

Kuidas ma nüd juhatan teile tähendap

Koha määramisel tekkivad infoprobleemid
hädaabikõnedes

PIRET UPSER

Hädaabinumbri 112 helistatakse eeskätt politsei, kiirabi või pääste erakorralise abi saamiseks. Operatiivliinile omaselt on kõnedes oluline kiirus ja täpsus, sh juhtumi täpse koha välja selgitamine: mida kiiremini helistajalt vajalik kohainfo kätte saadakse, seda kiiremini jõutakse abivajajani. Selles artiklis käsitlen hädaabikõnedes koha selgitamisel tekkivaid infoprobleeme.

Kohainfo hankimine ei tekita hädaabikõnedes alati tõrkeid. Probleemideta info saamise all mõistan olukorda, kus päästekorraldaja esitab kohainfo soovi ning saab tema jaoks sobiva ja piisava vastuse. Probleemi puudumisele viitab see, et vastusele järgnevas kõnevoorus minnakse üle uuele (ala)teemale ja asukohast kõnes rohkem ei räägita.

Probleemseks ei saa pidada ka koha määramisi, mida ei ole võimalik ühe küsimusega realiseerida. Näiteks kui päästekorraldaja esimene kohaküsimus on „Mis tänaval te asute?“, peab sellele järgnema majanumbri jms täpsustamine; kui küsitakse aga „Mis teie aadress on?“, saab sellele anda tervikvastuse. Probleemideta kohamääratlust illustreerib näide 1, kus päästekorraldaja esitab helistajale ühe kohaküsimuse *mis 'aadress on* (rida 1). Helistaja antud vastus *th 'Päikese puiestee 'seitse seitse'teist, 'Keila on* päästekorraldaja jaoks sobiv ja piisav ning ta jätkab seejärel uue temaga (read 5–6).

(1) 01 P: *'Keila perekodu. (0.3) mis 'aadress on.*

02 (0.3)

03 H *.th 'Päikese puiestee 'seitse ((3. vältes)) seitse'teist, 'Keila.*

04 (1.9) ((kostab trükkimist))

05 P: *hh=.nhh hh (1.8) mhmh? (0.4) ja 'kuidas on:=ääää > üks 'hetk, < .hhh (.)*

06 *kuidas on lapse 'nimi, (0.4) või is[iku'koo]d.=h ((kostab trükkimist))*

Probleemile viitab see, kui sama kohaaspekti juurde pöördutakse kõne jooksul tagasi. Koha määramisel tekkivad probleemid tulenevad hädaabikõnes kahest asjast: koht ise ja sinna pääsemiseks vajalikud detailid. Probleemid võivad esineda mõlemas plokis, olemata omavahel seotud, ja neid peab käsitlema eraldi.

Artiklis analüüsin, millest koha määratlemise probleemid hädaabikõnedes tekiavad ja kelle, kas helistaja või päästekorraldaja tegevusest probleemid kõnes esile tulevad. Artikkel põhineb magistritööl, kus analüüsisin vastustest tekkivaid suhtlusprobleeme Eesti hädaabikõnedes üldisemalt (Kuusk 2020). Varem ei ole hädaabikõnedes koha kirjeldamisel ilmnevaid suhtlusprobleeme Eestis uuritud, samuti ei ole mulle teadaolevalt käsitletud koha selgitamist muudes telefonikõnedes.

1. Hädaabikõnedest

Hädaabikõne on institutsionaalne telefonivestlus, kus vestluskaaslased on omavahel võõrad ja nende olukord on ebavõrdne. Helistaja jaoks on hädaabikõne enamasti ebatavaline ja tihti kriitiline situatsioon, mistõttu võib helistaja olla pingelises või närvilises seisundis. Enamik helistajaid ei ole varem hädaabikõne formaadiga kokku puutunud ja see on nende jaoks võõras. Päästekorraldaja jaoks on olukord seevastu rutiinne ning ta on tuttav hädaabikõne ülesehituse ja selle elementide olulisusega. (Heritage, Clayman 2010: 53–54, 56) Samal ajal on kõne episteemiline autoriteet helistaja, kellel on juhtumi ja kõne põhjuse kohta rohkem infot (Heritage 2012).

Teistes riikides on hädaabikõnesid ulatuslikult uuritud. Probleemkohti käsitletud uurimustes on keskendutud erisugusest vestlusolukorrast tulenevatele aspektidele. Põhjalikult on uuritud kõne pingelisest õhustikust ja helistaja emotsionaalsusest tekkivaid probleeme (Tracy, Tracy 1998; Tracy 2002; Heritage, Clayman 2010). Probleemi allikana on välja toodud vestlejate erinev tõlgendus hädaabikõnest kui teenusest: helistaja võib hädaabi tõlgendada kui klienditeenindust, mille eesmärk on täita inimese soov; institutsiooni jaoks on tegu avaliku teenusega, mille vajalikkust peab teine pool põhjendama (Whalen jt 1988; Tracy 1997). Samuti on hädaabikõnedes tekkivaid suhtlusprobleeme analüüsitud raskete tagajärgedega üksikujuhtumite põhjal, saamaks teada, miks ja kelle süül kõne ebaõnnestus (Whalen jt 1988; Svennevig 2012).

Eestis vastatakse hädaabikõnedele neljas häirekeskuses, mis asuvad Tallinnas, Tartus, Pärnus ja Jõhvis. Kõned on seejuures ringluses: kõnele vastab esimene vaba päästekorraldaja riigis. Kõnele ei pruugi seega vastata sama piirkonna päästekorraldaja, küll aga eelistab kasutatav tehniline süsteem võimalusel kohalikku päästekorraldajat.¹

Hädaabinumbrile helistamise juhendi järgi on oluline kõnes esmalt öelda, mis juhtus, kas on vigastatud ja mis on sündmuskoha täpne aadress. Need kolm infokildu on Häirekeskuse jaoks ka kõige olulisemad, muidu ei ole võimalik abi helistaja juurde välja saata.

Kõnele vastav päästekorraldaja sisestab kogu helistajalt saadava info programmi HKSOS, mille kaudu liigub info päästekorraldaja, logistiku ja välja sõitva brigaadi vahel. Päästekorraldaja oluline töövahend on kaardirakendus GIS-112, kus tava-kaardile on lisatud abistavad objektid, nagu bussipeatused, avalikud hooned, pangaautomaadid, asutused. Samuti kuvatakse võimalusel kaardile helistaja automaatsel positsioneerimisel saadud asukoht.

¹ Häirekeskuselt aastatel 2019–2020 vaatluste, külastuste ja kohtumiste käigus saadud info.

2. Koha määramine ja sellest tekkivad probleemid hädaabikõnedes

Kohta on vestluses võimalik määrata mitmel moel, näiteks aadressi või lähedal asuvate objektide järgi. Asukoha kirjeldusviisi valimisel on oluline arvestada nii kõneleja enda vaatenurga kui ka vestluskaaslase arusaamaga juhtumi kohast. Kui vestluskaaslane ei mõista esmast kirjeldust, peab kõneleja seda muutma, et mõlemad osapooled kohast samamoodi aru saaksid. (Schegloff 1972)

Celia Kitzingeri jt (2013: 45–46) järgi tekivad kohaga seotud suhtlusprobleemid peamiselt kahel põhjusel. Kõnelemisest tulenevate probleemide (ingl *trouble in speaking*) puhul parandatakse varem lausunud ebakorrektselt viidet kohale või täiendatakse eelnevalt öeldut arusaamise kindlustamiseks. Mõistmisest tekkivate probleemide (ingl *trouble with recipient recognition*) puhul pole saadud kohainfo vestluskaaslase jaoks selge või piisav.

Koha selgitamisel alustatud parandusalgatustel on erinev põhjus. Kõneleja võib ise enda voores asukohaprobleemi märgata ja alustada seetõttu eneseparandust. Samas võib kõneleja antud asukoht olla korrektne ja mõlemale vestlejale arusaadav, kuid konkreetse suhtlussituatsiooni sobimatu. Sellises olukorras algatab vestluspartner parandusalgatuse, et saada detailsem asukohakirjeldus. (Kitzinger jt 2013: 45–47)

Hädaabikõnedes ei tekita asukoha määramine enamasti probleemi, kui inimene teab täpselt aadressi, kuhu abi tarvis on. Küll aga tehakse märkimisväärne osa hädaabikõnedest avalikes kohtades, kus tihti ei ole kindlat aadressi või ametlikku nime, mille järgi end lokaliseerida.

Seni on hädaabikõnedes tekkivaid asukohaprobleeme laialdasemalt uuritud arengumaades, kus päästekorraldajad ise peavad oma töö raskemaiks osaks juhtumi asukoha tuvastamist. Lõuna-Aafrika Vabariigi hädaabikõnedes tekib 69%-l kõnedest koha määramisel probleem. Suhtlusprobleeme tekitavad peamiselt valesti rääkimine või vestluskaaslase valesti mõistmine. Samas on välja toodud ka süsteemist tekkivad probleemid, mis juhul helistaja asukohakirjeldus ei ühtinud teabega, mida päästekorraldaja kasutataval kaardirakendusel näeb. (Nattrass jt 2017: 76–77, 83)

Lõuna-Aafrika Vabariigi kõnedes kasutasid päästekorraldajad koha selgitamisel tekkivate probleemide lahendamiseks kõige enam kuuldu kordamist, samuti paluti kohanime öelda tähtsaaval või NATO tähestiku abil. Asukoha kirjeldamisel on levinud maamärkide kasutamine, mille olulisust rõhutatakse ka probleemide vältimiseks. Lisades päästekorraldaja kasutatavasse kaardirakendusse maamärke, võtaks asukoha tuvastamine kõnes vähem aega. Samuti mängivad olulist rolli kõnelejate ühised teadmised, mistõttu peaks hädaabikõnele vastama kohalik päästekorraldaja. (Nattrass jt 2017: 83–84)

Vestluspartnerite ühiseid teadmisi on koha määramisel oluliseks peetud ka Rootsi hädaabikõnede põhjal. Kui kõnele vastab kohalik päästekorraldaja, tunneb ta piirkonda, kus abi vajatakse, ja oskab helistajalt saadavas infos seega kergemini orienteeruda. Peale detailsemate geograafiliste teadmiste on kohalikul ka teadmisi kogukonnast ja kohalikust elust: ta on kursis asukoha elurütmiga – ummikute, ürituste, liiklu-

sega – ja tunneb ära kohtade kõnekeelseid nimetusi. Seesugust detailset teavet ei ole võimalik samal määral tehnoloogia abil edasi anda. (Normark, Randall 2005)

Varasemates hädaabikõnede uurimustes on koha määramise probleemide kategoriseerimisel suuresti toetunud vestlusanalüüsi klassikalistele probleemikategooriatele ja pakutud üldisemaid lahendusi. Seejuures on rõhutatud päästekorraldaja ja helistaja ühiste teadmiste ning põhjaliku kaardirakenduse olulisust. Siinses artiklis käsitlen probleeme vastuste perspektiivist, analüüsides, miks võib helistaja antud kohainfo osutuda päästekorraldaja jaoks ebasobivaks. Seega asetseb rõhk sisulistel probleemidel, arvestades samal ajal ka varasemate rahvusvaheliste uurimuste tulemustega.

3. Materjal ja meetod

Materjal pärineb Tartu Ülikooli suulise keele korpuse (SEKK; Hennoste jt 2009) hädaabikõnede allkorpusest, kuhu kuulub 2022. aasta veebruari seisuga 1000 Eesti hädaabikõnet. Siin analüüsitud materjali moodustavad 50 juhuslikult valitud hädaabikõnet, kus esines kokku 140 eri sündmuspaiga kohta esitatud küsimust. Kohaküsimustena käsitlesin kõiki küsimusi, mis on olulised kannatanu täpse asukoha kindlaksmääramiseks ja abi temani jõudmiseks. Seega liigituvad siia näiteks nii „Kus te asute?“, „Kuidas aadress on?“ kui ka „Kas see on eramaja?“, „Kas teil on fonolukk?“, „Kuidas kiirabi teie talu ära tunneks?“.

Kõned on transkribeeritud SEKK-i vestlusanalüüsi transkriptsiooni põhimõtete järgi. Konfidentsiaalsuse huvides on transkriptsioonides muudetud kogu teave, mille järgi on võimalik helistajat identifitseerida, sh kohanimed. Näite ja analüüsi mõistmise huvides võib transkriptsioonis muutmata kujul esineda üldtuntud kohanimesid, mille järgi ei ole võimalik kõnet kindla isikuga seostada.

Analüüsis järgin vestlusanalüüsi meetodit. Meetodi peamine võte on järgneva vooru tõestusprotseduur (ingl *next-turn proof procedure*): analüüsis lähtutakse sellest, kuidas kõnelejad üksteise voorusid tõlgendavad. Kõnelejate arusaam väljendub omakorda järgnevates voorudes. (Hutchby, Hooffitt 1998: 15)

Eesti hädaabikõnede teadustöös kasutamiseks olen saanud loa Tartu Ülikooli inimuuringute eetika komiteelt. Lisaks olen sõlminud Härekeskusega konfidentsiaalsuslepingu, millega kaitstakse hädaabikõnedes sisalduvat tundlikku teavet. Järgin rakenduslingvistilistele ja suhtlusuuringutele sätestatud eetika- ja privaatsuspõhimõtteid (BAAL; Coffelt 2017).

4. Infoprobleemid koha määramisel

Juhtumi koha kindlakstegemine on hädaabikõnedes üks olulisimaid ja rohkem täpsust nõudvaid aspekte. Aadressiinfo rohkete detailide tõttu esitab päästekorraldaja kohast rääkides tihti enam küsimusi kui näiteks isikuandmete hankimisel. Esitatud küsimuste hulk on mõjutatud ka juhtumi loomusest: kui koha kindlakstegemine on

vajalik, võib esitatud küsimuste arv varieeruda. Analüüsitud kõnedes, kus abi välja saadeti, esitati ühes kõnes kõige rohkem 24 kohaküsimust, kõige vähem üks. Analüüsist ilmnes, et kõnedes esitatud 140 kohaküsimusest 62-le anti probleemne vastus.

Osa koha selgitamisel tekkinud probleemidest on kuulmis- või arusaamisprobleemid (analüüsitud materjalis oli esinemiskordi vastavalt viis ja üks), mida vestlusanalüüsis käsitletakse partneriparanduse all (vt Schegloff jt 1977; Svennevig 2008; Kitzinger jt 2013). Kuulmisprobleem võib väljenduda selles, et päästekorraldaja ei kuule helistaja öeldut korrektselt. Näites 2 tekitab kuulmisprobleemi kohanimi: helistaja esitatud külanime viimane konsonant kostub kõnes eri moodi, kas *Kruuvi* või *Kruubi* (read 2–3), ja päästekorraldaja kuuleb seda kui *Kruubi* ning kasutab seda varianti oma voorudes (read 4, 8). Helistaja aga parandab valesti kuuldut, korrates korrektset nime *Kruudi* ridadel 6 ja 9.

- (2) 01 P: jaa=jaa=jaa. `kus=kohas te `asute täpselt.
 02 H: õõõõõ (0.6) se=n:=ää < `Harju`maa=vist, > (0.6) `Kruu{v}i küla
 03 `tee`rist. `Kruu{b}iküla ja-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.

Arusaamisprobleeme võib muu hulgas tekitada sõnade mitmetähenduslikkus. Näites 3 tekitab probleemi sõna *uus*, mida võib tõlgendada tähenduses 'uus/teine' või tänava nimenä.

- (3) 01 H: =eeee (0.5) ee siin on see vist juba `uus `tänav.
 02 (0.8)
 03 P: [`Uus tänav.]
 04 H: [eee] tändab (.) et `ei mitte `Uus tänav. nagu (0.3) `teine`tänav.
 05 [{--}]
 06 P: [aa, mhmh?]

Asukoha selgitamise raskustest moodustas 90% infoprobleem (56 esinemisjuhtu). Infoprobleem tekib hädaabikõnes siis, kui vestluskaaslase vastus jääb teise poole jaoks puudulikuks. Probleem saab tekkida mõlema osapoole, nii helistaja kui ka päästekorraldaja tõttu. Helistaja põhjustatud infoprobleem võib tekkida siis, kui ta ei anna päästekorraldajale piisavalt infot või antud teave ei kattunud sellega, mida päästekorraldaja teada soovis. Samal ajal saab infoprobleem tuleneda ka pääste-

korraldaja valest eeldusest: küsides inimeselt teavet, mida tal ei ole võimalik anda. Iga infoprobleemi alaliigi tekke taga ei ole aga helistaja või päästekorraldaja. Näiteks probleem, mis tuleneb helistajate erinevast vaatest sündmuskohale, ei ole kummagi vestleja põhjustatud, vaid kõne konteksti ja kasutatava tehnika tagajärg.

Infoprobleemi tekkimisele aitab märkimisväärselt kaasa asjaolu, et suures hulgas hädaabikõnedes vajatakse abi kohta, millel ei ole kindlat aadressi. See mõjutab ka päästekorraldaja esitatavate küsimuste hulka. Kindlale aadressile abi vajavates juhtumites esitati kõnes keskmiselt 3,0 kohaküsimust, avalikust (aadressita) kohast tehtud kõnedes keskmiselt 6,3. Seega osutub tihti keerulisemaks enda täpse asukoha selgitamine, kui ollakse näiteks keset maanteed või tänavat. Samuti kulub siis abi kohale jõudmiseks rohkem aega: mida rohkem küsimusi info saamiseks peab esitama, seda hiljem saab abi välja sõita. Kohakirjelduse mõistmine on veelgi keerukam siis, kui asukoht ei ole helistajale (ega päästekorraldajale) tuttav.

Analüüsi tulemusil jaguneb infoprobleem teabe ebasobivuse spetsiifika põhjal kuueks alakategooriaks. Järgmiseks tutvustan kõiki alaliike, samuti probleemkohana näivat, kuid infoprobleemita kohamääramist hädaabikõnes.

4.1. Helistajal pole infot, mida päästekorraldaja soovib

Infoprobleem võib kõnes tekkida olukorras, kus helistajal ei ole teavet, mida päästekorraldaja oma küsimusega soovis. Selline olukord on näites 4, kus helistaja kutsub abi maanteel liikudes nähtud võimaliku ohtliku olukorra pärast.

- (4) 01 P: .hhhhhh nii kas seal täitsa `ristmikul sis või.
 02 (0.9)
 03 H: ei, täiesti:: (0.5) `lihtsalt `maan`tee.
 04 (0.9)
 05 P: **ei ma `vaatan li- lihtsalt siin on kaks `maanted ristmik=ee t kas `seal=sis**
 06 **`täpselt.**
 07 (1.1)
 08 P: **ei `oska öelda.**
 09 (0.9)
 10 H: **ma=i oska `öelda jah ma nägin aint seda bussi- `bussijama [`silti.]**
 11 P: [a kas] te
 12 `sõitsite=sis mis `maantel te sõitsite `Taebla `Kullamaa=või.
 13 (3.4)
 14 H: {---} ((räägiks nagu kellegi teisega))
 15 (3.0)
 16 P: või=sis `Ridala `Nigula.
 17 (2.9)
 18 H: õõõõ ma=i=`tea ma=i=`tunne seda `maanted nii ästi jah? (0.7) ma sõidan
 19 igal=jul `Aapsalu `poole ma tulen `Pärnu poolt.
 20 (0.5)
 21 P: `Pärnu poolt Haapsalu `poole, mmmm üks moment ma vaatan {-}.

Üritades kaardilt õiget kohta tuvastada, esitab päästekorraldaja helistajale kinnitusküsimuse *kas seal täitsa `ristmikul sis või* (rida 1). Küsimuse vorm osutab, et tema jaoks on *ristmik* kindel kohamääratlus, millele on vaja vaid täpsustust. Sellele viitavad ka sõnad *seal* ja *täitsa*. Helistaja vastab küsimusele eitavalt, katkestab seejärel sõnaga *täiesti* alustatud info ja ütleb, et juhtumi asukohaks on *`lihtsalt `maan`tee* (rida 3). Sellega ei olnud ka vastus koha märkimiseks piisav ja päästekorraldaja jätkab kohainfo hankimist uue kinnitusküsimusega, põhjendades ka eelmist küsimust ristmiku kohta: *ei ma `vaatan li- lihtsalt siin on kaks `maanted ristmik=ee t kas `seal=sis `täpselt* (read 5–6). Päästekorraldaja fraas *ma `vaatan* näitab, et ta kirjeldab kaardil nähtut ja toob esile oma küsimuse tausta. Helistaja ei võta aga voo ru ja küsimus jääb vastuseta.

Tekkinud pika pausi järel jätkab päästekorraldaja voo ruuga *ei `oska öelda* (rida 8), millest saab järeldada, et ta ootas vastust ja vastuse puudumine tuleneb tema jaoks helistaja vähestest teadmistest. Helistaja võtab seejärel voo ru ja kinnitab päästekorraldaja arusaama: tal puuduvad vajalikud teadmised, lisades ühtlasi ka seletuse nende puudumise kohta (rida 10).

Selle järel jätkab päästekorraldaja koha kindlakstegemise üritamisega, soovides täpsemat infot maantee kohta (read 11–12). Ka see üritus ei saa helistajalt vastust ja vestluses tekivad pikad, 3,4- ja 3-sekundilised pausid. Peale päästekorraldaja pakutud uut alternatiivi (rida 16) võtab helistaja uuesti voo ru, kus põhjendab oma teadmatust: ta ei tunne seda maanteed, mistõttu ei oska päästekorraldaja küsimustele vastata (rida 18). Küll aga edastab helistaja päästekorraldajale kogu info, mis tal on, lausudes, kust ta tuleb ja kuhu suundub (rida 18–19).

4.2. Helistaja antud info on vananenud

Probleem võib suhtluses esile kerkida ka seetõttu, et helistaja antud info koha kohta on vananenud. Selline olukord on näites 5, kus helistaja esitatud aadress on haldusreformi tõttu muutunud ja seetõttu vale.

- (5) 01 P: £ või kus te `elate kus see [kus see toimub] £
 02 H: [eeee see on:: ee] Kabala?
 03 (0.7)
 04 H: eeeeeeeee Kabala:: `vald.=hh
 05 (0.4)
 06 P: £ Kabala valt aga mis `küla on £
 07 H: jaa
 08 (1.0)
 09 H: mis `firma on.
 10 (1.0)
 11 H: [Kabala:]
 12 P: £ [ei mis `küla] on: mis `aad[ress {on}] £
 13 H: [eeee Alu]taguse `küla Mesika: `tänav.
 /--/ ((15 rida eemaldatud))

- 14 P: £ nii:.....=hh £
 15 (1.4)
 16 P: £ õõh õh=õh=õhõõõõ üks aa. `Alutaguse küla jah? £
 17 (0.6)
 18 H: jaa.
 19 (2.4)
 20 P: £ * uvitav et ei `anna mulle sellist aadressi * £
 /--/ ((112 rida eemaldatud))
 21 P: £ ma vaatan kus see Mesikäpa tänav on. £
 22 (0.4)
 23 H: .aah (.) `vabandust ta on `Arbi `küla.
 24 (0.4)
 25 H: need on jälle oma `küla piire `muutnud, ennem oli ta: `Alutaguse küla
 26 nüüd ta on `Arbi küla.
 27 (3.7) ((trükkimishäälled))
 28 P: £ nii: vot see on `õige aadress=siis. £

Päästekorraldaja esitab helistajale mitu kohaküsimust (read 1, 6, 12), millega saab helistajalt teada, et abi läheb tarvis Kabala vallas Alutaguse külas Mesika tänaval (read 4 ja 13), ja markeerib seda partikliga *nii* (rida 14), mille venitatud vokaal viitab sellele, et päästekorraldaja vajab aega samal ajal millegi muuga tegelemiseks (Hennoste 2000a: 2037–2038; vt ka Keevallik 2010). Järgmises voorus küsib päästekorraldaja helistajalt üle külanime, mille õigsust helistaja kinnitab (read 16 ja 18). Peale 2,4-sekundilist pausi väljendab päästekorraldaja, et saadud infoga on probleeme, viidates lausega *uvitav et ei `anna mulle sellist aadressi* (rida 20), et tema programmis sellise aadressiga kohta ei ole. Sealjuures on päästekorraldaja voor lausunud vaiksema häälega, mistõttu pole vooru taust üheselt selge. See võib olla nii omaette lausunud kommentaar kui ka võte vabandamiseks oma kõnes tekkinud vaikust ja viivitust, mida päästekorraldajad peavad hädaabikõnedes vältima. Seepeale muudab päästekorraldaja teemat (näites mitte toodud), kuid pöördub hiljem kõnes tagasi aadressi kindlakstegemise juurde (rida 21).² Selle järel toob helistaja omal algatusel välja uue info ja lausub, et tegu on hoopis Arbi külaga (rida 23). Helistaja uut infot sisaldav voor algab ka sisse hingates lausunud partikliga *aah*, mis väljendab kõneleja üllatust ja info uudsust (Hennoste 2000a: 1779). Helistaja lisab uuele infole ka vabandava põhjenduse varasema valeinfo kohta (read 25–26). Sellega õigustab ta oma eksimust ja lükkab süü endalt ära: lausega *need on jälle oma `küla piire `muutnud* (rida 25) vastandab helistaja end *nendega*, kes *oma küla* piire on muutnud. Helistaja väljendab, et ta ei ole kohaliku kogukonna liige, mistõttu on tema teadmatus nime-muutusest põhjendatud. Päästekorraldaja väljendab partiklitega *nii* ja *vot* korrektse aadressi leidmist ning kohaprobleem laheneb.

² Kõnes ilmnevad erinevad kohanimed *Mesika* ja *Mesikäpa* on vale aadressi andmise kõrvalnäht, mis ei ole sinne analüüsi kontekstis tähtis.

4.3. Helistaja on vastuses ebakindel

Vastusest võib infoprobleem tekkida ka siis, kui see sisaldab kogu päästekorraldaja soovitud infot, kuid helistaja vastus on ebakindel. See omakorda tekitab päästekorraldajas kahtluse, mistõttu ta soovib saadud infot üle kontrollida, et selle õigsuses veenduda. Seesugune olukord on näites 6, kus helistaja teatab juhtumist maanteel.

- (6) 01 H: [või üks tu-] `üks `sõidu `suund on `kinni.
 02 (0.5)
 03 P: mm * mhmh * .hhh et se=on=sis=ääääää > Pärnu Rakvere
 04 `Sõmeru `maante. <
 05 (1.4)
 06 H: `võib `küll olla jah,
 07 (0.8)
 08 P: se=on ikka `peatee kus ikka::=ee `suured autod `sõidavad
 09 [`palju et ei= `ole] mingi
 10 H: [ikka, ikka,]
 11 P: [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 lokaliseerib end kõne algusvoorus kahe linna vahel asuva maantee mitteametliku nimega (näites mitte toodud). Toetudes sellele infole, küsib päästekorraldaja täpse kohta teada saamiseks lisainfot, kasutades vastust pakkuvat kinnitusküsimust (read 3–4), millele helistaja annab peale pikka pausi kahtleva vastuse `võib `küll olla jah (rida 6). Helistaja modaalverb *võib* peegeldab, et ta ei ole pakutud kohamääratluses kindel. Päästekorraldaja jätkab uue kohaküsimusega, millega soovib kindlaks teha takistatud liiklusega tee olulisust (read 8–9, 11).

Sellega muudab päästekorraldaja vaatenurka ja toob vestlusesse uue termini: varem kasutatud *maantee* asemel küsitakse, kas tegu on *peateega*, mitte *kõrvalise teega*. Lisaks vormistab päästekorraldaja küsimuse, kasutades sõna *ikka*, mis väljendab kahtlust tee suuruse ja abi vajamise suhtes (*se=on ikka `peatee kus ikka::=ee `suured autod `sõidavad*). Päästekorraldaja umbmäärane ja hinnanguline sõnavalik võib helistaja jaoks probleemseks osutuda. Helistaja hakkab päästekorraldaja küsimusele vastama peale rääkides kinnitava vastusega *ikka, ikka* (rida 10), millega reageerib esitatud küsimuse esimesele poolele. Päästekorraldaja küsimuse teine pool *et ei= `ole mingi kõrvaline tee jah?* (read 9, 11) saab vastuseks *`ei, ei= `ei. `üsna `oluline tee* (rida 13), kus helistaja lükkab kolmekordse eitusega ümber päästekorraldaja kahtlused ja ütleb, et tegu on olulise teega. Päästekorraldaja kasutatud terminite asemel otsustab ta vastuses vastanduda päästekorraldaja vooru viimasele osale ja öelda, et tegu ei ole *kõrvalise*, vaid *üsna olulise teega*. Päästekorraldaja jääb helistaja kindla vastusega rahule ja liigub uuele teemale.

4.4. Helistaja ei anna piisavalt infot

Hädaabikõnes tuleb ette ka olukordi, kus helistajal on küll info, mida päästekorraldaja soovib, kuid ta ei edasta seda piisavas koguses. Selline juhtum ilmneb näites 7, kus helistaja teatab maja ees hooletult seisvast sõidukist.

- (7) 01 H: `tere=jõudu ei:=juhtund `midagi=aga:: sin (0.7) olen `Kooli `seitse
 02 `maja=ees=ja:: sin `seisab üks `valge `Ford `kaubik,=hhh (0.5) ja tal on: `aken
 03 `lahti ja tule:d `peale jäänud ja `asjad on `sees=et (0.5) eks ta on `unustanud=et
 04 (.) [et saate äkki `omaniku]
 05 P: [se=on=sis `kus linnas Koo]li
 06 (0.6)
 07 H: `Tallinn, `Tallinn.=
 08 P: =`Tallin Kooli se=o- [mul on aint Kooli sei]tse `aa või `bee või [ `tsee {-}]
 09 H: [jah {-}] [nojah seit]se:
 10 ta=n::: (.) < seitse::: (0.5) `tsee:=ja seitse `bee: > seitse `bee `ees
 11 [täpselt.]
 12 P: [nnn] `ölge se=`number mulle.

Helistaja mainib juhtumi asukoha juba esimeses voorus, lausudes tänava ja maja-numbri (rida 1). Vaatamata sellele esitab päästekorraldaja järgnevas voorus vastuse tingimust täpsustava (VTT) küsimuse (rida 5). VTT ei ole parandusalgatus, kuna täpsustavaid küsimusi esitatakse probleemi lahendamise asemel parima võimaliku vastuse andmiseks (Hennoste jt 2013: 10; vt ka Schegloff 2007: 106–109).

Siinne probleem tuleneb päästekorraldaja ja helistaja erinevatest teadmistest. Päästekorraldaja näeb süsteemist, et kohanime *Kooli* on Eestis mitmes linnas. Helistaja ei pidanud aga linna mainimist vajalikuks. Hädaabikõnede analüüsimisel on ilmnunud, et Tallinna elanike jaoks on enda lokaliseerimisel linn tihti enesestmõistetav. Helistaja võib sellise aadressi andmise valiku teha ka teadmatusest, et hädaabikõned on riigis ringluses ja neile ei pruugi vastata kohalik päästekorraldaja, kellele pole vaja linna mainida. Sarnast probleemi on märgatud ka Itaalia hädaabikõnedes, kus helistajad ei täpsusta, mis linnas abi tarvis on (vt Paoletti 2012: 192).

Samal ajal ilmneb helistaja antud aadressist teine infoprobleem, kui päästekorraldaja väljendab, et helistaja antud aadress ei ole täpne, kuna kõnealusel tänaval on majad 7a, 7b ja 7c (rida 8). Helistaja täpsustab, et juhtum on aset leidnud 7b maja ees (read 10–11), mispeale päästekorraldaja saab kõnega edasi liikuda.

4.5. Vestlejatel on erinev vaade sündmuskohale

Infoprobleemi tekkepõhjus võib olla ka helistaja ja päästekorraldaja erinev vaade juhtumi asukohale. Helistaja näeb sündmuskohta päriselus, mistõttu tal on ligipääs kogu reaalsuses olevale infole ja ta vaatab paika n-ö kõrvaltvaates. Päästekorraldajal on sündmuskohale vaid kaardivaade ja ta näeb kohta pealtvaates. Päästekorraldajal ei ole ligipääsu kogu kohainfole, ta teab üksnes neid läheduses asuvaid objekte,

mis on kaardile märgitud. Perspektiivierinevustest tulenevaid probleeme illustreerib näide 8, kus helistaja vajab abi ühe toidupoe juurde.

- (8) 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]eeeev-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. (.) [ `pood lihtsalt.]
 17 P: [`toidupood.] mhmh?
 18 (0.3)
 19 H: toidupood.

Kõnes, kus abi on vaja kindla aadressita kohta keset tänavat, proovib päästekorraldaja juhtumi asukohta kindlaks teha lähedalasuva kaupluse järgi, mis on tema kaardil. Selleks küsib ta helistajalt kinnitusküsimuse *a=see `Tamme `bussipeatus ei=`ole=se=`suur õõõõ `keskus mis `kauplus=se mis=seal=on* (read 1–2), millele helistaja annab kahtleva vastuse (rida 5). Helistaja ebakindluse tõttu kordab päästekorraldaja oma küsimust, kas tegu on suure Tamme kauplusega (rida 10). Kui helistaja annab ka sellele ebakindla vastuse, küsib päästekorraldaja uue kinnitusküsimusega, kas tegu on suure kauplusega (rida 14). Sellele vastab helistaja *no (.) `j:ah, (.) siuke. (.) [ `pood lihtsalt.]* (rida 16). Ta alustab vastust piiripartikliga *no*, mis väljendab ebakindlust öeldu tõsikindluses, aga ka partneri esitatud seisukoha tõrjumist (Hennoste 2000b; Keevallik 2016), sellele järgnev venitatud algusega *jah* näitab taas, et helistaja ei ole antavas vastuses kindel (Hennoste 2000a: 2038), ja fraas *pood lihtsalt*, millega lokaliseerib eelnevatest päästekorraldaja voorudest tema jaoks probleemse objekti: tegu ei ole suure kaupluse või keskusega, vaid tavalise poega. Ka päästekorraldaja saab aru, milles probleem seisnes, lausudes *toidupood* (rida 17), misjärel poest rääkimine lõpeb.

Kõnes ilmnenu probleemide tõenäolist alget illustreerib joonis 1, kus on kuvatud kõneleja vaated sündmuskohale. Helistaja kui sündmuskohal viibija näeb kõnealust poodi oma silmaga. Päästekorraldajal on sündmuskohale vaid kaardivaade ja ta teab seetõttu üksnes kaardil kuvatud asukohainfot. Kuna pealtvaates on ehitised ümbritsevatest hoonetest tunduvalt suurem, võib päästekorraldajale jääda mulje, et tegu



Joonis 1. Vasakul on kuvatud helistaja umbkaudne vaade kõnealusele kauplusele, paremal päästekorraldaja umbkaudne kaardivaade sündmuskohale (Google Mapi ja Maa-ameti põhjal, fotod konfidentsiaalsuse huvides töödeldud).

on suure kaupluse või keskusega. Samuti võib segadust tekitada asjaolu, et kaupluse kohta on levinud Tamme ostukeskuse nimetus, mis võib olla märgitud ka päästekorraldaja kasutatavale kaardile.

4.6. Päästekorraldaja eeldus soovitud info olemasolu kohta on väär

Päästekorraldaja esitatud küsimus võib helistajalt soovitud infota vastuse saada ka seetõttu, et päästekorraldaja eeldus info olemasolu kohta on väär. Selline olukord ilmnes näites 9 toodud kõnes, kus helistaja soovib abi haagissuvilaga metsas olles.

- (9) 01 P: aaha (1.0) .hhh selge? `öelge=mule=palun `aadress,
 02 (0.7)
 03 H: .hhhhhh `mina olen `Kaasiku `lennuvälja:=qq `kõrval. (0.4)
 04 Kehras.
 05 (0.5)
 06 P: `öelge oma `aadress ja kus te `olete.
 07 (1.5)
 08 H: noo ma olen=äää `metsas, [et ma=len] selle haagissuvilaga=jah.
 09 P: [metsas.]
 10 (0.9)
 11 P: * < mmmm=nii:? > *
 12 (0.9)
 13 H: et ma saaks: saaks `ise `autoga kasvõi sinna Kehra `haiglasse ka
 14 `sõita. (.)

Abi välja saatmiseks soovib päästekorraldaja helistaja täpset aadressi (rida 1), millele helistaja vastab aga üldise asukohaga, lausudes, et ta on Kaasiku lennuvälja kõrval (rida 3–4). Helistaja vastus ei sobi küsimusega: päästekorraldaja soovis helistaja aadressi, kuid sai vaid umbkaudse asukoha.

Saadud vastuse peale kordab päästekorraldaja eelnenud infoküsimust, lausudes 'öelge oma 'aadress ja kus te 'olete (rida 6), mis väljendab, et helistajalt saadud teave oli ebasobiv. Seejuures lisab päästekorraldaja küsimuse kordusele ka üldisema kohaküsimuse kus te 'olete. Mitmeosalise küsimuse esitamisel võib olla mitu eesmärki (Svennevig 2013). Kasutatud suhtlusvõttega on võimalik vastajale anda rohkem vabadust: kui aadressi siiski ei oska öelda, saab vastata laiemale küsimusele. Samal ajal võib päästekorraldaja pikema voozu ja mitmeosalise küsimusega rõhutada soovitud info olulisust.³

Küsimusele järgneb 1,5-sekundiline paus, misjärel võtab helistaja voozu ja lausub *noo ma olen=äää 'metsas, [et ma=len] selle haagissuvilaga=jah* (rida 8). Helistaja vastus sobib päästekorraldaja kohaküsimuse teise poolega ja peegeldab, et päästekorraldaja eeldus, et helistajal on aadress, mida öelda, oli vale. Sellele viitab ka vastusele eelnenud paus ja voozualguline *noo* (Hennoste 2000b; Keevallik 2016). Selle tõttu tekkis helistajalt saadud info ebatäpsusest tulenev probleem, kuigi soovitud aadressi ei olnud tegelikult olemas.

4.7. Suhtlusprobleemi ei ole, aga päästekorraldaja vajab lisainfot

Kohaküsimuste hulgas on ka juhtumeid, kus koha kindlakstegemisel ei teki probleeme, kuid päästekorraldaja küsib helistajalt siiski lisainfot, et abi kohale jõudmine kulgeks sujuvamalt. Seesugune olukord ilmneb näites 10, kus helistaja soovib kiirabi.

- (10) 01 P: ja='aadress on
 02 (1.0)
 03 H: nhh 'aadress on 'Räime 'küla?
 04 (1.1)
 05 H: Saare 'vald,
 06 (0.5)
 07 P: jaa?
 08 (1.5)
 09 H: ja 'Kivimä 'talu.
 10 (3.7) ((vaikne klahviklõbin))
 /---/ ((67 rida eemaldatud))
 11 P: 'selge aga 'kiirabi 'tuleb teile ja kuidas 'kiirabi teie maja 'üles leiab.
 12 (1.2)
 13 H: ee=mh
 14 (1.2)
 15 H: .hhhhhh kuidas ma nüüd 'juhatan teile tähendap .hhhhhh .hhhhh

³ Magistritöös (Kuusk 2020) ilmnes, et sellist küsimuse konstruktsiooni, mis koosneb kindlat infokildu ootavat kitsast avatud küsimusest ja pikemat jutustust võimaldavat avarast avatud küsimusest, on hädaabikõnedes kasutatud ka isikuküsimuste puhul olukorras, kus päästekorraldaja esimene infopäring ei ole tulemust andnud.

- 16 P: ma=vaatan=et see [jäab] siia Risti Virtsu Kuivastu Kuressaare
 17 `tee=äärde=jah,
 18 H: [((köhatab))]
 19 (0.5)
 20 H: ee=`j:ah jah see uue `otsetee `äärde mis Väina=tam=mis sõidab `otse
 21 `Kuressare.
 22 (2.0)
 23 P: selge=aga: [pange:]

Juhtumi asukohta kindlakstegemiseks küsib päästekorraldaja helistajalt tema aadressi (rida 1), millele helistaja annab oma küla, valla ja talu andmed. Saadud info on päästekorraldaja jaoks piisav ja ta suundub vestlusega teise teema juurde (näites mitte toodud). Päästekorraldaja naaseb asukohta arutamise juurde kõne hilisemas faasis, soovides teejuhatust, et kiirabi õige koha üles leiaks (rida 11). Helistajal tekib küsimusele vastamisega probleeme, millele viitavad tekkivad otsimispausid (read 12, 14) ja otsimismarker *ee=mh* (rida 13) ning järjeotsimisele viitav küsimus *kuidas ma nüüd `juhatan teile tähendap* (rida 15). Päästekorraldaja pakub seepeale osalise info, öeldes, mis maantee äärde maja jääb, ja vormistades selle tugevat teadmist väljendava ja kinnitust ootava *jah*-küsimusega (read 16–17) (Hennoste jt 2019). Sealjuures viitab ta voozu algusega *ma=vaatan=et see [jäab]*, et vaatab samal ajal asukohta kaardirakendusest. Helistaja kinnitab päästekorraldaja pakutut (read 20–21) ja kategoriseerib *tee* ringi *uueks otseteeks*. Päästekorraldaja jääb infoga rahule, lõpetades teema partikliga *selge* (rida 23), ja suundub vestlusega teisele teemale. Samal ajal paistab vestlusest välja poolte erinev vaade maanteele: päästekorraldaja viitab sellele kaardile toetudes ametliku nimetusega *Risti Virtsu Kuivastu Kuressaare `tee*, samal ajal kui helistaja kirjeldab seda enda vaate järgi kui maanteed, mis *sõidab `otse `Kuressare*.

Näidet eristab eelnevatest situatsioon, kus suhtlusprobleem tekib helistaja takerdumisest, mille päästekorraldaja kaardi abil lahendab. Probleemi lahendustaktikast näib, et päästekorraldajal oli ligipääs enda soovitud infole. Vaatamata sellele esitas ta helistajale teejuhatuse saamiseks küsimuse. Selline otsus võib tulla päästekorraldaja tööruutiniist ja harjumusest: saades helistajalt talukoha aadressi, küsib päästekorraldaja varasema kogemuse põhjal ennatlikult ka teejuhatust, kuna see on tihti maapiirkondades saabuva kiirabi jaoks vajalik. Samas nägi ta enne helistajalt vastuse saamist kaardilt, et juhtum on aset leidnud maakonna põhimaantee ääres, mistõttu pole täpsemat teejuhatust vaja.

5. Arutlus ja kokkuvõte

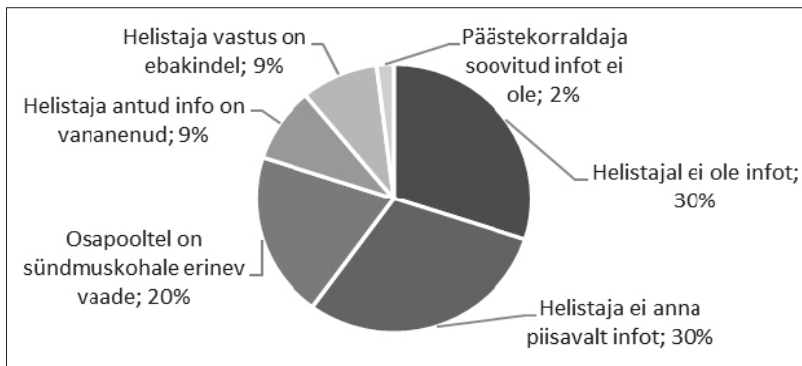
Kohainfo hankimine on osutunud Eesti hädaabikõnes kõige probleemsemaks aspektiks: analüüsitud materjalis osutus probleemseks 44% kõikidest kohaküsimustele antud vastustest. Samal ajal on juhtumi täpse asukohta teadmine hädavajalik, et soovitud abi jõuaks selle vajajani. Juhtumi asukohta selgitamisel tekkivate probleemide

suurt hulka ja nende vältimise olulisust on märgitud ka teiste riikide uurimustes, eriti arenevate riikide hädaabikõnede analüüsis (vt nt Natrass jt 2017).

Artikli materjaliks oli 50 hädaabikõnet, kus päästekorraldaja esitas kokku 140 kohaküsimust. Neist 62-le antud vastus tekitas kõnes probleemi. Ilmnes, et eri probleemikategooriaid tekkis kohaküsimustele antud vastuste seas kolm: arusaamisprobleem (üks näide), kuulmisprobleem (viis näidet) ja infoprobleem (56 näidet), viimane moodustas 90% kõikidest kohaküsimustele antud probleemsetest vastustest.

Infoprobleemi ei ole varem eraldi probleemikategooriana hädaabikõnedes välja toodud. Erinevalt vestlusanalüüsi klassikalistest parandusalgatusega seotud probleemiliigitustest, mis keskenduvad kuulmis- ja arusaamisprobleemidele, tekib infoprobleem teistel alustel. Infoprobleem viitab vestluses sisulisele probleemile: vooru suhtlustegevus oli sobilik, päästekorraldajal ei ole probleemi helistaja mõistmise ega kuulmisega; probleemne on vooruga väljendatava info hulk või kvaliteet.

Infoprobleem jagunes omakorda kuueks alakategooriaks. Kõige rohkem tekkis infoprobleeme situatsioonides, kus helistajal ei olnud infot, mida päästekorraldaja soovis ($n = 17$), või helistajal oli oodatud info, kuid ta ei andnud seda esimesel korral piisavas mahus ($n = 17$). Märkimisväärse osa probleemidest tekitas perspektiivierinevus ehk poolte vaade sündmuskohale kohapeal või kaardil ($n = 11$). Vähem tekitas kõnedes infoprobleemi olukord, kus helistaja antud info oli vananenud ($n = 5$) või helistaja ei olnud enda antavas teabes kindel ($n = 5$). Kõige vähem oli probleemiallikaks päästekorraldaja valest eeldusest tingitud probleem: helistaja ei saanud küsimusele vastata, kuna päästekorraldaja soovitud infot ei ole olemas ($n = 1$). Infoprobleemide jagunemise vahekordi illustreerib joonis 2.



Joonis 2. Infoprobleemide jaotumine põhjuse järgi ($n = 56$).

Infoprobleemide tekkimise taga võib olla nii helistaja, päästekorraldaja kui ka suhtlussituatsioon ja perspektiivierinevused. Materjalis ilmnes ka olukordi, kus probleem ei tekkinud ühegi osapoole otsesest tegevusest ja selle vältimine ei oleks olnud võimalik.

Vältimatu probleemkoht tekkis olukorras, kus ühel vestlejatest ei olnud infot, mida teine soovib. Sellises olukorras ei saa üht poolt probleemi tekkes vastutavaks

tunnistada: päästekorraldaja peab esitama küsimuse vajaliku info hankimiseks teadmata helistaja teadmiste piiri; samas helistaja ei saa edastada infot, mida tal ei ole.

Vältimatuks saab pidada ka perspektiivierinevustest tulenevaid probleemkohti. Hädaabikõnes on oluline roll suhtlussituatsioonil ja häirekeskuses kasutataval tehnikal, eriti kaardirakendusel. Perspektiivierinevustest tuleneva infoprobleemi tekitajaks saab pidada just kõne kolmandat, tehnilist osapoolt. Kuna kumbki vestluse pool ei saa kindel olla, millisele infole teisel ligipääs on, ei osata ka pakkuda õiget infot. Seda kinnitab tõsiasi, et kaardist tulenevaid probleeme, millest on varem räägitud enam arengumaade kontekstis (vt nt Nattrass jt 2017), tekib ka Eesti hädaabikõnedes. Seda vaatamata Häirekeskuse kasutatava kaardirakenduse põhjalikkusele ja sealse info mitmekesisusele.

Suurim osa infoprobleemidest tekkis hädaabikõnes helistaja välditavatest olukordadest. Märkimisväärselt oli olukordi, kus helistajal oli küll päästekorraldaja küsitud info olemas, kuid ta ei andnud seda oma vastusega piisavalt. Materjalis ilmnes ka juhtumeid, kus helistaja vastus osutus ebasobivaks, kuna see oli vananenud. Vananenud info esitamist saab vältida vaid helistaja. Vananenud kohainfot tekkivaid probleeme oleks võimalik päästekorraldajal leevendada, kui arvestada helistajalt infot saades faktiga, et kohanimed võivad muutuda.

Hädaabikõnede kohainfo edastamist ja sellest tekkivate suhtlusprobleemide hulka mõjutab suuresti poolte teadmiste hulk sündmusest ja ligipääs sellele infole. Hädaabikõnes on info valdajaks helistaja, kes on enamasti sündmuse vahetu tunnistaja või osaline. Samal ajal on kõnes juhtpositsioonil päästekorraldaja, kelle infoallikaks on kaardirakendus. Kaardile toetudes võib ta end esitleda kui teadjat, küsides helistajalt nt kinnitusküsimusi (vt näidet 4). Vaatamata sellele peab päästekorraldaja helistajat kõnes episteemiliselt kõrgemaks ja usaldab tema antud infot.

Kuna päästekorraldaja prognoosib, et helistaja on hädaabikõnes episteemiline teadja, võib helistaja teadmiste puudumine kõnes probleeme tekitada. Selline olukord tekib, kui helistajal ei ole seda infot, mida päästekorraldaja soovis, või helistaja ei ole enda antavas teabes kindel. Ühel korral tekkis probleem olukorrast, kus päästekorraldaja soovis infot, mida helistaja ei saanud talle anda, kuna seda infot ei olnud olemas (näide 9).

Artiklis pöörasin tähelepanu ka olukorrale kõnes, kus infoprobleemi ei tekinud, kuid päästekorraldaja pidas tarvilikuks saada helistajalt lisainfot sündmuspaika jõudmiseks. Näites 10 osutus lisainfo küsimine tarbetuks, kuna päästekorraldajal oli ligipääs kogu vajalikule infole olemas. Kuigi toodud näite järgi pikendas päästekorraldaja asjatult kõne kestvust, on see suhtlussituatsiooni paratamatu tagajärg ja pigem erandlik olukord.

Kuna kohaküsimustes osutus kõne kulu kõige takistavamaks aspektiks info edastamine, on oluline edaspidises uurimises keskenduda sellele, kuidas helistaja ja päästekorraldaja kommunikatsiooni sujuvust parandada. Kõne n-õ kolmandast, tehnilisest poolest tekkinud tõrgete analüüsimiseks on tulevikus kasulik rakendada multimodaalset vestlusanalüüsi. Päästekorraldajat kõne ajal filmides saab tema pilgu liikumise ja muu tegevuse järgi teha täpsemaid järeldusi, kuidas probleemsed olukorrad vestluses sünnivad. Samuti on võimalik helistaja tegevusest tekkinud prob-

leeme vältida, muutes päästekorraldaja suhtlustegevuse või küsimuse sõnastuse sobivamaks. Selleks on edasistes uurimustes oluline analüüsida, kuidas päästekorraldaja helistajalt infot hangib, talle küsimusi esitab.

TRANSKRIPTSIOONIMÄRGID

.	langev intonatsioon
,	poollangev intonatsioon
?	tõusev intonatsioon
(.)	mikropaus (0.2 sek või lühem)
(0.5)	pausi pikkus sekundites
`	sõna rõhutamine või sõnaosa rõhutamine
[]	pealerääkimine
=	kahe iseseisva üksuse kokkuhääldamine
SÕNA	valjem löik
* *	vaiksem löik
e::i	hääliku venitust
£ £	aktsent
si-	poolelijäänud sõna
.hh	sissehingamine
{või}	halvasti kuulnud tekstilöik
{-}	ebaselgeks jäänud sõna või kõneleja
(())	transkribeerija kommentaar

VEEBIVARAD

Google Maps. Google Street View. <https://www.google.com/maps>

Maa-amet. Maa-ameti geoportaali kaardirakendus. <https://xgis.maaamet.ee/xgis2/page/app/maainfo>

SEKK = Tartu Ülikooli suulise keele korpus. <https://www.cl.ut.ee/suuline1/suulisekorpus>

KIRJANDUS

BAAL = Recommendations on good practice in Applied Linguistics. The British Association for Applied Linguistics, 2016.

Coffelt, Tina A. 2017. Confidentiality and anonymity of participants. – The SAGE Encyclopedia of Communication Research Methods. Toim Mike Allen. Thousand Oaks: SAGE Publications. <https://dx.doi.org/10.4135/9781483381411>

Hennoste, Tiit 2000a. Sissejuhatus suulisesse eesti keelde V. Mõned mitteverbaalsed nähtused. – Akadeemia, nr 9, lk 2011–2038.

Hennoste, Tiit 2000b. Sissejuhatus suulisesse eesti keelde IV. Suulise kõne erisõnavara III. – Akadeemia, nr 8, lk 1773–1771.

Hennoste, Tiit; Gerassimenko, Olga; Kasterpalu, Riina; Koit, Mare; Rääbis, Andriela; Strandson, Krista 2009. Suulise eesti keele korpus ja inimese suhtlus arvutiga. – Eesti

- Rakenduslingvistika Ühingu aastaraamat, nr 5, lk 111–130. <https://doi.org/10.5128/ERYa5.07>
- Hennoste, Tiit; Rääbis, Andriela; Laanesoo, Kirsi 2013.** Küsimused eestikeelses infodialoogis II. Küsimused ja tegevused. – Keel ja Kirjandus, nr 1, lk 7–28. <https://doi.org/10.54013/kk662a2>
- Hennoste, Tiit; Rääbis, Andriela; Rumm, Andra 2019.** Estonian declarative questions: Their usage and comparison with *vä*- and *jah*-questions. – Journal of Pragmatics, kd 153, lk 46–68. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2019.04.010>
- Heritage, John 2012.** Epistemics in action: Action formation and territories of knowledge. – Research on Language and Social Interaction, kd 45, nr 1, lk 1–29. <https://doi.org/10.1080/08351813.2012.646684>
- Heritage, John; Clayman, Steven 2010.** Talk in Action: Interactions, Identities, and Institutions. Chichester: Wiley-Blackwell. <https://doi.org/10.1002/9781444318135>
- Hutchby, Ian; Wooffitt, Robin 2006.** Conversation Analysis. Principles, Practices and Applications. Cambridge: Polity Press.
- Keevallik, Leelo 2010.** Marking boundaries between activities: The particle *nii* in Estonian. – Research on Language & Social Interaction, kd 43, nr 2, lk 157–182. <https://doi.org/10.1080/08351811003737697>
- Keevallik, Leelo 2016.** Estonian *no(o)(h)* in turns and sequences: Families of function. – NU/NÅ: Family of Discourse Markers Across the Languages of Europe and Beyond. Toim Peter Auer, Yael Maschler. Berlin–Boston: De Gruyter, lk 213–242. <https://doi.org/10.1515/9783110348989-007>
- Kitzinger, Celia; Lerner, Gene H.; Zinken, Jörg; Wilkinson, Sue; Kevoe-Feldman, Heidi; Ellis, Sonja 2013.** Reformulating place. – Journal of Pragmatics, kd 55, lk 43–50. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2013.05.007>
- Kuusk, Piret 2020.** Vastustest tekkivad suhtlusprobleemid Eesti hädaabikõnedes. Magistritöö. Tartu: Tartu Ülikooli eesti keele osakond. <http://hdl.handle.net/10062/67903>
- Natras, 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. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2017.09.001>
- Normark, Maria; Randall, Dave 2005.** Local expertise at an emergency call centre. – ECSCW 2005. Toim Hans Gellersen, Kjeld Schmidt, Michel Beaudouin-Lafon, Wendy Mackay. Berlin–Heidelberg: Springer-Verlag, lk 347–366. https://doi.org/10.1007/1-4020-4023-7_18
- Paoletti, Isabella 2012.** The issue of conversationally constituted context and localization problems in emergency calls. – Text & Talk, kd 32, nr 2, lk 191–210. <https://doi.org/10.1515/text-2012-0010>
- Schegloff, Emanuel A. 1972.** Notes on a conversational practice: Formulating place. – Studies of Social Interaction. Toim David Sudnow. New York: The Free Press, lk 75–119.
- Schegloff, Emanuel A. 2007.** Sequence Organization in Interaction: A Primer in Conversation Analysis. Cambridge: Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511791208>

- 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. <https://doi.org/10.1353/lan.1977.0041>
- Svennevig, Jan 2008. Trying the easiest solution first in other-initiation of repair. – *Journal of Pragmatics*, kd 40, nr 2, lk 333–348. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2007.11.007>
- Svennevig, Jan 2012. On being heard in emergency calls: The development of hostility in a fatal emergency call. – *Journal of Pragmatics*, kd 44, nr 11, lk 1393–1412. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2012.06.001>
- Svennevig, Jan 2013. Reformulation of questions with candidate answers. – *International Journal of Bilingualism*, kd 17, nr 2, lk 189–204. <https://doi.org/10.1177/1367006912441419>
- 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. https://doi.org/10.1207/s15327973rlsi3004_3
- 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. <https://doi.org/10.1080/10570310209374730>
- Tracy, Karen; Tracy, Sarah J. 1998. Rudeness at 911: Reconceptualizing face and face attack. – *Human Communication Research*, kd 25, nr 2, lk 225–251. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2958.1998.tb00444.x>
- 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. <https://doi.org/10.1525/sp.1988.35.4.03a00030>

Piret Upser (sünd 1995), MA, Tartu Ülikooli eesti ja soome-ugri keeleteaduse doktorant (Jakobi 2, 50090 Tartu), piret.upsers@ut.ee

Information problems arising from location enquiries in Estonian emergency calls

Keywords: emergency calls, conversation analysis, location enquiries, information problems

This paper examines interactional problems arising from location formulations in Estonian emergency calls, focusing on call-takers' questions and the caller's answers to them. The goal of this paper is to identify the cause of interactional problems in emergency calls and to determine the party from whose action the problem arises. The analysis draws on corpus data consisting of Estonian emergency calls. For this article, 50 emergency calls containing 140 questions and answers about location were analysed.

Location is one of the three most important pieces of information in Estonian emergency calls. At the same time, it is the most problematic aspect of Estonian

emergency calls: 44% of all our sample answers given about location proved to be problematic.

According to our study, most the location problems arose from inadequate information, which made up 90% of all the problematic answers. The main subcategories within the aforementioned answers were occurrences where the caller either did not have the information needed (30%) or the caller had the information but did not relay it sufficiently well (30%). A considerable amount of problems were related to the different perspectives of the caller and the call-taker (20%): one sees the location in real life, whereas the other only has access to the information marked on the map. Less common were problems caused by the information given by the caller being outdated (9%) or by the caller being unsure of the information they were relaying (9%). Lastly, 2% of all the problems of information were caused by that the information the call-taker requested simply did not exist.

The source of interactional problems can be different, e.g. the caller, the call-taker or a third party, and the problems cannot always be solved. However, the problematic instances in emergency calls could be reduced by providing call-takers with some pointers on managing a call. This will be the topic of a subsequent analysis.

Piret Upser (b. 1995), MA, University of Tartu, Estonian and Finno-Ugric Linguistics, PhD Student (Jakobi 2, 50090 Tartu), piret.upser@ut.ee