

INTERAKTIIVSE ÕPIPROGRAMMI PROOVIVERSIOON PÄÄSTEKORRALDAJATELE

Tiit Hennoste, Piret Upser, Andriela Rääbis,
Kirsi Laanesoo, Andra Rumm, Andra Annuka-Loik

Ülevaade. Artikkel annab ülevaate Tartu ülikooli suulise ja arvuti-suhtluse laboris loodud interaktiivse õpiprogrammi prooviversioonist, mis on mõeldud hädaabikõnedes esinevate suhtlusprobleemide lahendamise harjutamiseks ja oma oskuste testimiseks. Õpiprogramm sobib nii töötavatele päästekorraldajatele kui ka Sisekaitseakadeemia päästekorraldaja eriala õppuritele. Õpiprogrammi harjutused toetuvad tegelike hädaabikõnede mikroanalüüsile. Programm toimib Moodle'i keskkonnas ja on mõeldud iseseisvaks harjutamiseks. Artiklis antakse ülevaade õpiprogrammi olemusest, väljatöötamisest ja selle käigus tekkinud probleemidest.*

Võtmesõnad: hädaabikõned, suhtlusprobleemid, interaktiivne õpiprogramm, vestlusanalüüs, eesti keel

1. Sissejuhatus

Anname artiklis ülevaate Tartu ülikooli suulise ja arvutisuhtluse laboris loodud interaktiivse õpiprogrammi prooviversioonist, mis on mõeldud päästekorraldajatele ja Sisekaitseakadeemia päästekorraldaja eriala õppuritele hädaabikõnedes esinevate suhtlusprobleemide lahendamise harjutamiseks.

Maailmas on hädaabikõnesid laialdaselt analüüsitud (vt ülevaadet Kevoe-Feldman 2019). Oluline meetod selle jaoks on viimastel aastakümnetel olnud vestlusanalüüs (Cromdal 2013) – tegeliku suulise suhtluse kvalitatiivne mikroanalüüs (vt Sidnell, Stivers 2013). Teisalt on vestlusanalüütilist lähenemist kasutatud ka politseinike, päästekorraldajate, arstide ja teiste spetsialistide koolitamisel.

Institutsionaalses suhtluses esinevate probleemide lahendamise ja suhtlusoskuste õppimisel on traditsiooniliselt kasutatud rollimängu või simulatsioonil põhinevaid harjutusmeetodeid. Simuleeritud olukorrad erinevad aga tegelikest. Vestlusanalüütik Elizabeth Stokoe (2013) on näidanud simuleeritud politseiküsitlusi tõelistega võrreldes, et nii kahtlusaluse rolli etendavad näitlejad kui ka politseinikud

* Õpiprogrammi tegemine toimus projekti "Interaktiivse õpiprogrammi prooviversioon Häirekeskusele" raames (vastutav täitja Tiit Hennoste). Projekti rahastas Tartu ülikooli eksperimentaalarenduse toetus. Artikli valmimist on toetanud Kadri, Nikolai ja Gerda Rõugu fond, Euroopa Regionaalarengu Fond (Eesti-uuringute Tippkeskus) ja Eesti Teadusagentuur (projekt PRG341).

kasutasid eksplitsiitsemaid, üksikasjalikumaid ja liialdatumaid võtteid, kui kasutatakse reaalses küsitlustes.

Meie õpiprogramm toetub ennekõike vestlusanalüütilisele lähenemisele. Vestlusanalüüs ja sellel põhinev harjutamine kasutab materjalina ainult tegeliku suhtluse salvestusi. Üks võimalus on vestluste analüüsimine uurijate poolt ning tulemuste ja järelduste tutvustamine õppijatele. Teine lähenemine kasutab vestlusanalüüsi keskset meetodit, järgneva kõnevooru testi (ingl *next turn proof procedure*). Selle tuum on asjaolus, et kuulaja peab suhtluses reageerima kõneleja kõnevoorule. Selleks teeb ta eelneva vooru sisu ja vormi põhjal järelduse vooru funktsioonist ning valib selle alusel enda suhtlustegevuse ja selle vormi (vt nt Sidnell, Stivers 2013: 77–80).

Stokoe (2014) loodud vestlusanalüütilises rollimängus (ingl *Conversation Analytic Role-play Method*, lühend CARM) esitatakse õppijatele sünkroonselt lõik audiofailist ja selle transkriptsioon, mille järel tal tuleb valida järgmise vooru suhtlustegevus ja vorm. Eri valikuid analüüsitakse rühmatöona. Seejärel esitatakse tegelikus vestluses esinenud reaktsioon ja püütakse selle põhjal leida efektiivne/efektiivselt reageerimisviis. Osalejatelt saadud tagasiside järgi on reaalse suhtluse kasutamine rollimängust kaasahaaravam ja õpitulemused paremad (Stokoe 2014: 258–259). Meie õpiprogramm on erinevalt CARM-ist mõeldud õppijale iseseisvaks kasutamiseks. Õppija saab lahendada talle olulisi probleemolukordi ja saada neile kiiret tagasisidet.

Meie õpiprogramm tegeleb suhtluses ettetulevate probleemidega. Eri maade hädaabikõnede analüüsimisel on leitud, et suhtlusprobleemid on olulisimad tegurid, mis tuleb kõnede ja abi kvaliteedi parandamiseks lahendada (Whalen jt 1988, Tracy 1997, Garcia, Parmer 1999, Tracy, Tracy 1998, Tracy 2002, Heritage, Clayman 2010, Svennevig 2012). Suhtlusprobleemid nõuavad lahendamiseks eraldi tegevusi, pikendades sellega kõnet ja lükates edasi abi saamise aega; nende tõttu võib päästekorraldaja tõlgendada helistaja juttu vääralt ning valida vale abiviisi või jätta abivajaja abita, samuti tekitavad need konflikte päästekorraldaja ja helistaja vahel.

Siinse artikli eesmärk on anda ülevaade õpiprogrammi koostamisest, harjutustest ja koostamisel esile tulnud probleemidest. Õpiprogrammis kasutatud materjal pärineb Tartu ülikooli suulise keele korpuse (SEKK; Hennoste jt 2009) hädaabikõnede allkorpuses olevast 230 süvatasandil litereeritud kõnest (vt Transkriptsiooni-märgid), mille transkriptsiooni lihtsustasime õppematerjalide jaoks.

Hädaabikõnedega tegelemine meie laboris sai alguse Piret Upseri magistri-tööst (Kuusk 2020), milles ta uuris helistaja vastustes tekkivaid suhtlusprobleeme. Seejärel on labori töötajad uurinud hädaabikõnede mitmeid aspekte, esitanud tulemusi rahvusvahelistel konverentsidel ning avaldanud artikleid (Upsper 2022, Rääbis, Rumm 2022).

Hädaabikõnede kasutamiseks teadus- ja arendustöös oleme saanud Tartu ülikooli inimuuringu eetika komitee loa. Häirekeskusega oleme sõlminud konfidentsiaalsuslepingu, kaitsmaks hädaabikõnedes sisalduvat tundlikku teavet.

2. Õpiprogrammi prooviversiooni väljatöötamine

Õpiprogrammiga tegelemist alustasime hädaabikõnede analüüsis. Otsisime kõnedest kõik suhtlusprobleemide kohad ja analüüsisime, kuidas päästekorraldajad ja helistajad neid lahendasid.

Suhtluses tekkinud probleemide lahendamisel domineerib variant, milles kuulaja (vestluspartner) algatab probleemi lahendamiseks paranduse ja probleemi tekitaja viib paranduse läbi. Vestlusanalüüs jagab sellised parandused kolmeks (vt Couper-Kuhlen, Selting 2018: 137–201). Kuulmisprobleemi korral ei kuulnud partner öeldut piisavalt hästi. Arusaamisprobleemi korral on tegu öeldu sisu, suhtlus-tegevuse ja/või vormi ebapiisava mõistmisega. Aktsepteerimisprobleemi korral on tegu saadud info ootusvastasusega, info on paranduse algataja jaoks üllatav, kaheldav või vastuvõetamatu ja ta nõuab selle ülekontrollimist.

Kõik kolm probleemikategooriat esinesid ka hädaabikõnedes. Näiteks kuulmisprobleem nõuab halvasti kuulnud või mittekuuldud info üleküsimist. Selleks kulub minimaalselt kaks kõnevooru: paranduse algatamine kuulaja poolt ja info ülekordamine probleemi tekitaja poolt. Lisavoorud võtavad aega ja lükkavad abi saamist edasi, probleemide lahendamata jätmise võib aga tuua kaasa päästekorraldaja väärad otsused (nt halvasti kuulnud aadressi võib päästekorraldaja tõlgendada vääralt). Näites (1) tekitab probleemi külanime Kruudi¹ hääldus, õige nimekuju leidmiseks kulub kuus kõnevooru.

- (1) 01 P: jaa=jaa=jaa. kus=kohas te asute täpselt.
02 H: õõõõõ (0.6) se=n:=ää Harjumaa=vist, (0.6) Kruu{v}i küla
03 teerist. 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: Kruudi.
12 (0.6)
13 H: jah.

Õpiprogrammi tarbeks tõlgendasime suhtlusprobleeme laiemalt kui vestlusanalüüsis tavaks. Arvasime siia kõik olukorrad, milles probleemi lahendamine nõuab suhtlejatelt lisategevusi ja/või pikendab hädaabikõne kestust. Sellised juhtumid olid nt päästekorraldaja küsimusele vastamata jätmise, mis viis küsimuse kordamisele; helistaja ebakindel või ebatäpne info, mis vajab täpsustamist; pikk vaikus kõnes, mis võttis aega jms. Näites (2) ei vasta helistaja päästekorraldaja küsimusele (rida 1) ning viimane kordab oma küsimust veel kaks korda (read 4 ja 7), enne kui saab vastuse.

- (2) 01 P: tere häirekeskus mis teil juhtus.
02 (1.0)
03 H: eqe kas sellelt nn-numbrilt saab arst koju kutsuda.
04 P: m:is teil juhtus,

¹ Näites on kohanimi muudetud säilitades probleemse hääliku.

- 05 (0.7)
 06 H: kuidas?
 07 P: MIS TEIL JUHTUS,
 08 H: eevqe juhtus juhtus on niipalju et hhhhhh et ee-ee ma-
 09 mul=on eevq ehhh nii suur hhhhhhhh e külm ja ja ja
 10 nagu hhh (0.3) nahk on märg.

Teisalt lugesime probleemseks ka juhtumid, kus päästekorraldaja kaldus ameti-juhendist kõrvale ja eiras Häirekeskuse suhtlusnormi. Häirekeskus on välja toonud, et päästekorraldaja peab kõnedele vastama viisakalt ja rahulikult, vältides familiaarsust ja oletuste tegemist helistaja motiivide, hoiakute või iseloomu kohta. Päästekorraldaja ei tohi näidata ükskõiksust juhtunu või abivajaja suhtes ega halvustada helistaja tegevust või ütlusi. Samuti peab päästekorraldaja vajadusel kommenteerima oma tegevust ja andma helistajale vajalikku lisainfot. (HK)

Ka nende põhimõtete eiramine võib kaasa tuua lisavoore. Näide (3) on näite (2) kõne jätk. Siin heidab päästekorraldaja helistajale ette kiirabi soovimist (rida 8) ja lisab patroneeriva etteheite-õpetuse (read 13–14), mille helistaja tagasi lükkab (read 16–18). Alles seejärel esitab päästekorraldaja küsimuse helistaja valude kohta (rida 20). Alati ei pruugi sellised probleemid suhtluses lisavoore kaasa tuua, kuid võivad mõjuda halvasti Häirekeskuse mainele.

- (3) 01 P: MIS TEIL JUHTUS,
 02 H: eevqe juhtus juhtus on niipalju et hhhhhh et ee-ee ma-
 03 mul=on eevq ehhh nii suur hhhhhhhh e külm ja ja ja
 04 nagu hhh (0.3) nahk on märg.
 05 (0.8)
 06 H: ja ja qq nii külm on et e-hh lõdisen.
 07 (0.5)
 08 P: sellepärast [tahate] kiirabi või.
 09 H: [jaa]
 10 (0.7)
 11 H: ee e nojaa ma ta- m-millest millest see on kõik.
 12 (0.7)
 13 P: ei no kui teil külm on siss ee kiirabi küll ei tule ainult
 14 sellepärast et teil külm on. pange riidesse.
 15 (0.8)
 16 H: ei, no kulghe, hhhh see e seda ma hhhh ma olen riides ja kõik
 17 aga ne- hhhh aga ee aga see on min- mm-mm-midagi
 18 ma värisen üleni kõik seest ja
 19 (0.7)
 20 P: ei `valuta midagi kuskil,

Analüüs näitas, et suhtlusprobleemid tekivad kolmest allikast: helistajast, päästekorraldajast ja ka Häirekeskuse töökorraldusest. Helistaja võib tekitada suhtlusprobleemi, kui ta annab näiteks ebaselget infot (1) või ei tee päästekorraldajaga koostööd, nt ei vasta küsimustele (2). Päästekorraldajast tulenevad suhtlusprobleemid on reeglina tingitud tema suhtumisest helistajasse, näiteks ei paku ta helistajale abi või suhtub helistaja probleemi üleolevalt (3). Häirekeskuse töökorraldusest tingitud

probleemid tulenevad enamasti registreerimislehest, mida päästekorraldaja peab iga sündmuse korral täitma. Sageli tekitavad probleeme terminid ja mõisted, mis on helistajale võõrad. Päästekorraldajatelt saadud info põhjal on eriti probleemsed mitmed haigusseisundiga seotud mõisted: *loid(us)*, *külm higi*, *minestama*, *kahvatus*, *teadvus*.

Pärast suhtlusprobleemide esmast kaardistamist tegime küsitluse, millele vastas 60 päästekorraldajat. Küsitluses palusime analüüsida probleemsete hädaabikõnede väljavõtteid, tuvastada neis olevaid suhtlusprobleeme ja pakkuda välja lahendusi, kuidas probleeme ennetada ja lahendada. Küsitlusest selgus, milliseid olukordi peavad päästekorraldajad ise probleemseks. Osa neist olid tegelikud suhtlusprobleemid (nt ebaviisakus, arusaamatu sõnakasutus), osa aga olid seotud ennekõike päästekorraldajate või laiemalt Häirekeskuse arusaamadega “heast” või “õigest” keelest. Selle tulemusel saime lisaks probleemsetele aspektidele õpiprogrammi lisada ka harjutusi ja selgitusi, mille lisaeesmärk on päästekorraldajate keeleliste või suhtluslike väärarusaamade ümberlükkamine.

Õpiprogrammi kandsime Moodle'i keskkonda, kuna see on sihtrühmale tuttav (seda kasutavad nt Sisekaitseakadeemia õppurid), seega ei olnud vaja teha lisatööd uue programmi või keskkonna tegemiseks. Seejärel andsime õpiprogrammi prooviversiooni katsetamiseks eri kogemusega päästekorraldajatele, kellelt saime tagasisidet programmi sisu, ülesehituse, raskusastme jm kohta.

3. Probleemikategooriad

Õpiprogrammi keskmeks on kõnedes tekkivad suhtlusprobleemid. Analüüside ja küsitlusest saadud info põhjal valisime valdavalt juhtumid, milles päästekorraldaja tegutses probleemide lahendamisel valesti või valis suhtluses variandi, mis viis suhtlusprobleemini. Analüüsi tulemusel jagunesid probleemid 13 empiirilisse kategooriasse, mis lähtuvad päästekorraldajate õppevajadusest:

- 1) kõne algus – helistaja jätab vastamata päästekorraldaja küsimusele “Mis juhtus?”, mistõttu päästekorraldaja peab küsimust kordama või lisaküsimusi esitama;
- 2) helistaja ebakindel info – helistaja ei tea täpset asukohta, ei oska kirjeldada täpseid sümptomeid jms;
- 3) helistaja liiane info – helistaja ei lähtu info andmisel päästekorraldaja küsimusest, vaid edastab korraga liiga palju ja osalt ebavajalikku infot, mistõttu võib päästekorraldajale jääda hoomamatuks ka vajalik info pika kirjelduse sees;
- 4) vaikus kõnes – helistaja ei vasta päästekorraldaja küsimustele või päästekorraldaja ei reageeri helistaja vastustele;
- 5) vastamata küsimused – päästekorraldaja ei sõnasta ümber küsimusi, millele helistaja on korduvalt vastamata jätnud;
- 6) asukoha fikseerimine – päästekorraldaja ei saa helistaja antud kohainfost aru või ei leia kaardilt abi saatmiseks vajalikku kohta;
- 7) muu info fikseerimine – muud fikseerimisprobleemid peale asukoha, helistaja ütleb näiteks auto numbrimärki, milles on sarnase kõlaga tähti (näiteks *b* või *p*) ja tekib arusaamisprobleem;

- 8) päästekorraldaja infoandmisviis – päästekorraldaja annab infot nii kiirelt, et helistaja ei jõua seda vastu võtta (mh ei ütle helistajale, et abi on juba teel, kuigi helistaja on selle kohta mitu korda küsinud);
- 9) päästekorraldaja tagasisidesõnad – päästekorraldaja ei anna helistaja jutule tagasisidet, mis jätab helistajale tunde, et teda ei kuulata või temast ei saada aru;
- 10) päästekorraldaja empaatia – päästekorraldaja suhtub helistaja probleemi ükskõikselt või üleolevalt;
- 11) päästekorraldaja toon – päästekorraldaja tõstab häält, räägib ärritunud hääletoonil jms;
- 12) päästekorraldaja terminid – päästekorraldaja kasutab spetsiifilisi termineid/mõisteid, mida helistaja ei mõista;
- 13) kõne lõpp – päästekorraldaja ei lõpeta kõnet konkreetselt ja helistajale arusaadavalt.

Kuna õpiprogramm on mõeldud päästekorraldajate harjutusvahendina, siis keskendusime sellele, kuidas just päästekorraldaja saaks probleeme lahendada ja vältida.

4. Õpiprogrammi prooviversiooni ülesehitus ja harjutused

Õpiprogrammi test sisaldab 50 harjutust. Eri teemade kohta käivate harjutuste hulk varieerub: probleemsemate suhtlusaspektide kohta (nt päästekorraldaja tagasisidesõnad) on rohkem harjutusi kui vähem probleeme tekitavate olukordade kohta (nt vaikus kõnes).

Testile eelneb lühiülevaade projektist, selle eesmärgist ning suhtlusprobleemide vältimise ja lahendamise olulisusest. Lisaks saab tutvuda viiepunktilise juhendiga testi lahendamiseks ja kasutatud transkriptsioonimärkidega (vt lisa 1).

Õppijal on võimalik teha korraga läbi kõik harjutused, harjutada lühemate, 15 harjutusega komplektide kaupa või valida harjutusi teda huvitavate probleemikategooriate järgi.

Iga harjutus koosneb viiest elemendist (vt joonis 1): probleemikategooria nimi, tööülesanne, helifail, transkribeeritud tekst, küsimus ja seletused-kommentaariid.

Harjutuse päises on kuvatud probleemikategooria, kuhu harjutus kuulub (nt *Kõne lõpp*) ja tööülesanne (*Tutvu näitega ja vasta küsimusele*). Harjutuses on kuvatud helipleier, millega saab kuulata anonüümistatud (moonutatud heliga) näitekatket ning sama näitekatket suulise kõne lihtsustatud transkriptsioonis.

Näitekatke all on küsimus. Sellele järgnevad enamasti võimalikud vastusevariandid, millele vastamise viis on olemas harjutuse tüübist.

Enamik harjutustest sisaldab küsimusi, millele pakutakse välja võimalikud vastusevariandid. Nende hulgas on võimalik olenevalt ülesandest valida üks või mitu õiget varianti (joonis 1). Sellised harjutused on sobivaimad õpiprogrammi ja ka Moodle'i keskkonna jaoks.

Osa olukordi on sellised, mille puhul ei ole alati kehtivaid õigeid või valesid vastuseid. Selle asemel on võimalikud vastusevariandid, mis võivad sobilikud olla osaliselt, mõnes, kuid mitte kõigis situatsioonides. Sellisel juhul kasutasime reastamisülesandeid, kus etteantud variandid tuleb sobivuse järjekorras ritta seada (joonis 2).

KÕNE LÕPP
Tutvu näitega ja vasta küsimusele.

▶ 0:00 / 0:12 — 🔊 ⋮

01 P: aga tuleb teile kiirabi.
02 (0.8)
03 H: [aitäh]
04 P: [kutse on] edasi antud, oodake palun.
05 (3.5) ((klahvide klõbin))
06 P: halloo? kõike head teile [oodake] palun, jaa, tuleb kiirabi.
07 H: [jaa]
08 H: jah
09 P: jah [kõike] head
10 H: [kõike]
11 H: [aitäh]
12 P: [mhmh] [palun]
13 H: [head]

Kas selles kõnes on probleemi?

A. Probleemi pole.

B. Helistaja ei pane toru hargile.

C. Päästekorraldaja ei jäta real 4 hõvasti ega pane toru hargile.

D. Päästekorraldaja annab segadust tekitava juhise „Oodake palun“ (rida 4).

Kontrolli

Joonis 1. Kuvatõmmis nelja vastusevariandiga harjutusest kõne lõpu kohta

KÕNE ALGUS
Tutvu näitega ja vasta küsimusele.

▶ 0:00 / 0:06 — 🔊 ⋮

01 P: häirekeskus tere
02 (0.8)
03 H: tere palun väga v:abandust et ma teid tülitän aga ma tahaks teilt väga kiiresti
04 küsida ühe küsimuse.

Kuidas päästekorraldaja peaks jätkama pärast helistaja viimast kõnevooru (read 3–4)? Reasta vastusevariandid, alustades kõige sobivamast.

Kontrolli

Joonis 2. Reastamisülesanne kõne alguse kohta, kus vastaja peab neli vastusevarianti sobivusjärjekorda panema

TERMINID JA VASTASTIKUNE ARUSAAMINE

Tutvu näitega ja vasta küsimusele.

▶ 0:00 / 0:21 — 🔊 ⋮

01 P: nii, (0.9) ja: (0.3) praegu on tema vastu=s pretensiooni või: noh
 02 H: prae[gu: ta lasi {ludu.}]
 03 P: [ta vehkis nisama kätega kontakti] i=olnud ve.
 04 (0.7)
 05 P: kontakti ei ol[nud.]
 06 H: [kuid]jas
 07 (0.3)
 08 P: kontakti ei ol[nud vä,]
 09 H: [oli]gi, (0.6) oli küll, praegu ta just läsksi: põgenes oma tuppa.
 10 P: ei no põgenes oma tuppa ma küsin kas lõ- kiirabi vajadust on kas ned e
 11 [lõi teid ä.]
 12 H: [ei ole.] ei ole=i=ole.

Millise termini mõistmisega on helistajal probleeme ehk millisest terminist tuleneb siin kõnes arusaamatus?

Vastus:

Kontrolli

Joonis 3. Avatud küsimusega harjutus terminite ja vastastikuse arusaamise kohta, millele sai vastata ühe sõnaga

Kuna harjutused on automaathinnatavad, ei saanud test sisaldada avatud küsimusi, millel puuduvad etteantud vastusevariandid. Kuna avatud küsimused on aga õppimisel kasulikud, soovisime neid mingil moel ka õpiprogrammi kaasata. Seega moodustasime tehniliste võimaluste katsetamiseks üksikud avatud küsimusega harjutused, millele sai anda automaathinnatavaid lühivastuseid (joonis 3).

Olenevalt eesmärgist ei sisaldanud osa harjutusi ühtaegu nii kõne salvestust kui ka transkriptsiooni, vaid ainult ühte neist. Ainult helisalvestusega ülesannete puhul oli rõhk funktsionaalse kuulamisoskuse arendamisel, kui transkriptsiooni andmine teinuks vea/probleemi leidmise lihtsaks. Samuti kasutasime ainult helifaili päästekorraldaja tooni analüüsimisel, kus transkriptsiooni pole vaja.

Üks kuulamisoskuse harjutus põhines kohaprobleemiga hädaabikõnel, kus päästekorraldaja peab valima maantee, kuhu abi saata (joonis 4). Teistest ülesannetest väliselt erineva kaardiülesande lahendasime vastusevariantide märgistamisega kaardil – tehniliselt on seegi tüüpiline valikvastustega ülesanne.

Pärast vastamist näeb harjutaja infot selle kohta, kas vastus oli õige või mitte, kommentaari vastuse kohta ja selgitust kõikide harjutuses olnud vastusevariantide kohta.

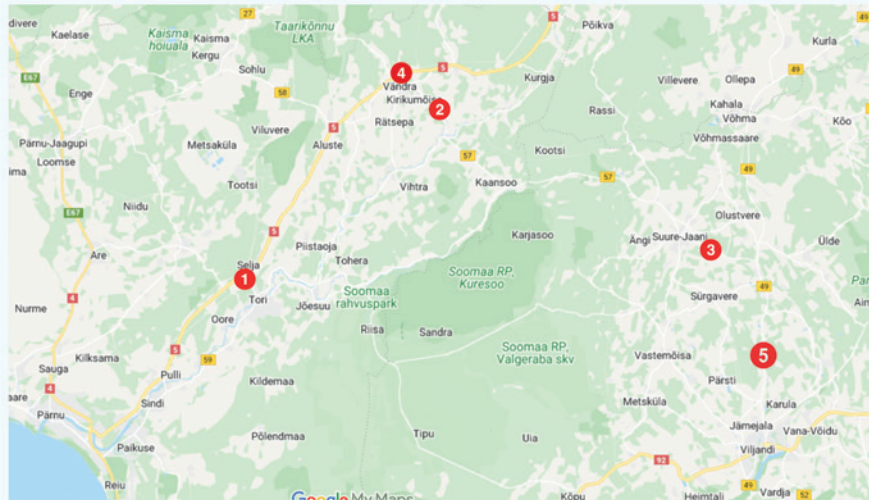
Selgituses on kuvatud õiged vastused ja seletused kõikide vastusevariante kohta (joonis 5). Selgituste kirjutamisel lähtusime varasemate uurimuste tulemustest ning arvestasime päästekorraldajatega kohtumistelt ja küsitlustest saadud infoga. Keeleliselt kohendasime teadusliku väljendusviisi õppijatele võimalikult selgelt mõistetavaks ja terminivabaks.

Lisaks selgitusele lisasime täpsemad kommentaarid ka valede vastusevariantide kohta, mis tulevad esile vaid juhul, kui õppija valib harjutuses vale vastuse. Sellisel juhul kuvab õpiprogramm vääralt vastatud variandi juurde täpsema põhjuse, miks kõnealust vastust sobivaks ei saa lugeda (joonis 6).

ASUKOHA FIKSEERIMINE

Kuula kõnet ja vasta küsimusele.

▶ 0:00 / 1:50



Millise tingimärgi juurde tuleb abi saata?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Joonis 4. Kaardiülesanne, kus õige vastuse peab valima kaardil märgitud punktide seast

Teie vastus on õige.

Õiged vastused on C ja D.

"Oodake palun" (rida 4) võib tähendada nii "jääge liinile" kui ka "oodake kiirabi saabumist". Vrd rida 6, kus on lisatud hüvastijätt, mis osutab ühemõtteliselt kõne lõpule.

Õiged vastused on järgmised:

Päästekorraldaja ei jäta real 4 hüvasti ega pane toru hargile..

Päästekorraldaja annab segadust tekitava juhise „Oodake palun“ (rida 4).

Joonis 5. Harjutusele (vt joonis 1) järgnev selgitus

KÜSIMUSED JA VASTUSED
Tutvu näitega ja vasta küsimusele.

▶ 0:00 / 0:18 — 🔊 ⋮

01 P: millal te selle avalduse esitasite.
02 (0.5)
03 H: hh (0.3) mida?
04 (0.4)
05 P: millal te avaldust esitasite.
06 H: siis kui ta mind löi, peksis,
07 P: millal see oli.
08 (0.8)
09 H: q-q-q jaa: qq ta: peab mul antit- (0.3) q aa.

Päästekorraldaja on esitanud kolm "millal"-küsimust. Kuidas peaks päästekorraldaja pärast rida 9 jätkama?

A. "Millal te avalduse esitasite?" ✖ Küsimuse samas vormis esitamine ei ole kõnes siiani toimunud, järelkult tuleb seda muuta.

B. "Mis kuupäeval te avalduse esitasite?"

C. "Mis kuupäeval see peksmine toimus?"

D. "Vastake küsimustele!"

Joonis 6. Vale vastuse juures kuvatav kommentaar küsimuste ja vastuste kohta käivas ülesandes

5. Õpiprogrammi prooviversiooni tegemise käigus tekkinud probleemid

Õpiprogrammi tegemise käigus kerkis üles erinevaid probleeme. Selles osas kirjeldame nende lahendamist.

Vestlusanalüüsis kasutatakse ainult reaalseid vestlusi. Me pidime kohati jätma vestlusanalüüsi põhimõtted kõrvale, kuna õpiprogrammis oli vaja lisada ülesandesse ka vastusevariante, mida antud vestluses ei kasutatud. Osa ülesannete puhul kasutasime hädaabikõnede analüüsis leitud erinevaid jätkude variante, võttes probleemse jätku kõrvale samasuguses kontekstis esinenud hea, sobiva jätku. Teiste puhul kasutasime lisavariantide loomisel varasemate uurimuste tulemusi, kust sai leida samas kontekstis esinenud teisi reaktsioonivariante. Näiteks joonise 2 näites esitab helistaja eelpalve, sellele pakutud neli vastusevarianti on leitud varem analüüsitud eestikeelsetes suhtlustes.

Suulist teksti ei saa edasi anda tavalises õigekirjas, vaid transkriptsioonis. Transkriptsioonimärkide valikul lähtusime vajaduspõhisusest ja selgusest. Jätsime alles ainult vähesed märgid, mis näitavad lausungite intonatsioonipiire (punkt, koma, küsimärk), pauside pikkusi sekundites (0.3), suhtlusprobleemi tüüpilisi tekkekohti (nt venitused (*e:::i*), pealerääkimised) või aitavad teksti paremini mõista (nt *hh* hääleka hingamise märgina, üneemid (*ee*), sidekriips poolelijäetud sõna lõpus või kokkuhäälduse märgid juhul, kui lahkukirjutamine tekitab mõistmisprobleeme (nt *ma=i tea*).

Tegelikus vestluses on tavaline, et lühikeses lõigus esineb mitu suhtlusprobleemi. Ka analüüsitud kõnedes leidis harva löike, milles esines üksnes meie ülesandele vajalik probleem. Õppija juhtimiseks meile vajaliku probleemi juurde paigutasime ülesande algusesse probleemikategooria sildi – see annab juba enne teksti kuulamist ja küsimuse lugemist suunise, millele antud ülesande lahendamisel

keskenduda. Joonise 3 näites annab kategooriasilt “Terminid ja vastastikune arusaamine” juhise keskenduda päästekorraldaja kasutatud terminitele, mitte üksteisele pealerääkimisele, mis samuti võib tekitada arusaamisprobleemi.

Omaette probleemide rühm oli seotud vajadusega siduda meie analüüsi tulemused Häirekeskuse ametijuhendi normide ja soovitustega ning päästekorraldajate arusaamadega “heast” keelest või suhtlusmallidest. Osa kõnedes esinenud suhtlusvahendeid on analüüsi järgi korrektsed/sobivad, kuid Häirekeskuse või päästekorraldajate arvates tuleks nende kasutamist vältida. Sellistel juhtudel lisasime ülesannetesse pikemaid põhjendavaid kommentaare selle kohta, millal on vestluses üht või teist vahendit sobilik kasutada. Näiteks pidasid päästekorraldajad ebasobivaks ametisuhtluses küsipartikli *vä/või* kasutamist. Partiklit *vä* kasutatakse küll rohkem argises kui ametisuhtluses, kuid mõlemas suhtlusetüübis on sellel partiklil ühine roll. *Vä* vormistab kinnitust ootavaid küsimusi ja väljendab kõneleja ebakindlust tema poolt küsimuses pakutud vastuse suhtes, osutab üllatusele või kahtlusele (Hennoste jt 2019).

Lisaks tuli ülesannete koostamisel arvestada eetilisi põhimõtteid, et kasutajad ei tunneks, nagu päästekorraldajaid kuidagi solvataks või tehtaks neile etteheiteid.

6. Kokkuvõte

Artiklis andsime ülevaate Tartu ülikooli suulise ja arvutisuhtluse laboris tehtud õpiprogrammi prooviversioonist, mille eesmärk on hädaabikõnedes tekkivate suhtlusprobleemide lahendamise harjutamine. Õpiprogrammi saab kasutada päästekorraldajate ja Sisekaitseakadeemia õppurite treenimisel ja testimisel.

Erinevalt klassikalistest rollimängu- ja simulatsioonipõhistest harjutusmeetoditest toetub siinne õpiprogramm ennekõike tegelike hädaabikõnede vestlusanalüüsile. Erinevalt Elizabeth Stokoe loodud rühmatööd vajavast vestlusanalüütilisest õpiprogrammist CARM jookseb meie programm Moodle'i keskkonnas ja võimaldab õppijal iseseisvalt töötada. Õppijad saavad õpiprogrammi läbida eri viisidel ja eri tempos ning saada kohest tagasisidet. Siiski on oluline integreerida õpiprogrammi kasutamist kontaktõppega. Õppija vigade põhjalik analüüsimine peab toimuma koostöös õpetajaga. Selleks on vajalikud juhendid ja eelkoolitusloengud või slaidiprogrammid laiema taustateadmise andmiseks suulisest suhtlemisest ning juhendid ja koolitused õppijate juhendajatele.

Õpiprogrammi prooviversiooni testinud päästekorraldajad andsid sellele hea hinnangu. Selgeteks hinnati näiteid ja seletusi, samas raskusi tekitas transkriptsiooni jälgimine. Välja toodi, et test on väga kasulik ja sellest oleks kasu nii Häirekeskuse töötajatele kui päästekorraldajaks õppijatele.

Õpiprogrammi on võimalik ja vajalik peale pikemat kasutamist ning õppijate tagasisidet modifitseerida. Saab lisada samale probleemile pühendatud ülesannetesse variante, jagada harjutused erineva raskusastmega rühmadesse ja lisada uusi suhtlusprobleeme. Õpiprogrammi ideed saab kasutada analoogiliste õpiprogrammide tegemiseks teistele valdkondadele, kus suhtlusprobleemid on olulised takistajad ja suhtlus toimub telefoni teel.

Lühendid ja transkriptsioonimärgid

CARM	vestlusanalüütiline rollimäng (ingl <i>Conversation Analytic Role-play Method</i>)
H	helistaja
P	päästekorraldaja
,	poollangev intonatsioon
.	langev intonatsioon
?	tõusev intonatsioon
=	kokkuhääldatud sõnad
:	venitatud häälik
-	poolelijäetud sõna
(0.3)	pausi pikkus sekundites
MIS (suurtähed)	valjem jutt
[]	pealerääkimine
{ }	ebakindla transkriptsiooniga lõik
hh	häälekas hingamine

Viidatud kirjandus

- Garcia, Angela Cora; Parmer, Penelope Ann 1999. Misplaced mistrust: The collaborative construction of doubt in 911 emergency calls. – *Symbolic Interaction*, 22 (4), 297–324. [https://doi.org/10.1016/S0195-6086\(00\)87399-3](https://doi.org/10.1016/S0195-6086(00)87399-3)
- Couper-Kuhlen, Elizabeth; Selting, Margret 2018. *Interactional Linguistics: Studying Language in Social Interaction*. Cambridge: Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/9781139507318>
- Cromdal, Jakob 2013. Conversation analysis and emergency calls. – C. A. Chapelle (Ed.), *The Encyclopedia of Applied Linguistics*. Chichester: Wiley-Blackwell. <https://doi.org/10.1002/9781405198431.wbeal1308>
- Hennoste, Tiit; Gerassimenko, Olga; Kasterpalu, Riina; Koit, Mare; Rääbis, Andriela; Strandson, Krista 2009. Suulise eesti keele korpus ja inimese suhtlus arvutiga [‘Corpus of spoken Estonian and human-computer interaction’]. – *Eesti Rakenduslingvistika Ühingu aastaraamat*, 5, 111–130. <https://doi.org/10.5128/ERYa5.07>
- Hennoste, Tiit; Rääbis, Andriela; Rumm, Andra 2019. Estonian declarative questions: Their usage and comparison with *vä*- and *jah*-questions. – *Journal of Pragmatics*, 153 (November), 46–68. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2019.04.010>
- Heritage, John; Clayman, Steven 2010. *Talk in Action: Interactions, Identities, and Institutions*. Chichester: Wiley-Blackwell. <https://doi.org/10.1002/9781444318135>
- HK = Häirekeskusest aastatel 2019–2020 vaatluste, külastuste ja kohtumiste käigus saadud info.
- Kevoe-Feldman, Heidi 2019. Inside the emergency service call-center: Reviewing thirty years of language and social interaction research. – *Research on Language and Social Interaction*, 52 (3), 227–240. <https://doi.org/10.1080/08351813.2019.1631038>
- Kuusik, Piret 2020. Vastustest tekkivad suhtlusprobleemid Eesti hädaabikõnedes [‘Interactional Problems of Responding in Estonian Emergency Calls’]. MA. Tartu Ülikool.
- Rääbis, Andriela; Rumm, Andra 2022. *Tahan lihtsalt koju saada*. Vähendav ja tugevdav partikkel *lihtsalt* hädaabikõnedes [‘Downgrading and upgrading with the particle *lihtsalt* in Estonian emergency calls’]. – *Keel ja Kirjandus*, 1–2, 54–73. <https://doi.org/10.54013/kk770a4>
- Sidnell, Jack; Stivers, Tanya 2013. *The Handbook of Conversation Analysis*. Oxford: Wiley & Blackwell. <https://doi.org/10.1002/9781118325001>
- Stokoe, Elizabeth 2013. The (in)authenticity of simulated talk: Comparing role-played and actual interaction and the implications for communication training. – *Research on*

- Language and Social Interaction, 46 (2), 165–185. <https://doi.org/10.1080/08351813.2013.780341>
- Stokoe, Elizabeth 2014. The conversation analytic role-play method (CARM): A method for training communication skills as an alternative to simulated role-play. – Research on Language and Social Interaction, 47 (3), 255–265. <https://doi.org/10.1080/08351813.2014.925663>
- Svennevig, Jan 2012. On being heard in emergency calls: The development of hostility in a fatal emergency call. – Journal of Pragmatics, 44 (11), 1393–1412. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2012.06.001>
- Tracy, Karen 1997. Interactional trouble in emergency service requests: A problem of frames. – Research on Language and Social Interaction, 30 (4), 315–343. https://doi.org/10.1207/s15327973rlsi3004_3
- Tracy, Karen; Tracy, Sarah J. 1998. Rudeness at 911: Reconceptualizing face and face attack. – Human Communication Research, 25 (2), 225–251. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2958.1998.tb00444.x>
- Tracy, Sarah J. 2002. When questioning turns to face threat: An interactional sensitivity in 911 call-taking. – Western Journal of Communication, 66 (2), 129–157. <https://doi.org/10.1080/10570310209374730>
- Upsper, Piret 2022. *Kuidas ma nüüd juhatan teile tähendap*. Koha määramisel tekkivad infoprobleemid hädaabikõnedes [‘Information problems arising from location enquiries in Estonian emergency calls’]. – Keel ja Kirjandus, 5, 423–442. <https://doi.org/10.54013/kk773a3>
- Whalen, Jack; Zimmerman, Don H.; Whalen, Marilyn R. 1988. When words fail: A single case analysis. – Social Problems, 35 (4), 335–362. <https://doi.org/10.1525/sp.1988.35.4.03a00030>

Võrguviited

SEKK = Suulise eesti keele korpus. <https://keeleressursid.ee/et/220-suulise-kone-korpus>
Transkriptsioonimärgid. <https://keeleressursid.ee/et/149-transkriptsioonimargid>

Lisa 1. Õpiprogrammi tutvustuse väljavõte Moodle'ist

Aita päästekorraldajatele mõeldud õpiprogrammi valmimisele kaasa!

Palume täita õpiprogrammi testi, mis käsitleb suhtlusprobleeme Eesti hädaabikõnedes, ja anda testile tagasisidet. Testiküsimuste vastused ja testile antud tagasiside aitavad meil arendada õpiprogrammi.

Testi tegemine võtab aega ligikaudu 20 minutit ja tagasiside andmine ligikaudu 10 minutit. Tagasiside on anonüümne. Ei ükski uurija ega keegi teine ei saa teada, kes on mida vastanud.

Täname abi eest!

Natuke meie projektist ja õpiprogrammist

Suhtluses tekib sageli probleemseid olukordi, milles päästekorraldajal tuleb kiiresti leida parim lahendus. Üldjuhul saavad päästekorraldajad tekkinud probleemidega hästi hakkama.

Samas iga suhtlusprobleem pikendab kõne aega. Mida enam on probleeme ja mida kauem läheb nende lahendamiseks, seda aeglasem on abi. Osa suhtlusprobleeme viivad selleni, et abi saamisega läheb midagi viltu. Ja osa viivad selleni, et helistajal jääb Häirekeskusest halb mulje.

Meie eesmärgiks on luua koostöös Häirekeskusega õpiprogrammi keskkond, milles saab harjutada suhtlemisprobleemide lahendamist ning mida saab kasutada päästekorraldajate ja Sisekaitseakadeemia õppurite treenimisel ja testimisel.

Programm tegeleb probleemidega, mille peaks lahendama päästekorraldaja. See ei tegele probleemidega, mida peaks lahendama helistaja.

Programm põhineb päästekorraldajate tegelikus suhtluses ette tulnud probleemidel. Häirekeskusest saadud kõnedest oleme otsinud välja erinevad suhtlusprobleemid ja analüüsinud eri kõnelejate kasutatud lahendusi neile probleemidele.

Programm on enam mõeldud algajatele, kes ei ole kõigi probleemidega kokku puutunud. Aga vastamisest ja vastuste üle mõtlemisest saab abi ka kogunud päästekorraldaja, kelle töös on samasugune probleem on ette tulnud. Saab kontrollida, kas kasutatud lahendus oli õige või parim. Ja saab ka seletusi ja põhjendusi selle kohta, miks on üks lahendus parem kui teine.

Testi tegemine

Testis on 15 küsimust, iga küsimuse eest on võimalik koguda 10 punkti. Test annab kokku kuni 150 punkti. Küsimustele vastamine võtab hinnanguliselt 15–20 minutit. Testil ei ole ajapiirangut. Iga küsimuse alguses on toodud üldisem kategooria, mille alla küsimus kuulub.

Vastamiseks tee nii:

Kuula tekstilõiku. NB! Oluline on keskenduda just konkreetsele kõnesisule.

Loe läbi tekstilõigu transkribeerimist.

Vali pakutud vastuste seast need, mis on sinu arvates parimad või õiged. NB! pööra tähelepanu sellele, et mõnel juhul võib valida ka mitu vastust.

Kui oled vastamise lõpetanud, siis loe kommentaare.

Tee testi tegemise ajal endale märkmeid selle kohta, mis on puudu või mida peaks muutma

Testi järel vasta tagasisideküsimustele. NB! Eriti huvitab meid see, millised teemad on puudu ja mida peaks testis muutma.

Testis kasutatavad transkriptsioonimärgid

P	päästekorraldaja;
H	helistaja;
,	poollangev intonatsioon;
.	langev intonatsioon;
?	tõusev intonatsioon;
=	kokkühääldatud sõnad;
:	venitatud häälik;
-	poolelijäetud sõna;
(0.3)	pausi pikkus sekundites;
[]	pealerääkimine;
{ }	ebakindla transkriptsiooniga lõik;
hh	häälekas hingamine;
(())	transkribeerija kommentaar.

TRIAL VERSION OF INTERACTIVE TRAINING PROGRAM FOR EMERGENCY DISPATCHERS

**Tiit Hennoste, Piret Upser, Andriela Rääbis,
Kirsi Laanesoo, Andra Rumm, Andra Annuka-Loik**
University of Tartu

The paper gives an overview of a trial version of an interactive training program that is meant for practicing solving interactional problems arising in Estonian emergency calls. The training program is developed by the Laboratory of Spoken and Computer Mediated Communication at the University of Tartu. The training program is suitable for both skilled dispatchers (call-takers) at the Estonian Emergency Response Centre as well as for emergency response trainees at the Estonian Academy of Security Sciences. The tasks of the training program are based on the results of sequential analysis of actual emergency calls. The program is based in Moodle and is meant for independent practicing. The paper gives an overview of the training program, the development process, and the problems that occurred during it.

Keywords: emergency calls, interactional problems, interactive training program, conversation analysis, Estonian

Tiit Hennoste (Tartu Ülikool) on suulise kõne ja vestlusanalüüsi teadur, kes on uurinud suulise keele süntaksit, küsimusi ja vastuseid, probleemide lahendamist suhtluses, suhtluspartikleid, eesti keele allkeelte tüpoloogiat, samuti netivestluse keelelisi erijooni ja suulise keele kasutust ilukirjanduses.
Jakobi 2, 50090 Tartu, Estonia
tiit.hennoste@ut.ee

Piret Upser (Tartu Ülikool) on doktorant, kes uurib suhtlusprobleeme Eesti hädaabikõnedes.
Jakobi 2, 50090 Tartu, Estonia
piret.upser@ut.ee

Andriela Rääbis (Tartu Ülikool) on suulise keele teadur, kelle kesksed uurimisvaldkonnad on olnud vestluse struktuur, küsimused-vastused, direktiivijärjendid ametlikus ja argisuhtluses.
Jakobi 2, 50090 Tartu, Estonia
andriela.raabis@ut.ee

Kirsi Laanesoo (Tartu Ülikool) on eesti morfosüntaksi ja pragmaatika teadur, kelle peamine uurimisteema on olnud küsilause ja selle funktsioonid suhtluses.
Jakobi 2, 50090 Tartu, Estonia
kirsi.laanesoo@ut.ee

Andra Rumm (Tartu Ülikool) on eesti morfosüntaksi ja pragmaatika teadur, kellele pakub huvi, milliseid keelevahendeid inimesed suhtluses kasutavad, et täita oma eesmärgi, ja milliseid suhtlusnorme nad järgivad.
Jakobi 2, 50090 Tartu, Estonia
andra.rumm@ut.ee

Andra Annuka-Loik (Tartu Ülikool) on doktorant, kes uurib naeru ja naerivat häält suulises suhtluses.
Jakobi 2, 50090 Tartu, Estonia
andra.annuka@ut.ee