

Структурно-семантичні та лінгвопрагматичні особливості екстрених телефонних розмов (на матеріалі дзвінків в службу 911)

О. О. Попівняк

Київський національний університет імені Тараса Шевченка, м. Київ, Україна
Corresponding author. E-mail: olenapopivniak@ukr.net

Paper received 27.10.17; Revised 03.11.17; Accepted for publication 05.11.17.

<https://doi.org/10.31174/SEND-PH2017-145V41-09>

Анотація. Статтю присвячено дослідженню екстрених телефонних дзвінків в англомовному дискурсі. На основі проведеного аналізу встановлено вплив інституційно-регламентованих процедур роботи оператора екстреної служби та певних екстралінгвістичних факторів на структурну організацію екстрених розмов та мовленнєву поведінку комунікантів. Детально описано специфіку ініціальної і фінальної фаз та особливе прагматичне навантаження змістовної фази – стимулювання забезпечення ефективної екстреної допомоги.

Ключові слова: екстрена телефонна розмова, ініціальна фаза телефонної розмови, завершальна фаза телефонної розмови, комунікативний обмін, комуніканти, адресант, адресат.

Вступ. Громадяни телефонують до екстрених служб, коли потрібна будь-яка термінова допомога: хтось серйозно захворів, скоюється злочин, трапилась серйозна дорожньо-транспортна пригода, тощо. В таких ситуаціях надзвичайно важливою є ефективність спілкування, оскільки наслідки непорозуміння між співрозмовниками можуть бути дуже серйозними, навіть загрожувати життю, а час є надзвичайно дорогим. Що особливо вражає в цих викликах – це те, як оператору екстреної служби та людині, яка телефонує, вдається зрозуміти один одного при дуже важких обставинах – вони не мають ніякого візуального контакту, що могло б полегшити спілкування та розуміння. До того ж, численні невідповідності в передачі та отриманні інформації, в знаннях та сприйнятті ситуації, в компетенціях мовців потенційно ускладнюють комунікацію. Проте, операторам та адресантам зазвичай вдається змоделювати картину надзвичайної пригоди для того, щоб оператор зміг вжити необхідних заходів – направити відповідні служби туди, де вони потрібні. Під час діалогу між адресантами та операторами екстрених викликів у цих випадках забезпечується порятунок людей, телефонна розмова слугує зв'язком між тими, хто потребує допомоги і відповідними службами порятунку.

Короткий огляд публікацій по темі. На сьогодні існує багато наукових праць, присвячених дослідженню телефонних дзвінків в екстрені служби: поліцію, пожежну службу, швидку допомогу, службу порятунку на матеріалі різних мов та культур. Так, британські екстрені дзвінки аналізували Шеррок і Тернер, канадські – Егліні і Вайдмен [10], італійські – Паолетті [18, 19], шведські – Хедман, Нордберг, Освальдсон, Кромдал, Ландквіст [13, 16, 8], американські – Сакс, Щеглофф, Вейлен, Раймонд, Циммерман, Гарсія, Пармер [21-25, 28-31, 20, 33, 34, 11] та інші. Проте, новаторами в цій царині вважають Гарвея Сакса, який вперше застосував метод конверсаційного аналізу у своєму дослідженні аудіо записів телефонних дзвінків у психіатричну службу довіри в Центрі Наукового Дослідження Самогубств в Лос Анжелесі (1963-1964); та Емануеля Щеглоффа, який у своїй докторській дисертації (1967) досліджував ініціальну фазу екстрених телефонних дзвінків в поліцію [13, с. 31].

Матеріали і методи. Матеріалом нашого дослідження слугують записи та транскрипти автентичних телефонних розмов телефонної служби порятунку 911, що використовується в США при виникненні будь-якої надзвичайної ситуації, яка вимагає негайної допомоги медиків, пожежників, поліції чи рятувальників. При дослідженні методи конверсаційного та дискурсивного аналізу поєднано з

етнометодологічними та етнографічними методами, щоб простежити організацію роботи екстреної служби, її інституційну регламентованість та жорстку структурованість, що дає можливість зрозуміти певні структурні елементи розмови, риси мовленнєвої поведінки оператора відповідно до вимог щоденної роботи, з метою виявлення структурно-семантичних та лінгвопрагматичних особливостей екстрених телефонних викликів.

Результати та їх обговорення. Екстрені телефонні розмови являють собою спілкування в заданих рамках статусно-рольових відносин між представником певної інституції – оператором екстреної служби (call receiving operator, надалі в ілюстративному матеріалі – CRO) та людини, яка звертається до цієї інституції по допомогу (caller, надалі C). Отже, вони належать до сфери інституційного дискурсу і їм притаманні певні ознаки цього типу дискурсу, а саме: 1) обслуговування певного інституційно-заданого типу комунікації; 2) жорстка структурованість; 3) фіксованість комунікативних ролей; 4) відносна обумовленість контекстом, обмежена кількість глобально окреслених цілей [4, с. 99; 9]

Так, Раймонд і Циммерман відзначають особливу направленість екстрених викликів – сприяє надходженню інформації про надзвичайну ситуацію до колцентру, де приймається рішення про подальше вирішення проблеми. Автори називають такі дзвінки «монофокальними», оскільки вони мають одну єдину особливу мету, досягнення якої призводить до завершення інтеракції [20]. Це також сприяє особливій організації екстрених дзвінків, чіткому визначенню ролей адресанта та адресата. Основним завданням адресата є отримання, реєстрація та кодування інформації необхідної для надання нагальної допомоги, в той час як адресант, який просить про допомогу, має надати цю інформацію. Автори зазначають, що відхилення від вищезгаданих ролей, завдань, обов'язків можуть спричинити непорозуміння, труднощі у спілкуванні, припинення інтеракції і, як результат, навіть призвести до трагедії [20].

Різне сприйняття комунікантами надзвичайної ситуації також може слугувати перешкодою на шляху до вирішення проблеми. Для адресанта (того, хто телефонує) ситуація, в якій він знаходиться, є екстраординарною, у той час як для оператора цей екстрений виклик є звичайною щоденною рутинною. Адресант очікує, що йому достатньо попросити про допомогу та надати свою адресу, а подальші запитання є зайвими та лише відтягують надання екстреної допомоги. Проте, оператору потрібна більш детальна інформація для визначення ступеня терміновості та важливості надзвичайної події. До того ж, співрозмовники мають кардинально різні можливості для детальної оцін-

ки ситуації. Оператор має ґрунтовні знання про надзвичайні ситуації загалом, а також про доступність і доцільність використання певних ресурсів в конкретній ситуації. Адресант не має таких знань, але є єдиним, хто має доступ до інформації, потрібної оператору для того, щоб він міг застосувати заходи у межах своєї компетенції. Іншими словами, у ході телефонної розмови адресант має бути «очима» оператора на місці подій, а оператор повинен знайти можливість сконцентрувати його увагу на тому, що є найбільш критичним та важливим.

Структурна організація екстрених телефонних дзвінків також має свою специфіку. Так, Циммерман виділяє п'ять фаз екстреної телефонної розмови: 1) початок розмови з комунікативним обміном «ідентифікація та/чи впізнання»; 2) прохання про допомогу; 3) серія розпитувань; 4) відповідь/реакція на питання про допомогу; 5) завершення розмови [34, с.214]. Проте, аналіз мовного матеріалу свідчить про те, що не всі ці фази простежуються в структурі екстрених телефонних дзвінків і порядок медіальних фаз може змінюватись. В межах нашого дослідження ми виокремлюємо та розглядаємо три основні фази телефонної розмови: ініціальну, орієнтовану на реалізацію процедурних цілей; змістовну, де реалізуються глобальна та комунікативна цілі інтеракції та завершальну, яка може бути представлена двома формами реалізації: за спільною згодою комунікантів або з ініціативи одного з них [1; 6].

Попередні праці з конверсаційного аналізу показують, що ініціальна фаза телефонної розмови організована таким чином, що співрозмовники встановлюють характер подальшої розмови [15; 17; 22; 23] і це особливо важливо для інституційних телефонних розмов, адже тут перший комунікативний крок адресата – відповідь на дзвінок – самопрезентує заклад, може надавати ту чи іншу інформацію стосовно професійних послуг та інших організаційних моментів [7; 31; 33].

Характерною рисою ініціальної фази екстрених телефонних дзвінків є *редукція* [31], яка досягається шляхом випущення таких монотонних процедур як обмін привітаннями та іншими формами ввічливості, та *самопрезентація*, яка є першим мовленнєвим кроком обміну «вклик-відповідь», тобто розпочинає телефонну розмову. Мовні засоби вираження самопрезентації можуть дещо варіюватись. Так, наприклад, адресат може відповісти на дзвінок вказавши відповідний номер екстреної служби, наприклад 'Nine One One' [11], '1-1-8' [18], 'Ninety Thousand' [17], або більш розширено, надавши повну назву організації чи відділку 'Nine One One Emergency' [31] 'Newtown 911' [40] чи, навіть, додавши особисту професійну самопрезентацію (зазвичай це особистий номер) 'Fire Department, Dispatcher 461', 'Fire 328' [43].

Вважають, що така негайна чітка самопрезентація не лише дає змогу адресанту одразу ж розпізнати установу, до якої він звертається по допомогу, а й встановлює певні відповідні статусні ролі для співрозмовників: адресант шукає допомогу, а адресат може її надати.

Дослідники зазначають, що наступним комунікативним кроком повинно бути пояснення адресантом причини дзвінка і ця причина має бути серйозною [8; 21; 31], проте матеріали нашого дослідження ілюструють подальшу ініціацію оператором розпитування адресанта для встановлення місцезнаходження та екстреності ситуації, до того ж розпитування розпочинається одразу після самопрезентації. Так перший мовленнєвий крок екстреної телефонної розмови виглядає наступним чином: 'Newtown 911. What's the location of your emergency?' [40] 'Fire 461. The address of the fire?' [43] 'Staten Island Fire Station, Staten Island. What is the address of the fire?' [44] '911, where is your emergency?' [36]

і включає інституційну самопрезентацію та встановлення місцезнаходження адресанта, тобто, поєднує ініціальну та змістовну фази. Далі йде ціла низка питань та перепитувань з боку оператора екстреної служби.

Наступний фрагмент екстреної телефонної розмови, яка відбулась під час масового вбивства в початковій школі в Ньютауні в грудні 2012 року, демонструє процедуру детального розпитування оператором адресанта – кожен комунікативний крок оператора екстреної служби вербалізується за допомогою питального речення. Перший квеситив стосується адреси (1), наступний визначає власне надзвичайну ситуацію (3), а подальші питання уточнюють деталі.

- (1) CRO: Newtown 911. What's the address of the emergency?
- (2) C: It's 10 Dickinson Drive in Sandy Hook Newtown, CT
- (3) CRO: OK, What's going on at 10 Dickinson Drive?
- (4) C: It sounds like there are gunshots in the hallway. I'm a teacher in the school.
- (5) CRO: OK Where...are you in the school right now?
- (6) C: I am in the school, I'm in a classroom.
- (7) CRO: Do you have everyone in the classroom and the door locked?
- (8) C: All of my students. The door is not locked yet I could go lock the door [40].

Фрагмент телефонної розмови третьою стюардеси захопленого літака, який прямував 11 вересня з Бостона до Нью Йорка, з працівниками служби з надзвичайних ситуацій «Американських Авіаліній» ще раз демонструє наполегливість операторів екстрених служб під час з'ясування подробиць та чітке слідування регламентованим інструкціям. Бетті Онг детально описує ситуацію, в якій вони опинились (1, 9, 11), оператори ж продовжують ставити уточнюючі запитання щодо номеру рейсу літака (2), місця її знаходження (4, 7, 8, 12), персональних даних (17, 20,22), тощо.

- (1) C: Number three in the back. Um, the cockpit's not answering. Somebody's stabbed in business class and um, I think there's mace...that we can't breathe. And I don't know, I think we're getting hijacked.
- (2) CRO: What flight are you on?
- (3) C: Flight 12
- (4) CRO: And what seat are you at?
- (5) CRO: Ma'am, are you there?
- (6) C: Yes...
- (7) CRO: What, what, what seat are you in?
- (8) CRO: Ma'am, what seat are you in?
- (9) C: We're...we just left Boston, we're up in the air.
- (10) CRO: I know...
- (11) C: We're supposed to go to L.A. and the cockpit's not answering their phone.
- (12) CRO: (insistent) Okay, but what seat are you sitting in, the number of your seat?
- (13) C: Okay, I'm in my jumpseat right now, at 3R
- (14) CRO: Okay
- (15) C: At 3-R
- (16) CRO: Okay
- (17) CRO: Okay, you're the flight attendant? I'm sorry, did you say you're the flight attendant?
- (18) C: ...hello?
- (19) CRO: Yes, hello.
- (20) CRO: What is your name?

- (21) C: *Hi, you're going to have to speak up, I can't hear you.*
 (22) CRO: *Sure. What is your name?*
 (23) C: *Okay, my name is Betty Ong. I'm Number Three on Flight 11[45].*

Тим, хто телефонує до екстрених служб, може здаватися, що оператори реагують дуже повільно, розслаблено, ставлять занадто багато невідповідних запитань та, навіть, відтягують надання допомоги [14]. Проте, щоб зрозуміти їхній стиль роботи та необхідність значної кількості уточнюючих запитань, варто з'ясувати процедуру реагування на екстрений виклик. Коли виклик надходить у диспетчерський центр, на нього відповідає оператор. Він починає ставити регламентовані запитання, а відповіді на них заносить в спеціалізовану комп'ютерну систему, що також певним чином відволікає його від спілкування. Перше питання оператора завжди стосується адреси, за якою сталась надзвичайна ситуація. Це потрібно для того, щоб у випадку, якщо зв'язок буде перерваний, надзвичайні служби змогли виїхати за вказаною адресою. Відповіді на подальші запитання допомагають йому класифікувати дзвінок залежно від обставин події. Цю класифікацію заносять в комп'ютерну систему, яка встановлює найближчу машину, що зможе невідкладно виїхати на місце події [2, с 211-215; 32].

Окрім того, будь-яка розмова по телефону характеризується відсутністю зорового контакту – комуніканти знаходяться в різних місцях і не можуть бачити безпосереднє місце знаходження, оточення або діяльність один одного. Всі ці моменти ускладнюють роботу адресата, тобто оператора екстреної служби, який не може бачити ні інцидент, який спричинив необхідність звернення по допомогу, ні близькість того хто телефонує до нього, не може визначити здатність адресанта точно повідомити інформацію. Тож численні запитання потрібні, поперше, для того, щоб адресант вербалізував все, що стосується інциденту та оточення, щоб оператор, в свою чергу, вибудував в своїй уяві картину інциденту, яка повинна бути досить деталізованою, щоб гарантувати надання відповідної допомоги. По-друге, впродовж такого спілкування-розпитування оператори аналізують нову інформацію, зіставляючи її з отриманою раніше, щоб впевнитись в її правдивості, точності, достовірності. І, отримуючи суперечливу, недоречну на їхній погляд інформацію, вони можуть сумніватись щодо відповідності ситуації реальності чи, можливо, навіть не довіряти адресанту, щоб запобігти хибним викликам та дзвінкам-жартам, які нерідко трапляються [12].

Так, наприклад, наступний фрагмент дзвінка є прикладом дитячої забавки, проте оператор усвідомлює це щойно почувши «екстрену ситуацію» (2), і тому непрямий квеситив про присутність поруч дорослих (3) є дуже передбачуваним, оскільки діти займаються такими жартами, коли їх залишають без нагляду.

- (1) CRO: *911, what's your emergency?*
 (2) C: *Yes, I need emergency ma'am. I'm about to turn into a werewolf, ma'am, I need some Pepto Bismol!*
 (3) CRO: *Is there anybody there with you?*
 (4) C: *My mama's husband, he's here with me [37].*

Наведений нижче фрагмент не є дзвінком-жартом, про що адресант одразу попереджає *'this is actually not a prank call'* (2), очевидно, що йому, навіть, трохи незручно *'um'* (2), проте екстреним викликом його також назвати складно. Питанням про проблеми на дорозі (3) оператор намагається визначити ступінь екстреності цієї навіть трохи кумедної ситуації.

- (1) CRO: *911 Emergency.*

- (2) C: *Hi, um, this is actually not a prank call, but there is a chicken trying to cross the road in Linnton.*
 (3) CRO: *Is it causing traffic problems?[39]*

Наступна телефонна розмова спочатку також здається розіграшем, оскільки почувши традиційну самопрезентацію оператора та питання про місце екстреної ситуації адресант надає адресу свого перебування, однак відповідь на питання про саму ситуацію – замовлення піци (4), змушує оператора припустити, що адресант помилився номером чи жартує. Наголосивши, що це служба 911 (5) і отримавши відповідь, якою адресант, з одного боку, підтверджував своє розуміння того, куди він зателефонував (6), а з іншого, ставив зовсім недоречно запитання (6), оператор виявив неабияку розсудливість та витримку, щоб зрозуміти (11) прагматичне значення таких суперечливих відповідей адресанта та надати очікувану допомогу. Як виявилось, жінка вже не вперше ставала жертвою домашнього насильства і могла попередити представників служби 911 про небезпеку, яка чекала на неї, лише під приводом замовлення піци.

- (1) CRO: *911, where is you emergency?*
 (2) C: *23 Main St.*
 (3) CRO: *Ok, what's going on there?*
 (4) C: *I'd like to order a pizza for delivery.*
 (5) CRO: *Ma'am, you've reached 911*
 (6) C: *Yeah, I know. Can I have a large with half pepperoni, half mushroom and peppers?*
 (7) CRO: *Ummm.... I'm sorry, you know you've called 911 right?*
 (8) C: *Yeah, do you know how long it will be?*
 (9) CRO: *Ok, Ma'am, is everything ok over there? Do you have an emergency?*
 (10) C: *Yes, I do.*
 (11) CRO: *..And you can't talk about it because there's someone in the room with you?*
 (12) C: *Yes, that's correct. Do you know how long it will be?*
 (13) CRO: *I have an officer about a mile from your location. Are there any weapons in your house?*
 (14) C: *Nope.*
 (15) CRO: *Can you stay on the phone with me?*
 (16) C: *Nope. See you soon, thanks [35].*

Отже, можемо підсумувати, що основним етапом змістовної фази екстрених телефонних розмов є 1) *розпитування адресанта*, що вербалізується за допомогою прямих і непрямих квеситивів; його ілюктивна мета – отримати детальну та достовірну інформацію стосовно екстреної ситуації. Далі йдуть етапи 2) *врегулювання емоцій* та 3) *надання інструкцій*. Дослідження мовного матеріалу виявило, що, як правило, ці два етапи перетинаються.

Як відомо, перебування в надзвичайній ситуації накладає певний відбиток на психологічний стан людини і, звичайно ж, це відображається в її емоційних проявах. Так, типовими для адресанта є багаторазові повторення благань про надання допомоги або її пришвидшення (мотивуючи це різними причинами, у тому числі, навіть, небажанням померти), які вербалізовані наступним чином: *'Oh, please hurry'*, *'Find us, please'*, *'I'm going to die, aren't I?'*, *'We're not ready to die'*. Доволі часто вживаються лайливі слова.

Така «істеричність» деяких адресантів може перешкодити оператору екстреної служби зібрати необхідну для реагування інформацію [30]. Однак, як представник інституції, він повинен контролювати ситуацію та намагатись врегулювати емоційний стан адресанта. Наш аналіз виявив 3 основні тактики такого врегулювання: 1) оператори повинні самі залишатись спокійними та врів-

новаженими, не виявляти надзвичайного занепокоєння, істерики чи агресії та заспокоювати тих, хто потребує допомоги: 'So stay calm', 'Calm down; okay?' 'Relax. Tell her to loosen any tight clothing. Put on something like music, anything to calm everybody down,' 'OK, I need you to stay safe though'; 2) пропонувати та надавати будь-яку можливу допомогу: 'An ambulance will be there as soon as possible', 'We'll get to you as soon as we can', 'We're on the way', 'We've got the firemen out there. They're outting the fire', 'I'll have somebody up to you as fast as I can, okay?'; 'We're there, sir, okay?'; 'Stay where you are. We're getting there', 'The Fire Department is trying to get to you' та 3) наголошувати на позитивному результаті, вселяти надію. Найбільш яскраво це можуть ілюструвати постійні повтори 'Alright', 'OK' особливо під час надання певних інструкцій:

'Okay. All right, ma'am. Just keep him like I said. Don't move him anymore. Let him sit there. We'll have somebody respond to Two Rector Street; okay? Okay.' [41]

'Okay. Listen. Everybody wet the towels. Listen. Lie on the floor. Everybody wet the towels; put it over your head. Lie on the floor; okay?' [42]

'Okay, listen, listen, listen to me, listen to me; okay? Listen, don't -- try not to panic. You can save your air supply by doing that; okay?'; 'Stay where you are, okay?' [43]

Розглянемо наступний фрагмент, який рясніє повторами. Для того щоб усвідомити всю драматичність ситуації, необхідно вказати, що це уривок телефонної розмови з однією із жертв терористичної атаки 11 вересня в Нью Йорку. Спочатку адресант скаржиться на відсутність повітря (1,3), а потім, усвідомлюючи безвихідне становище, повторює одну єдину фразу 'I'm going to die' (5,7,9). Перший раз ця фраза звучить як питання і вербалізується розділовим питанням (5), надалі вона набуває форми твердження (7, 9). Оператор намагається налаштувати співрозмовницю на позитив 'You gotta think positive', проте, не дивно, що в цій ситуації йому не вдається не лише врегулювати емоції адресанта, але й опанувати свої емоції. Про це свідчать численні повтори слів та фраз під час його спроб заспокоїти адресанта (4, 6, 8, 10). (1) C: *It's very hot, I see...I don't see, I don't see any air*

anymore!

(2) CRO: *Okay...*

(3) C: *All I see is smoke.*

(4) CRO: *Okay dear, I'm so sorry, hold on for a sec, stay calm with me, stay calm, listen, listen, the call is in, I'm documenting, hold on one second please...*

(5) C: *I'm going to die, aren't I?*

(6) CRO: *No, no, no, no, no, no, no, no, say your, ma'am, say your prayers.*

(7) C: *I'm going to die.*

(8) CRO: *You gotta think positive, because you gotta help each other get off the floor.*

(9) C: *I'm going to die.*

(10) CRO: *Now look, stay calm, stay calm, stay calm, stay calm* [38].

І, нарешті, варто зазначити ще одну особливість екстрених телефонних дзвінків – короткотривалість завершальної фази, яка, як правило, складається щонайбільше з одного повного комунікативного обміну або й лише з одного комунікативного ходу. В багатьох випадках завершальна фаза може взагалі бути відсутня. Це пов'язано з різними обставинами, і більшість з них складається з вини адресанта. Занепокоєння, емоційна напруга, в деяких випадках відсутність фізичної змоги завершити розмову, надзвичайні події – все це часто призводить до раптового припинення інтеракції.

Висновки. Підсумовуючи вищевикладене, слід зазначити, що екстрені телефонні дзвінки виявляють відхилення від канонічної структури телефонних дзвінків та мають свої особливості. Насамперед це їхня загальна та чітка спрямованість на досягнення певної мети, а саме – отримання / надання допомоги, і як результат, редукція ініціальної та завершальної фаз, які втрачають свою ілюктивну силу.

Крім того, аналіз екстрених викликів, які часто є надзвичайно емоційно-напруженими, демонструє їхню партнерську, координовану природу та виявляє, як інституційно-встановлені процедури впливають на прагматичне значення розмови, стимулюючи забезпечення ефективної екстреної допомоги.

ЛІТЕРАТУРА

1. Бобырева Е. В. Семантика и прагматика инициальных и финальных реплик диалога: автореф. дисс. на соиск. уч. степени канд. филол. наук : спец. 10.02.19 "Общее языкознание, социолингвистика, психолингвистика" / Екатерина Валерьевна Бобырева. – Волгоград: Волгогр. гос. пед. ун-т., 1996. – 24 с.
2. Волянський П.Б. Реагування на виникнення надзвичайних ситуацій / П. Б. Волянський, О. Л. Гловацький, С. О. Гур'єв та ін. – Вінниця: ІДУСІЗ НУЦЗУ, УНІСД ЕМД та МК, 2010. – 412 с.
3. Карасик В.И. Этнокультурные типы институционального дискурса / В.И.Карасик // Этнокультурная специфика речевой деятельности: Сб. обзоров. – М.: ИНИОН РАН, 2000. – С. 37-64.
4. Карасик В.И. Языковой круг: личность, концепты, дискурс: монография / В.И.Карасик. - Волгоград: Перемена, 2002. - 477 с.
5. Телефонная служба спасения США 911 [Е. ресурс] – Код доступу від 24.09.17: <https://iaru.spravka/20130216/922926410.html>
6. Чрдицели Г.В. Структура, семантика и прагматика делового диалогического дискурса (на материале современного английского языка): дисс. на соиск. уч. степени канд. филол. наук: спец. 10.02.04 "Германские языки" / Татьяна Васильевна Чрдицели; Харьков: нац. ун-т им. В. Н. Каразина-Харьков, 2004.-216 с.
7. Baker C. Calling for Help: Language and Social Interaction in Telephone Helplines / Caroline Baker, Michael Emmison, Alan Firth. – Amsterdam: John Benjamins, 2010. – 352 p.
8. Cromdal J. Finding out What's Happened: Two Procedures for Opening Emergency Calls / Jakob Cromdal, Håkan Landqvist, Daniel Persson-Thunqvist, Karin Osvaldsson // Discourse Studies. – 2012. – Vol. 14, №4. – P. 371–397. doi: 10.1177/1461445612439960
9. Drew P. Talk at work: Interaction in Institutional Settings / Paul Drew, John Heritage / Studies in Interactional Sociolinguistics, V. 8. – Cambridge and New York: Cambridge University Press, 1992.–580 p.
10. Eglin P. Calling the Police: Some Aspects of the Interactional Organization of Complaints in Crime Reporting / Peter Eglin, Doug Wideman // Analytic Sociology 2. – 1979.
11. Garcia A.C. Misplaced mistrust: The collaborative construction of doubt in 911 emergency calls / Angela Cora Garcia, Penelope Ann Parmer // Symbolic Interaction. – 1999. – № 22. – P. 297–324. doi: 10.1016/S0195-6086(00)87399-3
12. Gerwing J. Emergency Telephone Discourse / Jennifer Gerwing [E. source] – Mode of access from 24/09/2017: https://www.researchgate.net/publication/277313841_Emergency_Telephone_Discourse
13. Hedman K. Managing Medical Emergency Calls / Karl Hedman. – Lund University, Lund: Media-Tryck, 2016. – 298 p.
14. Heritage J. Talk in action: Interactions, identities, and institutions / John Heritage, Steven Clayman. – Chichester, UK: Wiley Blackwell, 2010. – 320 p.
15. Hopper R. Telephone Conversation / Robert Hopper. – Bloomington : Indiana University Press, 1992. – 247 p.
16. Nordberg B. On closings in alarm calls / Bengt Nordberg // Språk och stil. – 1998. – №8. – P. 65–103.
17. Pallotti G. Service Telephone Call Openings: A Comparative Study on Five European Languages / Gabriele Pallotti, Cecilia Varcasia // Journal of Intercultural Communication. – 2008. – № 17. – P. 1–29.
18. Paoletti I. Communication and gender issues in an Italian medical emergency control room: A case study / Isabella Paoletti // In: Barrett M and Davidsson MJ (eds) Gender and Communication at Work. Farnham: Gower. – 2007. – P. 166–179.

19. Paoletti I. The issue of conversationally constituted context and localization problems in emergency calls / Isabella Paoletti // *Talk & Text* – 2012. – №32. – P. 191–210. doi: 10.1515/text-2012-0010
20. Raymond G. Rights and Responsibilities in Calls for Help: The Case of the Mountain Glade Fire. Raymond, Don H. Zimmerman // *Research on Language and Social Interaction*. – 2007. – № 40. – P. 33–61.
21. Sacks H. A. Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation / Harvey Sacks, Emanuel Abraham Schegloff, Gail Jefferson // *Language*. – 1974. – Vol. 50, Issue 4, Part 1. – P. 696–735.
22. Schegloff E. A. Sequencing in Conversational Openings / Emanuel Abraham Schegloff // *American Anthropologist*. – 1968. – Vol. 70, № 6. – P. 1075–1095.
23. Schegloff E. A. Identification and Recognition in Telephone Conversation Openings / Emanuel Abraham Schegloff // *Everyday Language: Studies in Ethnomethodology* / ed. by George Psathas. – N.Y.: Irvington publisher, 1979. – P. 23–78.
24. Schegloff E. A. The Routine as Achievement / Emanuel Abraham Schegloff // *Human Studies*. – 1986. – № 9. – P. 111–151.
25. Schegloff E. A. Sequence Organization in Interaction: A Primer in Conversation Analysis, Volume 1 / Emanuel Abraham Schegloff. – Cambridge: Cambridge University Press, 2007. – Xvi + 300 pp.
26. Svennevig, J. On being heard in emergency calls. The development of hostility in a fatal emergency call / Jan Svennevig // *Journal of Pragmatics*, 44 (11). – 2012. – P. 1393–1412. doi: 10.1016/j.pragma.2012.06.001
27. Tracy K. Interactional trouble in emergency service requests: A

ДЖЕРЕЛА ІЛЮСТРАТИВНОГО МАТЕРІАЛУ

35. A Woman Called 911 And Pretended To Order A Pizza To Alert Them Of Domestic Abuse [E. resource] – Mode of access from 03/04/2017: https://www.buzzfeed.com/rossalynwarren/a-woman-called-911-and-pretended-to-order-a-pizza-to-alert-t?utm_term=.fd3RIKGGI#.igLWzwwllz
36. Full transcript: Dramatic 911 calls from deadly Pathmark shooting [E. source] – Mode of access from 03/04/2017: http://www.nj.com/news/index.ssf/2012/09/pathmark_shooting_911_calls_tr.html
37. Jay Real 9-1-1 phone call Werewolf & Pepto Bismol [E. source] – Mode of access from 25/09/2017: <https://www.youtube.com/watch?v=d2TbHnD0j4Y>
38. Remembering 9/11: The final messages sent by victims of the Twin Towers attack [E. resource] – Mode of access from 03.04.2017: <http://lifestyle.onecloser/news-real-life/in-the-news/remembering-911-final-messages-sent-victims-twin-towers-attack/>
39. These 20 People Called 911 for All the Wrong (and Hilarious) Reasons [E. source] – Mode of access from 03/04/2017: <http://www.viralnova.com/funny-911-calls/>
40. Transcript Of 911 Calls On Day Of Sandy Hook Elementary School Shooting [E. source] – Mode of access from 03/04/2017: <http://newyork.cbslocal.com/2013/12/04/transcript-of-911-calls-on-day-of-sandy-hook-elementary-school-shooting/>
41. World Trade Center FDNY 911 Calls Transcript – EMS – Part 1. 9-11-01 – City of New York, 2006. – 64p. [E. source] – Mode of access from 28/10/2015: <http://www.washingtonpost.com/wp-srv/nation/specials/911/EMS1.pdf>
42. World Trade Center FDNY 911 Calls Transcript – EMS – Part 3. 9-11-01 – City of New York, 2006. – 55 p. [E. source] – Mode of access from 28/10/2015: <http://www.washingtonpost.com/wp-srv/nation/specials/911/EMS3.pdf>
43. World Trade Center FDNY 911 Calls Transcript – Fire – Part 1. 9-11-01 – City of New York, 2006. – 60 p. [E. source] – Mode of access from 28/10/2015: http://content.ny1.com/pages/wtc/transcripts/FDNY_911_Calls_Transcript_Fire_Part_1_091101.pdf
44. World Trade Center FDNY 911 Calls Transcript – Fire – Part 7. 9-11-01 – City of New York, 2006. – 3 p. [E. source] – Mode of access from 28/10/2015: <http://www.washingtonpost.com/wp-srv/nation/specials/911/FIRE7.pdf>
45. 9/11 Passenger phone calls [E. source] – Mode of access from 03/04/2017: https://en.wikisource.org/wiki/911_Passenger_phone_calls

REFERENCES

1. Bobyreva E.V. Semantics and pragmatics of initial and final remarks of the dialogue: abstract from manuscript for PhD in linguistics: 10.02.19 / E.V. Bobyreva. – Volgograd: Volgograd nat. ped. univ, 1996. – 24 p.
2. Volianskyj P.B. Reacting to emergency situations / P.B. Volianskyj, O.L. Glovaczkyj, C. O. Gur'ev and others. – Vinnytsia, 2010. – 412 p.
3. Karasik V.I. Ethnocultural types of institutional discourse / V. I. Karasik // *Ethnocultural specifics of speech activity: Collection of reviews*. – M., 2000. – P. 37-64.
4. Karasik V.I. Language circle: personality, concepts, discourse: monograph / V.I. Karasik. — Volgograd: Peremena, 2002. — 477 p.
5. Telephone rescue service of the USA 911 [E. source] – Mode of access from 24/09/17: <https://riar.ru/spravka/20130216922926410.html>
6. Chrdileli T. V. Structure, semantics and pragmatics of business dialogical discourse (on the material of modern English) : manuscript for PhD in linguistics: 10.02.04 / T.V. Chrdileli. – Kharkov: Khark. nat. Karazin university, 2004. – 216 p.

Structural, semantic and linguopragmatic peculiarities of emergency telephone conversations (on the material of calls to 911)

O. O. Popivniak

Abstract. The article deals with the research of emergency phone calls in English discourse. On the bases of the analysis it is stated that the structural organization of emergency calls and the speech behavior of communicants are influenced by institutionally regulated procedures of the work of a call receiving operator and some other extralinguistic factors. A special attention is paid to the peculiarities of emergency call openings and closings as well as to the special pragmatic aim of the main part – to stimulate effective emergency help.

Keywords: emergency telephone call, telephone opening, telephone closing, communicative exchange, addresser, addressee.

Структурно-семантичні та лінгвопрагматичні особливості екстрених телефонних розмов (на матеріалі звонків в службу 911)

Е. А. Попивняк

Анотация. Статья посвящена исследованию экстренных телефонных разговоров в англоязычном дискурсе. На основе проведенного анализа установлено влияние институционно-регламентированных процедур работы оператора экстренной службы и определенных экстралингвистических факторов на структурную организацию экстренных разговоров и речевое поведение коммуникантов. Детально описано специфику инициальной и финальной фаз, а также особую прагматическую нагрузку смысловой фазы – стимулирование обеспечения эффективной экстренной помощи.

Ключевые слова: экстренный телефонный разговор, инициальная фаза телефонного разговора, заключительная фаза телефонного разговора, коммуникативный обмен, коммуниканты, адресант, адресат.