

‘SELLEPÄRAST TAHATE ‘KIIRABI VÕI. PÄÄSTEKORRALDAJA EBAVIISAKUS EESTI HÄDAABIKÕNEDES

**Tiit Hennoste, Andriela Rääbis, Piret Upser,
Kirsi Laanesoo-Kalk, Andra Rumm, Andra Annuka-Loik**
Tartu Ülikool, EE

tiit.hennoste@ut.ee, andriela.raabis@ut.ee, piret.upser@ut.ee,
kirsi.laanesoo-kalk@ut.ee, andra.rumm@ut.ee, andra.annuka-loik@ut.ee

Kokkuvõte. Artikli teema on päästekorraldajate keeleline ebaviisakus helistaja suhtes Eesti hädaabikõnedes. Uurimuse eesmärk on leida, millistes suhtlustegevustes ebaviisakus esineb, mis selle esile kutsub ja milline on ebaviisakuse keeleline vorm. Analüüs tõi esile kolm rühma ebaviisakaid suhtlustegevusi: (a) etteheited helistajale, (b) ebaviisakalt vormistatud küsimused, infopalved, palved ning (c) ebaviisakad abipalve tagasilükkamised ja järsud ühepoolsed kõne lõpetamised. Valdavalt on ebaviisakuse vallandajaks helistaja. Ühe rühma moodustavad jooibes või ebaviisakad helistajad ja inimesed, kes ei järgi suhtlusnorme. Teise rühma moodustavad juhtumid, milles helistaja antud info ei sobi päästekorraldaja rutiinidega või Häirekeskuse töönormidega. Üksikjuhtudel esineb päästekorraldaja ebaviisakus ka ilma helistajapoolse mõjurita. Päästekorraldajad vormistavad ebaviisakused samal viisil nagu teistes uuritud keeltes. Keeleliste vahendite seas on nii ebaviisakusega seotud häälduslikud, sõnavaralised ja süntaktilised vahendid kui ka kõnevoorude vormistamise võtted. Eraldi tõstame esile pragmaatilised partiklid ja järsud kõnelõpetamised, mida meie teada varasemas literatuuris välja toodud ei ole.

Märksõnad: hädaabikõned, keeleline ebaviisakus, pragmaatika, dialoog, suhtlustegevused, ründav keel, pragmaatilised partiklid

DOI: <https://doi.org/10.12697/jeful.2023.14.2.09>

1. Mis on keeleline ebaviisakus?

Meie artikli teema on päästekorraldajate keeleline ebaviisakus helistaja suhtes Eesti hädaabikõnedes. Uurimuse eesmärk on leida, millistes suhtlustegevustes (kõneaktides) ebaviisakus esineb, mis selle esile kutsub ja milline on ebaviisakuse keeleline vorm.

Ebaviisakus on lai ja osalt ebaselge mõiste, mida eri teadused ja teadussuunad defineerivad erinevalt, kasutades selle märkimiseks ka erinevaid sõnu (vt ülevaatlilikult Bousfield 2010: 124; Culpeper 2011: 19–21; Culpeper & Hardaker 2017; Pajusalu 2019).¹

Meie määratluse järgi tähendab keeleline ebaviisakus lausungeid, milles kõneleja (a) rikub antud suhtlussituatsioonis eeldatavaid sotsiaalseid suhtlusnorme ja partneri (= ebaviisakuse ohvri) ootusi antud kontekstis, (b) ohustab ohvri nägu või sotsiaalset identiteeti ja (c) tekitab või võib tekitada temas negatiivseid emotsioone.

Ebaviisakus on konsituatiivne ja kontekstuaalne nähtus (Culpeper 2011: 12–14). Kõigepealt on see kultuurispetsiifiline: mis ühes kultuuris on ebaviisakas, ei pruugi seda olla teises kultuuris. Kultuuride sees on olulised erinevused argise ja institutsionaalse suhtluse vahel. Institutsionaalses suhtluses on viisakusnormid rangemad ning sageli on kindlates ametites või asutustes lisaks ka omad normid, mille rikkumist tõlgendatakse ebaviisakusena. Samuti erinevad konkreetsete situatsioonid ja kontekstid. Nt karjumine väeti inimese peale on ebaviisakas, samas karjumine kui kaasaelamine jalgpallimatšil seda üldjuhul ei ole (Culpeper 2011: 22).

Oluline küsimus on, kes määratleb konkreetse lausungi ebaviisakaks. Üks lähenemine lähtub sellest, et ebaviisakusega on tegu üksnes siis, kui osalejad ise määratlevad selle eksplitsiitselt ebaviisakuseks: adreassaat reageerib verbaalselt või mitteverbaalselt öeldule kui ebaviisakusele või ütleva ise tunnistab öeldu ebaviisakuseks (Hutchby 2008: 222–223; Culpeper 2011: 11). Sellised lähenemised seovad ennast rohkem või vähem vestlusanalüüsi põhimõtetega (nt Bousfield 2007; Hutchby 2008). Samas on võimalus, et adreassaat tõlgendab öeldut ebaviisakusena, kuid ei reageeri sellele eksplitsiitselt, sest reageerimine võib vähendada soovitud teenuse saamise võimalust, rikkuda suhteid vestluspartneriga vms. Samuti on võimalus, et mõlemad suhtlejad võivad öeldu ebaviisakuseks tõlgendamiseni jõuda hiljem, peale kõneluse lõppu. Kummalgi juhul ei saa uurija suhtlejate reaktsioone kasutada.

1 *Impoliteness, rudeness, face-threatening, hostile interpersonal communication, verbal aggression/abuse/conflict* jne (vt Culpeper 2011: 76–78). Käesolevas kasutame põhitähtsena ebaviisakust ja lisaks samas tähenduses näo ähvardamist, ohustamist ja kahjustamist.

Teine lähenemine on selline, milles uurija kasutab ebaviisakuse tuvastamiseks suhtlejate reaktsioonide kõrval ka oma kompetentsi. Siia kuuluvad teadmised keeleliste vahendite ja suhtlusviiside kohta, mida antud kultuuris ja konsituatsioonis tõlgendatakse rutiinistunud ebaviisakuse markeritena või mida eelnevad uurijad on sellisena välja toonud. Üldiselt leitakse, et ka sel juhul on esmane ikkagi osalejate endi määratletud ebaviisakus, analüüsija hinnatud ebaviisakus on teisene (Taylor 2011) või seda tõlgendatakse kui potentsiaalset ebaviisakust (Culpeper 2011: 12).

Suur osa autoreid lähtub sellest, et ebaviisakus peab olema tahtlik või kavatsuslik ja sellisena eesmärgistatud tegevus teise inimese haavamiseks (nt Bousfield 2007: 5). Samas ei ole see vaade üldiselt aktsepteeritud. Näiteks Culpeper (2011: 52) leiab, et kogu ebaviisakus ei ole kavatsuslik, kuna mõnikord ei ole ebaviisakuse väljendaja teadlik öeldu ebameeldivusi põhjustavast mõjust, ja samas peetakse tegevust siiski ebaviisakaks, kuna kõneleja ei näinud ebameeldivaid mõjusid ette (vt ka Mills 2003; Watts 2003; Locher & Watts 2005; Pajusalu 2019: 134).

Tahtlikkuse tõlgendamisel tõuseb probleemiks, kuidas teha kindlaks, kas kõneleja on tahtlikult ebaviisakas. Seda saab rangelt võttes väita ainult juhul, kui kõneleja ise tunnistab öeldu teadlikuks ebaviisakuseks, kas enese või kellegi teise algatusel. Vestlusanalüüsi mõtteviisist lähtudes saab ka väita, et ebaviisakus on tahtlik juhul, kui kõneleja algatab oma ebaviisakuse suhtes eneseeparanduse. Eneseeparanduse idee lähtub arusaamast, et kui kõneleja näeb enda öeldus tagantjärele probleemi, siis algatab ta eneseeparanduse, nt asendades probleemse üksuse korrektse või parema alternatiiviga (Sidnell & Stivers (toim) 2013: 230).

Käesolevas artiklis lähtume sellest, et (a) lausung peab olema ebaviisakas antud konsituatsioonis ehk Häirekeskuse kõnes, (b) ebaviisakus võib olla nii tahtlik kui mittetahtlik ning (c) lausungi saab hinnata ebaviisakaks nii suhtlejate hilisemate reaktsioonide alusel, toetudes uurijate varem leitud ebaviisakusvahenditele kui ka käesoleva töö autorite teadmistele selle kohta, mida tõlgendada ebaviisakusena eesti suhtluses.

2. Ebaviisakuse vorm

Keeleliselt tähendab ebaviisakus, et kõneleja või kirjutaja tekstis on komponente, mis lisavad teksti ohvri nägu ähvardavaid suhtlus-tegevusi või on jäetud näoähvardused pehmemdamata kontekstides, kus

pehmendamist eeldatakse (Bousfield 2008: 72; Pajusalu 2019: 136; teistes terminites Locher 2011). Uurimused on toonud esile suhtlustegevusi ja keelelisi vahendeid (markereid), mida on kasutatud süsteemiliselt ebaviisakuse väljendamiseks ja mis on kutsunud esile ohvri negatiivse reaktsiooni.²

Ebaviisakusega seostatavad suhtlustegevused (kõneaktid) rikuvad antud suhtlussituatsioonis eeldatavaid suhtlusnorme ja ohustavad adreessaadi nägu, tekitades temas negatiivseid emotsioone. Osa neist on kasutusel argisuhtluses, nt hirmutamised (*lõõn su maha*), halbasoovimised (*et sa kõngeks*), minemasaatmised (*käi minema*) ja „saatmised“ (*mine põrgu*), vaigistamised (*suu kinni*) jm. Samas leidub ebaviisakaid suhtlustegevusi ka institutsionaalses suhtluses, nt solvangud, süüdistamised, noomimised, kahtlustamised, patroneerivad halvustamised, ohvri kompetentsi või õiguste kahtluse alla seadmised. (nt Culpeper 2011: 4, 6, 135–136)

Teisalt on iga suhtlustegevust võimalik vormistada ebaviisakalt, lisades sellele sotsiaalseid norme rikkuvaid, ohvri nägu ohustavaid või negatiivseid emotsioone tekitavaid komponente. Ühe rühma moodustavad keelelised markerid, mis jagunevad kolmeks: (a) hääldus, (b) sõnavalik ja (c) grammatika (süntaks, morfoloogia). Häälduslike markerite hulka kuuluvad markeeritud hääldusviisid: hääle tõstmine, kontrollitud, n-ö puhas hääldus, iga sõna rõhutamine, kõneleja tavapärasest kõrgem põhitoon, negatiivseid hoiakuid väljendavad toonid (nt Culpeper 2011: 145–150). Ebaviisakad sõnad ja väljendid on otsesed ebaviisakused ehk sõimusõnad, roppused, negatiivse konnotatsiooniga sõnad adreessaadi kohta käivates lausungites jms. Neile lisanduvad ka äärmusele viitavad täiendid (*absoluutselt, täiesti, eriti* jms). Samas, ebaviisakus võib väljenduda ka kaudselt, üliviiisakuse ehk viisakusvahendite ülemäärase kasutusena (nt *palun, palun härra*) (nt Culpeper 2011: 100, 135–136). Süntaktiliste vahenditena on kasutusel pööratud polaarsusega küsimused, mis väljendavad küsimuse vormis etteheiteid, halvustavaid, kriitilisi, solvavaid jms seisukohti (nt Bousfield 2007). Eraldi on välja toodud nn metakommunikatiivsed lausungid, mille abil viidatakse adreessaadi valele käitumisele, pannakse kahtluse alla tema kompetentsus, arusaamisvõime vms (*kuulake mind; kas te saate*

2 Eri autorid kordavad oma ülevaadetes suures osas samu võtteid ja kasutavad kohati samade nähtuste puhul erinevat terminoloogiat, mida me siin ei vaata.

aru, mis ma küsin jms) (nt Taylor 2011). Ebaviisakusele viitab ka ütte (tiitlite, nimede) kasutamine neljasilmavestluses, kui puudub vajadus kõita tähelepanu ja puuduvad sotsiaalsed rollid või situatsioon, kus üte on kohustuslik (nt Brown & Levinson 1987: 184; Taylor 2011).

Omaette rühma paigutame ebaviisakad kõnevoorude vormistamise võtted dialoogis. Siin lähtume vestlusanalüüsi dialoogikesksest mõtteviisist (üldiselt ei paiguta uurijad dialoogivõtteid eraldi rühma). Nende hulka kuuluvad negatiivselt vormistatud eelistusküsimused (*kas te ei arva, et see on rumal mõte*), millele partner peab jaatavalt vastama ja oma nägu kahjustama (nt Bousfield 2007: 16–17). Samuti kuulub siia dialoogi naabruspaari mitte-eelistatud järelliikme (nt palve tagasilükkamise) esitamine ilma pehmendamata või põhjendamata (vt Schegloff 2007: 63–81).³ Ebaviisakas on ka partneri katkestamine (mitte lihtsalt partneri jutule peale rääkimine), mille korral kuulaja sekkub oma vooriga kõneleja jutu ajal ja soovib voozu n-õ vägisi üle võtta. Üldjuhul soovib selline katkestaja juhtida vestlust kõnelejast erinevas suunas või astuda vaidlusse (Schegloff 2000: 21).

3. Hädaabikõned ja ebaviisakus

Hädaabinumbriale helistatakse enamasti pääste, kiirabi või politsei abi saamiseks olukorras, kus ohus on kellegi elu, tervis või vara (vt 112.ee). Eesti Häirekeskus julgustab helistama ka siis, kui olukorra kriitilisuses ei olla päris kindel – päästekorraldaja oskab igal juhul aidata või edasi suunata (Häirekeskusest aastatel 2019–2020 vaatluste, külastuste ja kohtumiste käigus saadud info, HK; vt ka Heritage & Clayman 2010: 54).

Hädaabikõnedele vastatakse neljas keskuses: Tallinnas, Tartus, Pärnus ja Jõhvis. Kõnele vastab esimene vaba päästekorraldaja olenev mata tema asukohast, kuid võimalusel eelistab Häirekeskuse süsteem juhtumile lähimat keskust. Päästekorraldajad töötavad 12-tunnistes vahetustes, mille jooksul vastatakse umbes 100 kõnele. Häirekeskusele on oluline saada otsustamiseks vajalik info võimalikult kiiresti. Ühe kõnega tegeleb päästekorraldaja keskmiselt kaks ja pool minutit, mille

3 Osa ebaviisakuse uurijaid tõlgendab ka keeldumist/tagasilükkamist ennast ebaviisakana (nt Bousfield 2007: 12).

jooksul peab ta helistajalt teada saama täpse juhtumi ja määrama, kas ja millist abi ta vajab. Lisaks peab ta üles märkima helistaja või kannatanu andmed ning juhtumi täpse asukoha, milleks võib olla aadress, vajadusel ka keerukas asukoha kirjeldus. (HK)

Hädaabikõnele on omane suhtlejate ebavõrdsus ja kindlapiirilised rollid. Helistaja eesmärk on saada abi, mille vajadust ta peab põhjendama. Päästekorraldaja ülesanne institutsiooni esindajana on helistajalt saadud info põhjal kindlaks teha, kas ja millist abi helistajale saata. (Raymond & Zimmerman 2007: 36; Heritage & Clayman 2010: 53–54, 56)

Päästekorraldaja keskne tegevus kõnes on info hankimine, milleks ta kasutab küsimusi ja infopalveid.⁴ Samuti tuleb päästekorraldajal sageli kasutada direktiive (palveid, keelde, juhiseid jm), et panna helistajat füüsiliselt toimima vajaliku info saamise või tema ohutuse huvides (nt paludes minna vaatama maja aadressi, minna ära ohtlikust kohast jms).

Need suhtlustegevused ei ole iseenesest ebaviisakad. Ebaviisakaks võib neid teha valitud vorm. Direktiivide ja infopalvete puhul on leitud, et kaudsed vormid, ennekõike küsilausungid ja konditsionaalsed verbid on viisakamad, pehmemad ning aitavad muuhulgas vältida näo ohustamist (Blum-Kulka 1987; Keevallik 2005; Pajusalu 2014).

Helistajalt saadud info alusel peab päästekorraldaja tegema otsuse, kas abi on vajalik või mitte, ning vajadusel ka abipalve tagasi lükkama. Kui helistaja eesmärk on saada abi, siis on tagasilükkamine tema jaoks mitte-eelistatud reaktsioon, mis vajab pehmemdamist ja/või põhjendamist (Schegloff 2007: 63–81).⁵ Ühtlasi võidakse lisada abi tagasi lükkavasse vooru ka ebaviisakust suurendavaid keelelisi vahendeid.

Hädaabikõnede sujuvaks kulgemiseks on Eesti Häirekeskus kehtestanud põhimõtted, mida päästekorraldajad peavad helistajaga suheldes järgima. Nende hulka kuulub ka kohustus olla viisakas. Selle kõrval on välja toodud järgmised siinses kontekstis olulised põhimõtted.

4 Infopalved on küsimuse ja direktiivi piirialale paigutatavad suhtlustegevused. Infopalve eesmärgiks on analoogiliselt küsimusega täita lünk esitaja teadmistes, samas võib infopalve olla vormistatud samal viisil kui direktiivid, nt käsklausena, esimeses isikus väitlausena indikatiivis või konditsionaalis (*ma palun/sooviks X telefoninumbrit...*) (Hennoste ilmumas).

5 Jätame siin kõrvale juhtumid, milles helistaja soovib anda lihtsalt infot (nt mahalangenud puu kohta).

Päästekorraldaja peab kõnedele vastama rahulikult, vältides familiaarsust ja oletuste tegemist helistaja motiivide, hoiakute või iseloomu kohta. Päästekorraldaja ei tohi näidata ükskõiksust juhtunu või abivajaja suhtes ega teha negatiivseid või halvustavaid kommentaare helistaja tegevuste, ütluste ega muu kohta. Ka peab päästekorraldaja vajadusel kommenteerima oma tegevust ja andma helistajale vajalikku lisainfot. (HK) Ka nende põhimõtete rikkumine on tõlgendatav ebaviisakusena.

USA hädaabikõnede põhjal on Karen ja Sarah Tracy toonud välja päästekorraldaja ebaviisakuse väljendusvahendid ja võtted (Tracy & Tracy 1998; vt ka Tracy 2002). Peamised ebaviisakuse väljendajad on nende näidetes häälaluslikud: hääle tõstmine, kontrollitud häälus (nt pauside jätmine sõnade vahele), tugevad rõhud lausungis. Sellised võtted väljendavad päästekorraldaja ärritumist ja soovi kõnes võimupositsiooni hoida. (Tracy & Tracy 1998: 231) Neile lisandub osa kõneakte (suhtlustegevusi), näiteks helistajaga vaidlemine või talle etteheidete tegemine, millega viidatakse, et helistaja käitumine või esitatud palve on ebasobiv. Halvasti mõjub ka päästekorraldaja negatiivse hoiaku väljendamine. Hoiak võib väljenduda sõnavalikus (nt sõimusõnad). Samas esineb ka varjatumat hoiakulisust, mis võib ilmned näiteks nn nummerdatud vooruehituses, mis viitab, et helistaja ei saa mingil juhul soovitud abi (*Esiteks, kui see ka juhtus... Teiseks, ...*). (Tracy & Tracy 1998: 232–233) Autorid näitavad, et ründavalt võivad mõjuda ka nn metakommunikatiivsed lausungid (*kas te saate aru, kuulake mind*), kui ei ole kuulmist või arusaamist takistavaid tegureid, samuti küsimuse järelliikme mitte-eelistatud variandid (nt mittevastamine ja küsimuse tagasilükkamine), eriti kui mitte-eelistatud vastust ei pehmendata (Tracy & Tracy 1998: 234–235). Kokkuvõttes näitab analüüs, et hädaabikõnes kasutatakse samu ebaviisakuse markereid ja suhtlustegevusi nagu ebaviisakuse puhul üldiselt.

4. Materjal ja meetod

Siinne uuring toetub tegelikele hädaabikõnedele. Uurimuse materjal pärineb Tartu Ülikooli suulise keele korpuse (SEKK; Hennoste jt 2009) hädaabikõnede allkorpusest, kuhu kuulub 1000 kõnet. Neist on litereeritud süvatasandil 230 kõnet, mis moodustavad käesoleva analüüsi lähtematerjali. Kõned on transkribeeritud korpuses kasutatava

vestlusanalüüsi transkriptsiooni põhimõtete järgi (transkriptsiooni-märgid on esitatud lisan). Konfidentsiaalsuse huvides on korpuses muudetud kõik kõnelejaid identifitseerida võimaldavad andmed (nimed, aadressid, isikukoodid, sõiduki registreerimisnumbrid jms).

Artikli näidetest on isiku- ja kohanimed eemaldatud ning asendatud kaldsulgudes üldnimetajaga (nt /eesnimi/). Analüüsi mõistmise huvides esineb mõnes näites siiski muutmata üldtuntud kohanimedid, mille järgi ei ole võimalik kõnet kindla isikuga seostada. (vt ka Upser 2022: 426) Hädaabikõnede kasutamiseks teadustöös on saadud luba Tartu Ülikooli inimuuringute eetika komiteelt. Häirekeskusega on sõlmitud konfidentsiaalsusleping, millega kaitstakse hädaabikõnedes sisalduvat tundlikku teavet.

Uurides otsisime 230 kõnest esmalt välja päästekorraldaja ebaviisakused. Sealjuures toetusime (a) helistaja reaktsioonidele, mis hindasid päästekorraldaja öeldut ebaviisakusena, (b) varasemates uurimustes leitud ebaviisakuse markeritele ja (c) oma kompetentsile ebaviisakusega seostatavate keelevahendite ja suhtlusviiside kohta. Viimasel juhul lähtusime sellest, et suhtlustegevus (a) rikub Häirekeskusesse helistamisel eeldatavaid sotsiaalseid suhtlusnorme ja helistaja ootusi, (b) ohustab helistaja nägu või sotsiaalset identiteeti ja/või (c) tekitab või võib tekitada temas negatiivseid emotsioone. Kokku leidsime 27 kõnet, milles esines päästekorraldaja ebaviisakus (mõnes kõnes esines ebaviisakust mitu korda).

Seejärel analüüsisime ebaviisakusi sisaldavaid dialoogilõike, toetudes ennekõike vestlusanalüüsi meetodile (Sidnell & Stivers (toim) 2013: 77–99). Analüüsi eesmärgiks oli leida, millistes suhtlustegevustes ebaviisakused esinevad, mis neid esile kutsub ja milline on nende keeleline vorm. Järgnevalt vaatame leitud ebaviisakusi suhtlustegevuste kaupa.

5. Päästekorraldaja ebaviisakad suhtlustegevused

Analüüs tõi esile kolm rühma päästekorraldaja ebaviisakaid suhtlustegevusi: etteheited, ebaviisakalt vormistatud küsimused, infopalved ja direktiivid ning ebaviisakalt vormistatud abipalve tagasilükkamised ja lõpetamised. Järgnevalt vaatame iga rühma eraldi.

5.1. Etteheited

Esimese rühma moodustavad ebaviisakad suhtlustegevused, mille oleme võtnud kokku etteheidete alla. Etteheide (süüdistus, halvustamine, taunimine, laitmine, hukkamõist) on ebaviisakas suhtlustegevus nii üldiste suhtlusnormide kui ka Häirekeskuse enda suhtluspõhimõtete järgi. Etteheidetele võivad olla lisatud neid tugevdavad ebaviisakuse markerid.

Näide (1) esitab olukorda, kus helistaja (H) antud info on vormistatud päästekorraldaja jaoks sobimatult ning päästekorraldaja (P) vastab etteheitega, mis lükkab info tagasi. Helistaja on andnud teada, et nägi oma aknast autoparklas juhtunud intsidenti.

- (1) 01 H: jah. (.) nii=et `tulge palun `rut[tu {-}.]
 02 P: [nii]=e `tuleme `ruttu
 03 küll `öölge=nüd mulle `aadress `kuskohas ta `on.
 04 (0.4)
 05 H: `see `on=e /tänav/ tänavas `Rakveres siin p- `pulli `parklas.
 06 (0.6)
 07 P: @ no ma=i=`tea=pu- ma=i `tunne Rakvere `linna. @
 08 (0.9)
 09 H: .hh no=kui=te (.) `Ra[kvere {-}.]
 10 P: [no `TEIE näete] oma `AKNAST.
 11 `öelge mulle `oma `aadress.

Näide algab hetkel, kui päästekorraldaja teatab, et abi tuleb ruttu ning küsib samas voorus aadressi (read 2–3). Kuna parklal ei ole aadressi, ütleb helistaja kohamääratluse. Sealjuures kasutab ta kohalikele inimestele teadaolevat argist määratlust `pulli `parklas (rida 5). Päästekorraldaja kõnevoor algab partikliga *no*, mis projekteerib mitteeelistatud voo, antud juhul partneri esitatud info tõrjumist (Hennoste ilmumas). Seejärel alustab ta lauset *ma=i=`tea=pu-*, katkestab selle poolelt sõnalt, mis on suure tõenäosusega *pulli* ning teeb eneseparanduse, asendades öeldu üldisema väitega *ma=i `tunne Rakvere `linna* (rida 7). Kogu voor on öeldud etteheitva tooniga.

Helistaja on andnud infot nii, nagu tema on sobivaks pidanud. Päästekorraldaja seisukohast on aga info esitatud ebasobivalt ning sellega talle kasutu. Ta vajab aadressi, kuna peab kaardil sündmuse asukohta märkides lähtuma aadressist (Upsler 2022). Päästekorraldaja töökorraldus

nõuaks antud olukorras vajaliku info küsimist teisel viisil, kuid selle asemel lükkab ta saadud info tagasi. Sealjuures on voor ühtlasi etteheide helistajale ebasobivalt antud info kohta, millega päästekorraldaja rikub ka ametinorme. Lisaks astub ta välja ametiroolist, rääkides oma isiklikust teadmatusest.

Päästekorraldaja reaktsioon ei aita helistajat edasi, kuna sellest ei selgu, mida temalt oodatakse. Seda näitab helistaja järgnev voor, milles ta alustab seletust, mille alguses paiknev *kui* projekteerib *kui-siis*-lausungit ja võimalikku teejuhatamist *.hh no=kui=te (.)`Rakvere* (rida 9). Päästekorraldaja katkestab helistaja voo, osutades sellega, et too läheb talle ebasobivas suunas (rida 10). Oma voo alustab ta taas tõrjuva partikliga *no* ning asesõna *teie* pika ja rõhulise vormiga, mis tõstab fookusesse vastanduse ja vaidluse tema ja helistaja vahel (*no`TEIE näete oma`AKNAST*). Alles selle järel kasutab päästekorraldaja teistsugust infohankimise võimalust, küsides helistaja enda aadressi (rida 11).

Näide (2) esindab juhtumit, milles päästekorraldaja vähendab helistaja probleemi ning peab tema käitumist ebasobivaks. Antud juhul soovib helistaja politsei abi, kuna tema purjus elukaaslane määratseb kortermaja välisukse taga (näites mitte toodud).

- (2) 01 H: nelikümmend `kaheksa aga=ta=n präägu `välisukse taga,
 02 P: mhmh, [a `teie olete `korteris `sees või]
 03 H: [[[karjub, ukse pihta kolgitakse]]]
 04 P: teie olge `rahulik nüüd kui `tema [on]
 05 H: [ˈEI] MA OLEN SIIN € välis`ukse juures €
 06 (0.4)
 07 P: **no aga üks on `lukus ju.** ((samal ajal kolkimine))
 08 (1.5)
 09 H: .hh
 10 P: üks on `lukus, saan ma `nii [aru.]
 11 H: [{}] ((niutsub))
 12 (0.4)
 13 H: € jaa, ma olen `korter`elamu välisukse ju- €
 /--/
 14 P: aga teeme siis `niimodi=et **ärge: `ärritage seda: teda**
 15 **seal oma ole- `kohaloluga,** .hhh et minge `teie `korterisse
 16 `ära ja las ta siis `olla seal `ukse=taga. hhhh
 17 H: jaa

Helistajalt selgub, et elukaaslane asub välisukse taga (rida 1), mispeale päästekorraldaja küsib, kas helistaja on korteris sees (rida 2). Küsimuse ajal kostub kõne taustal kolkimist ja helistaja karje. Päästekorraldaja reageerib sellele soovituselga *teie olge`rahulik nüid* (rida 4) ja alustab *kui*-lausungit, mille helistaja katkestab (rida 5). Pärast helistajapoolset asukoha täpsustust (rida 5) lausub päästekorraldaja *no aga üks on`lukus ju* (rida 7).

Lausungit alustab partiklikombinatsioon *no aga*, millega päästekorraldaja vastandub helistaja eelnevale infole. Voozu lõpetab partikkel *ju*, mis näitab, et päästekorraldaja on öeldud faktis kindel. Samas tõstavad partiklid esile, et lukus ukse tõttu ohtu helistajale ei ole ning see teadmine peaks olema endastmõistetav. Sellega vähendab päästekorraldaja probleemi suurust ning heidab helistajale ette liigset ärritumist.

Samas ei ole tegu väite, vaid väitvormis küsimusega (Hennoste jt 2019). Seda kinnitab pikk paus voozu järel (rida 8) ning küsimuse kordus (rida 10). Helistaja vastuse puudumist võib seletada sellega, et ta ei pruukinud mõista, et tegemist on küsimusega. Samuti võis ta tähelepanu hajuda, kuna samal ajal kostub uksele kolkimist. Samas on küsimusele seekord lisatud lausung *ma saan aru*, mis näitab, et päästekorraldajal on tekkinud kahtlus oma eelneva tõlgenduse osas.

Järgnevalt soovitab päästekorraldaja helistajal välisukse juurest lahkuda ja oma korterisse minna: *ärge: `ärritage seda: teda seal oma ole-`kohaloluga* (read 14–15). Käskivas kõneviisis vormistatud voozu on helistaja süüdistamine vales käitumises, mis on ebaviisakas ja vastuolus Häirekeskuse suhtlusnormidega.

Näide (3) illustreerib juhtumit, milles päästekorraldaja esitab patrooneriva etteheite helistaja elukorralduse kohta ning süüdistab teda valeinfo andmises. Helistaja on teatanud, et talle tuldi kallale ja ta soovib juhtumit politseile fikseerida.

- (3) 01 P: /eesnimi/ kes=ta `on teile.
 02 (0.8)
 03 H: /perekonnanimi/ (1.0) noo ütelda elukaaslane.
 /--/
 04 H: aga ma=i::: `suuda niimodi `elada.
 05 P: a te=i=`pea=ju temaga koos `elama=ju.
 06 (1.4)

- 07 P: [ta teie `elukaaslane.]
 08 H: [ei:: me=i `elagi] koos.
 09 (.)
 10 P: [**a=te `ütlesite `elukaaslane.**]
 11 H: [aga ta käis mind] `ähvardamas.
 12 (0.4)
 13 P: **te ütlesite `elukaa [slane] või= `ole [sis=ve,]**
 14 H: [jaa.] [jaa ta] elab
 15 `kõrval`toas, `mina elan `oma toas.

Kõne alguses on päästekorraldaja eesmärk kindlaks teha, kes helistajale kallale tuli. Selle juures täpsustab ta isikute omavahelist suhet, mida helistaja kirjeldab kui *noo ütelda elukaaslane* (rida 3). Vastusele eelnev 1-sekundiline paus, partikkel *noo* voo alguses ja verbivorm *ütelda* viitavad helistaja ebakindlusele suhte määramisel, kusjuures partikkel viitab ka küsimuse problemaatilisusele helistaja jaoks (Keevallik 2016: 232–234).

Peale näites vahele jäetud voore teatab helistaja, et ta ei suuda niimoodi elada (rida 4). Sellele reageerib päästekorraldaja soovitusel elukorraldust muuta, lausudes *a te=i= `pea=ju temaga koos `elama=ju* (rida 5). Voor algab partikliga *a* (= *aga*), mis vastandab järgneva teksti helistaja omaga ning sisaldab partiklit *ju*, mis viitab enesestmõistetavale arusaamale. Sellisena on voor patroneeriv noomimine ja etteheide helistaja elukorraldusele. Ühtlasi rikub päästekorraldaja Häirekeskuse suhtlusnorme ja väljub ka institutsionaalse suhtluse normidest, kaldudes vaidlusele.

Helistaja lükkab päästekorraldaja tehtud järelduse koos elamisest ümber *ei:: me=i `elagi koos* (rida 8). Sellele reageerib päästekorraldaja vooruga *a=te `ütlesite `elukaaslane*. (rida 10). Voor tervikuna on süüdistus valeinfo andmises. Lisaks tugevdab päästekorraldaja etteheidet ning vastandust helistajaga. Selleks kasutab ta vastandavat partiklit *a* ning rõhutab sõnu *ütlesite* ja *elukaaslane*.

Päästekorraldaja vooruga samal ajal alustab helistaja oma voo, mis annab infot ähvardamise kohta (rida 11). Päästekorraldaja ei reageeri sellele, vaid kordab oma etteheidet, kasutades *ve*-küsimust (Hennoste jt 2019), mis tõstab esile ja võimendab kahtlust saadud info suhtes (rida 13).

Näide (4) esindab päästekorraldaja etteheidet helistaja käitumisele, antud juhul hädaabinumbrile helistamisele. Selles kõnes soovib vaevalise kõnemaneeeriga vanemaaline helistaja arsti koju kutsuda.

- (4) 01 P: £ tere Häire`keskus mis teil `juhtus. £
 02 (1.0)
 03 H: eqe kas `sellelt (.) nn-`numbrilt saab `arst `koju kutsuda.
 04 P: £ m:is teil `juhtus, £
 05 (0.7)
 06 H: kuidas?
 07 P: £ MIS TEIL `JUHTUS, £
 08 (0.9)
 09 H: eevqe `juhtus juhtus on `niipalju=et .hhhhhh et=ee-ee ma-
 10 mul=on eevq=ehhh `nii suur .hhhhhhhh e (.) `külm ja ja ja
 11 nagu=hhh (0.3) `nahk on `märg.
 12 (0.8)
 13 H: ja ja=qq `nii `külm on et e-hh `lõdisen.
 14 (0.5)
 15 P: £ `sellepärast [tahate] `kiirabi või. £
 16 H: [jaa]
 17 (0.7)
 18 H: ee e=nojaa ma=ta- m-`millest `millest see `on kõik.

Kõne alguses ei vasta helistaja küsimusele *mis teil juhtus*, vaid esitab küsimuse, kas sellelt numbrilt saab arsti koju kutsuda (rida 3). Päästekorraldaja ei vasta, vaid kordab küsimust, juhtides vestlust tema jaoks relevantsses suunas (rida 4). Sellele reageerib helistaja partneriparandust algatava partikliga *kuidas*, mis üldjuhul viitab kuulmisprobleemile (Hennoste ilmumas). Päästekorraldaja reageerib parandusalgatusele oma eelneva voozu kordamisega, mis on tüüpiline kuulmisprobleemi lahend (read 6–7). Seejärel vastab helistaja oma olukorra kirjeldamisega. Ta alustab voozu sõna *juhtus* kordamisega, mis seob vastuse küsimusega, kuid katkestab lausungi ja seletab pikkade takerdumistega, et tal on suur külm ja nahk on märg (read 9–11). Selle järel lõpetab ta voozu ja annab kõnejärje päästekorraldajale. Järgneb 0,8-sekundiline paus, mille jooksul päästekorraldaja voozu ei võta. Seejärel võtab helistaja uuesti voozu ja täpsustab, et ta lõdiseb külmast (rida 13).

Järgneb 0,5-sekundiline paus, mille järel esitab päästekorraldaja küsimuse £ `sellepärast tahate `kiirabi või. £ (rida 15). Tegemist on

pööratud polaarsusega küsimusega, mis toimib etteheitena ja viitab, et ütleja arvates pole olukord piisavalt tõsine ning helistajal pole abi vaja (Laanesoo 2012). Etteheidet tõstavad esile rõhutatud *sellepärast*, mis osutab päästekorraldaja jaoks tähtsusetule murele ja rõhutatud *kiirabi*, mis toob esile kiirabi kui tähtsa institutsiooni.⁶ Päästekorraldaja töökorraldus näeb sellises olukorras ette lisainfo hankimist (nt Kas on palavik? Kas on valud? jne). Antud juhul teeb ta ennatliku järelduse ja rikub sellega ka töökorralduse reegleid.

Kokkuvõttes nägime, kuidas päästekorraldaja heidab helistajale ette info esitamise viisi (näide 1), valeinfo andmist (näide 3) ning helistamist ilma piisava põhjusega (näide 4). Selle kõrval vähendab ta helistaja probleemi (näide 2), peab tema käitumist ebasobivaks (näide 2) ja heidab ette helistaja elukorraldust (näide 3). Etteheidete vormistamisel kasutasid päästekorraldajad ka etteheidet tugevdavaid ebaviisakuse markereid. Näidetes leidsid partiklid, mis projekteerivad järgnevat helistaja info tõrjumist (*no*, näited 1, 2), tõstavad esile vastanduse helistajaga (*no aga*, näide 2; *a*, näide 3) ning selle, et helistaja ei saa aru endastmõistetavatest asjadest (*ju*, näited 2, 3). Samuti esinesid etteheitete toon (näide 1), käskiv kõneviis (näide 2), pööratud polaarsusega küsimus (näide 4), helistaja katkestamine ja vastanduse rõhutamise pika rõhulise asesõnavormiga (näide 1).

5.2. Ebaviisakad infopalved, küsimused ja direktiivid

Päästekorraldaja keskne tegevus on info hankimine, milleks ta kasutab infopalveid ja küsimusi. Samuti kasutab ta vajadusel direktiive. Need suhtlustegevused teeb ebaviisakaks valitud vorm.

Näide 5 illustreerib ebaviisakat infopalvet. Katke algab hetkel, kui päästekorraldaja on otsustanud, et abi tuleb välja saata ning asub küsima selleks vajalikku aadressi.

6 Siin võib lisaprobleemi tekitada asjaolu, et helistaja soovis alguses infot selle kohta, kas saab arsti koju kutsuda, mis ei pruugi tema jaoks tähendada sama kui kiirabi kutsumine.

- (5) 01 P: eee seitsekend=`viis ja öölge `aadress palun meile,
 02 (0.6)
 03 H: öö se=n /alevikust/=öööööö=hhh [{}-]
 04 P: [@ `ÖELGE `AAJDRESS.
 05 `öelge meile **palun** `aadress=ee q @ `talu nimi, `koha nimi
 06 (0.4)
 07 H: /talu/ talu?

Päästekorraldaja kasutab esmalt infopalvet, mis on käskivas kõneviisis, kuid öeldud neutraalselt ja sõbraliku tooniga, lisades sõna *palun* (rida 1). Helistaja ei ütle vastuseks aadressi, vaid alustab kohamääratlusega, milleks on aleviku nimi elatiivis (/alevikust/). Selline algus projekteerib asukoha määratlemist selle aleviku suhtes või teekonda alevikust helistaja juurde (rida 3). Sellega läheb helistaja päästekorraldaja jaoks sobimatus suunas, lähtudes oma teejuhatamise arusaamast. Päästekorraldaja katkestab helistaja jutu takerdumise ajal, korrates oma infopalvet valjema häälega (rida 4), mis on katkestamiste puhul tavaline võte (nt Levinson 1983: 300–301). Samas on palve esitatud kannatamatu tooniga.

Selle järel on päästekorraldaja voor potentsiaalselt sisuliselt ja vormiliselt lõpetatud, kuid ta ei lõpeta seda, vaid kordab käsku pikemalt, kasutades samu sõnu kui esimest korda aadressi küsides (*palun, meile*) (rida 5). See võib viidata eneseparandusele, kuid selles paneb kahtlema asjaolu, et päästekorraldaja toon on endiselt kannatamatu. Sõna *aadress* l. silbis tõuseb intonatsioon tugevalt; kõrge põhitoon on sageli seotud ebaviisakusega (Culpeper 2011: 149–150). Selliselt on korratud sõna *palun* siin pigem pealekäämimise ja seega ebaviisakuse marker (Curl & Drew 2008: 133). Kokkuvõttes on infopalve vormistatud ebaviisakalt, kõneleja juttu katkestades ja ebaviisakust suurendavate markerite (kannatamatusele viitava tooni ja ebaviisakuse *palun*) abil.

Näide (6) illustreerib ebaviisakat küsimust. Siin on vanemapoolne helistaja andnud teada hukkunud loomast teel.

- (6) 01 H: ma=`olen `ise siin`samas `juures=ää.
 02 P: `ROHKEM `ÄRGE `TEIE `MINGE sõidu`teele,
 03 me `anname `edasi info [ma-]
 04 H: [ma] `leidsin tema:::, ma tulin
 05 `sünnipäävvalt ja ma `leidsin ta praegu.

- 06 P: @ KAS TE `KUULETE MIDA MA `RÄÄGIN
 07 TEILE=VÕI. @
 08 (.)
 09 H: kuulen?
 10 P: .hh `teie `sõidutee peale ei `lähe.

Näide algab hetkel, kui helistaja teatab, et ta on ise looma juures (rida 1). Päästekorraldaja keelab tal sõiduteele minemise (rida 2), vormistades keelu muust tekstist valjemini ja iga sõna rõhutades. Võib arvata, et valjem hääl ja sõnade rõhutamine on siin seotud info tähtsusega, kuna keelu eiramine võib seada helistaja eluolukorda. Keeld on naabruspaari esiliige, mis eeldab adressaadi reaktsiooni. Helistaja ei reageeri, vaid katkestab päästekorraldaja jätkuva voo pealrääkimisega, seletades, kuidas ta looma leidis (read 4–5). Kuna reaktsiooni keelule ei tulnud, esitab päästekorraldaja kontrollküsimuse, kas helistaja on teda kuulnud: *KAS TE `KUULETE MIDA MA `RÄÄGIN TEILE=VÕI* (read 6–7). Küsimus on metakommunikatiivne lausung, mis on normipärane kuulmisprobleemi korral, kuid ründav olukorras, kus seda probleemi ei ole (Tracy & Tracy 1998). Antud hetkel näites kuulumist takistavat tugevat taustamüra ega muid häirivaid tegureid kuulda ei ole. Olevikus verbivorm *räägin* näitab, et kõneleja ei viita tagasi oma varasemale infole, vaid kasutab verbi oma ütluse tugevdamiseks (Hennoste 2004: 597, 599). Voo lõppu lisatud partikkel *või* on enam argisuhtluse küsivahend ja osutab muuhulgas kasutaja kahtlusele või lahkarmusele partneri tegevuse suhtes (Hennoste jt 2019). Lisaks kasutab päästekorraldaja ebaviisakusele viitavat valjemat häält ja mitte-neutraalset tooni.

Päästekorraldaja ebaviisakaid palveid illustreerib näide (7), mis pärineb näite (6) kõne hilisemast osast. Katke algab kohas, kus helistaja seletab oma asukohta ja teatab, et ta kavatses jääda tee äärde ootama (read 1–2).

- (7) 01 H: `ei, `natuke maat `edasi:..... nagu ütleme `Tallina poole,
 02 ma olen `ise tee `ääres=ää.
 03 P: ei=no ega te=i- (0.6) ega te=i `pea [seal se-]
 04 H: [ma `sünni]päävalt `tulin [ja `nägin] seda,
 05 P: [MA `SAAN]
 06 H: [{---}.]

- 07 P: @ [PROUA MA `SAAN TEIST `ARU, < `KUULAKE MIND
 08 `PALUN. >] (0.3) `OLGE `HEA, `KUULAKE MIND. @
 09 (1.0)
 10 H: jaa ma `seisan `siin=ä.

Päästekorraldaja proovib järgnevalt katkestada helistaja korduvat juttu sellest, kuidas ta looma leidis (read 4–5). Peale mitmeid katkenud katseid saab ta voo, mis algab teatega, et on helistajast aru saanud ning palub ennast kuulata: `PROUA MA `SAAN TEIST `ARU, < `KUULAKE MIND `PALUN. > (0.3) `OLGE `HEA, `KUULAKE MIND (read 7–8). Tegemist on metakommunikatiivse lausungiga, mis antud kontekstis on ründav. Selle vormistamisel kasutab päästekorraldaja ka muid ebaviisakusele viitavaid markereid. Voor algab üttega *proua*. Eesti keeles kasutatakse hinnangulist ütet sageli voorudes, mille abil osutatakse, et tegemist on mitte-eelistatud vooruga (Hennoste ilmumas; vt ka Brown & Levinson 1987: 184; Taylor 2011). Ka on voor öeldud valju häälega, vihase tooniga, aeglasemas tempos ning rõhutades tugevalt kõiki sõnu peale asesõnade. Kõik need jooned viitavad ebaviisakusele (Tracy & Tracy 1998: 231–232). Lisaks kasutab kõneleja viisakusväljendeid *palun* ja *olge hea*, mis sellises ümbruses viitavad ebaviisakale liigsele viisakusele (Culpeper 2011: 100).

Kokkuvõttes on näha, kuidas küsimused, direktiivid ja infopalved muudetakse ründavaks ebaviisakuse markeritega, mille seas kõige tavalisem on ebaviisakusega seotud hääldus. Näidetes esinesid kannatamatu toon ja kõrge põhitoon (näide 5), vihane toon (näide 7), valjem hääle (näited 6, 7), aeglane tempo ja sõnade rõhutamine (näide 7). Lisaks tulid esile ebaviisakusele viitavad viisakussõnad (näited 5, 7), üte (näide 7), küsipartikkel *või* (näide 6) ja metakommunikatiivsed lausungid (näited 6, 7).

5.3. Ebaviisakad abipalve tagasilükkamised ja teravad lõpetamised

Selles osas vaatame abipalve ebaviisakalt vormistatud tagasilükkamisi ja ühepoolseid teravaid lõpetamisi. Kuna helistaja eesmärk on saada abi, siis on palve tagasilükkamine tema jaoks mitte-eelistatud reaktsioon ning pehmemdamise ja/või põhjendamise puudumine seostub

ebaviisakusega. Lisaks võib kõneleja lisada tagasilükkamisele ebaviisakust suurendavaid vahendeid.

Näide (8) illustreerib palve tagasilükkamist. Siin soovib jooonu politseipatrulli, kes ta koju viiks. Tegemist on olukorraga, kus abi saatmine ei ole Häirekeskuse töökohustus.

- (8) 01 P: Häirekeskus `tere.
 02 (0.9)
 03 H: `tervist.=ää kuule `olge `hea kas t- teil /linna/ kandis
 04 mingi pat`rull `sõidab `ringi vä.
 05 (.)
 06 P: `mis teil `juhtus ma küsin.
 07 (0.8)
 08 H: * e- e- * eino mis `juhtus, e `ma olen `nii `purjus et
 09 `ma ei `jõua /linnast/ /külasse/ `koju `kõndida.
 10 P: **noo: (.) polit`sei teile `taksoteenus küll ei `osuta.**
 11 `seda ma `ütlen `kindlasti.

Antud näites on helistaja alustanud esimest vooru küsimusega, kas tema asukoha kandis on politseipatrull (read 3–4), millele päästekorraldaja ei vasta, vaid esitab küsimuse, millele lisandub etteheitele viitav metakommentaari: *`mis teil `juhtus ma küsin* (rida 6).

Pärast 0,8-sekundilist pausi seletab helistaja, et ta ei jõua ise koju kõndida, sest on liiga purjus (read 8–9). Päästekorraldaja vastab *noo: (.) polit`sei teile `taksoteenus küll ei `osuta. `seda ma `ütlen `kindlasti* (read 10–11). Väide väljendab, et hädaabiteenus ei liigitu klienditeeninduse (vrd takso tellimise) alla, vaid on avalik teenus, mille lähtekoht ei ole pelgalt kliendi soov ja tahe, vaid teenuse vajalikkus (vt ka Whalen jt 1988; Tracy 1997). Seetõttu ei käsitle päästekorraldaja sündmust erakorralisena, vaid osutab, et helistaja palve ei vaja reageerimist.

Samas on voor vormistatud ebaviisakalt. *Noo*-algulised voorud võivad väljendada eitust eelneva teksti kohta (Hennoste 2000: 1802) või määrata eelneva suhtlustegevuse problemaatiliseks või irrelevantseks (Keevallik 2016: 232–234). Samuti kasutab päästekorraldaja partiklit *küll*, mis viitab, et helistaja soov oli irrelevantne ning tegemist peaks olema tema jaoks endastmõistetava teadmisega (Hakulinen & Keevallik 2016: 102–103). Vooru lõpus kasutatud lausung *`seda ma `ütlen `kindlasti* lisab öeldule kategoorilisust (= olen veendunud) (Hennoste 2004: 514).

Näide (9) pärineb samast kõnest kui näide (4) ja illustreerib samuti abipalve ebaviisakat tagasilükkamist. Erinevalt näitest (8) on siin helistajal tõsine terviseprobleem.

- (9) 01 P: £ `sellepärast [tahate] `kiirabi või. £
 02 H: [jaa]
 03 (0.7)
 04 H: ee e=nojaa ma=ta- m-`millest `millest see `on kõik.
 05 (0.7)
 06 P: £ ei=no kui teil `külm on siss=ee `kiirabi `küll ei tule
 07 aint sellepärast et teil `külm on. pange `riidesse. £
 08 H: `ei, no kulg(h)e, .hhhh {-} (.) see e `seda ma .hhhh ma
 09 olen `riides ja `kõik aga {ne-} .hhhh aga ee aga `see `on
 10 min- mm-mm-`midagi ma `värisen `üleni kõik `seest=ja
 11 (0.7)
 12 P: £ ei `valuta midagi kuskil, £

Eelnevalt oli helistaja öelnud, et tal on *suur külm*, nii et *nahk on märg* ja ta *lõdiseb* (vt näide 4, read 9–11), millele päästekorraldaja reageeris etteheitega (siinses näites rida 1). Sellele omakorda reageeris helistaja küsimusega külma ja lõdisemise põhjuste kohta (rida 4). Päästekorraldaja voor järgneb 0,7 sekundi järel ja koosneb kahest lausungist. Esimese lausung *ei=no kui teil `külm on siss=ee `kiirabi `küll ei tule aint sellepärast et teil `külm on* (read 6–7) keeldub abi saatmisest. Siin korjab päästekorraldaja helistaja eelnevast infost üles ainult sõna *külm* ja vähendab sellega oluliselt probleemi tõsidust. Lisaks kasutab ta partiklit *küll*, mis viitab helistaja soovi irrelevantsusele ning endastmõistetavale teadmisele (Hakulinen & Keevallik 2016: 102–103). Selle järel lisab ta õpetuse *pange `riidesse* (rida 7). Päästekorraldaja ei jätka peale saadud infot vastavalt ametirollile täpsustavate küsimustega, vaid teeb ennatliku ja alusetu järelduse ning läheb oma rollist välja, asudes helistajat õpetama. Tema soovitus on patroneeriv etteheide, mis väljendab kahtlemist helistaja intelligentsuses (Tracy 2002: 145).

Helistaja ei aktsepteeri keeldumist, vaid selgitab, et ta on riides (read 8–10). Ta lausub *no kulg(h)e*, öeldes *kulge* naerdes, mis väljendab, et helistaja jaoks on öeldu kohatu (Annuka 2020: 10). Sellega lükkab helistaja etteheite tagasi. 0,7-sekundilise pausi järel esitab päästekorraldaja küsimuse helistaja valude kohta, püüdes olukorra kohta rohkem infot saada (rida 12).⁷

7 Kõne lõpus selgub, et abi helistajale siiski ei saadeta.

See on meie analüüsitud materjali hulgas üks kolmest näitest, milles helistaja ei aktsepteeri päästekorraldaja ebaviisakust.

Abipalve tagasilükkamisega koos esinevad mõnikord päästekorraldaja ühepoolsed järsud kõne lõpetamised. Telefonikõne lõpetatakse üldjuhul osalejate koostöös (vt Schegloff & Sacks 1973; Rääbis 2002, 2014). Hädaabikõnedes algatab lõpetamise päästekorraldaja. Tavalisel lõpetamisel annab päästekorraldaja lõpumärguande (nt lõpetav partikkel *selge*, tänamine, vajaliku juhise kordamine, abi tulemise kinnitamine jms), helistaja reageerib sellele ning vahetatakse hüvasti-jätte. Ebaviisakad on lõpetamised, kus päästekorraldaja ei anna helistajale võimalust lõpetamisega nõustuda, vaid lõpetab kõne järsult ja ühepoolset nagu näites (10).

- (10) 01 P: £ ja kui `kaua `valutab sis juba. £
 02 (1.8)
 03 H: no `akkas `valutama.
 04 (1.5)
 05 P: £ no `tänaest või `millal. £
 06 (1.2)
 07 H: `tänaest `jah.
 08 (0.9)
 09 H: `kurat kuidas te nii `loll olete.
 10 (1.5)
 11 P: £ .hh selge abi ei `saa eadaega. £

Näites (10) kirjeldab helistaja oma tervisemuresid väga segaselt, tuues vaid välja, et tal on halb olla ja valud (puudub katkest). Päästekorraldaja püüab saada lisainfot ja sümptomeid täpsustada. Näitelõigu alguses küsib päästekorraldaja, kui kaua valud on kestnud (rida 1). Helistaja vastab peale 1,8-sekundilist pausi ja vastuses puudub küsitud ajainfo (rida 3). Kuna soovitud vastust ei tulnud, esitab päästekorraldaja täpsustava küsimuse, mille esimene pool on vastust pakkuv kinnitusküsimus ja teine eelneva küsimuse reformuleering (rida 5). Helistaja vastab peale pikka pausi kinnitusküsimusele (rida 7). Päästekorraldaja omalt poolt ei reageeri 0,9 sekundi jooksul ning helistaja jätkab solvanguga *`kurat kuidas te nii `loll olete*. (rida 9).

Solvangule järgneb 1,5-sekundiline paus, mille järel päästekorraldaja lõpetab kõne järsult, öeldes *selge abi ei `saa eadaega*. (rida 11). Tema voor koosneb kolmest suhtlustegevusest. Partikkel *selge* sellises

positsioonis ei väljenda sisulist selgust, vaid viitab kõne lõpetamisele (vt ka Hennoste ilmumas). Järgneb ebaviisakas abist keeldumine *abi ei `saa* ilma pehmenduste või põhjendusteta ning hüvastijätt *eedaega*. Kogu voor on esitatud ilma pausideta intonatsioonilise tervikuna, mis ei anna helistajale võimalust vooru katkestada. Vooru lõpetab kõnest välja juhtiv hüvastijätt, mis ei võimalda helistajal ka jätkata.

Abi tagasilükkamine on helistaja seisukohast mitte-eelistatud suhtlustegevus, kuid see ei ole iseenesest ebaviisakas. Ebaviisakaks muudavad selle markerid, mille seas esinevad tõrjuv voorualguline partikkel *noo* (näide 8) ja enesestmõistetavusele viitav *küll* (näited 8, 9), samuti keeldumisele kategoorilisust ja tugevust lisavad lausungid (*`seda ma `ütlen `kindlasti*; näide 8). Sealjuures võib päästekorraldaja asuda helistajat õpetama, tehes patroneeriva etteheite (näide 9). Ebaviisaka järsu lõpetamise puhul on ühte vooru koondatud eri suhtlustegevused, mille seas on ebaviisakas abist keeldumine ilma pehmendusteta ja kõnest välja juhtiv hüvastijätt (näide 10).

6. Arutlus ja kokkuvõte

Analüüs tõi välja suhtlustegevused, milles päästekorraldaja ebaviisakus esines, ebaviisakuse vormivõtted ja olukorrad, mis ebaviisakuse esile kutsuvad.

Suhtlustegevused jagunevad analüüsi põhjal kaheks. Ühe rühma moodustavad suhtlustegevused, mis rikuvad üldisi ja ka Häirekeskuse suhtlusnorme ja mida võib tõlgendada seetõttu loomult ebaviisakana. Need tegevused on üldistatavad kui etteheited helistajale, mis võib jagada kaheks. Osa etteheiteid käib helistaja tegevuste kohta helistamise ajal. Päästekorraldaja heidab ette sobimatult esitanud infot (näide 1), ebaadekvaatset või vale infot (näide 3), ebasobivaid füüsilisi tegevusi (näide 3). Samuti vähendab ta helistaja probleemi (näide 2) ja heidab talle ette hädaabikõne tegemist, kuigi juhtum ei ole tema arvates seda väärt (näited 4, 9). Teise osa moodustavad etteheited helistaja elu ja käitumise kohta (näited 3, 9). Samuti rikub päästekorraldaja ka asutusesiseid suhtlusnorme, astudes ametiroolist välja (näide 1) või esitades negatiivseid kommentaare helistaja kohta (näide 2). Teise rühma suhtlustegevused muudab ebaviisakaks kasutatud vorm. Nende seas

leidusid ebaviisakalt vormistatud infopalved, küsimused ja direktiivid (näited 5–7), abi tagasilükkamised ja ühepoolsed järsud kõne lõpetamised (näited 8–10).

Eesti päästekorraldajad vormistavad ebaviisakused üldiselt samal viisil nagu teistes uuritud keeltes ja kultuurides. Kõige tavalisem on neutraalsest või viisakast erinev hääldus. Siia kuuluvad negatiivseid hoiakuid väljendavad toonid, nt etteheitev (näide 1), kannatamatu või vihane toon (näide 7), tavalisest kõrgem põhitoon (näide 5), valjem hääld (näited 6, 7), aeglane tempo ja sõnade rõhutamine (näide 7). Hääldus on tavalisim ebaviisakuse vormivõtte ka teistes kultuurides. Leksikaalsetest vahenditest esinesid meie materjalis ebaviisakusena kasutatud viisakussõnad (näited 5, 7). Süntaktiliste vahendite hulgas leidusid ütte (tiitlite, nimede) kasutamine ebaviisakusena (näide 7), pehmemdamata käskiv kõneviis (näited 2, 9), pööratud polaarsusega küsimus etteheitena (näide 4) ja metakommunikatiivsed lausungid, mille abil viidatakse adressaadi valele käitumisele, pannakse kahtluse alla tema kompetentsus või arusaamisvõime (näited 6, 7).

Uurimustes varem välja toomata ebaviisakusvahendite rühma moodustavad partiklid. Meie analüüs tõi esile kaks partiklirühma. Ühe moodustavad vooalgulised piiripartiklid, mis projekteerivad järgnevat helistaja info tõrjumist (*no*, näited 1, 2, 8) ning tõstavad esile vastanduse või lahkarmuse helistajaga (*no aga*, näide 2; *a*, näide 3). Lahkarvamusele viitab ka vooalõpuline küsipartikkel *ve/või* (näited 6, 7). Teise rühma kuuluvad vooaluselised hoiakupartiklid, mis tõstavad esile helistaja puuduliku arusaamise endastmõistetavatest asjadest (*ju*, näited 2, 3; *küll*, näited 8, 9). Nendega seostuvad ebaviisakust tugevdavad verbivormilised osalt partiklistunud hoiakumarkerid (*räägin*, näide 6; *ütlen*, näide 8). Eri tüüpi lahkarmuste esiletõstjana aitavad partiklid kaasa sotsiaalsete normide rikkumisele ning võivad tekitada või tugevdada helistajas negatiivseid emotsioone.

Eraldi tõstisime välja dialoogi ehitamise võtmed, mille seas leidusid naabruspaari mitte-eelistatud järelliikme esitamine ilma pehmemdamata või põhjendamata (näited 8, 9) ning helistaja katkestamised (näited 1, 5). Varasemates uurimustes välja toomata tüübi moodustavad siin päästekorraldaja järsud ühepoolsed lõpetamised. Sel juhul on ühte voo koondatud eri suhtlustegevused, mille seas on olulised abi tagasilükkamine ilma pehmemdusteta ja kõnест välja juhtiv hüvastijätt (näide 10). Mõlemad rikuvad institutsionaalse suhtluse norme ja tekitavad helistajas negatiivseid emotsioone.

Analüüs näitas, et samas lausungis võivad esineda koos mitmed vahendid ja võtted. Oluline on ka rõhutada, et samad ebaviisakusvahendid ja -võtted esinevad erinevates suhtlustegevustes. Meie materjalis ei leidunud vahendeid, mis oleks valitsenud kindlas suhtlustegevuses. Analüüs näitas ka, et päästekorraldajad eelistavad varjatumaid ebaviisakuse markereid. Materjalis puudusid solvangud, sõimusõnad, roppused jms ekspliiitsed ebaviisakused.

Valdavalt on päästekorraldaja ebaviisakuse vallandajaks helistaja. Analüüs näitas, et suur osa ebaviisakusi tuli esile kõnedes, kus helistajaks olid võimalikus joores või muul põhjusel ebaadekvaatsed, solvavad, suhtlusnorme eiravad inimesed (näited 3, 6, 7, 8, 10). Seesugused helistajad on ka päästekorraldajatelt saadud info põhjal peamisi ebaviisakuse vallandajaid. Teise rühma moodustavad juhtumid, milles helistaja esitab info enda arusaamise järgi, kuid see ei sobi päästekorraldaja rutiinidega ja raiskab tema seisukohast aega (näited 1, 5). Vähem tulid esile 112 vastutusalasasse mitte kuuluvad kõned (näide 8) ning mõnel juhul ei näita analüüs, et helistaja käitumises või soovis oleks midagi ebaviisakust vallandavat (näited 4, 9).

Oluline tulemus on, et helistaja reageeris ebaviisakusele vaid kolmes näites kahekümne seitsmest (näide 9). Ülejäänud juhtudel jättis helistaja reageerimata, mida võib põhjendada asjaoluga, et abi on vaja ja päästekorraldajal on võim selle üle otsustada.

Kokkuvõttes esines päästekorraldaja ebaviisakus hädaabikõnedes harva (12% uuritud kõnedest), kusjuures ebaviisakuse esilekutsujaks oli valdavalt helistaja. Võib öelda, et ebaviisakas Eesti päästekorraldaja väljendab oma negatiivseid emotsioone, heidab helistajale ette vale või ebasobiva info andmist, valesid tegevusi ja eluvalikuid. Ta tõrjub helistaja antud infot või tõstab esile pakutud info tõrjumist ja lahkarmusi helistajaga. Samuti paneb ta kahtluse alla helistaja intelligentsuse. Samas on oluline rõhutada, et päästekorraldaja ei tohi Häirekeskuse suhtlusnormide järgi mingil juhul ebaviisakas olla.

Tänuõnad

Uurimust on toetanud Euroopa Regionaalarengu Fond (Eesti-uuringute Tippkeskus) ja Eesti Teadusagentuur (projekt PRG341 „Pragmaatika grammatika kohal: subjektiivsus ja intersubjektiivsus eesti keele registrites ja tekstiliikides“).

Allikaviited

- 112.ee = Eesti Häirekeskuse kodulehekül. www.112.ee. Vaadatud 14.10.2022.
HK = Häirekeskuselt aastatel 2019–2020 vaatluste, külastuste ja kohtumiste käigus saadud info.
SEKK = Tartu Ülikooli suulise keele korpus. <https://keeleressursid.ee/et/223-tartu-ulikooli-suulise-kone-uurimisruhm>.

Kirjandus

- Annuka, Andra. 2020. Naerev hääli ametlikus ja argivestluses. *Eesti Rakenduslingvistika Ühingu aastaraamat* 16. 5–21. <https://doi.org/10.5128/erya16.01>.
- Blum-Kulka, Shoshana. 1987. Indirectness and politeness in requests: same or different? *Journal of Pragmatics* 11(2). 134–146. [https://doi.org/10.1016/0378-2166\(87\)90192-5](https://doi.org/10.1016/0378-2166(87)90192-5).
- Bousfield, Derek. 2007. Impoliteness, preference organization and conductivity. *Multilingua* 26(1-2). 1–33. <https://doi.org/10.1515/multi.2007.001>.
- Bousfield, Derek. 2008. *Impoliteness in Interaction*. Amsterdam & Philadelphia: John Benjamins. <https://doi.org/10.1075/pbns.167>.
- Bousfield, Derek. 2010. Researching impoliteness and rudeness: Issues and definitions. In Miriam A. Locher & Sage L. Graham (eds.), *Interpersonal Pragmatics*, 101–134. Berlin & New York: De Gruyter Mouton. <https://doi.org/10.1515/9783110214338.1.101>.
- Brown, Penelope & Stephen Levinson. 1987. *Politeness. Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511813085>.
- Culpeper, Jonathan. 2011. *Impoliteness. Using Language to Cause Offence* (Studies in Interactional Sociolinguistics 28). Cambridge: Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511975752>.
- Culpeper, Jonathan & Claire Hardaker. 2017. Impoliteness. In Jonathan Culpeper, Michael Haugh & Dániel Z. Kádár (eds.), *The Palgrave Handbook of Linguistic (Im)politeness*, 199–225. London: Palgrave Macmillan. https://doi.org/10.1057/978-1-137-37508-7_9.
- Curl, Traci S. & Paul Drew. 2008. Contingency and action: A comparison of two forms of requesting. *Research on Language and Social Interaction* 41(2). 129–153. <https://doi.org/10.1080/08351810802028613>.
- Hakulinen, Auli & Leelo Keevallik. 2016. Suomen ja viron *kyl(lä)/küll* ja kieltolauseen sanajärjestys. *Lähivõrdlusi. Lähivertailuja* 26. 84–126. <https://doi.org/10.5128/lv26.03>.
- Hennoste, Tiit. 2000. Sissejuhatus suulisesse eesti keelde: partiklid. *Akadeemia* 8. 1773–1806.
- Hennoste, Tiit. 2004. Et-komplementlause kesksete põhiverbide funktsioonid eesti-keelses vestluses. *Keel ja Kirjandus* 7. 504–523, 8. 590–609.

- Hennoste, Tiit. (ilmumas). Suuline keel. *Eesti grammatika*. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.
- Hennoste, Tiit, Olga Gerassimenko, Riina Kasterpalu, Mare Koit, Andriela Rääbis & Krista Strandson. 2009. Suulise eesti keele korpus ja inimese suhtlus arvutiga. *Eesti Rakenduslingvistika Ühingu aastaraamat* 5. 111–130. <https://doi.org/10.5128/erya5.07>.
- Hennoste, Tiit, Andriela Rääbis & Andra Rumm. 2019. Estonian declarative questions: Their usage and comparison with *vä*- and *jah*-questions. *Journal of Pragmatics* 153. 46–68. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2019.04.010>.
- Heritage, John & Steven Clayman. 2010. *Talk in Action: Interactions, Identities, and Institutions*. Chichester: Wiley-Blackwell. <https://doi.org/10.1002/9781444318135>.
- Hutchby, Ian. 2008. Participants' orientations to interruptions, rudeness and other impolite acts in talk-in-interaction. *Journal of Politeness Research: Language, Behaviour, Culture* 4(2). 221–241. <https://doi.org/10.1515/JPLR.2008.011>.
- Keevallik, Leelo. 2005. Politeness in Estonian: A matter of fact style. In Leo Hickey & Miranda Stewart (eds.), *Politeness in Europe*, 203–217. Clevedon: Multilingual Matters. <https://doi.org/10.21832/9781853597398-016>.
- Keevallik, Leelo. 2016. Estonian *no(o)(h)* in turns and sequences: Families of function. In Peter Auer & Yael Maschler (eds.), *NU/ NÁ: A Family of Discourse Markers Across the Languages of Europe and Beyond* (Linguae & Litterae 58), 213–242. Berlin & Boston: De Gruyter. <https://doi.org/10.1515/9783110348989-007>.
- Laanesoo, Kirsi. 2012. Pööratud polaarsusega retoorilised küsimused argivestluses. *Keel ja Kirjandus* 7. 499–517. <https://doi.org/10.54013/kk656a2>.
- Levinson, Stephen C. 1983. *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Locher, Miriam A. 2011. Situated impoliteness: The interface between relational work and identity construction. In Bethan L. Davies, Michael Haugh & Andrew John Merrison (eds.), *Situated Politeness*, 187–208. New York: Continuum.
- Locher, Miriam A. & Richard J. Watts. 2005. Politeness theory and relational work. *Journal of Politeness Research: Language, Behaviour, Culture* 1(1). 9–33. <https://doi.org/10.1515/jplr.2005.1.1.9>.
- Mills, Sara. 2003. *Gender and Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511615238>.
- Pajusalu, Renate. 2014. Palved eesti, soome ja vene keeles: grammatika pragmaatika teenistuses. *Eesti Rakenduslingvistika Ühingu aastaraamat* 10. 241–257. <https://doi.org/10.5128/erya10.15>.
- Pajusalu, Renate. 2019. Viisakusteooria ja 100 aastat eesti viisakust: väike sissevaade Lutsu ja Tammsaare teoste põhjal. *Humanitaarteadused ja kunstid 100-aastases rahvusülikoolis*, 132–145. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.
- Raymond, Geoffrey & Don H. Zimmerman. 2007. Rights and responsibilities in calls for help: the case of the mountain glade fire. *Research on Language and Social Interaction* 40(1). 33–61. <https://doi.org/10.1080/08351810701331232>.
- Rääbis, Andriela. 2002. Ametlike telefonikõnede lõpetamine: kuidas helistaja lõpetamise algatab. *Emakeele Seltsi aastaraamat* 47. 107–125.

- Rääbis, Andriela. 2014. Argitelefoniivestluse lõpetamisel kasutatavad keelelised vahendid. *Emakeele Seltsi aastaraamat* 59. 206–228. <https://doi.org/10.3176/esa59.11>.
- Schegloff, Emanuel A. 2000. Overlapping talk and the organization of turn-taking for conversation. *Language in Society* 29(1). 1–63. <https://doi.org/10.1017/S0047404500001019>.
- Schegloff, Emanuel A. 2007. *Sequence Organization in Interaction: A Primer in Conversation Analysis*. Vol. 1. Cambridge: Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511791208>.
- Schegloff, Emanuel A. & Harvey Sacks. 1973. Opening up closings. *Semiotica* 8. 289–327.
- Sidnell, Jack & Tanya Stivers (eds.). 2013. *The Handbook of Conversation Analysis*. Oxford: Wiley & Blackwell. <https://doi.org/10.1002/9781118325001>.
- Taylor, Charlotte. 2011. Negative politeness forms and impoliteness functions in institutional discourse: A corpus-assisted approach. In Bethan L. Davies, Michael Haugh & Andrew John Merrison (eds.), *Situated Politeness*, 209–231. New York: Continuum.
- 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 & Sarah J. Tracy. 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>.
- Upser, Piret. 2022. *Kuidas ma nüüd juhatan teile tähendap*. Koha määramisel tekkiavad infoprobleemid hädaabikõnedes. *Keel ja Kirjandus* 5. 423–442. <https://doi.org/10.54013/kk773a3>.
- Watts, Richard J. 2003. *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Whalen, Jack, Don H. Zimmerman & Marilyn R. Whalen. 1988. When words fail: A single case analysis. *Social Problems* 35(4). 335–362. <https://doi.org/10.2307/800591>.

Abstract. Tiit Hennoste, Andriela Rääbis, Piret Upser, Kirsi Laanesoo-Kalk, Andra Rumm, Andra Annuka-Loik: *'Sellepärast tahate 'käärabi või. Call-takers impoliteness in Estonian emergency calls*. The topic of the article is the linguistic impoliteness (rudeness, face attack) of call-takers towards the caller in Estonian emergency calls. The purpose of the research is to find out the social actions where impoliteness occurs, its triggers and the linguistic form of rudeness. The data consists of audio-recorded calls from the emergency call corpus of the University of Tartu. The analysis revealed that impoliteness could be divided into three groups: (a) reproaches to the caller, (b) rudely formulated questions, requests for information and directives and (c) rudely formulated

refusals of help and unilateral closings of the call. Impoliteness is generally triggered by the caller. One group includes drunk or rude callers and callers who do not follow social norms of interaction. The second group consists of cases where the information provided by the caller does not meet the standards of the call-takers or the Emergency Response Center. Only in a few cases, the call-taker initiates an impolite social action without the influence of the caller. Estonian call-takers express rudeness using the similar means as in the other languages studied. Linguistic tools associated with rudeness are found in pronunciation, vocabulary, syntax, and techniques of formulating turns in dialogue. In particular, we highlight pragmatic particles/markers and unilateral closings that, as far as we know, have not been presented in previous literature.

Keywords: emergency calls, linguistic impoliteness, pragmatics, dialogue, social actions, impolite language, pragmatic particles

Lisa. Transkriptsioonimärgid.

.	langev intonatsioon
,	poollangev intonatsioon
?	tõusev intonatsioon
`sõna	rõhutamine
[]	pealerääkimine
(.)	mikropaus (0.2 sek või lühem)
(0.5)	pausi pikkus sekundites
=	kokkuhääldamine
< >	aeglustatud lõik
* *	vaiksem lõik
SÕNA	valjem lõik
e::i	venitus
si-	pooleli jäänud sõna
{sõna}	ebaselgelt kuulnud sõna või lõik
{-}	ebaselgeks jäänud sõna
{---}	pikem ebaselgeks jäänud lõik
(())	transkribeerija kommentaar
s(h)õna	naerdes lausutud sõna
@ @	hääletooni või hääle kvaliteedi muutumine
£ £	aktsent
€ €	nutune hääli
.hh	sissehingamine
hh	väljahingamine
/--/	näitest välja jäetud voorud