

Tšau Miina mis teed

Telefonivestluse alustamisest meil ja mujal

Andriela Rääbis

Tartu ülikooli teadur

Kellelegi helistades ei asuta enamasti kohe teema juurde, vaid kõigepealt tervitatakse, tutvustatakse, vahetatakse viisakusväljendeid jms. Telefonivestluse alustamine tundub esmapilgul väga lihtne: tuleb ära õppida vaid mõned vormelid. Samas tuleb aga omandada ka see, mis tingimustel neid vormeleid kasutada.

1960. aastatel alustas USA-s telefonivestluste uurimist Harvey Sacks. Tema loengud panid aluse keeleteaduses suhtluse uurimise suunale, mille nimeks on vestlusanalüüs. Vestlusanalüüs uurib inimeste tegelikku suhtlust, mis salvestatakse, transkribeeritakse ja seejärel analüüsitakse. Lähtutakse sellest, et suuline argisuhtlus pole juhuslik kaos, vaid seda juhivad kindlad suhtlusnormid.¹

Telefonivestluste keskne uurija on Emanuel A. Schegloff, kes on esitanud Ameerika telefonivestluse sissejuhatuse neljaosalise mudeli:

1. Kutsung – vastus: telefonihelin ja vastaja esimene voor.
2. Tutvustamine ja äratundmise kinnitamine.
3. Tervitused.
4. *How-are-you (kuidas-läheb)*-küsimused ja vastused neile.²

Pärast nende etappide läbimist jõuavad vestlejad positsioonile, kus vestlusele saab tuua esimese teema. Tavaliselt pakub esimese teema helistaja. Ameerikas ei tutvusta end tavaliselt kumbki osaleja. Telefonile vastatakse enamasti *hello*, lootes, et partner ütleja hääle järgi ära tunneb. Seejärel peaks helistaja äratundmist kinnitama. See, kas helistaja end tutvustab või mitte, sõltub eelkõige osalejate suhetest. Kui helistaja

¹ Kasterpalu, Riina; Olga Gerassimenko 2006. Vestlusanalüüs. – I. Tragel, H. Õim (toim), Teoreetiline keeleteadus Eestis 2. Tartu Ülikooli üldkeeleteaduse õppetooli toimetised 7, Tartu, 112–126.

² Schegloff, Emanuel A. 1986. The routine as achievement. – Human Studies 9, 117–118.

arvab, et vastaja suudab ta häälest ära tunda, jäetakse tutvustamata. Kui aga omavahel suheldakse harva, ütleb helistaja oma nime. Schegloffi väitel tervitatakse Ameerika argivestluses alles siis, kui vestluskaaslane on ära tuntud. Enne teema juurde minekut vahetatakse veel lühikesi küsimusi ja vastuseid (*How are you? – Fine.*). Tavaliselt on tegu lihtsalt rutiinküsimusega, millele ei oodata sisulist vastust.

Telefonivestluste sissejuhatused eri kultuurides

Alates 1980. aastate lõpust on telefonivestluse alustamist uuritud paljudes keeltes ja kultuurides. Enamik varasemaid uurimusi käsitleb Euroopa kultuure, muud kultuurid (nt Hiina, Korea, Ladina-Ameerika, Iraan, Venemaa, Jaapan) on tõusnud huviorbiiti alles viimasel kümnendil. Analüüsitud on lauatelefonikõnesid, mobiilikõnedega on tegelema hakatud alles hiljuti. Uurijad on ühel nõul, et vestluste sissejuhatused koosnevad üldjoontes samadest osadest nagu Ameerika mudelis esitatud, kuid peaaegu alati on leitud mingeid erinevusi.

Saksamaal, Hollandis, Rootsis ja Soomes tutvustavad end tavaliselt mõlemad suhtlejad, isegi perekonnaliikmed ja lähedased sõbrad. Rootsi vastaja ütleb sageli oma telefoninumbri. Saksamaal tutvustatakse ennast ees- ja perekonnanimega, seda ka näiteks infotelefonile helistades. Neis kultuurides tervitatakse peaaegu alati. *Kuidas-läheb*-küsimusi esitatakse Saksamaal, Rootsis ja Soomes üsna harva. Küsimuse roll on eelkõige selgitada välja, kas aeg on kõneluseks sobiv. Soomes ja Saksamaal tõlgendatakse *kuidas-läheb*-küsimust sageli infoküsimusena ja antakse sisuline vastus. Küsimusi esitab enamasti ainult helistaja, vastastikused küsimused on äärmiselt haruldased. Põhja-Euroopas eelistatakse seega kohe asja juurde minna.

Kreeklased seevastu ei tutvusta end telefonile vastates kunagi. Vastamiseks on aga oma isikupärane stiil, inimene vastab pea alati ühtemoodi ning see hõlbustab hääle järgi äratundmist. Helistaja tutvustab end vaid siis, kui osalejad ei ole lähedastes suhetes ning hääle järgi äratundmine pole tõenäoline. Tervitused eelnevad tutvustamisele või jäetakse sageli hoopis ära. *Kuidas-läheb*-küsimusi esitatakse Kreekas väga sageli. Ka Hispaania etiketi kohaselt tuleb nii silmast silma kui ka telefonivestluses kõigepealt pärida üksteise ja pereliikmete tervise ja/või tegevuse kohta.

Koreas, Jaapanis ja Hiinas eelistatakse samuti hääle järgi äratundmist. Hiinas võib vestluskaaslane lausa solvuda, kui helistaja end tut-

vustab: seda võidakse võtta kui kahtlust, et partnerit ei suudeta hääle järgi ära tunda. Õnnestunud äratundmine toob kaasa kiituse: helistaja võib öelda näiteks „sa tundsid mu kohe ära”. Niisuguseid kommentaare on leitud veel ainult Kreekas.

Kuidas-läheb-küsimus ei ole Hiinas rutiinne vormel, vaid küsimuse vorm varieerub olenevalt osalejate staatusest. Emalt kui kõrgema staatusega osalejalt ei küsita näiteks „Kuidas sul läheb?“, vaid „Kuidas emal läheb?“, kuna vanema inimese poole asesõnaga pöördumist võidakse ebaviisakaks pidada. Välismaalane võib Hiinas kimbatusse sattuda, kui temalt küsitakse „Kas sa oled juba söönud?” See on *kuidas-läheb*-küsimusega sarnane rutiinne küsimus, mille esitaja ei kavatse vestluskaaslasle süüa pakkuda. Vestlus jätkub ikka ühtmoodi sõltumata sellest, kas vastatakse jaatavalt või eitavalt. Vaid teatud juhtudel võib eitav vastus olla märgiks sellest, et inimene ei soovi telefoniga pikalt lobiseda.

Ka ühe kultuuri sees varieeruvad suhtlusmudelid sõltuvalt konkreetsetest suhtlejatest, nende suhetest, situatsioonitüübist jms. Vormelite väike keeleline erinevus võib viidata osalejate sotsiaalsele staatusele (nt Iraanis, Ecuadoris, Hiinas) või helistaja eesmärgile, näiteks Jaapanis ja Koreas tutvustab helistaja end eri viisil, olenevalt sellest, kas ta soovib lihtsalt suhelda või on helistamiseks konkreetne põhjus.

Eesti telefonivestluste sissejuhatus

Et saada teada, kuidas alustatakse telefonivestlust Eestis, olen vestlusanalüüsi meetodit kasutades analüüsinud 131 argitelefonikõnet Tartu ülikooli eesti suulise keele korpusest³. Kõned on salvestatud aastail 1997–2006. Omavahel suhtlevad pereliikmed, sugulased, sõbrad või tuttavad (nt ülikooli- või huviringikaaslased). Uurimuse eesmärk ei ole anda juhiseid, kuidas tuleks telefoniga rääkida. Olen vaadelnud peamiselt lauatelefonikõnesid. Mobiilikõnesid alustatakse teisiti ning need vajavad edaspidi eraldi põhjalikumat uurimist.

Analüüsitud kõnede põhjal võib öelda, et eesti telefonivestluste sissejuhatus koosneb neljast osast:

1. Kontakti loomine (on telefonivestluse sissejuhatuses alati olemas).
2. Tervitamine (on enamasti olemas).
3. Identifitseerimine (jäetakse sageli ära).
4. Olukorra selgitamine (jäetakse enamasti ära).

³ <http://www.cl.ut.ee/suuline/> (25.01.2010)

Telefonile vastates luuakse osalejate vahel kontakt. Analüüsitud kõnedes vastati kõige sagedamini *jaa* või *hallo*. *Jaa* vastata on omane pigem noortele ja lastele, *hallo* aga keskealistele ja vanematele inimestele. *Hallo* oli tüüpiline vastus nõukogude ajal, kuid viimasel ajal on vastamistava hakanud muutuma. Tuttavale inimesele koju helistades ei tutvusta end enamasti kumbki osaleja. Tervitatakse seevastu aga peaaegu alati, seda nii argikõnedes kui ka ametlikus suhtluses.

Eestlastele on iseloomulik kiiresti asja juurde minna, vestluste sissejuhatused on enamasti üsna lühikesed. Sageli põimitakse mitu tegevust ühte vooru (*tšau Miina mis teed*). Näites 1 on toodud minia ja ämma vestluse algus. Ämm vastab telefonile *hallo*. Seejärel vahetatakse tervitusi ning helistaja esitab kohe helistamise põhjuse: teate, et vanaema ei pea lapselast lasteaiast ära tooma.

(1)⁴

((kutsung))

V: hallo

(0.5)

H: tere.

(0.3)

V: tere?

H: .hhhhh ma tahtsin öelda=et sul=ei=ole=vaja täna Kermole lasteaeda järgi minna, ta on kodus.=hhh

Kui osalejad on samal päeval kohtunud või vestelnud, võib helistaja teemat alustada juba oma esimeses voorus nagu näites 2.

(2)

((kutsung))

V: jaa

(0.6)

H: ee kuule Raido see mis kell me minema akkasimegi.

Enne vestluse põhiosa juurde minekut esitatakse mõnikord veel küsimusi ja kommentaare. Seda sissejuhatuse osa olen nimetanud olukorra

⁴ H tähistab helistajat, V vastajat. Transkriptsioonimärgid: . – langev intonatsioon; , – poollangev intonatsioon; ? – tõusev intonatsioon; (.) – mikropaus (0.2 sek või lühem); (0.5) – pausi pikkus sekundites; e::i – hääliku venitus; s(h)õna – naerdes lausutud sõna; \$ \$ – naerev hääl; .hh – sissehingamine; hh – väljahingamine; [] – pealerääkimine; = – kahe üksuse kokkuhääldamine; (()) – transkribeerija kommentaar.

selgitamiseks. Analüüsi põhjal ilmnes neli põhilist olukorra selgitamise varianti:

- küsimused ja kommentaarid partneri üldise käekäigu kohta (nt *kuidas läheb*) või konkreetse tegevuse või olukorra kohta (nt *mis teed; oled kus; magasid vä; üksi oled*);
- kommentaarid enda kohta (nt *elistan sulle Saaremaalt; mul on hääl ära*);
- kommentaarid helistamise kohta (nt *ma mõtlesin et elistan teile sinna*);
- küsimused ja kommentaarid kuuldavuse kohta (nt *kuuled sa mind*).

Oluline on siinkohal rõhutada, et mitte iga kommentaari või küsimust ei saa esitada ükskõik millal või ükskõik kellele. Paljud olukorda selgitavad küsimused ja kommentaarid sõltuvad otseselt välistest asjaoludest, näiteks hilise helistamise pärast saab vabandada ainult teatud kellaajal, partneri hääletooni kommenteeritakse ainult siis, kui see tavapärasest erineb jne.

Kuidas-läheb- ja *mis-sa-teed-*küsimused näivad olevat küll universaalsed, kuid tegelikult esitatakse neid harva ja ainult teatud tüüpi kõnedes.

Erinevalt USA-st ei ole *kuidas-läheb-*küsimused (nt *kuidas läheb; kuidas sul läheb; kuidas elu läheb sis; no kuidas elad; noh, kuidas elate*) Eestis rutiinsed viisakusküsimused. Esiteks võib helistaja *kuidas-läheb-*küsimuse esitada siis, kui helistamise eesmärgiks on mingi palve (vt näide 3). Vestluse alguses püütakse luua mulje, et helistatakse lihtsalt niisama. Teiseks on *kuidas-läheb-*küsimus Eestis sageli tegelik infoküsimus partneri olukorra, tervisliku seisundi või mingi poolelioleva asjaajamise kohta ning sellele oodatakse sisulist vastust. Kolmandaks kasutatakse *kuidas-läheb-*küsimusi vestluse alguses siis, kui helistamiseks ei ole konkreetset põhjust ning selle küsimusega antakse vastajale võimalus teema pakkuda.

Pikem sissejuhatus võib olla märgiks, et ees on ootamas midagi probleemset, näiteks soovib helistaja vestluskaaslaselt midagi saada. Sel juhul võidakse valida pikem või argisem tervitusvormel (nt *tere varaommikust*), mis osalejaid lähendab. Samuti võidakse sissejuhatust pikendada tutvustuse lisamisega. Korpuses on isegi näiteid, kus mõlemad osalejad on selgelt väljendanud partneri äratundmist, aga sellele vaatamata tutvustab helistaja ennast.

Teema juurde minekut võidakse edasi lükata ka *kuidas-läheb*-küsimuse abil. Näites 3 helistab Kalmer vennale, et auto remontimiseks raha laenata. Helistamine on kokku lepitud. Kokkulepitud helistamise või tagasihelistamise puhul minnakse tavaliselt kohe asja juurde. Selles näites esitab helistaja pärast tervituste vahetamist küsimuse *no kuidas 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, et helistaja küsimus oli olnud ülearune.

Kalmer läheb nüüd teema juurde. Asesõna *selle* kasutamine 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.

(3)

((kutsung))

V: kuulen

H: no=tere, Kalmer siin.=hh

(0.3)

V: tšau:?

H: .hhh no kuidas läheb.

(0.9)

V: misasi:.=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

(.)

V: [nn mis=sa ohkad.]

H: \$ [r(h)ahadega on tuuga.] \$ räägi saad sa (.) mind aidata=või, (.) ei saa.

Kokkuvõttes sarnaneb eesti telefonivestluste sissejuhatus soome, rootsi ja saksa vestluste sissejuhatustega, mis ei ole samuti tüüpiliselt neljaosalised: *kuidas-läheb*-küsimusi leidub harva. Telefonikõne algab kutsungile vastamisega. Seejärel vahetatakse enamasti tervitusi. Eestis tutvustatakse aga vähem kui eelmainitud kultuurides, eelistades hääle järgi äratundmist. Seega on eestlastele omane kiiresti teema juurde minna, pikem sissejuhatus võib osutada mingitele probleemidele.

Soovitusi edasilugemiseks

Rääbis, Andriela 2009. Eesti telefonivestluste sissejuhatus: struktuur ja suhtlusfunktsioonid. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.