

ANDRIELA RÄÄBIS

Eesti telefonivestluste sissejuhatus:
struktuur ja suhtlusfunktsioonid



Tartu Ülikooli filosoofiateaduskond, eesti ja üldkeeleteaduse instituut

Väitekirja on kaitsmisele suunanud Tartu Ülikooli filosoofiateaduskonna eesti ja üldkeeleteaduse instituudi nõukogu 20. novembril 2009.

Juhendaja: professor Renate Pajusalu

Oponent: dr Leelo Keevallik (Uppsala ülikool)

Kaitsmine toimub 29. detsembril 2009 kell 14.15 Tartu Ülikooli Nõukogu saalis

ISSN 1406–5657

ISBN 978–9949–19–281–6 (trükis)

ISBN 978–9949–19–282–3 (PDF)

Autoriõigus Andriela Rääbis, 2009

Tartu Ülikooli Kirjastus

www.tyk.ee

Tellimus nr. 536

EESSÕNA

Selle väitekirja valmimisel on mind aidanud paljud inimesed.

Kõigepealt olen tänulik oma kannatlikule juhendajale prof Renate Pajusalule.

Ilma suulise kõne töörühma toeta poleks väitekirja valmis saanud. Olen väga tänulik Tiit Hennosteale, Olga Gerassimenkole, Riina Kasterpalule ja Krista Strandsonile, kes on kõikide nende aastate jooksul toeks ja abiks olnud. Eriline tänu kuulub Tiit Hennosteale töö põhjaliku kommenteerimise eest.

Olen tänulik prof Auli Hakulisele, Leelo Keevallikule ja Hille Pajupuule, kes andsid väärtuslikke nõuandeid. Aitäh prof Mare Koidule hoolitsuse ja lõputu optimismi eest. Inglisekeelse kokkuvõtte toimetamise eest tänan Maarika Traati.

Väitekirja valmimise ajal olen saanud toetust Eesti Teadusfondi grantidelt nr 4555, 5685, 7503, 7492, Ülemaailmselt Eesti Kesknõukogult, Eesti Üliõpilaste Toetusfondilt USAs, Alfred Kordelini sihtasutuse Eesti Fondilt, Helga ja Helmut Einpauli mälestusfondilt, Eesti Infotehnoloogia Sihtasutuselt, Arvuti-lingvistika üliõpilaste toetusfondilt; olen osalenud riiklike programmide „Eesti keel ja rahvuslik mälu” ja „Eesti keele keeletehnoloogiline tugi” rahastatud projektides „Eesti kõnekeele korpuse kogumine ja translitereerimine” (EKKTT06-17, EKRM04-3), „Tartu ülikooli eesti kõnekeele audio- ja video-korpuse kogumine ja otsingutarkvara loomine” (EKKTT09-61), „Eestikeelne infodialoog arvutiga” (EKRM04-11, EKKTT06-15) ja sihtfinantseeritavates teemades „Eesti keele arvutimudelid ja keeleressursid: teoreetilised ja rakenduslikud aspektid” (SF0182541s03) ja „Loomulike keelte arvutitöötluse formalismide ja efektiivsete algoritmide väljatöötamine ning eesti keelele rakendamise” (SF0180078s08).

Suurim tänu kuulub kõigile lähedastele, eriti Akole, Annelile, Aldole ja Annikale, kes on toonud igasse päeva üllatusi ja armastust.

Tartus, 20. novembril 2009

SISUKORD

1.	Sissejuhatus	9
1.1.	Uurimuse eesmärk	9
1.2.	Töö ülesehitus	9
1.3.	Meetod	10
1.4.	Materjal	14
1.5.	Vestluse avamisfaasi funktsioonidest: teooriaid ja mõisteid	15
1.6.	Ülevaade telefonivestluste uurimisest	18
1.6.1.	Vestlusanalüüsi klassikud ingliskeelsete telefonivestluste sissejuhatustest	19
1.6.2.	Eri kultuuride telefonivestluste sissejuhatuste uurimine	20
1.6.3.	Eri tüüpi telefonivestluste sissejuhatuste uurimine	25
1.6.4.	Telefonivestluste uurimine Eestis	26
1.7.	Sissejuhatuse piiritlemise probleeme	26
2.	Telefonikõnede tüpoloogia	29
2.1.	Telefonivestlus ja silmast silma vestlus	29
2.2.	Suhtluse põhieesmärk	30
2.3.	Osalejate rollid	31
2.4.	Lauatelefon ja mobiiltelefon	40
3.	Kontakti loomine	42
3.1.	Esimene alamkõne	44
3.2.	Järgnev alamkõne adressaadiga	52
3.3.	Adressaadi algatatud alamkõne	54
3.4.	Juuresolija algatatud alamkõne	56
3.5.	Kokkuvõtteks	57
4.	Tervitamine	59
4.1.	Esimene alamkõne adressaadiga	60
4.1.1.	Esimene tervitus	60
4.1.2.	Vastutervitus	68
4.1.3.	Vastutervitus puudub	71
4.2.	Alamkõne vastuvõtjaga või vahendajaga	74
4.3.	Järgnev alamkõne adressaadiga	75
4.4.	Juuresolija algatatud alamkõne	77
4.5.	Tervitus identifitseerimisvahendina	77
4.6.	Tervitused puuduvad	80
4.7.	Korratud ja teineteisest lahutatud tervitused	82
4.8.	Kokkuvõtteks	85
5.	Identifitseerimine	87
5.1.	Esimene alamkõne adressaadiga	89
5.1.1.	Adressaadi äratundmist võimaldavad vahendid	89
5.1.2.	Äratundmise kinnitamine helistaja poolt	90
5.1.3.	Helistaja äratundmist võimaldavad vahendid	93
5.1.4.	Äratundmise kinnitamine adressaadi poolt	99
5.2.	Alamkõne vastuvõtjaga või vahendajaga	101

5.3. Järgnev alamkõne adressaadiga	102
5.4. Adressaadi algatatud alamkõne.....	102
5.5. Juuresolija algatatud alamkõne	103
5.6. Identifitseerimisprobleemide lahendamine	103
5.7. Kokkuvõtteks	109
6. Olukorra selgitamine	111
6.1. Küsimused ja kommentaarid partneri kohta	113
6.1.1. Kuidas läheb?	113
6.1.2. Mis sa teed?	128
6.1.3. Muud küsimused partneri tegevuse kohta	139
6.1.4. Küsimused selle kohta, kas partneril on aega rääkida	140
6.1.5. Küsimused partneri asukoha kohta	141
6.1.6. Küsimused ja kommentaarid partneri hääletooni kohta	145
6.1.7. Küsimused pika vastamisaja kohta	147
6.1.8. Küsimused juuresolijate kohta.....	149
6.1.9. Varajase või hilise kellaajaga seotud küsimused ja vabandused	151
6.2. Kommentaarid enda olukorra kohta.....	153
6.3. Kommentaarid helistamise kohta.....	155
6.4. Küsimused ja kommentaarid kuuldavuse kohta.....	157
6.5. Kokkuvõtteks	158
7. Sissejuhatuse struktuur	161
7.1. Sekventsides järjekord.....	161
7.2. Täismudel	162
7.3. Tüüpiline mudel.....	165
7.4. Sissejuhatuse lühenemine	167
8. Eesti telefonivestluste sissejuhatuste võrdlus teiste kultuuridega.....	172
Kokkuvõte	174
Transkriptsioonimärgid	177
Kirjandus	178
Summary	191
Elulookirjeldus	194
Curriculum vitae.....	195

I. SISSEJUHATUS

I.1. Uurimuse eesmärk

Telefonivestlused on üks osa inimsuhtlusest. Erinevalt silmast silma argivestlustest on telefonivestlused täpselt piiritletud: nad algavad ja lõpevad kindlal hetkel. Eraldi üksustena saab vaadelda vestluse sissejuhatus, põhiosa ja lõpetamist.

Vestlust alustades ei minda enamasti kohe teema juurde: kõigepealt identifitseerivad osalejad teineteist, tervitavad, vahetavad viisakusväljendeid. Väga lühikese aja jooksul vahetatakse palju informatsiooni. Sissejuhatuses määratletakse osalejate suhted ja projitseeritakse vestluse tüüp.

Kõige tuntuma raamistiku telefonivestluste sissejuhatusete uurimiseks on esitanud Põhja-Ameerika ingliskeelseid telefonivestlusi analüüsinud Emanuel A. Schegloff (1968; 1979a; 1986; 1993b; 2002a [1970]; 2002b; 2002c; 2004 [1970]; 2007a).

Käesolev väitekiri võtab kokku minu varasemad eesti telefonivestluste alustamist käsitlevad artiklid ning arendab neid edasi. Töö eesmärk on kirjeldada eesti argitelefoni vestluse sissejuhatusete struktuuri ja analüüsida selle suhtlusfunktsioone. Uurimise põhiküsimuseks on välja selgitada, missugune on sissejuhatusete täismudel ja tüüpiline struktuur.

Konkreetsemalt püüan leida vastuseid järgmistele küsimustele:

- Kas sekventsides järjekord on püsiv, mis võib muutuda?
- Millised sekventsides võib ära jätta ja mis tingimustel?
- Missuguseid keelendeid eri sekventsides kasutatakse? Kuidas sõltub keelendite variatiivsuse määr sekventsiasukohast vestluses?
- Kuidas mõjutab osalejate vahetumine sissejuhatusete ülesehitust?
- Mille poolest eesti mudel erineb teistest mudelitest, eriti Schegloffi esitatud Ameerika mudelist, ja mille poolest sarnaneb nendega?

I.2. Töö ülesehitus

Väitekirja sissejuhatuses osas tutvustatakse uurimismeetodit ja analüüsitava materjali, käsitletakse vestluse avamisfaasi puudutavaid teooriaid ja mõisteid ning antakse lühiülevaade telefonivestluste uurimisest eri kultuurides. Teises peatükis esitatakse telefonikõnede tüpoloogiat. Järgnevates peatükkides analüüsitakse eesti telefonivestluste sissejuhatusete sekventse: kontakti loomist, tervitamist, identifitseerimist ning olukorra selgitamist. Seitsmes peatükk keskendub sissejuhatusete tervikstruktuurile, tuuakse välja sissejuhatusete täismudel ja tüüpiline mudel. Kaheksandas peatükis võrreldakse eesti ja muude kultuuride telefonivestluste sissejuhatusi.

I.3. Meetod

Telefonivestluste uurimisel on mitmeid erinevaid lähenemisi.

Paul ten Have (2002: 243–244) on välja toonud kolm analüütilist raamistikku:

- vestlusanalüüs uurib vestlusi endogeenselt seisukohast, kõnelejate endi vaatepunktist;
- kõneetnograafial ja viisakusteorial põhinev lähenemine puudutab keele varieerumist ning otsib erinevusi nii kultuuride vahel kui kultuurisiseselt;
- ajalooline suund.

Have on seisukohal, et neid uurimissuundi ei tohiks omavahel kombineerida.

Kang Kwong Luke ja Theodossia-Soula Pavlidou (2002: 5–9) on eristanud sotsioloogilise, metodoloogilise ja komparatiivse uurimissuuna.

Sotsioloogilise lähenemise näiteks on Harvey Sacksi tööd (Sacks 1992 [1964–1972]). Telefonivestlus pakub analüüsijale võimaluse uurida inimeste suhtlemist. Telefonivestluste uurimine on sellest vaatepunktist eelkõige vahend, mis süvendab meie arusaamu kommunikatsioonist.

Telefonivestluste saab uurida ka kui selliseid: missugused telefonivestluste jooned on universaalsed, missugused varieeruvad situatsiooniti, keeliti või kultuuriti. Selle suuna alusepanijaks on Emanuel A. Schegloff (1968; 1979a; 1986; 2002a [1970]; 2004 [1970]).

Kolmanda suuna esindajate eesmärk on telefonivestluste võrdlev uurimine.

Kaks esimest uurimissuunda toetuvad vestlusanalüüsile, erinev on ainult uurija vaatenurk.

Tegelikkuses on eri kultuuride telefonivestluste sissejuhatuste uurijad sageli põiminud vestlusanalüütilise ja etnograafilise lähenemise, arvesse võetakse ka sotsiolingvistilist konteksti ning uurimistulemusi üldistatakse kui vastavale kultuurile omast käitumistava. Seega on tegemist mitmemetodilise lähenemisega.

Käesolevas töös on kombineeritud suhtluslingvistika, vestlusanalüüsi ja kõneetnograafia meetodeid.

Vestlusanalüüsist olen võtnud materjalikesksuse ja litereerimispõhimõtted, samuti osa töös kasutatud mõisteid (ülevaateid vestlusanalüüsi kohta vt nt Levinson 1983: 284–370; Heritage 1984; 1995; Psathas 1995; Tainio 1997; Hutchby, Wooffitt 1998; Markee 2000; Wooffitt 2005; Have 2007; Liddicoat 2007; eesti keeles Hakulinen 1986; Hennoste, Lindström, Rääbis, Strandson, Vellerind 2001; Kasterpalu, Gerassimenko 2006).

Uurin üksnes autentset materjali: loomuliku telefonisuhtluse salvestusi ja nende transkriptsioone.

Telefonivestluste sissejuhatusi on analüüsitud nii kvalitatiivselt kui kvantitatiivselt.

Vestlusanalüüs kasutab kvalitatiivset analüüsi. Hoidutakse statistilistest analüüsimeetoditest, suhtlusnähtusi ei käsitleta statistiliste variaablitenähtustena. Neutraalse ja markeeritud käitumise eristamisel eelistatakse vestlusanalüüsis protsentide ja arvude asemel näitajaid nagu *ülekaalukas, sage, korrapärane, harv, puuduv* (Schegloff 1993a: 99). Statistilist analüüsi kasutatakse sageli oma väidete kaalukuse rõhutamiseks ja näitamaks, et ei tegelda juhuslike nähtustega. Schegloff (ibid: 101) toonitab, et ka üksikjuhtum on oluline. Suurt näidete kollektsiooni analüüsides uuritakse tegelikult üksiknäidete kogumikku ning selles suhtes ei vastandu kvantitatiivne analüüs üksiknäite analüüsile, vaid tugineb sellele. Aja jooksul on vestlusanalüüs muutunud järjest kvantitatiivsemaks, on ilmunud hulk uurimusi, mis ühendavad kvalitatiivse ja kvantitatiivse poole.

Käesolevas töös on kombineeritud nii kvalitatiivne kui kvantitatiivne analüüs. Kuna korpus on väike, saab statistika põhjal midagi kvantitatiivset öelda vaid hüpoteetiliste tendentsidena ja ainult siis, kui tendentsid on väga selged. Kvalitatiivne analüüs kasutab vestlusanalüüsi baasmõisteid ja järgib eeskätt suhtluslingvistika põhimõtteid.

Suhtluslingvistika (*interactional linguistics*) on kujunenud lingvistilise antropoloogia, vestlusanalüüsi ja funktsionaalse lingvistika baasil (vt nt Couper-Kuhlen, Selting 1996; Ochs, Schegloff, Thompson 1996; Hakulinen, Selting 2005; eesti keeles Keevallik 2002). Suhtluslingviste huvitab see, missuguseid keelelisi vahendeid kasutatakse konkreetsete vestlusstruktuuride väljendamiseks ja suhtlusfunktsioonide täitmiseks; teisalt aga see, missugune suhtlusfunktsioon või vestlusstruktuur on väljendatud konkreetsete lingvistiliste vormide ja nende kasutusviisi kaudu (Couper-Kuhlen, Selting 2001). Uuriija võib lähtuda näiteks mingist tegevusest ja analüüsida, milliseid keelelisi vahendeid selle tegevuse läbiviimiseks kasutatakse. Lähtuda võidakse ka mingist keelelisest elemendist ja uurida, kuidas seda suhtluses kasutatakse. Vestlusanalüüsi võrreldes on suhtluslingvistika rohkem keskendunud keelele.

Vestluse organiseerimise põhialused on vestlusanalüütilises lähenemises **vooruvahetusliigendus** (*turn-taking organization*), **sekventsiliigendus** (*sequence organization*) ning **parandusliigendus** (*repair organization*) (Hakulinen 1997a).

Vestluse põhiüksusena vaadeldakse **kõnevooru**, mis on defineeritud ühe kõneleja jätkuva häälesolekuna (Hakulinen 1997b: 37; Hennoste 2000b: 2229). Järgmise kõneleja valikut juhivad kindlad reeglid, mida rakendades saavutatakse voorude sujuv vahetumine (Sacks, Schegloff, Jefferson 1974).

Teiseks lähtutakse sellest, et igasugune vestlus on üles ehitatud **sekventsidenähtustena** (Schegloff 2007b). Vestluse sekventaalse ülesehituse analüüsi aluseks on hulk fundamentaalseid ideid. Esiteks: kõnelejad projitseerivad, et järgmine kõneleja teeks relevantse järgmise või rea võimalikke järgmisi tegevusi (Schegloff 1972). Teiseks: voo ru konstrueerides kujundavad kõnelejad selle tavaliselt nii, et see sobituks eelnevate voorudega, enamasti vahetult eelneva

vooruga (Sacks 1987 [1973]; 1992 [1964–1972]; Schegloff, Sacks 1973; Schegloff 1984). Kolmandaks väljendab kõneleja mitmel tasandil oma arusaamist eelmisest tegevusest, nt kutset vastu võttes näitab kõneleja mõistmist, et eelmine voor on lõpetatud, et see oli talle suunatud, et eelmise vooruga sooritati teatud tüüpi tegevus jne (Heritage 1997: 162–163). Iga lausung loob vestluses konteksti järgmise lausungi jaoks.

Mõned kõnevoorud annavad ainult viiteid, milline voor on selle järel sobiv. Teised voorud nõuavad kindlat teatud tüüpi järgmist vooru. Kahe vooru kogumeid, milles voorudevaheline side on eriti tugev ja konventsionaliseerunud, nimetatakse **naabruspaarideks** (Schegloff, Sacks 1973: 295–296). Naabruspaar koosneb esiliikmest ja järelliikmest, näiteks tervitus – vastutervitus, küsimus – vastus.

Järelliige võib olla valitud kahe vastandliku võimaluse hulgast, nt palvele võidakse vastata nõustumise või keeldumisega. Seda valikut juhib **eelistusjärjestus**: üks neist valikutest on eelistatud, teine mitte. Vestlusanalüüsis ei viita eelistuse mõiste suhtleja psühholoogilistele motiividele, vaid pigem konkreetsete tegevustega seotud voorude kujundamisele (Schegloff 2007b: 61). Eelistatud ja mitte-eelistatud järelliige vormistatakse keeleliselt süstemaatiliselt erinevalt. Mitte-eelistatud voor lükatakse edasi, kujundatakse mitmeti tõlgendatavaks või keerukamaks, varustatakse seletusega (vt Pomerantz 1984; Sacks 1987 [1973]; Schegloff 2007b: 63–73; Hennoste 2000b: 2238–2239; Hennoste, Lindström, Rääbis, Strandson, Vellerind 2001: 93).

Kolmas vestlusanalüüsi alusmõiste on **parandusliigendus** (vt Jefferson 1974; Schegloff, Jefferson, Sacks 1977; Schegloff 1979b). Kõnelemisel, kuulamisel ja kõne mõistmisel tekib alati mitmesuguseid raskusi, mille ületamiseks on vaja eraldi mehhanismi. Vestlusanalüüsis käsitletakse parandusi laiemalt kui ainult vastuolusid keelenormiga. Paranduse algatamiseks piisab seigast, et vähemalt üks vestlejaist peab mingit vestluskohta probleemseks. Eestikeelse vestluse eneseparandusi on käsitlenud Tiit Hennoste (2005; 2008), vestluskaaslase algatatud parandusi Krista Strandson (2001; 2006; 2007).

Paljud telefonivestluste uurijad on vestlusanalüüsist üle võtnud vooruvahetuse, sekvensi ja naabruspaari mõisted, aga paranduste ja eelistusjärjestusega üldiselt ei tegelda.

Mina kasutan oma töös eespool toodud vestlusanalüüsi mõisteid samas tähenduses, nagu neid seal on kasutatud.

Telefonivestluste analüüsil on oluline **konteksti** küsimus.

Vestlusanalüüs ühendab tähenduse ja konteksti sekvensi ideega. Vestlusanalüüsi raames oletatakse, et tegevusjärjendid on konteksti peamine osa, tegevuse tähendus on tugevalt mõjutatud eelmiste tegevusjärjendite poolt, sotsiaalne kontekst on dünaamiliselt loodud ja seda väljendatakse suhtluse sekventsiliigenduse kaudu (Heritage 1997: 162). Range vestlusanalüütilise lähenemise järgi loovad vestluse konteksti seega eelnevad voorud, muid tegureid (nt osalejate staatus, sugu, rollid) ei arvestata.

Kõneetnograafia uurib keelemudeleid ja nende seoseid sotsiaalsete ja kultuuriliste mudelitega (vt Gumperz, Hymes 1972; Duranti 1997; Foley 1997). Konteksti vaadeldakse välise raamistikuna.

Keelekasutusega korrelatsioonis olevad kontekstuaalsed tegurid on koon-datavad viide suurde rühma:

- keelekasutajate omavaheliste suhete laad ja rollid antud situatsioonis;
- suhtlusviis või toimimisviis;
- füüsiline olukord, tingimused;
- eesmärgid;
- suhtlusvaldkond, teema, kõneaine (Hennoste 2000d).

Telefonivestluste uurijad on toonud välja rea tegureid, mis mõjutavad sisse-juhatuse ülesehitust: osalejate sugu, osalejate suhted, situatsiooni argisus/institutsionaalsus, kontaktide sagedus, helistamise põhjus, helistamisaeg, telefoni tüüp, varasem kontakteerumiskatse (Hopper, Doany, Johnson, Drummond 1990/91; Houtkoop-Steenstra 1991; Hopper, Drummond 1992; Halmari 1993; Lindström 1994; Pavlidou 1994; Hopper, Chen 1996; Kurhila 1996; Sun 2002; Sun 2004; Arminen 2005; Hutchby, Barnett 2005; Arminen, Leinonen 2006; Lee 2006).

Ka mõned vestlusanalüütikud kasutavad kõneetnograafilist materjali (vt Bilmes 1993; Moerman 1988), leides, et see on vestluse täielikuks mõistmiseks vajalik.

Olen oma töös arvestanud nii sekventaalset (endogeenset) kui sotsiaalset (eksogeenset) konteksti. Eksogeenne kontekst on pigem staatiline, endogeenset konteksti käsitlen dünaamilisena. Analüüsimisel võtsin arvesse eespool nime-tatud telefonivestluse sissejuhatust mõjutavad tegurid.

Telefonivestluse alustamisel järgivad kõnelejad teatud mudeleid. Vestlusana-lüüs kõneleb sotsiaalsetest **normidest**, millele ühiskonna liikmed oma käitu-mises orienteeruvad. Suhtlusnormide järgimist ja neile orienteerumist kirjelda-takse vestlejate endi tõlgenduste alusel, vaadeldes, kuidas eelmisele voorule reageeritakse (Schegloff, Sacks 1973). Vestlusanalüüs püüab normi leida kvalitatiivse analüüsi abil.

Teisi meetodeid kasutavad telefonivestluste uurijad ei räägi enamasti normist, vaid eelistusest; järeltõlget tehakse sageli statistikaline tuginedes.

Käesolev töö ei keskendu niivõrd sotsiaalsete normide leidmisele kui võrd-nende keelelisele vormistusele.

Eri kultuuride **võrdlemine** on telefonivestluste sissejuhatuse analüüsis oluline. Peaaegu kõik uurijad on oma tulemusi võrrelnud Ameerika sissejuhatuse mudeliga (Schegloff 1986) ja teiste keelte uurimistulemustega. Keeleühis-kondade võrdlemine ei ole hästi kooskõlas vestlusanalüüsi ideoloogiaga, kuna see eeldab võrreldavat materjali ja eelnevat hüpoteesipüstistust. Kuid võrdlus võib kasulikuks osutada, kuna see aitab näha ka enda keeleühiskonnas ilmnevaid konventsionaalseid mustreid (vt Keevallik 2006: 86). Suhtlusmude-lite sarnasuste ja erinevuste leidmisel ja mõistmisel on kultuurikontekst oluline.

Eri kultuuride telefonivestluste analüüsid toovad näiteks välja keele- ja kultuurispetsiifilised vahendid, mille abil suhtluseesmärgid saavutatakse. Ka käesoleva töö lähtepunktiks on võetud Ameerika mudel ja eesti telefonivestluste sissejuhatusi analüüsitud selle taustal. Teiste kultuuride mudelitest annan lühikese ülevaate.

I.4. Materjal

Analüüsi aluseks on 131 argitelefoniõnet Tartu Ülikooli Eesti suulise keele korpusest.¹ Korpuse suurus on umbes 1 460 000 sõna. Materjali kogudes on silmas peetud, et suhtlus oleks loomulik.

Töösse on võetud kõik korpuses olevad argitelefoniõned (2007. aasta jaanuarikuu seisuga), mille sissejuhatus on tervikuna salvestatud. Valitud materjalikogumit nimetatakse edaspidises töös argikõnede korpuseks. Kõned on salvestatud aastail 1997–2006. Telefoniõnesid on salvestanud 43 inimest üle kogu Eesti.

Argikõnede korpuses on kokku 136 erinevat osalejat vanuses 2–85 aastat, neist 42 meest ja 94 naist (vt tabel 1). Omavahel suhtlevad pereliikmed, sugulased, sõbrad või tuttavad (nt ülikooli- või huviringikaaslased).

Tabel 1. Osalejate vanusegrupid

Vanus	Mehed	Naised	Kokku
2–10 (lapsed)	3	6	9
11–18 (teismelised)	4	12	16
19–35 (noored täiskasvanud)	22	39	61
36–50 (keskealised)	10	15	25
51–65 (vanemad)	1	12	13
üle 65 (pensionärid)	2	10	12
Kokku	42	94	136

Nagu kogu suulise keele korpus, ei ole ka argikõnede korpus sotsiolingvistilises mõttes tasakaalus. Ülekaalus on noorte naiste vestlused, kõige nõrgemalt on esindatud vanemad mehed. Samas esindab korpus kõiki vanuserühmi.

Analüüsi keskmes on numbrinäiduta lauatelefoniõned. Kahe telefoniõne puhul pole teada, kas helistatakse lauatelefoniõlt või mobiililt. Vastajal on mobiiltelefon 13 kõnes, helistajal 9 kõnes (mobiililt mobiilile kõnesid oli nende hulgas kolm). Mobiilikõnesid nende vähesuse tõttu eraldi ei uurita, need on eelkõige abiks lauatelefoniõnede seletamisel.

¹ <http://www.cl.ut.ee/suuline/> (12.05.2009).

Helistaja on 109 juhul kodus, 18 juhul tööl, 1 juhul autos, 1 juhul tänaval, 2 juhul pole asukoht teada. Vastaja on 122 juhul kodus, 8 juhul tööl, 1 juhul autos.

105 telefonikõnes on kaks osalejat, 26 telefonikõnes aga kolm või rohkem osalejat ning need kõned koosnevad mitmest dialoogist. Dialooge on kokku 159.

TÜ Eesti suulise keele korpuse tekstide litereerimisel on kasutatud Gail Jeffersoni transkriptsioonisüsteemi eesti keelele kohandatud varianti (vt Hennoste 2000c). Selles transkriptsioonis tuuakse välja järgmised nähtuste rühmad:

- sõnad ja mitmesugused suhtlushäälitsused,
- suhtlusüksused,
- pausid,
- kõne omadused (intonatsioon, venitused, katkestamised, rõhud, valjus jne),
- pealerääkimised ja haakumised,
- transkribeerija kahtlused (nt halvasti kuulnud sõnad),
- niisuguste nähtuste kirjeldused, mille kohta puudub transkriptsioonimärk või mida ei taheta transkribeerida, kuid mida on vaja ära näidata (hääle omadused, kõrvalised hääled, nutt vms).

Transkriptsioonimärgid on esitatud töö lõpus.

Analüüsitud vestlustes on pausid mõõdetud programmi CLAN abil.

Osalejate anonüümsuse huvides on kõik nimed muudetud. Osalejatunnusena tähistab H helistajat, V vastajat. Kui osalejaid on rohkem kui kaks, on nad tähistatud H1, H2, V1, V2, V3. Iga näite numbril järel on esitatud näite kood suulise keele korpuse numeratsiooni järgi.

TÜ Eesti suulise keele korpuse iga teksti juurde kuulub taustakirjeldus (vt Hennoste 2000c), milles on välja toodud tehniline info salvestamise ja litereerimise kohta, situatsiooni kirjeldus, andmed suhtlejate kohta, vestluse ainestik ja teema jm. Käesolevas töös on kasutatud infot suhtlussituatsiooni (helistamisaeg, osalejate asukoht, telefoni tüüp, helistamise põhjus) ning suhtlejate omaduste (sugu, vanus) ja nende omavaheliste suhete kohta. Mõnes taustakirjelduses ei ole kõiki andmeid märgitud.

I.5. Vestluse avamisfaasi funktsioonidest: teooriaid ja mõisteid

Vestluse sissejuhatuses avatakse suhtluskanal ja luuakse suhtluspartnerite kontakt. Klassikaliselt on seda tõlgendatud faatilise funktsiooni täitmisena.

Faatilise ühtekuuluvuse (*phatic communion*) mõiste on pärit Briti funktsionalistlikust koolkonnast, mis oli kaasaegse sotsiolingvistika oluline eelkäija. Termin võttis kasutusele Bronislaw Malinowski: „keel, mida kasutatakse vabas, eesmärgitus sotsiaalses suhtluses” („language used in free, aimless, social intercourse”) (Malinowski 1972 [1923]: 149). Faatilises suhtluses ei anna sõnad edasi tähendusi, vaid täidavad sotsiaalset funktsiooni.

Alates Malinowskist on faatilise suhtluse mõistet kasutatud sotsiolingvistikas, semantikas, stilistikas, suhtlusuuringutes; tüüpiliselt tähistab see mõiste konventsionaliseerunud ja desemantiseerunud diskursusetüüpi (vt J. Coupland, N. Coupland, Robinson 1992; Coupland 2000: 1). Selle termini paljudes käsitlustes (nt Turner 1973: 212; Leech 1974: 62; Thomas, Bull, Roger 1982: 148; Hudson 1980: 109) domineerib negatiivne hinnang, faatilist suhtlust analüüsitakse kui referentsiaalselt puudulikku ja kommunikatiivselt ebaolulist.

Kuigi faatilise suhtluse mõistet on laialt kasutatud, pole seda kontseptsiooni kuigivõrd püütud süstemaatiliselt täpsustada. Erandiks on John Laver (1975; 1981), kes pöörab tähelepanu faatilise suhtluse suhteloomisväärtusele, eriti vestluse algus- ja lõpufaasis. Ta toob esile vestluse avamisfaaside kolm funktsiooni:

- lepitusfunktsioon: vaikuse (mida võidakse tõlgendada vaenulikkusavaldusena) vältimine situatsioonides, kus eeldatakse kõnelemist;
- uuriv funktsioon: faatiline suhtlus võimaldab vestluses osalejatel välja selgitada partneri sotsiaalne identiteet ja hetkeolukord, et defineerida ja konstrueerida endale sobiv roll vestluses;
- vestlust algatav funktsioon: näidatakse vastastikust valmisolekut vestluseks (Laver 1975: 219–220).

Laver (ibid: 222–223) eristab faatilises suhtluses kasutatavate üksuste kolm kategooriat: neutraalsed, endale orienteeritud ja teisele orienteeritud üksused. Erinevalt Malinowskist käsitleb Laver faatilise suhtlusena ainult vestluse algus- ja lõpufaase. Ta väidab, et rituaalsed sekventsidsid on kaugel mõttetusest ja desemantiseeritusest, nähes faatilise suhtluse sotsiolingvistilist tähtsust.

Paljudes hilisemates töödes (nt Brown, Levinson 1987; Tannen 1989; J. Coupland, N. Coupland, Robinson 1992; Žegarac 1998; Žegarac, Clark 1999; Holmes 2000; Coupland 2000; 2003; Stenström, Jørgensen 2008) on näidatud faatilise suhtluse sotsiaalset tähtsust osalejate suhte loomisel ja hoidmisel ning vestluse struktureerimisel.

Faatilise suhtlusega on lähedalt seotud viisakusvestluse (*small talk*) mõiste, mis viitab samuti keele kasutamisele pigem interpersonaalsetel eesmärkidel kui informatsiooni edastamiseks. Justine Couplandi järgi on faatiline suhtlus viisakusvestluse prototüüpne juhtum (Coupland 2003: 5). Viisakusteooria (Brown, Levinson 1987) teoreetilisest raamistikust lähtudes hoolitseb viisakusvestlus positiivse näo vajaduste eest. Kuna viisakusvestlus esineb tavaliselt kõneluste piiridel: alustamisel ja lõpetamisel, kattub see osaliselt suhtlusrutii-nidega (Coupland 2000).

Viisakusvestlust ja faatilist suhtlust telefonivestluse alguses on autorid käsitlenud erinevalt. Termineid *phatic talk* ja *small talk* võidakse kasutada samas tähenduses; *phatic talk* võib hõlmata nii kogu sissejuhatuse kui ka ainult osa sellest (viisakusküsimused ja faatilised kommentaarid, nt kontakti puudumise kohta); *small talk*'i all mõistetakse pigem ainult sissejuhatuse üht osa, (viisakusküsimused ja faatilised kommentaarid), mitte tervitamist ega identifitseerimist. Faatilisena võidakse tõlgendada aga ka kogu vestlust (nt Cheepen 1988).

Sotsioloogia, antropoloogia ja suhtlusuuringud paigutavad vestluse alguses ja lõpus vahetatavad fraasid (nt tervitused ja hüvastijätud) traditsiooniliselt rituaalide kategooriasse. Rituaali mõiste defineerimisel on autorid aga eri seisukohtadel (vt nt Firth 1972: 29–30; Gleason, Weintraub 1976; Greif, Gleason 1980; Du Bois 1986; Knuf 1989/90; Kuiper 1996). Enamik nõustub rituaali kui käitumise stereotüüpse vormi mõistega, mis koosneb verbaalsetest ja mitteverbaalsetest aktidest, kuid vaieldakse verbaalsete ja mitteverbaalsete elementide tähtsuse, funktsioonide ja laadi üle.

Standardsetes suhtlussituatsioonides kasutatavaid konventsionaliseerunud väljendeid on nimetatud ka suhtlusrutiinideks (*conversational routine*) (Coulmas 1981: 2; Aijmer 1996: 2) või viisakusvormeliteks (*politeness formulas*) (Ferguson 1976: 137–138; Davies 1987).

Käesolevas töös kasutatakse rutiinistunud väljendite kohta vormeli mõistet. EKG järgi iseloomustavad vormeleid järgmised tunnused:

- kinnistunud grammatiline struktuur,
- kinnistunud sõnajärg,
- kinnistunud leksikaalsemantiline koosseis,
- algse sõnasõnalise tähenduse kitsenemine või teisenemine,
- ehituse ebaregulaarsus (EKG II: 229).

Tiit Hennoste (2000b: 2246–2248) jagab vormelid rühmadesse kolme tunnusepaari alusel:

- kinnislausungid, mida kasutatakse vestluse alguses ja/või lõpus (nt tervitused, esitlemised, hüvastijätud) ning kinnislausungid, mida kasutatakse vestluse sees;
- kinnislausungid, mis moodustavad kindla lausungipaari (tervitus – tervitus) ja kinnislausungid, millel ainult paari esiliige on püsiüksus ja teine liige suhteliselt vaba ehitusega;
- kinnislausungid, mida võib kasutada erinevates vestlustes (nt tervitused, tänamised jms) ja lausungid, mis on seotud kindlate vestlustüüpide, žanride, suhtlusrollidega.

Enamikku telefonivestluse sissejuhatuses esinevaid vormeleid kasutatakse ainult vestluse alguses (nt tervitused, tutvustused), mõnda saab aga kasutada ka hilisemas vestluses (nt *kuidas sul sis läheb*). Suhteliselt kindla naabruspaari moodustavad ainult tervitused. Eesti telefonikõnede analüüs näitab, et sissejuhatuses kasutatakse lisaks vormelitele ka hulgaliselt mitterutiinseid lausungeid (nt *ma mõtsin=t sa panid=pa kodunt`lendu; sa=ei=`olegi nii aige`äälega*); küsimustele partneri kohta võidakse vastata samuti vormeliga (*mis teed – midagi; kuidas läheb – hästi*) või sisuliselt (*mis sa`teed. – ma`hetkel võtan`välja (0.3) oma`kübarat (.)`potist.*).

Mõned telefonivestluse uurijad (nt Sifianou 1989; Placencia 1992) on vestluse sissejuhatusi analüüsinud Browni ja Levinsoni (1987) viisakusteooriast lähtudes. Viisakusteooria arendab edasi Erving Goffmani näo (*face*)² eest hoo-

² Käesolevas töös kasutatakse otsetõlget *nägu*.

litsemise teooriat (Goffman 1967 [1955]). Nägu tähendab Goffmanil positiivset ühiskondlikku väärtust, mida inimene peab teistega suheldes endale kuuluvaks. Kuulajad ja kõnelejad püüavad aktsepteerida teineteist sellisena, nagu nad väidavad end olevat: nad aktsepteerivad nägu, mida teine pakub. Kuna paljud kõnetead on olemuselt nägu ohustavad, on viisakus vahend näo ohustamise pehmendamiseks. Brown ja Levinson eristavad positiivse ja negatiivse näo ning vastavalt sellele positiivse ja negatiivse viisakuse.³ Positiivne nägu langeb suuresti kokku näo üldise määratlusega (positiivne minapilt), negatiivset nägu defineeritakse kui nõudeid oma territooriumile, õigust mitte olla segatud, tegevus- ja otsustusvabadust (Brown, Levinson 1987: 61). Browni ja Levinsoni viisakusteooria on pärvinud hulgaliselt kriitikat (vt Vogelberg 2002b), kuid on siiski teiste viisakusteooriate hulgas kõige elujõulisem.

Käesolevas töös ei seata eesmärgiks telefonivestluste käsitlemist viisakusteooriate seisukohast.

I.6. Ülevaade telefonivestluste uurimisest

Huvi telefonisuhtluse uurimise vastu tekkis juba 1920ndatel aastatel (vt Schegloff 1993b: 4548). Uuesti tõusis telefonisuhtluse uurimine päevakorda 1960ndatel aastatel: telefonivestlustel põhinevad Harvey Sacksi vestlusanalüüsi loengud (Sacks 1992 [1964–1972]). Telefonikõned olid uurijatele küllalt lihtsalt kättesaadavad: paljud asutused (politsei, tuletõrje, kiirabi, kriisiabi) salvestasid oma telefonikõnesid ning võimaldasid uurijatel salvestusi kasutada. Peagi muutusid teoreetilised ja metodoloogilised kaalutlused aga lihtsast kasutatavusest olulisemaks.

Telefonivestluste struktuuri uurimine jaguneb üldjoonteks kolmeks: sissejuhatuste, lõpetuste ja teema(de) arendamise analüüs. Kõige rohkem on käsitletud vestluste sissejuhatusi, neist uurimustest antakse ülevaade järgnevates alapeatükkides. Telefonivestluste lõpetamisega on tegeldud märksa vähem. See uurimisvaldkond on ka palju komplitseeritum: erinevalt sissejuhatuses ei ole lõpetusfaasil sageli selget algust ning lõpetamised on keerulisema struktuuriga. Ingliskeelsete telefonivestluste lõpetamist on käsitletud vestlusanalüüsi loojad H. Sacks, E. A. Schegloff ja G. Jefferson (Schegloff, Sacks 1973; Jefferson 1973), hiljem nt G. Button (1987; 1990; 1991), H. H. Clark ja W. J. French (1981), C. Antaki (2002). Telefonivestluste lõpetamist on veidi uuritud ka muudes kultuurides (nt Liefländer-Koistinen, Neuendorff 1991; Neuendorff 1992; Pavlidou 1997; 1998; 2002; Placencia 1997; Raitaniemi 2001; 2006; Sun 2005; Freitas 2006; Lindström, Heinemann 2006; Raitaniemi, Harren 2006; Bolden 2008 jt).

Teemade alustamist on käsitletud vähe ning peaaegu kõik uurimused on ingliskeelsete vestluste kohta (Button, Casey 1984; 1985; 1988/89; Schegloff 1986).

³ Vellerind (2000) kasutab termineid *lähendav* ja *distantseeruv viisakus*.

I.6.1. Vestlusanalüüsi klassikud ingliskeelsete telefonivestluste sissejuhatustest

Telefonivestluse sissejuhatuse sekventaalset ülesehitust on esimesena käsitlenud Harvey Sacks (1992 [1970]: 158–159). Ta nimetab vestluse sissejuhatust tervitussekventsiks ning loetleb selle osadena tervituste vahetamise, nimede vahetamise, *how-are-you* (kuidas-läheb)-küsimused ja neist küsimustest tuleneva. H. Sacksi järgi koosneb tervitussekvents tavaliselt kuuest või seitsmest väljendist.

Umbes samal ajal alustas telefonivestluste sissejuhatuste uurimist ka Emanuel A. Schegloff, kes on seda valdkonda käsitleanud paljudes artiklites (Schegloff 1968; 1979a; 1986; 1993b; 2002a [1970]; 2002b; 2002c; 2004 [1970]; 2007a). Umbes 500 Põhja-Ameerika ingliskeelse telefonivestluse analüüsi tulemusena esitas ta neljast tuumsekventsist koosneva sissejuhatuse mudeli:

1. Kutsung – vastus: telefonihelin ja vastaja esimene voor.
2. Identifitseerimine (ja/või äratundmine): osalejad tutvustavad ennast ja väljendavad partneri äratundmist.
3. Tervitused.
4. *How-are-you* (kuidas-läheb)-sekvents. (Schegloff 1986: 117–118)

(1) (Schegloff 1986: 115) ⁴

0. ring

1. R: Hello::,

2. C: H'llo, Clara?

3. R: Yeh,

4. C: Hi. Bernie.

5. R: Hi Bernie.

6. C: How're you.

7. R: I'm awright, How're you.

8. C: Okay:?

9. R: Good.

10. C: First topic 'Laura there?'

Näites 1 toodud sissejuhatuses on olemas kõik tuumsekvents.

0.–1. real on esimene sekvents: telefonihelin on kutsung, 1. real vastatakse kutsungile.

2.–5. real on teine ja kolmas sekvents: 2. real tervitab helistaja, öeldes oletatava vastaja nime. 3. real kinnitab vastaja seda oletust. 4. real tervitab helistaja uuesti ning tutvustab ennast. 5. real tervitab vastaja.

6.–9. real on *how-are-you*-küsimused ja vastused neile. 6. real esitab küsimuse helistaja. 7. real annab partner sellele neutraalse vastuse ja esitab

⁴ R tähistab näites vastajat, C helistajat.

omapoolse küsimuse. 8. real vastab helistaja neutraalselt ning 9. real antakse vastusele hinnang. 10. real alustab helistaja esimest teemat.

Pärast nende etappide läbimist jõuavad vestlejad positsioonile, kus vestlusse saab tuua esimese teema. Schegloff (1986: 116) nimetab seda ankrupositsiooniks. Esimest teemat alustab tavaliselt helistaja. Kui ankrupositsiooni saab vastaja, võib ta selle ära kasutada ja ise teemat alustada. Enamasti antakse aga voor helistajale üle.

Tuumsekventsids ei moodusta automaatselt toimivat süsteemi. Tegelikus suhtluses kaldutakse sageli sellest mudelist kõrvale. Schegloffi mudel aitab aga kirjeldada kõiki sissejuhatusi: ta liigendab ja järjestab telefonivestluse alustamiseks vajalikud tegevused.

I.6.2. Eri kultuuride telefonivestluste sissejuhatuste uurimine

Telefonivestluste kultuurilise varieerumise uurimise algus: Danièle Godard

Schegloffi töö äratas huvi, kuid sama valdkonna uurimusi niipea ei järgnenud. Ainsaks erandiks oli Danièle Godard (1977), kes prantsuskeelseid telefonivestlusi käsitledes seadis kahtluse alla Schegloffi analüüsi rakendatavuse teistes ühiskondades. Ta võrdleb, kuidas prantslased ja ameeriklased on orienteeritud vastusele kutsung–vastus-sekvents, püüdes näidata, et Prantsusmaal tõlgendab helistaja oma telefonikõnet partneri tülitamisena ning püüab seda pehmendada. Godard'il puudus autentne andmebaas, väited on illustreeritud konstrueeritud näidetega ning ta käsitleb ainult sissejuhatuse esimesi voore. Hilisem prantsuskeelseid telefonivestlusi käsitlev uurimus (Hopper, Koleilat-Doany 1989) Godard'i seisukohti ei kinnita. Tööd tuleb siiski oluliseks pidada, kuna see tõstis päevakorda telefonisuhtluse kultuurilise varieerumise uurimise.

Kas Schegloffi mudel on universaalne: Robert Hopper

Alates 1980ndate aastate lõpust ilmus rida publikatsioone Robert Hopperilt ja tema kolleegidelt (Hopper 1989a; 1989b; 1991; 1992; Hopper, Koleilat-Doany 1989; Hopper, Doany, Johnson, Drummond 1990/91; Hopper, Drummond 1992; Hopper, Chen 1996). Lisaks ingliskeelsetele telefonivestlustele käsitleti neis araabia-, mandariini- ja prantsuskeelseid vestlusi.

R. Hopper (Hopper, Doany, Johnson, Drummond 1990/91) ei nõustu Godard'i väitega, et kultuurilised iseärasused mõjutavad oluliselt vestluse avamiseks vajalikke sekventse. Ta väidab, et Schegloffi mudel (neli tuumsekventsi kindlas järjekorras) kehtib eri ühiskondades ja põhjendab varieerumist situatsiooniliste teguritega (eeskätt osalejate suhetega), ignoreerides seega võimalikke teistsuguseid mudeleid eri kultuurides (Hopper 1992: 87). R. Hopper on leidnud, et Schegloffi mudeli järgi viiakse sissejuhatused läbi, kui osalejad on omavahel tuttavad ning nende suhted on neutraalsed. Lähedaste või võõraste suhtlejate puhul on sissejuhatatus enamasti redutseeritud.

Austraalia ingliskeelsed telefonivestlused

Kieran O'Loughlin (1989) on leidnud, et Austraalias nagu Ameerikaski ei tutvusta end tavaliselt kumbki osaleja; enamik helistajaid tervitab; kuidas-läheb-sekvents on enamikus vestlustes ning selle sekventsi võib algatada ükskõik kumb osaleja; esimese teema pakub helistaja. Austraalia telefonivestluste sissejuhatused ei ole aga fikseeritud struktuuriga.

Hollandi telefonivestlused

Hanneke Houtkoop-Steenstra (1991) võrdleb telefonile vastamist ja identifitseerimist Ameerikas ja Hollandis. Hollandis tutvustavad end ülivaldavalt mõlemad osalejad, tutvustamata jätta võivad ainult abikaasad ning lähedased sugulased. Houtkoop-Steenstra arvab, et osalejate tutvustamine võib peegeldada kultuurilisi erinevusi sotsiaalsele staatusele orienteerumisel: hollandlased väljendavad formaalsemat orientatsiooni kui ameeriklased.

Rootsi telefonivestlused

Anna Lindström (1994) vaatleb rootsi telefonivestluste sissejuhatuste ülesehitust, keskendudes sellele, kuidas suhtlejad formuleerivad, kes nad üksteisele on. Ta leiab, et Ameerika telefonivestluste sissejuhatuste tuumsekventsid esinevad ka rootsi telefonivestlustes, aga kuidas-läheb-sekventsi kasutatakse palju vähem (14 vestluses sajast).

Soome telefonivestlused

Soome telefonivestluste alustamist on uurinud Auli Hakulinen (1992; 1993). 320 argitelefonikõne analüüs näitas, et soome telefonivestluse sissejuhatuse täismudel koosneb samuti neljast sekventsist: kutsung–vastus; tutvustamine/identifitseerimine; tervitused; *mitä kuuluu (kuidas läheb)* / selgituste sekvents (Hakulinen 1992: 31). Erinevalt Ameerika telefonivestlustest ei ole neljaosaline sissejuhatuse aga soome vestlustele omane. Tavaliselt koosneb sissejuhatuse vaid kahest naabruspaarist: kutsung–vastus ning üheks naabruspaariks põimunud vastastikune identifitseerimine ja tervitamine. Enamasti tutvustavad end mõlemad osalejad, tutvustus puudus vaid 15% vestlustes. Olulise erinevusena Ameerika telefonivestlustega võrreldes toob A. Hakulinen välja, et kuidas-läheb-sekventsi oli tema korpusel väga vähe (10%) ning ainult ühel juhul esitas vastaja omakorda vastuküsimuse. Seega on see sekvents soome telefonikõnedes vähem rutiinistunud kui Ameerikas. Küsimuse roll on eelkõige selle väljaselgitamine, kas aeg on kõneluseks sobiv. Sama eesmärki täidab ka küsimus *häiritseenkö (kas ma segan)*, mida oli samuti umbes 10% vestlustes.

Ilkka Arminen (2005) ja Minna Leinonen (Arminen, Leinonen 2006) on võrrelnud soome mobiiltelefonikõnede ja lauatelefonikõnede sissejuhatusi ning leidnud, et need erinevad üksteisest oluliselt. Lauatelefonikõnede analüüs kinnitab Hakulise tulemusi. Mobiiltelefonile vastaja seevastu tutvustab end vaid tundmatule numbrile vastates. Kui helistaja identifitseeritakse juba enne vestluse algust (personaalse telefonihelina järgi või ekraanil tema nime/telefoninumbrit nähes), avatakse suhtluskanal tavaliselt tervitusega. Pärast vastu-

tervitus ongi kõnelejad ankrupositsioonile jõudnud. Sissejuhatus on seega lauatelefonikõnede sissejuhatustega võrreldes redutseeritud: kahe vooruga on suhtluskanal avatud, väljendatud vastastikust äratundmist ning vahetatud tervitused.

Salla Kurhila (1996) on uurinud välismaalaste soomekeelsete telefonivestluste sissejuhatusi ja lõpetusi ja leidnud, et välismaalased järgivad üldiselt soome vestluste ülesehitusmalle. S. Kurhila osutab argi- ja ametikõnede erinevustele: institutsionaalsetes telefonikõnedes võidakse kõik sissejuhatuse sekventsidsid peale tervitamise ära jätta.

Kreeka telefonivestlused

Maria Sifianou (2002) analüüsib 796 kreeka argitelefonikõne sissejuhatust ja jõuab järeldusele, et sissejuhatuse täismudel koosneb samuti neljast sekventsist, kuid enamasti ei paikne sekventsidsid järjestikku, vaid on omavahel põimunud. Võrreldes Schegloffi mudeliga on sekventsidsid järjekord teistsugune: tervitused eelnevad tutvustamisele. Kreeka telefonivestlustes ei tutvusta end tavaliselt kumbki osaleja, ka tervitused jäetakse sageli ära, kuid kuidas-läheb-sekventsidsid on väga sagedased.

Maria Sifianou ja Eleni Antonopoulou (2005) toovad esile, et Kreekas kasutatakse telefoni peamiselt suhtlemiseks, mitte info vahetamiseks ning kreeklased ei tõlgenda helistamist tülitamisena.

Hiina telefonivestlused

Hiina argitelefonikõnesidsid on analüüsinud Hao Sun (2002; 2004). Ta vaidlustab Hopperi (1992) väite, et kutsung-vastus- ja identifitseerimissekventsidsid kaldutakse Schegloffi mudelist harva kõrvale, näidates, et Hiinas erineb sellest mudelist just identifitseerimissekvents. Sun väidab, et helistaja identifitseerimine pole lihtsalt struktuuriline protseduur, vaid täidab ka interpersonaalseidsid funktsioone, tuues oma väite kinnituseks näiteidsid, mil helistaja ei ütle oma nime, vaid pakub vastajale võimaluse see ära arvata. Hiinas eelistatakse väga tugevalt hääle järgi äratundmist. Helistaja püüab enda tutvustamist vältida, kuna seda võidakse tõlgendada kahtlusena, et partner ei suuda teda hääle järgi ära tunda.

Sun (2004) on käsitlenud ka telefonivestluste alustamisel kasutatavaidsid faatilisi väljendeidsid. Analüüs põhineb Juliane House'i (1982) taksonoomial, mis pakub laiemat raamistikut kui Schegloffi mudel. Sun on leidnud, et hiina telefonivestluste sissejuhatus koosneb kaheksast sammust:

- tervitamine;
- pöördumine;
- identifitseerimine;
- küsimused partneri kohta, mis on orienteeritud tema üldisele käekäigule (nt *kuidas lähed*) või praegusele tegevusele (nt *mis sa teed*);
- taaskohtumise kinnitamine;
- kommentaaridsid hääle äratundmise kohta: helistaja tunnustab vastajat äratundmise eest, osutades osalejate tugevale sidemele. Selliseidsid kommentaare on leitud veel ainult kreeka telefonikõnedes (Sifianou 2002).

- küsimused tülitamise kohta;
- kommentaarid, mille funktsioon on info andmine ja vabandamine (nt *ma magasin sisse*).

Sun väidab, et hiina telefonivestluste sissejuhatustes võib sekventsides järjekord varieeruda, kusjuures üks kõige olulisemaid faktoreid sealjuures on osalejate suhted. Enamasti eelnevad küsimused partneri kohta helistaja identifitseerimisele, seda on leitud ka näiteks kreeka telefonivestlustes (Sifianou 2002). Niisugune struktuur on vastuolus Schegloffi mudeliga, mille sekventsides järjestust Hopper (1992) on käsitletud kui universaalset.

Korea telefonivestlused

Schegloffi (1968) järgi ei ole kutsung – vastus korratavad. Seung-Hee Lee (2006) on aga leidnud, et erinevalt muude seni uuritud kultuuride telefonivestlustest esitab helistaja umbes pooltes korea telefonivestlustes oma esimeses vóorus teise kutsungi. Lee seletab seda helistajate eelistusega olla hääle järgi ära tuntud. Teise kutsungiga pakub helistaja hääle näidise ja suunab sellega äratundmisprobleemi lahendamise vastajale. Selle tulemusel saab helistaja identifitseerimisväljendi konstrueerida ohutumas positsioonis: vastaja on väljendanud oma äratundmist või mitteäratundmist ja helistaja saab tegutseda sellele vastavalt.

Lee toob esile, et korea telefonivestluste sissejuhatustes täidetakse kolm ülesannet:

- luuakse osalejate valmisolek kõnelda. See ülesanne täidetakse kutsung – vastus-sekventsi abil.
- luuakse osalejate identiteet. Selleks kasutatakse sekventsi, mis on suunatud identifitseerimisele/äratundmisele, äratundmise kinnitamisele ja/või samaga vastamisele.
- määratakse teema: küsitakse partneri käekäigu järele ja antakse talle võimalus sellest rääkida.

Tervitusi on korea telefonivestlustes harva ning tavaliselt eelneb tervitus helistaja tutvustusele. Sekventsides järjestus erineb seega Schegloffi mudelist.

Ladina-Ameerika hispaaniakeelsed telefonivestlused

Serafin Coronel-Molina (1998) on analüüsinud Tšiilit, Kuubast, Mehhikost, Panamast, Peruust ja Puerto Ricost pärit hispaania emakeelega kõnelejate argivestlusi. Analüüsitud sissejuhatustes leidsid kõik Schegloffi mudeli sekventsids, nende järjestus võib aga varieeruda. Coronel-Molina toob välja, et hispaania etiketi kohaselt tuleb sõltumata külaskäigu või telefonikõne eesmärgist kõigepealt küsida üksteise pereliikmete tervise ja/või tegevuse kohta ning küsimuste-vastuste sekvents on enamasti naabruspaarist pikem.

Iraani telefonivestlused

Carmen Taleghani-Nikazm (2002a) on uurinud Iraani pärsiakeelsete telefonivestluste sissejuhatuste ülesehitust, keskendudes identifitseerimisele ning

rituaalsetele küsimustele. Ta leiab, et Iraanis on identifitseerimise keeleline varieerumine tugevalt seotud osalejate sotsiaalse staatusega.

Vene telefonivestlused

Galina Bolden (2003) käsitleb partiklit *-to* kuidas-läheb-küsimustes (*kak dela*), analüüsid Venemaal ja USA-s elavate venelaste telefonivestlusi. Ta osutab, et markeerimata küsimus *kak dela* paikneb sissejuhatuses tervituste järel. Kui küsimus nihkub hilisemasse vestluspositsiooni, markeeritakse see partikli *-to* abil. Vene telefonivestluste sissejuhatuste struktuuri pole kuigivõrd uuritud; Bolden leiab, et rohkem või vähem kasutatakse Schegloffi mudelit.

Šveitsi telefonivestlused

Giuseppe Manno (2005) käsitleb viisakust Šveitsis ning puudutab põgusalt ka telefonivestluste alustamist. Ta toob välja, et erinevalt Prantsusmaast või Itaaliast on Šveitsis telefonile vastates tavaks end tutvustada perekonnanimega või ees- ja perekonnanimega. Seejärel tutvustab helistaja ennast, tervitab ja esitab helistamise põhjuse (kõik ühes vóorus). Sama mudelit kasutatakse Manno väitel ka Saksamaal ja Austrias.

Vórdlevad uurimused

Maria Sifianou (1989) võrdleb **Inglismaa** ja **Kreeka** telefonivestluste sissejuhatusi ning telefonikasutusega seotud hoiakuid ja hinnanguid Browni ja Levinsoni viisakusteooriast lähtudes, järeldades, et Inglismaal on telefoni esmane funktsioon transaktsiooniline, Kreekas interaktsiooniline. Telefoni-kõnede salvestamist Sifianou vajalikuks ei pidanud ning väidete tõestuseks ei ole näiteid toodud.

Maria Placencia (1992) võrdleb vahendajaga kõnede alustamist **Ecuadoris** (hispaaniakeelsed vestlused) ja **Inglismaal**, keskendudes sellele, missuguseid viisakusstrateegiaid adressaadi küsimisel ja partneri identifitseerimisel kasutatakse. Ta leiab, et mõlemas kultuuris on ülekaalus negatiivse viisakuse strateegiad, kuid konkreetsetes mehhanismides on hulgaliselt erinevusi, näiteks on Ecuadoris oluline osutada osalejate erinevale staatusele ja väljendada lugupidamist, Inglismaal aga rõhutatakse pigem võrdsust ja tähelepanelikkust.

Theodossia Pavlidou (1994; 2000) on käsitlenud telefonivestluste alustamist **Kreekas** ja **Saksamaal**. Ta leiab, et saksakeelsetes vestlustes tutvustavad end tavaliselt mõlemad osalejad, kreekakeelsetes mitte kumbki. Teiseks on Pavlidou analüüsinud sissejuhatuse (identifitseerimine, tervitused jms) ja vestluse põhiosa (helistamise põhjus) vahel paiknevaid faatilisi sekventse ja leidnud, et kreeklased eelistavad suhte loomiseks faatilist vestlust, sakslased aga esitavad kohe helistamise põhjuse. Ka House (2005) on esile toonud, et sakslased kasutavad vähe suhtlusrutiini ning faatilised väljendid ei ole tavaliselt vastastikused. Teema alustamisel rakendatakse pigem asja sisule kui osalejate suhtele orienteeritud strateegiaid.

Carmen Taleghani-Nikazm (2002b) võrdleb **Iraani** ja **Saksamaa** telefonivestluste algusrutiini, keskendudes kuidas-läheb-sekventsidele. Iraanis laien-

datakse sekvents: pärast partneri kohta esitatud küsimusi küsitakse vastastikku ka perekonna käekäigu kohta. Ka Taleghani-Nikazmi materjal näitab, et saksa telefonikõnedes on kuidas-läheb-sekvents harva ning see pole vastastikune.

Yong-Yae Park (2002) kõrvutab äratundmist ja identifitseerimist **jaapani** ja **korea** argi- ja institutsionaalsetes telefonikõnedes. Analüüsitakse kontrastiivsete konnektiivide *kedo* (jaapani keeles) ja *nuntey* (korea keeles) kasutamist identifitseerimissekvents: nende sõnade kasutamine helistaja tutvustusvooru lõpus osutab, et helistamiseks on konkreetne põhjus, mittekasutamine aga viitab suhtehoidmisvestluse kavandamisele.

Averil Grieve ja Ingrid Seebus'e (2008) kvantitatiivne sotsiolingvistiline uurimus analüüsib faktoreid (vanus, sugu, helistamise põhjus, vormelite tagasi-pegeldamise reeglid), mis mõjutavad telefonivestluste alustamist **Austraalias** ja **Saksamaal**. Võrreldakse ka telefonile vastamist neis kahes kultuuris. Uurimus näitab, et sakslased tutvustavad end rohkem, kuid tervitavad vähem kui austraallased.

1.6.3. Eri tüüpi telefonivestluste sissejuhatuste uurimine

Lisaks argivestlustele on uuritud ka **institutsionaalsete telefonikõnede** alustamist. Üsna palju on analüüsitud ingliskeelsete häirekeskuse kõnede struktuuri (nt Zimmerman 1984; 1992a; 1992b; Whalen, Zimmerman 1987). Kui tavalistes telefonikõnedes määratletakse vestlustüüp vestluse sissejuhatuses, siis häirekeskuse kõnede puhul projitseeritakse see juba enne vestluse algust: ainuüksi hädaabinumbri valimine osutab, et helistaja vajab abi. Vestluse sissejuhatus on võrreldes Schegloffi mudeliga redutseeritud, kuna kaks viimast sissejuhatusesekvents ei ole anonüümsetes situatsioonides relevantseid.

Ka institutsionaalsete telefonikõnede sissejuhatusi on uuritud eri kultuurides, nt Jaapanis (Yotsukura 2002), Hiinas (Sun 2007). On võrreldud Soome ja Ameerika ärikõnelusi (Halmari 1993), infoküsimiskõnesid Soomes ja Saksamaal (Liefländer-Koistinen, Neuendorff 1989; Liefländer-Koistinen 1992), institutsionaalsete telefonikõnede alustamist Inglismaal ja Itaalias (Bowles, Pallotti 2004; Bowles 2006), Inglismaal, Saksamaal ja Itaalias (Varcasia 2006; Pallotti 2006). Rahvusvaheliste telefonikõnede alustamist on uurinud Gitte Rasmussen ja Johannes Wagner (2002).

Paul Drew ja Kathy Chilton (2000) on analüüsinud perekonnaliikmete **regulaarseid suhtehoidmisvestlusi**. Nad leiavad, et niisuguste telefonivestluste sissejuhatus erineb Schegloffi mudelist kolmest aspektist: teineteist identifitseeritakse tervitusi vahetades; sissejuhatuse tuleb elemente juurde: selgitatakse kõrvalekaldeid tavalisest rutiinist, nt põhjendatakse ebatavalisel ajal helistamist; kuidas-läheb-sekvents algatab enamasti vastaja.

Uuritud on ka **automaatvastajaga** suhtlemist (Gold 1991; Dingwall 1992; Liddicoat 1994). Nagu tavalises telefonikõnes puudub mitteverbaalne tagasivastus, kuid lisaks sellele ei saa helistaja automaatvastajaga suheldes ka verbaalset tagasivastust. Vestluse sissejuhatus põhineb sellele vaatamata tavalise telefoni-

kõne avamismudelil, kuid on lühem, koosnedes ainult kahest sekventsist: kutsung–vastus ja identifitseerimine (Liddicoat 1994: 286).

Schegloffi mudeliga on võrreldud **raadio otse-eetri telefonikõnede** sissejuhatusi (Liddicoat, Brown, Döpke, Love 1992; Have 1999; Thornborrow 2001). Erinevalt tavalistest telefonikõnedest juhib siin vestlust vastaja, kes algatab naabuspaare ja kellel on õigus vestlus järgmise faasi viia.

I.6.4. Telefonivestluste uurimine Eestis

Telefonivestluste uurimine Eestis jaguneb kaheks.

Institutsionaalse telefonisuhtluse uurimine eesti keeles suhtleva dialoogsüsteemi loomise eesmärgil (nt Hennoste, Koit, Rääbis, Strandson, Valdisoo, Vutt 2003; Gerassimenko, Hennoste, Koit, Rääbis 2004; Gerassimenko, Hennoste, Koit, Rääbis, Valdisoo 2004; Hennoste, Gerassimenko, Kasterpalu, Koit, Rääbis, Strandson, Valdisoo 2005a; Hennoste, Gerassimenko, Kasterpalu, Koit, Rääbis, Strandson, Valdisoo 2005b; Rääbis, Hennoste, Koit, Truu, Gerassimenko, Valdisoo, Kasterpalu, Strandson 2005; Koit, Valdisoo, Gerassimenko, Hennoste, Kasterpalu, Rääbis, Strandson 2006; Hennoste, Gerassimenko, Kasterpalu, Koit, Rääbis, Strandson, Valdisoo 2006; Gerassimenko, Koit, Rääbis, Strandson 2007; Gerassimenko, Kasterpalu, Koit, Rääbis, Strandson 2007; Kasterpalu, Gerassimenko, Koit, Rääbis, Strandson, 2007; Gerassimenko, Kasterpalu, Koit, Rääbis, Strandson 2008; Hennoste, Gerassimenko, Kasterpalu, Koit, Rääbis, Strandson 2009). Selle suuna uurimused on keskendunud põhiliselt infopäringutele (küsimustele-vastustele ja direktiividele), analüüsitud on ka dialoogide struktuuri, parandusprotsessi jm.

Telefonivestluste alustamise ja lõpetamise uurimine. Olen oma varasemates artiklites andnud ülevaate eesti telefonivestluste sissejuhatustest (Rääbis 2000)⁵, käsitlenud identifitseerimissekventsiga argivestlustes (Rääbis 2007b) ja institutsionaalses suhtluses (Rääbis 2007a; 2007d), tervitamist (Rääbis 2007c), olukorda selgitavaid küsimusi (Rääbis 2003; 2004; 2009), infodialoogide alustamist (Rääbis 2006), institutsionaalsete telefonikõnede lõpetamist (Rääbis 2002). Müügistluste algusrituaale on analüüsinud Riina Kasterpalu (2006).

Käesolev töö võtab kokku ühe uurimisvaldkonna – eesti argitelefoniõnede sissejuhatused, arendades varasemaid artikleid edasi terviklikuks uurimuseks.

I.7. Sissejuhatuse piiritlemise probleeme

Telefonikõne algab telefonihelina ehk kutsungiga. Mitmest alamkõnest koosneva telefonikõne puhul on järgneva alamkõne alguse markeriks kõneleja vahetus.

⁵ Mõned selles artiklis esitatud seisukohad on aja jooksul muutunud.

Schegloffi määratluse järgi lõpeb sissejuhatus esimese teema toomisega vestluse. Alati pole piir sissejuhatus ja esimese teema vahel aga selge. Enamasti pakub esimese teema helistaja, teatades helistamise põhjuse (Schegloff 1986). Helistamise põhjus ei pruugi olla aga vestluse esimeseks teemaks, nt palve võidakse esitada alles vestluse lõpus (Schegloff 2007b: 83).

Teemad on uurimise seisukohalt üks kõige keerulisemaid nähtusi vestluses. Teemat objektiivselt defineerida pole sugugi lihtne. Kõige üldisema määratluse järgi on vestluse teema see, millest räägitakse (vt Maynard 1980: 263). Vestlusanalüüsis käsitletakse teemat suhtlejate koostöö tulemusena. Teemad ei hõlma seega ainult sisu, vaid ka protseduure, mida suhtlejad kasutavad, et väljendada oma arusaamist eelmisest voorust ja sobitada oma voor sellega (Sacks, Schegloff, Jefferson 1974: 728; Schegloff, Sacks 1973).

Vestluse sissejuhatus komponentide järel ei saa teema välja kasvada eelmisest teemast. Niisuguses vestluspositsioonis on uue teema sissetoomiseks järgmised võimalused (Button, Casey 1985: 3–5):

- 1) teema esilekutsumine (partnerile teema pakkumise võimaluse andmine) (*topic initial elicitors*), nt *mis teed; mis veel uudist*. Niisugused küsimused pakuvad avatud (kuigi vahel piiritletud) piirkonna, millest partner võib sündmusi valida ja võimaliku teemana pakkuda. Teemat alustatakse partnerite koostöö tulemusena tavaliselt kolmest voorust koosneva sekvensi abil: küsimus – teema pakkumine – teema vastuvõtmine (*topicalizer*).
- 2) teema pakkumine (*topic nomination*). Selleks on omakorda kaks võimalust:
 - teema pakkumine küsimusega (*itemised news enquiries*). Erinevalt teemat esilekutsuvast küsimusest pakub teema küsija ise, nt *no mis homsest saab*.
 - teema pakkumine uudisena (*news announcements*), nt *teat=e hh ma `elistasin eile `Kivile*.

Sissejuhatus lõpu määratlemist ei ole enamik uurijaid probleemseks pidanud ega seda käsitletud. Siiski tuleb artiklitest välja erinevaid tõlgendusi.

Schegloffi mudeli kolm esimest sekvensi: kutsung–vastuse, identifitseerimise ja tervitused loevad kõik autorid sissejuhatus osadeks. Olukorda selgitavaid küsimusi on aga tõlgendatud mitmeti.

Schegloff (1986: 129–130) käsitleb sissejuhatus viimase osana kuidas-läheb-sekvensi. Inglise keeles vastatakse seda tüüpi küsimustele tavaliselt lühidalt, rutiinse neutraalse vormeliga (nt *fine, okay*) ning sekvens lõpeb selle vastusega. Järgmises voorus võib vestluskaaslane vastusele hinnangu anda (*that's good*). Ka see kuulub sissejuhatuse. Vastus võib olla ka positiivne (*really good*) või negatiivne (*terrible*) ning esile kutsuda olukorda täpsustava(d) lisaküsimuse(d) (nt *what happened*). Schegloff käsitleb ka niisugust laiendatud sekvensi sissejuhatus osana.

Kuidas-läheb-küsimusele võidakse anda ka sisuline vastus (nt *OHhhh hh I've got a paper b- (.) the yearly paper due tomorrow*) (Schegloff 1986: 135). Seda käsitleb Schegloff teema ennetava alustamisena. Sel juhul tõlgendab ta küsimust sissejuhatus osana, vastust aga esimese teemana.

Näidetest ilmneb, et konkreetse olukorra kohta esitatavaid küsimusi analüüsib Schegloff osalt sissejuhatuse osana, osalt esimese teemana. Küsimusi ja kommentaare kiire või aeglase vastamise kohta (nt *.hh Y'were you s(h)itting by the pho:ne?*) käsitleb ta kui esimest teemat (Schegloff 1986: 119–120). Küsimus *did I wake you* ja selle variandid, mis on tingitud partneri hääletoonist või helistamise kellaajust, on tema määratluse järgi aga sissejuhatuse osa, eelvabandus (*pre-apology*) (Schegloff 1986: 124; 2002c: 264–268). Erinevaid tõlgendusi ta ei põhjenda.

Enamik telefonivestluste uurijaid selle probleemiga ei tegele, keskendudes sissejuhatuse esimestele sekventsidesse (peamiselt identifitseerimisele) ja käsitledes muid sekventse põgusalt. Sissejuhatuse viimase osana vaadeldakse tavaliselt ainult kuidas-läheb-sekventse. Vaid üksikud uurijad on analüüsinud konkreetse olukorra kohta esitatavaid küsimusi ja kommentaare. Auli Hakulinen (1992; 1993) toob välja küsimuse *hääritsenkö* kui soome telefonivestluste sissejuhatuse osa. Hao Sun (2004) käsitleb kõiki hiina telefonivestluste alguses esitatavaid küsimusi ja kommentaare (nt *mis sa teed; pole kaua näinud; sa tundsid mu hääle kohe ära; ma magasin sisse*) kui sissejuhatusse kuuluvaid sekventse. Ta osutab (ibid: 1461), et suhtehoidmisvestlustes on viisakusvestluse ja telefonikõne põhiosa piir sageli hägus. Maria Sifianou (2002) käsitleb sissejuhatuse situatsioonispetsiifiliste sekventsidenä õnnesoove, kommentaare kontakti puudumise kohta ja vabandusi. Theodossia Pavlidou (1994) loeb vestluse põhiosa alguseks helistamise põhjuse esitamist, kuid ei määratle analüüsitavaid faatilisid sekventse (nt rituaalsed küsimused (*kuidas läheb*), kommentaarid kontakti puudumise kohta, õnnesoovid, tülitamise pärast vabandamine, kommentaarid side kohta jm) ka sissejuhatuse osana, vaid kirjeldab neid vestluse sissejuhatuse ja põhiosa vahel paiknevatena.

Käesolevas töös käsitletakse sissejuhatuse piirina samuti esimese teema toomist vestlusse. Mõnel juhul ei ole sissejuhatuse ja vestluse põhiosa piir aga üheselt määratletav, olukorda selgitavate küsimuste ja kommentaaride ning vastuste/reaktsioonide tõlgendamine on vahel keeruline. Käsitlen sellega seonduvaid probleeme 6. peatükis.

2. TELEFONIKÕNEDE TÜPOLOOGIA

Selles peatükis käsitletakse kõigepealt silmast silma vestluse ja telefonivestluse erinevusi. Seejärel esitatakse telefonikõnede tüpoloogiat. Telefonikõnesid saab liigitada mitmelt aluselt: lähtudes suhtluse argisusest või ametlikkusest, suhtluse põhieesmärgist, telefoni tüübist (lauatelefon/mobiil), osalejate rollidest. Kuna käesolevas töös analüüsitakse ainult argitelefoniõnesid, siis ei käsitleta siin institutsionaalset ja argisuhtlust eristavaid tegureid.

2.1. Telefonivestlus ja silmast silma vestlus

Vahetu ja vahendatud suhtluse mõisteid on käsitletud erinevalt (vt Hennoste 2003: 491). Üks lähenemine nimetab vahendatuks kõiki suhtlusi, kus kasutatakse mingit tehnilist vahendajat, näiteks telefoni. Selle lähenemise järgi on telefonisuhtlus vahendatud suhtlus. Teine lähenemine tõmbab piiri selle põhjal, kas vahetu tagasiside on võimalik. Sel juhul on telefonivestlused vahetud vestlused, kuna tagasisidet on võimalik kohe anda. Vahendatud on selle lähenemise järgi meediasuhtlus. Käesolevas töös on lähtutud teisest lähenemisviisist: nii silmast silma vestlus kui telefonivestlus on vahetud vestlused.

Telefonivestlus ja silmast silma vestlus on põhiolemuselt sarnased, kuid neil on siiski erinevusi, mida uurimisel ei tohiks tähelepanuta jätta (vt Hopper 1992: 8–10).

1. Silmast silma vestluses jagavad osalejad sama füüsilist ruumi, näevad üksteist ja saavad kasutada mitteverbaalseid vahendeid, näiteks väljendada äratundmist näoilmega, anda voo üle žesti või pilguga, osutada ruumis olevatele objektidele deiktikuid kasutades (nt *vaata seda*). Telefonivestluses osalejad ei ole tavaliselt samas ruumis ning saavad kasutada ainult verbaalset kanalit. Käesolevale tegevusele tuleb viidata eksplitsiitselt (nt *ma söön praegu*). Kui räägitakse kellegi teisega, peab seda selgitama (nt kui pahandust tegevale lapsele hõigata *Ära kisu seda!*, tuleb partnerile seletada, et see lausung oli lapsele mõeldud). Suhtluskanali piirangute tõttu on telefonivestlus struktureeritud teisiti kui silmast silma vestlus.

2. Suhtlejate hulk on tavaliselt piiratud kahega. Need kaks poolt on ebasümmeetrilised: üks on helistaja, teine vastaja. Helistaja on mitmes mõttes paremas olukorras. Tema algatab suhtluse: otsustab, kellele ja milleks ta helistab ning valib helistamisaja. Vastaja peab telefonihelinal reageerima oma käsilolevat tegevust katkestades ning teadmata, kes helistab. Mobiiltelefon võimaldab teatud juhtudel helistaja identifitseerida juba enne vestlust: ära tunda personaalse telefonihelina järgi ja/või näha ekraanil tema nime/numbrit.

Schegloff (1993b: 4548) toob välja, et telefonivestluste puhul ei esine niisuguseid juhtumeid, kui suhtlejatega liitub uus inimene, kes ei saa aru, millest räägitakse. Juhtudel, kui keegi lülitub vestlusesse poole pealt, alustatakse tegelikult uut vestlust.

3. Telefonikõne algab ja lõpeb kindlal hetkel ning vestlemine on osalejate tähelepanu keskmes. Silmast silma vestlus võib vahelduda muu tegevusega, näiteks tehakse süüa, süüakse, koristatakse laud ära jne, vestlusel ei ole selget algust ega lõppu. Vestlus võidakse katkestada ja uuesti alustada ilma markeeriteta. Telefonivestluse katkestamine on markeeritud ja sellele tuleb eksplitsiitselt osutada (nt *oota, ma toon pliitsi*).

Kuigi võib näida, et telefonivestlus ja silmast silma vestlus on küllalt erinevad, on neil siiski rohkem sarnasusi kui erinevusi. Samade ülesannete täitmiseks kasutatakse lihtsalt erinevaid vahendeid. Silmast silma vestluses tuntakse partneri näiteks ära visuaalselt, telefonivestluses hääle või sõnade järgi, kuid vastastikune identifitseerimine on oma olemuselt samasugune. Mitmed uurijad on võrrelnud silmast silma vestluste ja telefonivestluste voorupikkusi, katkestamisi, pealerääkimisi, pauside pikkusi jm, eeldades, et silmside on vooruvahetusel oluline ning seetõttu peaks telefonisuhtluses vooruvahetus vähem ladus olema. Kuid jõuti järeldusele, et vooruvahetusel pole visuaalne kanal nii oluline, kui oli arvatud (Beattie, Barnard 1979; vt ka Hopper 1992: 9–10).

Telefonisuhtlusel on uurija jaoks mitmeid väärtuslikke omadusi. Kui silmast silma situatsioonist on vaid audiosalvestus, läheb uurija jaoks kaduma visuaalne info, mis osalejate jaoks oli olemas. Telefonikõne salvestus annab uurijale suhtlusolukorrast sama informatsiooni, mis oli osalejatel. Telefonivestluste salvestused on enamasti kvaliteetsed, ei teki näiteks seda probleemi, et mõni osaleja on diktofonist liiga kaugel ning tema juttu pole seetõttu kuulda. Kuna osalejaid on tüüpiliselt ainult kaks, on vestlusi lihtsam litereerida kui silmast silma vestlusi, milles võib osaleda korraga palju inimesi. Kuna telefonikõne algab ja lõpeb kindlal hetkel, võimaldab see uurida vestluste algusi, lõppe ja vestlusi tervikuna.

2.2. Suhtluse põhieesmärk

Keele paljudest funktsioonidest on olulisimad transaktsiooniline (info edastamise) ning interaktsiooniline (sotsiaalsete suhete loomise ja hoidmise) funktsioon (Brown, Yule 1983: 1). Vastavalt suhtluse põhieesmärgile jagunevad vestlused kahte rühma: kindla eesmärgiga suhtlemine (vahetatakse infot või täidetakse mingi ülesanne) ja suhtluses osalemine (primaarsed on interpersonaalsed motiivid) (vt Hennoste 2003: 492).

Olen oma töös lähtunud Drew ja Chiltoni (2000) liigitusest, kes eristavad kindlal eesmärgil tehtud kõned (soovitakse midagi küsida, kokku leppida, esitada kutse jms) ning sõprade või pereliikmete regulaarsed kõned, mille puhul pole muud helistamise põhjust kui sotsiaalseid suhteid hoida, igapäevastest asjadest lobiseda. Käesolevas töös nimetatakse esimest tüüpi vestlusi **info-vestlusteks** ja teist tüüpi **suhtehoidmisvestlusteks**.

Vestlustüüp määratletakse ja lepitakse kokku iga vestluse alguses. Drew ja Chilton on oma materjali analüüsidest leidnud, et ka tavalisel iganädalasel ajal helistades (kui võiks eeldada suhtehoidmisvestlust) võib helistamise põhjuseks

olla infosoov, uudis vms. Nende käsitluse järgi määratlevad osalejad vestlustüübi vastavalt sellele, mis on esimese teema positsioonil: helistamise põhjus või mingi faatilise suhtluse teema (tervis, toit, ilm, tähelepanekud oma vahetust ümbrusest, praegune tegevus jms).

Minu materjali põhjal ilmnes, et vestlustüüp võib vestluse jooksul muutuda. Sagedamini läheb infovestlus üle suhtehoidmisvestluseks: kui info on edastatud/saadud, lobisetakse veel igapäevastel teemadel (helistaja esitab näiteks sünnipäevakutse, see võetakse vastu ja seejärel räägitakse turul käimisest, kurkide hapendamisest jms). Kõige keerukam on vestlustüüpi määratleda siis, kui faatilise suhtluse teemade abil lükatakse helistamise põhjuse esitamist edasi. Alati pole võimalik öelda, kas helistaja oli planeerinud infovestluse või oli helistamise põhjuseks siiski suhte hoidmine ja oluline info esitati lihtsalt hiljem. Sacks (1992 [1970]: 159–166) ja Schegloff (Schegloff, Sacks 1973: 300–301) rõhutavad, et esimene teema on vestluse kogustruktuuri üks osa, mitte lihtsalt mingi teema, mis juhtub esimene olema. Esimeseks teemaks on tavaliselt helistamise põhjus. Kui tahetakse jätta muljet, et helistatakse lihtsalt niisama, ilma erilise põhjusega, siis võidakse teadlikult vältida helistamise põhjuse paigutamist esimese teema positsioonile. Schegloff (2007b: 83) toob välja palve kui mitte-eelistatud esiliikme, mis esitatakse sageli alles vestluse lõpuosas. Heaks näiteks argikõnede korpusest on poja telefonikõne emale, milles räägitakse pikalt kummagi igapäevastest tegemistest ja siis ütleb poeg: *aga siis noh muidugi: (.) kaks=tuhat `krooni sa võiksid ka mulle `üle kanda.*

Argikõnede korpuses on 108 infovestlust ja 31 suhtehoidmisvestlust. Viimastest enamik on pereliikmete ja sugulaste regulaarsed vestlused. Sellest liigitusest jääb välja 20 dialoogi, milles küsiti ainult kedagi teist ega suheldud pikemalt.

2.3. Osalejate rollid

„Tavalise” telefonikõne puhul vastab telefonihelinalle see inimene, kellega helistaja rääkida soovib ning vestluses on kaks osalejat: helistaja (inglisekeelses kirjanduses *caller*) ja vastaja (*answerer* või *recipient*). Kui telefonile vastab keegi teine, palutakse tal soovitud vastaja kutsuda. Sel juhul on tegu vahendatud kõnega (*switchboard call*).

Senises telefonivestlusi analüüsisivas kirjanduses on käsitletud peamiselt „tavalisi” (markeerimata) telefonikõnesid või pole vestluste liigitamist osalejatest lähtudes oluliseks peetud. Mõned autorid (Hopper 1989a; Kurhila 1996; Park 2002; Sun 2002; Lee 2006) on toonud näiteid vahendatud kõnede kohta, kuid pole neid eraldi analüüsinud.

Vaid vähesed uurijad (Sacks 1992 [1972]: 543–553; Hopper 1992: 73–75; Placencia 1992; Kasterpalu 2006) on käsitlenud vahendatud kõnesid kui omaette kõnetüüpi. Harvey Sacks kasutab osalejate eristamiseks mõisteid *answerer* (vastaja) ja *called* (inimene, kellele helistati). Riina Kasterpalu (2006) kirjeldab müügivestluste algusrituaale ning toob välja, et teatud tüüpi

institutsionaalse suhtluse puhul toimuvad kõned ainult läbi vahendaja, nt kõne direktorile võtab vastu sekretär. Analüüsid hoiab ta lahus vahendatud kõned ja kõned, millele vastab kohe soovitud vastaja.

Maria Sifianou (1989) käsitleb eraldi juhtumeid, mil soovitud vastajaga ei saa rääkida ning kõneldakse ainult vahendajaga.

Serafin Coronel-Molina (1998) toob esile, et tema korpuses oli üks telefonikõne, kus helistaja rääkis mitme pereliikmega, vastaja rollis oli seega mitu inimest. Ta eristab telefonikõne (*call*) ja vestluse (*conversation*) mõisted, osutades, et telefonikõne võib koosneda mitmest vestlusest.

Robert Hopper (1989a; 1989b; 1991) analüüsib ootelejätetud kõnesid: vestluse ajal annab helisignaal märku uuest helistajast, partner jäetakse ootele ja alustatakse uut vestlust. Hopper (1991) eristab kolm osalejat:

- abonent (*subscriber*) – talle tuleb uus kõne;
 - partner (*partner*) – räägib abonendiga;
 - helistaja (*caller*) – uus helistaja, kes ei tea, et parajasti toimub eelmine kõne.
- Senistes käsitlustes on eristatud seega lisaks markeerimata kõnedele järgmisi telefonikõnede tüüpe:
- vahendatud kõned,
 - kõned, mille puhul helistaja suhtleb ainult vahendajaga, kuna soovitud vastajaga ei saa rääkida,
 - mitme vastajaga kõned,
 - ootelejätetud kõned.

Minu materjal näitab, et niisugusest liigitusest ei piisa, kuna mitmest eri osalejate dialoogist koosnevate telefonikõnede tüüpe on rohkem ning nende sissejuhatused viiakse läbi erinevalt. Käesolevas töös eristatakse mõisted:

telefonikõne/kõne – kogu suhtlus alates telefonihelinast kuni kontakti (tehnilise) lõpetamiseni;

alamkõne – telefonikõne osa, mille piiriks on osaleja(te) vahetus.

Mitmest alamkõnest koosneva telefonikõne puhul on oluline eristada esimene ja järgnev alamkõne.

Järgnevalt vaadeldakse telefonikõnede ja alamkõnede tüüpe osalejate rollidest lähtudes.

Telefonivestlust alustades on osalejatel kõigepealt nõ tehnilised rollid. Üks osaleja algatab kontakti, valides telefoninumbri, ning teine osaleja vastab telefonihelinale telefonitoru võttes. Tehnilistest rollidest lähtuvalt nimetatakse osalejaid käesolevas töös **kontakti algatajaks** ning **vastuvõtjaks**.

Kui telefonile ei vastata, siis kontakti ei looda ning katse suhtlust alustada ebaõnnestub.

Kui telefonile vastatakse, siis kontakti algataja roll säilib ning lisandub **helistaja** roll: tekivad teatud õigused ja kohustused (helistajal on tavaliselt näiteks kohustus öelda, miks ta helistas ning pakkuda sellega teema).

Vastuvõtja roll võib muutuda või mitte olenevalt sellest, kas ta osutub isikuks, kellega helistaja rääkida soovib. Soovitud vastaja kohta kasutatakse käesolevas töös **adressaadi** mõistet, lähtudes Goffmani liigitusest. Goffman

(1981 [1979]) pakub kuulaja mõiste asemele osalusraamistiku (*participation framework*) mõiste ning liigitab kuulajad esiteks vahetuteks osalejateks (*ratified participants*) ja juuresolijateks (*bystanders/overhearers*). Vahetud osalejad on vestleva rühma liikmed, kelle staatus vaheldub. Osaleja, kellele suhtlus on suunatud, on adressaat (*addressee*); teised on kuulajad (*hearers*). Juuresolijad (nt inimesed bussis, kes vestlust kuulevad) ei osale vestluses (vt ka Clark, Schaefer 1987; Schober, Clark 1989).

Kui telefonile vastab see inimene, kellega helistaja kontakteeruda soovis, muutub vastuvõtja roll adressaadi rolliks. Adressaat võib omakorda olla personaalne (helistaja tahab rääkida selle konkreetse inimesega) või rolliline (nt institutsionaalse suhtluse puhul ei helistata sageli konkreetsele inimesele, vaid teatud institutsionaalse rolli täitjale, institutsiooni esindajale). Prototüüpse telefonikõne algus on toodud näites 2.

(2) 260_9

((kutsung))

V: Andrus?

H: .hhhh kuule `mina olen.

(.)

V: jah

H: eeeeq ma `võin `ära `tuua, ja `toon sulle näiteks `töö juurde `siiski.

Telefonile võib aga vastata ka keegi teine, näiteks mõni pereliige või institutsionaalse suhtluse puhul sekretär. Sel juhul palutakse vastuvõtjal soovitud inimene kutsuda (institutsionaalse suhtluse puhul ka kõne edasi suunata vms). Vestluse edasine käik oleneb nüüd sellest, kas adressaat on kohal ja suhtlusvalmis. Vastuvõtja roll võib muutuda vahendaja rolliks: telefon antakse adressaadile üle. Näites 3 on adressaadiks Karina (V2) ning tema telefonile vastanud õde (V1) osutub vahendajaks.

(3) 334_a10

((kutsung))

V1: hallo

H: tere kas `Karina on `kodus.

V1: jaa kohe

(3.5) ((koer haugub vahepeal))

V2: hallo

(0.5)

H: Karina, `Leelo siin. .hhh kule (.) mis `kell see (1.3) `rahvajooks `algab.

Järgmises näites ei ole tegu personaalse, vaid rollikeskse adressaadiga. Telefonile vastab laps (V1), kellelt helistaja ei saa infot küsida, vaid soovib rääkida ükskõik kumma lapsevanema rollis olijaga.

(4) 97_b18
 ((kutsung))
 V1: Piret kuuleb
 (0.7)
 H: .hhh tere
 (0.3)
 V1: tere
 H: .hhh kas `ema võ isa ka `kodus on.
 (0.3)
 V1: `ema on.
 (0.5)
 H: no `kutsu?
 (...)
 V2: jaa?
 (0.5)
 H: tervitus.
 V2: tere.
 (.)
 H: mt kus `pidu korraldatakse.=

Kui adressaadiga rääkida ei saa, siis vastuvõtja roll ei muutu. Siiski võivad tal ka sel juhul tekkida teatud kohustused, nt teade vastu võtta, anda adressaadi kohta infot (näide 5) vms.

(5) 377_a6
 ((kutsung))
 V: jaa.
 (0.4)
 H: tere?
 V: tere?
 H: eee kas `Marju on ka kodus.
 V: e::::i=`ole ta on `koolis?
 H: ahah, aga `millal tal `kool `umbes `lõpeb.
 V: eeeeeqq mingi väga `õhtul vist.
 (0.8)
 H: ahah. (.) ma: no=ma=olen `Pille aga ma `elistan talle=s=`iljem=vel.
 V: no (.) jah, (.) [okei.]
 H: [{}] tšau.
 V: tšau?

- Seni vaadeldud juhtudel eristuvad niisiis järgmised telefonikõnede tüübid.
1. Tavaliselt on telefonikõnes kaks osalejat: helistaja ja adressaat. Seda nimetan prototüüpseks kõneks.
 2. Kui adressaadiga rääkida ei saa, vestlevad helistaja ja vastuvõtja.

3. Vahendaja annab telefoni üle adressaadile. Telefonikõne koosneb kahest alamkõnest. Esimeses alamkõnes vestlevad helistaja ja vahendaja, teises alamkõnes helistaja ja adressaat.

Edasi vaatleme juhtumeid, mille puhul helistaja räägib kõigepealt adressaadiga ning sellele alamkõnele järgneb teine alamkõne.

4. Kui helistaja soovib rääkida mitme inimesega, koosneb telefonikõne helistaja ja eri adressaatide alamkõnedest. Esimese alamkõne lõpus algatab helistaja üleandmissekvents (telefon palutakse teisele inimesele üle anda), muutes sellega adressaadi rolli vahendaja rolliks.

Näites 6 helistab lapselaps (H) vanavanematele. Telefonile vastab vanaisa (V1), kellega vesteldakse pikalt (näitest välja jäetud). Näitelõigu teises osas algatab vanaisa lõpetamise (*noojah, (.) ega `midagi*) ja kutsub lapselast külla. Lapselaps vastab kutsele nõustumisega ja palub telefoni vanaemale anda: *`anna mulle korra `vanama ka*. Esimeses alamkõnes ei vahetata hüvastijätte. Vaid 1,2-sekundiline paus kahe alamkõne vahel viitab sellele, et vanaema on telefoni lähedal. Vanaisa annab telefoni talle üle ning informeerib lapselast sellest (*noh säh `võta siss*).

(6) 639

((kutsung))

V1: jaa.

(0.3)

H: tere `vanaisa.

(.)

V1: tere.

/---/

V1: jah.

(1.3)

V1: .hhhhhhhh noojah, (.) ega `midagi, tule `jõuluks sis `meid ka `vaatama ku=sul muud `teha ei ole.

(.)

H: tulen=tulen. > `anna mulle korra `vanama ka. <

(1.0)

V1: mis=sa tahad `vanaemat saada.

H: jah

(.)

V1: .hhh `vanaema `saatis sulle `moosi ju mis sa tast `enam nüd rä-`räägid.

H: he[he]

V1: [jah] (0.4) .hhh \$ aga `ma kässin .hhhh `Andral selle `nahka panna nii et ma ei tea, \$.hhhhh kas (.) kas ta `sinuni `rohkem `jõuab ku ainult `lõhn. (0.3) .hhhhh noh säh `võta siss.

H: hehe

(1.2)

V2: tere=tere?

5. Teise alamkõne võib algatada ka esimese alamkõne adressaat, kui ta soovib vestelda kellegi kolmandaga (Goffmani liigituse järgi juuresolijaga). Esimese alamkõne lõpus võtab adressaat kontakti algataja rolli, algatab üleandmissekvensi ja muudab helistaja rolli vahendaja rolliks. Selle kohta oli argikõnede korpuses üks näide (7). Helistajaks on ema (H1), adressaadiks tema poeg (V1). Esimeses alamkõnes ei jõuta lõpusekvensideni, kuna vahele segab pojatütar (V2), kes tahab ka rääkida (*anna mulle `ka*). Isa lubab telefoni talle anda. H1 kuuleb lapse juttu ja küsib, mida ta tahab. Isa ei anna telefoni lapsele, vaid pärib hoopis oma venna Karli (H2) järele. Ema on nüüd vahendaja rollis ja kutsub Karli telefonile.⁶

(7) 97_a14

((kutsung))

V1: hallo?

(0.7)

H1: te:re õhtust `mina siin.

(0.6)

V1: jaa?

/---/

H1: mhmh=

V2: =anna mulle `ka.

V1: annan `küll jah.

H1: ahah. mis se `pisikene tahab

V1: nii, `Karl ka säääl `on=vä.

(0.3)

H1: on `ikka.

(1.9)

H1: ta `vaatab praegu: `filmi mingit.

(1.2)

H1: sa `tahad teda.

V1: eeeeeeee kui sa `saad sis=e (.) `anna ta.

(0.8)

H1: ma `küsin, kas ta (.) `võtab sind `jutule.

(0.3)

H1: ((H2-le:)) `venna tahab sind `jutule võtta.

(7.4)

H2: `mes=sa=tahad.

6. Järgmise alamkõnetüübi puhul soovib keegi juuresolijatest samuti telefoniga rääkida (nt eelmises näites ütleb laps *anna mulle `ka*). Kui telefonikõnet alustades algatatakse kontakt telefoninumbri valimisega, siis vestluse jooksul tehakse seda verbaalselt, žesti või pilguga. See võib tekitada vahesekventse juhul kui vestluses osaleja räägib vahepeal juuresolijaga. Esimene alamkõne

⁶ Näidet analüüsitakse peatükis 3.3.

võidakse lõpule viia tavalisel viisil, kuid vahelesegamise tulemusel võib see ka pooleli jääda või kiiremini lõpetatud saada.

Kui juuresolija on adressaadi pool, muutuvad rollid järgmiselt. Juuresolija võtab kontakti algataja rolli, algatades üleandmissekvents. Sekvents viib läbi esimese alamkõne adressaati, kuid üleandmissekvents on teistsugune kui eespool vaadeldud juhtudel: kedagi ei kutsuta telefoni juurde, vaid partnerit informeeritakse sellest, et vestlus lõpetatakse/katkestatakse ja telefon antakse juuresolijale üle. Kontakti algataja rolli all mõistetakse siin tehnilist rolli nagu vestluse alguseski. Kui soovitud inimesega saab rääkida, siis roll muutub: seda osalejat nimetatakse töös **juurdetulijaks**. Juurdetulija tühistab eelmise alamkõne algataja rolli, esimese alamkõne helistaja muutub teise alamkõne adressaadiks.

Näites 8 on sugulaste vestlus. Esimeses alamkõnes on helistajaks Reet (H) ja adressaadiks Eller (V1). Näitelõigu teises osas algatab helistaja lõpetamise fraasiga *mis siis ikka*. Adressaat ei võta lõpetamissetpanekut vastu, vaid teatab, et annab telefoni emmele üle, osutades emmele kui aktiivsele poolele, kes tahab rääkida. Reet nõustub sellega. Elleri ema (V2) alustab uut vestlust, öeldes *tere Reet*. Tema alustab ka järgmist naabruspaari küsimusega *sa läd maale täna jah*. Reeda helistajaroll (vestlust juhtiva poole roll) on muutunud adressaadi rolliks.

(8) 99_a9

((kutsung))

V1: hallo

H: mt tere Eller.

V1: tere

H: Reet olen.

V1: @ nooh? @

H: just `sind vajan. (0.5) kuule, mul on sulle üks `teade, (.) ugri mugriline `teade.

/---/

H: jah (0.4) n:oh (0.3) `kuule (0.4) mis siis `ikka

V1: aa kule: ma annan korraks `emmele ka ta [{-}]

H: [noo?] (0.6) jaa? (0.4) jaa?

(4.0)

V2: tere `Reet.

H: tere

V2: kule:=ee

H: jaa?

V2: sa läd `maale täna jah.

Kui telefoniga rääkida sooviv juuresolija on helistaja pool, viib üleandmissekvents läbi helistaja. Adressaadi roll ei muutu, kuid ta peab ümber orienteeruma vestlusele teise osalejaga (juurdetulijaga).

Näites 9 helistab väike tüdruk (H1) suuremale tüdrukule Karinale (V) ja teatab, et tema vanem õde ei tule jooksma. Vestlus jääb pooleli, kui helistaja ütleb, et tema isa (H2) soovib ka rääkida. Erinevalt eelmisest näitest ei reageeri vestluspartner voorule `oota `issi tahab verbaalselt, vaid lihtsalt ootab telefonitoru otsas. Samuti nagu eelmises näites on juhtivaks pooleks uus osaleja.

(9) 334_a11

((kutsung))

V: hallo

(0.5)

H1: kesse räägib `Karina.

V: jah

H1: .hhhh tahad teadagi: kas õde `tuleb=vä.

V: jah

/---/

H1: teda `pole praegu siin ta on `maal.

(0.3)

V: aa

(0.7)

H1: `oota `issi tahab.

(1.8)

H2: tere

(0.3)

V: tere?

H2: Karina sa lähed ka `jooksma=või.

Kokkuvõtlikult on argikõnede korpuses olevad telefonikõnede tüübid järgmised.

1. 1 alamkõne, 2 osalejat (helistaja ja adressaat) – **prototüüpne kõne (esimene alamkõne adressaadiga)**
2. 1 alamkõne, 2 osalejat (helistaja ja vastuvõtja) – **realiseerimata kõne (alamkõne vastuvõtjaga)**
3. 2 alamkõnet, 3 osalejat – helistaja algatab 2. alamkõne – **vahendatud kõne**
 1. alamkõne: helistaja ja vahendaja – **alamkõne vahendajaga**
 2. alamkõne: helistaja ja adressaat – **järgnev alamkõne adressaadiga**
4. 2 alamkõnet, 3 osalejat – helistaja algatab 2. alamkõne – **mitme adressaadiga kõne**
 1. alamkõne: helistaja ja 1. adressaat – **esimene alamkõne adressaadiga**
 2. alamkõne: helistaja ja 2. adressaat – **järgnev alamkõne adressaadiga**
5. 2 alamkõnet, 3 osalejat – adressaat algatab 2. alamkõne – **helistaja poolt vahendatud kõne**
 1. alamkõne: helistaja ja adressaat – **esimene alamkõne adressaadiga**
 2. alamkõne: kontakti algatajaks muutunud eelmine adressaat ja uus adressaat – **adressaadi algatatud alamkõne**
6. 2 alamkõnet, 3 osalejat – juuresolija algatab 2. alamkõne – **juurdetulijaga kõne**

1. alamkõne: helistaja ja adressaat – **esimene alamkõne adressaadiga**
2. alamkõne: juurdetuliija ja esimese alamkõne helistaja või adressaat – **juuresolija algatatud alamkõne**

Ootelejäetud kõnesid, mida on käsitletud R. Hopper (1989a; 1989b; 1991), argikõnede korpuses ei olnud.

Telefonikõnes osalejaid võib olla ka rohkem kui kolm ning eespool käsitletud alamkõnede tüübid võivad omavahel kombineeruda, kuid see on siiski võrdlemisi haruldane nähtus (argikõnede korpuses on üks näide).

Kui osalejate rollide eristamine pole oluline, kasutatakse töös mõisteid **helistaja** (kontakti algatav pool) ja **vastaja** (vastuvõttev pool)

Tabelites 2 ja 3 on esitatud analüüsitud korpuse telefonikõnede ja alamkõnede liigitus osalejate rollidest lähtudes.

Tabel 2. Telefonikõnede tüübid vastavalt osalejate rollidele

Telefonikõne tüüp	Telefonikõnede arv
Prototüüpne kõne	99
Realiseerimata kõne	6
Vahendatud kõne	18
Mitme adressaadiga kõne	1
Juurdetuliijaga kõne	6
4 alamkõnест koosnev 5 osalejaga kõne	1
Kokku	131

Tabel 3. Alamkõnede tüübid vastavalt osalejate rollidele

Alamkõne tüüp	Alamkõnede arv
Esimene alamkõne adressaadiga	107
Alamkõne vastuvõtjaga	6
Alamkõne vahendajaga	18
Järgnev alamkõne adressaadiga	19
Adressaadi algatatud alamkõne	1
Juuresolija algatatud alamkõne	8
Kokku	159

Alamkõnede liigitamine osalejate rollide ja suhtluseesmärgi järgi ei kattu täielikult. Kõik alamkõned adressaadiga ning adressaadi ja juuresolija algatatud alamkõned on kas info- või suhtehoidmisvestlused. Enamik alamkõnesid vastuvõtjaga ja vahendajaga jääb sellest liigitusest välja, kuna nende funktsioon on ainult adressaadiga kontakti saamine. On aga ka selliseid alamkõnesid, kus helistaja suhtleb vastuvõtjaga või vahendajaga pikemalt; osa neist on info-, osa suhtehoidmisvestlused.

2.4. Lauatelefon ja mobiiltelefon

Mobiiltelefoni levik on kaasa toonud rea uusi nähtusi telefonisuhtluses. James Katz ja Mark Aakhus (2002) väidavad, et mobiilisuhtluse mõistmiseks on vaja uusi raamistikke.

Mobiiltelefonile helistades eeldab helistaja, et vastab kindel inimene: erinevalt lauatelefonist, millele võib vastata mitu inimest, on mobiil enamasti isiklik. Vastaja ei pea orienteeruma sellele, et olla äratuntav.

Vastaja omakorda saab helistaja identifitseerida personaalse telefonihelina järgi või tema nime/numbrit ekraanil nähes. Helistaja identiteet jääb varjatuks vaid siis, kui helistatakse tundmatult või varjatud numbrilt. Schegloff (2002b: 293) osutab, et võimalus enne vastamist helistaja identifitseerida kaotab ebasümmeetria ja parandab seega vastaja olukorda; numbrit varjates püüab helistaja säilitada lauatelefonile omast asümmeetriat.

Identifitseerimine toimub seega sageli juba enne vestlema hakkamist. Soome mobiilikõnede uurijad Ilkka Arminen ja Minna Leinonen (Arminen 2005; Arminen, Leinonen 2006) on leidnud, et see on kaasa toonud mitmekesisemad vastused telefonihelinalle (enam ei vastata neutraalsele kutsungile, vaid vastus on suunatud konkreetsele partnerile) ning tutvustuste kadumise. Arminen ja Leinonen väidavad, et mobiilikõned erinevad süstemaatiliselt lauatelefonikõnedest. Ian Hutchby ja Simone Barnett (2005) on seevastu veendunud, et mobiilikõnedes järgitakse lauatelefonikõne norme. Briti mobiilikõnesid Schegloffi mudeliga võrreldes leiavad nad, et muutused ei ole valdavad ega ilmsed (Hutchby, Barnett 2005: 157).

Teine oluline erinevus seisneb selles, et mobiiltelefon ei ole seotud kindla kohaga. Lauatelefonide numbrid jagunevad asutuste ja eraisikute numbriteks ning helistaja teab konteksti seda aspekti: helistatakse kas tööle või koju. Schegloff (1972) osutab koha ja selle omaniku kahepoolsele seosele: koht (eriti kodu) kuulub omanikule ja samal ajal kuulub omanik sellesse kohta. Lauatelefonile võib üldjuhul vastata igaüks, kes sellesse kohta kuulub. Mobiiltelefoni puhul kontekst muutub: ei helistata mingisse kohta, vaid konkreetsele inimesele. Erinevalt lauatelefonist teise inimese mobiilile pigem ei vastata (see oleks sekkumine isiklikesse asjadesse) ning vastamine nõuaks pikemat selgitust, miks vastas vale inimene ja kus adressaat on (vt Laurier 2001). Küsimus partneri asukoha kohta on mobiilikõnede oluline osa. Arminen (2006) väidab koguni, et asukoht on mobiilisuhtluse konteksti kõige tähtsamaid aspekte.

Kolmanda erinevusena on Taani noorte mobiilisuhtlust uurinud Ditte Laurson (2006) välja toonud, et mobiilisuhtluses kasutatakse vaheldumisi tekstisõnumeid ja telefonikõnesid, mis moodustavad järgnevusi. Näiteks oodatakse tekstisõnumile vastust samuti kui mistahes muule naabruspaari esiliikmele: kui vastust teatud aja jooksul ei tule (lubatud vastamisaeg kõigub olenevalt omavahelistest suhetest mõnest minutist tundideni), saadetakse meeldetuletus või päritakse, miks ei vastatud; vastuse puudumist põhjendatakse. Kuna SMS-id ja mobiilikõned on osa pikemast suhtlusest, võivad nad üksikult, väljaspool konteksti vaadelduna mõistetamatuks jääda. Laursen väidab, et mobiilisuhtluses

järgitakse ja arendatakse edasi nii silmast silma argisuhtluse kui lauatelefoni-
suhtluse norme.

Seega on leitud, et mobiilisuhklus järgib paljusid lauatelefonisuhtluse norme,
kuid samal ajal erinevad need telefonikõnede tüübid üksteisest süstemaatiliselt.

3. KONTAKTI LOOMINE

Telefonivestluse esimest sekvensi nimetatakse senistes uurimustes kutsung – vastus-sekvensiks (inglisekeelses kirjanduses *summons – answer*).

Kasutan oma töös mõistet *kontakti loomine*, kuna ilmnes, et ühes alamkõnede tüübis (juuresolija algatatud alamkõned) kutsung puudub ning alamkõne esimene voor on esiliige, mitte järelliige nagu kutsungile reaktsiooniks olev vastus. Muude alamkõnede puhul kasutan traditsioonilisi mõisteid *kutsung* ja *vastus*.

Telefonivestluse algus on alati ebasümmeetriline: üks osaleja algatab kontakti ning teine reageerib sellele. Suhtlus algab sellega, et helistaja valib numbri ning vastaja kuuleb telefonihelinat – kutsungit. Kutsung pole ainult telefoni-suhtlusele omane nähtus. Kutsungeid on ka silmast silma suhtluses, nt kellegi nime hüüdmine, puudutamine, uksele koputamine, kontakteerumisfraaside (nt *vabandust, uu, hei*) kasutamine. Silmast silma vestlus algab aga enamasti sümmeetriliselt, kutsungiga alustamine on erijuhtum.

Schegloff (1986) väidab, et telefonihelin on vähemalt kolmes mõttes sotsiaalne ja suhtluslik nähtus.

1. Helisema hakkavale telefonile lähedal olevad inimesed ei vasta tavaliselt kohe, vaid väikese viivitusega. Väga kiire vastamise puhul võib helistaja selle kohta küsimusi esitada. Näites 10 haarab vastaja toru enne esimese telefonihelina lõppu ning helistaja küsib, kas ta istus telefoni juures. Vastaja peab nüüd olukorda selgitama.

(10) (Schegloff 1986:119)

- ri-
R: Hello?
C: Hello..
R: Hi..
C: .hh Y'were you s(h)itting by the pho:ne?
R: No, I'm (0.3) I'm in the kitchen, but I wz talkin to a friend a mine earlier. I was just putting (.) my fried rice on my plate to go eat lunch.

2. Helisema hakkavast telefonist kaugel olevad inimesed lähevad vastama kiirel sammul või isegi joostes, et helistaja ei arvaks, et kedagi pole kodus. Lisaks sellele võib ka liiga pikk telefonihelin kõneaineks muutuda.

3. Lisaks sellele, et ollakse orienteeritud parajale arvule kutsungitele, võivad vastajad lasta kutsungil kõlada terviklikult või osaliselt. Mõned vastajad võivad oodata, käsi telefonitorul, kuni üks kutsung lõpeb või teine algab. Ka sellest küljest vaadatuna pole telefonihelin juhuslik ega mehhaaniline nähtus, vaid osalejate selgete ja meetodiliste käitumisvormide tulemus. (Schegloff 1986: 118–120)

Telefonivestluses on üldine reegel, et vastaja räägib esimesena (Schegloff 1968: 1076; Sacks 1992 [1972]: 542). Schegloff nimetab seda distributsiooni-

reegliks.⁷ Tema poolt analüüsitud 500 vestluse hulgas oli aga üks niisugune näide, mille puhul reegel ei kehtinud. Lahenduse pakkus kutsung–vastus-sekventsiga mõiste sissetoomine: ükskõik mida vastaja oma esimeses voorus ütleb, on see vastus kutsungile (Schegloff 1968).

Vestluse esimene verbaalne voor on seega naabruspaari järelliige: reaktsioon kutsungile kui esiliikmele. Schegloffi väitel kinnitab vastus telefonihelinale suhtluskanali avatust ning valmidust kuulata ja rääkida. Kui vastaja võtab toru ega ütle midagi, on suhtluskanal küll (mehhaaniliselt) avatud, kuid partneriga pole kontakti saadud. Sel juhul kordab helistaja kutsungit, nüüd juba verbaalselt (nt *hallo*) (Schegloff 1968: 1089; 1986: 117).

Kutsungile vastatakse tavaliselt mingi lühikese väljendiga, mis annab voo üle helistajale. Sacks (1992 [1970]: 159) ja Schegloff (1986: 121–125) on leidnud, et USA-s vastatakse telefonile enamasti *hello*, muud põhilised võimalused on *yeah*, enda tutvustamine või koha nimetamine. Vastuseid *hi/yeah/yes* kasutatakse peaaegu ainult siis, kui vastaja on täiesti kindel, kes helistab (nt partner on lubanud kohe tagasi helistada); niisugune vastus näitab orientatsiooni identifitseeritud helistajale ja eelorientatsiooni vestluse jätkamisele. Schegloff (1986: 123–124) osutab, et vastajad kasutavad sageli eripärast, konkreetsele inimesele omast vastust (*signature hello*), mis peaks äratundmist lihtsustama. Seda on võimalik jälgida inimese paljusid kõnesid analüüsides, aga ka üksikutes näidetes: kui näiteks telefonihelin katkestab käimasoleva vestluse, siis vastates kõneleja hääletoon, häälekõrgus, amplituud jms muutub.

Ametlikus kontekstis tutvustab Ameerika vastaja end enamasti, kuna helistaja on tõenäoliselt võõras ega tunne vestluskaaslast hääle järgi ära. Tüüpiliselt kasutatakse sel juhul kategoriaalset identifitseerimist (nt *American Airlines*), mis annab helistajale teada, et ta on sattunud õigesse kohta, ning projitseerib institutsionaalse vestlustüübi (Schegloff 1979a: 33).

Robert Hopper ja Chia-Hui Chen (1996) osutavad, et enamikus keeleühiskondades on väga vähe väljendeid, mida telefonivestluse esimeses voorus kasutatakse.

Schegloff (1968: 1081–1084) toob välja kutsung–vastus-sekventsiga kolm olulist joont. Esiteks erineb see naabruspaar teistest (nt küsimus–vastus, kutse–nõustumine/keeldumine) selle poolest, et ta on alati millelegi sissejuhatuseks, selle sekventsiga ei lõpetata vestlust. Kutsungi esitajal on kohustus edasi rääkida, temalt oodatakse helistamise põhjuse esitamist. Teiseks iseloomustab kutsung–vastus-sekventsiga mittekorratavus. Kui kutsungile on vastatud, siis ei esita kutsuja uut kutsungit (vrd kui küsimus on vastuse saanud, on küsimuse esitajal õigus uuele küsimusele), erandiks on vaid kuuldavushäired. Kolmandaks peab vastus kutsungile vahetult järgnema (nt küsimus–vastus-sekventsiga võib küsimuse ja vastuse vahel olla paus või vahesekvents).

⁷ Sacks ja Schegloff lähtuvad angloameerika telefonikõnedest ega pööra tähelepanu võimalikele kultuurilistele iseärasustele. Hilisemad uurimused näitavad, et distributsioonireegel ei kehti kõikides kultuurides, näiteks Wardhaugh (1992: 299) toob erandina välja jaapani telefonikõned, kus helistaja end kõigepealt tutvustab.

Järgnevalt analüüsitakse kontaktiloomissekventsi eesti telefonikõnedes. Käsitletakse ainult vastusvoore, kutsung kui (enamasti) mitteverbaalne tegevus jäetakse analüüsist välja. Kuna esimeses ja järgnevas alamkõnes luuakse osalejate kontakt täiesti erineval viisil, vaadeldakse eri tüüpi alamkõnede esimesi voore eraldi. Käsitletakse vooru koostist ja keelelist vormi, vastuse valikut mõjutavaid tegureid ning näidatakse, kuidas eri viisil vastates luuakse erinev kontekst.

3.1. Esimene alamkõne

Esimese alamkõne puhul on kutsungiks telefonihelin. Telefonile vastaja võib osutada vastuvõtjaks (kui ta ei ole adressaat ning helistaja ei saa adressaadiga rääkida), vahendajaks (kui ta annab telefoni adressaadile üle) või adressaadiks. Telefonile vastates ei ole tavaliselt teada, missugusesse rolli satutakse (erandiks on vaid niisugused mobiilikõned, mille puhul helistaja enne vastamist identifitseeritakse). Tabelis 4 on esitatud analüüsitava materjalis olnud esimeste alamkõnede vastusvoorud.⁸

Tabel 4. Esimese alamkõne vastusvoor

Vooru komponendid	Vooru vorm	Esinemiskordade arv
Kanaliavaja 94 korda (71,8%)	jaa (ja)	42
	hallo (halloo, haloo, allo, halo, hallu)	40
	jah	6
	jaa hallo	2
	jaa kuulen	1
	kuulen	1
	ma kuulen	1
	noo	1
Tutvustus 23 korda (17,6%)	[eesnimi]	10
	[eesnimi] kuuleb	9
	[eesnimi] [perekonnanimi]	2
	[asutuse nimi] kuuleb	1
	[asutuse nimi]	1
Tervitus 2 korda (1,5%)	no tere	1
	no õdak	1
Kanaliavaja + tutvustus 10 korda (7,6%)	jaa [eesnimi] kuuleb	7
	jaa [eesnimi]	3
Kanaliavaja + tervitus 1 kord (0,75%)	ma kuulen tere	1
Ei vastata 1 kord (0,75%)		1
Kokku		131

⁸ Näidete keeleline vorm on tabelites ühtlustatud; transkriptsioonimärgid, pausid, üneemid, hingamised, matsutused on välja jäetud.

Minu materjali analüüs näitab, et vastusvoorus võidakse sooritada kolm tegevust:

- osutada ainult suhtluskanali avatusele (vastates nt *hallo* või *jaa*),
- ennast tutvustada,
- tervitada.

Enamasti tehakse voores vaid üks tegevus, valdavalt on see kanali avamine. Vähestes voores avatakse kõigepealt suhtluskanal partikli abil ning sellele järgneb tutvustus või tervitus.

Vastuse tüüp ei olene sellest, millises rollis osutub inimene hiljem olema. Vastuvõtja, vahendaja ja adressaadi vastused on põhimõtteliselt sarnased.

Suhtluskanali avamine

Põhiliselt koosneb esimene voor ainult suhtluskanali avamisest. Kõige sagedamini vastati argikõnede korpusel telefonihelinalle *jaa* (variant *ja*) (näide 11) või *hallo* (variantid *halloo*, *haloo*, *allo*, *halo*, *hallu*) (näide 12), harva *jah* või *kuulen*. Niisuguse vastusega avatakse suhtluskanal ja pakutakse helistajale võimalus end hääle järgi ära tunda.

(11) 98_a1

((kutsung))

V: jaa

H: tere `Miina ma=len `Siret.

(12) 461_b2

((kutsung))

V: hallo

(.)

H: tšau

Eesti telefonivestluste esimene voor on seega sarnane Schegloffi poolt kirjeldatud Ameerika telefonivestluste esimese voores, kus sagedasemad vastused on *hello* ja *yeah/yes*. Schegloffi järgi (1986: 121) vastatakse *yeah/yes* peaaegu ainult siis, kui vastaja teab, kes helistab. Eesti vestlustes on *jaa/jah* täiesti tavaline vastus ka identifitseerimata helistaja puhul.

hallo on EKSS-i järgi interjektsioon, mille tähenduseks on 'hõige, hüüe endast märku andmiseks'. Näidetena on toodud: *Telefonitorust kostis mehehääli: „Hallo, ma kuulen.” Hallo, kas see on ekskursioonibüroo? „Hallo, hallo! Pidage kinni!” hüüdis ta mulle järele.* (EKSS I: 401).

halloo on seletatud kui *hallo* sünonüüm, näitelauseid on järgmised: *Võtsin telefoni kuuldetu: „Halloo! Kust räägitakse?” Halloo, poisid! Oodake mind ka!* (EKSS I: 401). EKSS-s toodud näited *Hallo, kas see on ekskursioonibüroo?* ja *Halloo! Kust räägitakse?* on tegelikult suhtluses väga haruldased. Ei julge väita, et niisuguseid konstruktsioone üldse ei kasutata, kuid TÜ Eesti suulise keele korpusel (sh institutsionaalsetes dialoogides) neid ei ole.

ÕS annab paralleelvariantidena *hallo* ning *halloo*, liitsõnad *hallo(o)hõige* ja *-hüüie* ning verbi *hallootama*, *hallotama* 'hallo(o) ütlemata v hõikama'. Näite-lausena on esitatud *Telefonis hallo(o)tas võõras mehehäääl*. (ÕS 2006: 188).

Tiit Hennoste liigituse järgi kuulub *hallo* partiklite perifeeriasse või suhtluspartiklite ja muude sõnade vahepeale. Suhtlusrituaalide läbiviimise sõnad on partiklisarnased, kuid ei kuulu tavaliselt lausungite juurde nagu partiklid, vaid moodustavad omaette rituaalse või rutiinse leksika, mida kasutatakse vestluse kindlates positsioonides, eriti alguses ja lõpus (Hennoste 2000a: 1795).

Erinevalt inglise *hello*-st ei ole *hallo* eesti keeles tervitussõna. Tema peamine funktsioon ongi suhtluskanali avamine telefonivestluses. Teiseks kasutatakse seda kontakti funktsioneerimise kontrollimiseks, kui vestleja kahtleb, kas partner teda kuuleb (vt Hennoste, Rääbis 2004: 66). Partiklit *hallo* kasutatakse ka kontakti taastamiseks, kui üks osaleja on vahepeal telefoni juurest lahkunud. Kokkuvõttes saab öelda, et *hallo* keskendub suhtluskanalile: eri kasutuste ühendavaks tähenduseks on osutada, et kanal on avatud.

jaa on EKSS-i järgi adverb või substantiiv. Tema tähenduseks on antud '(hrl. vähem kategooriline) jah'. Näidetena on toodud jaatavad vastused (*Jaa, tuleksin meeledli. Jaa, see juba on midagi. „Jaa!“ vastasid õpilased kooris.*) (EKSS I: 608).

jah on EKSS-i järgi adverb, esitatud on neli tähendust: 1. jaatussõna, mida kasutatakse nõusolekut, kinnitust väljendavas vastuses; ant. ei; 2. kasutatakse mingi väite kinnitamisel, rõhutamisel; küll, tõepoolest; 3. kasutatakse küsilauses. a. (jaatavat vastust eeldades:) eks. b. (kaasvestlejat ergutades); 4. kasutatakse kahtluse, uskumatuse v. rahulolematuse väljendamisel (EKSS I: 613). EKSS ei osuta *jaa/jah* kasutusele telefonivestluse avamisel.

Tiit Hennoste järgi võivad partiklid *jah* ning *jaa* olla vastused küsimustele, küsisõnad lause lõpus, kinnitavad sõnad lause lõpus, toimetamispartiklid jne. Dialoogipartiklina moodustavad nad tüüpiliselt üksi kõnevooru, on kinnitava tähendusega ning väljendavad samameelsust, nõustumist, samal arvamusel olemist (Hennoste 2000a: 1785–1786). Tiit Hennoste kirjeldab ka *jah*-i kasutust suhtluse alguses rutiinisõnana, nt kaupluses, kus müüja kasutab seda pärast ostjapoolset pöördumist, ja telefonikõnede alguses rutiinses enesetutvustamises, kus sellele vastatakse tüüpiliselt *jah*. Selline *jah* kinnitab infost arusaamist, sideme loomist, äratundmist. Tema funktsiooniks on saata kõnevoor tagasi ja anda märku, et ütleva ootab, et teine pool jätkaks (Hennoste 2000a: 1787). Partiklite *jaa* ning *jah* kasutamine vestluse esimeses vöorus võib näiliselt olla vastuolus dialoogipartiklite tüüpilise kasutusega reaktsioonina eelnevale või pooleliolevale kõnevoorule (vt Hennoste 2000a: 1779). *jaa/jah* kutsungi vastuvõtjana on aga siiski järelliige.

Olga Gerassimenko võrdleb partiklikasutust eesti ja vene registratuuri-kõnedes ning leiab, et partiklit *jah/da* kasutatakse seda tüüpi institutsionaalses suhtluses kutsungi vastuvõtmisel äärmiselt harva (Gerassimenko 2004: 39). Partiklit *jah/jaa* kasutatakse eesti registratuurikõnedes veel äratundmise

väljendamiseks enesetuvustuse järel, väite kinnitamiseks, soovi või ettepanekuga nõustumiseks, küsimusele vastamiseks, küsijätkuna lausungi lõpus, vastuvõtuteatena ja reaktsioonina pooleliolevale voorule (Gerassimenko, Kasterpalu 2006: 34).

Riina Kasterpalu on uurinud partiklite *jah*, *jaa* ning *jajaa* kasutust müügi-vestlustes ja toob välja nende järgmised kasutuskontekstid: hüpoteesi kinnitamine; pakkumisega, väitega, ettepanekuga, sooviga, hinnanguga nõustumine; küsimusele vastamine; lõpumärguande vastuvõtmine; vabanduse aktsepteerimine; kuuldeloleku väljendamine; märguande info kättesaamise kohta; info märkimine tuttavaks (Kasterpalu 2005; Gerassimenko, Kasterpalu 2006).

Leelo Keevallik (2009) vaatleb partikleid *jah/jaa* kui üldküsimuse vastuseid.

Partiklid *jah* ja *jaa* seostuvad kokkuvõttes mingi nõusoleku või kinnitusega. *hallo* ei ütle nõusoleku kohta midagi. Telefonivestluse alguses keskendub *hallo* suhtluskanalile, *jaa/jah* on aga pigem adressaadikeskne, osutades valmisolekut suhtluseks.

Verbi *kuulma* preesensivorm esineb kanaliavajana ainsuse 1. isikus (*kuulen*; näide 13).

(13) 235_a5

((kutsung))

V: kuulen

H: no=tere, `Kalmer siin.=hh

Tõusva intonatsiooniga partikliga *noo?* vastati mobiilile, kui telefonikõne järgnes vahetult eelmisele kõnele ning vastaja teadis, kes helistab (näide 14). *noo* osutab soovile teema juurde minna.

(14) 325_a2

((kutsung))

V: noo?

(0.4)

H: \$ mul jäi vel `ütlemata=et mul sai täna `arvuti korda. \$

hallo ning *jaa* on niisiis statistiliselt kesksed. Taustaandmetest selgub, et *hallo* on omane pigem keskealistele ja vanematele inimestele (2/3 kasutustest), *jaa* noortele ja lastele (2/3 kasutustest). See on kooskõlas ajaliste muutustega: nõukogude ajal oli Eestis üldine *hallo*, viimase paarikümne aasta jooksul on vastamistava muutunud. Täpsemaid uurimusi selle kohta ei ole tehtud.

Argikõnede korpuse analüüs näitab, et inimene kaldub vastama alati ühtmoodi, sama sõna või vormeliga. Üks vastaja ütles näiteks kümnes vestluses *hallo*, kaks vastajat neljas vestluses *jaa*, üks vastaja neljas vestluses *hallo*; näiteid on ka sama vastussõna kasutamise kohta kahes-kolmes vestluses.

Korpuses on siiski ka näiteid ühe isiku vastuste varieerumise kohta: vaheldati vastuseid *hallo* ja *jaa*; *hallo* ja *jah*; *hallo* ja *ma kuulen*; *jah* ja *jaa*; *jah*

ja *jaa hallo*; *halloo* ja *Jaana kuuleb*. Eri vastuste valikut on üsna raske põhjendada, sest tegu on vestluse esimese kõnelise vooruga, mis ei olene partneri eelnevast voorust.

Teatud juhtudel on võimalik mingil määral ette aimata, kes helistab: on lubatud uuesti/tagasi helistada või on teada, et keegi helistab tavaliselt teatud kellaajal.

Argikõnede korpuses on kaks näidet selle kohta, et tagasi/uuesti helistamise puhul vastati teisiti kui sama osaleja teises kõnes (*jah* asemel *jaa hallo*; *jaa* asemel *hallo*), aga kuna pole teada, missugune on nende osalejate tavaline vastus, ei saa väita, et võimaliku helistaja prognoosimine põhjustab teistsuguse vastamise.

Vastamist võib mõjutada see, kas inimene on valmis telefoniga rääkima või häirib helistamine teda. Üks inimene vastas tavaliselt *hallo* (3 kõnet), ühes kõnes *jah*, kui telefonihelin katkestas söömise (näide 15).⁹

(15) 347_b11

((kutsung))

V: jah?

(0.6)

H: no mis te `teete.

(0.5)

V: sööme.

Teine inimene vastas salvestatud vestlustes *jaa hallo* ning *jah*; teisel juhul hakkas ta vanni minema ning keeldus vestlemast (näide 16).¹⁰

(16) 366_a5

((kutsung))

V: jah.

H: .hhh (.) halloo. tere `Enn.

(0.3)

V: tere.

(0.6)

H: eeeee `kuule `on sul aega=hh `rääkida natukene.

/---/

V: aaõõõõ=nhhhhhhh ku- kule `äkki teeks homme omikupoole, ma akkan praegu `vanni minema.

Kolmas vastaja kasutas erinevates vestlustes partikleid *jaa* ning *jah*. Esimesel juhul pole tema käsilolev tegevus teada, teisel juhul (näide 17) tegi ta tööd (*kule mingit `logo (.) `väänan {praegu.}*).¹¹

⁹ Näidet analüüsitakse peatükis 6.1.2.

¹⁰ Näidet analüüsitakse peatükis 6.1.4.

¹¹ Näidet analüüsitakse peatükis 6.1.2.

(17) 345_a4
 ((kutsung))
 V: jah
 (0.5)
 H: tere, kas `Veiko ka kodus on=vä.
 (0.9)
 V: kuulen jah?
 (.)
 H: mt=.hhh no tere:, (.) `Andres siinpool.
 (0.8)
 H: .hhhhh (0.3) no millega `tegeled siis kah.
 (0.3)
 V: kule mingit `logo (.) `väänan {präegu.}

Siit saab püstitada hüpoteesi (mille tõestamine nõuab suuremat korpust), et *jah*-vastus võidakse valida siis, kui kõneleja ei soovi telefoniga rääkida: katkestati tegevus, mille juurde tahetakse kiiresti tagasi minna.

Tutvustamine

Telefonile vastates tutvustas ennast 25% vestlejaid.¹²

Tutvustamine koosneb kahest osast: raam ja tutvustusväljend (vt Schegloff 1968: 1078). Raam on näiteks *minu nimi on; ma olen* jms. Tutvustusväljendiks võib olla eesnimi, hüüdnimi, perekonnanimi, tiitel + perekonnanimi vms.

Argikõnede korpuses kasutati järgmisi tutvustusvorme: [*eesnimi*]; [*eesnimi*] *kuuleb*; [*eesnimi*] [*perekonnanimi*]; [*asutuse nimi*]; [*asutuse nimi*] *kuuleb*. Vastaja tutvustustes on raamiks seega ainult *kuuleb* (ainsuse 3. pöörde vorm). Niisugune tutvustusraam on omane pigem institutsionaalsele suhtlusele (TÜ Eesti suulise keele korpuse institutsionaalsetes telefonikõnedes 148 kasutust, nt *`hambaravi kuuleb; Männiku perearstikeskus, `Maris kuuleb*).

Ennast tutvustatakse tavaliselt eesnimega (vt näide 18). Nimele võib eelneeda kanaliavaja *jaa*. Muid kanaliavajaid koos tutvustusega ei kasutatud.

(18) 259_a4
 ((kutsung))
 V: jaa Margus.
 (0.5)
 H: tervitus.

Teistest erinevad kaks vastajat, kes ütlevad ees- ja perekonnanime (näide 19) ning kaks tööl olevat vastajat, kes ütlevad asutuse nime (näide 20), andes sellega helistajale infot, et ta on sattunud õigesse kohta (vt Schegloff 1986: 122–123).

¹² Leelo Keevalliku telefonikõnede korpuses tutvustas ennast umbes 250 kodus vastanud inimesest 39, neist 29 eesnimega (Keevallik 2005a: 207).

(19) 318_a2

((kutsung))

V1: Rein Sammal

(0.4)

H: .hhhh tere kas `Asta on kodus.

(20) 97_b2

((kutsung))

V: `Xosakond kuuleb

(0.4)

H: tere. (.) [Nelli,]

Analüüsitud vestlustes ei öelnud vastaja kordagi oma telefoninumbrit.¹³ Eestis ei ole see kombeks ka institutsionaalses suhtluses: suulise keele korpuses on vaid üks näide selle kohta, et ametiasutuses vastaja kasutab identifitseerimiseks telefoninumbrit.

Argikõnede korpuses enamik vastajaid end ei tutvusta. Kui inimene telefonile vastates ennast aga tutvustab, siis teeb ta seda korpuse kõigis näidetes ja enamasti sama vormelit kasutades: *Marju* kuues vestluses; *Andrus* neljas vestluses; *Elle kuuleb* kahes vestluses; *jaa Kaidi kuuleb* kahes vestluses. Üks inimene kasutas vormeleid *jaa Tauri* ning *jaa Tauri kuuleb*.

Erandiks oli vaid üks vastaja, kes kahes kõnes end tutvustas ja kahes mitte (vt näited 21 ja 22). Konkreetset põhjendust ei saa eri viisil vastamisele leida.

(21) 260_12

((kutsung))

V: `Jaana=kuuleb=h

H: tere `Ester siin

(22) 260_5

((kutsung))

V: halloo?

(0.4)

H: tere Jaana?

Tutvustamist/mittetutvustamist võib mõjutada see, kas vastatakse kodus või tööl. Enamiku analüüsitud telefonikõnede puhul on vastaja kodus. Seitsmel korral helistati töötelefonile.

Varasem institutsionaalsete telefonikõnede analüüs (Rääbis 2006) on näidanud, et eesti ametivestlustes tutvustavad end peaaegu kõik vastajad.

¹³ Anna Lindström (1994) toob välja, et Rootsis ütleb vastaja oma nime või telefoni-
numbri.

Tavaliselt öeldakse ettevõtte (osakonna, allasutuse) nimi, sellele võidakse lisada enda eesnimi.

Argikõnede korpusel tutvustas üks tööl vastaja end eesnimega (sama vastaja kolmes eri kõnes; näide 23), kaks vastajat asutuse nime nimetades (näide 24) ning kaks vastajat ei tutvustanud ennast (näide 25).

Näite 23 puhul on tegu olukorraga, kus taustainfost on teada, et asutuse üldnumbrile vastab sekretär ja muudel numbritel helistajad tahavad tavaliselt rääkida just sellel numbril oleva konkreetse inimesega. See võib (aga ei pruugi) seletada eesnime kasutust. Sama inimene vastas eesnimega ka mobiiltelefonile.

(23) 260_9

((kutsung))

V: Andrus?

H: .hhhh kuule `mina olen.

Näites 24 asetab vastaja asutuse nime öeldes end selle esindaja rolli. Järgneb paus, helistaja tervitab ning ütleb küsiva tooniga soovitud/oletatava vastaja nime. Kategoriaalne tutvustus on osutunud ebapiisavaks, helistaja soovib rääkida konkreetse inimesega, keda ta hääle järgi kindlalt ära ei tundnud.

(24) 97_b2

((kutsung))

V: `Xosakond kuuleb

(0.4)

H: tere. (.) [Nelli,]

V: [tere]

(0.6)

V: jaa?

Näite 25 puhul vastatakse *jaa*, vastaja ei võta endale asutuse esindaja rolli. Institutsionaalsete telefonikõnede analüüsil ilmnes, et tutvustamata jätvavad peamiselt inimesed, kelle põhitööks ei ole telefonile vastamine (nt müüja, tellimuste vastuvõtja äraolekul vastav tööline jms) (Rääbis 2006).

(25) 364

((kutsung))

V: jaa

(0.6)

H: tere

Tervitamine

Mobiiltelefonile võidakse vastata samuti nagu lauatelefonile või osutada partneri identifitseeritusele. Analüüsitud vestlustes kasutas mobiiltelefoni 13 vastajat. Kuus neist tutvustas end, seitse mitte. Kolmes vestluses oli mõlemal osalejal mobiil ning sel juhul tervitas vastaja partnerit kohe esimeses voorus.

Seega ilmneb ka eesti mobiilikõnedes lauatelefoniga võrreldes uus nähtus: vastaja esimene voor pole suunatud tundmatule, vaid juba identifitseeritud helistajale (vt Arminen 2005; Arminen, Leinonen 2006).

Näites 26 vestlevad Võru murdealalt pärit noored mehed ning vastaja esimene voor osutab, et partner on identifitseeritud: kasutatakse murdelist tervitust *õdak* ning tervitusele eelneb partikkel *no*.¹⁴ Ühes voorus täidetakse mitu ülesannet: avatakse suhtluskanal, tervitatakse ja viiakse läbi identifitseerimine.

(26) 625_4

((kutsung))

V: no `õdak.

H: kuis `kulgeb.

Erandlik näide

Ühes telefonikõnes (näide 27) räägib esimesena helistaja: vastaja võtab toru ega ütle midagi. Distributsioonireegel (vt Schegloff 1968) seega siin ei kehti. Antud juhul selgub salvestuse taustainfost, et tegu on 83-aastase naisega, kes pelgab võõraid helistajaid ning hakkab alati kõnelema alles siis, kui on vestluskaaslase ära tundnud. Helistaja kuuleb, et kutsung katkeb ja telefonitoru tõstetakse hargilt, ning püüab *halloo* abil kontakti saada. Sellega annab ta ühtlasi partnerile võimaluse end hääle järgi ära tunda. Partikliga *jah* annab vastaja helistajale vooru tagasi, osutades oma valmisolekut vestluseks. See voor ei anna aga infot selle kohta, kas helistaja on ära tuntud või mitte. Järgmises voorus helistaja tervitab. Alles nüüd osutab vastaja partneri nime nimetades eksplitsiitselt äratundmisele.

(27) 259_a2

((on kuulda, et telefonitoru võetakse))

H: halloo

V: jah

(0.3)

H: tere.

V: `tere=Riina.

3.2. Järgnev alamkõne adressaadiga

Selles alapeatükis vaadeldavates alamkõnedes kutsub vahendaja või esimene adressaat (teise) adressaadi telefoni juurde. Rääkimissoov vahendatakse üldjuhul verbalselt (nt nimi; *kule*; *`venna tahab sind `jutule võtta*), aga telefonitoru võidakse ka sõnatult üle anda. Salvestatud vestlustes ei ole alati kuulda, kuidas adressaat telefonile kutsutakse.

¹⁴ Ka soome mobiilikõnedes on leitud, et osalejaid lähendav partikkel *no* on sageli nihkunud helistaja esimesest voorust vastaja esimesse vooru (Arminen 2005: 651–652).

Näites 28 helistab Reet (H) Maarikale (V2). Telefonile vastab Maarika vend (V1), kellele Reet esitab soovi Maarikaga rääkida. Vend kutsub õe telefonile (*Maarika*) ning adressaat avab suhtluskanali partikliga *jaa*.

(28) 318_a3

((kutsung))

V1: halloo?

(0.4)

H: tere palun `Maarikat.

(0.6)

V1: Maarika ((Maarikale))

(7.2)

V2: jaa?

H: Maarika={ma=olen `Reet.} `jõudsid `koju=vä.

Tabelis 5 on esitatud adressaadi vastusvoorud järgnevates alamkõnedes.

Tabel 5. Adressaadi vastusvoor järgnevas alamkõnes

Vooru komponendid	Vooru vorm	Esinemiskordade arv
Kanaliavaja 16 korda	jaa	8
	hallo (halloo)	5
	jaa (ja) halloo	2
	ma olen siin	1
Tervitus 1 kord	tere=tere	1
Tervitus + partneri nimi ¹⁵ 2 korda	tere [partneri nimi]	2
Kokku		19

Kuuldelolekut väljendatakse siingi enamasti partiklitega *jaa* ning *hallo* (*halloo*). Erinevalt esimestest alamkõnedest ei tutvustatud end üheski vestluses. Adressaat eeldab, et ta on helistajale teada, kuna teda küsiti.

Kahes vestluses tervitas adressaat helistajat kohe oma esimeses voorus. Näites 29 jääb ebaselgeks, mille järgi Katri (V2) on helistaja identifitseerinud, salvestusel ei ole kuulda, et vahendaja ütleks helistaja nime.

(29) 157_b3

H: .hh tere `Tauri. mina jälle `Reet.

(0.8)

H: kas `Katri on: `läheduses.

(4.5)

V2: tere Ree- ((mobiilaside halb))

(0.8)

H: tere `Katri

¹⁵ Partneri nime all mõeldakse ka sugulus- või hellitusnime (nt *isa*, *emme*, *musi*).

Näites 30 ei vastata vormeliga, vaid konkreetsele helistajale suunatud mitte-rutiinse lausungiga `ma `olen `siin, milles rõhutatakse kõiki sõnu. Vastusele järgneb poolesekundiline paus, mis koos hääleka sissehingamise ja pika üneemiga helistaja voo alguses viitab eelmise voo probleemsele. Vastus `ma `olen `siin võimaldaks kohe helistamise põhjuse juurde minna, kuid helistaja ei lähe sissejuhatusest välja ja esitab identifitseerimisvormeli. Partikliga *jaa?* annab vastaja talle voo tagasi. Nüüd läheb helistaja teema juurde, takerdudes ka selle voo alguses.

(30) 318_b11

H: .hhhhh ee `ema ka `on.

(0.3)

V1: on?

(0.4)

H: kule=`anna.

(...)

V2: `ma `olen `siin. ((hakitult))

(0.5)

H: .hhh eeee > siin=`mina. <

(0.3)

V2: jaa?

H: mt=.hhhhh eeeee `Vello elistas=et `maalt on ästi palju: `pirne. (0.3)

.hhh ta:: elistas `sulle ka aga ta ei=teadnud uut `numbrit. ma `viin talle täna.

3.3. Adressaadi algatatud alamkõne

Analüüsitud vestluste hulgas on üks alamkõne, mille algatab esimeses alamkõnes adressaadi rollis olnud osaleja (näide 31). Selle alamkõne algus on sarnane eelmises alapeatükis vaadeldud alamkõnedega: esimesena räägib see, kes telefoni juurde kutsutakse.

Vaadeldavas näites helistab ema (H1) pojale (V1). Nende vestlusesse sekkub 6-aastane pojatütar (V2), kes tahab ka vanaemaga rääkida. Isa annab talle lubaduse *annan `küll jah*. Vanaema kuuleb, et pojatütar ütles midagi, ning küsib *mis se `pisikene tahab*. Poeg aga ignoreerib ema küsimust ning küsib hoopis oma venna kohta. Telefonivestluse alguses osutab niisugune küsimus soovile selle inimesega rääkida. Selles näites ei ole aga tegu vestluse algusega ning küsimuse esitab adressaat, mitte helistaja. Ema tõlgendab küsimust *`Karl ka säääl `on=vä* otsese küsimusena ja vastab *on `ikka*. Järgnev pikk paus viitab sellele vastusele kui poja jaoks probleemsele. Ema teeb järelduse, et eelmine vastus ei olnud piisav, ja lisab infot, öeldes, et vend vaatab televiisorit. Küsimust rääkimissoovina tõlgendades oleks üks seletus, et ta ei taha Karli segada. Info filmivaatamise kohta võiks poega mõjutada loobuma oma soovist vennaga rääkida. Teiseks aga jäi küsimus lapselapse kohta vastuseta. Ema ei taha veel vestlust lõpetada, vaid ka lapselapsega rääkida. Pärast pikka pausi

küsi ema sa `tahad teda, tõlgendades poja küsimuse `Karl ka säääl `on=vä ümber sooviks vennaga rääkida ning sellega ühtlasi üle küsides, kas tema tõlgendus on korrektne. Vastus eeeeeeee kui sa `saad sis=e (.) `anna ta on vormistatud kui mitte-eelistatud: seda lükatakse edasi ja pehmentatakse. Ema asetab televiisorit vaatava poja kõrgemale positsioonile: kas ta suvatseb venna jutule võtta. Telefonis on kuulda, kuidas ema poja telefonile kutsub: `venna tahab sind `jutule võtta.

Telefonile kutsutud uus adressaat esitab oma esimeses voorus mitterutiinse küsimuse `mes=sa=tahad, ärgitades venda mitte aega raiskama ning kohe asja juurde asumata. Kõik sissejuhatuse komponendid peale kutsung–vastuse jäetakse seega ära. Nagu eelmiseski näites (30) põhjustab mitterutiinne vastus takerdumise järgmises voorus. Helistaja hingab pikalt sisse ja alustab vooru partikliga nii, mis markeerib üleminekut uude vestlusfaasi (vt Hennoste 2000a: 1799). Partikkel ota osutab, et kõneleja vajab veidi aega oma mõtte sõnastamiseks (vt Keevallik 2005b: 631). Voor on üles ehitatud kui mitte-eelistatud: selles on pikad pausid, üneemid ja venitused. Lisaks sellele, et partneri eelmine voor on vestluse tavapärasest rutiinist kõrvale kallutanud, põhjustab edasilükkamist ka asjaolu, et helistaja on unustanud firma nime, millest ta rääkida kavatses.

(31) 97_a14

V2: =anna mulle `ka.

V1: annan `küll jah.

H1: ahah. mis se `pisikene tahab

V1: nii, `Karl ka säääl `on=vä.

(0.3)

H1: on `ikka.

(1.9)

H1: ta `vaatab praegu: `filmi mingit.

(1.2)

H1: sa `tahad teda.

V1: eeeeeeee kui sa `saad sis=e (.) `anna ta.

(0.8)

H1: ma `küsin, kas ta (.) `võtab sind `jutule.

(0.3)

H1: ((H2-le:)) `venna tahab sind `jutule võtta.

(7.4)

H2: `mes=sa=tahad.

V1: .hhhhhhh < nii, ota `s:inule=ma (1.1) õ=`v:õtsin sealt=h > (1.0) mt mis `firma too `on. (0.4) `Xpanga `maja too `kolmas `korrus.

3.4. Juuresolija algatatud alamkõne

Selles alapeatükis vaadeldakse alamkõnesid, mille algatab ükskõik kumma osaleja juures olev kolmas inimene (juuresolija).¹⁶ Niisuguseid alamkõnesid oli argikõnede korpuses 8. Juuresolija algatatud alamkõned erinevad eelnevalt vaadeldud alamkõnedest, kuna neis ei ole kutsungit.

Tabel 6. Juuresolija algatatud alamkõne esimene voor

Vooru komponendid	Vooru vorm	Esinemiskordade arv
Kanaliavaja 1 kord	jaa	1
Tervitus 5 korda	tere	3
	no tere	2
Tervitus + partneri nimi 2 korda	tere [partneri nimi]	2
Kokku		8

Tabelist 6 näeme, et juuresolija algatatud alamkõned algavad tavaliselt tervitusega. Sarnaselt eespool vaadeldud juhtudega on ka nendes alamkõnedes esimese vooru tervitus suunatud identifitseeritud partnerile. Analüüsitud näidetes ei selgu, mil viisil juuresolija soovitava vestluskaaslase identifitseerib. Ta võib juba enne telefonikõne algust teada, kellele helistatakse, teatud juhtudel saab esimest alamkõnet pealt kuuldes ära arvata, kellega räägitakse.

Kõnelejate vahetuseks ütleb esimese alamkõne üks osaleja partnerile, et juuresolija tahab temaga rääkida ning annab telefoni üle. Esimesena räägib kontakti algataja, kuna tema peab märku andma, et osaleja on vahetunud (partner on kogu aeg telefoni juures ja kuuldel). Juurdetuliija esimene voor ei ole seega järelliige nagu vastus kutsungile, vaid esiliige.

Järgmises näites vestlevad noored naised (H ja V1). Kaheaastane laps (V2) tahab ka tädiga rääkida. Ema edastab selle soovi vestluskaaslasele (*kule `Mai tahab sulle öelda paar sõna.*), kes nõustub sellega. Ema annab telefoni tütrele ja laps alustab vestlust tervitusega, millel on ka kontakti loomise funktsioon.

(32) 99_a6

H: no `selge.

V1: kule `Mai tahab sulle öelda paar sõna.=

H: = @ las=ta `ütleb. @

(1.7)

V2: tere?

H: @ tere `Mai @

¹⁶ Kõiki juuresolija algatatud alamkõnesid vaadeldakse koos, kuna alamkõne sissejuhatuse struktuur ei olene sellest, kas juuresolija on helistaja või vastaja pool.

(1.0)

H: @ kuidas läheb. @

(0.3)

H: @ kas sul on, (0.5) `mune ka. @

Argikõnede korpuses oli üks näide, milles telefon anti mõlemal pool üle ning esimene voor ei kuulu kontakti algatajale. Selle telefonikõne üht katkendit vaatlesime juba eespool (näide 31): laps (V2) tahtis vanaemaga rääkida, kuid isa (V1) ei andnud talle telefoni, vaid küsis oma venda (H2).

Näites 33 lõpeb alamkõne vennaga. Hüvastijäätude vahetamise järel kordab laps oma soovi *anna `mulle `ka*. Isa edastab selle soovi vennale, informeerides teda ühtlasi telefoni üleandmisest. Vend annab aga telefoni ilma mingite selgitusteta tagasi emale. Kõnelejate vahetus toimub seega korruga mõlemal pool. Isa ütleb lapsele *no= `räägi*. Telefonile naasnud ema/vanaema (H1) osutab kanali avatusele partikliga *jaa* nagu vastaks ta tavalisele kutsungile.

(33) 97_a14

V1: kule ää `küll. tšauka.

H2: mhmh. noh tšau.

V1: eeee[eee `räägi=siss] `Maarikaga `ka.

V2: [anna `mulle `ka.]

(4.8) ((V1 annab telefonitoru V2-le, H2 H1-le))

V1: ((V2-le)) no= `räägi.

(0.3)

H1: jaa?

(0.3)

V2: tere?

3.5. Kokkuvõtteks

Kontaktloomissekvents on telefonivestluse esimene ja kõige rutiinsem sekvents, mille funktsiooniks on suhtluskanali avamine ja suhtlemisvalmiduse osutamine. Analüüsitud argikõnede korpuses ei tutvusta enamik telefonile vastajaid ennast, kõige sagedasemad vastused on *jaa* ning *hallo*. Kuid ka niisugused vastused töötavad identifitseerimise heaks: helistaja kuuleb vastaja häält ning saab võimaluse ta hääle järgi ära tunda. Tutvustades öeldakse tavaliselt esnimi.

Järgneva alamkõne kontaktloomissekvents erineb oluliselt esimese alamkõne omast. Vahendajaga kõne või mitme adressaadiga kõne puhul esitab (verbaalse) kutsungi vahendaja või esimene adressaat. Kõige sagedasem vastus on ka nende alamkõnede puhul *hallo* või *jaa*. Telefonile kutsutud adressaat ei tutvusta end, kuna eeldab, et on helistajale teada. Võrreldes esimese alamkõnega alustatakse teist alamkõnet sagedamini tervitusega.

Juuresolija algatatud alamkõnedes kutsung puudub. Esimese alamkõne üks osaleja informeerib partnerit telefoni üleandmisest ning teist alamkõnet alustab kontakti algataja, kelle esimeseks vooruks on enamasti tervitus.

Telefonikõne (või alamkõne) esimeses verbaalses voorus kasutatakse väga vähe erinevaid keelendeid: partiklid *hallo, jaa, jah, noo*; suhtluskanali avatusele osutav *kuulen*; mõned tutvustus- ja tervitusvormelid. Mitterutiinne vastus (*ma olen siin; mes sa tahad*) antakse ka identifitseeritud partneri puhul harva ja see kutsus esile takerdumisi partneri järgnevates voorudes.

Analüüsitud korpuse põhjal ilmnes, et inimene kaldub telefonile vastama enamasti ühtmoodi, sama sõna või vormelit kasutades. Konkreetse vastuse valikut ei saa ainuüksi tekstile tuginedes põhjendada, kuna tegu on vestluse esimese vooruga. Võib oletada, et vastuse valikut mõjutavad inimese individuaalsed ja sotsiaalsed omadused, konteksti argisus või institutsionaalsus, võimaliku helistaja prognoosimine, vastaja käsilolev tegevus ning valmisolek suhelda; nende oletuste tõestamine nõuaks aga suuremat korpust ning üksikasjalikumalt fikseeritud taustainfot.

Seda, kuidas esimese vooru ehitus mõjutab järgnevaid voore, vaadeldakse järgmistes peatükkides.

4. TERVITAMINE

Telefonivestluse esimeses sekventsas avas vastaja suhtluskanali, harvem ka tutvustas ennast, öeldes põhiliselt eesnime. Eesti telefonivestluste teise sekvenssi moodustavad tervitused (*greetings*).

Tervitused on suhtluse uurimise valdkonnas üsna palju käsitletud teema (vt Knuf 1989/90; 1990/91). Sotsioloogia, antropoloogia ja suhtlusuuringud paigutavad tervitused traditsiooniliselt rituaalide kategooriasse.

Vestlusanalüüs käsitleb tervitusi naabruspaaridena: kui on öeldud esimene tervitus, peaks sellele järgnema teine. Sacks (1992 [1970]: 188–192) osutab, et esimene tervitus ja vastutervitus on erinevad nähtused, mitte lihtsalt kaks tervitust. Esimene tervitus nõuab vastuseks teist tervitust, teisel tervitusel aga sellist funktsiooni ei ole. Sacks väidab ka, et erinevalt näiteks kuidas-läheb-küsimustest ei saa tervitused olla teineteisest eraldatud. Vastuküsimuse võib teine osaleja esitada ka hilisemas vestluses, teine tervitus aga ei saa paikneda mujal kui sissejuhatuses. Veelgi enam, teine tervitus järgneb vahetult esimesele, tervituste vahel ei ole normikohaselt vahesekventse (vrd nt naabruspaariga küsimus–vastus, mille esi- ja järelliikme vahel võivad vahesekventsid olla). Kui tervitusväljend paikneb mujal kui vestluse alguses, ei ole selle pragmaatiline funktsioon enam tervitamine, vaid nt irooniline hinnang (*no tere hommikust!*).

Tervitamine silmast silma suhtluses ja telefonisuhtluses on mõnevõrra erinevad. Tervituste primaarne funktsioon on suhtluse alustamine. Silmast silma kohtumisel on tervitused enamasti esimesed väljendid, tervituste vahetamisega võidaksegi piirduda, vestlust ei pruugi järgneda (nt tuttavaga tänaval kohtudes) (vt Sacks 1992 [1970]: 192–193). Telefonikõne puhul järgneb tervitamisele normikohaselt vestlus, enamasti ei helistata selleks, et ainult tere öelda. Lauatelefoni kasutades avatakse suhtluskanal kutsung–vastus-sekventsas, mitte tervitusega nagu silmast silma vestluses.

Schegloff käsitleb tervituste funktsiooni kitsamalt kui teised uurijad, tuues esile vaid tutvuse osutamise. Schegloffi järgi ei ole tervitused lahutatavad identifitseerimisest, kuna tervitades kinnitab kõneleja, et on partneri ära tundnud.¹⁷ Vastutervituse puudumist või esimesele tervitusele järgnevat pausi põhjendab Schegloff mitteäratundmisega. Ta toob välja, et naabruspaari esiliikmele järgnev paus on sageli tingitud sellest, et kõneleja peab valima ühe alternatiivsetest järelliikmetest (nt palve – nõustumine/keeldumine) ning mitte-eelistatud järelliikme esitamist võidakse pausi abil edasi lükata. Tervitus on aga üks vähestest naabruspaari esiliikmetest, millel alternatiivseid järelliikmeid ei ole; seega peab paus olema millestki muust tingitud ning Schegloffi väitel on põhjuseks asjaolu, et partnerit pole ära tuntud. (Schegloff 1979a: 62; 1986: 129) Ka Hopper (1992: 61) kinnitab, et tervitused on eriti tähtsad tuttavate osalejate jaoks: tema analüüsitud võõrastevahelistes telefonikõnedes tervitus tavaliselt puudus ja sellele tuginedes leiab ta, et tervitused täidavad telefonivestluste

¹⁷ Schegloff käsitleb ainult tuttavate suhtlust, jättes tähelepanuta võõraste tervitused institutsionaalses suhtluses.

alustamisel oma traditsioonilist varasemale tutvusele osutavat funktsiooni. Eestis on tavaks teistsugune käitumine: ka võõrad suhtlejad tervitavad teineteist peaaegu alati.¹⁸

Tervituse vorm varieerub kultuuriti tugevalt. Mõnes kultuuris kasutatakse kindlaid vormeleid, teistes kultuurides teatud tüüpi väljendeid, nt küsitakse, kus partner on olnud või kuidas tema perel läheb. Tervituse funktsioonis võib seega kasutada peale väheste tervitusvormelite ka muid väljendeid (vt Ferguson 1976). Inglisekeelsete telefonikõnede analüüsil on probleeme tekitanud *hello* tõlgendamine. See on küll tervitussõna, kuid telefonivestluse esimeses vóorus (vastusena kutsungile) ei interpreteerita seda tervitusena, kuna vastajal pole veel olnud võimalust helistaja äratundmiseks (Sacks 1992 [1970]: 190). Sacks toob näite kolme tervituse kohta vestluse alguses (“*Hello,*” “*Hi Joe,*” “*Hi!*”) ja selgitab, et esimene tervitus on lihtsalt rutiinne vastus, teine tervitus on tegelikult esimene ja kolmas on vastutervitus.

Vaatleme nüüd tervitusi eesti telefonikõnedes. Kõigepealt käsitletakse tervitusvoorude asendit vestluses ja keelelist vormi eri tüüpi alamkõnedes.¹⁹ Keskendutakse esimesele alamkõnele adressaadiga kui prototüüpsele juhtumile ja tuuakse välja muude alamkõnede eripärad. Eraldi uuritakse esimest tervitust ja vastutervitust. Seejärel vaadeldakse tervituse rolli identifitseerimisvahendina. Lõpuks käsitletakse tervitamata jätmise põhjusti ning erijuhtumeid: korratud ja teineteisest lahutatud tervitusi.

4.1. Esimene alamkõne adressaadiga

4.1.1. Esimene tervitus

Esimeses alamkõnes adressaadiga algatas tervituste naabruspaari peaaegu alati helistaja (76 vestluses). Adressaat tervitas esimesena viies vestluses.²⁰

Helistaja esimene tervitus

Vaatleme kõigepealt helistaja tervitusvoore. Helistaja esimene tervitus paikneb kõikides näidetes tema esimeses vóorus. Kui helistaja ei ole selles vestluspositsioonis tervituste paari algatanud, siis hilisemas vestluses ta seda enam ei tee.

Umbes pool helistaja tervitusvoorudest koosnes ühest tegevusest (ainult tervitusest). Veidi vähem oli kahest üksusest koosnevaid voore; kümnendik

¹⁸ Tervitused puudusid vaid kahes analüüsitud 577 eesti institutsionaalses telefonikõnes (Rääbis 2006: 145).

¹⁹ Ainsas adressaadi algatatud alamkõnes ei tervitatud.

²⁰ Võrdluseks: eesti institutsionaalsetes telefonikõnedes tervitas 85% juhtudel esimesena vastaja. Sel juhul paikneb tervitus vastaja esimeses vóorus, enamasti vóoru lõpus (Rääbis 2006).

voore koosnes kolmest osast. Mitmeosalise voo puhul on tervitus alati voo alguses, tervitusele võib eelneeda ainult partikkel (*no, noh, (h)allo(o), oi*).

Tervitusele samas voo järgnev tegevus on enamasti seotud identifitseerimisega: kinnitatakse partneri äratundmist (*tere `Krissu*), tutvustatakse ennast (*no=tere, `Kalmer siin.=hh*), eksliku identifitseerimise puhul küsitakse adressaati (*tere, palun `Karolini*). Üksikjuhtudel esitab helistaja kohe tervituse järel olukorda selgitava küsimuse (*tere, kas=sa `tudusid juba=vä.*), alustab teemat (*no tere. .hhh kas `teised on `Tartus sa `tead=võ.*), annab telefonile vastamisele emotsionaalse hinnangu (*.hhhhhhh \$ `oi::: tere: `Mare::t. sina `oledki kohe `toru otsas {n(h)imodi.} \$*). Erinevaid võimalusi vestluse jätkamiseks mitmeosalise voo järel vaadeldakse peatükis 4.1.3.

Järgmiseks vaatleme esimese tervitusena kasutatavaid sõnu ja fraase.

Ülekaalukalt esikohal on *tere* (51 korda), sagedasemad on veel *tervitus* (10 korda) ja *tšau* (9 korda). Sõna *tervitus* kasutas argikõnede korpus kolm inimest. *tšau* esines eelkõige noorte vestlustes; kahes vestluses tervitas ema nii 13-aastasest poega. Muid tervitussõnu ja -fraase (*tere om(m)ikut; ommikust; tere varaomnikust; tere õhtust; tervist*) on kasutatud vaid üks-kaks korda.²¹

Osa tervitussõnu on ajaliselt vabad, osa ajaga seotud (vt Halliday 2003 [1972]: 335). Argikõnede korpus kasutati ajaga seotud tervitusi äärmiselt vähe.²²

EKSS-i järgi on *tere* interjektsioon või nimisõna, interjektsiooni tähenduseks on 'kõige üldisem kohtumisel v. kellegi poole pöördumisel kasutatav tervitussõna; ka paarissõnana' (EKSS VI: 203).

ÕS-is on märksõna *tere* näiteväljenditeks *Tere hommikust, päevast, õhtust! Tere tulemast näitusele!* Argikeelsena on märgistatud *tere hommikust, õhtust!* (ÕS 2006: 937).

Sõna *tervitus* tähendus on EKSS-i järgi 'tervitamine (kedagi kohates); žestid, sõnad, väljendid, millega tervitatakse'. Kõnekeeles on kasutusel tervitussõnana: *Tervitus, poisid! Siin me olemegi, tervitus!* (EKSS VI: 215).

Ka ÕS-is on *tervitus* märgistatud kui argikeelne *tere* (ÕS 2006: 939).

Sõna *tervist* EKSS-is eraldi märksõnana ei ole, märksõna *tervis* sõnaartiklis antakse *tervist* tähenduseks 'kohtumisel kasutatav üldine tervitussõna: *Tervist, Jüri! Tervist, kulla sõber! No tervist! – Tervist! Ilus tervis!* (sõbrameheliku tervitusväljendina, ka hüvastijätul)' (EKSS VI: 213).

ÕS-is on *tervist* eraldi märksõna, tähenduseks 'tere! terviseks!, lahkudes: head tervist!' (ÕS 2006: 939).

²¹ Institutsionaalsete telefonikõnede analüüs näitas, et ka neis on kõige sagedasem tervitus *tere* (933 korda 1118 tervitusest), sageduselt järgmised olid *tervist* (83 korda) ja *tere päevast* (77 korda) (Rääbis 2006: 146).

²² Ka institutsionaalsetes telefonikõnedes on sellised tervitused võrdlemisi haruldased: 1118 tervituse hulgas *tere päevast* 77 korda, *tere õhtust* 12 korda, *tere hommikust/omnikust/omikust/omigust* 9 korda, *tere hommikust/omnikust* 2 korda (Rääbis 2006: 146).

tšao on EKSS-i järgi interjektsioon, noortepärane tervitus- ja hüvastijätusõna. Näidetena on toodud *Tšao, tore sind näha!* „*Tšao!*” *lehvitas tüdruk ja jooksis minema.* (EKSS VI: 371). ÕS-is seda sõna ei ole.

tšau erineb teistest tervitustest, kuna on kasutusel pigem hüvastijätuna kui tervitusena (argikõnede korpusel tervitusena 25 korda ja hüvastijätuna 137 korda). Sõna *tšau* tuleb itaalia *ciao*’st, mis omakorda pärineb veneetsiakeelsest väljendist *s`cia(v)o [stša(v)o]* või *s`cia(v)o vostro*, otsetõlkes ’(olen) teie ori’, vabamas tõlkes ’(olen) teie teenistuses’ (Meguschar 2004). F. Meguschari hinnangul on *ciao* eesti keelde tulnud ajavahemikul 1950–1970 Itaalia filmide ja/või laulude kaudu. Sõna pragmaatiline tähendus eesti keeles ei erine oluliselt algupärandi omast, sest ka itaalia sõnaraamatud esitavad *ciao* põhiliselt hüvastijätusõnana, kuigi itaalia keeles kasutatakse seda ka tervitusena.

Vastaja esimene voor on enamasti suunatud anonüümsele partnerile, helistaja aga saab vestluskaaslase tema esimese vooru põhjal (tutvustuse või hääle järgi) identifitseerida ning oma avavooru adresseerida juba konkreetsele inimesele. Seetõttu on varieerumine suurem.

Helistajad kasutavad enamasti erinevaid tervitusvormeleid olenevalt sellest, kellele helistatakse. Näiteks ütles üks helistaja (noor naine) sõbrannale *tšau*, vanaemale ja õele *tere*, emale *tere* ja *tere emme*; teine helistaja (noor mees) vennale *tšau*, vennanaisele *tere*. Vaid üks inimene tervitas kõiki partnereid ühtmoodi, tema nime nimetades (nt *tere Eller*; *tere Krissu*). Tervitamisviis sõltub osaliselt seega konkreetsest partnerist ja osalejate suhetest.

Erineval viisil võidakse tervitada aga ka samale inimesele helistades. Sel juhul tulevad mängu muud tegurid.

Näidetes 34 ja 35 helistab ema pojale. Mõlemad on infovestlused, ema küsib järgmise päeva lapsehoidmise kohta. Kõned toimuvad õhtul, kuid ajaga seotud tervitust *tere õhtust* kasutab ema vaid ühes kõnes.

Näites 34 lisab helistaja tervitusele *te:re õhtust* samas vóorus tutvustusvormeli *mina siin*, eeldades hääle järgi äratundmist. Sellele järgnev paus osutab, et poja jaoks oli voor millegipärast probleemne. Poeg vastab tutvustusele partikliga *jaa*, mis annab vooru emale tagasi. See on tutvustuse järel tavaline tegevus. Järgneb aga jällegi pikk paus. Ema alustab teemat küsimusega *räägid sa mulle ka midagi homsest päevast?*, mis kõlab etteheitvalt. Partikkel *ka* viitab sellele, et ema on järgmise päeva kohta infot oodanud. Poja järgmisele voorule eelneb pikk paus; pikad häälekad hingamised, üneemid ja pausid vóorus osutavad, et poeg ei oska vastata. Ema järgmine küsimus *mis kell ma tulen* näitab, et poja juurde tulemine on varem kokku lepitud, kuid kellaaeg on lahtiseks jäänud. Tervituse ja tutvustuse põimumine helistaja esimeses vóorus võimaldanuks muuta osalejate tavapäraseid rolle, poeg oleks võinud tutvustuse järel kohe teemat alustada ja info esitada. Argikõnede korpusel on veel näiteid selle kohta, et helistaja ootab end pronoomeniga *mina* tutvustades vastajalt teemat.

(34) 97_a14

V1: hallo?

(0.7)

H1: te:re õhtust `mina siin.

(0.6)

V1: jaa?

(0.7)

H1: `räägid sa mulle ka midagi `homsest päevast?

(1.0)

V1: .hhhhhhhhh (0.4) öööööööö `homsest.=hh

(1.3)

V1: .hhhhh ühesõnaga=hh

H1: mis kell ma `tulen.

Teises näites (35) kasutab ema argist eripäraselt hääldatud tervitust *tervi`duss?*. Poeg vastab neutraalselt *tere*. Ema ei lähe kohe helistamise põhjuse juurde, vaid küsib *noh, kuidas `elate*. Poeg vastab rutiinselt *ästi*. Nüüd püüab ema teemat edasi arendada küsimusega ilma kohta, kuid poeg annab küsimusele vaid minimaalse partiklivastuse *jah*. Poeg tõrjub ema katseid lobisemisteemat esile kutsuda ja saavutab selle, et ema esitab helistamise põhjuse.

Erinevalt eelmisest näitest ei ole järgmise päeva kohta midagi kokku lepitud, ema esitab avatud küsimuse *`kas te mind `omme `tahate*. Kui eelmises näites soovis ta vajalikku infot kohe saada, siis selles näites püüab ta kõigepealt luua suhtehoidmisvestluse konteksti.²³

(35) 318_a6

((kutsung))

V: jah

(0.6)

H: tervi`duss?

V: tere

(0.4)

H: .hhhh noh, kuidas `elate.

V: ästi?

(0.3)

H: vihmaselt.

(0.5)

V: jah.

(0.5)

H: .hhhhhh e `kas te mind `omme `tahate.

Mõnikord on raske põhjendusi leida, miks valitakse erinevad tervitusviisid. Näidetes 36 ja 37 helistab täiskasvanud poeg emale. Vestluste kontekst on

²³ Näidet on analüüsitud ka peatükis 6.1.1.

sarnane: suhtehoidmisvestlus teineteise käekäigu järel pärimiseks, konkreetset helistamise põhjust ei ole; ka helistamise kellaeg on enam-vähem sama. Ema vastab telefonile mõlemal juhul samasuguse vormeliga. Kuna ta ütleb oma nime, ei tohiks identifitseerimiskäitumiseks olla. Poeg kasutab aga erinevaid tervitusi. Esimeses näites järgneb vastusvoorule pikk paus ja poeg tervitab vormeliga *tere õhtust*. Teises näites tervitab ta ema nimepidi: *tere Kaidi*. Eestis ei ole üldiselt kombeks ema poole nimega pöörduda.

(36) 393_a1

((kutsung))

V: jaa `Kaidi kuuleb.

(1.0)

H: tere õhtust.

(.)

V: tere=tere..

(0.8)

H: no kuidas `elad.

(0.5)

V: ma just `vaatasin su `pilte.

(37) 393_a2

((kutsung))

V: jaa `Kaidi kuuleb.

(.)

H: ((köhatab)) tere Kaidi

V: `tervist. ((rõõmsalt))

(0.8)

H: noo::h, kuidas `elad.

(0.8)

V: e:lan `kenasti.

Vähemalt mõnel juhul võib täheldada, et kui vestluses on ette näha midagi probleemset, valitakse pikem või argisem tervitus.

Näites 38 helistab Mark Ennule sooviga saada elulooandmed kodulehele panemiseks. Enn keeldub vastamast põhjendusega, et hakkab vanni minema, ning palub järgmisel hommikul uuesti helistada.

Näites 39 helistab Mark järgmisel hommikul uuesti. Ta alustab vestlust veidi ebakindlalt positsioonilt: kas vannimine oli tegelik või otsitud põhjus andmete andmisest keeldumiseks; kui Enn olnuks asjast huvitatud, siis võinuks ta ise tagasi helistada. Tervitus *tere varaommikut* on markeeritud, kuna kellaeg ei ole tegelikult selline, et seda varahommikuks saaks pidada.²⁴

²⁴ Näiteid on analüüsitud ka peatükis 6.1.4.

(38) 366_a5
 ((kutsung))
 V: jah.
 H: .hhh (.) halloo. tere `Enn.
 (0.3)
 V: tere.
 (0.6)
 H: eeeee `kuule `on sul aega=hh `rääkida natukene. (.) mt ma tahaksin
 neid=ee `siivii `andmeid.=hhhhhh st=et=sa=nagu=ütsid=sul=see
 `iimeilindus hästi ei `tööta=vä.=hh
 V: ei `tööta jah.
 H: ahaa. (.) kuule ma `küsin siis.
 (3.1)
 H: `saad sa,
 (1.5)
 V: aaõõõõ=nhhhhhhh ku- kule `äkki teeks homme omikupoole,
 ma akkan praegu `vanni minema.
 H: aa sa akkad `vanni m(h)inema, siis n(h)ojah see võtab
 ju tükk `aega, vot kurat .hhhh millal sa `ommiku nagu
 `ärkvel [oled.]
 V: [noo] hhhh `helista kuskil `kümne paiku.

(39) 366_a6
 ((kutsung))
 V: jaa hallo.
 (0.3)
 H: alloo tere vara`ommikut.
 V: no tere.=
 H: =Mark siin.
 (0.3)
 H: kuule `on sul nüüd üks viis minti `aega.

Kahes eelmises näites algab helistaja tervitusvoor partikliga *halloo*.²⁵ Telefoni-vestlustes on see üldiselt kasutusel kanaliavajana, aga võib viidata ka kuulmisprobleemile. Nendes näidetes kumbki funktsioon esile ei tule.

halloo helistaja esimese vooru alguses võib olla idiolektiline (institutsionaalsete telefonikõnede korpuse 14 sellisest näitest 6 puhul oli tegu sama osalejaga). Ka vaadeldavates näidetes alustab vestlust sel viisil üks ja sama inimene, kes aga ei ütle *halloo* argikõnede korpuses olevates kõnedes sugulastele. Seega ei ole *halloo tere* tema rutiinne vormel, vaid oleneb konkreetsest situatsioonist. Ainus, mis neid kõnesid eristab, on helistamise põhjus: siin käsitletavates näidetes soovib ta saada sõbra elulooandmeid kodulehele

²⁵ Analüüsitud korpuses oli *hallo* niisuguse kasutuse kohta veel üks näide.

panemiseks ning vestlustest selgub, et sõber ei taha neid anda. Sugulastele helistamised on suhtehoidmisvestlused, kus sellist probleemi ei ole.

Helistamise põhjuse probleemsele võib osutada ka partikkel *no* tervituse ees. Helistaja alustas selle partikliga tervitusvooru kuues vestluses.

no asub dialoogis valdavalt kõnevooru või lausungi alguses, osutades teemamuutust, mõttepööret, üleminekut vestluse ühelt osalt teisele. Suurem osa *no*-algusega voore sisaldab mingit vastuvaidlemist, kahtlust, eitust eelneva jutu suhtes. *no* roll on sel juhul mitte-eelistatud vooru pehmendamine (Hennoste 2000a: 1802). Telefonivestluse alguse puhul on Auli Hakulinen soome keele kohta osutanud, et seal ei ole partiklil *no* samad funktsioonid. Pigem on tema funktsiooniks osalejate lähendamine (Hakulinen 1992: 35–42; 1993: 163–165).

Argikõnede korpusel eelnes *no* helistaja tervitusele esiteks siis, kui edasises jutus oli midagi ebameeldivat, nt raha laenamine, vanainimese tervise järele küsimine (vt näited 110, 112, 117). Niisiis kasutab helistaja partiklit *no* tervituse ees olukorras, mis nõuab suhete testimist või lähedastele suhetele osutamist.

Teiseks kasutatakse partiklit *no* enne tervitust siis, kui osalejad on hiljuti kohtunud või vestelnud. Ka eelmises rühmas vaadeldud näidetes viitab *no* ühtlasi uuesti helistamisele.

Näites 40 algab helistaja esimene voor partikliga *no*, samas intonatsiooniüksuses järgnevad tervitus ja tutvustusvormel *`mina jälle. jälle* osutab sellele, et hiljuti on omavahel suheldud. Osalejad valdavad ühist infot mingi kellaaja kohta, mille helistaja üle küsib.

(40) 97_a20

((kutsung))

V: hallo

(.)

H: no tere `mina jälle. kuule=mm

V: no[o?]

H: [`sei]tse oli ikka või.

Ühes vestluses (näide 41) algab helistaja tervitusvoor partikliga *noh*, mis osutab seotusele varasema jutuga ja jätab oodatud vestluse mulje. Edasisesest vestlusest selgub, et helistaja on eelmine kord õele olulise uudise ütle mata jätnud ning viimane on selle pärast pahane. Helistaja tervituse järel on paus, õde ei tervita vastu, vaid reageerib naerva iroonilise tooniga öeldud partikliga *jaa?*. See võiks osutada soovile uudist kuulda.

(41) 407_a4

((kutsung))

V1: jaa

H: noh, tere.

(0.5)

V1: \$ jaa? \$

(.)

H: no mis teil `uudist on.=
 V1: =.hhh `ma olen sinu peale `pahane.
 (1.1)
 H: selle::: selle::
 (1.1)
 H: mm:::
 V1: et sa=i=`rääkind mulle. (0.9) `küsisin .hhh {ma täpselt samamoodi} mis
 teil `uudist on. .hh `mina küsisin ei=`ole, .hhh ütsin (.) mitte ainult
 `küsisin (0.3) mis `sul uudist on, .hh sina=ütsid ei=`midagi anna
 `emmet.

Adressaadi esimene tervitus

Nüüd vaatleme juhtumeid, mil adressaat tervitab esimesena. Selle kohta oli argikõnede korpusel viis näidet.

Lauatelefonikõnedes tervitas adressaat esimesena kahes näites. Tervitus paikneb tema teises või kolmandas vóorus.

Näites 42 helistab isa tütrele samal päeval neljandat korda (kõik kõned on salvestatud). Pronoomenite kasutus tema teemat alustavas vóorus *et: (0.4) `peaks `tulema `see sinna `kõrvale see* osutab, et tegu on mingi eelmise vestluse jätkuga; tütar mõistab, kellele *see* viitab ja ütleb järgmises vóorus tema nime *Ulrika*. Jätkuva vestluse puhul jäetakse tervitused sageli ära (vt ptk 4.6). Isa tutvustab end esimeses vóorus. Tutvustuse järel saadab partner tavaliselt vóoru partikliga (*jaa, jah*) tagasi, siin aga tervitab tütar *tere= `isa*. Sõna *isa* kordamine seob vóoru tihedamalt eelmisega kui lihtsalt *tere*. Isa ei tervita vastu, vaid esitab helistamise põhjuse. See on kooskõlas helistaja ja vastaja tavapäraste rollidega: helistaja on see, kes algatab sekventse.

(42) 377_a10
 ((kutsung))
 V: Marju
 (0.9)
 H: `isa=olen.
 V: tere=`isa,
 (0.5)
 H: et: (0.4) `peaks `tulema `see sinna `kõrvale see
 (0.7)
 V: Ulrika.

Teises näites (43) lükkub tervitus edasi kuulmishäire tõttu. Helistaja jätab ära kõik sissejuhatuse komponendid ning asub kohe asja juurde, küsides *`mis saiaakesi*. Nagu eelmiseski näites viitab tema vóor mingile ühisele infole. Tekib paus ning vastaja osutab järgmises vóorus (*uu*), et ei kuule partnerit. Salvestusel on helistaja küsimus kuulda, aga halb kuuldavus on siiski võimalik, kuna vastaja juures mängib muusika ja probleemi võib põhjustada ka salvestusseadme sättime. Vastuse *jaa* järel tervitab vastaja ning kinnitab kuuldavust.

Partikkel *no* ja argine tervitus *tšau* viitavad sellele, et helistaja on identifitseeritud. Lihtsalt *nüüd kuulen* vms seda infot ei sisaldaks ning helistaja oleks ebakindlalt positsioonis mitte teades, millist osa tema eelmistest voorudest partner kuulis ning kas ta on hääle järgi ära tuntud või ei. *no tšau, nüüd kuulen* annab helistajale signaali selle kohta, et ta võib esitada helistamise põhjuse. Helistaja kordab küsimust, alustades sellega teemat uuesti.

(43) 377_a11

((kutsung))

V: Marju

(0.3)

H: `mis saiakesi.

(1.0)

V: uu?

(0.7)

H: jaa?

(.)

V: no tšau, nüüd kuulen.

(0.4)

H: `mis saiakesi.

(0.7)

V: saiakesi ma=i=`tea mingi.: `sööma lihtsalt.

Ülejäänud kolm näidet olid mobiilikõnedes ja sellisel juhul tervitab adressaat esimeses voorus, kutsungile vastusena. Voor koosneb ainult tervitusest (*no tere; no `õdak*; vt näide 26) või kanaliavajast ja tervitusest (*ma kuulen? tere?*). Kahes näites osutab partikkel *no* vooru alguses (ja ka murdeline *õdak*), et partner on enne vestlust identifitseeritud. Kolmanda näite puhul (*ma kuulen? tere?*) ei viita vastaja oma esimeses voorus partneri identifitseeritusele.

4.1.2. Vastutervitus

Selles alapeatükis vaadeldavates alamkõnedes sai vastutervituse umbes kaks kolmandikku helistaja tervitustest.

Erinevalt esimesest tervitusest moodustab vastutervitus vooru tavaliselt üksi. Neljas vestluses kinnitas adressaat partneri äratundmist tema nime nimetades (*tere Miku*). Üks kõneleja alustas kolmes vestluses pärast vastutervitust samas voorus järgmist sekvents, esitades olukorda selgitava või teemat esilekutsuva küsimuse (*tervitus `noh, kus sa sis `oled.=h; oih tervitus. noh, mis `uudist.*). Vastaja annab seega tavaliselt ainult järelliikme ega alusta uut sekvents.

Kui adressaat tervitas esimesena, järgnes helistaja vastutervitus (*no tere*) ainult ühes alamkõnes.

Nüüd vaatleme tervituste paare.

Tabel 7. Tervituste paarid esimeses alamkõnes adressaadiga

Esimene tervitus	Vastutervitus	Esinemiskordade arv
tere	tere	26
	tšau	3
	tervist	2
	tere=tere	1
	–	22
tervitus	tervitus	3
	tere	2
	–	5
tšau	tšau	8
	–	1
tervist	tere	1
tere om(m)ikut	tere omikut	1
	tere	1
tere varaommikut	tere	1
ommikust	ommikust	1
tere õhtust	tere=tere	1
	–	1
õdak	–	1

Tabelist 7 on näha, et tavaliselt vastatakse sama sõnaga: *tere – tere, tšau – tšau*. Charles Ferguson (1976: 143) väidab, et kajakordusega vastamine on vormelite vahetamisel universaalne ning tõenäoliselt on igas keeleühiskonnas mingeid viisakusvormeleid, millele sel viisil vastatakse.

Näites 44 helistab naine oma eakale ämmale, et tema tervise järele pärida. Tervitusfraasi *tere=omikut* (ilma *h*-ta ja lühikese *m*-ga hääldatuna) kasutatakse argikõnede korpusel ainult selles vestluses, partner vastab samamoodi hääldatud ja samasuguse intonatsiooniga vormeliga.

(44) 373_a4

((kutsung))

V: allo?

(0.4)

H: no tere=omikut.

V: tere=omikut.

Mõned tervitussõnad on neutraalsed, osa argisemad, osa ametlikumad. TÜ Eesti suulise keele korpusel on tervitussõnu ja -fraase *tšau, tervitus, tere varaommikut, ommikust, õdak* kasutatud ainult argivestlustes; *tere päevast* ainult institutsionaalsetes telefonikõnedes; muid tervitusvormeleid (*tere, tervist, tere hommikut/hommikust, tere õhtust*) mõlemat tüüpi vestlustes.

Vastutervitus võidakse valida argise–neutraalse skaala samalt või erinevalt tasandilt. Samal tasandil vastatakse peaaegu alati sama sõnaga, mõlemad

tervitus on neutraalsed ka paarides *tere – tervist, tervist – tere* ja *tere ommikust – tere*.

Paaride *tere – tšau, tere – tere=tere, tere õhtust – tere=tere* puhul on esimene tervitus neutraalne, vastutervitus argisem. Paarides *tervitus – tere* ja *tere varaommikust – tere* on aga esimene tervitus argisem ning vastutervitus neutraalne.

Osalejad sobitavad pidevalt oma tegevuse kontekstiga, mille nad on käesolevaks hetkeks loonud. Enamik näiteid, milles esimene tervitus on neutraalne ja teine argisem, on niisugused, kus vastus telefonihelinale on pigem ametlik (*kuulen; jaa `Kaidi kuuleb; `materjali{-}*). Sellele järgneb helistaja neutraalne tervitus. Argise vastutervitusega osutab vastaja osalejate lähedastele suhetele ning loob järgnevas vestluseks argivestluse konteksti.

Näites 45 on vendade vestluse algus. Helistaja Kalmer kasutab neutraalset tervitust *tere* ning saab vastuseks argisema *tšau*, mis viib suhtluse lähedasemale tasandile.

(45) 235_a5

((kutsung))

V: kuulen

H: no=tere, `Kalmer siin.=hh

(0.3)

V: tšau:?

H: .hhh no `kuis `läheb.

Partikkel *no* vastutervituse ees vähendab samuti osalejate distantsi ja võib osutada telefonikõne ootuspärasusele (vt näide 39).

Järgmises näites, mida ka juba eespool vaatlesime, on esimene tervitus argine ja teine neutraalne. Ema helistab pojale ning alustab vestlust isikupärase sõnalõpulisega rõhuga tervitusega *tervi`duss?*, püüdes luua konteksti lähedaste inimeste sundimatuks vestluseks. Poeg ei võta seda aga vastu ning vastab neutraalse *terega*. Vestlus jätkub poja poolt valitud võtmes, ka ema järgmised küsimused saavad ainult minimaalse vastuse.

(46) 318_a6

((kutsung))

V: jah

(0.6)

H: tervi`duss?

V: tere

(0.4)

H: .hhhh noh, kuidas `elate.

V: ästi?

(0.3)

H: vihmaselt.

(0.5)

V: jah.

Kui esimesena tervitab adressaat, siis vastutervitust tavaliselt ei tule. Vastutervituse sai ainult üks adressaadi tervitus mobiilikõnes ning ka sel juhul jätkus vestlus tavapärasest erinevalt: vastaja lisas kolmanda tervituse ja osutas, et ootab helistajalt teema pakkumist (näide 47). See näitab, et helistajalt oodatakse aktiivse rolli täitmist.

(47) 625_1

((kutsung))

V: ma kuulen? tere?

H: no tere.

(0.6)

V: no tere. `mis on {sul sis `uudist}

4.1.3. Vastutervitus puudub

Tervitusi on peetud tüüpiliseks naabruspaariks, aga analüüsitud kõnedes jäi umbes kolmandik tervitustest järelliikmeta. Järgnevalt vaatleme kontekste, mille puhul vastu tervitamata jäetakse.

Esiteks võib vastuseta jääda helistaja mitmeosalise voo alguses paiknev tervitus. Ühel juhul on voo kaks erinevate naabruspaaride esiliiget: tervitus + küsimus või palve. Esimesest esiliikmest läheb selle ütleja kohe ise üle ja esitab teise esiliikme. Voo osade vahel ei ole pausi, sageli on tervitus ka intonatsiooniliselt eristamata (näide 49). Sellest saab teha järelduse, et teine esiliige tühistab esimese järelliikme ootuse. Vestluskaaslane vastab ainult viimasele esiliikmele.

Näites 48 alustab helistaja pärast tervitamist küsimusega teemat. Vestluskaaslane annab küsimusele vastates järelliikme ainult teisele esiliikmele.

(48) 407_b3

((kutsung))

V: jah

(0.6)

H: no tere. .hhh kas `teised on `Tartus sa `tead=võ.

(0.4)

V: jaa?

Järgmises näites on helistaja esimese voo viimane osa palve kutsuda adressaat. Ka selles voo on kaks esiliiget ning partner reageerib ainult viimasele.

(49) 319_a5

((kutsung))

V: hallo

(0.4)

H: tere palun `Veljot.

(0.3)

V: jaa [ma `kuulen.]

H: [.hhhhhhh] kuule `Indrek siin.

Teisel juhul järgneb tervitusele samas vóorus enda tutvustamine. See ei ole naabruspaari esiliige ega nõua kindlat järelliiget. Partner reageerib vahel tervitusele, vahel tutvustusele.

Näites 50 helistab lapsehoidja lapse emale, et küsida järgmise päeva kohta. Avavóorus ta tervitab ja ütleb oma nime ning partner tervitab vastu. Vastu-tervitusega reageeritakse kogu eelmisele vóorule: esimene tervitus saab järelliikme ning samaaegselt kinnitatakse partneri identifitseerimist.

(50) 260_12

((kutsung))

V: `Jaana=kuuleb=h

H: tere `Ester siin

V: tere.

(0.5)

H: no mis homsest `saab.

Näites 51 osutavad venitatud tervitus ning tutvustusvormel `mina siin, et helistaja eeldab hääle järgi äratundmist. Tervitus jääb vastuseta ning vastaja annab vóoru tagasi tõusva intonatsiooniga partikliga *jaa*, mis osutab soovile helistamise põhjuse juurde minna.²⁶

(51) 97_a14

((kutsung))

V1: hallo?

(0.7)

H1: te:re õhtust `mina siin.

(0.6)

V1: jaa?

(0.7)

H1: `räägid sa mulle ka midagi `homsest päevast?

(1.0)

V1: .hhhhhhhhh (0.4) ööööööö `homsest.=hh

(1.3)

V1: .hhhhh ühesõnaga=hh

H1: mis kell ma `tulen.

²⁶ Näidet on analüüsitud peatükis 4.1.1.

Kolmandaks võib vastaja jätta tervitamata, kui ta pole helistajat ära tundnud. Niisugune olukord tekkis kahes vestluses. Näites 52 on osalejateks noored naised, kes pole omavahel üle poole aasta kohtunud, nagu selgub hilisemast vestlusest. Helistaja esimene voor on väga emotsionaalne. Partikkel *oi*, venitused, rõhud ja heameele väljendamine, et Maret vastas, osutavad lähedastele suhetele. Maret ei vasta aga eelmisele voorule, vaid küsib, kes räägib. See on argikõnede korpuses ainus näide, kus hea kuuldavuse korral helistajat ära ei tunta.²⁷

(52) 242

((kutsung))

V: jaa, `Maret kuuleb.

H: .hhhhhh \$ `oi::: tere: `Mare::t. sina `oledki kohe `toru otsas
{n(h)imodi.} \$

V: a `kesse `räägib.=

H: =\$ @ `kesse `räägib, @ no::: kas=sas sis `aru ei=saa `kesse `rää[gib.] \$

V: [`eri]ti

ei=saa nagu.

Neljandaks võidakse tervitusele reageerida partikliga: analüüsitud korpuses *jah* (5 korda; sama inimese poolt), *jaa* (1 kord; sama inimene vastas nii ka alamkõnes, kus ta osutus vahendajaks) ning *noh* (1 kord).

Näites 53 ei vasta adressaat tervitusele tervitusega, vaid saadab partikli *jah* abil voozu tagasi. Helistaja reageerib *jah*-ile sellega, et läheb kohe esimese teema juurde. Sellest võib järeldada, et *jah* osutab siin sissejuhatuse lõppu, on märgiks, et muud sissejuhatuse komponendid võib vahele jätta ja teema juurde minna. Samal viisil kasutatakse *jah*-i ka tutvustuse järel teemale üleminekul.

(53) 318_b5

((kutsung))

V: hallo

(0.5)

H: tervitus.

V: jah.

H: .hhhh te `päeval=hh (.) käisite (.) `väljas.

Näites 54 esitab helistaja pärast *jah*-i olukorda kontrolliva küsimuse *käisid* `kempsus=vä, mis on tingitud pikast kutsungist. See näitab, et vastaja võib küll väljendada ootust vestluse edasise käigu suhtes, kuid helistajal on õigus vestlust edasi viia vastavalt sellele, kuidas tema seni loodud konteksti tõlgendab.

²⁷ Näidet analüüsitakse peatükis 5.6.

(54) 97_b5
((kutsung))
V: hallo
(0.5)
H: \$ tervitus. \$
(.)
V: jah
H: \$ käisid `kempus=vä. \$

Viiendaks jäävad enamasti vastamata adressaadi tervitused. Tüüpiliselt algatab vestluse sissejuhatuses naabuspaare helistaja (Hopper 1992). Argikõnede korpuses oli viis näidet, milles adressaat tervitas esimesena. Sel juhul ei anna helistaja naabuspaari järelliiget (välja arvatud ühes näites (47)), vaid täidab sekventsidi algataja rolli ja esitab uue esiliikme. Näites 55 jätab helistaja tervitamata ja läheb kohe oma esimeses voorus identifitseerimissekventsi juurde. Vastaja aga tervitab teda *tere=`isa*. Järgneb paus ning helistaja esitab takerdudes helistamise põhjuse.²⁸

(55) 377_a10
((kutsung))
V: Marju
(0.9)
H: `isa=olen.
V: tere=`isa,
(0.5)
H: et: (0.4) `peaks `tulema `see sinna `kõrvale see
(0.7)
V: Ulrika.

4.2. Alamkõne vastuvõtjaga või vahendajaga

Ka siis, kui telefonile ei vasta adressaat, vaid keegi teine, tervitab esimesena helistaja. Kui ta seda teeb, siis alati oma esimeses voorus.

Kümnes alamkõnes moodustasid tervitused sekventsi üksi, adressaati küsitakse järgmises voorus. Näites 56 helistab sõbranna Marjule, telefonile vastab Marju elukaaslane. Helistaja tervitusele eelnev paus ning üneem *eee* küsimusvooru alguses viitavad mingile segadusele. Helistaja näib olevat häiritud, et ei vastanud Marju, vaid keegi teine.

Ka kõikides teistes näidetes, mil helistaja tervituse järel vooru ei jätkata, eelneb tema tervitusele paus; adressaadi küsimise voor algab sageli pika hääleka sissehingamise või üneemiga. Adressaadi küsimise edasilükkamine osutab mingile probleemile. Tekstile tuginedes ei saa öelda, mis probleemi põhjustab:

²⁸ Näidet on analüüsitud peatükis 4.1.1.

tegu võib olla identifitseerimisprobleemiga või on helistaja oodanud, et adressaat vastab ise.

(56) 377_a6

((kutsung))

V: jaa.

(0.4)

H: tere?

V: tere?

H: eee kas `Marju on ka kodus.

V: e::::i=`ole ta on `koolis?

Kaheksal juhul küsiti adressaati tervitusega samas vóorus. Kaheksast näitest kuues on helistajaks laps. Näites 57 helistab Karinale sõbranna (põhikooli õpilane), telefonile vastab Karina vanem õde. Selles näites ei lükata adressaadi küsimist edasi, vastaja esimene vóor ei olnud helistaja jaoks probleemne. Ka enamikus teistes samasugustes näidetes ei ole pause ega edasilükkamisi.

(57) 334_a10

((kutsung))

V1: hallo

H: tere kas `Karina on `kodus.

V1: jaa kohe

Kahes alamkõnes tutvustas helistaja end enne adressaadi küsimist (*tere, `Karl siin. kas: Juku `ka seal on.*). Sel juhul eeldab helistaja, et teda tuntakse.

Ühel juhul tekkis identifitseerimisprobleem (*.hhh (.) ee (.) t:ere, kas=se on `Janar Treiali korter.*). Näidet analüüsitakse peatükis 5.6.

Kui telefonile ei vasta adressaat, on helistaja tervitussõna tavaliselt neutraalne *tere*. Vastaja on sageli poolvõõras, nt sõbranna ema (ühes vestluses oli päris võõras); ka tuttava vastaja puhul pole enamasti suhted nii lähedased, et argisemaid tervitussõnu kasutada.

Vastutervitus sõltub eelkõige helistaja eelmisest vóorust. Kui helistaja vóoru moodustas ainult tervitus, tervitas ka vastuvõtja/vahendaja (näide 56). Tervitussõnaks oli ainult *tere*. Kui helistaja aga kohe samas vóorus adressaati küsib, jääb vastutervitus ära (näide 57).

4.3. Järgnev alamkõne adressaadiga

Kui vahendaja on adressaadi kutsunud, siis algab uus alamkõne. Enamasti algavad need samuti kui tavalised kõned: adressaat osutab kanali avatusele *hallo* või *jaa*-ga. Sel juhul tervitab helistaja esimesena. Tavaliselt moodustab tervitus üksi vóoru (näide 58). Tervitusele võib järgneda tutvustus (*mt=.hh tere siin*

`Juku tülitab.); üks helistaja voor koosnes kolmest komponendist (.hhh tšau`Miina mis`teed.).

(58) 97_b18

V2: jaa?

(0.5)

H: tervitus.

V2: tere.

(.)

H: mt kus`pidu korraldatakse.=

Helistaja tervitussõnad olid *tere* (5 korda), *tervitus* (2 korda), *tšau* (2 korda), *hellõu* (1 kord).

Osa selle rühma alamkõnede eripäraks on, et adressaat tervitab helistajat kohe esimeses voorus (näited 59, 60). Need alamkõned on mobiilikõnedega sarnased.

Partneri nime (sugulusnime) nimetamine adressaadi esimeses voorus (*tere õde*; *tere Reet*) näitab, et helistaja on juba enne vestluse algust identifitseeritud. Tervituse ja partneri nime nimetamisega avatakse suhtluskanal, tervitatakse ja osutatakse identifitseerimist.

(59) 334_a12

V2: tere`õde.

H: no:h tere

Ühel juhul ei nimetata partneri nime. Näites 60 on lapselaps (H) vestelnud vanaisaga ning tahab rääkida ka vanaemaga. Vanaema (V2) alustab vestlust tervitusega *tere=tere*. Tavaliselt on see kasutusel vastutervitusena (vt tabel 7); ka Leelo Keevallik (2001: 27–28) on osutanud rituaalsete naabruspaaride järelliikmete reduplikatsioonile. *tere=tere* on alamkõne esimene voor ja esimene tervitus, aga samaaegselt ka järelliige helistaja rääkimissoovile.

Selle alamkõne alguses tekib segadus osalejate rollides. Tavaliselt on telefonikõnes aktiivses rollis see osaleja, kes vestluse algatab. Antud juhul tahtis lapselaps vanaemaga rääkida. Pärast pausi ütleb ta aga ainult *noh*, oodates vanaemalt järgmist käiku. Järgneb pikk paus, seejärel esitab helistaja olukorda selgitava küsimuse. Nüüd lähevad rollid paigale.²⁹

(60) 639

V2: tere=tere?

(0.4)

H: noh

(1.0)

H: kui[das] elu`läheb sis.

²⁹ Näidet analüüsitakse ka peatükis 6.1.1.

Vaadeldavas alamkõnede rühmas olid järgmised tervituste paarid: *tere – tere* (6 korda), *tere – tšau* (1 kord), *tervitus – tere* (1 kord), *tšau – tšau* (1 kord), *hellõu – hellõu* (1 kord). Kolm tervitust jäi vastusetta, siingi neil juhtudel, kui esimene tervitusvoor koosnes mitmest esiliikmest või kui esimesena tervitas adressaat (näide 60).

4.4. Juuresolija algatatud alamkõne

Juuresolija algatatud alamkõned algasid peaaegu alati (seitsmel juhul kaheksast) tervitusega. Esimesena tervitas kontakti algataja, kelle tervitussõnaks oli ainult *tere*. Vastu tervitati harilikult samuti sõnaga *tere*, ühes alamkõnes sõnaga *tšau*.

Näites 61 vestlevad omavahel õed. Vastaja küsib, kas kutsuda ema telefonile. Helistaja vastusvoor on vormistatud kui mitte-eelistatud: seda lükatakse edasi pika pausi, üneemi, hääleka hingamise ja partikli *no* abil. Õed vahetavad hüvastijätte. Telefoni juurde ei tule aga mitte ema, vaid isa. Ta alustab vestlust tervitusega *no tere*. Helistaja vastab samuti *terega*. Järgmises voorus esitab isa teemat esilekutsuva küsimuse *on sul `uudist.=hhh*.

(61) 407_a4

V1: mhemhe .hhhhhhhh (.) `kõik mutku `paluvad mult midagi. (0.6) hmm.
(.) okei. kutsun `emme=võ.

(0.8)

H: eemmmm=hhhhhhhh .hhhh no `kutsu.

(.)

V1: ok=aidaa.

(0.3)

H: no adah

(...)

((telefonile tuleb isa))

V2: no tere.

(.)

H: tere.

V2: on sul `uudist.=hhh

4.5. Tervitus identifitseerimisvahendina

Vastaja võib oma esimeses voorus kasutada ainult kanaliavajat või ennast tutvustada. Helistaja saab vastaja hääle või tutvustuse põhjal identifitseerida. Tervitusvoorus võib ta äratundmist osutada.

Kõige selgem moodus selleks on tervitada partnerit tema nime (sugulusnime, hellitusnime) nimetades: *tere Madli*; *tere emme*; *tere vanama*; *tere musi*. Seda tehti 20 alamkõnes. Partneri poole nimepidi pöördumist käsitletakse põhjalikumalt alapeatükis 5.1.2.

Teine võimalus äratundmise kinnitamiseks on argine või eripärane tervitus: *tšau* (näide 62), *tervitus* (näited 53, 54), *tervi`duss* (näide 35), *ommikust, tere varaommikut* (näide 39), lisanduda võib naerev hääletoon või mõne hääliku venitus. Partikkel tervituse ees viitab samuti äratundmisele: *no tere; noh, tere; no tšau* (näited 40, 41, 45, 48).

Neutraalne tervitusvormel (*tere, tere õhtust, tervist*) ei ütle äratundmise kohta midagi. Kui äratundmises kindel ei olda, siis kasutatakse ainult neutraalseid vormeleid (vt näide 49).

Helistaja tervitus pakub vastajale omakorda võimaluse tema äratundmiseks. Vestluskaaslase saab identifitseerida hääle ja/või tervitussõna järgi. Enamik helistajaid kasutab neutraalset tervitussõna *tere*, niisugusel juhul on võimalik ainult hääle järgi äratundmine. Eripärase hääldusega *tere* (nt venitatakse mõnd häälikut) hõlbustab äratundmist.

Kui helistaja kasutab argist tervitussõna, annab see vestluskaaslasele infot ka selle kohta, et helistaja kuulub kategooriasse, kellel on õigus sel viisil tervitada. Näites 62 on vendade vestluse algus, helistaja tervitab sõnaga *tšau*. Vastaja saab partneri identifitseerimiseks korraga mitmel tasandil infot: tegu on tuttavana; on teatud hulk potentsiaalseid helistajaid, kes tüüpiliselt kasutavad just sõna *tšau*; vastaja kuuleb vestluskaaslase häält ja saab ta selle järgi identifitseerida.

(62) 347_b3

((kutsung))

V: hallo?

(0.7)

H: tšau.

(0.4)

V: tšau.

(0.6)

H: eeeee `ütleks midagi umbes nivisi=et `pühapäeval kell: (4.8) *
ma=i=tea, (0.3) neli? (.) viis *

Nagu helistaja, nii saab ka vastaja äratundmist eripärase või argise tervitusega väljendada, nt *tšau* (näide 45), *tere=tere* (näide 36); äratundmisele viitab ka hääletoon, mõne hääliku venitus või partikkel tervituse ees, nt *no tere* (vt näide 39), *oih tervitus*. Argivestluses võidakse tervitusele reageerida ka partiklitega *jah, jaa* ning *noh* (näited 53, 54). Ka see on märguandeks partneri äratundmisest.

Argiste tervituste korral ei osutatud mitteäratundmisele. Neutraalse tervituse järel tekkis aga mõnel juhul identifitseerimisprobleem. Näites 63 kasutavad mõlemad osalejad neutraalset tervitussõna, mis ei ütle midagi partneri äratundmise kohta. Helistaja esitab tervituste järel küsimuse *noo? mis teed?*, mis näitab, et partner on identifitseeritud. Tekib pikk paus, mille järel osutab vastaja, et tundis alles nüüd helistaja ära.

(63) 323_a3
 ((kutsung))
 V: jaa?
 (0.3)
 H: tere
 (0.3)
 V: tere?
 (0.3)
 H: noo? mis teed?
 (0.7)
 V: aa, sina.
 (.)
 H: [jaa.]
 V: [eine-] `einestan.

Schegloff (1979a: 34; 1986: 125–129) kirjeldab Ameerika mudelit, mille puhul eeldatakse, et argivestluses tuntakse partner hääle järgi ära. Ta väidab, et ingliskeelsetes telefonikõnedes kinnitatakse tervitades partneri äratundmist ning kui teda ära ei tunta, siis jäetakse tervitamata. Tervitatakse seega alles siis, kui suhtlejad on teineteise identifitseerinud.

Minu analüüs näitab, et identifitseerimisprobleem põhjustab tervitamata jätmise väga harva (vt ptk 4.1.3; 4.6).

Järgmise näite puhul helistab mees oma tuttavale ning telefonile vastab talle võõras pereliige (arvatavasti täiskasvanud tütar). Helistaja alustab pärast pausi hääleka sissehingamise ning neutraalse tervitusega. Vastajal pole selles vestluspositsioonis muid võimalusi kui anda normikohane vastutervitus ja võimaldada helistajal viia vestlus järgmisse etappi. Mõlemad tervitavad sellele vaatamata, et nad partnerit ei tunne.

(64) 347_b1
 ((kutsung))
 V1: jaa `Moonika=kuleb
 (0.4)
 H: mt=.hhh tere.
 (0.3)
 V1: tere?
 H: ma sooviksin rääkida `Marge `Kiviga.
 (0.3)
 V1: jaa? üks `hetk kohe

Schegloffi järgi tõlgendavad osalejad ka esimese tervituse järel tekkinud pausi alati kui äratundmisprobleemi ning helistaja lisab identifitseerimiskomponente, vastasel juhul küsib vastaja, kes räägib. Minu analüüsitud materjalis leidis 31 näidet esimese tervituse järgse pausi kohta (enamik neist mikropausid ja 0,3-sekundilised pausid) ning vaid kaks helistajat tutvustas end mikropausi järel (vt

näide 65). Üks neist helistajatest tutvustas end alati, seega ei saa väita, et tutvustus on pausist tingitud.

(65) 403_a5

((kutsung))

V: Katrina kuuleb

H: .hhh tere Katrina. (.) Laura siin.

(.)

V: noo?

Identifitseerimisraskusena ei tõlgendatud ka pikemaid pause. Näites 66 helistab 23-aastane naine oma 15-aastasele õele. Helistaja tervitusele eelneb partikkel *noh*, mis osutab osalejate lähedastele suhetele ning jätab mulje, nagu oleks tegu oodatud või kokku lepitud vestlusega. Tervituse järel on vestluses 0,5-sekundiline paus, mida osalejad aga äratundmisprobleemina ei käsitle, helistaja ei tutvusta ennast. Vastaja reageerib tervitusele naerva hääletooniga tõusva intonatsiooniga partikliga *jaa*.

(66) 407_a4

((kutsung))

V1: jaa

H: noh, tere.

(0.5)

V1: \$ jaa? \$

4.6. Tervitused puuduvad

Umbes kolmveerandis analüüsitud alamkõnedes tervitas vähemalt üks osaleja. Tervitused puudusid 36 alamkõnes.

Peamine põhjus tervituste ärajätmiseks on osalejate varasem kontakt samal päeval. Paljudel juhtudel on tegu jätkuva vestlusega: helistatakse mitmes kord järjest või jätkatakse silmast silma alustatud vestlust.

Näites 67 on abikaasade vestlus, naine helistab mehele tööle. Ta lubab mehele ära tuua mingi asja, mida ei nimetata, kuid sellele vaatamata on mõlemale selge, millest räägitakse. Sacks (1992 [1970]: 193) toob välja, et jätkuva vestluse puhul ei jäeta tervitusi lihtsalt ära, vaid kasutatakse tehnikaid, mis seovad kõneluse eelmise kõnelusega. Selles näites on sidumiseks kasutatud asja mittenimetamist.

(67) 260_9

((kutsung))

V: Andrus?

H: .hhhh kuule `mina olen.

(.)

V: jah

H: eeeeq ma `võin `ära `tuua, ja `toon sulle näiteks `töö juurde `siiski.

Äsjane kohtumine ei tähenda aga seda, et tervitused alati ära jäetakse. Näites 68 helistab vanatädi oma noorele sugulasele, kes on äsja tema juurest sünnipäevalt koju jõudnud (see selgub järgnevast vestlusest). Erinevalt eelmisest näitest ei ole siin helistamiseks konkreetset põhjust, tädi soovib lihtsalt veel suhelda.

(68) 345_a2

((kutsung))

V: jaa

(0.4)

H: tere, kas=sa `tudusid juba=[vä.]

V: [.hhh] ei=`tudund=vel.

H: ahah

(0.7)

H: {-} .hh said enne: ema `äraminekut `koju sis=ve.

Teiseks võidakse tervitused ära jätta, kui konkreetsetes olukordades on midagi eripärast, mis vajab suhtlejate jaoks otsekohe selgitamist. Näites 69 vestlevad kaks naist (sugulased). Salvestusest on kuulda, et telefon on pikalt helisenud. Helistaja küsib oma esimeses voorus `magasid=vä. See oletus lükatakse ümber ning vastaja selgitab olukorda: *natuke `tegin `tööd*. Helistaja reageerib partikliga *aa*, osutades info uudisusele. Järgneb paus ja seejärel soovib helistaja partneri uudiseid kuulda. Erinevalt eelmise rühma vestlustest ei ole osalejad kohtunud/helistanud küllalt pikka aega.

(69) 98_a4

((kutsung))

V: jaa?

(0.3)

((lindi kiuks))

H: `magasid=vä.

V: ei `maganud. natuke `tegin `tööd.

(0.4)

H: aa.

(0.8)

H: eeeee kuidas teil sis `läheb, ma `emmet `läbi akna `nägin aga ma=i=saand ma=i=saand tema juurde `minna sest ma=n=`üksinda=hh.

Kolmas põhjus tervituste ärajätmiseks on identifitseerimisprobleem. Näites 70 on sugulaste vestluse algus. Vastus *haloo* tekitab helistajas valeühenduse kahtluse ning ta küsib partneri nime üle.

(70) 318_b10

((kutsung))

V: haloo

(0.3)

H: mt=.hh Vello `sina.

(.)

V: jah.

(0.4)

H: siin `Juku tülitab.

V: nooh=

H: =.hhh kule ma `kuulsin=et sul on mingid `pirne=või.

On näiteid, mille puhul ei ole tekstist võimalik tervituste ärajätmise põhjendusi leida, nt mõned õdede-vendade vestlused. Näite 71 puhul ei ole tegemist jätkuva vestlusega. Kuna vastaja ütleb oma nime, ei saa ka äratundmisprobleemi tekkida. Võib oletada, et tervituste ärajätmine on nende osalejate omavahelises suhtluses tavaks.

(71) 407_b4

((kutsung))

V: `Elle kuuleb

(0.3)

H: `mina siin

V: noo?

4.7. Korratud ja teineteisest lahutatud tervitused

H. Sacks (1992 [1970]: 188–192) väidab, et normikohaselt ei ole tervitused korratavad ega teineteisest lahutatavad. Tervitused paiknevad alati vestluse alguses. Hilisema tervitamise näitena silmast silma vestluses esitab Sacks juhtumi, mil vestlejatega liitub uus osaleja, keda tervitatakse käimasolevat vestlust katkestades. Tervitused asetsevad Sacksi väitel alati järjestikku, naabruspaari esi- ja järelliikme vahel ei ole vahesekvents.

Minu materjali analüüs näitab, et teatud tingimustel võidakse tervitusi siiski korrata. Korratud tervituste kohta oli argikõnede korpus viis näidet.

Esiteks kordab helistaja tervitust eksliku identifitseerimise puhul (3 näidet). Näites 72 vestlevad üliõpilastest sõbrannad. Helistaja arvab, et vastaja ei ole Karolin. Tema esimene tervitus on suunatud oletatavale mittesooitud (võõrale?) vastajale. Kui selgub, et vastas Karolin, alustatakse otsast peale.

Helistaja tervitab uuesti, nüüd on tervitus suunatud juba tuttavale vestluskaaslasele.

(72) 108_a4

((kutsung))

V: jaa

H: tere, palun `Karolini.

V: jaa ma kuulen?

H: tere siin `Jaanika.

(0.5)

H: tead=et mul on sulle üks `palve.

Teiseks satub helistaja segadusse, kui vastaja ei ütle kõnet vastu võttes midagi ning helistaja peab esimesena rääkima (näide 73). Ta kordab kutsungit verbaalselt, saab vastuse *jah* ning edasi jätkub vestlus tavapäraselt tervituste paariga. Vanatädi (V) kinnitab partneri nime nimetades identifitseerimist ning helistaja võiks nüüd asja juurde minna. Selle asemel tervitab ta aga üks kord veel.

Üks võimalik tõlgendus on, et ta kasutab tervituse kordamist edasilükkamiseks nagu ka häälekat sissehingamist ja pausi. Helistamise põhjuseks on kutse lapse sünnipäevale, kuid see esitatakse alles viimasel päeval enne pidu. Vestlusest ilmneb, et eelmisel päeval läks meelest ära helistada. Ka helistamise aeg on vanatädi jaoks vale, aktsepteeritav on ainult õhtul odavam tariifi kehtivusaajal helistamine.

(73) 259_a2

((on kuulda, et telefonitoru võetakse))

H: halloo

V: jah

(0.3)

H: tere.

(.)

V: `tere=Riina.

H: tere. (0.3) .h[hh]hhh

V: [noh]

(.)

H: meil tuleb `omme suur `pidu.=hh

(0.6)

H: et

(0.4)

V: miks sa ei elista `õhtu, s=on `odavam.

H: ma eile `õhtu pidin `elistama, läks meelest `ära \$ lõpuks.=hh \$

Ühes vestluses kordab tervitust vastaja. Näites 74 helistab tütar ema mobiiltelefonile. Ema vastab suhtluskanali avatusele osutava fraasiga *ma kuulen* ning

lisab sellele kohe tervituse. Tütar tervitab vastu *no tere* ning vestluses tekib paus. Partnerid on teineteise identifitseerinud ning tervitanud, seega ollakse jõudnud positsioonile, kus vestlusse võiks teema tuua ning tütar kui helistaja peaks seda tegema. Miks ta seda aga ei tee?

Üks põhjendus võiks olla see, et helistaja – vastaja ning ema – tütre rollid on vastuolus: tütar ootab, et ema võtaks vestluse juhtimise enda peale. Teiseks pole kindel, kas tegu on tõepoolest rutiinse suhtehoidmisvestlusega, nagu tütar väidab (*ni`sama elistan*). Vestluse esimene teema on Märtti haigus. Tütar tahab sellest rääkida, aga mitte näidata, et see on helistamise põhjus. Kui sissejuhatus üles ehitada nii, et see teema tuuakse sisse justkui muuseas, pole uudis esitatud markeerituna (vt Sacks 1992 [1970]: 159–166).

Vastajal ei ole järgmises voorus (pärast 0,6-sekundilist pausi) kuigi palju võimalusi: ta saaks ise teema pakkuda või osutada, et ootab teema pakkumist partnerilt. Käesolevas näites valitakse teine võimalus. Küsimusele tütre uudiste kohta eelneb aga kolmas tervitus. Minnakse justkui üle lauatelefonikõne sissejuhatusesse tüüpstruktuurile, mille puhul helistaja tervitab esimesena ning vastaja teisena. Partikkel *no* muudab konteksti lähedasemaks, võrreldes esimese vooru neutraalse tervitusega.

(74) 625_1

((kutsung))

V: ma kuulen? tere?

H: no tere.

(0.6)

V: no tere. `mis on {sul sis `uudist}

H: jah

(0.8)

H: e ni`sama elistan. rääkisin `Märttiga ennem=ja

(0.4)

V: jaa=

H: =`Märt üts=et pidi `haige olema.

Teineteisest lahutatud tervituste kohta oli argikõnede korpuses üks näide (75): vastutervitus ei järgne vahetult esimesele tervitusele, vaid nende vahel on identifitseerimissekvents. Vestluses osalejad on noormehed, omavahel sõbrad. Helistaja Andres ei tunne Veikot hääle järgi ära. Küsimus *kas `Veiko ka kodus on=vä* järgneb vahetult tervitusele. Tavaliselt jäetakse niisugusel puhul vastu tervitamata ning vastatakse küsimusele. Nii tehakse ka selles vestluses, vastaja lahendab identifitseerimisprobleemi (*kuulen jah?*). Seejärel tutvustab helistaja ennast. Tutvustuse järel annab vastaja tavaliselt vooru tagasi partikliga *jaa* või *jah* (vrd näide 76), selles näites aga tervitab vastu. Argine tervitus *no tšau* on positiivsem signaal kui *jaa*. See osutab, et neutraalne mudel on lõppenud, minnakse üle lähedasemasse ja sõbralikumasse registrisse.

(75) 345_a5

((kutsung))

V: jaa

(.)

H: mt=.hh tere kas `Veiko ka kodus on=vä.

(.)

V: kuulen jah?

(.)

H: .hhhh kule `Andres siinpol.

(0.3)

V: {no} tšau.

(.)

H: .hhhh kule `räägi mule mis=sa `teed täna.

(76) 319_a5

H: [.hhhhhhh] kuule `Indrek siin.

V: jaa?

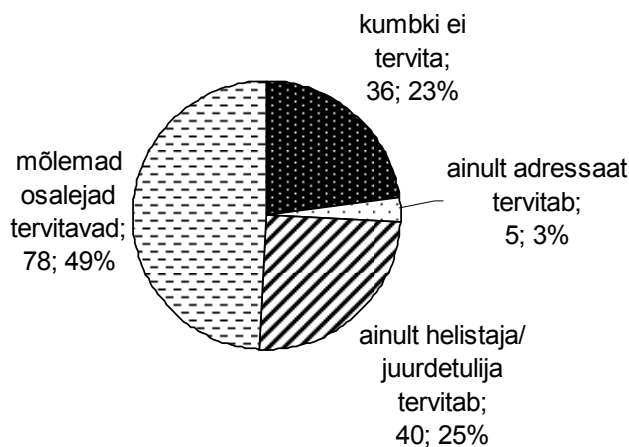
Tervitusi korratakse või vastutervitusega hilinetakse seega üsna erandlikel juhtudel: identifitseerimisraskuste puhul, telefonile vastamata jätmisel või siis, kui helistaja ei täida oma rolli vestluse edasiviimisel.

4.8. Kokkuvõtteks

Analüüsitud vestlustes tervitas peaaegu alati esimesena kontakti algataja: helistaja või juurdetuliija. Tervitus paikneb sel juhul alati helistaja esimeses voorus, mitmeosalise vooru puhul vooru alguses. Adressaat tervitab esimesena väga harva ning ainult siis, kui partner on eelnevalt identifitseeritud: järgnevas alamkõnes või mobiiltelefonil vastates.

Jooniselt 1 näeme, et umbes pooltes alamkõnedes olid tervitused vastastikused. Veerandis korpuses tervitas ainult helistaja/juurdetuliija, viies alamkõnes ainult adressaat. Ligi neljandikus korpuses ei tervitanud kumbki osaleja.

Tervitussõnadest on ülekaalukalt kõige enam kasutatav neutraalne *tere*, sagedasemad on veel *tervitus* ja *tšau*. Argitefonikõnedes kasutatakse äärmiselt vähe ajaga seotud tervitusi (nt *tere õhtust*, *tere omikut*, *ommikust*). Tervitusele vastatakse enamasti sama sõnaga (nt *tere – tere*). Esimesest erinev tervitus võidakse valida argise/neutraalse/ametliku skaala samalt tasandilt (nt *tere – tervist*), muuta kontekst argisemaks (nt *tere – tšau*) või neutraalsemaks (nt *tere varaommikut – tere*). Tervitussõna valikul mängivad rolli osalejate suhted: eri inimestega vesteldes kaldutakse kasutama erinevaid tervitusvormeleid. Tervitusi saab kasutada helistamise põhjuse esitamise ettevalmistamiseks: kui vestluses on ette näha midagi probleemset, võidakse valida argisem või pikem tervitus, mille abil luuakse lähedasem kontekst. Samuti on tervitused olulised identifitseerimisvahendina nii äratundmise võimaldamiseks kui ka kinnitamiseks.



Joonis 1. Tervituste jaotus kogu argikõnede korpuses (esinemiskordade arv ja protsent)

Tervitusi on peetud tüüpiliseks naabruspaariks, aga analüüsitud korpuses jäi umbes veerand tervitustest järelliikmeta. Schegloff (1986) on vastutervituse puudumise põhjuseks pidanud eelkõige identifitseerimisprobleemi. Argikõnede korpuse analüüs näitab, et mitteäratundmine tingib tervitamata jätmise üksnes harvadel juhtudel. Tervitus jääb analüüsitud vestlustes vastuseta peamiselt siis, kui sellele järgneb samas vóorus muid komponente (nt tutvustus või küsimus) ning partner reageerib ainult vóoru viimasele osale. Enamasti jäävad järelliikmeta adressaadi tervitused: helistaja täidab sekventside algataja rolli ning esitab uue esiliikme.

Umbes veerandis korpuses ei tervitatud. Tervitamata jäetakse põhiliselt siis, kui osalejad on äsja/samal päeval kohtunud või vestelnud, sageli on tegu jätkuva vestlusega. Tervitused võidakse ära jätta ka sel juhul, kui vestluses tekib mingi probleem, mis osalejate arvates vajab kohe lahendamist.

Vahendeid, mida keel ja kultuur annab, saab kasutada mitmesugustel eesmärkidel. Tervitamine on ühelt poolt konventsionaalne, rituaalne tegevus, aga selle abil tehakse telefonivestlustes ka muud: luuakse vestluse kontekst, projitseeritakse vestlustüüp, määratletakse osalejate suhted, antakse võimalus end ära tunda ja kinnitatakse äratundmist.

5. IDENTIFITSEERIMINE

Tuttavate osalejate silmast silma vestluses identifitseerimissekventsi ei ole, kohtudes tuntakse partner visuaalselt ära juba enne kõnelema hakkamist. Telefonivestluses peavad osalejad teineteise ära tundma visuaalset kanalit kasutamata. Numbrinäiduta telefoni kasutades pole võimalik partnerit enne vestluse algust identifitseerida, vastastikune äratundmine toimub kõnelemise ajal ning põhiliselt kahel viisil: tutvustuse või hääle järgi.

Tervitamissekventsi saab lihtsalt vahele jätta, kuid tuttavad suhtlejad identifitseerivad teineteise alati. Identifitseerimiseks võib olla eraldi sekvents, aga see ülesanne võidakse täita ka muudes sekventsides. Viimasel juhul jäetakse ära ainult identifitseerimisvoor(ud), mitte aga identifitseerimist ennast. Institutsionaalses suhtluses ei ole vastastikune identifitseerimine teatud juhtudel vajalik, näiteks infotelefonile helistaja jääb Eestis tavaliselt anonüümseks.

Schegloffi analüüsitud angloameerika telefonikõnedes on identifitseerimine/äratundmine (*identification/recognition*) teine sekvents kutsung–vastussekventsi järel (Schegloff 1986). Schegloffi järgi koosneb identifitseerimine kahest komponendist: äratundmise allikas (vahendid, mille järgi saab partneri ära tunda) ja lahendus (vahendid, mille abil äratundmist väljendatakse) (Schegloff 1979a: 63).

Äratundmise allikad paigutab Schegloff (1979a: 64) skaalale, mille keskmeks on enda tutvustamine nimega (konkreetselt partnerist sõltuvalt öeldakse kas eesnimi, eesnimi ja perekonnanimi, tiitel ja perekonnanimi vms). Sellest allpool on „vähem kui nimi” – hääle näidis (*voice sample*), mis on omakorda mitmetasandiline. Minimaalne on ainult hääle näidis (nt *hallo*), sellele võib lisanduda konkreetsele vestluskaaslasele suunatud eripärane intonatsioon, nali jms. Nime ütlemisest kõrgemal on sellel skaalal „rohkem kui nimi” – täielikuma nime ütlemine, kui sellele partnerile vaja oleks; seletused selle kohta, kuidas tuttavad ollakse jms. Eelistatud on äratundmine vähimate võimaluste järgi: skaalal tuleks valida kõige madalam tase, mille järgi peaks kõnelejat eeldatavasti olema võimalik ära tunda. Kui see osutub ebapiisavaks, valitakse järgmisena kõrgemal tasemel olev väljend.

Esimene identifitseerimise allikas telefonikõnes (lauatelefoni puhul) on vastaja avavoor – vastus kutsungile. Ükskõik, mida vastaja oma esimeses voorus ütleb, annab ta sellega võimaluse ennast ära tunda. Identifitseerimise/äratundmise kese on helistaja esimeses voorus (telefonikõne teises voorus). Kõik selle vooru komponendid töötavad identifitseerimise heaks: helistaja väljendab partneri äratundmist (või mitteäratundmist) ja/või tutvustab ennast. Schegloff (1979a) on leidnud üheksat tüüpi komponente, millest helistaja saab oma esimese vooru moodustada:

- 1) tervitusväljendid;
- 2) vastaja, oletatava vastaja või soovitud vastaja nimi või pöördumisväljend küsiva intonatsioonikontuuriga;
- 3) vastaja, oletatava vastaja või soovitud vastaja nimi või pöördumisväljend langeva intonatsioonikontuuriga;

- 4) küsimus või tähelepanek vastaja olukorra kohta;
- 5) esimene teema või helistamise põhjus;
- 6) palve rääkida kellegi teisega;
- 7) enesetutvustus;
- 8) küsimus vastaja identifitseerimiseks;
- 9) nali või naljatlev versioon eespool nimetatutest (taotluslikult vale identifitseerimine, veider aktsent vms).

Helistaja esimesed voorud, mis alustavad identifitseerimissekventsi, jagunevad kaheks: ühed on suunatud enda tutvustamisele, teised vastaja identifitseerimisele (Schegloff 1979a: 45). Schegloffi uuritud telefonikõnedes tutvustab helistaja end harva: peamiselt siis, kui ei vasta adressaat või kui helistamise põhjuseks on midagi pakilist ning ühes voorus viiakse läbi mitu tegevust (Schegloff 2007b: 89). Angloameerika telefonikõnedes eelistavad mõlemad osalejad seega olla hääle järgi ära tuntud.

Schegloff (1986: 126) juhib tähelepanu ka sellele, et hääle järgi äratundmiseks peab olema täidetud kaks tingimust: helistaja peab esiteks olema põhimõtteliselt äratuntav ning lisaks sellele potentsiaalne helistaja. Identifitseerimisküsimise võib tekkida, kui ennast ei tutvusta inimene, kes on vastaja jaoks küll äratuntav, kuid ei ole potentsiaalne helistaja (nt kauge sugulane või kunagine koolikaaslane).

Minu analüüsitud telefonikõnedes tutvustab helistaja ennast alles pärast tervitamist. Identifitseerimine on telefonikõne kolmas sekvens. Eksplitsiitselt väljendatud identifitseerimissekvents hõlmab järgmised tegevused:

- vastaja tutvustus,
- äratundmise kinnitamine helistaja poolt,
- helistaja tutvustus,
- äratundmise kinnitamine vastaja poolt.

Vestluses võidakse läbi viia kõik need tegevused või osa neist. Nagu aga juba eespool öeldud, võib identifitseerimine toimuda ka teistes sekventsides.

Järgnevalt vaadeldaksegi, missuguseid vahendeid kumbki osaleja enda äratundmise võimaldamiseks pakub ja kuidas äratundmist väljendatakse. Keskendatakse taas esimestele alamkõnedele adressaadiga ja tuuakse välja muude alamkõnede iseärasused. Kui partnerit ära ei tunta, tuleb identifitseerimisprobleem enne vestluse jätkamist lahendada. Kuidas seda tehakse, on vaatluse all alapeatükis 5.6.

5.1. Esimene alamkõne adressaadiga

5.1.1. Adressaadi äratundmist võimaldavad vahendid

Hääle näidis

Adressaadi esimest vooru vaatlesime juba 3. peatükis. Analüüsitud näidetes eeldab telefonile vastaja enamasti, et on hääle järgi äratuntav: 3/4 vastajaid ei tutvustanud ennast.

Tutvustuse puudumine suhtluses enamasti probleeme ei tekita: helistaja tunneb ära, et vastaja on see, kellega ta rääkida soovib. 14 alamkõnes tekkis siiski identifitseerimisprobleem: helistaja ei tundnud partnerit ära või polnud äratundmises kindel. Niisuguseid juhtumeid käsitleme alapeatükis 5.6.

Tutvustus

Teine variant on enda tutvustamine. Telefonile vastates öeldi enamasti eesnimi, üks inimene ütles nii ees- kui perekonnanime; kaks tööl vastanud inimest kasutas kategoriaalset identifitseerimist, öeldes asutuse nime.

Adressaadi tutvustuse korral äratundmisraskusi ei tekkinud. Vaid üks institutsionaalne tutvustus ei osutunud küllaldaseks ja helistaja pakkus oletatava vastaja nime (vt näide 24).

Kui vastaja end tutvustab, täidab tema esimene voor korruga kaht funktsiooni: kutsungi vastuvõtmine ja identifitseerimine ning on seega kahe sekventsiosa osa.

Kas vastaja tutvustus on naabruspaari esiliige, mis ootab kindlat tüüpi järelliiget? Minu materjali analüüs näitab, et ei ole. Vastaja tutvustusele järgnes helistaja tutvustus vähem kui pooltes vestlustes ning tutvustamata jätmise üldjuhul probleeme ei tekita, helistaja tutvustuse puudumisele ei osutata kui normi rikkumisele. Helistaja võib omakorda ennast tutvustada olenemata sellest, kas vastaja on end tutvustanud (näide 77) või mitte (näide 78).

(77) 260_8

((kutsung))

V: Andrus.=h

(0.4)

H: `Jaana olen?

(78) 461_b14

((kutsung))

V: jaa

H: mt `Jaana siin

V: jaa?

Naabruspaari järelliikmena võib näida partneri nime nimetamine (näide 79). Nime kordamise tõttu on siin voorud küll omavahel tugevamalt seotud kui vastaja nime nimetamisel ilma tutvustuseta kõnes (näide 80), kuid naabrus-

paariga klassikalises mõttes siiski tegu ei ole, kuna tutvustus ei loo ootust, et järgmine voor oleks just seda tüüpi.

(79) 407_b6

((kutsung))

V: `Elle kuuleb

(0.3)

H: tere `Elle.

(.)

V: tere

(80) 226_a3

((kutsung))

V: halloo?

(0.5)

H: tere Kaku.

(0.3)

V: tere Miku.

5.1.2. Äratundmise kinnitamine helistaja poolt

Helistaja esimene voor on identifitseerimise seisukohalt väga oluline, kuna enamasti väljendatakse just siin partneri äratundmist või mitteäratundmist ning antakse samal ajal võimalus ennast ära tunda. Partneri äratundmise kinnitamiseks kasutab helistaja mitmesuguseid leksikaalseid ja prosoodilisi vahendeid.

Äratundmise eksplitsiitne kinnitamine

Keskne moodus äratundmise eksplitsiitseks kinnitamiseks on vestluskaaslase nime nimetamine. Seda tehakse koos tervitusega (nt *tere Madli*; 18 näidet) või pöörduetakse partneri poole nimepidi (nt *kuule Raido*; 3 näidet). Telefoni-vestluses võetakse üle harjumuspärased pöördumisnimed. Nimepidi nimetatakse argikõnede korpuses peamiselt sõpru. Perekonnaliikmed ja lähedased sugulased kasutavad enamasti sugulusnime või hellitusnime (*tere vanama*; *tere emme*; *tere musu*; *noo tädi*), kuid nimega pöörduki ka näiteks õe, tütre, ema poole. Nime ütlemine lähendab osalejaid ja määratleb nende suhted (nt hellitusnime saab kasutada ainult teatud suhete puhul). Ühtlasi hõlbustab suguluse nimetamine helistaja identifitseerimist: *tere vanama* ütleja saab olla lapselaps, *tere emme* ütleja tütar. Väljaspool vestluse sissejuhatust nimetatakse Eestis partneri nime harva, näiteks enne palvet (vt Keevallik 2005a: 207).

Partneri nime nimetamine ei ole seotud sellega, kas vastaja end tutvustas või mitte. Pooled vastajad olid end tutvustanud, pooled mitte. Ei saa väita ka seda, et nimepidi tervitamine/pöördumine oleks idiolektiline. Üks helistaja kasutas niisugust mudelit küll kõikides salvestatud vestlustes, kuid ülejäänud helistajad nimetasid partneri nime ainult ühes-kahes vestluses ja mitte teistes nende

vestluste salvestustes. Teatud seos on sellel helistamise põhjusega: partneri poole nimepidi pöördumist kasutatakse osalejate lähendamiseks, kui helistamise põhjus on mingil moel probleemne. Kõiki näiteid ei saa aga tekstile tuginedes seletada.

Näites 81 helistab isa tütrele samal päeval mitmendat korda (kõik kõned on salvestatud). Eelmistes vestlustes on räägitud lauast, mille isa on lubanud tütrele tuua. Nendes vestlustes isa ei tervitanud. Selles vestluses tervitab ta tüdriku nimepidi. Vastutervitusele järgneb 0,8-sekundiline paus. Seejärel pakub isa teema, küsides laua kohta. Hilisemast vestlusest selgub aga, et helistamise põhjuseks on tegelikult mure ema pärast, kes telefonile ei vasta. Tütre nime nimetades loob isa temaga lähedasema suhte.

(81) 377_a8

((kutsung))

V: n Marju

(0.5)

H: tere `Marju.

(.)

V: tere.

(0.8)

H: kuidas `laud on.

(0.4)

V: kule `vinge. (.) `just istusin `laua taha. tulin `koolist ja istusin kohe \$
`ilusa uue `laua taha. \$

/---/

H: nojah aga nüüd ei=ole seal `valgust.

(0.8)

V: `präegu küll ei=ole jah. siia on mingit vaja mingit `laua`lampi sel juhul.

H: vist on jah.

(0.8)

H: no=ää=küll kuule=aga=nüt=mm kus `ema on.

(0.5)

V: ma=i=`tea. (.) äkki ta on kuskil `ujumas=või

H: eile `käis ujumas.

(.)

V: mis mis `päev täna on.

H: täna on `neljapäev.

V: no võibola tal on ka `pikk päev alles teeb `tööd.

H: kell on `kaheksa ei võta ei mo`biili ei `tavalist. no=ää=küll.

Äratundmise kinnitamine muudes sekventsides

Tavaliselt ei ole adressaadi äratundmise kinnitamiseks eraldi lausungit ega voo, seda tehakse teistes sekventsides.

Äratundmise kinnitamist tervituse abil vaatlesime alapeatükis 4.5. Äratundmist väljendatakse argise tervitussõnaga (*tšau, tervitus, ommikust, tere vara-omnikut*), tervitusele eelneva partikliga (*no tere*), hääletooni või venituse abil (*tere:*). Neutraalne tervitus ei pruugi äratundmist kinnitada.

Üleminek järgmisele tegevusele (olukorra selgitamine või teema alustamine), annab tunnistust sellest, et partnerid tõlgendavad, et nad on identifitseeritud.

Olukorda selgitav küsimus helistaja esimeses voo osutab, et helistaja arvates on ta partneri ära tundnud. Näites 82 küsib helistaja *no mis te teete*. Võõrale niisugust küsimust ei esitata.

(82) 347_b11

((kutsung))

V: jah?

(0.6)

H: no mis te teete.

(0.5)

V: sööme.

Helistaja jätab sissejuhatuse ära ja alustab teemat kohe esimeses voo samuti ainult siis, kui partner on tema arvates identifitseeritud. Enamasti on sel juhul tegu jätkuva vestlusega, veidi aega tagasi on omavahel suheldud. Näite 83 mõistmiseks on oluline teada, et Kairit (V) on helistajal äsja külas käinud ning Kairiti tütar Piret on oma nuku maha unustanud. Helistaja tahab seda võimalikult kiiresti teatada, et laps muretsema ei hakkaks.

(83) 97_b12

((kutsung))

V: jaa `Kairit kuuleb.

H: .hhhhh kule Pireti `laps jäi siia.

V: \$ ah `jäi=vä.=hh \$

Ilma tutvustusteta vestlustes sisaldub aga siiski eksliku identifitseerimise võimalus: helistamise põhjus võidakse esitada inimesele, kes ei ole adressaat. Argikõnede korpusel lahendati identifitseerimisprobleemid alati enne teema juurde minekut (vt ptk 5.6), kuid näites 84 viitab helistaja varasemale vestlusele, mil ta pole vastajat ära tundnud ning sõbranna asemel hoopis tema emaga suhtlema hakanud.

(84) 242

H: \$.hh mi- mina minul `sinu ääl oli küll `meeles, ma oleks selle ka: `siis
ära tunnud kui sa `poleks oma `nime öelnud ega ma=sis .hh [mit-] \$

V: [vot]=siis.

(.)

H: \$ `mitu korda su `emaga `v(h)estlema ei [akka.] \$

V: \$ [`tea] `midagi. [no mis sa sis]

`räägid,=hh \$

5.1.3. Helistaja äratundmist võimaldavad vahendid

Esimeses alamkõnes adressaadiga tutvustas end 33 helistajat (31% helistajaid). Võrreldes samade alamkõnede vastajate tutvustusega (28 vastajat ehk 26% vastajaid) näeme, et helistajad tutvustasid end veidi (kuid mitte oluliselt) sagedamini.

Hääle näidis

Kõik sellised juhtumid, kus ei ole eksplitsiitset enesetutvustust, võtab Schegloff kokku hääle näidiseks.

Kõige sagedasem hääle järgi äratundmise allikas on tervitus (vt ptk 4.5). See on enamasti helistaja esimene tegevus. Lisaks häälele võivad äratundmisel abiks olla tervitussõna valik ja hääldusviis.

Kui helistaja nimetab partneri nime (hüüdnime, sugulusnime), saab vastaja infot, et helistaja on keegi, kes võib tema poole eesnimega või hüüdnimega pöörduda. Suguluse väljendamine näites 85 kinnitab, et vastaja on identifitseeritud, ja annab ühtlasi vanaisale teada, et helistab lapselaps.

(85) 639

((kutsung))

V1: jaa.

(0.3)

H: tere `vanaisa.

(.)

V1: tere.

Harvem esitab helistaja kohe esimeses voorus olukorda selgitava küsimuse või läheb teema juurde (näited 82, 83). Sel juhul aitab äratundmisele kaasa ka öeldu sisu.

Tutvustus

Nüüd käsitleme helistaja tutvustusvoore. Tutvustus moodustab enamasti vooru üksi (*`Ester siin.*), harvem järgneb samas voorus tervitusele (*no=tere*, *`Kalmer siin.=hh*) või tervitusele ja äratundmise kinnitamisele (*tere `Miina ma=len*

`Siret.) Üksikutes voorudes on ka muid komponente (nt esitatakse olukorda selgitav küsimus või alustatakse teemat).

Umbes pooled tutvustused paiknevad helistaja esimeses voorus (vestluse teises voorus), pooled hilisemates voorudes (peamiselt vestluse neljandas voorus, kolmes vestluses kuuendas voorus). Tutvustuste positsioon sissejuhatuses sõltub tervitamisest: kui tervitused ära jäetakse, tutvustab helistaja end esimeses voorus. Kui helistaja tervitab ja partner tervitusele vastab, paikneb helistaja tutvustus enamasti tema teises voorus.

Tutvustus võib nihkuda hilisematesse voorudesse, kui helistaja ei tunne vastajat ära. Sel juhul lahendatakse kõigepealt identifitseerimisprobleem. Näites 86 on teismeliste sõprade vestluse algus. Vastaja ei tutvusta ennast. Vastusele *hallo* järgneb paus ning helistaja küsib Veljot, arvates, et vastas keegi teine. Veljo kinnitab, et tema ongi telefoni juures. Helistaja hingab tema vooru ajal pikalt sisse ja siis tutvustab ennast.

(86) 319_a5

((kutsung))

V: hallo

(0.4)

H: tere palun `Veljot.

(0.3)

V: jaa [ma `kuulen.]

H: [.hhhhhhh] kuule `Indrek siin.

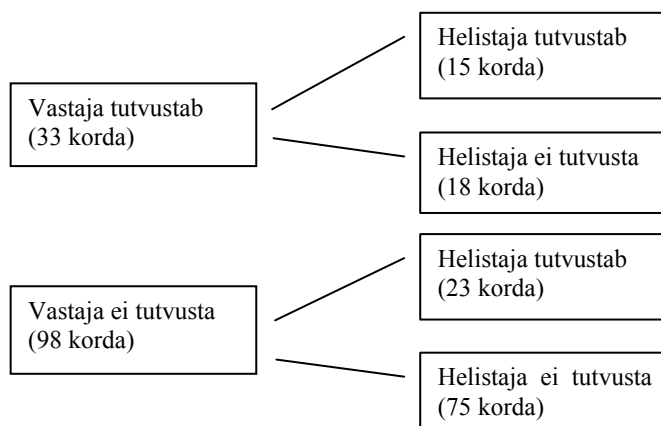
V: jaa?

H: noh said `kirja `kätte=ve.

Vaadeldes vastaja ja helistaja tutvustuse seoseid esimestes alamkõnedes ilmneb, et see, kas helistaja end tutvustab või mitte, on mingil määral seotud vastaja tutvustusega (vt joonis 2), kuid see tegur pole siiski eriti oluline. Vastaja tutvustusele järgnes helistaja tutvustus umbes pooltes kõnedes. Ilma vastaja tutvustusest vestlustes tutvustas helistaja end umbes 1/3 juhtudel. Seega ilmneb tendents, et kui vastaja end ei tutvusta, siis pigem ei tee seda ka helistaja.

Helistajad kasutasid enda tutvustamiseks järgmisi võimalusi:

- eesnimi (28 korda). Nimega tutvustades eeldab helistaja, et ta on äratuntav, aga mitte ainult hääle järgi (Schegloff 2007a: 138–139).
- sugulusaste (3 korda). Üks helistaja tutvustas end kahes telefonikõnes täiskasvanud tütrele *isa olen*, teine helistaja ütles 11-aastasele nooremale õele *õde olen*.
- *mina* + eesnimi (1 kord).
- eesnimega tutvustamise kordamine koos perekonnanimega (1 kord).



Joonis 2. Vastaja ja helistaja tutvustuse seosed (esimene alamkõne)

Nagu juba eespool öeldud, koosneb tutvustusvormel kahest osast: raam ja tutvustusväljend. Vormelit alustatakse enamasti tutvustusväljendiga ning raam järgneb sellele. Kõige sagedasem vormel on *[nimi] siin* (11 korda), peale selle öeldi *[nimi] olen* (7 korda), *[nimi] räägib*, *[nimi] siinpool*, *[nimi] olen mina*. Subjekt fokuseeritakse seega tavaliselt vormeli algusse.

Raamiga algavad tutvustusvormelid on *olen [nimi]*, *siin [nimi]*, *mina olen [nimi]*, *ma olen [nimi]*, *siin [nimi] tülitab*, *jälle [nimi]*. Kaks helistajat ütles ainult nime ilma raamita. Schegloffi järgi puudub tutvustusraam tagasihelistamise puhul või siis, kui helistamise põhjuseks on midagi väga pakilist, mida tahetakse kiiresti esitada (Schegloff 2007a: 138–139). Argikõnede korpus kasutati ilma raamita tutvustusi siis, kui situatsioonis oli midagi probleemset: abikaasa ei vastanud töötelefonile; ühel juhul häiris helistajat arvatavasti taustamüra.

Umber pooled vormelid on vormistatud lausena, sisaldades pöördelist verbivormi (nt *[nimi] olen*; *[nimi] räägib*; *siin [nimi] tülitab*), pooled fraasina (nt *[nimi] siin*; *[nimi] jälle*).

Lisaks on kaks eripärast näidet, milles tutvustusvormel on tavapärasest pikem.

Näites 87 lisatakse nimi inkrementina (vt Schegloff 2007a: 145). 21-aastane naine helistab 69-aastasele sugulasele ning tutvustab end vormeliga *mina siin*, siis lisab aga järgmise vahendi, leides, et tutvustus ei olnud äratundmiseks piisav. Äratundmiseks pakutavate vahendite järjekord on kooskõlas Schegloffi esitatud skaalaga (Schegloff 1979a: 64): kõigepealt hääle näidis, seejärel hääle järgi äratundmist eeldav tutvustusvormel ning lõpuks nimi.

(87) 380_a10

((kutsung))

V: hallo?

(0.4)

H: hallo tere `mina siin, `Klaara.

(.)

V: jaa? (.) {-}

Ühel juhul kordas helistaja tutvustust ning lisas perekonnanime (näide 88). Vestlevad noored naised. Vastaja Madli tutvustab ennast. Oma esimeses voorus tervitab Reet partneri nime nimetades, kinnitades identifitseerimist, ning tutvustab ka ennast eesnimega. Madli tervitab vastu ning sellega võiks tervitus- ja identifitseerimissekvents lõpetatud olla. Reet kordab aga tutvustust koos perekonnanimega. Schegloff (2007a: 145) põhjendab perekonnanime lisamist helistaja orienteeritusega sellele, et ta ei ole potentsiaalne helistaja; perekonnanimi võidakse lisada ka siis, kui partner ei reageeri eesnimelisele piisavalt kiiresti. Helistaja laiendab ka järgmist sekventsi: vastastikune *häid pühi*-soovimine võiks lõppeda tänamisega, kuid selle asemel lisab Reet *kõikidelle*, millele järgneb veelkordne tänamine. Alles seejärel esitatakse küsimus *kuidas `Maarikal läheb*. Maarika on suhtlejate ühine tuttav, lootusetult haige noor naine ning vastus *läheb vist `halvasti* on etteaimatav. Identifitseerimissekvents laiendamiseks lükatakse teema sissetoomist edasi.

(88) 99_a6

((kutsung))

V1: jaa `Madli kuuleb

H: tere `Madli, mina olen `Reet.

(.)

V1: tere

H: Reet Juurik. .hh ma soovin: häid `pühi.

(.)

V1: .hh äitäh: sinule `samuti.

H: kõikidelle.

V1: [täna.]

H: [.hh vv] siis ma tahtsin `küsida=et ega sa ei oska öelda kuidas `Maarikal läheb.

(1.1)

V1: ee: läheb vist `halvasti. (0.5) .hh ma `eile helistasin `Kallele tahtsin noh=et=ee äkki võiks `vaatama minna.

See, kas helistaja ennast tutvustab või mitte, oleneb teatud määral osalejate suhetest ja kontaktide sagedusest. Argikõnede korpuses jätsid tutvustamata peamiselt pereliikmed, lähemad sugulased ja sõbrad, kes omavahel sageli suhtlevad. Kaugemad sugulased ja harvem kohtuvad sõbrad-tuttavad üldiselt tutvustavad ennast. Tutvustatakse ka ametlikuma suhte puhul (nt lapsehoidja ja lapse ema).

Mõned inimesed ütlesid oma nime ka näiteks abikaasale, õele, vennale, vanaemale helistades. Tutvustamine võib sel juhul sõltuda helistamise põhjustest: korpuses on mõned näited, mille puhul identifitseerimissekvents lisatakse või sekvensi laiendatakse siis, kui osalejad on teineteise tegelikult juba ära tundnud (näide 89, vt ka näide 88). Sel viisil lükatakse helistamise põhjuse esitamist edasi.

Näites 89 helistab 22-aastane lapselaps vanaemale. Esimeses voorus identifitseerib ta mõlemad osalejad: osutab vanaema äratundmisele ja annab teada, et ta on lapselaps. See on küll üldine identifitseerimine, kuid vanaema jaoks piisav: tervitus *tere=tere* osutab, et partner on ära tuntud. Sellele vaatamata tutvustab helistaja end järgmises voorus eesnimeliga. Tutvustusele eelneb partikkel *kule*. Partiklit *kule* on kirjeldatud kui piiripartiklit, mis paikneb voo alguses ja alustab tüüpiliselt küsimust, palvet, seisukohavõttu, informeerimist ja seletavaid kõnevoore (Hennoste 2000a: 1801). Leelo Keevallik (2003: 61; 2005b: 544) osutab, et helistaja tutvustusele eelnev *kule* projitseerib järgmist tegevusfaasi: telefonikõne põhjuse esitamist.

Vanaema annab voo tagasi partikliga *jaa*. Järgneb pikk paus. Helistaja läheb teema juurde eelteatega *kule mul on sule üks väike `palve*. Lapselaps peab täitma küsimustiku ning vajab selleks vanaema abi. Pikem sissejuhatus valmistab palvet ette.

(89) 414_a1

((kutsung))

V: hallu

(0.3)

H: tere vanama.

(.)

V: tere=tere.

(.)

H: kule `Kedi olen.

(0.4)

V: jaa?

(0.9)

H: kule mul on sule üks väike `palve.

(.)

V: noo?

H: mul on paar `küsimust. kas sa `vastad nendele?

Kas tutvustamine sõltub konkreetsest helistajast, on analüüsitava materjali vähesuse tõttu raske öelda. 24 helistajalt on salvestatud mitu (2–11) vestlust. Neist 13 helistajat tutvustas või mitte sõltuvalt vastajast, 11 helistajat aga tutvustas alati või ei tutvustanud kunagi. Nagu tervituste, nii ka tutvustuste puhul ilmneb, et inimesed kasutavad mitut vormelit olenevalt konkreetsest olukorrast. Üks helistaja tutvustas end näiteks kahel viisil: *siin mina* (emale ja vennale helistades) ning *siin Juku tülitab* (onunaisele, onule, tädile, tuttavale

helistades); kumbagi vormelit ei kasutanud teised argikõnede korpuse suhtlejad. Teine helistaja kasutas vormeleid *Reet olen; mina olen Reet; jälle Reet; ma olen Reet*. Helistaja võib aga ka sama partneriga rääkides kasutada erinevaid võimalusi (öelda oma eesnime, *mina* või mitte tutvustada) sõltuvalt konkreetsest situatsioonist.

Mobiiltelefoni kasutades saab vastaja teatud juhtudel partneri identifitseerida juba enne vestluse algust. Kui mobiiltelefon oli ainult ühel vestlejal, tutvustasid end pooled helistajad. Argikõnede korpuses on kolm telefonikõnet, mille puhul rääkisid mõlemad osalejad mobiiliga ning üheski neist ei tutvustanud end kumbki. Kõik niisugused kõned algasid vastajapoolse tervitusega, mis kinnitab partneri identifitseerimist. Helistaja on omakorda orienteeritud sellele, et partner näeb ekraanilt tema nime ning ta ei pea äratuntavuse eest hoolitsema.

Hääle näidis tutvustusvormelis

Kolmas identifitseerimisviis on kahe eelneva vahepealne. Sellesse rühma kuuluvas kolmeteistkümnes näites on olemas tutvustusvormel, kuid oma nime ei öelda, vaid kasutatakse pronoomenit *mina* (näide 90). Seega loodetakse samuti hääle järgi äratundmisele. Sõnaga *mina* endale viitamine annab telefonivestluse sissejuhatuses ühtlasi infot, et helistaja on keegi, kes võib eeldada, et ta niisuguse tutvustuse järgi ära tuntakse (Schegloff 2007a: 136). Niisuguseid tutvustusvormeleid kasutati pereringis (abikaasad, õed-vennad, ema ja täiskasvanud laps), lähedaste sugulaste puhul ning kahes teismeliste sõbrannade vestluses.

Vastaja tarvitab oma esimeses voorus ainult lühikest pronoomenit (*ma kuulen*), keskendudes tegevusele. Helistaja kasutab aga pikka vormi *mina*, mis keskendub subjektile.

Pronoomenit sisaldav tutvustusvormel algab enamasti samuti tutvustusväljendiga ning raam järgneb sellele: *mina siin* (5 korda), *mina olen* (2 korda), *mina jälle* (2 korda); raamiga algab *siin mina* (3 korda; sama kõneleja); ilma raamita on *mina* (1 kord).

Seda tüüpi tutvustusvormel võib osutada, et helistaja ootab vestluskaaslaselt teemapakkumist (vt ka näide 34). Mitmes näites kasutati niisugust vormelit kokkulepitud helistamise või tagasihelistamise puhul.

Näite 90 puhul on taustainfost teada, et Karl (V) on kümme minutit varem vennale (H) helistanud, viimast ei olnud kodus ning Karl palus endale tagasi helistada. Selles näites helistabki vend Karlile. Vastuse *hallo* järgi ei tunne vend Karli kindlalt ära ja küsib nime üle. Pärast identifitseerimise kinnitamist tutvustab ta ennast *siin`mina*. Karl reageerib sellele osatavalt *siin`sina*. Seejärel pakub ta teema, eelmise kõne helistamise põhjuse.

(90) 259_b3

((kutsung))

V: hallo

(0.3)

H: mt=.hh Karl`sina.

(.)
 V: j:ah.
 (.)
 H: siin `mina.
 V: .hhhh siin `sina. (.) .hhhhh kuule, (.) siuke `küsimus sulle. mneeeeeee
 s:a:: s-sinu `koolil on ametlikult entee `server olemas eks.

5.1.4. Äratundmise kinnitamine adressaadi poolt

Nüüd võtame vaatluse alla vahendid, mille abil saab adressaat väljendada helistaja äratundmist.

Äratundmise eksplitsiitne kinnitamine

Kui helistaja ennast tutvustab, reageerib vastaja enamasti partikliga (*jah, jaa, noh, nooh, noo, mm*). Sellega kinnitatakse äratundmist ning antakse voor helistajale tagasi. Nii lisandub sissejuhatusse eraldi identifitseerimissekvents. Näites 91 on tüüpiline identifitseerimissekvents: *Kata`riina siin. / jaa?*. Selle järel esitab helistaja enamasti helistamise põhjuse, harvem olukorda selgitava küsimuse.

(91) 97_a18

((kutsung))

V: `Marju kuuleb.

H: mt tere.

(0.3)

V: tere

H: Kata`riina siin.=

V: =jaa?

H: mt kas selle `suvise `reisi kohta `on nüüd midagi konk[`reetsemat.]

Kui helistaja esimene voor koosneb tervitusest ja tutvustusest, reageerib vastaja vahel partikliga, vahel tervitusega (vt ptk 4.1.3).

Nagu helistaja, nii saab ka vastaja partneri äratundmist kinnitada tema nime nimetades (*tere Miku*). Vastajad kasutavad seda moodust aga tunduvalt harvem (argikõnede korpuse viies vestluses). Kolm tervitust neist on sümmeetrilised helistaja samasuguse tervitusega (vt näide 80).

Kui vastaja tutvustusele ei reageeri, järgneb vaadeldud näidetes enamasti paus (0,3–1,5 sekundit), mis osutab sellele, et helistaja ootab reaktsiooni. Kui vooruvahetust ei toimu, võtab eelmine kõneleja vooru enda kätte tagasi.

Näites 92 vestlevad sõbrad. Vastus *jah* ei olnud äratundmiseks piisav, Andres arvab, et telefonile vastas keegi teine. Pärast identifitseerimisprobleemi lahendamist (*kuulen jah?*) tervitab ta uuesti ning ütleb oma nime. Veiko ei vasta tutvustusele ja vestluses tekib pikk paus. Seejärel hingab helistaja pikalt sisse ja esitab pärast veel üht lühikest pausi küsimuse *no millega `tegeled siis kah*.

(92) 345_a4

((kutsung))

V: jah

(0.5)

H: tere, kas `Veiko ka kodus on=vä.

(0.9)

V: kuulen jah?

(.)

H: mt=.hhh no tere:, (.) `Andres siinpool.

(0.8)

H: .hhhhh (0.3) no millega `tegeled siis kah.

Näites 93 on koolitüdrukute vestluse algus. Vastaja ei tutvusta ennast. Vastusele *hallo* järgneb tervelt sekundiline paus. Helistaja tutvustab end pronoomeniga *mina*, arvates, et ta tuntakse hääle järgi ära. Voor algab partikliga *no*, mis osutaks nagu seosele mingi eelmise vestlusega. See on argikõnede korpuses ainus näide *no* kasutuse kohta tutvustusvoorus. Tutvustusvormelile järgneb pikk paus. Partnerid tõlgendavad vooruvahetusreegleid ja sissejuhatuse kulgu erinevalt. Helistaja ootab tutvustusele reaktsiooni, tema arvates ei olda veel ankru-positatsioonile jõutud. Vastaja osutab oma järgmises voorus aga eksplitsiitselt, et soovib helistamise põhjuse esitamist.

(93) 334_a2

((kutsung))

V: hallo

(1.0)

H: no (.) `mina=siin.

(1.1)

V: noh ja=mis=sa `tahad=sis.

H: eee ma tahtsin {õelda} (0.3) palju sul `õpitud on.=hh

Äratundmise kinnitamine muudes sekventsides

Osajuhitudel ei ole vestluses eraldi identifitseerimissekventsi. Kui helistaja ennast ei tutvusta, töötavad muud sissejuhatuse komponendid ühtlasi identifitseerimise heaks.

Helistaja tervitusele järgneb enamasti vastutervitus. Vastaja saab äratundmist väljendada eripärase või argise tervitusega. Seda käsitlesime peatükis 4.5.

Helistaja esitatud olukorda selgitav küsimus esimeses voorus saab alati vastuse. See osutab, et partner on ära tuntud ning vestlus saab jätkuda. Ka teema pakkumine võetakse enamasti vastu (näited 82, 83). Probleeme võib põhjustada halb kuuldavus, näiteid selle kohta vaatleme alapeatükis 5.6.

5.2. Alamkõne vastuvõtjaga või vahendajaga

Identifitseerimine alamkõnedes vastuvõtjaga või vahendajaga on teistsugune kui alamkõnedes adressaadiga. Osalejate omavaheliste suhete alusel jagunevad selles rühmas vaadeldavad alamkõned kahte gruppi:

- osalejad on tuttavad. Sel juhul rakenduvad identifitseerimisel samad põhimõtted kui tavalises tuttavatevahelises argivestluses.
- osalejad on poolvõõrad (ei ole personaalset suhet, nt laps ja sõbra ema) või võõrad. Sel juhul peab helistaja partneri identifitseerima kui mitte-adressaadi. Personaalne vastastikune identifitseerimine pole vajalik, kuna vastuvõtjalt/vahendajalt oodatakse ainult adressaadi kutsumist.

Vastuvõtja ja vahendaja esimene voor on sarnane adressaadi esimese vooruga: enamasti ollakse orienteeritud hääle järgi äratundmisele. Tavaliselt läheb helistaja vestlusega edasi tervitades ja adressaati küsides (vt näide 94). Sellega näitab ta, et on partneri identifitseerinud kui mitte-adressaadi. Partneri personaalsele identifitseeritusele enamasti ei osutata, helistaja kinnitas äratundmist eksplitsiitselt vaid ühes alamkõnes, nimetades partneri nime (*tere `Tauri*).

(94) 318_b6

((kutsung))

V1: hallo

H: tere palun `Maarikat.

V1: jah

(0.6)

V1: Maarika ((kutsub))

Tüüpilised vormelid, millega palutakse telefonile kutsuda, on (*ma*) *palun [eesnime]* ning *kas [eesnimi] on (ka) kodus (vä)*. Lisaks nendele kasutati küsimusi *kule kas `emme=võ=issi on: `siin; kas `ema võ isa ka `kodus on; kas `Katri on: `läheduses; kas: Juku `ka seal on; Kata `riina on kah `kusagil või; ega `Kasparit ei=`ole; `ema ka `on; kas=eeeeqqqq `Ethi ka on ning palvet ma sooviksin rääkida `Marge `Kiviga*. Üks moodus on seega esitada otsene palve, teine moodus on küsida, kas adressaat on kohal ja sellega oma soov kaudselt esitada. Kui partner vastab küsimusele ega kutsu adressaati, esitatakse otsene palve (näide 95).

(95) 318_b11

H: .hhhhh ee `ema ka `on.

(0.3)

V1: on?

(0.4)

H: kule=`anna.

(...)

V2: `ma `olen `siin. ((hakitult))

Helistaja tutvustas end ainult siis, kui vestluskaaslasega oli personaalne suhe, ja ka sel juhul vaid pooltes vestlustes. Poolvõõrale või võõrale (argikõnede korpuses on enamasti tegu sõbra perekonnaliikmega) helistaja end ei tutvusta, vaid küsib kohe adressaati (vt näide 94). Viimati mainitud juhtudel pole oluline end ka hääle järgi äratuntavaks teha, vahendaja/vastuvõtja ei pea üldjuhul helistajat identifitseerima.

Kui selgus, et adressaadiga rääkida ei saa (teda polnud kodus või ta magas), tutvustas end vastuvõtjale veel kolm helistajat, kuid need tutvustused ei paikne enam vestluse sissejuhatuses.

5.3. Järgnev alamkõne adressaadiga

Järgneva alamkõne adressaat ei tutvustanud end minu näidetes kordagi, kuna eeldatavasti on ta helistajale teada: temaga taheti rääkida ja vahendaja või esimene adressaat annab telefoni üle just temale. Järgnevas alamkõnes on adressaadi esimene voor ka hääle näidisena vähem oluline kui esimeses alamkõnes, peamine funktsioon on suhtluskanali avamine.

Helistaja kinnitab identifitseerimist enamasti eripärase või argise tervitusega (nt *tervitus*; *hell`õu*; *no tere*; *tšau*). Neli helistajat nimetas oma esimeses voorus vestluskaaslase nime (nt *tšau`Miina mis`teed*; *Karina*, *Leelo siin*).

Järgneva alamkõne adressaadile tutvustas end 7 helistajat 19-st. Tutvustus paikneb alati helistaja esimeses voorus. Enamik tutvustusvoore koosneb mitmest komponendist: voor võib alata tervitusega (*.hhh tere siin`Maarika.*); samas voorus võidakse esitada olukorda selgitav või teemat alustav küsimus (*Karina*, *Leelo siin. hhh kule (.) mis`kell see (1.3)`rahvajooks`algab.*).

Kui adressaat väljendab oma esimeses voorus, et helistaja on juba identifitseeritud, siis ei pea viimane enam sellele orienteeruma, et äratuntav olla. Näites 96 on helistaja rääkinud oma vennanaisega (V1), kes annab telefoni üle helistaja vennale (V2). Vend alustab alamkõnet pöördumisega õe poole, osutades, et talle on teada, kes helistab.

(96) 334_a12

V1: [oota] ma`annan talle.

H: `anna=sis natuke.

(3.9)

V2: tere`õde.

H: no:h tere

5.4. Adressaadi algatatud alamkõne

Adressaadi algatatud alamkõnes ei tutvustatud (näide 97). Identifitseerimine viidi läbi enne alamkõne algust: ema (H1) ütles Karlile, et vend tahab temaga

rääkida (*`venna tahab sind `jutule võtta*). Kuna Karli küsiti, siis eeldab ka tema, et tutvustada pole vaja.

(97) 97_a14

H1: ma `küsin, kas ta (.) `võtab sind `jutule.

(0.3)

H1: ((H2-le:)) `venna tahab sind `jutule võtta.

(7.4)

H2: `mes=sa=tahad.

5.5. Juuresolija algatatud alamkõne

End ei tutvustata ka juuresolija algatatud alamkõnedes, kuna mõlemad osalejad teavad juba enne rääkima hakkamist, kes on partner.

Näites 98 helistab eelkooliealine laps (H1) vanema õe sõbrannale (V). Tekstist ei selgu, mille põhjal lapse isa teab, et tütar helistab Karinale. Isa (H2) soovib ka Karinaga rääkida, et paluda tal oma tütre järele vaadata. Laps edastab selle soovi Karinale: *`oota `issi tahab*. Seega on mõlemal osalejal juba enne vestlust info partneri kohta olemas. Teist alamkõnet alustab isa kui kontakti algataja. Vestlus algab tervituste naabruspaariga. Seejärel pöördub isa Karina poole, kinnitades identifitseerimist ning ühtlasi luues lähedasema suhte, ja läheb teema juurde.

(98) 334_a11

H1: `oota `issi tahab.

(1.8)

H2: tere

(0.3)

V: tere?

H2: Karina sa lähed ka `jooksma=või.

5.6. Identifitseerimisprobleemide lahendamine

Helistaja ei tunne vastajat ära

Kui vastaja ennast ei tutvusta, võib suhtluses probleeme tekkida. 1/5 ilma vastaja tutvustusega vestlustes (20 vestluses 98-st) ei tundnud helistaja partnerit ära või polnud äratundmises kindel.

Identifitseerimisprobleemile võib osutada helistaja esimesele voorule eelnev paus (paus võib aga tekkida ka muudel põhjustel, nt sissehingamine, kuulmis-häire, salvestusseadme kohendamine või lihtsalt aeglasem reaktsioon). Mõned pikemad pausid järgnesid vastaja tutvustusele, kuid enamasti tekkisid need siis, kui vastaja end ei tutvustanud. Seega võib pausi põhjustada asjaolu, et helistaja pole partneri identifitseerimises veendunud ning vajab aega otsustamiseks, mida edasi teha (vt näide 102).

Nüüd vaatleme, mida helistaja teeb, kui ta partnerit kindlalt ära ei tunne.

1. Helistaja arvab, et vastaja ei ole adressaat, ning palub viimane telefonile kutsuda (8 näidet). Tema esimene voor algab tervitusega ning sellele järgneb kohe küsimus või palve, ei oodata ära vastutervitust, mis võimaldaks veel partneri häält kuulda ning hõlbustaks äratundmist. Nüüd peaks vastaja eksplitsiitselt väljendama, et tema ongi see, kellega rääkida tahetakse. Täiskasvanud vastasid näiteks *jaa ma kuulen* ning *kuulen jah*, laps *jaa aga ma olen Mirko*. Kui vastatakse ainult *jaa*, tekib segadus. Toome võrdluseks kaks näidet.

Esimeses näites (99) helistab 8-aastane poiss 7-aastasele klassikaaslasele. Vastus *jaa?* ei võimalda vestluskaaslast kindlalt ära tunda ning helistaja küsib *kas Mirko on kodus*. Järgneb vastus *jaa aga ma olen Mirko*. Järgnev paus ning partikkel *aa* osutavad, et vastus oli helistajale üllatav (vt Keevallik 1999), ta oli arvanud, et vastab keegi teine. Segadusse sattununa ei suuda ta oma küsimust ladusalt formuleerida.

(99) 347_b5

((kutsung))

V: jaa?

H: .hhhhh tere kas `Mirko on `kodus.

(.)

V: .hhh jaa aga ma `olen Mirko.

(0.5)

H: .hhhh aa, .hh mis `tund m-mis `tunnid omme `on.

Eelmises näites lahendati identifitseerimisprobleem kohe järgmises voorus. Näites 100 vastatakse aga küsimusele *kas Reelika ka kodus* on lihtsalt *jaa* ning seejärel palub helistaja Reelika telefonile kutsuda. Alles nüüd osutab vastaja naerva häälega, et tema ongi Reelika. Helistaja alustab uuesti tervitusega, mis seekord on just Reelikale mõeldud.

(100) 338_a2

((kutsung))

V: jaa?

(0.3)

H: tervist, kas `Reelika ka kodus on.

(.)

V: jaa?

(.)

H: .hhh ma=`palun=teda?

(0.3)

V: \$ mina `olengi? \$ [mhemhe]

H: [.hhh no `tervist.]

(0.3)

V: \$ te[re:] \$

2. Helistaja nimetab oletatava/soovitud vastaja nime (2 näidet). Näites 101 helistab ema teismelise tütre mobiilile. Kuuldavus on hea ning tütre kaks vooru (*jaa?* ning *tere?*) võiks olla äratundmiseks küllaldased. Siiski küsib ema nime üle.

(101) 237_13

((kutsung))

V: jaa

(.)

H: tere

(0.3)

V: tere

H: Marge?

(0.4)

V: jaa?

H: `kodus=oled?

3. Helistaja küsib partneri nime üle (7 näidet). Oletatav nimi osutus alati õigeks. Näited sarnanevad eelmises rühmas vaadeldud näidetega, kuid nimele lisatakse küsipartikkel *vä* (*`Raido=vä*; näide 102) või pronoomen *sina* (*Karl `sina*). Viimati nimetatud viisil vormistatud küsimus osutab tugevamalt partneri identifitseeritusele.

(102) 237_5

((kutsung))

V: jaa

(0.7)

H: `Raido=vä.

V: jah

(0.5)

H: sa `lähed trenni=vä.

Ühes kõnes esitas helistanud laps küsimuse *kesse räägib `Karina*, alustades eriküsilausega ja pakkudes seejärel vestluskaaslase nime.

4. Kahel juhul kasutas helistaja äratundmisprobleemi puhul avatud küsimust: *kesse `on nüid; oi kes sa nüid `oled ma=i=tunne sind `ära*. Näites 103 helistab 52-aastane naine oma emale, telefonile vastab 17-aastane õetütar, kes sel ajal peaks koolis olema. Valeühendust ei arva helistaja siiski olevat, sellele viitab sinatamine. Saanud vastuse *{no} `Helju olen.=hhhhh*, algatab helistaja paranduse ja pärib selgitust.

(103) 373_a7

((kutsung))

V1: jaa

(0.3)

H: tere.
 (0.3)
 V1: tere?
 (0.7)
 H: oi kes sa nüd `oled ma=i=tunne sind `ära.
 V1: {no} `Helju olen.=hhhhh
 H: Helju.
 V1: jaa.=
 H: =`kuidas sa [`kodus]
 V1: [\$ {-} \$]
 H: jaa, kuidas sa `kodus oled.
 V1: {ei} m:a ei=tunne ennast kõige `paremini

5. Ühel helistajal tekkis valeühenduse kahtlus (näide 104). 39-aastane mees helistab oma õele, telefonile vastab 15-aastane õepoeg. Noormehel on olnud häälemurre ning onu ei tunne teda ära, identifitseerimiseks kulub kaheksa vooru. Järgmisel päeval õele uuesti helistades kommenteeris ta eelmise päeva vestlust nii: *ma täitsa kohkusin `ära Elmol on ääle `murre olnud=vä. /---/ `mina mõtlesin min- kesse:: niukene `vanamees võtab \$ k(h)äriseva h(h)äälega `vastu=ja \$ /---/ .hhhhhhh ja=ja mõts=et=no=et vale `ühendus või mhemhe .hh täitsa ma `üldse ei=tundnud `ära jah.*

(104) 366_a7
 ((kutsung))
 V: jaa.
 (.)
 H: .hhh (.) ee (.) t:ere, kas=se on `Janar Treiali korter.
 V: jaa?
 H: .hhhh kas=eeeeqqqq `Ethi ka on.
 (.)
 V: `ei=ole `kodus?
 (0.4)
 H: > ei=ole=kodus ot kellega ma `räägin. <
 (0.3)
 V: Elmoga?
 (0.3)
 H: `Elmo=vä.
 V: jaa?=
 H: =mina olen `Mark.
 V: [jaa?]
 H: [mt] vat sa oled `nii (.) `häälest `muutunud=et hehe \$ e(h)i [tunne] `äragi. \$
 V: [jah]

Enamasti on identifitseerimisküsimus kohe helistaja esimeses voorus (näited 102, 104). Kui helistaja tervitab ja ootab ära vastutervituse, kuuleb ta veel vastaja häält, mis võimaldaks ta ära tunda. Kui ka see pole äratundmiseks piisav, esitab helistaja identifitseerimisküsimuse oma teises voorus (näited 101, 103). Identifitseerimisprobleem lahendati tavaliselt järgmises voorus, üksikutes vestlustes kulus selleks 4–8 vooru.

Vastaja ei tunne helistajat ära

Hea kuuldavuse puhul ei tundnud vastaja partnerit ära ainult ühes vestluses. Näites 105 vestlevad noored naised. Vastaja Maret elab Tartus, helistaja Katrin on kolinud Tartust Tallinna. Nagu selgub järgnevast vestlusest, pole nad kohtunud üle poole aasta.

Vestluse sissejuhatus on üsna ebatavaline: kui tavaliselt lahendatakse identifitseerimisprobleem võimalikult kiiresti, siis siin mängitakse äraarvamismängu. Helistaja esimene voor on emotsionaalne, Katrin rõõmustab, et Maret on kodus ning vastas ise. Seletus sellele tuleb 19.–22. real: Katrin on kunagi Mareti ning tema ema hääle segi ajanud ning emaga vestlema hakanud. Helistaja eeldab, et ta hääle järgi ära tuntakse, kuid Mareti jaoks ei ole Katrin potentsiaalsete helistajate hulgas. Helistaja esimesest voorust järeldeb Maret aga, et ta peab tuttav olema ning läheb mitteformaalsusega kaasa, küsides *a `kesse `räägib*. Katrin ei ütle oma nime, vaid alustab mängu, olles endiselt orienteeritud lähedasele suhtele: kordab osatavalt küsimust ning peegeldab selle naerva tooniga tagasi.³⁰ Alustades pealerääkimisega viimasel silbil (vt Jefferson 1973; Schegloff 2000) annab Maret umbmäärase vastuse *`eriti ei= `saa nagu*, millest ei saa aru, kas ta mõtleb seda tõsiselt või teeskleb mitteäratundmist. 7. real viitab Katrin sellele, et mõned kuud tagasi pidi Maret ta hääle järgi ära tundma, ning ütleb oma perekonnanime, mis on argivestluses ebaharilik. Sellele järgneb pikk paus: mis võtmes vastata? Olukorra lahendamiseks otsustab Maret mänguga ühineda. Kuid ta läheb kaasa ainult verbaalse poolega, mitte emotsionaalsega, säilitades tõsise hääletooni. Selleks ajaks on selge, et partner on identifitseeritud: ta ütles oma nime ning *suhteliselt vähe* ei saaks öelda siis, kui partnerit üldse ära ei tunta. *suhteliselt vähe* võib olla ka etteheide, et Katrin pole temaga ühendust võtnud: nagu ilmneb edasises vestluses, teab Maret, et Katrin on mõni päev tagasi külastanud nende ühiseid tuttavaid. Järgnevatele naljatlevatele küsimustele ei vasta Maret muud, kui kordab oma eelmist vastust ning pärast 13. rida tekib vestluses jälle pikk paus: kas minna mänguga edasi või püüda see lõpetada. Lõpuks vastab Maret *no `näed, ei `tulegi \$ noh. \$*, mis kutsub esile etteheite mitteäratundmise kohta. 19. real esitatud süüdistusele pole kuigi palju võimalusi vastata. Maret püüab äratundmistaatikat distantseeruda, aga ei anna tugevat signaali selle jutu lõpetamiseks ega võta initsiatiivi

³⁰ Sun (2002) analüüsib hiina telefonikõnesid, milles helistaja laseb vastajal ära arvata, kes helistab. Ka nende vestluste tüüpiline kontekst on niisugune, kus osalejad pole mõnda aega (nädalaid või kuid) kohtunud, helistatakse ootamatult, osalejad on võrdse staatusega (sõbrad) ning helistamise põhjuseks on suhte hoidmine.

enne kui 23. real, kui üritab vestlust järgmisse faasi viia. Tavaliselt pakub vestluse esimese teema helistaja, aga Katrin pole seda siiani teinud.

(105) 242

1. ((kutsung))

2. V: jaa, `Maret kuuleb.

3. H: .hhhhhhh \$ `oi:::: tere: `Mare::t. sina `oledki kohe `toru otsas
{n(h)imodi.} \$

4. V: a `kesse `räägib.=

5. H: =\$ @ `kesse `räägib, @ no:::: kas=sas sis `aru ei=`saa `kesse `rää[gib.] \$

6. V: [`eri]ti
ei=`saa nagu.

7. H: \$ ei=`saa, `issand mu- kas mu `ääl on `kuudega sis `nii ära `muutunud
juba või. \$.hhhhhh kas sulle nimi `Moora `ütleb vel midagi.

8. (1.6)

9. V: `suhteliselt `vähe.

10. H: mhemhe \$ mis `tähendab `s(h)uhteliselt `vää. .hhh kui `palju see
[`suhteli-] \$

11. V: \$ [se=on `suhte]liselt `vähe. \$

12. (0.3)

13. H: \$ noo? (.) mis=se suhtelt `vähe `on sis. \$

14. (2.6)

15. V: no `näed, ei `tulegi \$ noh. \$

16. (0.3)

17. H: \$ he `issand ja `ongi `nii või. (0.4) no `kuule `ma: ütleks et ma olen
natuke `p(h)ettunud. \$

18. V: * mhemhe *

19. H: \$.hh mi- mina minul `sinu ääl oli küll `meeles, ma oleks selle ka: `siis
ära tunnud kui sa `poleks oma `nime öelnud ega ma=sis .hh [mit-] \$

20. V: [vot]=siis.

21. (.)

22. H: \$ `mitu korda su `emaga `v(h)estlema ei [akka.] \$

23. V: \$ [`tea] `midagi. [no mis sa sis]
`räägid,=hh \$

Kahes vestluses ei tundnud vastaja helistajat ära halva kuuldavuse tõttu. Näites 106 jätab helistaja (teismeline poiss) ära kõik sissejuhatuse komponendid ning esitab kohe helistamise põhjuse: soovi, et isa talle järele tuleks. Ema krabistab mikrofoniga ega kuule poega. Järgmises voorus algatab ta paranduse küsimusega *keda palun*, mis on suunatud tundmatule (võõrale) helistajale ning osutab, et ema pole poja häält ära tundnud ega tema soovi kuulnud. Poeg viib paranduse läbi eelmist vooru osaliselt korrates.

(106) 319_a6
((kutsung))
V: hallo
H: saada paps `järgi=sis. ((V krabistab mikrofoniga))
(0.6) ((V krabistab mikrofoniga))
V: keda palun
(0.3)
H: `papsi noh, (.) järgi.
(0.9) ((V krabistab mikrofoniga))
V: aa `ütlen jah

5.7. Kokkuvõtteks

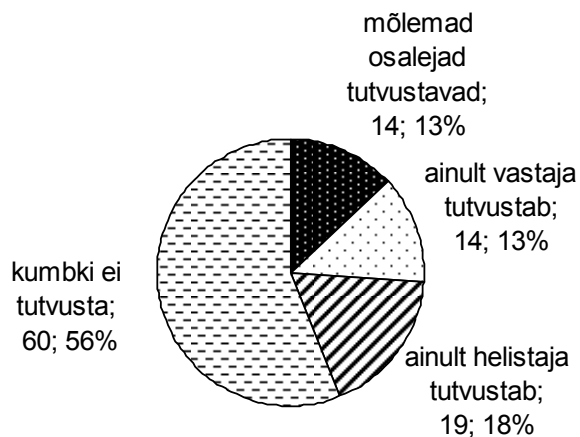
Identifitseerimiseks võib telefonivestluse sissejuhatuses olla eraldi sekvents, aga sageli tunnevad partnerid teineteise ära muudes sekventsides.

Analüüsitud argikõnede korpuses enamik telefonile vastajaid end ei tutvustanud. Tavaliselt see suhtluses probleemi ei tekita: partner tuntakse hääle järgi ära ning vestlus jätkub. Umbes 1/5 ilma vastaja tutvustusega vestlustes ei tundnud helistaja aga vastajat ära või polnud äratundmises kindel. Sel juhul ta küsis, kes partner on, pakkus tema nime või esitas vahendatud kõnele iseloomuliku küsimuse või palve (nt *kas ... on kodus*). Enamasti lahendati identifitseerimisprobleem järgmises vóorus, mõnes vestluses kulus selleks aga 4–8 vóoru.

Kui vastaja end tutvustab, siis helistajal partneri identifitseerimisega raskusi ei ole. Ebapiisavaks osutus ainult üks institutsionaalne kategooriaalne tutvustus.

Nagu vastajad, nii eelistavad ka helistajad olla hääle järgi ära tuntud. Ennast tutvustas umbes kolmandik helistajaid. Hääle näidise ja tutvustuse vahepealne variant on enda tutvustamine pronoomeniga *mina*: tutvustusvormel on olemas, aga oma nime ei öelda. Tutvustamine sõltub osalejate suhetest, kontaktide sagedusest, telefoni tüübist, vähemal määral ka helistamise põhjusest. Helistaja kavandab oma tegevuse konkreetset partnerit arvestades ning nagu analüüs näitab, ei eksita äratuntavuse prognoosimisel peaaegu kunagi.

Jooniselt 3 näeme, et rohkem kui pooltes esimestes alamkõnedes adressaadiga ei tutvustanud end kumbki osaleja. Mõlemad osalejad tutvustasid end vaid 13% alamkõnedes.



Joonis 3. Tutvustamiste jaotus esimestes alamkõnedes adressaadiga (esinemiskordade arv ja protsent kogu vaadeldud valimist)

Alamkõnedes vastuvõtjaga või vahendajaga toimub identifitseerimine teiste põhimõtete järgi kui alamkõnedes adressaadiga. Piisab sellest, kui helistaja identifitseerib vastaja kui mitte-adressaadi. Kuna viimaselt oodatakse ainult adressaadi kutsumist, pole personaalne vastastikune identifitseerimine vajalik. Vastuvõtjale või vahendajale tutvustas end umbes viiendik helistajaid.

Järgnevates alamkõnedes adressaadiga tutvustatakse samuti harva. Adressaat ei pea hoolitsema selle eest, et äratuntav olla, sest just temaga taheti rääkida. Helistaja on teatud juhtudel identifitseeritav enne teist alamkõnet (vahendaja ütleb adressaadile, kes helistab või identifitseerib adressaat helistaja esimest alamkõnet pealt kuuldes) ja teatud juhtudel mitte (vahendaja ei tea, kes helistab või ei ütle seda adressaadile).

Juuresolija algatatud alamkõnedes ei tutvustatud, sest osalejad identifitseerisid teineteise alati juba enne vestlust.

Identifitseerimine pole ainult rutiinne protseduur. Sissejuhatuses määratletakse osalejate suhted ning identifitseerimisviisil on siin oluline roll. Nagu tervitamine, nii valmistab ka identifitseerimine ette helistamise põhjuse esitamist ning võimaldab teatud juhtudel ette näha vestlustüüpi (vrd tutvustusi *siin mina* ning *siin Juku tülitab*). Identifitseerimissekvensi lisamise või laiendamisega võidakse teema pakkumist edasi lükata. Seega täidab identifitseerimine ka sotsiaalset funktsiooni.

6. OLUKORRA SELGITAMINE

Selles peatükis käsitletakse küsimusi ja kommentaare, mida esitatakse enne vestluse põhiosa juurde minekut. Argikõnede korpuse põhjal eristusid järgmised kategooriad:

- küsimused ja kommentaarid partneri kohta (orienteeritud tema üldisele käekäigule, nt *kuidas läheb* või konkreetsele tegevusele või olukorrale, nt *mis teed*);
- kommentaarid enda kohta;
- kommentaarid helistamise kohta;
- küsimused ja kommentaarid kuuldavuse kohta.

Tuleb rõhutada, et see ei ole etteantud ega kõiki võimalikke kategooriaid hõlmav, vaid konkreetse korpuses ilmnenu liigendus. Kaks esimest kategooriat langevad kokku Laveri (1975: 222–223) faatiliste üksuste kategooriatega. Küsimused ja kommentaarid võivad olla nii rutiinsed kui ka mitterutiinsed, situatsioonispetsiifilised.

Peaaegu kõik telefonivestluste uurijad on käsitlenud ainult partnerile suunatud küsimusi. Neist omakorda on väheste eranditega (Hakulinen 1992; 1993; Pavlidou 1994; Sun 2004) käsitletud vaid kuidas-läheb-küsimusi, mitte konkreetse olukorra kohta esitatavaid küsimusi. Schegloff (1986: 119–124) analüüsib viimati nimetatud küsimusi osalt vestluse esimese teemana (nt küsimused selle kohta, miks telefonile liiga kiiresti või liiga aeglaselt vastati), osalt sissejuhatusena (nt küsimused partneri hääletooni kohta).

Vaid vähesed uurijad on analüüsinud muid situatsioonispetsiifilisi sekventse. Hao Sun (2004) on hiina materjali põhjal välja toonud osalejate suhtele orienteeritud kommentaarid (nt *pole kaua näinud*), kommentaarid hääle äratundmise kohta (nt *sa tundsid mu hääle kohe ära*) ning kommentaarid enda olukorra kohta, mida Sun nimetab prioriteetseteks suhtlusaktideks (nt *ma magasin sisse*). Maria Sifianou (2002) käsitleb kreeka telefonivestluse sissejuhatusena ka õnnesoove, kommentaare kontakti puudumise kohta ja vabandusi. Theodossia Pavlidou (1994) on analüüsinud kreeka ja saksa telefonivestluste alguses olevaid faatilisi sekventse, nt rituaalsed küsimused (*kuidas läheb*); kommentaarid kontakti puudumise kohta; õnnesoovid; tülitamise pärast vabandamine; kommentaarid side kohta jm.

Vaatleme järgnevalt, kuidas on vestlusanalüüsis käsitletud kuidas-läheb-küsimusi (*how are you*) ja vestluskaaslase tegevuse või olukorra kohta esitatavaid küsimusi.

Sacks (1992 [1967]: 554–555) on seletanud *how-are-you*-küsimust kui tervituse substituuти, st seda saab kasutada tervituse asemel. See ei ole aga tõeline tervitus, kuna tervitused ei ole Sacksi väitel korratavad ning seetõttu ei saa tervitustele järgnevaid *how-are-you*-küsimusi tervitustena tõlgendada. *how-are-you*-küsimus võib esile kutsuda info andmise oma olukorra (nt meeleolu, isu, uni) kohta või hinnangud (*great, OK, lousy*), mida Sacks kirjeldab kui positiivseid, neutraalseid ja negatiivseid vastuseid (vt ka Schegloff 1986: 129–

130). Neutraalse vastuse korral sel teemal vestlust ei jätkata, sekvents lõpeb vastusega või neutraalse hinnanguga (*that's good*). Positiivne ja negatiivne vastus võivad esile kutsuda lisaküsimusi ning sekvents laieneb (vt ka Garfinkel 1967). Sacks toob välja, et vastaja kaalub võimalikke vastusevariante selles valguses, kuidas vestlus nende järel võiks jätkuda, ning vestlusmehhanismi hindamine võib viia oma tunnete varjamiseni: lisaküsimuste vältimiseks tuleks vastata neutraalselt (Sacks 1992 [1967]: 549–566). Ka J. Coupland, N. Coupland ja J. D. Robinson (1992) kinnitavad, et *how-are-you*-küsimus kutsub paljudes olukordades esile oma tervise/heaolu hindamise ning küsimusele vastamine nõuab kuulajalt keerulist järeldustööd küsija eesmärkide äraarvamiseks. Eri kontekstides võib küsimusel olla erinev funktsioon, näiteks arsti-patsiendi suhtluses on *how-are-you* infoküsimus (Sacks 1992 [1967]: 562).

Schegloff (1986) on *how-are-you*-sekventse analüüsinud telefonivestluse sissejuhataste viimase osana enne helistamise põhjuse esitamist. Neil küsimustel ja vastustel pole kuigi sügavat sisu, kuid sellest hoolimata suunavad nad telefonikõnet ning annavad partnerile võimaluse teema pakkuda. Enamasti esitab esimese küsimuse helistaja. R. Hopperi järgi kasutavad osalejad *how-are-you*-küsimuste vahetamist olukorra kontrollimiseks enne edasist vestlust (Hopper 1992: 61). Kreeka telefonivestlusi analüüsinud M. Sifianou (2002: 79) on välja toonud, et omavahel sageli suhtlevate lähedaste inimeste vestlustes võib kuidas-läheb olla ka helistamise põhjus.

How-are-you-sekvents on Ameerikas tavaliselt korratav. Pärast seda, kui esimesele küsimusele on vastatud ja sekvents on edasi arendatud ja/või lõpetatud, peaks vastaja esitama omapoolse *how-are-you*-küsimuse. Küsimused võivad aga olla teineteisest eraldatud, vastuküsimus ei pruugi järgneda vestluse sissejuhatastes, vaid ka hilisemas vestluses (Sacks 1992 [1970]: 190).

Partneri käsiloleva tegevuse või hetkeolukorra kohta küsimist põhjendavad Schegloff ja Sacks (1973: 316) vajadusega selgitada konkreetse situatsiooni iseärasusi (nt miks telefonil nii kaua heliseda lasti) või mingite suhtluse aspektide vastavust sotsiaalsetele normidele (nt kas aeg on vestluseks sobiv). Teiseks hinnatakse partneri poolelijäänud tegevuse olulisust ning võrreldakse seda helistamise põhjuse olulisusega otsustamaks, kas vestlust jätkata või pakkuda kohe lõpetamist. Sacksi ja Schegloffi järgi pakuvad küsimused nagu *Kas ma ajasin su üles? Kas sul on kiire?* lõpetamist enne teema alustamist (Schegloff, Sacks 1973: 315).

Küsimust *mis sa teed* (*what are you doing*) on eelkõige kirjeldatud kui kutse eelsekventsi (*pre-invitation*) (Sacks 1992 [1967] 685–686; Schegloff 1972: 109–110; 1980; 2007b: 29–34; Levinson 1983: 346; Drew 1984: 131–133). Eelsekventsid valmistavad ette tegelikku kutset, küsimust, palvet, teadet vms, aidates vestluskaaslasel keeldumist vältida (Terasaki 2004 [1976]; Schegloff 1980; 1988). Schegloff (2007b: 29–30) väidab, et *mis sa teed* on üks kõige kergemini äratuntavaid eelsekventse ning sellele ei oodata vastuseks täpset olukorra kirjeldust.

Mis-sa-teed-küsimust on analüüsitud ka kui vestluse uue teema sissetoomise vahendit (Button, Casey 1984; 1985). T. Pavlidou (1994) tõlgendab seda rituaalse küsimusena. R. Hopper (1989b: 240–252) vaatleb küsimuse *what are you doin* perifeersemat kasutust niisugustes telefonikõnedes, kus üks partner jäetakse ootele ning vastatakse uuele kõnele.

Alljärgnevalt analüüsitakse olukorda selgitavaid küsimusi ja kommentaare eesti telefonikõnedes (edaspidi kasutatakse ka mõistet *selgitussekvents*). Erinevalt sissejuhatuses esimestest sekventsides on küsimused ja kommentaarid esimestes ja järgnevates alamkõnedes suures osas sarnased, seetõttu on otstarbekas liigendada see peatükk küsimuste/kommentaari kategooriate kaupa. Käsitletakse küsimuste ja kommentaaride keelelist vormi, kasutus kontekste ja funktsioone ning partneri reageeringuid.

6.1. Küsimused ja kommentaarid partneri kohta

Küsimused ja kommentaarid partneri kohta jagunevad kahte kategooriasse:

- 1) küsimused partneri üldise käekäigu kohta (kuidas-läheb-küsimused);
- 2) küsimused ja kommentaarid partneri konkreetse tegevuse või olukorra kohta.

Siin eristuvad järgmised rühmad:

- mis-sa-teed-küsimused;
- muud küsimused partneri tegevuse kohta;
- küsimused selle kohta, kas partneril on aega rääkida;
- küsimused partneri asukoha kohta;
- küsimused ja kommentaarid partneri hääletooni kohta;
- küsimused pika vastamisaja kohta;
- küsimused juuresolijate kohta;
- varajase või hilise kellaajaga seotud küsimused ja vabandused.

6.1.1. Kuidas läheb?

Kuidas-läheb-küsimused on mingil määral võrreldavad *how-are-you*-küsimustega. Krista Vogelberg (2002a) osutab, et kuigi paljudes keeleõpikutes on küsimused *Kuidas läheb?* ja *How are you?* esitatud ekvivalentidena, on esimene neist siiski pärisküsimus, mida esitatakse suhteliselt harva ja mille puhul aktsepteeritakse ka pikemaid ja/või negatiivseid vastuseid, angloameerika *How are you?* on aga täielikult rutiinistunud väljend.

Sellesse rühma on töös koondatud kolme tüüpi küsimused.

- Kuidas elad? (argikõnede korpusel kasutati variante *n(h)oo* (.) *kuidas`elad; no kuidas`elad; noo::h, kuidas`elad; kuidas sa`elad; noh, kuidas`elate; kuidas`elate*);
- Kuidas läheb? (*kuidas läheb; kuidas sul`läheb; no`kuidas sul`läheb;`noo kuidas sul`läheb; kuidas teil sis`läheb; no`kuis`läheb; kuidas elu`läheb sis*;

kuis`kulgeb; kuidas sis`sul läheb sis=hh; nooh, (0.7) kuidas`läheb sis; kuida elu`lääb);

– *Kuidas on? (no kuidas`on=hh; kui=sis om; no=kuida`on, kuidas`on sis).*

Kuidas-läheb-küsimusi esitatakse nii vestluse sissejuhatuses kui ka hilisemas vestluses. Argikõnede korpuses esitas vestluse alguses kuidas-läheb-küsimusi enamasti helistaja (15 küsimust; vastaja 3 küsimust),³¹ hilisemas vestluses aga mõlemad osalejad.

Helistaja küsimused

Helistajad esitasid 14 alamkõnes 15 kuidas-läheb-küsimust. Peaaegu kõik küsimused esitati esimeses alamkõnes adressaadiga, kaks küsimust (näited 112, 121) järgnevas alamkõnes adressaadiga. 11 küsimust esitati infovestlustes, 4 sutehoidmisvestlustes. Kuidas-läheb-küsimused on iseloomulikud eelkõige pereliikmete vestlustele.

Kuidas-läheb-küsimuse esitab helistaja tavaliselt oma teises või kolmandas voorus tervitus- ja/või identifitseerimissekvensi järel. Järgneva alamkõne ja mobiilikõne puhul, kui vastaja osutab oma esimeses voorus helistaja identifitseeritusele, võib küsimus paikneda kohe helistaja esimeses voorus. Argikõnede korpuses oli selle kohta kaks näidet (vt näide 118). Kuidas-läheb-küsimus nihkub kaugemale, kui sellele eelneb mingi muu olukorda selgitav küsimus (näide 112).

Küsimusvoorus tehakse enamasti ainult üks tegevus (erinevalt näiteks tutvustusest ja tervitusest, mis paiknevad sageli ühes voorus üksteise järel).

Selles rühmas vaadeldud küsimused on vormistatud küsilauseks. Peaaegu kõik küsimused on kujundatud erinevalt. Kõik küsimused sisaldavad mõnd partiklit (*no, noh, sis*) ja/või personaalpronoomenit (*sa, sul, teil*). Küsimus võidakse esitada nii ainsuslikuna kui mitmuslikuna (*kuidas`elad / kuidas`elate; kuidas sul`läheb / kuida teil sis`läheb*), küsitakse kas ainult vastaja enda või kogu pere kohta. Võidakse kasutada sõnade argi- või murdekeelseid variante, nt *kuida; kuid*. Võru murdetaustaga kõneleja kasutas sõna *on* lõunaeeestilist varianti *om*.

Kuidas-läheb-küsimuste esitamist mõjutab eelkõige see, mis on helistamise põhjus.

Sutehoidmisvestluses ei ole konkreetset helistamise põhjust. Helistaja kasutab kuidas-läheb-küsimusi selleks, et saada partnerilt vestluse esimene teema.

Näites 107 on katkend sugulaste telefonivestlusest. Küsimuse vormistus osutab, et see on mõeldud tegeliku küsimusena, millele soovitakse sisulist vastust. Kasutatakse pronoomenit *teil*, küsides mitte ainult partneri enda, vaid kogu pere kohta. Helistaja lisab küsimusele kommentaari, et ta nägi emmet, aga ei saanud tema juurde minna. Küsimusvoorus sisaldub ka võimalik teema pakkumine, emmest või üksiolemise põhjustest võiks edasi rääkida. Partner ei

³¹ Analüüsist jääb välja vestlus kaheaastase lapsega.

käsitle seda voo ru aga teemana. Ta tõlgendab küsimust nii, et kui helistaja oleks saanud emme juurde minna, oleks ta tema käest uudiseid küsinud. Alguses annab ta rutiinse vastuse *ta läheb*. Aga see, et vastaja hakkab rääkima isast, näitab, et ta tõlgendas küsimust sisulisena.

(107) 98_a4

((kutsung))

V: jaa?

(0.3)

((lindi kiuks))

H: `magasid=vä.

V: ei `maganud. natuke `tegin `tööd.

(0.4)

H: aa.

(0.8)

H: eeeee kuidas teil sis `läheb, ma `emmet `läbi akna `nägin aga ma=i=saand ma=i=saand tema juurde `minna sest ma=n=`üksinda=hh.

(0.3)

V: .hhhhh nnn nnn=ta `läheb. (.) `issi on jälle `käele haiget teind=ja

Näites 108 helistab poeg emale. Tervituste vahetamise järel tekib 0,8-sekundiline paus. Helistaja alustab järgmist voo ru pikalt venitatud partikliga *noo::h* ja küsib *kuidas elad*. Partikkel *noh* (nagu ka *no* telefonivestlustes) lähendab osalejaid, loob seose mingi eelneva vestlusega, annab küsimusele nüansi *räägi, kuidas sa elad* (partikli *noh* funktsioonide kohta vt Hennoste 1994; 2000a: 1802–1803; 2001: 188–190). Seda partiklit kasutati argikõnede korpuse mitmes näites soovina, et partner pakuks teema.

Ema annab pärast pausi rutiinse vastuse *e:lan `kenasti*. Järgnev pikk paus osutab osalejate erinevatele tõlgendustele: ema peab vastust küllaldaseks ega jätkka voo ru; poeg omakorda ei võta voo ru oodates, et ema jätkaks. Järgmise küsimuse esitab poeg ilma kohta. Ilm on suhtehoidmisvestlustes tavaline esimene teema (vt Drew, Chilton 2000: 150–151). Järgneb jällegi ema minimaalne vastus ja pikk paus. Poeg ei esita helistamise põhjust, vaid jätkab ilma teemat. See näitab, et küsimus *noo::h, kuidas `elad* oli mõeldud emalt vestlusteema saamiseks. Ema ei võta aga aktiivset rolli.

(108) 393_a2

((kutsung))

V: jaa `Kaidi kuuleb.

(.)

H: ((kõhatab)) tere Kaidi

V: `tervist. ((rõõmsalt))

(0.8)

H: noo::h, kuidas `elad.

(0.8)

V: e:lan `kenasti.
 (1.3)
 H: mis `ilm seal Tallinas `on sis ka.
 (0.3)
 V: talv.
 (1.2)
 H: lumi on `maas=võ.

Infovestlusesse lisanduvad kuidas-läheb-küsimused eelkõige siis, kui helistamise põhjuseks on mingi palve. Schegloff (2007: 83) toob välja, et palve kui mitte-eelistatud esiliige esitatakse sageli alles vestluse lõpuosas. Tavaliselt palvet pehmendatakse, varustatakse seletustega ja/või vabandustega, mis eelnevad palvele, lükates seda edasi.

Näites 109 on sõprade vestluse algus, 46-aastane naine helistab 25-aastasele mehele tööle, et temalt remondi tegemisel abi paluda. Telefonile vastatakse asutuse nimega. Helistaja alustab tervitusega. Partikkel *no* ja argine tervitusvormel *tšau* näitavad, et partner on ära tuntud, ühtlasi minnakse üle argiregistrisse. Tutvustus *mina=sin?* ei ole seega identifitseerimise seisukohast enam vajalik. Partikliga *noo?* annab vastaja voozu helistajale tagasi. Järgneb pikk paus. Helistaja esitab küsimuse *noo kuidas sul `läheb*. Rutiinsele vastusele *nor`maalselt* annab helistaja hinnangu *no=se=on=`ea*. Seejärel võiks ta teema juurde minna. Selles näites järgneb hinnangule pikk paus ja mõlemad osalejad alustavad voozu korruga. Helistaja alustab eelsekventsi küsimaks, kas partner on õhtuti vaba (kordab seda oma ülejärmises voozus). Vastaja voozu ei ole pealerääkimise tõttu kuulda, kuid vastusest võib oletada, et esitati vastuküsimus.

(109) 363_a1
 ((kutsung))
 V: `materjali {-}
 H: tere?
 V: no=tšau.
 (0.7)
 H: `mina=sin?
 V: noo?
 (1.6)
 H: `noo kuidas sul `läheb.
 (0.4)
 V: nor`maalselt
 H: .hh no=se=on=`ea.
 (1.2)
 H: [rääg-]
 V: [{}-{}]
 H: m-`minul läheb ka normaalselt kui välja arvata see et ma olin: eelmise nädala `aige natuke.
 V: {}-{}

- (0.5)
H: hehe .hhhhh noh mitte `eriti. .hhhhhh `räägi mulle sellist asja mis=sa
nüd `õhtuti teed.
- (0.5)
V: hhh[hh]
H: [`täna] näiteks või `homme näiteks=vä.
- (0.5)
V: noo:?=mis `on.
H: .hhhhhh mul oleks natuke sinu `abi vaja.

Näites 110 on vendade telefonikõne algusosa. Helistab noorem vend Kalmer, kes tahab vanemalt vennalt auto remontimiseks raha laenata. Helistamine on kokku lepitud (*ma `ootasin et sa `kuue ajal elistad*). Kokkulepitud helistamise või tagasihelistamise puhul minnakse tavaliselt kohe asja juurde (vt näited 43, 70). Selles näites esitab helistaja pärast tervituste vahetamist küsimuse *no `kuis `läheb*. Järgneb pikk paus. Vastaja algatab paranduse küsisõnaga *misasi*. See näitab, et ta ei tõlgenda küsimust formaalsena, vaid sisulisena. Helistaja jätkab naerdes: *ültse see `elu ja `tegemine*. Järgmises voorus heidab vend talle ette kokkuleppe rikkumist (*ma `ootasin et sa `kuue ajal elistad*). Sellega osutab ta eksplitsiitselt, et helistaja küsimus oli olnud üleaarne.

Kalmer läheb nüüd teema juurde. Deiktikute (*selle, sält*) kasutus näitab, et ta räägib varem jutuks olnud asjadest. Järgnevad pausid, tõusva intonatsiooniga *ahhaa?* ja küsimus *ja misa `räägid?* osutavad, et vastaja ei tõlgenda eelnevat vooru helistamise põhjusena. Nüüd esitab Kalmer helistamise põhjuse: palve raha laenata. Palvevoor on vormistatud kui mitte-eelistatud: seda lükatakse edasi ohkamise, pauside ja partiklitega, pehmendatakse naerva hääletooniga.

- (110) 235_a5
((kutsung))
V: kuulen
H: no=tere, `Kalmer siin.=hh
- (0.3)
V: tšau:?
H: .hhh no `kuis `läheb.
- (0.9)
V: mis=`asi.=hh
H: mhemhe ((lühike naer)) \$ `ültse see `elu ja `tegemine. \$
- (0.7)
V: e:lu ja `tegemine ma `ootasin et sa `kuue ajal elistad.
H: \$ kule e-e=`jõudnud ennem. \$ ((natuke naeruse häälega, kohmetult))
- (0.5)
V: [ahah]
H: [kule:] eeeee ma `proovisin, sain selle `Järvamaa `numbri
olem=e=`kätte isegi aga `iljaks jäin, eks `homme `proovin, äkki `saab
sält `midagi.

(0.4)
 V: ahhaa?
 (1.7)
 V: ja misa `räägid?
 H: hhhhh ((ohkab)) (.) kule ma=ei=`tea,=h (.) \$ [ˈr(h)ahadega on ˈtuuga.] \$
 V: [nn mis=sa `ohkad.]
 H: räägi `saad sa (.) mind `aidata=või, (.) ei `saa.

Kuidas-läheb-küsimust kasutatakse infovestlustes esiteks seega palve eel-sekventsina: selle abil püütakse välja selgitada, kas palvet on üldse võimalik esitada, ja ühtlasi lükatakse palvet edasi. Helistaja võib püüda vestluse alguses suhtehoidmisvestluse muljet luua.

Nagu suhtehoidmisvestluses, võidakse kuidas-läheb-küsimust ka info-vestluses kasutada teema esilekutsumiseks. Korpuses oli üks näide kuidas-läheb-küsimuse kohta vestluses, kus helistamise põhjuseks on infoküsimine – tegevus, mida tavaliselt ei lükata edasi.

Näites 111 helistab ema oma täiskasvanud pojale. Pärast tervituste vahe-tamist küsib ema *noh, kuidas `elate*. Partikkel *noh* vooru alguses osutab seotusele mingi varasema jutuga. Poeg tõlgendab seda rutiiniküsimusena ja vastab neutraalselt *ästi*. Seejärel arendab ema vastuse ümber teemapakkumiseks. Küsimus *vihmaselt* on grammatiliselt seotud eelmise küsimusega. Poeg annab minimaalse jaatava vastuse ega arenda teemat edasi. Teistes argikõnede korpuse vestlustes räägitakse ilmast siis, kui osalejad elavad teineteisest kaugel või planeeritakse õues mingit tegevust, selles vestluses on tegu aga samas linnas elavate suhtlejatega. Ema ehitab vestluse alguse üles suhtehoidmisvestlusele omaselt. Tema püüe pojaga lobiseda aga ei õnnestu ning pärast pausi esitab ta helistamise põhjuse.

(111) 318_a6
 ((kutsung))
 V: jah
 (0.6)
 H: tervi`duss?
 V: tere
 (0.4)
 H: .hhhh noh, kuidas `elate.
 V: ästi?
 (0.3)
 H: vihmaselt.
 (0.5)
 V: jah.
 (0.5)
 H: .hhhhhh e `kas te mind `omme `tahate.

Kuidas-läheb-küsimus võib olla ka helistamise põhjus.

Argikõnede korpuses oli kaks näidet, kus seda küsimust kasutati partneri tervisliku seisundi kontrollimiseks. Mõlemas näites tuli tekstist välja helistaja eelteadmine partneri halva tervise kohta. Sacks (1992 [1970]: 193) osutab, et kui eelmises kõneluses on kellegi haigusest räägitud, tuleks selle kohta järgmise kõneluse alguses küsida.

Näites 112 helistab tütar (H) oma 84-aastasele emale (V2). Telefonile vastanud tüdrukult on helistaja teada saanud, et ema on keldris. Emaga rääkima hakates esitab tütar kõigepealt küsimuse *kas=sa pidid nüüd `alt ega sa=i=`jooksnud ometi*, mis on informatsiooni saamise aspektist ülearune. Selle küsimusega vabandatakse ebasobival ajal helistamise pärast ja muretsetakse ema tervise pärast. Eksplitsiitseid vabandavaid sõnu ei kasutata, aga pragmaatiliselt väljendab küsimus helistaja tähelepanelikkust ja hoolivust vastaja suhtes. Küsimus koosneb kahest poolest ja vastatakse ainult teisele osale. Ema vastab täislauselise ja naerva tooniga *\$ e(h)i ma=i=`jooksnud. \$*. Lihtsalt *ei* oleks selles olukorras liiga napp ja jätaks lahtiseks, millisele küsimuse osale vastatakse. Sotsiaalse suhte ülalhoidmiseks on vaja pikemat vastust ja ka naerev toon on tütre rahustamiseks oluline.

Pärast selle sekvensi lõpetamist küsib tütar *no `kuidas sul `läheb*. Ema vastab rutiinselt *noh pole `viga*.³² See ei ütle tema tervise kohta midagi konkreetset. Järgmises voorus lisab helistaja, et küsimus on seotud teadmise, et emal oli halb olla. Küsimust konkretiseeritakse, tuues sisse võrdluse varasema olukorraga. Vastus *ei, no nüüd on ikka `parem=hh* kutsus esile parandusalgatuse *on ikka `parem jah*. Tütar ei lõpeta sekvensi ega too sisse muud teemat. Sellest saab järeldada, et *`kuidas sul `läheb* võis olla helistamise põhjus.

(112) 373_a7

V2: jaa.

H: \$ no tere. \$ heh

V2: \$ tere. \$

H: kas=sa pidid nüüd `alt ega sa=i=`jooksnud ometi.=

V2: = \$ e(h)i ma=i=`jooksnud. \$ hehe

H: m(h) a üt(h)len=et sinu [(.) sinu] `eas vast on `lendamine kasulik=kui `jooksmine.

V2: [hehe]

H: [hehe]

V2: [hehe] kulub `ära praegu [{-}] {---}

H: [jaa=jah]

H: jaa no `kuidas sul `läheb.

V2: hhhh noh pole `viga.

H: ma `möödunud või mitu `päeva olen e- `mõelnud juba=t ma pean sule=ikka `elistama=et sul ükspäev oli nii `halb `olla=et kuidas sul `on.

V2: ei, no nüüd on ikka `parem=hh.

H: on ikka `parem jah. [õhõh]

V2: [jah, a]kkab juba `korda `minema.=hehe

³² Niisugune vastus anti ka teises tervist puudutavas vestluses, vt näide 117.

Järgmises näites jääb vestluse põhiosa ja sissejuhatuse piir lahtiseks. Ema helistab töölt koju lapsehoidjale. Küsimus *kuidas elate* kontrollib, kuidas kodus hakkama saadakse. Küsimus hõlmab nii lapsed kui lapsehoidja. Vastusele eelneb pikk paus ning vastus ei ole lihtsalt neutraalne *hästi*, vaid lapsehoidja kinnitab üle, et midagi viga ei ole. Sellega osutab ta ühtlasi, et ema ei pea muretsema. Järgneb jällegi pikk paus ja ema seletus/vabandus, miks tööl nii kaua läks. Jääb ebaselgeks, kas *kuidas`elate* ongi tegelik helistamise põhjus või eelküsimus.

(113) 501_a2

((kutsung))

V: jaa?

(.)

H: mt te:re `Jaana siin?

(.)

V: noo?

(.)

H: kuidas `elate,

(0.8)

V: e:i::=jah `hästi, ei=ole=meil `midagi viga.

(1.1)

H: .hhh mina `jõudnudki `kontserdile ma: läks `juhendamisega siin nii `pikalt.

Vastused kuidas-läheb-küsimusele ja sekventsli lõpetamine

Järgnevalt vaatleme, mil viisil kuidas-läheb-küsimustele vastatakse ning kuidas vestlus seejärel jätkub.

Rutiinne vastus

Olenemata sellest, kuidas küsimus on vormistatud, vastati minu näidetes enamasti rutiinse fraasiga, nt *normaalselt; kenasti; e:lan`kenasti; ästi; kule`ästi elan;`ei=ole`viga; noh pole`viga*. See näitab, et partner tõlgendas küsimust rutiinsena, mitte sisulisena. Rutiinsed vastused võivad olla neutraalsed, positiivsed või negatiivsed (vt Sacks 1992 [1967]: 554–555; Schegloff 1986: 129–130). Sacksi ja Schegloffi käsitluse järgi lõpetatakse pärast neutraalset vastust sekvents, positiivne ja negatiivne vastus kutsuvad esile lisaküsimusi ja seletusi.

Niisuguse vastuse järel on vestluse jätkamiseks mitu võimalust.

Esiteks võib helistaja kuidas-läheb-sekventsli (ja sissejuhatuse) lõpetada ning teema juurde minna, osutades sellega, et partneri tõlgendus oli õige. Argikõnede korpuses oli selle kohta kaks näidet.

Näites 114 helistab naine mehele tööle ja küsib *no kuis`on*. Küsimus *kuis on* erineb kuidas-elad- ja kuidas-läheb-küsimustest, kuna seda võidakse tõlgendada nii üldisena kui konkreetsena. Selles näites järgneb küsimusele pikk paus. Helistaja haarab uuesti voo häälekalt sisse hingates ja siis vastab mees *kõik`ästi* nagu üldisele küsimusele. Naine esitab nüüd helistamise põhjuse, küsimuse

mingi asja kohta, mida ei nimetata. Võimalik, et ka küsimus *no kuis `on* oli mõeldud konkreetse küsimusena selle asja kohta, mees tõlgendas seda aga kui rutiiniküsimust.

(114) 260_1

((kutsung))

V: Andrus

(0.4)

H: no kuis `on.=hh

(0.7)

H: mt=.hhh

V: kõik `ästi.

(.)

H: viisid `ära.

Kahes vestluses järgnes rutiinsele vastusele sekventsiga lõpetav kolmanda positsiooni voor – hinnang (*no `tore; no=se=on= `ea*). Selle järel ei esitatud aga helistamise põhjust, vaid vastaja laiendas sekventsiga.

Näites 115 helistab linnas tööl käiv, kodunt paar päeva ära olnud naine maale koju abikaasale. Sarnaselt näitega 113 sisaldab küsimus *kuidas `elad* ka infooovi: kuidas mees üksi hakkama saab. Küsimusele eelneb naerva tooniga pikalt hääldatud partikkel *nooh*, mis osutab ka jätkuvusele, seosele eelmise kohtumise (telefonikõne) ja selle telefonikõne vahel.

Mees annab küsimusele neutraalse vastuse *kenasti*. Helistaja lõpetab sekventsiga hinnanguga *no `tore*. Selle järel ütleb mees, mida ta parajasti teeb, pakkudes sellega teema välja. Küsimusega *oo mida sa `teed* võtab naine teema vastu.

Mees tõlgendab naise telefonikõnet suhtehoidmisvestlusena: mingit erilist uudist ei ole ja räägitakse just sellistest väikestest igapäevastest asjadest. Rutiinsetes suhtehoidmisvestlustes on üsna tavaline, et esimese teemana pakutakse välja midagi oma vahetust ümbrusest (Drew, Chilton 2000: 150–151). Naine on aga kavandanud infovestluse: helistamise põhjuseks on külaliste tulekust teatamine ning palve tuba korda teha, intiimsed esemed ära panna. Küsimus *kuidas `elad* lükkab ühtlasi helistamise põhjuse esitamise edasi; nagu naine hiljem kommenteerib, on tal piinlik mehele niisugust palvet esitada.

(115) 99_a7

((kutsung))

V: Ats Juurik

H: tere `musi.

V: noh

H: n(h)ooh (.) kuidas `elad.

(.)

V: kenasti?

H: no `tore.

V: teen `süia just.

H: oo mida sa `teed.
(0.5)
V: `kartuleid praen.
H: \$ ooh no väga `poismehelik (0.5) `hommikusöök tuleb tunnistada \$
(1.2) .hh no eks sa pead `nautima neid `lõbusid mida sa: `naisega koos
olles eriti `nautida ei `saa.
V: noo
H: \$ näiteks nagu pannitais `r(h)asvakartuleid. \$
(.)
V: jah
H: kuule (.) mul on sulle üks=õ (0.5) `uudis.
V: noo?
H: .hh ja see on `selline=et `täna tulevad `külalised.
/---/
H: .hh aga noh (.) ma arvan=et (0.6) et=m võiks `ära peita sellised
`intiimsed `esemed
(0.8)
V: jah
H: muu hulgas ka magamistoa `aknalaua pealt.
V: olgu.
/---/
H: jah=jah (1.1) vat=et `põhiliselt=ma `tahtsingi `hoiatada sind=et nad
`tulevad=ja=et (0.7) et=ee .hh \$ mul on `väga piinlik öelda=aga ära
pane oma n- naist `häbisse=et (.) et ei oleks `väga `r(h)opp. \$

Teiseks võib helistaja osutada, et partner ei tõlgendanud küsimust õigesti. Näites 116 läheb helistaja pärast vastust *e:lan `kenasti* sissejuhatusest välja ja pakub teema, küsides ilma kohta. Ilm on tüüpiline suhtehoidmisvestluse teema. Pikk paus vastuse *e:lan `kenasti* järel viitab aga sellele, et helistaja ootas pikemat vastust. See omakorda võib tähendada, et helistaja oli kavandanud küsimuse *noo::h, kuidas `elad* sisulisena.

(116) 393_a2
H: noo::h, kuidas `elad.
(0.8)
V: e:lan `kenasti.
(1.3)
H: mis `ilm seal Tallinas `on sis ka.
(0.3)
V: talv.

Vastuse probleemsele võib osutada ka sekventsi laiendamine.

Kaks vana naist, kelle tervis oli üsna halb, andis vastuse *ei ole/pole viga* (vt ka näide 112). Erinevalt muudest vastustest on need eitavas vormis ning osutavad probleemile.³³ Mõlemal juhul esitas helistaja lisaküsimusi.

Näites 117 helistab 52-aastane naine oma 73-aastasele ämmale. Küsimus *kuidas sul läheb* on mõeldud tegeliku küsimusena tervise kohta. Vastus *ei=ole viga* on vormistatud kui mitte-eelistatud (vastusele eelneb paus) ning küsija algatab paranduse eelmist vooru korrates. Ämm kinnitab vastust vaid partikliga *jah* ilma midagi täpsustamata. Sellest teeb helistaja järelduse, et ämma tervis ei ole päris hea. Järgmine vastus kinnitab küll, et *ei=ole midagi äda*, kuid vastuse ülesehitus (partiklid *noh* ja *no*, takerdumine) osutab siiski, et päris hästi asjad ei ole. Helistaja algatab ka järgmises voorus kordusega paranduse ning saab taas kinnitava vastuse *jah*. Nüüd küsib helistaja möödunud öö kohta. Vastus *ma magasin* viitab sellele, et vahepeal on olnud nii halb, et pole magada saanud; seega on tervis praegu parem. Viimane küsimus tervise kohta *ja mis sul süda teeb* saab aga vastuseks *täna ei=ole nii* (.) *nii halb nagu eile oli*, mis toob välja, et esimene vastus *ei=ole viga* tähendas tegelikult seda, et tervis on väga halvast natuke parem.

(117) 373_a4

((kutsung))

V: allo?

(0.4)

H: no tere=omikut.

V: tere=omikut.

H: kuidas sul läheb.

(0.5)

V: ei=ole viga.

H: ei=ole viga.

(.)

V: jah.

H: päris ea ei=ole=ve.

(0.5)

V: noh, (.) o-o no on ikka ei=ole midagi äda.

(.)

H: ei=ole.

(0.3)

V: jah

(0.3)

H: kuidas sul öö möödus.

(0.5)

V: misse.

H: KUIDAS SUL ÖÖ möödus.

³³ Jefferson (1980) kirjeldab vastust *pretty good* kui madalama järgu (*downgraded*) konventsionaalset vastust, mis on *fine*-ga sarnane, aga erinevalt sellest vihjab halbadele uudistele või murele.

V: ma `magasin.
H: magasinid. > `präegu ka magasinid=ve. <
(.)
V: eee `magasin `kell oli `kuus, (.) kui `ärkasin `üles.
H: ah `niimodi.
V: jah (0.3) sai väga `ästi magatud.
H: ahsoo nojah
(.)
V: jah
H: ja mis sul `süda `teeb.
(0.4)
V: kule (0.7) nn `täna ei=`ole `nii (.) `nii halb nagu `eile oli.

Kahes vestluses esitas helistaja teise olukorda selgitava küsimuse, kusjuures liigutakse üldisemalt konkreetsema suunas.

Näites 118 vestlevad mobiilitsi sõbrad (noormehed), mõlemad kõnelevad Võru murret. Vastaja on partneri identifitseerinud juba enne vestlust ning alustab murdelise tervitusega. Helistaja esitab kohe küsimuse *kuis `kulgeb*. Pärast 0,4-sekundilist pausi antakse neutraalne vastus *mis ta `kulges kulges `õnnõh* ('mis ta kulgeb, kulgeb ikka/aina/üha').³⁴ Helistaja peegeldab voo ru naerva tooniga tagasi, kasutades sama verbivormi ja sama partiklit. Vastaja ei soovi eelmisele voo rle midagi lisada ning vestluses tekib pikk paus.

Näitelõigu järgmisel real tahab helistaja esitada uue küsimuse, vastaja haarab aga voo ru sama küsimusega. Helistaja ei vasta küsimusele, vaid kordab enda poolelijäänud küsimust: *kui=sis `om. sis* seob küsimuse mingi varasema vestlusega (partikli *siis/sis* funktsioonide kohta vt Hennoste 2000a: 1803–1804; Jansons 2002; kasutuselt sarnase soome partikli *sit(ten)* kohta ISK: 794).

Tekib paus ja vastaja algatab paranduse *mis `asi* (vrd näide 110). See osutab, et ta on küsimust konkreetsema tõlgendanud. Nüüd täpsustab helistaja küsimust: *`nädalavahetuse plaanit*, suunates selle tulevikku. Järgneb jällegi pikk paus ning vastaja algatab taas paranduse, lükates sellega vastust edasi. Helistaja ei lisa aga küsimusele midagi juurde. Vastus *no=i `tiia i=`ole nigu erilist midagi* annab helistajale võimaluse esitada helistamise põhjus, kuid ta ei lähe asja juurde, vaid algatab omakorda paranduse, küsides *`üldse ei=ole=vä*. See küsimus on mitmeti tõlgendatav. Esiteks võib helistaja olla üllatunud, et vestluskaaslasel, noorel mehel, ei ole nädalavahetusel midagi teha. Küsimuses sisaldub aga ka etteheide: hilisemas vestluses tuleb välja, et varem on räägitud plaanist nädalavahetusel maal tööd teha. Helistaja on eeldanud, et partneril vähemalt see plaan on. Alles näitekatke viimasel real esitab helistaja konkreetse küsimuse maalemineku kohta.

³⁴ ynnõ < enge† [2.], < inne [2.] ainult, vaid; aga; aina, üha (Võro-Eesti synaraamat, <http://www.folklore.ee/cgi-bin/v6ros6nastik>) (2.06.2009)

(118) 625_4

((kutsung))

V: no `õdak.

H: kuis `kulgeb.

(0.4)

V: mis ta `kulges kulges `õnnõk.

(0.3)

H: \$ õnnõh kulges. \$

(1.3)

H: kui=si=-

V: =kuis `on sis.

H: kui=sis `om.

(0.8)

V: mis `asi.

(0.4)

H: [nädal-]

V: [{-}]

H: `nädalavahetuse plaanit

(1.1)

V: `nädalavahetuse `plaanid vä,=

H: =jah

(1.0)

V: no=i `tiia i=`ole nigu erilist midagi,

H: `üldse ei=ole=vä.

(0.7)

V: mm pidänu `olema=vä.

H: ei ma mõtlen et `maale ei `tule=vä.

Rutiinne + sisuline vastus

Teema pakkumist võidakse edasi lükata partiklite või üneemide abil (näide 93; vt Button, Casey 1984: 177–181). Ka rutiinset vastust võidakse edasilükkamiseks kasutada. Näites 119 on vastaja mõistnud, et temalt teema pakkumist oodatakse, kuid uudise teatamisele (*issi on jälle `kæele haiget teind=ja*) eelnevad paus, pikk sissehingamine, üneemid ja rutiinne vastus (*hhhhh nnn nnn=ta `läheb*). Voor jääb intonatsiooniliselt pooleli ning *ja* lõpus osutab jätkumisele. Sellest võib olla tingitud järgnev paus. Küsides *maal jälle=vä*. võtab helistaja teema vastu.

(119) 98_a4

H: aa.

(0.8)

H: eeeee kuidas teil sis `läheb, ma `emmet `läbi akna `nägin aga ma=i=saand ma=i=saand tema juurde `minna sest ma=n=`üksinda=hh.

(0.3)

V: .hhhhh nnn nnn=ta `läheb. (.) `issi on jälle `kæele haiget teind=ja

(0.5)

H: `maal jälle=vä.=

V: =jaa.

Sisuline vastus

Ainult sisulise vastuse sai üks kuidas-läheb-küsimus. Näites 120 helistab täiskasvanud poeg teises linnas elavale emale. Tervituste järel küsib helistaja *no kuidas`elad*. Vastuseks sellele küsimusele hakkab ema rääkima oma käsilolevast tegevusest, piltide vaatamisest.

Parandusalgatusega *`minu`pilte*, milles mõlemad sõnad on rõhulised, väljendab poeg imestust, üllatust ja huvi eelmise vooru vastu (vt Strandson 2002: 80–82). Edasisest vestlusest selgub, et poja arvates olid kõik pildid tema käes ning ta ei tea, et emale jäi veel pilte. Emal viib paranduse läbi partikliga *jah*, kinnitades öeldut. Vestlusse tekib 0,9-sekundiline paus. Järgmises voorus on pojalt kaks võimalust: pakutud teema vastu võtta (see on eelistatud valik; vt Button, Casey 1984: 181–184) või tagasi lükata. Küsides *kuskohas* osutab poeg, et ema pakutud teema huvitab teda ning ta tahab sellel teemal edasi vestelda.

(120) 393_a1

((kutsung))

V: jaa `Kaidi kuuleb.

(1.0)

H: tere õhtust.

(.)

V: tere=tere:.

(0.8)

H: no kuidas`elad.

(0.5)

V: ma just`vaatasin su`pilte.

H: `minu`pilte. ((hetkeline pealelindistus hiljem kogemata))

V: jah

(0.9)

H: kuskohas.

Parandusalgatus

Kolmes näites algatas partner kuidas-läheb-küsimuse järel paranduse (vt ka näited 110, 118).

Näites 121 on helistajaks noor naine, vastajaks tema vanaema. Tegemine on järgneva alamkõnega, vanaema on telefonile kutsutud.

Vanaema alustab tervitusega. Helistaja esimene voor *noh* ning sellele järgnev pikk paus osutavad, et vanaema võiks vooru võtta, kuid viimane ei tee seda. Ta näib olevat orienteeritud tavapärasele helistaja-vastaja rollidele, mille järgi peaks helistaja pakkuma esimese teema. Lapselaps aga ootab, et vanaema juhiks vestlust.

Pärast pausi alustab helistaja küsimusega *kuidas elu läheb sis* vestluse järgmist sekventsi. Vanaema aga ei vasta, vaid algatab paranduse: *m-misasja ks=läheb=vä*. Pealerääkimise tõttu ei pruukinud ta eelmist vooru täpselt kuulda ning parandusalgatus võib olla sellest tingitud (vt Strandson 2001). Lapselapse küsimus võib vanaemale aga ka üllatusena tulla, vanaema käekäigu järele pärimine ei pruugi olla tavaline (vt Strandson 2002: 73–75). Parandust saab kasutada ka vastuse edasilükkamiseks. Veidi eneseirooniline vastus *e laisa elu, istun ja vaatan* osutab uudiste puudumisele, võib-olla ka igavusele, väsimusele, terviseprobleemidele vms. Lapselaps reageerib vastusele partikliga *aa* ning naeruga, minnes vanaema tooniga kaasa.

(121) 639

V2: tere=tere?

(0.4)

H: noh

(1.0)

H: kui[*das*] elu läheb sis.

V2: [{}]

V2: m-misasja ks=läheb=vä,

H: jah

(.)

V2: e laisa elu, istun ja vaatan.

H: \$ aa. \$ (.) heheh

(.)

V2: jah. mis mis selle:: vanainimesel ikka muud on.

(.)

H: .hhh (.) ega jah,

Vastaja küsimused

Vastajad esitasid kahes vestluses kolm kuidas-läheb-küsimust. Küsimus osutab, et vastaja arvates ollakse ankrupositsioonile jõudnud ja helistaja peaks teema pakkuma.

Näites 122 helistab üliõpilasest tütar isale. Tütrel pärast tervituste vahetamist võib osutada identifitseerimisprobleemile, aga võib olla ka pöördumissõna. Isa annab vooru tagasi tõusva intonatsiooniga partikliga *jaa?*, mis kinnitab identifitseerimist ja võimaldab tütrele edasi minna. Tavaliselt esitab helistaja selle järel olukorda selgitava küsimuse või pakub teema.

Tütar jätkab aga tutvustusvormeliga *mina jälle*, mis viitab mingile varasemale omavahelisele vestlusele, aga ei osuta, et tütar tahaks rääkida samal teemal. Isa küsib nüüd *no=kuda on*. Küsimuse vorm võib osutada varem kõneldud teemale, aga mitte üheselt. Need kaks vooru kokku jätavad mulje, et peaks hakkama rääkima mingist teadaolevast asjast.

Tekib pikk paus. Tütar alustab vooru sõnaga *kuule*, mille järel võiks oodata teemapakkumist (vt Keevallik 2003: 61; 2005b: 544). Isa on pausi aga

tõlgendanud vastuse puudumisena ja esitab pealerääkimisega küsimuse *kuda elu` lääb*. See on üldisem küsimus kui *no=kuda`on*.

Tütar ei vasta rutiinselt, vaid toob sisse oma teema. See ei ole otsene vastus isa küsimusele. Sõna *tahtsin* näitab, et teema oli kavandatud juba varem, mitte alles pärast isa küsimust.

(122) 364

((kutsung))

V: jaa

(0.6)

H: tere

V: tere.

H: iss

(0.3)

V: jaa?

(.)

H: `mina jälle.

V: no=kuda`on.

(1.0)

H: `kuu[le,] ((3. välde))

V: [kuda elu] `lääb.

(.)

H: tahtsin (0.3) sulle kom`mersist (0.4) `muljetada.

Teises näites (118) on helistaja esitatud küsimus *kuis`kulgeb* vastuse saanud. Helistaja kordab osa vastusest naerva häälega. Järgneb pikk paus. Helistaja alustab järgmist küsimust, vastaja haarab aga voo ja küsib *kuis`on sis*. Helistaja ei vasta küsimusele, vaid esitab omapoolse küsimuse. Küsimust alustas ta juba eelmises voo, kuid vestluspartner katkestas selle.

6.1.2. Mis sa teed?

Mis sa teed? on eesti telefonivestluste alguses kõige sagedasem küsimus, mille abil konkreetset situatsiooni kontrollitakse (Rääbis 2003: 239). Selle küsimusega siirdutakse telefonivestluse sissejuhatusest põhiosa juurde, aga ka ühelt teemalt teisele; sealjuures võib vahelduda ka vestlustüüp. Mis-sa-teed-küsimusi olen käsitlenud oma varasemas artiklis (Rääbis 2004), milles on analüüsitud ka minevikku ja tulevikku suunatud küsimusi ning hilisemas vestluses esitatud küsimusi. Vestluse alguses esitab mis-sa-teed-küsimuse tavaliselt ainult helistaja, hilisemas vestluses küsivad mõlemad osalejad.

Helistaja küsimused

Helistajad esitasid analüüsitud telefonivestluste sissejuhatustes 11 mis-sa-teed-küsimust: kaheksa küsimust esimeses alamkõnes adressaadiga, kaks küsimust

järgnevas alamkõnes adressaadiga, ühe küsimuse alamkõnes vahendajaga. Infovestlustes oli mis-sa-teed-küsimusi seitse, suhtehoidmisvestlustes neli. Erinevalt kuidas-läheb-küsimustest, mida esitasid peamiselt pereliikmed, esinevad mis-sa-teed-küsimused minu näidetes põhiliselt sõprade-tuttavate vestlustes.

Kõige sagedamini paikneb mis-sa-teed-küsimus helistaja teises vóorus. Sellele eelnevad tüüpiliselt tervitused ja/vóoi identifitseerimine. Kahes vestluses esitas helistaja selle küsimuse kohe oma esimeses vóorus. Mis-sa-teed-küsimus lükkus kaugemale, kui enne esitati kuidas-läheb-küsimus vóoi tekkis identifitseerimisprobleem.

Mis-sa-teed-küsimuste vormis on varieerumist vähem kui kuidas-läheb-küsimustes. Küsimus vóoi sisaldada personaalpronoomenit *sa (mis sa teed)* vóoi mitte (*mis teed*). Kaks küsimust esitati kogu pere kohta: *mis (te) teete*. Üks küsimus oli vormistatud verbi *tegelema* kasutades: *no millega tegeled siis kah*. Küsimuse alguses kasutati partikleid *no* ja *noh*.

Sarnaselt kuidas-läheb-küsimustega tingib ka mis-sa-teed-küsimuste esitamise eelkóige helistamise põhjus. Enamasti kannab küsimus samaaegselt mitut erinevat funktsiooni.

Küsimuse *mis sa teed* kóige üldisem funktsioon on Schegloffi ja Sacksi järgi selle selgitamine, kas partner saab rääkida. Vastajal on alati vóimalik küsimust sel viisil tõlgendada. Kui vastusest ilmneb, et vestluskaaslasel on mingi oluline tegevus pooleli, saab helistaja kohe lõpetamist pakkuda (Schegloff, Sacks 1973: 314–317).

Teiseks toimib küsimus *mis sa teed* mitme uurija arvates (Sacks 1992 [1967] 685–686; Schegloff 1972: 109–110; 1980; 2007b: 29–34; Levinson 1983: 346; Drew 1984: 131–133) kui kutse eelsekvents: helistaja tahab välja selgitada, kas partneril on aega ja/vóoi vóimalust kutse vastu vóotta. Kui partner on hóivatud, on vóimalik kutse esitamata jätta.

Argikóneude korpuses oli kutsele eelnevaid mis-sa-teed-küsimusi kolmes laste vóoi teismeliste vestluses ja kóigis neis taheti partnerit óue vóoi kuhugi kaasa kutsuda (vt ka náited 128, 130).

Náites 123 vestlevad koolitüdrukud. Vestlusest selgub, et helistaja tahab vastajat óue kutsuda. Pärast identifitseerimissekvensi esitab helistaja küsimuse *mis teed*. Vastusest ilmneb, et sõbranna kirjutab koolitööd ümber.

Vastusele järgneb pikk paus. See osutab, et eelmine vóor ei vastanud helistaja ootustele ning kutset ei saa kohe esitada. Helistaja testib olukorda teisest aspektist, küsides, kas Merje on vastaja juures. Eitav vastus välistab selle kutse esitamist raskendava asjaolu. Siis pärrib helistaja, kui kaua kirjutamine vóiks aega vóotta. Lópuks esitab ta oma kutse, aga see pole otsesena sõnastatud (vt ka Schegloff 1980: 113–114).

(123) 334_a8
V2: hallo
H: .hhhhhhhhh `mina siin. ((koer haugatab))
(0.5)
V2: noh
H: .hhhhh (0.3) mis `teed.=h
V2: mina (0.5) ee ma kirjutan praegu `Merjele neid (0.3) mis me oleme
`tunnis teind.
(1.4)
H: ta on `sinu=juures=vä.
(.)
V2: `ei, (0.4) ta (.) tuleb (.) pärast `järgi nendele, ma=ei=taht talle `vihikuid
`anda.
(0.9)
H: aa.
(1.2)
H: mis kirjutad `terved ned jutud `ära=vä.
(0.4)
V2: jah (0.4) > neid=ei=`ole < eriti `palju.
(4.2)
V2: et
(1.4)
H: {palju {-} juttudest sis `kirjutada on.}
V2: {on `kirjutada geo`graafia ja `lota} {-}
(0.6)
V2: ma=es=`akkasin.
(2.3)
H: .ma=.tahtsin=muidu `õue kutsuda sind.
V2: ma võin `pärast`poole tulla.

Kahes vestluses eelnes mis-sa-teed-küsimus palvele, mille täitmist oodati alles mõne päeva pärast (näide 124) või täpsemalt määratlemata ajal (*ma `tahaks suga kunaki (.) `šoppama minna*; näide 129).

Näites 124 küsib helistaja kõigepealt partneri konkreetse tegevuse kohta: *no millega `tegeled siis kah*. See ei ole rutiinne vormel. Küsimus on vormistatud argisena ja omamehelikuna, püütakse luua sundimatut konteksti. Partner vastab oma hetketegevuse kohta.

Helistaja liigub nüüd üldisemale tasandile, küsides, kas vestluskaaslasel on palju tegevust. Vastus on küll pehmendatud (*veits*), aga kinnitab siiski, et tööd on palju.

Seejärel esitab helistaja küsimuse konkreetse päeva kohta, mil ta tahaks tulla oma tööd välja trükkima: *`räägi mis sa `pühapäeval teed*. Küsimusele järgneb pikk paus ja seejärel ütleb vastaja, et ei tea, mida ta kavatseb teha. Nii reageerides osutab ta, et on mõistnud küsimust eelküsimusena, millele tegelik küsimus, kutse, palve vms järgneb (vt Schegloff 1980: 114; 2007b: 32; Rääbis

2004: 365). Helistaja palved vastaja juures oma töid välja trükkida on korduvad (hilisemas tekstis kasutab ta sõna *jälle*).

Vastus *kule ma=i=teagi, `niimodi ei=oska `öelda* on küsija jaoks ühtpidi soodne: partner ei ütle, et ta oleks pühapäeval väga hõivatud. Samas ei anna ta infot selle kohta, et ta oleks vaba. Nüüd vahetab küsija aspekti, küsides koha kohta. Küsimus *aga `oled sa: `üldiselt nagu `kodumail=vä* võib vormi poolest olla esitatud pühapäeva või ka täpsemalt määratlemata aja kohta, mis hõlmab ka pühapäeva. Vestluskaaslane vastab üldiselt: *iga päev*. Sellele küsimusele saadud jaatav vastus on lõpuks piisav selleks, et helistaja oma palve esitaks.

(124) 345_a4

H: mt=.hhh no tere:, (.) `Andres siinpool.

(0.8)

H: .hhhhh (0.3) no millega `tegeled siis kah.

(0.3)

V: kule mingit `logo (.) `väänan {präegu.}

H: aa? (0.3) .hhhh sul on tegevust `palju räägi=vä.

(0.7)

V: kule `veits `on ikka.

(1.0)

H: `räägi mis sa `pühapäeval teed.

(1.3)

V: kule ma=i=teagi, `niimodi ei=oska `öelda.

(1.7)

H: aga `oled sa: `üldiselt nagu `kodumail=vä.

(0.5)

V: põhimõtselt olen jah, ikka iga `päev.

(0.6)

H: .hhhhhhh tead mul on natukene su `abi vaja jälle.

(2.3)

H: < selles mõttes et:=e > mul oleks vaja siin üks `töö välja lasta aga m:-mul on see veel `präegu väga `kahtlases `seisus nii=et (1.5) et=et ma=ei ma=i `oska sulle nagu `täpsemat aega midagi `öelda, eks ma helistan sulle `ette sis.

Mis-sa-teed-küsimuse järgmine funktsioon on teema esilekutsumine. Seda kasutatakse argikõnede korpusel suhtehoidmisvestluses, kui helistajal endal teemat pakkuda ei ole.

Näites 125 on sõbrannade vestluse algusosa. Helistaja ei tunne partnerit hääle järgi ära ja kõigepealt tuleb tekkinud identifitseerimisprobleem lahendada. Siis alustab helistaja uut sekvensi küsimusega *no mis `teed*.

Järgneb paus, mis on märgiks vastuse *koon* edasilükkamisest. Vastus on helistaja jaoks üllatav, ta algatab paranduse eelmist vooru valjuhäälselt ning emotsionaalselt korrates. Korduse abil kontrollib ta eelmise vooru paikapidavust

ja lisab sellele kahtluse ja uskumatuse varjundi (vt Strandson 2001). Partner kinnitab oma vastust ning lisab sellele täienduse *salli*.

Pärast hinnangut *`issand jumal=kül* püüab helistaja partnerilt uuesti teemat saada küsimusega *mis `muidu toimub*. Vastaja toob kuuldavale arusaamatu hääliitsuse *äh* ning helistaja esitab kohe järgmise, konkreetsema küsimuse *mis `teind=od*. Ka sellele küsimusele ei oska vestluskaaslane kohe reageerida, vastates vaid üldise kinnisfraasiga *niisama jah*. Et helistaja ei ole selles vestluspositsioonis veel helistamise põhjust esitanud ning küsib järjest küsimusi, mis võimaldaks partneril oma teemaga välja tulla, näitab, et ka küsimus *no mis `teed* ei olnud mõeldud rutiinsena, vaid sisulisena.

(125) 361

((kutsung))

V: jaa?

H: tere, ma palun `Liivit?

V: jaa?

(.)

H: .hhhhh `Liivi=vä.

V: jaa?

(.)

H: @ E:I ole. @

V: olen?

(0.6)

H: no mis `teed.

(0.7)

V: koon?

(0.6)

H: `KOOD.

(.)

V: salli jah.

H: mt=.hhh `issand jumal=kül, .hhhhhh eee mis `muidu toimub.

(0.4)

V: äh

H: mis `teind=od.

(0.6)

V: niisama jah.

Enamasti ei helistata selleks, et teada saada, mida partner parajasti teeb. Mõnikord võib see aga siiski nii olla. Näites 126 helistab naine (H) töölt lastega kodus olevale abikaasale (V). Küsimus *no mis te `teete* saab vastuseks *sööme*. Vastusele järgneb sekundiline paus, seejärel reageerib naine partikliga *mhmh* ja taas tekib paus. Pausid osutavad, et vastus ei olnud piisav, naine ootab söömise (või muu tegevuse) kohta veel infot. Mees ei soovi aga öeldule midagi lisada, pidades vastust küllaldaseks. Et ta ei algata ka uut teemat, näitab orienteeritust telefonisuhtluses kehtivale normile, et esimese teema pakub helistaja.

Pika hääleka sissehingamise ja veel ühe pausi järel esitab helistaja küsimuse *mis`veel*. Mees tõlgendab seda eelmise küsimuse jätkuna, vastates, et nad ei tee midagi muud. Naine reageerib vastusele naeruga ja nüüd laiendab mees eelmist sekventsi, lisades infot söömise kohta.

(126) 347_b11

((kutsung))

V: jah?

(0.6)

H: no mis te`teete.

(0.5)

V: sööme.

(1.0)

H: mhmh.

(2.1)

H: .hhhhhhh (0.6) mis`veel.=hhhhhh

V: `midagi muud ei=tee.

(.)

H: mhemhe

V: me just saime: prae`valmis.

Vastused mis-sa-teed-küsimusele ja sekventsi lõpetamine

Järgmisena vaatleme seda, kuidas mis-sa-teed-küsimusele vastatakse. Nagu kuidas-läheb-küsimustegi puhul on vastused põhimõtteliselt kahte tüüpi: rutiinsed (*midagi*) ning sisulised (vastaja ütleb, mida ta parajasti tegi). Viimased olid argikõnede korpuses sagedasemad. Vastusetüüp ei sõltunud minu näidetes küsimuse vormistusest.

Sisuline vastus

Esiteks võib vastaja öelda, mida ta parajasti teeb. Niisugused vastused jagunevad omakorda kolmeks:

- igapäevased tegevused: *`einestan;`loen; koon; sööme;*
- töö: *kirjutan`referaati ümber; kule mingit`logo (.)`väanan {präegu.}; ma kirjutan praegu`Merjele neid (0.3) mis me oleme`tunnis teind;*
- uudis: *kuule::::`saatsin`ära sinu`riiuli just; ma`hetkel võtan`välja (0.3) oma`kübarat (.)`potist.*

Sisulise vastusega annab partner helistajale situatsiooni kohta infot. Helistaja peab kõigepealt hindama seda, kas vastaja saab oma tegevuse katkestada ja temaga vestelda. Selles suhtes ei tekkinud üheski näites kahtlust, ei pakutud võimalust vestlus kohe lõpetada.

Teiseks peab helistaja otsustama, kas tõlgendada vastust teema pakkumisena ja arendada seda edasi või see sekvents lõpetada ja tuua vestlusse oma teema.

Rutiinseid tegevusi kirjeldavaid vastuseid minu näidetes üldiselt edasi ei arendata, sekvents lõpetatakse kohe või pärast korduse abil algatatud parandust.

Korpuses oli üks näide, milles helistaja püüdis saadud vastust siduda helistamise põhjusega. Näites 127 on tegu üliõpilastest sõbrannade vestlusega, milles helistaja Kaire soovib, et vastaja Miina aitaks tal õppida. Ta esitab oma esimeses voorus küsimuse *mis`teed*. Vastust ei järgne. Helistajal on nüüd mitu võimalust vestluse jätkamiseks. Ta võib lisada inkremendi, küsimust korrata, alustada uut sekventsi jms. Selles näites tõlgendab helistaja mittevastamist identifitseerimisprobleemina ning tutvustab end. Miina reageerib tutvustusele üneemiga *mm*, andes voo Kairele. Kaire alustab nüüd pika hääleka sissehingamisega, kuid enne kui ta saab midagi öelda, vastab Miina *mis-sa-teed*-küsimusele: *ä=no`loen*. Kuna järgmisel päeval on tulemas kontrolltöö, arvab helistaja, et vestluspartner õpib selleks ning pakub oma versiooni, mida Miina loeb. Kui selgub, et loetakse midagi muud, ei huvita see teema enam Kairet ja ta esitab abipalvet ettevalmistava küsimuse *kas sa homme`teed`patfüssi*. Eitav vastus ei lase palvet esitada ning helistaja ütleb alles paarkümmend voo hiljem, et ta oleks tahtnud Miina käest kontrolltöö materjalide kohta küsida.

(127) 98_a2

V2: jaa

(.)

H: .hhh tšau`Miina mis`teed.

(0.4)

H: `Kaire on siin.

V2: mm

(0.3)

H: .hhhhhhhhhhh

V2: ä=no`loen.

(0.3)

H: äääääää patfüss=vä.

(0.9)

V2: ei.

(0.4)

H: äää kas sa homme`teed`patfüssi.

V2: ei

/---/

H: ja mis sellest`saab, vat ma ei`tea. (0.5) mt no=et tegelt on`kurb, et sa=ei ei ole`õppind sest ma`mõtlesin et ma saan sult`küsida Miina. mt=.hh mm mul on kohe`väga`kurb.=hh

Kui *mis-sa-teed*-küsimusele vastatakse, et tehakse tööd, jätkub sekvents olukorra täpsustamisega. Kõigis kolmes vestluses, mis sellise vastuse said, oli helistamise põhjuseks palve või kutse (vt ka näited 123, 124). Niisugune vastus raskendab Schegloffi järgi palve/kutse esitamist või blokeerib selle, kuna loob tagasilükkamise võimaluse (vt Schegloff 2007b: 34). Helistaja võib palve/kutse siiski esitada (kavandatud või nõrgemal kujul) või selle esitamisest loobuda.

Näites 128 helistab 17-aastane neiu 19-aastasele sõbrannale ja soovib teda endaga kaasa kutsuda. Vastus *kirjutan `referaati ümber* annab helistajale võimaluse pakkuda kaasatulekuvõimalust kui midagi meeldivat vahelduseks tüütule tegevusele. Vastaja väidab, et peab töö ära tegema, kuid helistaja ei loobu veenmisest ja saavutabki selle, et vestluspartner nõustub välja tulema. Vestluse alguses räägib ta ainult töö katkestamisest, kutse esitatakse hiljem ja ebamääraselt.

(128) 237_9

H1: \$ no mis sa `teed. \$

(.)

V: .hhhh eeee kirjutan `referaati ümber.=hh

(0.3)

H1: ega sa=i=`viitsi=ju tegelikult `präegu.

(0.3)

V: mida.

(.)

H1: kirjutada.

V: ma `pean.

(0.6)

H1: aga=noh, natuke=ju `pausi {--} ((lindikrõps))

V: eeee `mis=mõttes.=hh

(0.4)

H1: m (1.4) \$ `ota=korra, hehe .hhh eee ma lihtsalt mõtsin ma pean minema {=} `lilli kastma=ja=s ma `räägin suga eameelega=ja \$

(0.3)

V: aa

(0.3)

H1: jah.

V: .hhhhh < no tändap=eeee > (0.3) akkad sa `kohe `tulema=vä.

Uudist pakkuvaid vastuseid arendatakse helistaja poolt edasi. Näites 129 suhtlevad noored sugulased, noormees helistab neiuile sooviga kutsuda ta kaasa kampsunit valima (*ma `tahaks suga kunaki (.) `šoppama minna*).

Küsimus *kuidas sa `elad* saab neutraalse vastuse *kule `ästi elan*. Noormees ei esita aga veel oma soovi, vaid täpsustab olukorda küsimusega *mis sa `teed*. Vastus kirjeldab tema jaoks ebatavalist tegevust: *ma `hetkel võtan `välja (0.3) oma `kübarat (.) `potist*. Helistaja võtab kübara kohta küsimusi esitades pakutud teema vastu ja tüdruk kirjeldab kübara tegemist.

(129) 226_a3
H: kuidas sa `elad.
(0.3)
V: kule `ästi elan {-}. (0.4) {-}.
(0.9)
H: mis sa `teed.
(0.4)
V: ma `hetkel võtan `välja (0.3) oma `kübarat (.) `potist.
(0.6)
H: jah? (.) sa ostsid `kübara=vä.
(.)
V: e(h)i?=hhh .hhh (.) ma tegin papjeema`šeest `kübara.
(0.8)
H: kuidas.
/---/
H: eeeee
(3.9)
V: mis.
(0.3)
H: e=seda=et (0.4) ma `tahaks suga kunaki (.) `šoppama minna.

Rutiinne vastus

Teine võimalus on vastata, et parajasti ei tehta midagi: *midagi*; *no*: (.) *mis me ikka teeme*. See on neutraalne, markeerimata vastus, mis osutab, et helistaja võib rääkida asjast, mille pärast ta helistas (vt Schegloff 2007b: 30). Sacks (1992 [1967]: 685–686) analüüsib küsimust *What are you doing?* kui kutse eelsekventsi (*pre-invitation*), mille vastus *nothing* tähendab “Esita oma kutse”.

Kui *midagi* oli helistaja jaoks oodatud vastus, saab ta nüüd välja tulla helistamise põhjusega. Järgmises näites helistab 10-aastane poiss 13-aastasele sõbrale, et teda õue kutsuda. Küsimuse *mis=sa `teed* järel algatab vestluskaaslane paranduse küsisõnaga *mida*, mis ei lokaliseeri probleemi tekitanud kohta eelmise kõneleja jutus, vaid laieneb kogu voorule.³⁵ Paranduse põhjuseks on tõenäoliselt kuulmishäire (vt Strandson 2002 : 25) ning partner nii seda ka tõlgendab, korrates eelmist vooru sõna-sõnalt.³⁶ Korratud küsimus saab kiire vastuse *midagi* ja olukord on seega kutse esitamiseks sobiv. Helistaja esitab küsimuse õuetulemise kohta aga eitavas vormis, osutades, et tal on mingi eelinfo selle kohta, et sõber ei tule õue. Naabruspaari esiliige on siin vormistatud nii, et see teeb eitava vastuse andmise lihtsamaks (vt Hennoste, Lindström, Rääbis, Strandson, Vellerind 2001: 93–94) ja võimaldab selle produtseerida

³⁵ Paul Drew nimetab niisuguseid reformuleeringualgatusi avatud tüüpi reformuleeringualgatusteks (*‘open’ class repair initiators*) (Drew 1997: 69).

³⁶ Kuna paranduse põhjustab kuulmishäire, mitte küsimuse ootusvastatus, mida nägime kuidas-läheb-küsimuste puhul, ei käsitleta paranduse algatamist siin eraldi vastusevariandina.

ilma lisamarkeriteta. Seejärel küsib helistaja, miks sõber õue ei tule. Vestluspartner toob põhjenduseks viitsimatuse, kinnitades sellega mis-sa-teed-küsimuse vastust, et ta ei tegele millegi olulisega. See annab helistajale võimaluse püüda tema seisukohta muuta. Helistaja esitab otsese kutse *tule*, mis saab vastuseks juba tugevama keeldumise: tüdinud hääletooniga, täislausega vormistatud ja rõhutatud *ma=ei`viitsi*. Nüüd loobub helistaja katsetest sõpra kaasa kutsuda ja teatab, et läheb ise õue.

(130) 237_3

((kutsung))

V: jaa

(0.5)

H: `Raido kule.

V: noo?

H: mis=sa`teed.

V: mida.

(0.3)

H: mis=sa`teed.

V: midagi.

(0.3)

H: `õue ei`tule=vä.

(0.3)

V: äqä

H: miks.

(0.3)

V: ei=viitsi.

H: tule?

V: ma=ei`viitsi.

H: okei`tšau, ma`lähen=sis.

Näites 131 helistab keskealine naine oma vennale. Telefonile vastab vennanaine. Pärast tervituste vahetamist ei palu helistaja kohe venda kutsuda, vaid esitab küsimuse *no:h mis`teete*. Küsimus puudutab kogu peret ning jätab vastajale vabamad käed kui küsimus *mis sa teed*. Vestluskaaslane vastab naerva tooniga *mis me`ikka teeme* ega paku teemat. Kui partner teema pakkumisest keeldub, võib esimene kõneleja püüda temalt uuesti teemat välja meelitada või ise teemakandidaadi pakkuda (Button, Casey 1984: 184–186). Selles näites pakub helistaja oma arvamuse teise pere tegevuse kohta, küsides *õpite=vä*. Vennanaine vastab naerdes, et ei õpi. Helistaja reaktsioon *aa?* kutsub jätkama ning vastaja räägib oma tegevusest.

Tavaliselt saab mis-sa-teed-küsimus vastuseks telefonikõne poolt katkestatud tegevuse ning vastus on olevikus (*einestan; loen*), selles näites räägitakse aga varasemast tegevusest: tomatite korjamine on telefonikõne ajaks lõppenud. Helistaja reageerib jälle partikliga *aa*, mille järel vastaja ei jätkka ning helistaja arendab ise sama teemat edasi. Helistamise põhjust ta vennanaisele ei esita.

(131) 334_a12

((kutsung))

V1: halo

(0.3)

H: tere:

V1: tere

(.)

H: no:h mis `teete.

(0.6)

V1: .hhh mis me \$ `ikka teeme. \$

(.)

H: `õpите=vä.

V1: e(h)i [`õpi.]

H: [mh]

(0.4)

H: aa?=
V1: =käisime `tomateid õuest korjamas, kardavad `kül'm võtab `ära.

(.)

H: aa?

(0.6)

H: no nüüd lubas ju `sooja=et nii väga vist külma ei=`luband=vä.

Vastaja küsimused

Vastaja esitas mis-sa-teed-küsimuse ühes alamkõnes.

Näite 132 puhul on lapselaps (V) veidi aega tagasi helistanud vanaemale (H), kes ei saanud temaga rääkida ja helistab nüüd tagasi. Vanaema teab, et lapselaps oli natuke aega tagasi (eelmise helistamise ajal) kodus, kuid ilmselt on tal varasemate kogemuste põhjal hüpotees, et tüdruk ei pruugi kuigi pikalt kodus olla. Et tüdruk telefonile vastas, lükkab hüpoteesi ümber ning vanaema alustab naljatlevas võtmes: *aa, ma mõtsin=t sa panid=pa kodunt `lendu*. Partikkel *aa* on selles vestluspositsioonis ebatavaline; järgnev seletus osutab, et vanaema arvas, et lapselaps on juba ära läinud.

Seejärel ütleb vanaema, et krimka lõppes ära. See annab infot, et tal on aega rääkida. Vanaema arvates oli lapselapsel helistamiseks mingi põhjus ja andes talle voo küsimusega *mis `jutustad*, ootab ta selle põhjuse esitamist.

ma mõtsin=t sa panid=pa kodunt `lendu ei ole formaalselt küsimus, kuid partner tõlgendab seda küsimusena ja vastab: *ei `pannud `kodunt `lendu*, korrates suurt osa küsimusest. Kordus seob vastuse küsimusega, mis oli voo esimeses pooles. Oma voo lõpus on vanaema esitanud veel teise küsimuse *mis `jutustad*. Tüdruk jätkab voo partiklistunud verbivormiga *ma=i=`tea* ja küsib *mis=sa `teed seal*. Sellega keeldub ta teema pakkumisest.

Küsimuse vormistus osutab, et eelistatud vastus sellele oleks teema pakkumine ja nii vestluskaaslane seda ka tõlgendab. Lapselaps ei ole teemat pakkunud ning vanaema järeldab, et tema peab vestlusse teema tooma. Vastusvoor algab rutiinselt *kule midagi `erilist ei=`tee*, aga kohe seejärel räägib vanaema oma

kavatsusest hakata kindamustrit otsima. Erinevalt eespool vaadeldud vastustest ei ole siin juttu praegusest, vaid planeeritavast tegevusest. Sõna *erilist* näitab, et vanaema ei taha rääkida oma rutiinsetest tegevustest. Kuna käsilolev või eelnev tegevus vestluse teemaks ei sobi, valitakse kavandatud järgmine tegevus. Järgmises voorus võtab tüdruk pakutud teema vastu.

(132) 631_1

((kutsung))

V: jaa

H: aa, ma mõtsin=t sa panid=pa kodunt `lendu. (0.3) no mul lõppes krimka `ära, mis `jutustad.

(0.6)

V: \$ ei `pannud `kodunt `lendu. \$ (.) ma=i=`tea, mis=sa `teed seal.

(0.7)

H: kule midagi `erilist ei=`tee, mõtlesin et akkan nüüd sulle `kinda `mustrit otsima=ma=i `leia kuskilt .hhhhh `niukesi nagu sul olid need `valge ja `sinisega.

V: @ \$.aa sa `teedki mule `kindad=vä \$ @ ((üllatunult, rõõmsalt))

6.1.3. Muud küsimused partneri tegevuse kohta

Eelmises rühmas vaadeldud mis-sa-teed-küsimused on vormilt eriküsilauseid. Partneri tegevuse kohta esitati aga ka üks küsimus, mille puhul on küsijal hüpotees, millele ta kinnitust ootab: `duši=all käidud. Helistaja esitas selle küsimuse oma teises voorus, pärast tervituste vahetamist. Küsimus on vormistatud ilma küsisõnata ja pöördelise verbivormita fraasina. Suhtlejad on sõbrad, küsimus viitab nende lähedastele suhetele ja sagedasele kontaktile: küsija teab vestluskaaslase päevakava või on temaga veidi aega tagasi kontakteerunud. Küsimusega `duši=all käidud valmistatakse ette kogu vestlust: uuritakse järele, kas partner saab rääkida. Jaatav vastus kinnitab oletust ning annab võimaluse helistamise põhjus esitada.

(133) 377_a9

((kutsung))

V: Marju

(.)

H: tšau?

V: tšau.

H: `duši=all käidud,

(0.3)

V: jah.

(0.5)

H: eeee (.) phh laud `olemas,

6.1.4. Küsimused selle kohta, kas partneril on aega rääkida

Kolmes alamkõnes küsis helistaja otse, kas vestluskaaslasel on aega temaga rääkida.

Helistaja esitas küsimuse oma teises voorus. Küsimused on vormistatud inversiooni abil, lausung algab partikliga *kuule* ja sellele järgneb *olema*-verb.

Helistaja saab ka muude küsimuste (nt *mis teed*; *kus sa oled*) abil selgitada, kas vestluskaaslane saab rääkida. Mis tingimustel küsitakse seda otse? Analüüsitud näidete põhjal tuli välja, et kõikidel juhtudel vajab helistaja infot (partneri elulooandmeid, koogiretsepti), mille saamine võtab eeldatavasti aega: partner peab ette lugema hulga komponente. Küsimus näitab vestluskaaslasega arvestamist, kuid võib samal ajal osutada suhtepebleemile: osalejate suhted ei ole nii lähedased, et infot võiks küsida ilma eelküsimust esitamata.

Kahes näites (134 ja 135) vestlevad keskealised mehed, keda seob ühine projekt. Näites 134 järgneb tervituste vahetamisele paus, Mark (H) alustab vooru pika üneemiga ja küsib, kas Ennul (V) on aega rääkida. Enn ei vasta ja Mark ei jää vastust ootama, vaid esitab kohe helistamise põhjuse: *ma tahaksin neid=ee `siivii `andmeid*, kus *neid* osutab ühisele teadmisele. Enn ei reageeri ka sellele ja Mark põhjendab helistamist. Põhjendus *st=et=sa=nagu=ütsid=sul=see `iimeilindus hästi ei `tööta=vä.=hh* on vormistatud ebalevalt, justkui kaheldes Margi väite tõesuses: *nagu* osutab ebakindlusele, kas Mark ikka ütles nii; põhjendus esitatakse *vä*-küsimusena. Enn kasutab ära võimaluse vastata viimasele küsimusele, kinnitades e-posti mittetöötamist. Mark saab sellega kinnituse, et andmeid saab küsida ainult telefonitsi. Aga kuna küsimus, kas Ennul on aega, jäi vastuseta, ei hakka Mark kohe elulooandmeid küsima, vaid püüab esmalt saada vastamiseks nõusoleku. Eelteate *kuule ma `küsin siis* järel tekib pikk paus ja Mark küsib veel kord, kas partner saab vastata. Taas järgneb paus, Enn alustab vooru pika üneemi ja sügava ohkega ning teeb ettepaneku vestlust jätkata järgmisel päeval, põhjendades seda vanniminekuuga. Ta ei osuta, et ei taha oma andmeid anda, vaid viitab üksnes kõneluse aja ebasobivusele. Leiget suhtumist andmete andmisse väljendab aga soov, et Mark uuesti helistaks: kui Enn oleks asjast huvitatud, võiks ta pakkuda ise tagasihelistamist.

(134) 366_a5

((kutsung))

V: jah.

H: .hhh (.) halloo. tere `Enn.

(0.3)

V: tere.

(0.6)

H: eeeee `kuule `on sul aega=hh `rääkida natukene. (.) mt ma tahaksin neid=ee `siivii `andmeid.=hhhhhh st=et=sa=nagu=ütsid=sul=see `iimeilindus hästi ei `tööta=vä.=hh

V: ei `tööta jah.

H: ahaa. (.) kuule ma `küsin siis.

(3.1)

H: `saad sa,

(1.5)

V: aaõõõõ=nhhhhhhh ku- kule `äkki teeks homme omikupoole, ma akkan
präegu `vanni minema.

H: aa sa akkad `vanni m(h)inema, siis n(h)ojah see võtab ju tükk `aega, vot
kurat .hhhh millal sa `ommiku nagu `ärkvel [oled.]

V: [noo] hhhh `helista kuskil
`kümne paiku.

Teises näites (135) helistabki Mark järgmisel päeval uuesti. Küsimus, kas partneril on aega rääkida, on seekord täpsem: *üks viis minti* on fraas, mis viitab väga lühikesele ajale. Enn vastab jaatavalt (kuigi kõhklevalt), aga ei anna Margile võimalust oma soovi esitada. Helistamise põhjus on Ennule teada ning küsimust ootamata teatab ta, et ei taha kodulehele üldse oma andmeid panna.

(135) 366_a6

((kutsung))

V: jaa hallo.

(0.3)

H: alloo tere vara `ommikut.

V: no tere.=

H: =Mark siin.

(0.3)

H: kuule `on sul nüüd üks viis minti `aega.

(0.4)

V: ee {no ikka} `on `küll.

H: jah .hhhh

V: a:ga ma mõtlen oopis `teist asja,

H: [nii?]

V: [võib]olla ma=ei::: `pane sinna `ültse mingeid andmeid.

6.1.5. Küsimused partneri asukoha kohta

Helistaja (või kontakti algataja) küsimusi partneri asukoha kohta oli üheksas vestluses. Viis küsimust esitati infovestluses, neli suhtehoidmisvestluses.

Vastaja küsis partneri asukohta ühes vestluses.

Küsimused on vormistatud mitmel eri viisil. Esiteks kasutatakse eriküsilauseid (*oled `kus*). Teistel juhtudel on helistajal olemas eelteadmine/arvamus partneri asukoha kohta ning ta ootab sellele kinnitust. Küsimus on sel juhul vormistatud kas väitlausena (*ee ma saan aru=et sa oled `kodus=ja (0.4) m-mitte Aspitaris.*) või üldküsilausena (*jõudsid `koju=vä.*).

Lauatelefonile ja mobiilile helistades on küsimustel erinevad funktsioonid. Mobiiltelefonile võidakse vastata igal pool, helistaja ei pruugi partneri asukohta

teada. Mõnikord võib helistajal selle kohta eelteadmine olla (nt tema tavalist päevakava tundes), mõnikord mitte.

Lauatelefonile helistaja teab, et vestluspartner on kodus (laiemalt: kohas, kuhu helistatakse), kuna lauatelefon asub kindlas kohas ja sellele vastati. Ometi esitatakse ka sel juhul partneri asukoha kohta küsimusi.

Näites 136 helistab ema täiskasvanud tütrele. Tütar vastab telefonile *hallo*. Vastusele järgneb paus. Helistaja alustab vestlust tervitusega ja tütar reageerib partikliga *jah*, andes talle vooru tagasi. Sel viisil algavad kõik nende omavahe- lised salvestatud vestlused.

Nüüd ütleb ema *noh oled `kodus*. Rõhk sõnal *kodus* osutab mingile oota- matusele, seletust vajavale olukorrale. Ka paus vastuse *hallo* järel võis olla tingitud üllatusest, et tütar telefonile vastas. Ema helistamine näitab samal ajal seda, et tütar võis tema arvates kodus olla, muidu poleks ta helistanud. *noh oled `kodus* on olukorra konstateerimine, mis töötab küsimusena.

Tütrel vastus *m:e täna ei=`käindki kuskil* on vormistatud kui mitte-eelistatud: vastusele eelneb pikk paus, esimest sõna venitatakse. Tütar ei vasta ainult enda, vaid ka lapse kohta, kasutades mitmuse pronoomenit *me. kuskil* tugevdab eitust, lõigates ära võimalikud teemaarendused ükskõik kus käimise kohta.

Ema järgmine voor väljendab imestust ja osutab, et tal oli oma arvamus tütre tegemiste kohta. Ema kasutab ainsuslikku pronoomenit *sa* ega räägi lapsest. Tütar haarab vooru ning rõhutab üle, et on koos lapsega kodus.

Selles näites tuleneb küsimus partneri asukoha kohta ema oletusest ja peaks näitama, et helistaja on vastajaga lähedane, kuna teab tema rutiinset päevakava. Tütar lükkab ema oletuse aga ümber.

(136) 347_a8

((kutsung))

V: hallo

(0.5)

H: tervitus.

V: jah

(0.4)

H: noh oled `kodus.

(0.7)

V: m:e täna ei=`käindki kuskil.

(.)

H: ah: ültse ei=käind ma=mõtsin=sa täna `läksid. .hhhhhh ahahahahah=

V: ={me oleme täna} Kermoga `kodus.=hh

Järgmises näites helistab 8-aastane tüdruk oma 9-aastasele pinginaabrile, kes on tal äsja külas käinud. Ka siin on helistajale teada, et vastaja on kodus: telefonile vastas vend, kes seda ütles, ning Maarika räägib helistajaga. Erinevalt eelmisest näitest ei orienteeru helistaja oma oletusele, vaid konkreetsele tegevusele: ta teab, et veidi aega tagasi ei olnud Maarikat kodus.

Helistamisel on kaks põhjust: esiteks soovib Reet, et Maarika järgmisel päeval kleepsud kooli kaasa võtaks. Olulisem aga on see, et helistaja on kolmandale tüdrukule valetanud ning ootab, et pinginaaber tema valet toetaks. Küsimuse *jõudsid* `koju=vä (ja ka kleepsujutu?) üks funktsioon on ebameeldiva teema edasilükkamine.

(137) 318_a3

V2: jaa?

H: Maarika={ma=olen `Reet.} `jõudsid `koju=vä.

V2: jah

(.)

H: .hhhhhh (.) võta homme `kleepsud kaasa.

(.)

V2: hea `küll.

H: .hhh ja vaata, (.) kui `Asta sult `küsib, (.) .hhhh (.) mu `ema ütles talle, et=et no ta ei=`tahtnud .hhhh noh me olime väga `mängus ta ei=tahtnud meid `segada. .hhh siis ku `Asta küsib, (0.4) et kas te käisite `koos (.) minu `vanaema={juures}=sis ütle `jaa.

Mobiiltelefonile helistades on partneri asukohta esiteks vaja teada edasise tegevuse planeerimiseks (vt Arminen 2006). Näites 138 helistab noor naine oma sugulasele. Oma teises voorus otsib Reet kinnitust oletusele, et vestluspartner on kodus. *ma saan aru* vooru alguses viitab sellele, et ta on teinud järelduse käesoleva vestluse ajal (võib arvata, et taustahelide järgi, aga kindlalt seda väita ei saa). Vooru vormistus väljendab tugevamat oletust kui seda teeks näiteks *kas-või vä*-küsimus. Vastanduse *kodus – Aspitaris* sissetoomine näitab, et helistaja on huvitatud just sellest, et Tauri oleks Aspitaris. Kuna ta seal ei ole, ei saa Reet tema juurest läbi minna ja majaplaani võtta.

(138) 157_b1

((kutsung))

V: jaa `Tauri kuuleb.

(0.4)

H: tere Tauri (.) jälle `Reet

V: tere `Reet

H: ee ma saan aru=et sa oled `kodus=ja (0.4) m-mitte Aspitaris.

(0.6)

V: `jah

H: aa=h (.) \$ mul=oli selline `õrn loo:tus et `äkki ma saan `majaplaani=h rabada sult `käte vahelt=h \$

(1.0)

H: aga=`noh `kuule (.) `ei (.) sellega ei=ole `üldse `kiire, (1.0) selles `mõttes=et ma ei pea seda `kohe saama.

Järgmises näites on abikaasade vestluse algus. Naine on helistanud mehe töötelefonile, kuid mees ei vastanud ning naine püüab teda mobiili teel kätte saada. Eelmisele kõnele mittevastamine lükkas ümber naise oletuse, et abikaasa on tööl. Eriküsilausest vormistatud küsimus *oled`kus* osutab, et küsijal ei ole partneri asukoha kohta eelteadmist. Tegu ei ole aga neutraalse küsimusega (vrd *kus sa oled*), rõhutatud ja küsimuse lõppu viidud *kus* viitab selgitust vajavale olukorrale.

Küsimusele järgneb paus ning mees ütleb, et on tööl. Järgnev pikk paus osutab, et eelmine voor ei vastanud helistaja ootustele. Telefonile vastamata jätmine vajab selgitamist ja helistaja esitab selle kohta küsimuse. Vastusega viivitamine ja minimaalne vastus *jah* väljendavad mehe soovimatust teemat arendada. Taas järgneb pikk paus, mis näitab küsimuse *`telefoni=ei=`võta* erinevat tõlgendamist. Naine esitas selle kui avatud küsimuse, oodates põhjendust. Mees kinnitab aga lihtsalt fakti ega soovi midagi lisada. Nüüd esitab naine helistamise põhjuse, ettepaneku koos lõunat süüa.

(139) 260_7

((kutsung))

V: Andrus

H: .hh Jaana.

(0.4)

V: jah.

(.)

H: mt=.hhhh oled`kus.

(0.6)

V: tööl.

(1.3)

H: `telefoni=ei=`võta. ((hetk tagasi H helistas V-le lauatelefonile))

(1.1)

V: jah.

(1.3)

H: .hhhhhhh tahtsin:=e`küsida=et mis sa`teed kahe paiku, kas sobib äkki:
`lõunat süia=vä.

Küsimuse teiseks funktsiooniks on selgeks teha, kas vestluspartner saab rääkida. Näites 140 helistab ema linnas õppiva tütre mobiiltelefonile. Küsimusega *`kodus=oled?* kontrollib ema ka tütre tegevust ja elukombeid: helistatakse õhtul; ema eeldab, et tütar on kodus ning tema oletus saab kinnituse. Erinevalt eelmistest näidetest ei ole tütre asukoha teadmine vajalik edasise tegevuse planeerimiseks.

(140) 237_13

((kutsung))

V: jaa

(.)

H: tere
 (0.3)
 V: tere
 H: Marge?
 (0.4)
 V: jaa?
 H: `kodus=oled?
 (0.5)
 V: jaa?
 (0.4)
 H: mmmmm koju ei `tule see nädala`vahetus.

Ühes vestluses küsis vastaja partneri asukohta. Näites 141 helistab tütar emale, osalejad on samad kui näites 136, kuid helistaja – vastaja rollid on vahetatud.

Pärast tervitusele vastamist küsib ema kohe `noh, kus sa sis `oled.=h. Ühes voorus esitab ta eelmise sekventsi järelliikme ja uue sekventsi esiliikme. Nii-sugune sekventside põimumine muudab sissejuhatuse ülesehitust (vt Schegloff 1986: 131–133). Küsimus on vormistatud eriküsilauseks, adreessadil ei ole eelteadmist helistaja asukoha kohta.

Küsimus kui naabruspaari esiliige ootab vastust ja tütar annabki järgmises voorus järelliikme `kodus olen. Vastus võetakse ema poolt vastu kui mitte-eelistatud: vastusele järgneb 0,6-sekundiline paus ja ema reageerib partikliga *soo=jah*, väljendades üllatust. Mingit selgitust olukorra kohta ta aga ei küsi ning pakub teema iroonilise küsimusega *kule `ilm on ilus jah* (nagu edasisest vestlusest selgub, on ilm ebatavaliselt külm ja vihmane). Kahe sekventsi osade põimimisega ühte voo lüüsi ema seega olukorra, kus tema sai ankrupositsiooni – teema alustamise võimaluse (vt ka Schegloff 1986: 116).

(141) 318_b1
 ((kutsung))
 V: hallo
 (0.3)
 H: tervitus.=hhh
 V: tervitus `noh, kus sa sis `oled.=h
 H: `kodus olen.
 (0.6)
 V: soo=jah. kule `ilm on ilus jah?

6.1.6. Küsimused ja kommentaarid partneri hääletooni kohta

Kahe vestluse sissejuhatuses kommenteeris helistaja vestluskaaslase hääletooni. Esiteks räägiti partneri hääletoonist siis, kui see viitas haigusele.

Näites 142 esitab helistaja küsimuse *sa oled sihukese `haige `häälega `aige oled=vä* vestluse 13. voorus, kui vennanaise (V1) haige hääl on tähelepanu

äratanud. See küsimus ei paikne vestluse sissejuhatuses. Kahtlus leiab kinnitust ning mõlema perekonna tervis kujuneb vestlusteemaks. Siis annab vennanaine telefoni üle helistaja vennale.

Vennaga (V2) rääkima hakates on helistajal eelteadmine, et peres on kõik haiglased ning ta kommenteerib venna häält kohe pärast tervituste vahetamist (*sa=ei='olegi nii aige 'äälega*). Vend nõustub sellega. Pärast pausi jätkab helistaja sama teemat. Tervisest räägitakse takerdudes veel mitu vooru, enne kui helistaja läheb helistamise põhjuse juurde, alustades vooru partikliga *kule*. Helistaja tahab vennale metsa müümise asjus nõu anda, kuid ei tea täpselt, kas viimane üldse tahab seda müüa. Info metsa müümise plaanide kohta on tulnud emalt, mitte vennalt endalt ning pole kindel, kas õel on õigust seda teada ja protsessi suunata. Venna vastus *'see on mõõt'matagi veel* osutab, et müümine pole veel päevakorras.

Mõlemad küsimused väljendavad tähelepanelikkust partneri suhtes, aga samas püütakse nende abil algatada suhtehoidmisteemat. Vennanaisele ei avaldata helistamise põhjust, vaid vesteldakse tüüpilistel *small talk*'i teemadel: käsilolev tegevus, ilm, tervis (vt inglise keele kohta Drew, Chilton 2000: 150–151).

Vennaga rääkides näitavad takerdumised ja pausid, et mõlemal osalejal on raskusi terviseteema arendamisega. Sellele vaatamata ei lähe õde helistamise põhjuse juurde. Sellest saab järeldada, et kommentaaril *sa=ei='olegi nii aige 'äälega* on ka edasilükkav funktsioon.

(142) 334_a12

H: mmh? (0.3) sa oled sihukese `haige `häälega `aige oled=vä.=

V1: =`nohu on. (.) [meil on] `kõik sin pool `tõbised.

H: [aa?]

H: aa?

(0.5)

H: ma olin `ka ja `Karolin oli=ja

/---/

V2: tere `õde.

H: no:h tere

(0.3)

V2: noh

H: sa=ei='olegi nii aige `äälega.

V2: ei `enam pole `äda.

(0.3)

H: aa, `natuke nagu oled `kah. mhemhe

V2: aah juba läheb `üle.

(.)

H: mmh? (.) noh [{-}]

V2: [kule] (.) sul läks `üle=vä.

(0.6)

H: ah, {-} ikka see `kõhaoog peale `tuleb ega siis=ä akkab na-gu
`läka`köha.

(0.4)
 V2: aa?
 H: mm? (0.4) [su-]
 V2: [ˈtoad] ka ˈkülmad=ja
 (.)
 H: on jah.
 (0.7)
 H: kule (0.3) see ˈema ükskord ˈrääkis=et sa mingit ˈmetsa tahtma hakata
 ˈmüüma=vä.
 (0.8)
 V2: ˈsee on mõõtˈmatagi veel.

Ühes näites (143) on vastaja hääl muutunud häälemurde tõttu. Vend helistab õele, aga telefonile vastab õepoeg, keda helistaja ära ei tunne. Mitteäratundmine vajab põhjendust ja helistaja toob vabanduseks partneri muutunud hääle.

(143) 366_a7
 ((kutsung))
 V: jaa.
 (.)
 H: .hhh (.) ee (.) t:ere, kas=se on ˈJanar Treiali korter.
 V: jaa?
 H: .hhhh kas=eeeeqqqq ˈEthi ka on.
 (.)
 V: ˈei=ole ˈkodus?
 (0.4)
 H: > ei=ole=kodus ot kellega ma ˈräägin. <
 (0.3)
 V: Elmoga?
 (0.3)
 H: ˈElmo=vä.
 V: jaa?=
 H: =mina olen ˈMark.
 V: [jaa?]
 H: [mt] vat sa oled ˈnii (.) ˈhäälest ˈmuutunud=et hehe \$ e(h)i [tunne]
 ˈäragi. \$
 V: [jah]

6.1.7. Küsimused pika vastamisaja kohta

Telefonivestluses osalejatel on mingi ettekujutus sellest, mitu kutsungit enne vastamist on “paras”. Kui telefonile vastatakse liiga kiiresti või liiga aeglaselt, võib helistaja selle kohta küsimusi esitada (vt Schegloff 1986: 120).

Selliseid näiteid oli argikõnede korpuses kolm.

Pika vastamisaja põhjust küsitakse kohe vestluse alguses, helistaja esimeses või teises voorus. Vastamisega viivitamine võib tähendada seda, et partneril jäi mingi tegevus pooleli ning enne vestluse jätkamist tuleb välja selgitada, kas ta üldse rääkida saab.

Suhtehoidmisvestluse puhul, kui konkreetset helistamise põhjust ei ole, võib helistaja olukorra ära kasutada ning pika vastamisaja esimeseks teemaks pakkuda. Argikõnede korpuse kahes näites (144, 145) esitab helistaja oma hüpoteesi vastamisega viivitamise põhjuste kohta: `magasid=vä; käisid `kemp-sus=vä. Oletused ei pea paika ning vastaja annab õige seletuse: ei `maganud. natuke `tegin `tööd; `ei ma istusin `arvuti taha.=hh. Näites 144 reageerib helistaja partikliga aa ja järgnev pikk paus osutab, et ta soovib veel infot. Vastaja ei lisa öeldule midagi ja helistaja esitab kuidas-läheb-küsimuse, mida vestluspartner tõlgendab soovina uudiseid kuulda.

Näites 145 lõpetab helistaja sekventsiga partikliga ahah ja läheb pärast lühikest pausi ise teema juurde.

(144) 98_a4

((kutsung))

V: jaa?

(0.3)

((lindi kiuks))

H: `magasid=vä.

V: ei `maganud. natuke `tegin `tööd.

(0.4)

H: aa.

(0.8)

H: eeee kuidas teil sis `läheb, ma `emmet `läbi akna `nägin aga ma=i=saand ma=i=saand tema juurde `minna sest ma=n=`üksinda=hh.

(145) 97_b5

((kutsung))

V: hallo

(0.5)

H: \$ tervitus. \$

(.)

V: jah

H: \$ käisid `kempsus=vä. \$

(0.5)

V: `ei ma istusin `arvuti taha.=hh

H: ahah. (0.3) kule \$ `meil Vana `Kuuse=poolt on igal juhul `taevas `must. \$

Kolmandas näites (146) kutsutakse adressaat telefonile ning selleks kulunud 26 sekundit on helistaja arvates nii pikk aeg, et vajab selgitamist. Erinevalt eelmistest näidetest ei püüa ta ise põhjendust leida, vaid kasutab avatud küsimusi: \$.hhhh `mis sa nii kaua `tulid. (.) `tegid \$ midagi. Vastusest noo, ma

kavatsesin just (.) `duši alla \$ minna. \$ teeb helistaja järelduse, et ta segas, ja on valmis lõpetamist pakkuma. Vastaja lükkab pakkumise tagasi. Schegloffi ja Sacksi väitel (Schegloff, Sacks 1973: 315) võidakse lõpetamise pakkumise tagasilükkamise korral pakkumine või mõni tagasilükkamiskomponent enne helistamise põhjuse esitamist temaatiliselt läbi töötada. Nii tehakse ka selles vestluses: sekvents ei lõpe vastaja väitega, et telefonikõne teda ei seganud, vaid räägitakse edasi sellest, mis siis oleks saanud, kui helistatud oleks hiljem.

(146) 334_a13

H: palun `Jaanikat.

V1: {jah, kohe.}

(26.0)

V2: jaa?

H: noo? t(h)ere.

V2: \$ tere? \$

H: \$.hhhh `mis sa nii kaua `tulid. (.) `te[gid \$ midagi.]

V2: [noo, ma] kavatsesin just (.) `duši

alla \$ minna. \$

H: aa, et ma \$ `segasin. \$

(0.3)

V2: ei sa ei `seganud aga `oleks `äärepealt `seganud ku natuke `iljem \$
oleks. \$

H: \$ a:ga noh ega keegi `välja ikka poleks `kutsund onju. \$ hehe [.hhhhh]

V2: \$ [ei jah.] \$

H: \$ `eks ma sis oleks `hiljem elistand. \$

V2: mhmh

(0.3)

H: mm .hhhhhhh eaaa hehe \$.hhhh mis sa sis täna `tegid. \$

6.1.8. Küsimused juuresolijate kohta

Selles alapeatükis käsitleme helistaja küsimusi vestluskaaslase pereliikmete või (võimalike) tema juures olevate teiste inimeste kohta. Argikõnede korpusel oli viis sellist küsimust. Taolisi küsimusi on ka nendes vestlustes, kus helistaja soovib kellegi teisega rääkida (*kas ... on kodus*). Kui küsimus esitatakse adressaadile, siis on selle funktsioonid teistsugused.

Küsimused esinevad positsiooniliselt erinevates kohtades: üks on vestluse esimene küsimus (helistaja teises voorus), teised järgnevad muudele olukorda selgitavatele küsimustele.

Näites 147 helistab isa täiskasvanud tütrele, et talle teatripiletit pakkuda. Küsimus *sul Suska `magab* osutab, et isa teab lapselapse (Suska) magamisaega ja on helistamisaja vastavalt sellele valinud: kui laps magab, saab ema rahulikult rääkida. Küsimus viitab seega osalejate lähedastele suhetele ja helistaja teadmistele partneri (ja tema pere) rutiinse päevaplaani kohta. Küsimusel on ka

info hankimise funktsioon: sellega selgitatakse, kas tütar saab rääkida ja vastusest oleneb, kuidas vestlust jätkata. Tütar ütleb, et laps ei maga, aga see, et ta üritab magama jääda (on voodis), võimaldab isal helistamise põhjuse esitada.

(147) 325_a5

((kutsung))

V: jaa

(0.7)

H: * noh *

(2.0) ((V sätib mikrofoni))

V: noo?

(0.6)

H: sul Suska `magab.=hh

(0.7)

V: ta:: üritab `jääda aga veel ei `maga.=

H: =aa {---} .hhhhh kule: `teatripiletit ei=`taha sis=vä.

Näites 148 tuleneb küsimus *ta on `sinu=juures=vä* erinevalt eelmisest näitest partneri eelmisest voorust, helistajal ei ole eelteadmist Merje kohalolekust. Helistaja tahab vastajat õue kutsuda, aga selgub, et too kirjutab klassikaaslasele vihikuid ümber. Küsimuse hääletoon osutab, et Merje sealolek oleks helistajale vastumeelne. Esiteks võiks see takistada edasist vestlust. Teiseks mõjutaks see helistamise põhjuse esitamist: kui vastaja on Merjega ühise tegevuse leidnud, siis ei saa teda võib-olla õue kutsuda. Eitava vastuse järel lõpetab helistaja selle sekvenssi ja täpsustab olukorda teisest aspektist.

(148) 334_a8

H: .hhhhh (0.3) mis `teed.=h

V2: mina (0.5) ee ma kirjutatan praegu `Merjele neid (0.3) mis me oleme `tunnis teind.

(1.4)

H: ta on `sinu=juures=vä.

(.)

V2: `ei, (0.4) ta (.) tuleb (.) pärast `järgi nendele, ma=ei=taht talle `vihikuid `anda.

(0.9)

H: aa.

(1.2)

H: mis kirjutad `terved ned jutud `ära=vä.

Näites 149 näib *üksi oled* esmapilgul rutiinse küsimusena selgitamaks, kas partner saab vabalt rääkida. Küsimus saab jaatava vastuse, mis küsimust sel viisil tõlgendades oleks eelistatud. Järgneb aga uus küsimus vastaja abikaasa kohta: *ei `tulnud koju=vä*. Vaatamata sellele, et küsimuses nimetamisfraas puudub, on partnerile selge, kellest räägitakse ja ta vastab eitavalt. Küsimus *üksi*

oled võis seega olla mõeldud ka uudiste saamiseks selle kohta, kas mees on koju tulnud. Hoolimatu abikaasa hukkamõistmine kujuneb vestluse esimeseks teemaks.

(149) 323_a3

H: noo? mis teed?

(0.7)

V: aa, sina.

(.)

H: [jaa.]

V: [eine-] `einestan.

(0.4)

H: einestad.

(.)

V: mhmh

(.)

H: üksi oled.

(0.5)

V: jaa.

(0.6)

H: ei `tulnud koju=vä.

V: äqä

(0.8)

H: ja=i=ole `ültse `nädala=sees koju `tuldk=[vä.]

V: [nüüd] ei ole `käind jah.

6.1.9. Varajase või hilise kellaajaga seotud küsimused ja vabandused

Kui helistamise kellaage tundub helistajale liiga varajane või liiga hiline (või ta arvab, et see on partneri jaoks liiga varajane või hiline), võidakse selle kohta küsimusi esitada või ebasobival ajal helistamise pärast vabandada. Signaaliks selle kohta, et olukord vajab selgitamist, võib olla ka partneri hääletoon või pikk telefonihelin. Käesolevas alapeatükis käsitletavate vestluste puhul selgub ühel juhul taustainfost, et helistaja jaoks oli kell 21.50 *poole öö ajal*; teine telefonikõne toimus kella 23 paiku (näide 150; vestlusest ilmneb, et viimased külalised lahkusid poole üheteistkümne ajal ja see oli *nüüd sama natuke aega tagasi*). Hommikuse vestluse kellaajaga (näide 151) ei ole teada. Kui erinevad on aga inimeste tõlgendused sobivast kellaajast, selle kohta näide suulise keele korpusest: räägitakse jutuajamisest tädiga, kes oli kaevanud, et üks sugulane *`mõttele elistas pühapäeva õhtul kell `kaheksa. `öösel `helistab. ei `mõttele=et `inimesed ei saa rahulikult `magada. /---/ kas ta=i=oleks=võind esmaspäeva `ommikul elistada.*

Varajase või hilise kellaajaga seotud küsimused ja vabandused paiknevad minu näidetes kohe vestluse alguses: helistaja esimeses või teises vóorus.

Ühes näites vabandab helistaja enne palve esitamist: *kule poole `öö ajal veel `tülitan teid.*

Kahes näites arvab helistaja, et vestluspartner magas, ja esitab selle kohta *kas*-küsimuse. Schegloff (2002c: 264–268) käsitleb niisuguseid küsimusi kui eelvabandusi (*pre-apology*). Kui küsimusele vastatakse eitavalt, siis sekvents lõpetatakse. Jaatava vastuse korral esitab helistaja aga vabanduse.

Näites 150 helistab vanatädi hilisõhtul oma noorele sugulasele, kes on samal päeval tema sünnipäeval käinud. Noormees vastab telefonile partikliga *jaa*. Vanatädi tervitab ja vastutervituseks vóoru andmata küsib *kas=sa `tudusid juba=vä*. Küsimus on vormistatud üldküsilausena partiklite *kas* ja *vä* abil. Noormees annab kiiresti eitava vastuse. Verbikordus seob vastuse tugevamalt eelmise vóoriga kui seda teeks lihtsalt *ei*-vastus. Vanatädi reaktsioon *ahah* viitab sellele, et vastus lükkas vanatädi esialgse oletuse ümber. Noormehe kinnitus, et ta veel ei maganud, võimaldab vanatädil pikalt lobiseda.

(150) 345_a2

((kutsung))

V: jaa

(0.4)

H: tere, kas=sa `tudusid juba=[vä.]

V: [.hhh] ei=`tudund=vel.

H: ahah

(0.7)

H: {-} .hh said enne: ema `äraminekut `koju sis=ve.

Näites 151 esitab ämm miniale minavormis küsimuse *ajasin teid `ülesse jah*. Partikkel *jah* vóoru lõpus väljendab tugevamalt kõneleja eelteadmist/oletust kui eelmise näite *kas* ja *vä*. Küsimusega annab helistaja hinnangu enda ebasobivale tegevusele. Kui küsimus oleks sõnastatud näiteks kujul *kas te magasite veel*, võiks minia seda tõlgendada etteheiteks laisklemise pärast ja see looks edasiseks vestluseks ebasoodsa konteksti. Vastus *`ei ma jooksin `duši alt* lükkab ümber ämma kahtluse, et ta on halvasti käitunud, ning näitab ühtlasi miniat heas valguses: ta on juba üleval ja tegutsemas. Ämm lõpetab sekventsi partikliga *aa* ja küsib oma poja kohta.

(151) 407_b6

((kutsung))

V: `Elle kuuleb

(0.3)

H: tere `Elle.

(.)

V: tere

H: ajasin teid `ülesse jah?

V: .hhh \$ `ei ma jooksin `duši alt. \$.hhh
H: aa .hh aga `Rainer

6.2. Kommentaarid enda olukorra kohta

Telefonivestluse alguses võib helistaja viidata enda olukorrale: analüüsitud vestlustes osutati asukohale, hääletoonile, aja sobivusele vestluseks.

Vestluse alguses tuleb paika panna osalejate ruumiline orientatsioon. Näites 152 on sõbrannade vestlus. Reelikal (V) on olnud sünnipäev. Merike (H) soovib talle õnne ja tahab külla tulla. Teade, et helistaja on Saaremaal, annab vestluskaaslasele infot selle kohta, et ühist tegevust ei saa praegu planeerida. Reelika reageerib teatele emotsionaalse partikliga *aa*, osutades saadud info uudsusele, aga veidi hiljem selgub, et ta tegelikult teadis, et Merikest ei ole kodus (*ma=i=tea kesse `ema vist ütles=et sa tuled `omme alles*).

(152) 338_a2

V: \$ te[re:] \$

H: [.hhh] \$ `elistan `sulle `Saaremaalt. \$

V: @ aa @

(0.7)

H: mt=.hh kuule, (.) ai, palju õnne `sünnipäevaks tagant`järele.

(0.3)

V: täh?

(.)

H: .hhh ütle `millal saab sulle `külla tulla ja `kuhu.

(1.2)

H: kas: `linna või `maale.

(0.8)

V: tead mina `mõtlesin=et {---} ma=i=tea kesse `ema vist ütles=et sa tuled `omme alles.

H: mhmh

Näites 153 helistab keskealine naine Pille oma eakale tädile. Tädi ei reageeri tervitusele ega tutvustusele ja see tekitab kahtluse kuuldavuses (*'kuuled mind=võ*). Tädi küsimus *kes `räägib* osutab, et ta ei kuulnud tutvustust ega ole ka partneri häält ära tundnud. Järgnevate voorude jooksul põhjendatakse mittekuulmist koera haukumisega.

Kui koer vait jääb, teatab Pille, et tal on hääl ära – see on asjaolu, mis peaks partnerile niigi kuulda olema. Miks helistaja siiski oma häält kommenteerib? Esiteks ennetatakse sellega vestluskaaslase võimalikku küsimust hääle/haiguse kohta. Teiseks põhjendatakse ja vabandatakse mitteäratundmist: lisaks sellele, et tädi ei kuulnud helistajat koera haukumise tõttu, on helistaja hääl muutunud ning ta räägib vaiksemalt, seega oli mitteäratundmine mõistetav. Kolmandaks

osutatakse suhte hoidmise olulisusele: Pille helistas vaatamata sellele, et tal on raske rääkida.

(153) 348_a5

((kutsung))

V: hallo

H: .hhhh no tere `Pille siin?

(1.5)

H: `kuuled mind=võ.

(1.6) ((V juures haugub koer))

V: kes `räägib.

H: `PILLE RÄÄGIB kas sa `kuuled mind=võ.

(1.3)

H: Pille,

(1.9) ((koer haugub))

H: `kuuled mind=võ.

(0.8) ((koer haugub))

V: kuulen

(.)

H: .hhhh eeee (.) Leedi `augub kõvasti sa=ei=`kuule vist jah (0.4)
((kõhatab))

V: oi (0.8) oe ((rohkem omaette kui H-le)) (0.3) `koer siin `kõvast
`karjub=et

H: jaajah, ma `kuulen juba `sia. (0.5) mhemhe .hhh

V: kas sa `oled `vait või `mis ((pahandab koeraga))

H: .hhh `küll ta `jäab. (0.3) küll ta `jäab. (1.2) no näed, `jäigi. (0.6)
.hhhhhh mul on ääl `ära aga ma (.) sa `mind ikka `kuuled=võ.

(1.8)

H: ee (0.5) tädi?

(1.1)

V: jaa:?

H: `kuuled ikka mind=ve.

(1.3)

V: `OLE `VAIT {-} ((pahandab koeraga))

H: ((kõhatab))

(1.5)

H: mt=.hh [{mu=ää-}]

V: [{-}] {-}

(.)

H: noo mul on ääl `ära aga ma `katsun ikka.: `rääkida. sa `kuuled mind
jah?

(3.3) ((koer haugub))

H: noo=nüd (.) `nüüd akkas `Leedi rääkima. mhemhe

Eespool analüüsitud näites 132 andis vanaema (helistaja) lapselapsele teada, et aeg on vestluseks sobiv, kuna film lõppes ära. Kommentaar on seotud partneri teadmistega varasemast olukorrast: kui lapselaps veidi aega tagasi helistas, vaatas vanaema telerit, keeldus vestlemast ja helistab nüüd tagasi.

6.3. Kommentaarid helistamise kohta

Nii helistaja kui vastaja võivad vestluse alguses viidata omavahelise kontakti puudumisele, kontakteerumiskatsele või -kavatsusele. See on tingitud sotsiaalsetest teguritest. Osutatakse, et osalejad väärtustavad oma suhet ja püüdeid kontakti hoida; teiselt poolt aga heidetakse ette helistamata jätmist.

Helistaja kommenteeris varasemat kontakteerumiskatset ühes vestluses. Näites 154 on venna ja õe vestluse algus. Helistaja tutvustusele *'Mark olen mina* reageerib õde emotsionaalse partikliga *oi*, väljendades üllatust ootamatu helistamise pärast. Seejärel kommenteerib Mark oma tegevust: *'ma: mõtlesin=et 'elistan teile sinna* (sõna *mõtlesin* kasutusest tähenduses 'planeerisin' vt Hennoste 2006). Õde annab sellele kiiresti positiivse hinnangu *väga tore* ja Mark jätkab: *aasta lõpus*. Sellest võib järeldada, et ta ei ole tükk aega helistanud ja tahab nüüd aastast mingit kokkuvõtet teha. Kommentaariga luuakse suhtehoidmisvestluse raamistik (vt Sun 2004: 1459–1460) ja ka helistaja järgmised voorud osutavad, et tal ei ole konkreetset helistamise põhjust.

Lausungi teist poolt *'eile õhta teid põld 'kodu vist* võiks põhimõtteliselt kasutada nii info- kui suhtehoidmisvestluses. Helistaja osutab, et ta on püüdnud varem kontakti saada, aga ei ütle otse, et ta helistas eelmisel päeval. Pragmaatilisel on tegemist küsimusega (*kus te eile õhtul olite*), mida kasutades ootab helistaja partnerilt teema pakkumist. Anita Pomerantz (1980) nimetab niisugust suhtlusstrateegiat õngitsemiseks (*fishing*): infot ei hangita otseselt, vaid kaudselt. Pomerantzi väitel kasutavad helistajad seda strateegiat sageli: öeldakse, et ei vastatud või telefon oli kinni, et teada saada, kus vastaja oli või kellega rääkis. Otsene küsimus rikuks partneri privaatsust ja paneks ta ebamugavasse positsiooni, kuna ta peaks vastama või leidma põhjuse mitte vastata. Selles näites ei tõlgenda partner helistaja lausungit *'eile õhta teid põld 'kodu vist.=hh* aga küsimusena, vaid esitab omapoolse küsimuse. Järgnevates voorudes põhjendab helistaja, miks ta eelmisel päeval vastanud poissi ära ei tundnud. Kuna helistamise põhjust ei ole veel esitatud, teeb õde järelduse, et vennal ei ole teemat pakkuda, ning kasutab ära kokkuvõtva fraasi *vot siis*, tulles vestluse oma teemaga.

(154) 366_a8

((kutsung))

V: Eth kuuleb?

H: .hhhh te:re=ommikut.

V: tere:= ((kõrge häälega))

H: =`Mark olen mina.
V: oi
H: .hhhhh `ma: mõtlesin=et `elistan teile sinna.=
V: =väga [tore.]
H: [aasta] lõpus `eile õhta teid põld `kodu vist.=hh .hhh
V: elistasid `eile `ka.
H: eq `jah, `Elmo võttis [`vastu] jah.
V: [jah]
H: ma täitsa kohkusin `ära Elmol on ääle`murre olnud=vä.
V: .hh kule ikka tegelikult juba `jupp aega `ta[gasi.]
H: [`mina] mõtlesin min- kesse::
niukene `va[namees võtab \$ k(h)äriseva h(h)äälega `vastu=ja \$]
V: [oi: (.) ta=i=`laula juba `tökk aega.]
H: .hhhhhhh ja=ja mõts=et=no=et vale`ühendus või mhemhe .hh täitsa ma
`üldse ei=tundnud `ära jah. .hhhhhhhhh vot [siis. suur `poiss.]
V: [kule mul: on natu]ke `mure.
H: jah
(0.6)
V: kuidas `ema seal `akkama `saab.

Vastaja kommentaarid helistamise kohta (näited 155, 156) on teistsugused: osutatakse partneri ebaootuspärasele käitumisele.

Mõlemad kommentaarid on samas vestluspositsioonis: vastaja teises voorus tervituse järel. Tavaliselt kuulub järgmine voor helistajale, kuid nendes näidetes haarab vastaja endale kaks järjestikust üksust.

Teiseks on neis näidetes oluline ajakategooria: helistamist on oodatud. Näites 155 on tegu varasema kokkuleppega helistada. Vastaja teise vooru lõpuosa *kuigi*: .hhh ma mõtlesin=et `äkki sa ikka elistad `ise [et no (.) {---}] on etteheitet: *kuigi* algatab vastanduse eelmise osaga võrreldes (*ma pidin `just sulle `elistama* osutab sotsiaalse kontakti hoidmisele ning on neutraalne); kasutatakse etteheitvaid markereid *äkki* ja *ikka*. Vastaja toonis aga etteheidet ei ole, voor on öeldud kerge ja naljatleva tooniga. Helistaja reageering järgmisel real osutab, et ta on mõistnud eelmist vooru etteheitena, et ta on helistamisega hiljaks jäänud ja pole ootustest kinni pidanud.

(155) 336

V2: ja halloo?
H: @ `hell`õu. @
V2: @ `hell`õu `juu `biitš, @ (0.3) ma pidin `just sulle `elistama kuigi: .hhh ma mõtlesin=et `äkki sa ikka elistad `ise [et no (.) {---}]
H: \$ [mhmh no `näed, (.) nii] see `läks. \$
(0.4)
V2: `nii? (.) mis=sa tahtsid mulle [`öelda.]
H: [mm] tähendab me pidime omme \$
`kokku saama onju. \$ =

Näites 156 ei ole konkreetset eelnevat kokkulepet, vaid osalejad juhivad perekonnas kujunenud tavadest, kui sageli helistatakse. Helistanud tütar/õde on ootusi rikkunud ja ema on selle just jutuks võtnud. Erinevalt eelmisest näitest on tegu juhusliku kokkusattumusega: kui memm poleks öelnud, et Reet ei ole helistanud, ei räägitaks sellest ka telefonikõnes. Vastaja kasutab ema juttu refereerides sõna *kurtis*, andes Reeda käitumisele hinnangu. Reet ei põhjenda, miks ta ei ole helistanud, vaid ütleb lihtsalt *noo praegu helistan*. See näitab, et ta ei ole tõlgendanud eelmist vooru etteheiteks. Seletuseks võib olla see, et mittehelistamine oli ootusvastane ema, mitte õe jaoks ning õele ei pea oma käitumist põhjendama. Õde ei soovi rohkem selgitusi, vaid annab eelmisele voorule hinnangu *väga kena* ja viib vestluse järgmisse etappi, küsides helistamise põhjust.

(156) 157_b4

((kutsung))

V: j:aa:: (0.3) halloo:

(0.8)

H: tere `Krissu

V: \$ te:re Retu `memm `just astus uksest välja \$.hh kurtis=et .hh @ `Reet ei ole `helistanud. @

(0.7)

H: noo praegu `helistan

V: väga `kena (0.4) `mis=sa räägid.

H: ma räägin=et ma tulen: `koju:.

Kolmandaks ühendab neid kaht näidet asjaolu, et vastaja alustab sekvenssi ja ka lõpetab selle eksplitsiitselt. Kommentaar helistamise kohta viib helistaja tasakaalust välja ja lööb edasise jutu segi. Helistaja ei osuta helistamise põhjusele ja vastaja peab seda otse küsima (*mis=sa tahtsid mulle öelda; `mis=sa räägid*). See on tugev sotsiaalse rutiini rikkumine.

6.4. Küsimused ja kommentaarid kuuldavuse kohta

Partnerit kuulmata ei ole võimalik vestlust jätkata. Kuuldavust võidakse kontrollida mistahes vestluspositsioonis (isegi partneri vooru katkestades), enamasti on seda vaja teha siiski vestluse alguses. Minu näidetes kutsus küsimuse esile pikk paus, koera haukumine, krabin telefonis, katkev telefoniühendus. Kuuldavust kontrolliti kuue alamkõne alguses (nii helistaja kui vastaja poolt), neljal juhul oli ühel osalejal mobiiltelefon. Arvesse võttes mobiilikõnede väikest hulka korpuses on näha, et mobiiltelefon põhjustab rohkem kuuldavusprobleeme kui lauatelefon. Enamasti ei leidnud probleem lahendust kohe järgmises voorus, vaid pärast mitmeid vastastikuseid küsimusi ja kinnitusi (vt ka näide 153).

Näites 157 kutsub küsimuse esile katkev mobiiliside. Helistamise põhjuse saab esitada alles siis, kui vastaja on leidnud parema leviga koha ja osalejad kuulevad teineteist.

(157) 157_b3

V2: tere Ree- ((mobiiliside halb))

(0.8)

H: tere `Katri

(0.7)

V2: kuuled sa mind ((häääl katkendlik, side halb))

H: kuulen

V2: {---} ((side nii halb, et võimatu sõnadest aru saada))

H: üpris `halvasti kuulen.

(1.0)

V2: ota (.) ota [(.) siin] nurgas ma sind kuulen.

H: [pista kä-]

(1.1)

H: \$ pista `käsi aknast `välja. \$

V2: he[he] umbes `nii ma `kõõlungi=sin `präegu.

H: [kuule]

H: jaa. `Bibi asjus helistan.

6.5. Kokkuvõtteks

Selles peatükis käsitletud küsimused ja kommentaarid jagunevad üldjoontes kolme rühma.

1. Helistamise põhjusega seotud eelküsimused (enamik kuidas-läheb- ja misa-teed-küsimusi; küsimused selle kohta, kas partneril on aega rääkida; osa küsimusi partneri asukoha ja juuresolijate kohta).
2. Välistest asjaoludest tingitud küsimused ja kommentaarid. Need on omakorda kaht liiki:
 - põhimõtteliselt etteplaneeritavad (nt varajase või hilise helistamisajaga seotud küsimused; kommentaarid enda olukorra kohta; küsimus partneri tegevuse kohta, kui helistajal on olemas mingi eelteadmine);
 - sissejuhatuse käigust tingitud (nt küsimused partneri haiglase hääletooni, pika vastamisaja, halva kuuldavuse kohta; osa küsimusi partneri asukoha ja juuresolijate kohta).
3. Küsimused ja kommentaarid, mis pole otseselt seotud helistamise põhjuse ega väliste asjaoludega (enamik küsimusi juuresolijate kohta; osa küsimusi partneri asukoha kohta; kommentaar helistamise kohta).

Argikõnede korpuse analüüs näitab, et kuidas-läheb-küsimused ei ole enamasti rutiinsed viisakusküsimused, nende kasutamine sõltub suurel määral helistamise põhjusest. Seda tüüpi küsimusi kasutatakse üsna harva (analüüsitud korpuse

infovestlustest sisaldas kuidas-läheb-küsimusi 9%, suhtehoidmisvestlustest 19%)³⁷ ning teatud tingimustel:

- eelküsimusena enne palve esitamist;
- teema esilekutsumiseks;
- tegeliku küsimusena partneri olukorra, tervisliku seisundi või poolelioleva asjaajamise kohta.

Mis-sa-teed-küsimus oli 6% infovestlustes ja 16% suhtehoidmisvestlustes. Ka need küsimused on enamasti seotud helistamise põhjusega. Kõige sagedamini kasutati neid suhtehoidmisvestlustes teema esilekutsumiseks. Infovestlustes on mis-sa-teed-küsimuste põhiline ülesanne kutse või palve ettevalmistamine. Nagu kuidas-läheb-küsimus, nii võib ka mis-sa-teed-küsimus olla helistamise põhjus. Seda tüüpi küsimuste üldisem funktsioon on välja selgitada, kas partner saab rääkida.

Muid küsimusi ja kommentaare konkreetse olukorra kohta sisaldas 20% infovestlustest ja 23% suhtehoidmisvestlustest. Suurem osa niisugustest küsimustest ja kommentaaridest ei ole helistamise põhjusega otseselt seotud, kuid sageli saab neid kasutada helistamise põhjuse esitamise ettevalmistamiseks või edasilükkamiseks, näiteks edaspidiseks tegevuseks vajalikku infot hankides, lähedastele suhetele osutades, ebasobival ajal helistamise pärast vabandades jms. Vältimatud on vaid kuuldavuse kohta esitatavad küsimused, muudest välistest asjaoludest võib juttu teha või nad tähelepanuta jätta (nt partneri ebatavalise hääletooni põhjuse kohta võib küsida või mitte). Konkreetse olukorra kohta esitatavate küsimuste üheks funktsiooniks on ka selle uurimine, kas ja kui pikalt vestluspartner rääkida saab.

Olukorda selgitavaid küsimusi ja kommentaare oli kokku 56 alamkõnes (argikõnede korpuses oli 159 alamkõnet). Selle sekvensi algatas peaaegu alati helistaja (49 alamkõnes; vastaja 7 alamkõnes). Enamasti (46 juhul) oli vestluse sissejuhatuses üks küsimus või kommentaar.

Helistaja esitas kaks järjestikust küsimust või kommentaari üheksas alamkõnes, vastaja ühes alamkõnes. Küsimuste järjekord on enamjaolt niisugune, et kõigepealt tehakse kindlaks vestluskaaslase valmisolek suhtluseks (mis-sa-teed-küsimused; küsimused pika vastamisaja, varajase kellaaja, partneri asukoha või kuuldavuse kohta) ning sellele järgneb kas kuidas-läheb-küsimus, kommentaar enda olukorra kohta, küsimus partneri hääletooni või juuresolijate kohta (viimast tüüpi küsimused on alati teisel kohal). Kui kuidas-läheb-küsimus esitatakse esimesena, täpsustab teine (mis-sa-teed-küsimus või esimesest erinevalt vormistatud kuidas-läheb-küsimus) saadud vastust või püüab partnerilt teemat saada, kui see esimese küsimusega ei õnnestunud.

Vastastikune kuidas-läheb-küsimus oli ühe vestluse sissejuhatuses. Ühe vestluse alguses oli mis-sa-teed-küsimuse ja muude konkreetsete küsimuste-

³⁷ Kreeka- ja saksakeelseid telefonikõnesid uurinud T. Pavlidou (1994; 2000) on osutanud, et faatiliste sekvenside kasutamine oleneb vestlustüübist: suhtehoidmisvestlustes on neid rohkem kui infovestlustes.

kommentaariide kombinatsioon. Esimese küsimuse esitas mõlemal juhul helistaja.

Mõnd liiki küsimusi, mis tüüpiliselt esinevad vestluse sissejuhatuses, võidakse esitada ka hilisemas vestluses. Seal pole neil tavaliselt aga vestluse algusele omast olukorda selgitavat funktsiooni, vaid pigem kasutatakse neid teema esilekutsumiseks (*aga=noh kuidas teil sis `muidu läheb; mis `muidu teed*). Erinevalt vestluse sissejuhatusest esitavad hilisemas vestluses niisuguseid küsimusi mõlemad osalejad.

Sissejuhatuse ja vestluse põhiosa piir ei ole alati üheselt määratletav.

Sissejuhatuse piiritlemisel ei teki probleeme, kui helistaja lõpetab selgitussekventsi kohe pärast vastust ning esitab helistamise põhjuse vestluse esimese teemana. Ka sutehoidmisvestluses, kui konkreetset helistamise põhjust ei ole, võib helistaja kohe esimese teema pakkuda, küsides näiteks ilma kohta.

Sissejuhatuse ja vestluse põhiosa piir on sageli hajus, kui osalejad vastust edasi arendavad.

Esiteks võib helistaja enne helistamise põhjuse esitamist olukorda veel täpsustada, näiteks juhul, kui saadud vastus ei võimalda kutset kohe esitada. Kas niisugust laiendatud sekventsi tõlgendada sissejuhatuseks või esimese teemana?

Teiseks võib helistaja vastust (ka rutiinset vastust, nt *hästi*) teema pakkumiseks tõlgendada ja püüda seda edasi arendada. Seda tehakse peamiselt sutehoidmisvestluses, kui helistajal endal teemat pakkuda ei ole. Aga ka infovestluse puhul võib helistaja vestluse alguse üles ehitada sutehoidmisvestlusele omaselt ja luua mulje, et helistamise põhjust ei ole. Nüüd oleneb omakorda vastajast, kas ta lõpetab sekventsi või läheb helistaja sooviga kaasa ja räägib samal teemal edasi.

Kolmandaks võib tekkida olukord, kus helistaja lõpetab sekventsi (nt kolmanda positsiooni hinnanguga), aga vastaja on küsimust tõlgendanud teema esilekutsujana ja laiendab vastust.

Kuidas-läheb- ja mis-sa-teed-küsimus võib olla ka helistamise põhjus, kui helistaja soovib saada näiteks infot partneri tervisliku seisundi või koduse olukorra kohta. Kui vastus oli helistaja jaoks millegipärast probleemne, esitab ta veel küsimusi, arendades teemat edasi.

Olen oma töös kõiki olukorda selgitavaid küsimusi sissejuhatuse osana tõlgendanud. Vastus võib teatud juhtudel aga osutada vestluse esimeseks teemaks, sõltudes igal konkreetsel juhul osalejate tõlgendustest. Sissejuhatuse piir jääbki vahel hajusaks.

7. SISSEJUHATUSE STRUKTUUR

Selles peatükis käsitletakse analüüsitud sissejuhatuste tervikstruktuuri. Tuuakse välja eesti telefonivestluse sissejuhatuse täismudel ja tüüpiline mudel, vaadeldakse sekventsides järjekorda ja sissejuhatuse lühenemise võimalusi.

7.1. Sekventsides järjekord

Eesti telefonivestluste sissejuhatuse sekventsides järjekord erineb Schegloffi mudelist: tervitamine eelneb identifitseerimisele. Sekventsides paiknevad tüüpiliselt niisuguses järjekorras:

1. Kontakti loomine.
2. Tervitamine.
3. Identifitseerimine.
4. Olukorra selgitamine.

Kui vastaja ennast esimeses voorus tutvustab, täidab voor samaaegselt kahte funktsiooni: suhtluskanali avamine ja identifitseerimine. Sellele järgneb tavaliselt tervitussekvents. Helistaja tutvustab end pärast tervitust. Niisiis võivad identifitseerimissekventsides osad olla üksteisest lahutatud (vt näide 158).

(158) 366_a8

((kutsung))

V: Eth kuuleb?

H: .hhhh te:re=ommikut.

V: tere:= ((kõrge häälega))

H: =`Mark olen mina.

V: oi

H: .hhhhh `ma: mõtlesin=et `elistan teile sinna.=

V: =väga [tore.]

Näite 158 struktuur on järgmine:

H: kutsung

V: vastus/identifitseerimine

H: tervitus

V: tervitus

H: identifitseerimine

V: identifitseerimine

H: kommentaar olukorra kohta

V: hinnang

Sekventsides järjestuses on mõned erandid.

Paaris vestluses on tervitus- ja identifitseerimissekventsidi osad omavahel kohad vahetanud. Näites 159 on tervitamine ja identifitseerimine põimunud, helistaja tutvustab end kahe tervituse vahel.

(159) 235_a5

((kutsung))

V: kuulen

H: no=tere, `Kalmer siin.=hh

(0.3)

V: tšau:?

H: .hhh no `kuis `läheb.

Tutvustamine ja olukorda selgitav küsimus vahetasid kohad kahes vestluses. Näites 160 on helistaja esimeses voorus põimunud tervitus, äratundmise kinnitamine ja olukorda selgitav küsimus. Küsimusele mittevastamist tõlgendab helistaja identifitseerimisprobleemina ja tutvustab end.

(160) 98_a2

V2: jaa

(.)

H: .hhh tšau `Miina mis `teed.

(0.4)

H: `Kaire on siin.

V2: mm

Kokkuvõttes saab öelda, et sissejuhatuse sekventsidi on kindlas järjestuses, millest kõrvalekaldeid põhjustab peamiselt identifitseerimisprobleem.

7.2. Täismudel

Uurime nüüd, kas analüüsitud telefonivestluste sissejuhatuste hulgas on selliseid, mis vastavad Schegloffi täismudelile (Schegloff 1986: 130–133). Eesti täismudeli all mõistetakse sellist sissejuhatust, millel on (vähemalt ühepoolset) olemas neli tuumsekventsidi: kontakti loomine, tervitamine, identifitseerimine ning olukorra selgitamine.³⁸

Analüüs näitas, et sissejuhatuse sekventsidi on sageli ühepoolsed.

Esimene tervitus ootab normikohaselt vastutervitust. Naabruspaari-struktuuriga on seletatav asjaolu, et sissejuhatuse sekventsidest (kui kutsung–vastus kõrvale jätta) on just tervitused kõige sagedamini (umbes pooltes alamkõnedes) vastastikused. Umbes veerandis korpus (40 alamkõnes) tervitas ainult helistaja, viies alamkõnes ainult vastaja.

³⁸ Kui järjestikku esitatakse mitu olukorda selgitavat küsimust või kommentaari, loetakse siin need üheks sekventsiks.

Vastaja ja helistaja tutvustused ei moodusta naabruspaari: esimene tutvustus ei loo ootust, et ka partner end tutvustaks. Mõlemad osalejad tutvustasid end vaid kümnendikus korpuses.

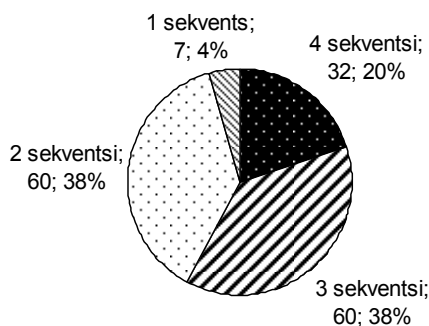
Selgitussekvents koosneb tüüpiliselt helistaja algatatud küsimus–vastus-naabruspaari(de)st.

Sõltuvalt voorude koostisest eristab Schegloff (1986) kaks sissejuhatuse tüüpi: järjestikuse asetusega (*serial organization*) ja põimunud asetusega (*interlocking organization*). Täismudelina käsitleb ta vaid esimest varianti, mille puhul iga voor sisaldab sekventsi ühe osa ning ühe sekventsi viimasele voorule järgneb järgmise sekventsi esimene voor. Põimunud asetuse korral koosnevad mõned voorud mitme sekventsi osadest, sel juhul on Schegloffi väitel tegu lühenenud sissejuhatusega.

Analüüsitud telefonivestluste sissejuhatuste pikkus (sekventside arv) on esitatud tabelis 8 ning joonisel 4.

Tabel 8. Eri tüüpi alamkõnede sissejuhatuste pikkus (sekventside arv)

	1 sekvents	2 sekventsi	3 sekventsi	4 sekventsi	Alamkõnede arv
Esimene alamkõne adressaadiga	3	37	42	25	107
Alamkõne vahendajaga	1	11	5	1	18
Alamkõne vastuvõtjaga	–	2	3	1	6
Järgnev alamkõne adressaadiga	2	6	8	3	19
Adressaadi algatatud alamkõne	1	–	–	–	1
Juuresolija algatatud alamkõne	–	4	2	2	8
Kokku	7	60	60	32	159



Joonis 4. Kõikide analüüsitud alamkõnede sissejuhatuste sekventside arv

Neljast sekventsist koosnes 32 sissejuhatust (20%). Schegloffi täismudelit järgib neist ainult kuus. Nendest kuuest sissejuhatusest omakorda pooltes moodustas identifitseerimissekventsia äratundmisprobleemi lahendamise, mitte helistaja tutvustus.

Järgnevalt toome näite (161) eesti telefonivestluse sissejuhatuse täismudeli realiseerumise kohta. Ema helistab tütrele, kes vastab kutsungile *jaa*. Helistaja algatab tervituste naabruspaari, vastaja annab normikohase järelliikme *tere*. Ema pole partneri identifitseerimises kindel ning pakub tõusva intonatsiooniga oletatava vastaja nime. Saanud jaatava vastuse, esitab ta olukorda selgitava küsimuse *`kodus=oled*. Tütar vastab jaatavalt ning ema avaldab helistamise põhjuse, küsimuse *koju ei `tule see nädala`vahetus*.

(161) 237_13

((kutsung))

V: jaa

(.)

H: tere

(0.3)

V: tere

H: Marge?

(0.4)

V: jaa?

H: `kodus=oled?

(0.5)

V: jaa?

(0.4)

H: mmmmm koju ei `tule see nädala`vahetus.

Eelmises näites toodud sissejuhatuse struktuur on niisugune:

H: kutsung

V: vastus

H: tervitus

V: tervitus

H: identifitseerimine

V: identifitseerimine

H: olukorda selgitav küsimus

V: vastus

H: helistamise põhjus

Ülejäänud neljasekventsilistes sissejuhatustes koosnevad mõned voorud kahe või kolme sekventsia osadest, seega on tegemist voorude põimunud asetusega mudeliga ja lühenenud sissejuhatusega. Lühenenud sissejuhatust käsitletakse alapeatükis 7.4.

Näeme seega, et neljaosaline sekventsia järjestikuse asetusega mudel ehk täismudel on eesti telefonivestlustes üsna haruldane.

7.3. Tüüpiline mudel

Püüame nüüd leida eesti telefonivestluste sissejuhatuse tüüpilise mudeli. Tabelis 9 on ära toodud sissejuhatuste struktuur eri tüüpi alamkõnedes.

Tabel 9. Eri tüüpi alamkõnede sissejuhatuste struktuur

Sekventside arv	Sissejuhatuse struktuur	Esimene alamkõne adressaadiga	Alamkõne vastuvõtjaga	Alamkõne vahendajaga	Järgnev alamkõne adressaadiga	Adressaadi algatatud alamkõne	Juuresolija algatatud alamkõne	Kokku
1	Kontakti loomine	3	–	1	2	1	–	7
2	Kontakti loomine Tervitamine	16	2	9	4	–	4	35
	Kontakti loomine Identifitseerimine	16	–	2	2	–	–	20
	Kontakti loomine Olukorra selgitamine	5	–	–	–	–	–	5
3	Kontakti loomine Tervitamine Identifitseerimine	30	3	4	2	–	2	41
	Kontakti loomine Tervitamine Olukorra selgitamine	9	–	1	4	–	–	14
	Kontakti loomine Identifitseerimine Olukorra selgitamine	3	–	–	2	–	–	5
4	Kontakti loomine Tervitamine Identifitseerimine Olukorra selgitamine	25	1	1	3	–	2	32
Kokku		107	6	18	19	1	8	159

Kõige sagedamini (41 korda) kasutatud mudel koosneb kolmest sekventsist:

1. Kontakti loomine.
2. Tervitamine.
3. Identifitseerimine.

Vaid veidi vähem (35 korda) kasutati kaheosalist mudelit:

1. Kontakti loomine.
2. Tervitamine.

Neljaosalist mudelit kasutati 32 alamkõnes:

1. Kontakti loomine.
2. Tervitamine.
3. Identifitseerimine.
4. Olukorra selgitamine.

Kui vaadelda ainult esimesi alamkõnesid adressaadiga kui prototüüpeid, on kõige sagedasem (30 korda) sama kolmeosaline mudel:

1. Kontakti loomine.
2. Tervitamine.
3. Identifitseerimine.

Sageduselt järgmine mudel (25 korda) koosneb neljast osast:

1. Kontakti loomine.
2. Tervitamine.
3. Identifitseerimine.
4. Olukorra selgitamine.

Kolmandal ja neljandal kohal (kumbki 16 korda) on kaheosalised mudelid:

1. Kontakti loomine.
2. Tervitamine.

1. Kontakti loomine.
2. Identifitseerimine.

Näeme, et kolmeosaline kontakti loomisest, tervitamisest ja identifitseerimisest koosnev mudel on teistest mudelitest pisut sagedasem, kuid olulist statistilist erinevust ei ole. Tüüpilist mudelit võime kirjeldada nii:

1. Kontakti loomine.
2. Tervitamine.
- (3. Identifitseerimine.)
- ((4. Olukorra selgitamine.))

Tüüpilises mudelis esineb alati kontakti loomine, peaaegu alati tervitamine. Identifitseerimine kui tegevus viiakse argitelefoni vestlustes alati läbi, kuid see ei pruugi keeleliselt eksplitsiitsena väljenduda. Mikroanalüüs näitas, et selgitussekvents lisandub ainult teatud tingimustel, olles tugevalt situatsiooni-spetsiifiline.

7.4. Sissejuhatuse lühenemine

Sissejuhatuse lühenemist vaatan lähtudes täismudelist. Sissejuhatuse lühenemiseks on kaks võimalust: sekventside põimumine ja vahelejätmine.

Sekventside põimumine

Sekventside põimumine tähendab seda, et ühes voorus tehakse mitu tegevust (vt Schegloff 1986: 130–133). Põimumisel on omakorda kaks alaliiki:

- mitme sekvensi osad järgnevad teineteisele samas voorus (nt *no tere `mina jälle*);
- voor täidab samaaegselt mitut funktsiooni (nt vastaja tutvustus esimeses voorus on nii vastus kutsungile kui identifitseerimissekvensi osa).

Analüüsitud telefonikõnedes on sissejuhatuse lühenemine sekventside kokkupõimumise tõttu üsna tavaline. Kõige sagedasemad ühes voorus läbiviidavad tegevused on tervitamine ja tutvustamine (*no=tere, `Kalmer siin.*) ning tervitamine ja adressaadi küsimine (*tere, kas `Veiko ka kodus on=vä.*). Ühes voorus võidakse esitada veel näiteks tutvustus ja helistamise põhjus (*olen `Siret. räägi `kuidas sul `edeneb.*), tervitus ja kommentaar olukorra kohta (*\$ te:re Retu `memm `just astus uksest välja \$.hh kurtis=et .hh @ `Reet ei ole `helistanud. @*), tervitus ja helistamise põhjus (*no tere. .hhh kas `teised on `Tartus sa `tead=võ.*) jne.

Peaaegu kõik põimumised on helistaja voorudes. Need ei mõjuta ankrupositsiooni saajat: helistaja pakub vestluse esimese teema või esitab teemat esilekutsuva küsimuse.

Kui vastaja haarab endale kaks järjestikust üksust, siis muudab ta sellega sissejuhatuse ülesehitust ning saab ankrupositsiooni. Ta võib selle ära kasutada ja esimese teema pakkuda nagu näites 162 (*kule `ilm on ilus jah?*).³⁹

(162) 318_b1

((kutsung))

V: hallo

(0.3)

H: tervitus.=hhh

V: tervitus `noh, kus sa sis `oled.=h

H: `kodus olen.

(0.6)

V: soo=jah. kule `ilm on ilus jah?

H: n `sajab ilusti?=hh

Teisel juhul osutab vastaja eksplitsiitselt, et tema arvates ollakse ankrupositsioonile jõudnud, ning küsib helistamise põhjust nagu näites 163 (*`mis=sä räägid*).⁴⁰

³⁹ Näidet on analüüsitud peatükis 6.1.5.

⁴⁰ Näidet on analüüsitud peatükis 6.3.

(163) 157_b4

((kutsung))

V: j:aa: (0.3) halloo:

(0.8)

H: tere `Krissu

V: \$ te:re Retu `memm `just astus uksest välja \$.hh kurtis=et .hh @`Reet
ei ole `helistanud.@

(0.7)

H: noo praegu `helistan

V: väga `kena (0.4) `mis=sa räägid.

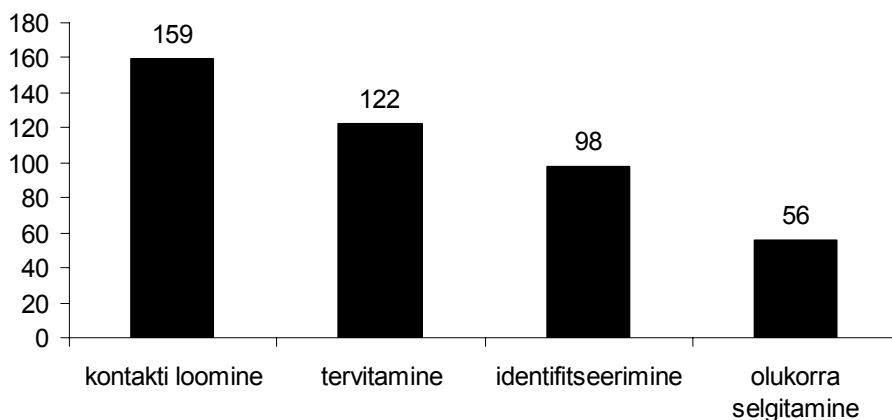
H: ma räägin=et ma tulen: `koju:.

Sekventside põimumine tihendab sissejuhatust ja lühendab seda tavaliselt ühe vooru võrra, kuna põimunud vooru esimesele tegevusele partner enamasti ei reageeri.

Sekventside vahelejätmine

Teine võimalus sissejuhatuse lühendamiseks on niisugune, et mõni sekvens jäetakse ära. Schegloff (1986: 133–144) nimetab niisugust sissejuhatuse lühendamist teema enneaegseks alustamiseks: üks osalejatest alustab teemat enne, kui sissejuhatuse on täielikult läbi töötatud.

Minu analüüsitud sissejuhatustes on sekventside vahelejätmine nagu nende põimuminegi väga sagedane. Järgnevalt vaadeldakse, missugused sekventsid ja mis tingimustel võidakse ära jätta.



Joonis 5. Alamkõnede arv, milles leidub vastav sekvens

Jooniselt 5 näeme, et hilisemad sekventsid puuduvad sagedamini. Ära jätta võidakse aga ka vahepealseid sekventse.

Teemat võidakse alustada sissejuhatuse igas etapis. Kõige radikaalsemal juhul esitatakse helistamise põhjus helistaja esimeses voorus. Sageli on sel juhul tegu jätkuva vestlusega.

Näites 164 vestlevad koolipoisid. Tervituste ja tutvustuse ärajätmine on seletatav osalejate tiheda kontaktiga. Helistaja pöördub partneri poole nimepidi ja küsib üle kokkulepitud kellaaja.

(164) 237_6

((kutsung))

V: jaa

(0.6)

H: ee kuule Raido see mis `kell me minema `akkasimegi.

(0.5)

H: mul=on se=`aeg (.) m:eelest `ära läind.

V: {me=tuleme} umbes nii `n:eli=hhhh kolgend=`viis või nii.=h

Kontakti loomine on ainus tegevus, mis alati läbi viiakse, kuna see on telefonikõne toimumise eelduseks. Prototüüpsel juhul valib helistaja telefoninumbri ning teine osaleja vastab telefonihelinale. Järgnevate alamkõnede puhul esitatakse kutsung või rääkimissoov verbaalselt või mingite mitteverbaalsete vahendite abil. Kontakt võidakse luua seega eri viisidel, aga ära jätta seda sekventsia ei saa.

Eesti telefonivestlustes on tavaks partnerit tervitada. Tervitussekventsia algatab enamasti helistaja oma esimeses voorus. Aga tervitamata jätmisel ei osuta partner minu näidetes kordagi suhtlusnormi rikkumisele, järelkult on see teatud olukordades aktsepteeritav. Tervitused jäetakse ära esiteks siis, kui vestluses tekib probleem (partnerit ei tunta ära või on vaja selgitada mingeid väliseid asjaolusid), mille lahendamine viib vestluse rutiinselt trajektoorilt kõrvale. Teiseks jäetakse tervitamata, kui osalejad on samal päeval kohtunud või vestelnud. Kolmandaks võivad tervitused puududa lähedaste vestlustes, kui leitakse, et viisakusvormelite mittekasutamine ei kahjusta suhet.

Erinevalt tervitamisest on vastastikune identifitseerimine argivestluse jätkumise eeltingimuseks. Identifitseerimissekvents on telefonivestluste sissejuhatuste kõige keerukam osa, mis koosneb mitmest tegevusest: osalejad tutvustavad ennast ja kinnitavad partneri äratundmist. Vestluses võidakse läbi viia kõik need tegevused, osa neist või kogu sekvents vahele jätta, kui partner muude sekventsia käigus ära tuntakse. Helistaja tutvustamist või mittetutvustamist mõjutab eelkõige selle prognoosimine, kas ta saab partneri jaoks hääle järgi äratuntav olla või mitte (arvesse tulevad osalejate suhted, kontaktide sagedus, telefoni tüüp); vähemal määral ka helistamise põhjus. Argikõnede korpuses eelistavad mõlemad partnerid olla hääle järgi ära tuntud. Kui see ootus ei täitu, võib identifitseerimissekventsia sisuks olla ka äratundmisprobleemi lahendamise.

Selgitussekventsia kasutamise põhimõtted erinevad teistest sekventsiaidest. See on harv ja lisatakse vaid kindlatel tingimustel. Paljud olukorda selgitavad

küsimused ja kommentaarid sõltuvad otseselt välistest asjaoludest, neid ei saa esitada ükskõik millal ja ükskõik kellele, näiteks hilise helistamise pärast saab vabandada ainult teatud kellaajal, partneri hääletooni saab kommenteerida ainult siis, kui see tavapärasest erineb jne. Kuidas-läheb- ja mis-sa-teed-küsimused näivad olevat küll universaalsed, kuid ka neid esitatakse ainult teatud tüüpi kõnedes. Mitmes kõnes osutas partner parandust algatades küsimuse ebakohasusele. See näitab, et olukorda selgitavate küsimuste puhul kehtib eelmistest sekventsides erinev norm. Kui identifitseerimissekventsi puhul võib probleeme tekitada tutvustuse ärajätmine, mitte „üleliigne” tutvustus (tutvustusele ei reageeritud nt väitega „ma tundsin su niigi ära”), siis selgitussekventsi puhul pole probleemne mitte küsimuse ärajätmine, vaid konkreetsele olukorrale mittevastav, „üleliigne” küsimus.

Schegloffi (1986: 116) järgi jõuavad osalejad ankrupositsioonile pärast kõigi nelja sissejuhatuse sekventsi läbitöötamist. Ankrupositsiooniks nimetab ta niisugust vestluspositsiooni, kus vestlusse saab tuua esimese teema. Eesti vestlustes jõutakse niisugusele positsioonile tavaliselt juba kahe-kolme sekventsi järel, selgitussekventsi ärajätmist ei saa enamasti käsitleda sissejuhatuse lühendamisenä.

Argikõnede korpusel on näiteid, mis demonstreerivad, et osalejad võivad sissejuhatuse varasemat järku ankrupositsioonina tõlgendada. Näites 165 on koolitüdrukute vestlus.⁴¹ Helistaja tutvustab end esimeses voorus vormeliga `mina=siin. Seejärel tekib pikk paus. Helistaja ei paku teemat, aga vastaja arvates ollakse juba ankrupositsioonil ja ta soovib helistamise põhjuse esitamist. Tavaliselt reageeritakse helistaja tutvustusele partikliga (*jaa, jah, noh, noo* vms), mis võimaldab helistajal esitada sissejuhatuse järgmine komponent või pakkuda teema. Otsene küsimus *noh ja=mis=sa `tahad=sis* viib selleni, et sissejuhatuse lõpetatakse.

(165) 334_a2

((kutsung))

V: hallo

(1.0)

H: no (.) `mina=siin.

(1.1)

V: noh ja=mis=sa `tahad=sis.

H: eee ma tahtsin {õelda} (0.3) palju sul `õpitud on.=hh

Põimumine + vahelejätmine

Mõned sissejuhatused on lühenenud nii sekventsides põimumise kui vahelejätmise tõttu. Näites 166 puudub eksplitsiitne identifitseerimissekvent, helistaja tervitab esimeses voorus ja esitab kohe helistamise põhjuse.

⁴¹ Näidet on analüüsitud ka peatükis 5.1.

(166) 407_b3

((kutsung))

V: jah

(0.6)

H: no tere. .hhh kas `teised on `Tartus sa `tead=võ.

(0.4)

V: jaa?

Argikõnede korpuses olid peaaegu kõik sissejuhatused täismudelist lühemad: sissejuhatust tihendatakse, sooritades ühes voores mitu tegevust, või jäetakse mõni sekvents vahele.

8. EESTI TELEFONIVESTLUSTE SISSEJUHATUSTE VÕRDLUS TEISTE KULTUURIDEGA

Ingliskeelset telefonisuhtlust on uuritud küllalt laialt ning tehtud olulisi järeldusi suhtlusmodelite ja struktuursete sekventsides kohta (Schegloff 1968, 1986). Alates 1980ndate aastate lõpust on telefonivestluse alustamist uuritud paljudes keeltes ja kultuurides. Enamik varasemaid uurimusi käsitleb Euroopa kultuure, telefonisuhtlus muudes kultuurides (nt Hiina, Korea, Ladina-Ameerika, Iraan, Venemaa, Jaapan) on tõusnud huviorbiiti alles viimasel kümnendil. On püütud leida vastust küsimusele, kas telefonisuhtlus toimub erinevates ühiskondades samadel ülesehituse printsiipidel või varieerub kultuuriti. Ühelt poolt on kultuurilised konventsioonid erinevates ühiskondades väga erinevad. Teiselt poolt on telefonikõne põhisituatsioon ja suhtluseesmärgid erinevates ühiskondades rohkem või vähem sarnased.

Eri kultuuride sissejuhatusi käsitledes on neid enamasti võrreldud Schegloffi mudeliga, püüdes leida sarnasusi ja erinevusi. Lahknevusi Schegloffi mudelist pole vaadeldud mitte niivõrd konkreetsest vestlusest lähtudes, vaid on püütud neid paigutada laiemasse kultuurikonteksti. Schegloff (2002c) juhib tähelepanu sellele, et kui mingis kontekstis ehitatakse sissejuhatus üles teistmoodi, siis võib ühelt poolt küsida, kas osalejad teevad siiski läbi samad etapid samas järjekorras, aga erinevalt; või teiselt poolt, kas need etapid erinevates kultuurides või erinevates institutsionaalsetes kontekstides on tõepoolest erinevad. Ta rõhutab, et eri kultuuride vestluste uurimine on väga oluline, kuna võib ilmuda nähtusi, mis on omased ainult sellele keelele ja kultuurile ning mida varasemates uurimustes pole leitud. Vestlejate endi jaoks pole võrdlemine aga tähtis, kui just ei uurita kultuuridevahelist suhtlust.

Silmas tuleb pidada ka seda, et ühe kultuuri sees varieeruvad suhtlusmodelid sõltuvalt konkreetsetest suhtlejatest, nende grupikuuluvusest, situatsiooni-tüübist. Rahvuskuuluvus on seega ainult üks tegur paljude teiste suhtlusmudeleid kujundavate faktorite hulgas.

Mõned uurijad on Schegloffi mudelit pidanud universaalselt rakendatavaks (Hopper, Koleilat-Doany 1989; Hopper 1992), kuid samas on juba Godard (1977) väitnud, et osa Schegloffi mudelist on kultuurispetsiifiline ning mudel ei kehti kõikide kultuuride telefonisuhtluses. Hilisemad uurimused on seda väidet kinnitanud. On leitud, et tuumsekventsides esinevad küll kõikides uuritud kultuurides, kuid enamik autoreid toob välja mingeid erinevusi Schegloffi mudelist, nt sekventsides teistsugune järjestus (Coronel-Molina 1998; Sifianou 2002; Sun 2004; Lee 2006), kuidas-läheb-sekventsivihe (Hakulinen 1992; 1993; Lindström 1994; Pavlidou 1994), kuidas-läheb-sekventsivihe laiendamine (Coronel-Molina 1998; Taleghani-Nikazm 2002b), tervituste ärajätmine (Sifianou 2002; Lee 2006), sekventsides põimumine (Hakulinen 1992; 1993; Coronel-Molina 1998; Sifianou 2002), kutsungi verbaalne kordamine (Lee 2006) jm. Sissejuhatusete tervikstruktuuri ei ole paljudel juhtudel käsitletud.

Enamik uurijaid on keskendunud vaid ühele-kahele sekventsile (tüüpiliselt identifitseerimisele) ning muid sekventse on vaadeldud põgusalt.

Teineteise identifitseerimiseks on telefonisuhtluses (lauatelefoni puhul) kaks võimalust: tutvustamine ja hääle järgi äratundmine. Uurimused näitavad, et identifitseerimisviis erineb kultuuriti. Hollandis, Rootsis, Soomes, Saksamaal on tavaks, et osalejad end tutvustavad; Prantsusmaal, Taiwanis, Kreekas, Austraalias, Koreas, Hiinas peetakse paremaks hääle järgi äratundmist. Eesti telefonivestlustes eelistatakse hääle järgi äratundmist, kuid see eelistus on nõrgem kui näiteks angloameerika, kreeka või hiina vestlustes. Sifianou (1989) väidab, et kreeklastele tundub lähedaste inimeste tutvustamine liiga formaalne, tarbetu ja isegi solvav. Ka Sun (2002) on välja toonud, et Hiinas võib vastaja end puudutatuna tunda, kui helistaja end tutvustab: sellega väljendatakse justkui kahtlust, et vastaja ei suuda partnerit hääle järgi ära tunda. Minu analüüsitud näidetes midagi niisugust ei ilmnenu.

Tervitamist on käsitletud vähesed uurijad, kelle töödest saab kokkuvõttena välja tuua vaid selle, et Rootsis ja Soomes tervitavad mõlemad partnerid, enamasti tervitatakse ka Austraalias. Kreekas ja Koreas tervitatakse harva, Koreas jääb tervitus tavaliselt vastuseta. Eestis on tervitamine üldiselt tavaks: umbes pooltes analüüsitud vestlustes tervitasid mõlemad osalejad, veerandis korpuses üks osaleja (tavaliselt helistaja), veerandis ei tervitatud.

Kuidas-läheb-sekvents on tavapärane lõunapoolsetes kultuurides (Kreeka, Korea, Iraan, Ladina-Ameerika, Prantsusmaa) ja mõnes ingliskeelses kultuuris (USA, Austraalia). Mitmed autorid on välja toonud, et neis kultuurides on telefonil pigem interaktsiooniline kui transaktsiooniline funktsioon ning helistamist ei käsitleta vestluskaaslase tülitamisena (Sifianou 1989; Pavlidou 1994; 2000; Sifianou, Antonopoulou 2005). Põhja-Euroopa telefonivestlustes (Soome, Rootsi, Saksamaa) on kuidas-läheb-sekventse vähe (Hakulinen 1992; 1993; Lindström 1994; Pavlidou 1994; Taleghani-Nikazm 2002b). Võrdlevad uurimused näitavad sedagi, et vastus kuidas-läheb-küsimusele on kultuurispetsiifiline. Näiteks osutab soomlaste ja ameeriklaste ärikõnelusi analüüsinud Helena Halmari (1993), et ameeriklased lähevad neutraalse vastuse järel kohe teema juurde, soomlased aga tõlgendavad küsimust infoküsimusena ja annavad sisulise vastuse. Taleghani-Nikazm (2002b), kes on võrrelnud iraanlaste ja sakslaste omavahelisi telefoni-vestlusi, leiab, et sakslased käsitlevad iraanlaste rituaalseid küsimusi partneri ja tema perekonna kohta sageli teema esilekutsumisena.

Erinevusi on mõned autorid põhjendanud viisakusteooriast lähtudes orienteeritusega vastavalt positiivsele või negatiivsele näole. Ka eesti telefonivestlustes on kuidas-läheb-sekvents harv, eelistatakse kohe teema juurde minna. Leelo Keevallik (2005a: 214) ütleb, et Eestis ollakse põhiliselt orienteeritud negatiivsele näole, positiivsele näole ei pöörata suhtluses kuigi palju tähelepanu. Eesti viisakusmudelid on Keevalliku hinnangul sarnased saksa omadega.

Kokkuvõttes sarnaneb eesti telefonivestluste sissejuhatus soome, rootsi ja saksa vestluste sissejuhatusetega, mis ei ole samuti tüüpiliselt neljaosalised: kuidas-läheb-sekventse leidub harva. Eestis tutvustatakse aga vähem kui eelmainitud kultuurides, eelistades hääle järgi äratundmist.

KOKKUVÕTE

Käesolevas väitekirjas on käsitletud eesti telefonivestluste sissejuhatusi. Uurimuse aluseks on 131 argitefonikõnet Tartu Ülikooli Eesti suulise keele korpusest.

Analüüs näitas, et eesti telefonivestluse sissejuhatusel koosneb neljast sekventsist:

1. Kontakti loomine.
2. Tervitamine.
3. Identifitseerimine.
4. Olukorra selgitamine.

Täismudel sarnaneb Schegloffi mudelile (Schegloff 1986: 117–118), kuid sekventside järjekord on teistsugune: tervitamine eelneb identifitseerimisele. Kõrvalekalded sellest järjestusest on tingitud peamiselt identifitseerimisprobleemist. Sekventside järjestikuse asetusega täismudel on eesti telefonivestlustes aga üsna haruldane.

Tavaliselt on sissejuhatused lühemad. Statistiliselt ei ole ükski mudel teistest sagedasem. Tüüpiline mudel on kirjeldatav järgmiselt:

1. Kontakti loomine.
2. Tervitamine.
- (3. Identifitseerimine.)
- ((4. Olukorra selgitamine.))

Sissejuhatusel ülesehitus on tugevalt situatsioonispetsiifiline.

Telefonikõne algab alati kontaktiloomissekventsiga. See on sissejuhatusel kõige rutiinsem sekvents, mille funktsiooniks on suhtluskanali avamine ja suhtlemisvalmiduse osutamine. Minu analüüsitud materjal ei tutvusta enamik telefonile vastajaid ennast, peamised vastused on *jaa* ning *hallo*. Niisugune vastus võimaldab vastaja hääle järgi ära tunda. Tutvustades öeldakse tavaliselt eesnimi, perekonnanime pole argivestlustes tavaks kasutada.

Teise sekvensi moodustavad tervitused. Eesti argivestlustes tervitab helistaja peaaegu alati esimesena. Tervitus paikneb sel juhul helistaja esimeses voorus, mitmeosalise vooru puhul vooru alguses. Vastaja tervitab esimesena väga harva ning ainult siis, kui partner on eelnevalt identifitseeritud, nt järgnevas alamkõnes. Tervitust saab kasutada helistamise põhjuse esitamise ettevalmistamiseks: kui vestluses on ette näha midagi probleemset, võidakse valida argisem või pikem tervitus, mille abil luuakse lähedasem kontekst. Samuti on tervitused olulised identifitseerimisvahendina nii äratundmise võimaldamiseks kui ka kinnitamiseks.

Umbes pooltes alamkõnedes olid tervitused vastastikused. Veerandis korpuses tervitas ainult üks osaleja, veerandis korpuses ei tervitatud. Tervitamata jäetakse põhiliselt siis, kui osalejad on äsja/samal päeval kohtunud või vestelnud, sageli on tegu jätkuva vestlusega. Tervitused võidakse ära jätta ka sel

juhul, kui vestluses tekib mingi probleem, mis vajab osalejate arvates kohe lahendamist.

Sissejuhatuse kolmas sekvents on identifitseerimine. See on sissejuhatuse kõige keerukam osa, mis koosneb mitmest tegevusest: osalejad tutvustavad ennast ja kinnitavad partneri äratundmist. Vestluses võidakse läbi viia kõik need tegevused, osa neist või kogu sekvents vahele jätta, kui partner muude sekventside käigus ära tuntakse. Vastastikune identifitseerimine on argivestluse jätkumise eeltingimuseks: kui partnerit ära ei tunta, tuleb tekkinud probleem kõigepealt lahendada. Nagu vastajad, nii eelistavad ka helistajad olla hääle järgi ära tuntud. Tutvustamine või mittetutvustamine sõltub osalejate suhetest, kontaktide sagedusest, telefoni tüübist, vähemal määral ka helistamise põhjusest. Identifitseerimine pole ainult rutiinne protseduur. Sissejuhatuses määratletakse osalejate suhted ning identifitseerimisviisil on siin oluline roll. Nagu tervitamine, nii valmistab ka identifitseerimine ette helistamise põhjuse esitamist ning võimaldab teatud juhtudel ette näha vestlustüüpi.

Selgitussekventsi all mõeldakse küsimusi ja kommentaare, mida esitatakse enne vestluse põhiosa juurde minekut.

Argikõnede korpuse põhjal eristusid järgmised kategooriad:

- küsimused ja kommentaarid partneri üldise käekäigu või konkreetse olukorra kohta;
- kommentaarid enda kohta;
- kommentaarid helistamise kohta;
- küsimused ja kommentaarid kuuldavuse kohta.

Küsimusi või kommentaare esitab tavaliselt ainult helistaja.

Selgitussekventsi kasutamise põhimõtted erinevad teistest sekventsidest. See on harv ja lisatakse vaid kindlatel tingimustel.

Eesti vestluste analüüs näitab, et kuidas-läheb-küsimused ei ole enamasti rutiinsed viisakusküsimused. Seda tüüpi küsimusi oli vaid 10% vestlustes ning neid esitatakse ainult teatud tingimustel: eelküsimusena enne palvet, tegeliku küsimusena partneri olukorra, tervisliku seisundi või poolelioleva asjaajamise kohta ning teema esilekutsumiseks.

Mis-sa-teed-küsimusi sisaldas 9% vestlustest. Ka need küsimused on enamasti seotud helistamise põhjusega. Kõige sagedamini kasutati neid suhtehoidmisvestlustes teema esilekutsumiseks. Infovestlustes on mis-sa-teed-küsimuste põhiline ülesanne kutse või palve ettevalmistamine. Seda tüüpi küsimuste üldisem funktsioon on välja selgitada, kas partner saab rääkida.

Ka enamik muid küsimusi ja kommentaare on seotud helistamise põhjusega (küsimused selle kohta, kas partneril on aega rääkida; osa küsimusi partneri asukoha ja juuresolijate kohta) või konkreetsete väliste asjaoludega (nt küsimused partneri hääletooni, pika vastamisaja, halva kuuldavuse kohta; varajase või hilise helistamisajaga seotud küsimused).

Infovestlusi ja suhtehoidmisvestlusi võrreldes selgus, et viimastes tutvustasid osalejad end märgatavalt vähem. See on seletatav vestluste regulaarsuse ja osalejate lähedaste suhetega. Olukorda selgitavaid küsimusi oli suhtehoidmis-

vestlustes aga rohkem kui infovestlustes: kui konkreetset helistamise põhjust ei ole, püüab helistaja niisuguste küsimuste abil teemat esile kutsuda.

Igas järgnevas sekventsis suureneb keelendite variatiivsus. Esimeses sekvents (vastusvoorus) kasutatakse väga vähe erinevaid keelendeid (mõned partiklid, nt *hallo, jaa*, tutvustusvormelid, tervitussõnad), selgitussekvents on aga rutiinseid vormeleid (*mis teed, kuidas elad*) vähe, küsimused ja kommentaarid on kujundatud konkreetset vestluskaaslast silmas pidades ning peaaegu kõik on vormistatud erinevalt.

Argikõnede korpuse 26 kõnes oli kolm või rohkem osalejat ning need kõned koosnevad mitmest alamkõnest. Tavapäraselt pole telefonivestluste sissejuhatuste uurijad vestluste liigitamist osalejatest lähtudes oluliseks pidanud. Minu materjal näitas, et eri tüüpi alamkõnede sissejuhatused viiakse läbi erinevalt ning seetõttu analüüsisin neid eraldi.

Alamkõnedes vastuvõtjaga või vahendajaga toimub identifitseerimine teiste põhimõtete järgi kui alamkõnedes adressaadiga. Piisab sellest, kui helistaja identifitseerib vastaja kui mitte-adressaadi. Kuna viimaselt oodatakse ainult adressaadi kutsumist, pole personaalne vastastikune identifitseerimine vajalik. Neis alamkõnedes ei esitata tavaliselt ka olukorda selgitavaid küsimusi.

Järgneva alamkõne kontaktiloomissekvents erineb oluliselt esimese alamkõne omast. Vahendajaga kõne või mitme adressaadiga kõne puhul esitab (verbaalse) kutsungi vahendaja või esimene adressaat. Adressaat ei pea hoolitsema selle eest, et äratuntav olla, sest just temaga taheti rääkida. Helistaja on teatud juhtudel enne teist alamkõnet identifitseeritav ja teatud juhtudel mitte. Identifitseeritud helistajat saab adressaat kohe oma esimeses voorus tervitada. Selgitussekvents ei erine prototüüpsete kõnede selgitussekventsist.

Juuresolija algatatud alamkõnedes kutsung puudub. Esimese alamkõne üks osaleja informeerib partnerit telefoni üleandmisest ning teist alamkõnet alustab kontakti algataja, kelle esimeseks vooruks on enamikul juhtudel tervitus. Nendes alamkõnedes ei tutvustatud, sest osalejad identifitseerisid teineteise alati juba enne vestlust. Olukorda selgitavaid küsimusi oli väga vähe.

Analüüs toetab Schegloffi ja Hopperi väiteid, et telefonisuhtluses eksisteerivad suhtlusuniversaalid: vestlust alustades tuleb kindlas järjekorras sooritada kindel hulk tegevusi. Samu suhtlusülesandeid täidetakse eri kultuurides aga eri viisil. Eesti telefonivestluste sissejuhatuse täismudel ja Schegloffi mudel on vastavuses, kuid ei kattu täielikult. Vastavus kinnitab universaalsete funktsioonide ideed, täpse kokkulangevuse puudumine viitab kultuurilistele erinevustele. Kultuuriliselt sarnanevad eesti telefonivestluste sissejuhatused soome, rootsi ja saksa vestluste sissejuhatustele, kuid erinevad nt Ameerika ja Lõuna-Euroopa sissejuhatustest.

Kultuuriliste eripärade tuvastamine annab väärtuslikku infot eesti keele kui võõrkeele õpetamisel ning eesti keeles suhtleva dialoogsüsteemi modelleerimisel. Keelt õppides on tähtis tunda kultuurilisi norme ning omandada ka suhtluspädevus (Hymes 1972). Seega on oluline nii enda keeleühiskonnas ilmnevate suhtlusmudelite kui kultuurierinevuste väljaselgitamine.

TRANSKRIPTSIOONIMÄRGID

.	langev intonatsioon
,	poollangev intonatsioon
?	tõusev intonatsioon
(.)	mikropaus (0.2 sek või lühem)
(0.5)	pausi pikkus sekundites
`sõna	rõhutamine
> <	kiirendatud lõik
< >	aeglustatud lõik
* *	vaiksem lõik
SÕNA	valjem lõik
e:i	hääliku venitus
hehe, mhemhe	naer
s(h)õna	naerdes lausutud sõna
\$ \$	naerev hää
@ @	hääletooni või hääle kvaliteedi muutumine
.hh	sissehingamine
.jaa	sisse hingates lausutud sõna
hh	väljahingamine
mt	matsutamine
si-	pooleli jäänud sõna
[]	pealeraäkimine
=	kahe iseseisva üksuse kokkuhääldamine
{sõna}	ebaselgelt kuulnud lõik
{-}	ebaselgeks jäänud sõna
{---}	pikem ebaselgeks jäänud lõik
(())	transkribeerija kommentaar
/---/	transkriptsioonist välja jäetud read

KIRJANDUS

- Aijmer, Karin 1996. *Conversational Routines in English. Convention and Creativity.* London: Longman.
- Antaki, Charles 2002. „Lovely”: Turn-initial high-grade assessments in telephone closings. *Discourse Studies* 4(1), 5–23.
- Arminen, Ilkka 2005. Sequential order and sequence structure – the case of incommensurable studies on mobile phone calls. – *Discourse Studies* 7(6), 649–662.
- Arminen, Ilkka 2006. Social functions of location in mobile telephony. – *Personal and Ubiquitous Computing* 10, 319–323.
- Arminen, Ilkka; Leinonen, Minna 2006. Mobile phone call openings – tailoring answers to personalized summons. – *Discourse Studies* 8(3), 339–368.
- Beattie, Geoffrey W.; Barnard, P. J. 1979. The temporal structure of natural telephone conversations (directory enquiry calls). – *Linguistics* 17, 213–229.
- Bilmes, Jack 1993. Ethnomethodology, culture, and implicature: Toward an empirical pragmatics. – *Pragmatics* 3, 387–409.
- Bolden, Galina 2003. Doing being late: The use of the Russian particle *-to* in personal state inquiries. – *CLIC: Crossroads of Language, Interaction, and Culture* 5, 3–27.
- Bolden, Galina 2008. Reopening Russian conversations: The discourse particle *-to* and the negotiation of interpersonal accountability in closings. – *Human Communication Research* 34(1), 99–136.
- Bowles, Hugo 2006. Bridging the gap between conversation analysis and ESP – an applied study of the opening sequences of NS and NNS service telephone calls. – *English for Specific Purposes* 25, 332–357.
- Bowles, Hugo; Pallotti, Gabriele 2004. Conversation analysis of opening sequences of telephone calls to bookstores in English and Italian. – *Textus* 17(1), 63–88.
- Brown, Gilian; Yule, George 1983. *Discourse Analysis.* Cambridge: Cambridge University Press.
- Brown, Penelope; Levinson, Stephen 1987. *Politeness. Some Universals in Language Usage.* Cambridge: Cambridge University Press.
- Button, Graham 1987. Moving out of closings. – G. Button, J. R. E. Lee (eds.), *Talk and Social Organization.* Clevedon: Multilingual Matters, 101–151.
- Button, Graham 1990. On varieties of closings. – G. Psathas (ed.), *Interactional Competence.* Washington D.C.: University Press of America, 93–148.
- Button, Graham 1991. Conversation-in-a-series. – D. Boden, D. H. Zimmerman (eds.), *Talk and Social Structure. Studies in Ethnomethodology and Conversation Analysis.* Cambridge: Polity Press, 251–277.
- Button, Graham; Casey, Neil 1984. Generating topic: The use of topic initial elicitors. – J. M. Atkinson, J. Heritage (eds.), *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis.* Cambridge: Cambridge University Press, 167–190.
- Button, Graham; Casey, Neil 1985. Topic nomination and topic pursuit. – *Human Studies* 8(1), 3–56.
- Button, Graham; Casey, Neil 1988/89. Topic initiation: Business-at-hand. – *Research on Language and Social Interaction* 22, 61–92.
- Cheepen, Christine 1988. *The Predictability of Informal Conversation.* London: Pinter.
- Clark, Herbert H.; French, J. Wade 1981. Telephone goodbyes. – *Language in Society* 10, 1–19.
- Clark, Herbert H.; Schaefer, Edward F. 1987. Concealing one’s meaning from overhearers. – *Journal of Memory and Language* 26, 209–225.

- Coronel-Molina, Serafin M. 1998. Openings and closings in telephone conversations between native Spanish speakers. – *Working Papers in Educational Linguistics* 14(1), 49–68.
- Coulmas, Florian 1981. Introduction: Conversational routine. – F. Coulmas (ed.), *Conversational Routine. Explorations in Standardized Communication Situations and Prepatterned Speech*. The Hague: Mouton, 1–17.
- Couper-Kuhlen, Elizabeth; Selting, Margret 1996. Towards an interactional perspective on prosody and a prosodic perspective on interaction. – M. Selting, E. Couper-Kuhlen (eds.), *Prosody in Conversation*. Cambridge: Cambridge University Press, 11–56.
- Couper-Kuhlen, Elizabeth; Selting, Margret 2001. Introducing interactional linguistics. – M. Selting, E. Couper-Kuhlen (eds.), *Studies in Interactional Linguistics*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 1–22.
- Coupland, Justine 2000. Introduction: Sociolinguistic perspectives on small talk. – J. Coupland (ed.), *Small Talk*. London: Longman, 1–25.
- Coupland, Justine. 2003. Small talk: Social functions. – *Research on Language and Social Interaction* 36(1), 1–6.
- Coupland, Justine; Coupland, Nikolas; Robinson, Jeffrey D. 1992. “How are you?”: Negotiating phatic communion. – *Language in Society* 21(2), 207–230.
- Davies, Eirlys E. 1987. A contrastive approach to the analysis of politeness formulas. – *Applied Linguistics* 8(1), 75–88.
- Dingwall, Silvia 1992. Leaving telephone answering machine messages: Who’s afraid of speaking to machines? – *Text* 12(1), 81–101.
- Drew, Paul 1984. Speakers’ reportings in invitation sequences. – J. M. Atkinson, J. Heritage (eds.), *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press, 129–151.
- Drew, Paul 1997. ‘Open’ class repair initiators in response to sequential sources of troubles in conversation. – *Journal of Pragmatics* 28, 69–101.
- Drew, Paul; Chilton, Kathy 2000. Calling just to keep in touch: Regular and habitualised telephone calls as an environment for small talk. – J. Coupland (ed.), *Small Talk*. London: Longman, 137–162.
- Du Bois, John W. 1986. Self-evidence and ritual speech. – W. Chafe, J. Nichols (eds.), *Evidentials: The Linguistic Coding of Epistemology*. Norwood, NJ: Ablex, 313–333.
- Duranti, Alessandro 1997. *Linguistic Anthropology*. Cambridge: Cambridge University Press.
- EKG II = Ereht, Mati; Kasik, Reet; Metslang, Helle; Rajandi, Henno; Ross, Kristiina; Saari, Henn; Tael, Kaja; Vare, Silvi, *Eesti keele grammatika II. Süntaks*. Lisa: kiri. Tallinn: Eesti Teaduste Akadeemia Keele ja Kirjanduse Instituut, 1993.
- EKSS = Eesti kirjakeele seletussõnaraamat. Tallinn: Eesti Keele Instituut, 1987–2007.
- Ferguson, Charles A. 1976. The structure and use of politeness formulas. – *Language in Society* 5(2), 137–151.
- Firth, J. Raymond 1972. Verbal and bodily rituals of greeting and parting. – J. S. La Fontaine (ed.), *The Interpretation of Ritual*. London: Tavistock, 1–38.
- Foley, William A. 1997. *Anthropological Linguistics. An Introduction*. Oxford: Blackwell.
- Freitas, Tiago 2006. The dispreference for one-speaker-at-a-time in Portuguese telephone closings. – *International Conference on Conversation Analysis, Helsinki, May 10–14 2006, Abstracts*, 30.

- Garfinkel, Harold 1967. *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Gerassimenko, Olga 2004. Infokäsituspartiklid *ahah/axa, jah/da, mhmh/mxmx* ja *nii/mak* eesti ja vene telefonikõnedes. Magistritöö üldkeeleteaduse alal. Käsikiri TÜ eesti ja üldkeeleteaduse instituudis.
- Gerassimenko, Olga; Kasterpalu, Riina 2006. Vastus *jah* – kas seda on vaja eraldi õpetada? Eesti *jah* ja vene *da* – funktsionaalsed erinevused telefonivestluste näitel. – Eesti Rakenduslingvistika Ühingu aastaraamat 2. Tallinn: EKS, 25–42.
- Gerassimenko, Olga; Hennoste, Tiit; Koit, Mare; Rääbis, Andriela 2004. Other-initiated self-repairs in Estonian information dialogues: Solving communication problems in cooperation. – M. Strube, C. Sidner (eds.), *Proceedings of the 5th SIGdial Workshop on Discourse and Dialogue*; Cambridge, UK; 30.04.–01.05.2004. Cambridge, 39–42.
- Gerassimenko, Olga; Hennoste, Tiit; Koit, Mare; Rääbis, Andriela; Valdisoo, Maret 2004. Developing a typology of dialogue acts: Question – answer adjacency pairs in Estonian information dialogues. – J. Ginzburg, E. Valluvi (eds.), *Catalog'04. Proceedings of the 8th Workshop on the Semantics and Pragmatics of Dialogue*; Barcelona, Spain; 19.–21.07.2004. Barcelona, 150–151.
- Gerassimenko, Olga; Koit, Mare; Rääbis, Andriela; Strandson, Krista 2007. Achieving goals in collaboration: Analysis of Estonian institutional calls. – J. Nivre, H.-J. Kaalep, K. Muischnek, M. Koit (eds.), *Proceedings of the 16th Nordic Conference of Computational Linguistics NODALIDA-2007*; 25.–26.05.2007; Tartu, Estonia. Tartu: University of Tartu, 59–66.
- Gerassimenko, Olga; Kasterpalu, Riina; Koit, Mare; Rääbis, Andriela; Strandson, Krista 2007. Initial requests in institutional calls: Corpus study. – G. Angelova, K. Bontceva, R. Mitkov, N. Nicolov, N. Nikolov (eds.), *Recent Advances in Natural Language Processing, Proceedings*. Shoumen, 230–234.
- Gerassimenko, Olga; Kasterpalu, Riina; Koit, Mare; Rääbis, Andriela; Strandson, Krista 2008. From analysis of human-human phone calls to intelligent user interfaces. – R. R. Yager, V. S. Sgurev, V. S. Jotsov (eds.), *Proceedings of the 4th International Conference on Intelligent Systems*. Sofia: IEEE, 10-30–10-35.
- Gleason, Jean Berko; Weintraub, Sandra 1976. The acquisition of routines in child language. – *Language in Society* 5(2), 129–136.
- Godard, Danièle 1977. Same setting, different norms: Phone call beginnings in France and the United States. – *Language in Society* 6, 209–219.
- Goffman, Erving 1967 [1955]. On face-work: an analysis of ritual elements in social interaction. – *Interaction Ritual: Essays on Face-to-face Behaviour*. New York: Anchor Books, 5–45.
- Goffman, Erving 1981 [1976]. Replies and responses. – *Forms of Talk*. Oxford: Basil Blackwell, 5–77.
- Goffman, Erving 1981 [1979]. Footing. – *Forms of Talk*. Oxford: Basil Blackwell, 124–159.
- Gold, Ruby 1991. Answering machine talk. – *Discourse Processes* 14, 243–260.
- Greif, Esther Blank; Gleason, Jean Berko 1980. Hi, thanks, and goodbye: More routine information. – *Language in Society* 9(2), 159–166.
- Grieve, Averil; Seebus, Ingrid 2008. G'day or *Guten Tag*?: A cross-cultural study of Australian and German telephone openings. – *Journal of Pragmatics* 40(7), 1323–1343.
- Gumperz, John; Hymes, Dell 1972. *Directions in Sociolinguistics: The Ethnography of Communication*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Hakulinen, Auli 1986. Vestlus keelenähtusena. – *Keel ja Kirjandus* 8, 449–458.

- Hakulinen, Auli 1992. Rutiinien syntaksia. – Variaatioita. Tampereen yliopiston suomen kielen ja yleisen kielitieteen laitoksen juhla-kirja. Opera Fennistica & Linguistica 4. Tampere, Tampereen yliopiston suomen kielen ja yleisen kielitieteen laitos, 27–44.
- Hakulinen, Auli 1993. The grammar of opening routines. – S. Shore, M. Vilkuna (toim.), Suomen kielitieteellisen yhdistyksen vuosikirja 1993. Helsinki, 149–170.
- Hakulinen, Auli 1997a. Johdanto. – L. Tainio (toim.), Keskusteluanalyysin perusteet. Tampere: Vastapaino, 13–17.
- Hakulinen, Auli 1997b. Vuorottelujäsennys. – L. Tainio (toim.), Keskusteluanalyysin perusteet. Tampere: Vastapaino, 32–55.
- Hakulinen, Auli; Selting, Margret 2005 (eds.). Syntax and Lexis in Conversation: Studies on the Use of Linguistic Resources in Talk-in-Interaction. Amsterdam: John Benjamins.
- Halliday, M. A. K. 2003 [1972]. Towards a sociological semantics. – J. Webster (ed.), On Language and Linguistics. Collected Works of M. A. K. Halliday, Vol. 3. London and New York: Continuum, 323–354.
- Halmari, Helena 1993. Intercultural business telephone conversations: A case of Finns vs. Anglo-Americans. – Applied Linguistics 14, 408–429.
- Have, Paul ten 1999. „The first call is in, hallo, it’s Germaine.” Negotiating frames in radio counselling: opening sequences. Paper for the conference on ‘Broadcast Conversations: Interaction in the Media’, Roskilde University, Denmark, March 25.–26. 1999.
- Have, Paul ten 2002. Comparing telephone call openings: Theoretical and methodological reflections. – K. K. Luke, T.-S. Pavlidou (eds.), Telephone Calls. Unity and Diversity in Conversational Structure across Languages and Cultures. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 233–248.
- Have, Paul ten 2007. Doing Conversation Analysis: A Practical Guide. Second edition. London: Sage.
- Hennoste, Tiit 1994. Pragmaatiline partikkel NOH eesti keeles: Sissejuhata-v ülevaade. – H. Sulka-la, H. Laanekask (toim.), Lähivertailuja 8. Oulun yliopiston suomen ja saamen kielen laitoksen tutkimusraporteja 40. Oulu, 9–20.
- Hennoste, Tiit 2000a. Sissejuhatus suulisesse eesti keelde IV. Suulise kõne erisõnavara 3. Partiklid. – Akadeemia 8, 1773–1806.
- Hennoste, Tiit 2000b. Sissejuhatus suulisesse eesti keelde VI. Lausung suulises kõnes 1. – Akadeemia 10, 2223–2254.
- Hennoste, Tiit 2000c. Suulise eesti keele uurimine: transkriptsioon, taust ja korpus. – Keel ja Kirjandus 2, 91–106.
- Hennoste, Tiit 2000d. Allkeeled. – T. Hennoste (toim) Eesti keele allkeeled. Tartu Ülikooli eesti keele õppetooli toimetised 16. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus, 9–56.
- Hennoste, Tiit 2001. Sissejuhatus suulisesse eesti keelde IX. Lausung suulises kõnes 4. – Akadeemia 1, 179–206.
- Hennoste, Tiit 2003. Suulise eesti keele uurimine: korpus. – Keel ja Kirjandus 7, 481–500.
- Hennoste, Tiit 2005. Repair-initiating particles and *um*-s in Estonian spontaneous speech. – Proceedings of DISS’05, Disfluency in Spontaneous Speech Workshop, 10–12 September 2005, Aix-en-Provence, France, 83–88.
- Hennoste, Tiit 2006. *Et*-komplementlause peaverbide funktsioonid eestikeelses vestluses 2: *mõtlemä*. – A. Kaivapalu, K. Pruuli (toim.), Lähivertailuja 17. Jyväskylä Studies in Humanities 53. Jyväskylän Yliopisto, 119–134.

- Hennoste, Tiit 2008. Sõnakatkestusega algavate lausesisese reformuleerimise tüübid eestikeelses vestluses. H. Metslang, R. Grünthal (toim.), *Lähivertailuja* 18. Helsinki: Suomalais-Ugrilaisen Seura, 31–53.
- Hennoste, Tiit; Rääbis, Andriela 2004. Dialogiaktid eesti infodialoogides: tüpoloogia ja analüüs. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.
- Hennoste, Tiit; Lindström, Liina; Rääbis, Andriela; Strandson, Krista; Vellerind, Riina 2001. *vä* ja teised. Ühe vestluse pisianalüüs. – R. Kasik (toim.) *Keele kannul. Pühendusteos Mati Ereli 60. sünnipäevaks*. Tartu Ülikooli eesti keele õppetooli toimetised 17. Tartu, 90–112.
- Hennoste, Tiit; Koit, Mare; Rääbis, Andriela; Strandson, Krista; Valdisoo, Maret; Vutt, Evely 2003. Directives in Estonian information dialogues. – *Text, Speech and Dialogue, Proceedings*. Berlin: Springer, 406–411.
- Hennoste, Tiit; Gerassimenko, Olga; Kasterpalu, Riina; Koit, Mare; Rääbis, Andriela; Strandson, Krista; Valdisoo, Maret 2005a. Information-sharing and correction in Estonian information dialogues: Corpus analysis. – *Proceedings of the 2nd Baltic Conference on Human Language Technologies*; Tallinn, Estonia; 04.–05.04.2005. Tallinn: Institute of Cybernetics, 249–254.
- Hennoste, Tiit; Gerassimenko, Olga; Kasterpalu, Riina; Koit, Mare; Rääbis, Andriela; Strandson, Krista; Valdisoo, Maret 2005b. Questions in Estonian information dialogues: Form and functions. – *Text, Speech and Dialogue, Proceedings*. Berlin: Springer, 420–427.
- Hennoste, Tiit; Gerassimenko, Olga; Kasterpalu, Riina; Koit, Mare; Rääbis, Andriela; Strandson, Krista; Valdisoo, Maret 2006. Cue-based interpretation of customer's requests: Analysis of Estonian dialogue corpus. – *Advances in Natural Language Processing, Proceedings*, 206–213.
- Hennoste, Tiit; Gerassimenko, Olga; Kasterpalu, Riina; Koit, Mare; Rääbis, Andriela; Strandson, Krista 2009. Küsimused eestikeelses infodialoogis I. Küsimuste vorm. – *Keel ja Kirjandus* 5, 341–359.
- Heritage, John 1984. *Garfinkel and Ethnomethodology*. Cambridge and New York: Polity Press.
- Heritage, John 1995. Conversation analysis: Methodological aspects. – U. M. Quasthoff (ed.), *Aspects of Oral Communication*. Berlin: De Gruyter, 391–418.
- Heritage, John 1997. Conversation analysis and institutional talk: Analysing data. – D. Silverman (ed.), *Qualitative Research: Theory, Method and Practice*. London: Sage, 161–182.
- Holmes, Janet 2000. Doing collegiality and keeping control at work: Small talk in government departments. – J. Coupland (ed.), *Small Talk*. London: Longman, 32–61.
- Hopper, Robert 1989a. Speech in telephone openings: Emergent interaction v. routines. – *Western Journal of Speech Communication* 53, 178–194.
- Hopper, Robert 1989b. Sequential ambiguity in telephone openings: 'What are you doin?'. – *Communication Monographs* 56, 240–252.
- Hopper, Robert 1991. Hold the phone. – D. Boden, D. H. Zimmerman (eds.), *Talk and Social Structure. Studies in Ethnomethodology and Conversation Analysis*. Cambridge: Polity Press, 217–231.
- Hopper, Robert 1992. *Telephone Conversation*. Bloomington: Indiana University Press.
- Hopper, Robert; Chen, Chia-Hui 1996. Language, cultures, relationships: Telephone openings in Taiwan. – *Research on Language and Social Interaction* 29(4), 291–313.

- Hopper, Robert; Doany, Nada; Johnson, Michael; Drummond, Kent 1990/91. Universals and particulars in telephone openings. – *Research on Language and Social Interaction* 24, 369–387.
- Hopper, Robert; Drummond, Kent 1992. Accomplishing interpersonal relationship: The telephone openings of strangers and intimates. – *Western Journal of Communication* 56(3), 185–199.
- Hopper, Robert; Kolehmainen-Doany, Nada 1989. Telephone openings and conversational universals: A study in three languages. – S. Ting-Toomey, F. Korzenny (eds.), *Language, Communication, and Culture*. Newbury Park, CA: Sage, 157–179.
- House, Juliane 1982. Opening and closing phases in German and English dialogues. – *Grazer Linguistische Studien* 16, 52–82.
- House, Juliane 2005. Politeness in Germany: Politeness in GERMANY? – L. Hickey, M. Stewart (eds.), *Politeness in Europe*. Clevedon, Buffalo, Toronto: Multilingual Matters, 13–28.
- Houtkoop-Steenstra, Hanneke 1991. Opening sequences in Dutch telephone conversation. – D. Boden, D. H. Zimmerman (eds.), *Talk and Social Structure*. Studies in Ethnomethodology and Conversation Analysis. Cambridge: Polity Press, 232–250.
- Hudson, Richard Anthony 1980. *Sociolinguistics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hutchby, Ian; Barnett, Simone 2005. Aspects of the sequential organisation of mobile phone conversation. – *Discourse Studies* 7(2), 147–171.
- Hutchby, Ian; Wooffitt, Robin 1998. *Conversation Analysis. Principles, Practices and Applications*. Cambridge: Polity Press.
- Hymes, Dell 1972. On communicative competence. – J. B. Pride, J. Holmes (eds.), *Sociolinguistics*. Harmondsworth: Penguin, 269–293.
- ISK = Hakulinen, Auli; Vilkuna, Maria; Korhonen, Riitta; Koivisto, Vesa; Heinonen, Tarja Riitta; Alho, Irja, *Iso suomen kielioppi*. Helsinki, Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 2004.
- Jansons, Airi 2002. Partikli *siis* funktsioonid suulises kõnes. – *Keel ja Kirjandus* 9, 612–629.
- Jefferson, Gail 1973. A case of precision timing in ordinary conversation: Overlapped tag-positioned address terms in closing sequences. – *Semiotica* 9, 47–96.
- Jefferson, Gail 1974. Error correction as an interactional resource. – *Language in Society* 3, 181–199.
- Jefferson, Gail 1980. On “trouble-premonitory” response to inquiry. – D. H. Zimmerman, C. West (eds.), *Sociological Inquiry* 50(3–4). Special Double Issue on Language and Social Interaction, 153–185.
- Kasterpalu, Riina 2005. Partiklid *jah, jaa* ning *jajaa* naaberpaari järellikmena müügiläbirääkimistes. – *Keel ja Kirjandus* 11–12, 873–890, 996–1000.
- Kasterpalu, Riina 2006. Algusriituaalid müügikõnedes. – *Keel ja arvuti*. TÜ üldkeeleteaduse õppetooli toimetised 6. Tartu, 156–169.
- Kasterpalu, Riina; Gerassimenko, Olga 2006. Vestlusanalüüs. – I. Tragel, H. Õim (toim.), *Teoreetiline keeleteadus Eestis 2*. Tartu Ülikooli üldkeeleteaduse õppetooli toimetised 7. Tartu, 112–126.
- Kasterpalu, Riina; Gerassimenko, Olga; Koit, Mare; Rääbis, Andriela; Strandson, Krista 2007. Customers’ direct and indirect requests in Estonian institutional calls: corpus analysis. Abstracts: 10th International Pragmatics Conference; Göteborg, Sweden; 8–13 July 2007. Göteborg, 352–353.

- Katz, James E.; Aakhus, Mark A. 2002. Introduction: framing the issues. – J. E. Katz, M. Aakhus (eds.), *Perpetual Contact: Mobile Communication, Private Talk, Public Performance*. Cambridge: Cambridge University Press, 1–13.
- Keevallik, Leelo 1999. Informatsioonikäsitluse partikkel *ahah* telefonivestlustes. – *Emakeele Seltsi aastaraamat* 43, 1997. Tartu, 34–56.
- Keevallik, Leelo 2001. Estonian reduplication in action sequences. – J. Niemi, J. Heikkinen (eds.), *Nordic and Baltic Morphology: Papers from a NorFA Course*, Tartu, June 2000. *Studies in Languages* 36, University of Joensuu, Faculty of Humanities. Joensuu, 23–33.
- Keevallik, Leelo 2002. Grammatika suhtluses. – R. Pajusalu, I. Tragel, T. Hennoste, H. Õim (toim.), *Teoreetiline keeleteadus Eestis*. Tartu Ülikooli üldkeeleteaduse õppetooli toimetised 4. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus, 89–104.
- Keevallik, Leelo 2003. From Interaction to Grammar: Estonian Finite Verb Forms in Conversation. *Acta Universitatis Upsaliensis. Studia Uralica Upsaliensia* 34. Uppsala.
- Keevallik, Leelo 2005a. Politeness in Estonia: A matter of fact style. – L. Hickey, M. Stewart (eds.), *Politeness in Europe*. Clevedon, Buffalo, Toronto: Multilingual Matters, 203–217.
- Keevallik, Leelo 2005b. Suhtluskeele uurimine partiklistunud verbivormide näitel. – *Keel ja Kirjandus* 7, 8, 535–548, 630–642.
- Keevallik, Leelo 2006. Keelekontakt ja pragmaatika. – I. Tragel, H. Õim (toim.), *Teoreetiline keeleteadus Eestis II*. Tartu Ülikooli üldkeeleteaduse õppetooli toimetised 7. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus, 85–96.
- Keevallik, Leelo 2009. Üldküsümuse lihtvastuste funktsioonid. – *Keel ja Kirjandus* 1, 33–53.
- Knuf, Joachim 1989/90. Where cultures meet: Ritual code and organizational boundary management. – *Research on Language and Social Interaction* 23, 109–138.
- Knuf, Joachim 1990/91. Greeting and leave-taking: A bibliography of resources for the study of ritualized communication. – *Research on Language and Social Interaction* 24, 405–448.
- Koit, Mare; Valdisoo, Maret; Gerassimenko, Olga; Hennoste, Tiit; Kasterpalu, Riina; Rääbis, Andriela; Strandson, Krista 2006. Processing of requests in Estonian institutional dialogues: Corpus analysis. – *Text, Speech and Dialogue, Proceedings*. Berlin: Springer, 621–628.
- Kuiper, Koenraad 1996. *Smooth Talkers*. New York: Lawrence Erlbaum Associates.
- Kurhila, Salla 1996. Puhelinkeskustelujen aloituksesta ja lopetuksesta. – S. Kurhila (toim.), *Kakkoskieli 1*. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos, 127–152.
- Laurier, Eric 2001. Why people say where they are during mobile phone calls. – *Environment and Planning D: Society and Space* 19(4), 485–504.
- Laursen, Ditte 2006. Sequencing talk and text messages in mobile phone interaction. – *International Conference on Conversation Analysis, Helsinki, May 10–14 2006, Abstracts*, 196–197.
- Laver, John 1975. Communicative functions of phatic communion. – A. Kendon, R. M. Harris, M. R. Key (eds.), *Organization of Behavior in Face-to-Face Interaction*. The Hague: Mouton, 215–238.
- Laver, John 1981. Linguistic routines and politeness in greeting and parting. – F. Coulmas (ed.), *Conversational Routine. Explorations in Standardized Communication Situations and Prepatterned Speech*. The Hague: Mouton, 289–304.
- Lee, Seung-Hee 2006. Second summonings in Korean telephone conversation openings. – *Language in Society* 35, 261–283.

- Leech, Geoffrey 1974. *Semantics*. Harmondsworth: Penguin.
- Levinson, Stephen 1983. *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Liddicoat, Anthony J. 1994. Discourse routines in answering machine communication in Australia. – *Discourse Processes* 17, 283–309.
- Liddicoat, Anthony J.; Brown, Annie; Döpke, Susanne; Love, Kristina 1992. The effect of the institution: Openings in talkback radio. – *Text* 12(4), 541–562.
- Liddicoat, Anthony J. 2007. *An Introduction to Conversation Analysis*. New York: Continuum.
- Liefländer-Koistinen, Luise 1992. Asking for information! Differences in the interactional structure of openings in Finnish and German telephone calls. – H. Nyysönen, L. Kuure (eds.), *Acquisition of Language – Acquisition of Culture. AfinLA Yearbook 1992*. Publications de l'association finlandaise de linguistique appliquée 50, 297–308.
- Liefländer-Koistinen, Luise; Neuendorff, Dagmar 1989. Making phone-calls in German and Finnish: a discourse analytic comparison between actual calls and those presented in elementary textbooks for foreign learners. – J. Niemi (ed.), *Papers from the Eleventh Scandinavian Conference of Linguistics, Vol. 2*. University of Joensuu, Faculty of Arts, 368–384.
- Liefländer-Koistinen, Luise; Neuendorff, Dagmar 1991. Telefongespräche im Deutschen und Finnischen: Unterschiede in ihrer interaktionalen Struktur. – *Akten des VIII Internationalen Germanisten-Kongresses, Tokyo 1990. Band 4*. München: Iudicium, 482–494.
- Lindström, Anna 1994. Identification and recognition in Swedish telephone conversation openings. – *Language in Society* 23, 231–252.
- Lindström, Anna; Heinemann, Trine 2006. Assessments in telephone closings. – *International Conference on Conversation Analysis, Helsinki, May 10–14 2006, Abstracts*, 198–199.
- Luke, Kang Kwong; Pavlidou, Theodossia-Soula 2002. Studying telephone calls: Beginnings, developments, and perspectives. – K. K. Luke, T.-S. Pavlidou (eds.), *Telephone Calls. Unity and Diversity in Conversational Structure across Languages and Cultures*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 3–21.
- Malinowski, Bronislaw 1972 [1923]. Phatic communion. – J. Laver, S. Hutcheson (eds.), *Communication in Face to Face Interaction. Selected Readings*. Harmondsworth: Penguin, 146–152.
- Manno, Giuseppe 2005. Politeness in Switzerland: Between Respect and Acceptance. – L. Hickey, M. Stewart (eds.), *Politeness in Europe*. Clevedon, Buffalo, Toronto: Multilingual Matters, 100–115.
- Markee, Numa 2000. *Conversation Analysis*. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Maynard, Douglas W. 1980. Placement of topic changes in conversation. – *Semiotica* 30 (3/4), 263–290.
- Meguschar, Fulvio 2004. Mõningaid tähelepanekuid sõnast *tšau*. – *Keel ja Kirjandus* 3, 213–215.
- Moerman, Michael 1988. *Talking Culture: Ethnography and Conversation Analysis*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Neuendorff, Dagmar 1992. Asking for information. Interactional differences between the endings of Finnish and German phone calls. – H. Nyysönen, L. Kuure (eds.), *Acquisition of Language – Acquisition of Culture. AfinLA Yearbook 1992*. Publications de l'association finlandaise de linguistique appliquée 50, 297–308.

- Ochs, Elinor; Schegloff, Emanuel A.; Thompson, Sandra A. (eds.) 1996. *Interaction and Grammar*. Cambridge: Cambridge University Press.
- O'Loughlin, Kieran 1989. Routine beginnings: Telephone openings in Australia. – *Melbourne Papers in Applied Linguistics* 1, 27–42.
- Pallotti, Gabriele 2006. Turn beginnings at conversations' beginning: a comparative analysis of service telephone call openings. – *International Conference on Conversation Analysis, Helsinki, May 10–14 2006, Abstracts*, 211.
- Park, Yong-Yae 2002. Recognition and identification in Japanese and Korean telephone conversation openings. – K. K. Luke, T.-S. Pavlidou (eds.), *Telephone Calls. Unity and Diversity in Conversational Structure across Languages and Cultures*. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins, 25–47.
- Pavlidou, Theodossia-Soula 1994. Contrasting German-Greek politeness and the consequences. – *Journal of Pragmatics* 21, 487–511.
- Pavlidou, Theodossia-Soula 1997. The last five turns: Preliminary remarks on closings in Greek and German telephone calls. – *International Journal of the Sociology of Language* 126, 145–161.
- Pavlidou, Theodossia-Soula 1998. Greek and German telephone closings: Patterns of confirmation and agreement. – *Pragmatics* 8, 79–94.
- Pavlidou, Theodossia-Soula 2000. Telephone conversations in Greek and German: Attending to the relationship aspect of communication. – H. Spencer-Oatey (ed.), *Culturally Speaking: Managing Rapport through Talk across Cultures*. London/New York: Continuum, 121–142.
- Pavlidou, Theodossia-Soula 2002. Moving towards closing: Greek telephone calls between familiars. – K. K. Luke, T.-S. Pavlidou (eds.), *Telephone Calls. Unity and Diversity in Conversational Structure across Languages and Cultures*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 201–229.
- Placencia, Maria Elena 1992. Politeness in mediated telephone conversations in Ecuadorian Spanish and British English. – *Language Learning Journal* 6, 80–82.
- Placencia, Maria Elena 1997. Opening up closings – the Ecuadorian way. – *Text* 17(1), 53–81.
- Pomerantz, Anita 1980. Telling my side: 'limited access' as a 'fishing' device. – *Sociological Inquiry* 50, 186–198.
- Pomerantz, Anita 1984. Agreeing and disagreeing with assessments: some features of preferred/dispreferred turn shapes. – J. M. Atkinson, J. Heritage (eds.), *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press, 57–101.
- Psathas, George 1995. *Conversation Analysis: the Study of Talk-in-Interaction*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Raitaniemi, Mia 2001. Die Beendigung von deutschen und finnischen Telefongesprächen als Beispiel von sprachbezogenen Gesprächsstrategien. D. Neuendorff, H. Nikula, V. Möller (Hrsg.), *Alles wird gut. Beiträge des finnischen Germanistentreffens 2001 in Turku/Åbo, Finnland. Finnische Beiträge zur Germanistik 15*. Frankfurt am Main, 241–254.
- Raitaniemi, Mia 2006. Zur analytischen Erfassung von sprachlicher Formelhaftigkeit. Eine Analyse anhand einiger typischer Gesprächsschritte in Beendigungsphasen von finnischen und deutschen Telefonaten. A. Arold, D. Cherubim, D. Neuendorff, H. Nikula (Hrsg.) *Deutsch am Rande Europas. Humaniora: Germanistica 1*. Tartu, 218–231.

- Raitaniemi, Mia; Harren, Inga 2006. The sequential structure of German telephone closings. – International Conference on Conversation Analysis, Helsinki, May 10–14 2006, Abstracts, 90–91.
- Rasmussen, Gitte; Wagner, Johannes 2002. Language choice in international telephone conversations. – K. K. Luke, T.-S. Pavlidou (eds.), Telephone Calls. Unity and Diversity in Conversational Structure across Languages and Cultures. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 111–131.
- Rääbis, Andriela 2000. Telefonivestluse sissejuhatus. – Keel ja Kirjandus 6, 409–418.
- Rääbis, Andriela 2002. Ametlike telefonikõnede lõpetamine: kuidas helistaja lõpetamise algatab. – Emakeele Seltsi aastaraamat 47, 107–125.
- Rääbis, Andriela 2003. Olukorda kontrollivad küsimused telefonivestluse alguses. – P. Muikku-Werner, H. Remes (toim.), VIRSU. Viro ja suomi: kohdekielet kontrastissa. Lähivertailuja 13. Joensuu, 236–246.
- Rääbis, Andriela 2004. Küsimus *Mis sa teed?* telefonivestluses. – Keel ja Kirjandus 5, 358–368.
- Rääbis, Andriela 2006. Infodialoogi algusrituaalid. – M. Koit, R. Pajusalu, H. Õim (toim.), Keel ja arvuti. Tartu Ülikooli üldkeeleteaduse õppetooli toimetised 6. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus, 143–155.
- Rääbis, Andriela 2007a. Identification in Estonian institutional telephone interaction. – Abstracts. 10th International Pragmatics Conference, Göteborg, Sweden, 8.–13.07.2007, 475.
- Rääbis, Andriela 2007b. Kuidas helistaja ja vastaja teineteise ära tunnevad. – Emakeele Seltsi aastaraamat 52, 125–151.
- Rääbis, Andriela 2007c. Tervitused telefonivestluses. – Teesid. VI rakenduslingvistika kevadkonverents "Keel ja Leksikon", Tallinn, 26.–27. aprill 2007, 29. http://www.rakenduslingvistika.ee/word_doc/070405Teesid-2007-Keeljaleksikon.doc
- Rääbis, Andriela 2007d. Võimalusi helistaja identifitseerimiseks institutsionaalses telefonisuhtluses. – H. Metslang, M. Langemets, M.-M. Sepper (toim.), Eesti Rakenduslingvistika Ühingu aastaraamat 3. Tallinn: Eesti Keele Sihtasutus, 269–284.
- Rääbis, Andriela 2009. Social functions of locational inquiries in Estonian telephone conversations. – Abstracts. 11th International Pragmatics Conference (IPrA), Melbourne, Australia, 12.–17.07.2009, 304.
- Rääbis, Andriela; Hennoste, Tiit; Koit, Mare; Truu, Tarmo; Gerassimenko, Olga; Valdiso, Maret; Kasterpalu, Riina; Strandson, Krista 2005. Miscommunication in spoken dialogues and its modelling in a dialogue system. – Proceedings of the 10th International Workshop on Speech and Computer (SPECOM 2005); St. Petersburg, Russia; 17.–19.10.2005. Patras: University of Patras, 413–416.
- Sacks, Harvey 1987 [1973]. On the preferences for agreement and contiguity in sequences in conversation. – G. Button, J. R. E. Lee (eds.), Talk and Social Organisation. Clevedon: Multilingual Matters, 34–69.
- Sacks, Harvey 1992 [1964–1972]. Lectures on Conversation. Ed. by Gail Jefferson. Cambridge & Oxford: Blackwell.
- Sacks, Harvey; Schegloff, Emanuel A; Jefferson, Gail 1974. A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. – Language 50(4), 696–735.
- Schegloff, Emanuel A. 1968. Sequencing in conversational openings. – American Anthropologist 70, 1075–1095.
- Schegloff, Emanuel A. 1972. Notes on a conversational practice: Formulating place. – D. N. Sudnow (ed.), Studies in Social Interaction. New York: The Free Press, 75–119.

- Schegloff, Emanuel A. 1979a. Identification and recognition in telephone conversation openings. – G. Psathas (ed.), *Everyday Language: Studies in Ethnomethodology*. New York: Irvington, 23–78.
- Schegloff, Emanuel A. 1979b. The relevance of repair to syntax-for-conversation. – T. Givón (ed.) *Syntax and Semantics*. Vol. 12: Discourse and Syntax. New York: Academic Press, 261–286.
- Schegloff, Emanuel A. 1980. Preliminaries to preliminaries: ‘Can i ask you a question?’ – *Sociological Inquiry* 50, 104–52.
- Schegloff, Emanuel A. 1984. On some questions and ambiguities in conversation. – J. M. Atkinson, J. Heritage (eds.), *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press, 28–52.
- Schegloff, Emanuel A. 1986. The routine as achievement. – *Human Studies* 9, 111–152.
- Schegloff, Emanuel A. 1988. Presequences and indirection: Applying speech act theory to ordinary conversation. – *Journal of Pragmatics* 12, 55–62.
- Schegloff, Emanuel A. 1993a. Reflections on quantification in the study of conversation. – *Research on Language and Social Interaction* 26(1), 99–128.
- Schegloff, Emanuel A. 1993b. Telephone conversation. – R. E. Asher (ed.), *The Encyclopedia of Language and Linguistics*. Oxford: Pergamon Press, 4547–4549.
- Schegloff, Emanuel A. 2000. Overlapping talk and the organization of turn-taking for conversation. – *Language in Society* 29, 1–63.
- Schegloff, Emanuel A. 2002a [1970]. Opening sequencing. – J. E. Katz, M. Aakhus (eds.), *Perpetual Contact: Mobile Communication, Private Talk, Public Performance*. Cambridge: Cambridge University Press, 326–385.
- Schegloff, Emanuel A. 2002b. Beginnings in the telephone. – J. E. Katz, M. Aakhus (eds.), *Perpetual Contact: Mobile Communication, Private Talk, Public Performance*. Cambridge: Cambridge University Press, 284–300.
- Schegloff, Emanuel A. 2002c. Reflections on research on telephone conversation: Issues of cross-cultural scope and scholarly exchange, interactional import and consequences. – K. K. Luke, T.-S. Pavlidou (eds.), *Telephone Calls. Unity and Diversity in Conversational Structure across Languages and Cultures*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 249–281.
- Schegloff, Emanuel A. 2004 [1970]. Answering the phone. – G. H. Lerner (ed.), *Conversation Analysis. Studies from the First Generation*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 63–107.
- Schegloff, Emanuel A. 2007a. Conveying who you are: the presentation of self, strictly speaking. – N. J. Enfield, T. Stivers (eds.) *Person Reference in Interaction. Linguistic, Cultural, and Social Perspectives*. Cambridge: Cambridge University Press, 123–148.
- Schegloff, Emanuel A. 2007b. *Sequence Organization in Interaction. A Primer in Conversation Analysis*. Volume 1. New York: Cambridge University Press.
- Schegloff, Emanuel A.; Sacks, Harvey 1973. Opening up closings. *Semiotica* 8, 289–327.
- Schegloff, Emanuel A.; Jefferson, Gail; Sacks, Harvey 1977. The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. – *Language* 53, 361–382.
- Schober, Michael F.; Clark, Herbert H. 1989. Understanding by addressees and overhearers. – *Cognitive Psychology* 21, 211–232.
- Sifianou, Maria 1989. On the telephone again! Differences in telephone behaviour: England versus Greece. – *Language in Society* 18, 527–544.
- Sifianou, Maria 2002. On the telephone again! Telephone conversation openings in Greek. – K. K. Luke, T.-S. Pavlidou (eds.), *Telephone Calls. Unity and Diversity in*

- Conversational Structure across Languages and Cultures. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 49–85.
- Sifianou, Maria; Antonopoulou, Eleni 2005. Politeness in Greece: The politeness of involvement. – L. Hickey, M. Stewart (eds.), *Politeness in Europe*. Clevedon, Buffalo, Toronto: Multilingual Matters, 263–276.
- Stenström, Anna-Brita; Jörgensen, Annette Myre 2008. A matter of politeness? A contrastive study of phatic talk in teenage conversation. – *Pragmatics* 18(4), 635–657.
- Strandson, Krista 2001. Kuidas vestluskaaslane parandusprotsessi algatab? – *Keel ja Kirjandus* 6, 394–409.
- Strandson, Krista 2002. Vestluskaaslase algatatud reformuleeringud Eesti vestlustes: reformuleeringualgatuse vahendeid ja põhjuseid. Magistritöö TÜ eesti ja üldkeeleteaduse instituudis.
- Strandson, Krista 2006. Kõneleja reaktsioon vestluskaaslase algatatud parandustele. M. Koit, R. Pajusalu, H. Öim (toim.), *Keel ja arvuti*. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus, 170–183.
- Strandson, Krista 2007. Kuidas ja millal õpetaja ja õpilane teineteist parandavad? – *Keel ja Kirjandus* 9, 714–730.
- Sun, Hao 2002. Display and reaffirmation of affect bond and relationship: Invited guessing in Chinese telephone conversations. – *Language in Society* 31, 85–112.
- Sun, Hao 2004. Opening moves in informal Chinese telephone conversations. – *Journal of Pragmatics* 36, 1429–1465.
- Sun, Hao 2005. Collaborative strategies in Chinese telephone conversation closings: Balancing procedural needs and interpersonal meaning making. – *Pragmatics* 15(1), 109–128.
- Sun, Hao 2007. Institutional roles and discursive actions in transactional telephone calls. – Abstracts. 10th International Pragmatics Conference, Göteborg, Sweden, 8.–13.07.2007, 239.
- Zimmerman, Don H. 1984. Talk and its occasion: The case of calling the police. – D. Schiffrin (ed.), *Meaning, Form, and Use in Context: Linguistic Applications*. (Georgetown University Roundtable on Language and Linguistics 1984.) Washington, DC: Georgetown University Press, 201–208.
- Zimmerman, Don H. 1992a. Achieving context: Openings in emergency calls. – G. Watson, R. M. Seiler (eds.), *Text in Context: Contributions to Ethnomethodology*. Newbury Park, CA: Sage, 35–51.
- Zimmerman, Don H. 1992b. The interactional organization of calls for emergency assistance. – P. Drew, J. Heritage (eds.), *Talk at Work*. Cambridge: Cambridge University Press, 418–469.
- Žegarac, Vladimir 1998. What is phatic communication? – V. Rouchota, A. Jucker (eds.), *Current Issues in Relevance Theory*. Amsterdam: John Benjamins, 327–361.
- Žegarac, Vladimir; Clark, Billy 1999. Phatic interpretations and phatic communication. – *Linguistics* 35, 321–346.
- Tainio, Liisa (toim.) 1997. *Keskustelunalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino.
- Taleghani-Nikazm, Carmen 2002a. Telephone conversation openings in Persian. – K. K. Luke, T.-S. Pavlidou (eds.), *Telephone Calls. Unity and Diversity in Conversational Structure across Languages and Cultures*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 87–109.
- Taleghani-Nikazm, Carmen. 2002b. A conversation analytical study of telephone conversation openings between native and nonnative speakers. – *Journal of Pragmatics* 34(12), 1807–1832.

- Tannen, Deborah 1989. *Talking Voices: Repetition, Dialogue and Imagery in Conversational Discourse*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Terasaki, Alene Kiku 2004 [1976]. Pre-announcement sequences in conversation. – G. H. Lerner (ed.), *Conversation Analysis. Studies from the First Generation*. Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins, 171–223.
- Thomas, A. P.; Bull, Peter; Roger, Derek 1982. Conversational exchange analysis. – *Journal of Language and Social Psychology* 1(2), 141–156.
- Thornborrow, Joanna 2001. Questions, control and the organization of talk in calls to a radio phone-in. – *Discourse Studies* 3(1), 119–143.
- Turner, George W. 1973. *Stylistics*. Harmondsworth: Penguin.
- Varcasia, Cecilia 2006. Responses to business phone calls in England, Germany and Italy. – *International Conference on Conversation Analysis, Helsinki, May 10–14 2006, Abstracts*, 104–105.
- Vellerind, Riina 2000. Lähendav viisakus müügistluste strateegiana. – *Keel ja Kirjandus* 10, 703–715.
- Vogelberg, Krista 2002a. Eestlaste viisakuskäitumisest vahekeelses suhtluses ameeriklastega. – A. Valk (toim.), *Eesti ja eestlased võrdlevas perspektiivis. Kultuuridevahelisi uurimusi 20. sajandi lõpust*. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus, 185–204.
- Vogelberg, Krista 2002b. Keelelise viisakuse mudelite mõnedest vaieldavatest aspektidest eesti, vene ja inglise keele võrdlevate uuringute valguses. – *Teoreetiline keeleteadus Eestis. TÜ üldkeeleteaduse õppetooli toimetised* 4. Tartu, 297–312.
- Võro-Eesti synaraamat. <http://www.folklore.ee/cgi-bin/v6ros6nastik> (2.06.2009)
- Wardhaugh, Ronald 1992. *An Introduction to Sociolinguistics*. Cambridge & Oxford: Blackwell.
- Wooffitt, Robin 2005. *Conversation Analysis and Discourse Analysis. A Comparative and Critical Introduction*. London: Sage.
- Whalen, Marilyn R.; Zimmerman, Don H. 1987. Sequential and institutional contexts in calls for help. – *Social Psychology Quarterly* 50, 172–185.
- ÕS 2006 = Eesti õigekeelsussõnaraamat. Tallinn: Eesti Keele Instituut.
- Yotsukura, Lindsay Amthor 2002. Reporting problems and offering assistance in Japanese business telephone conversations. – K. K. Luke, T.-S. Pavlidou (eds.), *Telephone Calls. Unity and Diversity in Conversational Structure across Languages and Cultures*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 135–170.
- Tartu Ülikooli Eesti suulise keele korpus. <http://www.cl.ut.ee/suuline/> (12.05.2009).

SUMMARY

Openings in Estonian Telephone Conversations: Structure and Interactional Functions

The present PhD thesis studies the sequential organization of Estonian telephone conversation openings. The methodology is based on a combination of methods and theoretical principles of conversation analysis, ethnography of communication and interactional linguistics.

The introduction gives an overview of the data corpus and the terminology used in the thesis and the research on telephone conversation openings in different cultures. In chapter 2, a typology of phone calls is presented. Chapters 3–6 deal with the opening sequences of Estonian telephone conversations: establishing of the contact, greeting sequence, identification sequence and clearing sequence. Chapter 7 focuses on the overall structure of the opening section, and presents both the full pattern and the typical pattern found. In the last chapter, telephone conversation openings in Estonia and some other cultures are compared.

The data corpus used in the present study comes from the Corpus of Spoken Estonian of the University of Tartu and consists of 131 everyday telephone calls. There are 136 participants of age 2 to 85: 42 male and 94 female speakers. Most of the calls are landline calls, 13 answerers and 9 callers used a mobile phone. Some calls consist of conversations with several people, for example, there are cases when the one who answers the phone is not the person that the caller wants to talk to, or a bystander wants to talk to a participant of the ongoing conversation. According to the roles of the participants, six types of sub-dialogues can be differentiated.

The most well-known framework for the study of telephone calls is the one proposed by Emanuel A. Schegloff (1968; 1986). Schegloff's framework is based on North American telephone conversations and provides four core sequences in the opening section of phone calls:

- 1) summons/answer sequence: the ring of the telephone and the first turn of the answerer;
- 2) identification (and/or recognition) sequence;
- 3) greeting sequence;
- 4) how-are-you-sequences (Schegloff 1986: 117–118).

The anchor position is after the completion of the second how-are-you-sequence: it is a base position where the first topic is introduced.

Since 1980s a lot of researchers have studied telephone call openings cross-culturally, trying to identify universal and culture-specific characteristics. In these papers one can find both confirmed similarities with Schegloff's American English data, as well as reports of cultural differences and variation.

The core sequences present in American telephone conversation openings can also be found in Estonian openings.

The first sequence, the one that establishes the contact, is the most routine. Two major approaches can be seen in telephone conversation openings, through which interactants formulate who they are to one another: explicit self-identification and other-recognition through voice sample. In Estonia the most common answers to summons are *hallo(o)* and *jaa*. These answers provide a voice sample for recognition. Approximately in one in four cases the answerer presented himself, typically by their first name.

The second step in Estonian conversation is greeting. The greeting sequence is usually initiated by the caller. The answerer greets first only if the caller is identified beforehand: in switchboard calls or mobile calls. Greetings also contribute to the identification task: they function both as a recognition source and a solution. Greetings can be omitted if the participants have recently met or talked, or if there is something unusual about the situation which drives the conversation out of the routine track (some external circumstances or an identification problem).

The identification sequence takes the third position. In Estonian telephone conversations, caller recognition through the voice sample is preferred, but this preference is weaker than in American conversations. However, identification is not merely a routine procedure. In the opening section, where the relationship of the participants is specified, the form of identification plays a significant role.

The last sequence before introducing the first topic of conversation comprises the following categories:

- 1) other-oriented inquiries, focused on either the addressee's general state (*How are you?*) or current activity or state (*What are you doing? Were you sleeping? Where are you? Are you alone?*);
- 2) self-oriented comments (*I have lost my voice.*);
- 3) relation-oriented comments (*I thought I'd call you.*);
- 4) inquiries and comments about the channel of communication (*Do you hear me?*).

Typically only callers make inquiries. The answerer sometimes inquires about the caller's well-being later in the conversation. The how-are-you-sequence is not a routinized reciprocal formula in Estonian telephone conversations. How-are-you-inquiries are used quite seldom (in 10 percent of conversations): as pre-requests, or genuine, information-gathering inquiries (e.g. about partner's state of health or about some agreement) or as topic initial elicitors in 'keeping-in-touch' conversations.

The usage of what-are-you-doing-inquiries also depends on the reason of the call. They are used as pre-invitations, pre-requests, topic initial elicitors. Likewise, their function is to find out whether the answerer is available for interaction.

The presence of other types of inquiries and comments depends on the reason of the call, or some external circumstances, such as calling early in the morning, answerer's unusual voice, delayed answering to the phone etc. Unlike the first three sequences, a clearing sequence is not usual, but highly situation-

specific. Estonian telephone conversations are similar to the Finnish, Swedish and German ones, in which the how-are-you-sequences are also rare.

Twenty percent of the openings in my data consist of four sequences, but only six examples exhibit the sequences in a serial organization (each turn includes one sequence part). In most cases, some of the turns include several components (e.g. greeting and self-identification). The order of sequences in Estonian conversations is different from Schegloff's pattern: greetings precede caller's self-identification and do not need to display identification.

The typical pattern of an Estonian telephone opening can be described as follows:

1. Establishing the contact.
2. Greetings.
- (3. Identification.)
- ((4. Clearing sequence.))

If mutual recognition is achieved through the voice sample, the identification sequence may be omitted.

The analysis of the Estonian data suggests that the structure of openings is variable. The main factors that seem to determine the organization of openings are the relationship between the participants, frequency of contact, purpose of the call, telephone type (landline or mobile phone), particular circumstances of the call (e.g. time of day, location of participants etc.).

The Estonian data supports Schegloff's claim about the existence of conversational universals across languages and cultures. A specific set of tasks is performed by the participants to accomplish the opening of a telephone conversation. However, there are cultural differences in how these communicative tasks are performed.

ELULOOKIRJELDUS

Andriela Rääbis

Kodakondsus: Eesti
Sündinud: 21. juulil 1966
Abielus, 3 last
Aadress: Tartu Ülikool, eesti ja üldkeeleteaduse instituut
Ülikooli 18, Tartu 51014
Telefon: 737 6163
e-post: andriela.raabis@ut.ee

Haridus

1984 Kohtla-Järve 17. Keskkool
1990 Tartu Ülikool, eesti keel ja kirjandus, diplom kiitusega
1999 Tartu Ülikool, *magister artium* (eesti keel)
2001–2009 Tartu Ülikool, doktoriõpe (üldkeeleteadus)

Teenistuskäik

1990–1997 TÜ eesti keele labori insener
1997–2000 TÜ üldkeeleteaduse õppetooli vanemlaborant
alates 2001 TÜ arvutilingvistika teadur

CURRICULUM VITAE

Andriela Rääbis

Citizenship: Estonian
Date of birth: July 21, 1966
Married, 3 children
Address: University of Tartu, Institute of Estonian and General Linguistics
Ülikooli 18, Tartu 51014
Telephone: 737 6163
e-mail: andriela.raabis@ut.ee

Education

1984 Kohtla-Järve Secondary School No 17
1990 University of Tartu, Estonian language and literature,
cum laude
1999 University of Tartu, *magister artium*
2001–2009 PhD student at the University of Tartu

Professional experience

1990–1997 assistant at the Laboratory of Estonian, University of Tartu
1997–2000 assistant at the Department of General Linguistics, University
of Tartu
from 2001 research fellow at the Institute of Estonian and General
Linguistics, University of Tartu

DISSERTATIONES LINGUISTICAE UNIVERSITATIS TARTUENSIS

1. **Anna Verschik.** Estonian yiddish and its contacts with coterritorial languages. Tartu, 2000, 196 p.
2. **Silvi Tenjes.** Nonverbal means as regulators in communication: socio-cultural perspectives. Tartu, 2001, 214 p.
3. **Iiona Tragel.** Eesti keele tuumverbid. Tartu, 2003, 196 p.
4. **Einar Meister.** Promoting Estonian speech technology: from resources to prototypes. Tartu, 2003, 217 p.
5. **Ene Vainik.** Lexical knowledge of emotions: the structure, variability and semantics of the Estonian emotion vocabulary. Tartu, 2004, 166 p.
6. **Heili Orav.** Isiksuseomaduste sõnavara semantika eesti keeles. Tartu, 2006, 175 p.
7. **Larissa Degel.** Intellektuaalsfäär intellektuaalseid võimeid tähistavate sõnade kasutuse põhjal eesti ja vene keeles. Tartu, 2007, 225 p.
8. **Meelis Mihkla.** Kõne ajalise struktuuri modelleerimine eestikeelsele tekst-kõne sünteesile. Modelling the temporal structure of speech for the Estonian text-to-speech synthesis. Tartu, 2007, 176 p.
9. **Mari Uusküla.** Basic colour terms in Finno-Ugric and Slavonic languages: myths and facts. Tartu, 2008, 207 p.
10. **Petar Kehayov.** An Areal-Typological Perspective to Evidentiality: the Cases of the Balkan and Baltic Linguistic Areas. Tartu, 2008, 201 p.
11. **Ann Veismann.** Eesti keele kaas- ja mäarsõnade semantika võimalusi. Tartu, 2009, 145 p.
12. **Erki Luuk.** The noun/verb and predicate/argument structures. Tartu, 2009, 99 p.