita 2021. Agreeing and Disagreeing with Assessments: Some Features of Preferred/Dispreferred Turn Shapes. – *Asking and Telling in Conversation*. Oxford University Press, lk 11–59.
- Pomerantz, Anita, Denvir, Paul 2007. Enacting the institutional role of chairperson in upper management meetings: The interactional realization of provisional authority. – *Interacting and Organizing: Analyses of a Management Meeting*. Toim F Cooren. Mahway. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, lk 31–51.
- Rääbis, Andriela 2002. Ametlike telefonikõnede lõpetamine: kuidas helistaja lõpetamise algatab. – *Emakeele Seltsi Aastaraamat*, kd 47, lk 19.
- Rääbis, Andriela 2006. Infodialoogi algusrituaalid. – *Keel ja arvuti*. Toim Mare Koit, Renate Pajusalu, Haldur Õim. Tartu Ülikooli üldkeeleteaduse õppetooli toimetised 6. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus, lk 143–155.
- Rääbis, Andriela 2009. Eesti telefonivestluste sissejuhatus: struktuur ja suhtlus-funktsioonid. Doktoritöö. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.
- Rääbis, Andriela 2017. Pakkumised argitelefoni vestlustes. *Emakeele Seltsi aastaraamat*, kd 62, nr 1, lk 185–206.
- Rääbis, Andriela, Rumm, Andra 2022. *Tahan lihtsalt koju saada*. Vähendav ja tugevdav partikkel *lihtsalt* hädaabikõnedes. – *Keel ja Kirjandus*, kd 65, nr 1–2, lk 54–73.
- Raymond, Chase Wesley 2014. Negotiating entitlement to language: Calling 911 without English. – *Language in Society*, kd 43, nr 1, lk 33–59.

- Raymond, Geoffrey, Zimmerman, Don H. 2007. Rights and Responsibilities in Calls for Help: The Case of the Mountain Glade Fire. – *Research on Language & Social Interaction*, kd 40, nr 1, lk 33–61.
- Raymond, Geoffrey, Zimmerman, Don H. 2016. Closing matters: Alignment and misalignment in sequence and call closings in institutional interaction. – *Discourse Studies*, kd 18, nr 6, lk 716–736.
- Riou, Marine, Ball, Stephen, Williams, Teresa A., Whiteside, Austin, O’Halloran, Kay L., Bray, Janet, Perkins, Gavin D., Smith, Karen, Cameron, Peter, Fatovich, Daniel M., Inoue, Madoka, Bailey, Paul, Brink, Deon, Finn, Judith 2017. ‘Tell me exactly what’s happened’: When linguistic choices affect the efficiency of emergency calls for cardiac arrest. – *Resuscitation*, kd 117, lk 58–65.
- Riou, Marine, Ball, Stephen, Williams, Teresa A., Whiteside, Austin, Cameron, Peter, Fatovich, Daniel M., Perkins, Gavin D., Smith, Karen, Bray, Janet, Inoue, Madoka, O’Halloran, Kay L., Bailey, Paul, Brink, Deon, Finn, Judith 2018a. ‘She’s sort of breathing’: What linguistic factors determine call-taker recognition of agonal breathing in emergency calls for cardiac arrest? – *Resuscitation*, kd 122, lk 92–98.
- Riou, Marine, Ball, Stephen, O’Halloran, Kay L., Whiteside, Austin, Williams, Teresa A., Finn, Judith 2018b. Hijacking the dispatch protocol: When callers pre-empt their reason-for-the-call in emergency calls about cardiac arrest. – *Discourse Studies*, kd 20, nr 5, lk 666–687.
- Riou, Marine, Ball, Stephen, Whiteside, Austin, Gallant, Sheryl, Morgan, Alani, Bailey, Paul, Finn, Judith 2020. Caller resistance to perform cardio-pulmonary resuscitation in emergency calls for cardiac arrest. – *Social Science & Medicine*, kd 256, lk 113045.
- Rock, Frances 2018. ‘Apparently the chap is a bit of a rogue’: Upgrading risk in non-emergency telephone calls to the police. – *Journal of Applied Linguistics and Professional Practice*, kd 13, nr 1–3, lk 276–301.
- Sacks, Harvey 1995. *Lectures on conversation: volumes I & II*. Oxford: Blackwell.
- Sacks, Harvey, Schegloff, Emanuel A, Jefferson, Gail 1974. A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation. – *Studies in the Organization of Conversational Interaction*, kd 50, nr 4, lk 696–735.
- Sampson, Rana 2002. *Misuse and Abuse of 911*. Washington, DC: U.S. Department of Justice. (Problem-Oriented Guides for Police Series 19.)
- Schegloff, Emanuel A. 1968. *The first five seconds: The order of conversational opening*. Doktoritöö. Berkley: University of California.
- Schegloff, Emanuel A. 1972. Notes on a Conversational Practice: Formulating Place. – *Studies of Social Interaction*, lk 75–119.
- Schegloff, Emanuel A. 1986. The routine as achievement. – *Human Studies*, kd 9, nr 2–3, lk 111–151.
- Schegloff, Emanuel A. 1987. Recycled Turn Beginnings: A Precise Repair Mechanism in Conversation’s Turn-taking Organisation. – *Talk and Social Organisation*. Toim Graham Button, J Lee. *Multilingual Matters*, lk 70–85.
- Schegloff, Emanuel A. 1997. Practices and actions: Boundary cases of other-initiated repair. – *Discourse Processes*, kd 23, nr 3, lk 499–545.
- Schegloff, Emanuel A. 2007. *Sequence Organization in Interaction: A Primer in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Schegloff, Emanuel A., Jefferson, Gail, Sacks, Harvey 1977. The Preference for Self-Correction in the Organization of Repair in Conversation. – *Language*, kd 53, nr 2, lk 361–382.
- Schegloff, Emanuel A., Sacks, Harvey 1973. Opening up Closings. – *Semiotica*, kd 8, nr 4.

- Schiffrin, Deborah 1987. *Discourse Markers*. 1. tr. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sharrock, Wes W., Turner, Roy 1978. On a Conversational Environment for Equivocality. – *Studies in the Organization of Conversational Interaction*. Toim Jim Schenkein. Academic Press, lk 173–197.
- Sidnell, Jack 2010. *Conversation analysis: an introduction*. Nachdr. Malden, Mass.: Wiley-Blackwell. (Language in society 37.)
- Stivers, Tanya 2013. Sequence Organization. – *The Handbook of Conversation Analysis*. Toim Jack Sidnell, Tanya Stivers. 1. tr Wiley, lk 191–209.
- Stivers, Tanya, Hayashi, Makoto 2010. Transformative answers: One way to resist a question's constraints. – *Language in Society*, kd 39, nr 1, lk 1–25.
- Svennevig, Jan 2004. Other-repetition as display of hearing, understanding and emotional stance. – *Discourse Studies*, kd 6, nr 4, lk 489–516.
- Svennevig, Jan 2008. Trying the easiest solution first in other-initiation of repair. – *Journal of Pragmatics*, kd 40, nr 2, lk 333–348.
- Taylor, Charlotte 2011. Negative Politeness Forms and Impoliteness Functions in Institutional Discourse: A Corpus-Assisted Approach. – *Situated Politeness*. Toim Bethan L. Davies, Michael Haugh, Andrew John Merrison. New York: Continuum, lk 209–231.
- The British Association for Applied Linguistics 2016. Recommendations on good practice in Applied Linguistics.
- Tracy, Karen 1997. Interactional Trouble in Emergency Service Requests: A Problem of Frames. – *Research on Language & Social Interaction*, kd 30, nr 4, lk 315–343.
- Tracy, Karen, Agne, Robert R. 2002. 'I Just Need to Ask Somebody Some Questions': Sensitivities in Domestic Dispute Calls. – *Language in the Legal Process*. Toim Janet Cotterill. London: Palgrave Macmillan UK, lk 75–90.
- Tracy, Karen, Anderson, Donald L. 1999. Relational Positioning Strategies in Police Calls: A Dilemma. – *Discourse Studies*, kd 1, nr 2, lk 201–225.
- Tracy, Karen, Tracy, Sarah J. 1998. Rudeness at 911. Reconceptualizing Face and Face Attack. – *Human Communication Research*, kd 25, nr 2, lk 225–251.
- Tracy, Sarah J. 2002. When Questioning Turns to Face Threat: An Interactional Sensitivity in 911 Call-Taking. – *Western Journal of Communication*, kd 66, nr 2, lk 129–157.
- Trink, Evelin 2017. Helistad 112, kiirabi, politsei ja tuletõrje sõidavad välja. Aga mida näeb samal ajal oma ekraanidelt häirekeskus? Digigeenius. Veebiaadress: <https://digi.geenius.ee/blogi/nahtamatu-riik/helistad-112-kiirabi-ja-tuletorje-soidavad-valja-aga-mida-naeb-samal-ajal-oma-ekraanidelt-kogu-paasteteenistus/>. [Vaadatud: 24.12.2024].
- Upsper, Piret 2022. *Kuidas ma nüüd juhatan teile tähendap*. Koha määramisel tekkivad infoprobleemid hädaabikõnedes. – *Keel ja Kirjandus*, kd 65, nr 5, lk 423–442.
- ÜS = Eesti Keele Instituut 2021. Eesti Keele Instituudi ühendsõnastik. – Sõnaveeb. Veebiaadress: <https://sonaveeb.ee>. [Vaadatud 24.12.2024].
- Vaajala, Tiia, Arminen, Ilkka, De Rycker, Antoon 2013. Misalignments in Finnish emergency call openings: Legitimacy, asymmetries and multi-tasking as interactional contests. – *Discourse Approaches to Politics, Society and Culture*. Toim Antoon De Rycker, Zuraidah Mohd Don. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company, lk 131–157.
- Wakin, Michele A., Zimmerman, Don H. 1999. Reduction and Specialization in Emergency and Directory Assistance Calls. – *Research on Language and Social Interaction*, kd 32, nr 4, lk 409–437.

- Whalen, Jack, Zimmerman, Don H., Whalen, Marilyn R. 1988. When Words Fail: A Single Case Analysis. – *Social Problems*, kd 35, nr 4, lk 335–362.
- Whalen, Marilyn R., Zimmerman, Don H. 1987. Sequential and Institutional Contexts in Calls for Help. – *Social Psychology Quarterly*, kd 50, nr 2, lk 172.
- Whalen, Marilyn R., Zimmerman, Don H. 1990. Describing trouble: Practical epistemology in citizen calls to the police. – *Language in Society*, kd 19, nr 4, lk 465–492.
- Zimmerman, Don H. 1984. Talk and its occasion: the case of calling the police. – *Meaning, form, and use in context: Linguistic applications*. Toim Deborah Schiffrin. Washington, DC: Georgetown University Press, lk 210–228.
- Zimmerman, Don H. 1992. The interactional organization of calls for emergency assistance. – *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Toim Paul Drew, John Heritage. Cambridge: Cambridge University Press, lk 418–469.

ELULOOKIRJELDUS

Nimi Piret Upser
Kodakondsus Eesti
Sündinud 06.02.1995
Aadress Tartu Ülikool, Eesti ja üldkeeleteaduse instituut,
Jakobi 2–406, 51005, Tartu
E-post piret.upser@gmail.com

Haridus

2020–2025 Tartu Ülikool, doktoriõpe eesti ja soome-ugri keeleteaduse erialal
2020 Tartu Ülikool, MA, eesti ja soome ugri keeleteadus, *cum laude*
2018 Tartu Ülikool, BA, eesti ja soome ugri keeleteadus
2015 Kuressaare Täiskasvanute Gümnaasium

Teenistuskäik

2023– ... Nooremteadur, Tartu Ülikooli eesti ja üldkeeleteaduse instituut

Publikatsioonid

Upser, Piret 2022. *Kuidas ma nüüd juhatan teile tähendab*. Koha määramisel tekkivad infoprobleemid hädaabikõnedes. Keel ja Kirjandus, nr 5, lk 423–442.

Hennoste, Tiit; Rääbis, Andriela; Upser, Piret; Laanesoo-Kalk, Kirsi; Rumm, Andra; Annuka-Loik, Andra 2023. *Sellepärast tahate kiirabi või*. Päästekorraldaja ebaviisakus eesti hädaabikõnedes. Eesti ja soome-ugri keeleteaduse ajakiri = Journal of Estonian and Finno-Ugric Linguistics, kd 14, nr 2, lk 213–240.

Hennoste, Tiit; Upser, Piret; Rääbis, Andriela; Laanesoo, Kirsi; Rumm, Andra; Annuka-Loik, Andra 2023. Interaktiivse õpiprogrammi prooviversioon päästekorraldajatele. Eesti Rakenduslingvistika Ühingu aastaraamat = Estonian papers in applied linguistics, kd 19, lk 39–54.

CURRICULUM VITAE

Name Piret Upser
Citizenship Estonian
Date of birth 06.02.1995
Address University of Tartu, Institute of Estonian and General Linguistics,
Jakobi 2–406, 51005 Tartu, Estonia
E-mail piret.upser@gmail.com

Education

2020–2025 University of Tartu, doctoral studies in Estonian and Finno-Ugric Linguistics
2020 University of Tartu, MA in Estonian and Finno-Ugric Linguistics, cum laude
2018 University of Tartu, BA in Estonian and Finno-Ugric Linguistics
2015 Kuressaare Adult's Gymnasium

Professional experience

2023–... Junior Research Fellow, University of Tartu, Institute of Estonian and General Linguistics

Publications

Upser, Piret 2022. *Kuidas ma nüüd juhatan teile tähendab*. Koha määramisel tekkivad infoprobleemid hädaabikõnedes. [*Kuidas ma nüüd juhatan teile tähendab*. Information problems arising from location enquiries in Estonian emergency calls.] *Keel ja Kirjandus*, no 5, pp 423–442.

Hennoste, Tiit; Rääbis, Andriela; Upser, Piret; Laanesoo-Kalk, Kirsi; Rumm, Andra; Annuka-Loik, Andra 2023. *Sellepärast tahate kiirabi või*. Päästekorraldaja ebaviisakus eesti hädaabikõnedes. [*Sellepärast tahate kiirabi või*. Call-takers impoliteness in Estonian emergency calls.] *Eesti ja soome-ugri keeleteaduse ajakiri* = *Journal of Estonian and Finno-Ugric Linguistics*, no 14 (2), pp 213–240.

Hennoste, Tiit; Upser, Piret; Rääbis, Andriela; Laanesoo, Kirsi; Rumm, Andra; Annuka-Loik, Andra 2023. Interaktiivse õpiprogrammi prooviversioon päästekorraldajatele. [Trial Version of Interactive Training Program for Emergency Dispatchers] *Eesti Rakenduslingvistika Ühingu aastaraamat* = *Estonian papers in applied linguistics*, no 19, pp 39–54.

DISSERTATIONES PHILOLOGIAE ESTONICAE UNIVERSITATIS TARTUENSIS

1. **Ülle Viks.** Eesti keele klassifikatoorne morfoloogia. Tartu, 1994.
2. **Helmi Neetar.** Deverbaalne nominaaltuletus eesti murretes. Tartu, 1994.
3. **Ülo Valk.** Eesti rahvausu kuradi-kujutelm. Tartu, 1994.
4. **Arvo Eek.** Studies on quantity and stress in Estonian. Tartu, 1994.
5. **Reet Kasik.** Verbid ja verbaalsubstantiivid tänapäeva eesti keeles. Tartu, 1994.
6. **Silvi Vare.** Nimi- ja omadussõnatuletus tänapäeva eesti kirjakeeles. Tartu, 1994.
7. **Heiki-Jaan Kaalep.** Eesti keele ressursside loomine ja kasutamine keele- tehnoloogilises arendustöös. Tartu, 1998.
8. **Renate Pajusalu.** Deiktikud eesti keeles. Tartu, 1999.
9. **Vilja Oja.** Linguistic studies of Estonian colour terminology. Tartu, 2001.
10. **Külli Habicht.** Eesti vanema kirjakeele leksikaalsest ja morfosüntaktilisest arengust ning Heinrich Stahli keele eripärast selle taustal. Tartu, 2001.
11. **Pire Teras.** Lõunaeesti vokaalisüsteem: Võru pikkade vokaalide kvaliteedi muutumine. Tartu, 2003.
12. **Merike Parve.** Väited lõunaeesti murretes. Tartu, 2003.
13. **Toomas Help.** Sõnakeskne keelemudel: Eesti regulaarne ja irregulaarne verb. Tartu, 2004.
14. **Heli Laanekask.** Eesti kirjakeele kujunemine ja kujundamine 16.–19. sajandil. Tartu, 2004.
15. **Peeter Päll.** Võõrnimed eestikeelses tekstis. Tartu, 2005.
16. **Liina Lindström.** Finiitverbi asend lauses. Sõnajärg ja seda mõjutavad tegurid suulises eesti keeles. Tartu, 2005.
17. **Kadri Muischnek.** Verbi ja noomeni püsiühendid eesti keeles. Tartu, 2006.
18. **Kanni Labi.** Eesti regilaulude verbisemantika. Tartu, 2006.
19. **Raili Pool.** Eesti keele teise keelena omandamise seaduspärasusi täis- ja osasihitise näitel. Tartu, 2007.
20. **Sulev Iva.** Võru kirjakeele sõnamuutmissüsteem. Tartu, 2007.
21. **Arvi Tavast.** The translator is human too: a case for instrumentalism in multilingual specialised communication. Tartu, 2008.
22. **Evar Saar.** Võrumaa kohanimed analüüs enamlevinud nimeosade põhjal ja traditsioonilise kogukonna nimesüsteem. Tartu, 2008.
23. **Pille Penjam.** Eesti kirjakeele *da-* ja *ma-*infinitiiviga konstruktsioonid. Tartu, 2008.
24. **Kristiina Praakli.** Esimese põlvkonna Soome eestlaste kakskeelne keelekasutus ja koodikopeerimine. Tartu, 2009.
25. **Mari Mets.** Suhtlusvõrgustikud reaajas: võru kõnekeele varieerumine kahes Võrumaa külas. Tartu, 2010.
26. **Karen Kuldnokk.** Militaarne retoorika. Argumentatsioon ja keeleline mõjutamine Eesti kaitsepoliitilises diskursuses. Tartu, 2011.

27. **Kai Tafenau.** Uue Testamendi tõlkimisest Rootsi ajal: käsikirjad, tõlkijad ja eesti kirjakeel. Tartu, 2011.
28. **Küllil Prillop.** Optimaalsusteoreetiline käsitus eesti keele fonoloogilisest kujunemisest. Tartu, 2011, 261 lk.
29. **Pärtel Lippus.** The acoustic features and perception of the Estonian quantity system. Tartu, 2011, 146 p.
30. **Lya Meister.** Eesti vokaali- ja kestkategooriad vene emakeelega keelejuhtide tajus ja häälduses. Eksperimentaalfoneetiline uurimus. Tartu, 2011, 145 lk.
31. **Kersti Lepajõe.** Kirjand kui tekstiliik. Riigieksamikirjandite tekstuaalsed, retoorilised ja diskursiivsed omadused. Tartu, 2011, 141 lk.
32. **Tiit Hennoste.** Grammatiliste vormide seoseid suhtlustegevustega eesti-keelses suulises vestluses. Tartu, 2013, 236 lk.
33. **Helena Metslang.** Grammatical relations in Estonian: subject, object and beyond. Tartu, 2013, 443 p.
34. **Kristel Uihoaed.** Verbiühendid eesti murretes. Tartu, 2013, 227 lk.
35. **Helen Plado.** Kausaalsuhete adverbiallaused eesti keeles. Tartu, 2013, 244 lk.
36. **Annika Küngas.** Pragmatiliste markerite kujunemine ja funktsioonid eesti keeles *lt*-sõnade näitel. Tartu, 2014, 200 lk.
37. **Maarika Teral.** Arvutipõhine eesti keele õpe: vahendid ja hinnangud nende efektiivsusele Tartu ülikooli keelekursuste näitel. Tartu, 2015, 175 lk.
38. **Anni Jürine.** The development of complex postpositions in Estonian: a case of grammaticalization via lexicalization. Tartu, 2016, 315 p.
39. **Kairi Tamuri.** Basic emotions in read Estonian speech: acoustic analysis and modelling. Tartu, 2017, 238 p.
40. **Sven-Erik Soosaar.** Eesti keele kultuursõnavara arengujooni – eesti keel kui piirikeel. Tartu, 2017, 157 lk.
41. **David Ogren.** Object case variation in Estonian *da*-infinitive constructions. Tartu, 2018, 212 p.
42. **Reet Hendrikson.** Kas sõjasõna sünnib sõtta? Erialakeele tõhusus sõjandusterminoloogia näitel. Tartu, 2018, 252 lk.
43. **Eva Velsker.** Ajaväljendid eesti murretes. Tartu, 2018, 216 lk.
44. **Riina Reinsalu.** Juhendavad haldustekstid žanriteoreetilises raamistikus. Tartu, 2019, 168 lk.
45. **Ann Siiman.** Vormikasutuse varieerumine ning selle põhjused osastava ja sisseütleva käände näitel. Tartu, 2019, 209 lk.
46. **Tiina Laansalu.** Kesk-Harjumaa kohanimed kujunemine ja nimesiire. Tartu, 2020, 216 lk.
47. **Mariko Faster.** Hargla kihelkonna vetenimed Eesti-Läti piirilal. Tartu, 2020, 218 lk.
48. **Maarja-Liisa Pilvik.** Action nouns in a constructional network: A corpus-based investigation of the productivity and functions of the deverbal suffix *-mine* in five different registers of Estonian. Tartu, 2021, 252 p.

49. **Hanna Pook.** Pronoun use and variation in Estonian dialects: *kes* 'who', *mis* 'what' and *keegi* 'someone'. Tartu, 2023, 225 p.
50. **Andra Annuka-Loik.** Naer ja naerev hääl eesti suulises suhtluses. Tartu, 2023, 202 lk.
51. **Tiina Paet.** Võõrainese kinnistumine eesti keeles: keelekorralduslik ja leksikograafiline vaade. Tartu, 2023, 260 lk.
52. **Lydia Risberg.** Sõnatähendused ja sõnaraamat. Kasutuspõhine sisend eesti keelekorraldusele. Tartu, 2024, 286 lk.
53. **Liis Ermus.** The phonetic variation of plosives in Estonian. Tartu, 2024, 151 lk.