



TARTU ÜLIKOOL

VASTUSTEST TEKKIVAD SUHTLUS- PROBLEEMID EESTI HÄDAABIKÕNEDES

Piret Kuusk

Hädaabikõnedest

- Hädaabinumbrile helistatakse politsei, kiirabi või pääste erakorralise abi saamiseks.
- Päästekorraldajal on kõnes juhtiv roll: küsimusi esitades peab kindlaks tegema juhtumi, selle tõsiduse jm.
- Eesti hädaabikõnedele vastatakse Tallinnas, Tartus, Pärnus ja Jõhvis, kõned on ringluses.
- Ühe minuti printsiip: mis juhtus, kus juhtus ja kellega juhtus.
- Rahvusvaheliselt algas hädaabikõnede keeleline analüüs 1960ndatel, Eestis ei ole varem uuritud.

Magistritöö eesmärk

Magistritöö eesmärk oli tuvastada päästekorraldaja esitatud küsimustele antud vastustest tulenevad suhtlusprobleemid.

- Kui palju esineb Eesti hädaabikõnedes küsimustele vastamisel suhtlusprobleeme?
- Millised sealsed suhtlusprobleemid on ja millest need tulenevad?

Materjal

Magistritöö materjali moodustasid 45 hädaabikõnet, kus tuvastasin 350 analüüsitavat küsimust.

Analüüsitud küsimused ja vastused osutusid valituks küsitava info olulisuse järgi.

- Mis juhtus ehk juhtumiküsimused – 181
- Kus juhtus ehk kohaküsimused – 107
- Kellega juhtus ehk isikuküsimused – 62

Konfidentsiaalsuse huvides on materjalis muudetud või eemaldatud kogu helistaja identifitseerimist võimaldav teave.

Tulemused

Analüüsitud 350 küsimusest-vastusest osutus probleemseks 122 vastust, mis moodustas 34,9% kogu analüüsitud materjalist.

Probleemsete vastuste osakaal küsimuste kategooriate järgi:

- Kohaküsimused – 41,1%
- Juhtumiküsimused – 32,6%
- Isikuküsimused – 30,6%

Eri suhtlusprobleeme ilmnes materjalis kaheksa.

Infoprobleem

74 juhtumit, 60,7% kogu suhtlusprobleemidest

Probleemikategooria esines nii juhtumi-, isiku- kui ka kohaküsimuse seas.

Tekkepõhjused:

- helistajal on juhtumist vähe teadmisi,
- helistajal on teadmised, kuid ei väljenda neid vastuses piisavas koguses,
- helistaja vastusest väljendub ebakindlust.



01 P: `häirekeskus kuuleb tere **mis`juhtus.**

02 (0.9)

03 H: **.hhhhhhhh ma paluks kiir`abi,**

04 P: jaa? mis `juhtus.

05 (1.0)

06 H: noh=hhhhh .hh tal=on=e=hh (.) `enne igasuguseid `aigusi ja

07 see: täna: `kukkus=ja enam ta `üles ei `saa ütleb=et .hhhhhh-

08 .hh vasaku `külje sees on `valu, ta=i=saa `tõsta ja nüid ta=n

09 ka- (.)`tun::d,=hhh üle tunni `aja ond `pikkas (.) `põrandal, ei

10 või: `vasaku `külje sisse läheb `valu=ja .hhhhhhhhhhhhhhhh

11 [noh {-}]

Kuulmisprobleem

23 juhtumit, 18,9% kogu suhtlusprobleemidest

Probleemikategooria esines nii juhtumi-, isiku- kui ka kohaküsimuse seas.

Tekkepõhjused:

- helistajapoolne taustamüra,
- halb ühendus,
- helistaja halb diktsioon.



01 P: =mhmm, (1.0) < põie > (0.9) * svaja * õ (.) kuidas patsiendi `nimi

02 muidu on.

03 (0.6)

04 H: .hhhhh /`perekonnanimi/ /eesnimi/,=hhh

05 (1.0)

06 P: kuidas?

07 (1.0)

08 H: /`perekonnanimi/, (.) /`eesnimi/.

09 (0.3)

10 P: aa.

11 (2.1)

12 P: nii. (.) `välisuks on teil `avatud.

Agendaprobleem

Üheksa juhtumit, 7,4% kogu suhtlusprobleemidest

Probleemikategooria avaldus juhtumi- ja isikuküsimuste seas.

Tekkepõhjused:

- hädaabikõnele omase rollijaotuse mittejärgimine,
- helistaja soov enda eesmärki kõnes prioriseerida,
- päästekorraldaja töökohustustes tulenev liigpikka pausi vältimine.

01 P: ni=kas `vägisi nad viivad selle tüdruku `ära sis=[võ.]
02 H: [kuidas]
03 (0.3)
04 P: kas `vägisi seda tüdrukut `viiakse `ära=või.
05 (1.8)
06 P: [kas `vägi-]
07 H: [nad käisid kodus] `järgi tal praegu=jah?
08 (.)
09 P: no kas ta võtsid `vägisi ta sealt `kaasa=või.
10 (1.6)
11 H: no eks ta läks `omal `jalal jah ega päris väi- `vägisi ei `võetud.
12 (1.1)
13 P: ja=`arvate et nad nüüd kudagi kasu[tavad `ära tema,]
14 H: [nad {`kihutavad} sin.]
15 (0.5)
16 P: et `kasutavad tüdrukut `ära=või või mis: mis `on.
17 H: kuidas
18 (0.4)
19 P: kas no `arvate=et kuidagi teda `kasutatakse `ära või `mis:=ee (0.7) et `rääkige
20 mulle et mi- `mida te `kahtlustate.
21 (2.7)
22 P: `rääkige `mida te `kahtlustate. (0.6) et `tüdrukule tehakse midagi-
23 ((katkeb))



Vastustest tekkivad suhtlusprobleemid

Probleemi tüüp	Arv	%
Infoprobleem	74	60,7
Kuulmisprobleem	23	18,9
Agendaprobleem	9	7,4
Perspektiiviprobleem	7	5,7
Arusaamisprobleem	5	4,1
Fikseerimisprobleem	2	1,6
Vastuse vormist tulenev probleem	1	0,8
Eelduse probleem	1	0,8
Kokku	122	100



TARTU ÜLIKOOL

Aitäh!