

Kuidas tõhustada suhtlust hädaabikõnedes?

Piret Upser. Eesti hädaabikõned: tüübid, teemad ja suhtlusprobleemid. (Dissertationes philologiae estonicae Universitatis Tartuensis 54.) Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus, 2025. 211 lk.

Piret Upseri doktoritööna kaitstud monograafial on tähtis eesmärk: tõhustada Häirekeskuse tööd. Uurimuses analüüsitakse eesti hädaabikõnesid ja eriti nendes tekkivaid suhtlusprobleeme ehk tõrkeid, mis takistavad olulise info kiiret kättesaamist ja seega viivitavad otsust, kas ja millist abi välja saata. Lisaks analüüsitakse erinevat tüüpi hädaabikõnede ülesehitust, et tuvastada, millistes kõne etappides probleemid tavaliselt ette tulevad. Analüüsi tulemusi on plaanis kasutada päästekoolitamisel, nagu on varasemate uurimistulemustega juba tehtud.¹ Tegu on seega rakenduslingvistilise uurimusega, mis leiab päriselus otsest rakendust.

Väitekirjas analüüsitud materjal pärineb Tartu Ülikooli (TÜ) suulise eesti keele korpuse hädaabikõnede allkorpusest, kus on 1000 hädaabikõnet. Selle mahuka andmestiku põhjal on TÜ suulise ja arvutisuhtluse labori töörühm ka varem hädaabikõnesid uurinud. Probleemkohtadele on keskendunud Upser, kes on vaadelnud päästekorraldaja küsimustele vastamisel²

ning asukoha määramisel³ tekkivaid suhtlusprobleeme. Väitekirjas laiendab ta oma käsitlust ja esitab tervikpildi eri tüüpi suhtlusprobleemidest. Varasemat uurimistööd täiendab ka hädaabikõnede põhjalik kirjeldus, mille tulemuste järgi analüüsitakse probleemkohtade positsiooni kõnes.

Uurimuse meetodiks on valitud vestlusanalüüs ning teema ja aineastiku poolest on töö otsekuu tagasipöördumine vestlusanalüüsi juurte juurde. Akadeemiline huvi vestluse struktuuri uurimise vastu tekkis 1960. aastatel, kui vestlusanalüüsi rajaja Harvey Sacks töötas psühhiaatrilises kriisitelefonis, kus salvestatud kõned ta uurimiseks kätte sai. Praeguseks on hädaabikõnede struktuuri põhjalikult uuritud, aga Upseri käsitlus on varasemast detailsem ja heidab lisavalgust just eesti hädaabikõnede ülesehitusele. Häirekeskust kui kõnede konteksti kirjeldatakse töös üksikasjalikult. See aitab lugejal mõista, kuidas Häirekeskuse töö käib ja millised institutsionaalsed printsiibid kõnesid suunavad.

Hädaabikõnede tüüpe ja teemakategooriaid analüüsitakse väitekirjas saja juhuslikult valitud hädaabikõne põhjal, mille kestus on kokku umbes viis tundi. Upser tuvastab kaks hädaabikõnede põhitüüpi: abi- ja infokõned. Kõne põhitüübi määramisel on lähtunud päästekorraldaja otsusest ning alltüüpide määramisel nii helistaja eesmärgist kui ka päästekorraldaja lahendusest. Abikõnedena vaadeldakse n-õ stereotüüpseid hädaabikõnesid ehk neid, milles kirjeldatud juhtumit peab päästekorraldaja erakorralist abi vajavaks. Upseri analüüsitud kõnedest 61% on abikõned, ülejäänud jagunevad infokõnedeks (26%) ja ebaadekvaatseteks või kogemata tehtud kõnedeks (13%).

¹ T. Hennoste, P. Upser, A. Rääbis, K. Laanesoo, A. Rumm, A. Annuka-Loik, Interaktiivse õpiprogrammi prooviversioon päästekorraldajatele. – Eesti Rakenduslingvistika Ühingu aastaraamat 2023, nr 19, lk 39–54.

² P. Kuusk, Vastustest tekkivad suhtlusprobleemid Eesti hädaabikõnedes. Magistritöö. Tartu Ülikool, 2020.

³ P. Upser, *Kuidas ma nüüd juhatan teile tähendap*. Koha määramisel tekkivad info-probleemid hädaabikõnedes. – Keel ja Kirjandus 2022, nr 5, lk 423–442. <https://doi.org/10.54013/kk773a3>

Infokõnedes annab päästekorraldaja teavet, lahendamaks olukorda, mis tema arvates abi väljasaatmist ei vaja. Infokõnede suur osakaal on huvitav, sest tihti on juba kõne alguse põhjal näha, et hädaabinumbrile pöörduakse teadlikult juhtumiga, mis ei vaja operatiivteenuse abi. Euroopa Hädaabinumbri Assotsiatsiooni liigenduse järgi, millega Upser oma tulemusi võrdleb, on infokõned „tahtlikud mittehädaabikõned”. Infokõnede rohkus on aga Upseri analüüsi järgi kooskõlas Eesti Häirekeskuse sooviga olla helistajale „tark sõber”, kes aitab ka olukordades, mis operatiivteenust ei vaja. Hädaabinumbrile helistatakse ja tohibki helistada isegi siis, kui otsest hädaohtu ei ole.

Kõnetüüpide detailne analüüs näitab, kuidas hädaabikõned on formaalse institutsionaalse suhtluse vorm, kus kõnelejatel on kindlad rollid. Nagu Upser oma töö taustaosas kirjeldab, on päästekorraldajale hädaabikõne rutiinne suhtlusolukord, aga helistaja jaoks on see tihti võõras, võib-olla esmakordne kogemus. Päästekorraldaja juhib kõnet oma küsimustega ja langetab lõpuks ametialastele teadmiste ja Häirekeskuse protsessidele tuginedes otsuse, kuidas juhtumiga edasi tegelda. Seetõttu võib kõne muutuda abikõnests infokõneks või infokõnests abikõneks, sõltumata helistaja algsest soovist.

Abi- ja infokõned erinevad ka pikkuse poolest. Infokõned on tavaliselt abikõnedest lühemad, sest kõnetüübiti tõstatuvad osaliselt erinevad teemad. Kõnede sisu põhjal eristatakse 11 teemakategooriat, milles kajastuvad hädaabikõnede tähtsad ülesanded, näiteks juhtumi, osaliste ja koha määramine. Väitekirja analüüs on varasematest uurimustest detailsem ja toob esile, et teemade esinemiskoht varieerub isegi sama kõnetüübi sees. Huvitav on tähelepanek, et koha määramise suhtlus-tegevust alustab tihti helistaja, koheldes seda hädaabikõne olulise tegevusena.

Et vaadelda täpsemalt, kuidas helistaja kohandub hädaabikõne kontekstiga ja järgib selle etappe,⁴ oleks võinud süstemaatiliselt vaadata, millised on helistaja ja millised päästekorraldaja algatatud teemad. Sellest teadmistest oleks kindlasti kasu nii päästekorraldajate kui ka laiema publiku koolitamisel.

Tüüpiline koht, kus helistaja alustab oma asukoha määramist, on tema esimene voor peale päästekorraldaja avavormelit „Häirekeskus, tere, mis teil juhtus?”. Upseri analüüsi järgi alustatakse selles avavormelis kahe teema käsitlust – alustamist ja juhtumi määramist – ning vastuseks ei oodata veel asukohainfot. Kuna töö on vestlusanalüütiline, oleks teemasid võinud vaadelda ka suhtlustegevuste, mitte ainult sisu põhjal. Helistajate kirjutest vastustest avavoorule on näha, et nad tõlgendavad seda standardformuleeringut holistiliselt – nagu suhtlustegevus, milleks on hädaabikõne avamine ja millele võib vastata ka muul viisil kui vastu tervitades ja juhtumit määratledes. Helistaja esimese voo puhul võib täheldada huvitavaid erinevusi (kõne)kultuuride vahel. Soome hädaabikõnedes reageeritakse standardformuleeringule „Hätäkeskus” muidu nii nagu Eesti kõnedes, aga esmalt tutvustab helistaja tihti ennast.⁵

Töö põhifookuses on suhtlusprobleemide tuvastamine ja kategoriseerimine

⁴ H. Kevoe-Feldman, Inside the emergency service call-center: Reviewing thirty years of language and social interaction research. – Research on Language and Social Interaction 2019, kd 52, nr 3, lk 227–240. <https://doi.org/10.1080/08351813.2019.1631038>

⁵ T. Vaajala, I. Arminen, A. De Rycker, Misalignments in Finnish emergency call openings. – Discourse and Crisis: Critical perspectives. (Discourse Approaches to Politics, Society and Culture 52.) Toim A. De Rycker, Z. Moh Don. Amsterdam–Philadelphia: John Benjamins, 2013, lk 131–157. <https://doi.org/10.1075/dapsac.52.04vaa>

ning nende lahendamise kirjeldamine. Analüüs põhineb 285 probleemi sisaldaval katkel viiekümnest abi- või infokõnest, mis omakorda kuuluvad eelmainitud saja kõne valimisse. Kõige rohkem probleeme (30%) tekitab see, et teise öeldut ei mõisteta või tõlgendatakse valesti. Arusaamisprobleem väljendub suhtluses parandustegevusena, mille abil kõnelejad toovad esile, et emmal-kummal neist on öeldust arusaamisega raskusi. Selliseid probleeme põhjustavad näiteks päästekorraldaja mitmeti tõlgendatavad küsimused ning erialaterminid, mida helistaja ei tunne. Koolituste abil saaks neid arusaamisprobleeme ennetada.

Upseri töö näitab selgelt, et olulise info kiiret kättesaamist ja seega päästekorraldaja otsust viivitavad ka muud asjaolud peale vestlusanalüüsis parandusliigenduse all vaadeldavate arusaamis- (30%) ja kuulmisprobleemide (9%). Sageduselt teisel kohal (25%) on analüüsi järgi fikseerimisprobleemid ehk sellised vestluse kohad, kus info liikumist aeglustab selle täpsele üleskirjutamisele kuluv aeg. Upseri analüüs näitab, et eriti abikõnedes peab päästekorraldaja operatiivabi väljasaatmiseks hulgaliselt suuliselt saadud infot kirjalikult infosüsteemi sisestama, mis võtab omajagu aega. Selleks kasutatakse tööprogrammi HKSOS, kuhu sisestatud infot näevad kõik väljakutsega tegelevad töötajad.

HKSOS-i mõju vestluse käigule oleks uurimistöös võinud põhjalikumalt analüüsida. Kuna päästekorraldaja infovahetus eri inimestega on multimodaalne, oleks viljakas analüüsida kõnesid koos päästekorraldaja ekraanisalvestusega. Upseri kirjutab nimelt, et „olenevalt tüüpjuhtumist kuvab [HKSOS] programm relevant- sed küsimused, mille järgi peab päästekorraldaja infot hankima” (lk 21). Upseri analüüsis on eraldi probleemitüübina välja toodud agendaprobleemid (20%),

mis tulenevadki sellest, kui osalejad kalduvad kõrvale hädaabikõne eesmärgist, tavalisest ülesehitusest või tavapärastest rollidest. Kõne struktuurist tekkiva suhtlusprobleemina on näiteks analüüsitud seda, kui helistaja mainib sündmuskohta enne, kui päästekorraldaja seda küsib või on valmis infot üles kirjutama. Teisalt on analüüsitud näited vahel täiesti tavalised, hädaabikõnede institutsionaalseid eesmäärke täitvad toimingud, mida osalejad ise problemaatiliseks ei kohtle, seda eriti fikseerimisprobleemide puhul. Analüüsi lugedes kerkib seega küsimus: mis ikkagi on suhtlusprobleem?

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” (lk 92). Määratlus on üpris ebamäärane, selgust ei too ka esitatud näited. Suhtlusprobleemide kategoriseerimisel pole järgitud vestlusanalüüsi printsiipe näiteks selle kohta, millise struktuuriga katkendeid võib võrrelda. Kategoriad on moodustatud vestluse sisu põhjal, täpselt toetudes uurija tõlgendusele selle kohta, mis või kes (helistaja või päästekorraldaja) on probleemi allikas. Need jäävadki osaliselt eri tähelepanekute kogumikeks, millel vestlusanalüüsi meetodi vaatepunktist palju ühist ei ole. See mõjutab tulemuste võrreldavust teiste uurimustega.

Kuigi analüüsis on metoodiliselt puudu jääke, täidab väitekirja oma ambitsioonika eesmärgi esitada esimene põhjalik ülevaade eesti hädaabikõnedest. Kõnetüüpide ja teemakategooriate analüüs näitab, et hädaabikõned ei ole ühesugused ja nende uurimisel on viljakas lähtuda eri kõnetüüpide tuvastamisest. Ka teemapõhine lähenemine täpsustab varasemaid häda-

abikõnede struktuuri kirjeldusi. Probleemkohtade analüüsi tähtsaim osa on kokkuvõte, kus tehakse tulemuste kvantitatiivne ristanalüüs. Sealt tuleb välja, et info kiire kättesaamise takistusi tekib eriti hädaabikõnede kesksete suhtlustegevuste käigus: olukorra kirjeldamisel ning koha ja osaliste määratlemisel.

Kuulmis- ja arusaamisprobleemid on suulise suhtluse paratamatu osa, kuid formaalse institutsionaalse vestluse puhul võib korduvate probleemide analüüs aidata neid ennetada. Upseri uurimistööst

tuleb selgelt välja ka see, et suuliselt saadud info kirjalikult infosüsteemi sisestamine nõuab päästekorraldajalt aega ja pingutust, millega helistaja ilmtingimata ei arvesta. Pingelises olukorras peab päästekorraldaja suhtlusviis olema efektiivne, et aidata helistajal teha võimalikult sujuvat koostööd, mida toetab see, kui helistaja teab juba ette, millist infot ja kuidas edastatuna temalt oodatakse. Neis asjus saab Upseri uurimus loodetavasti tulevikus aidata.

HANNA-ILONA HÄRMÄVAARA