

KUIDAS HELISTAJA JA VASTAJA TEINETEISE ÄRA TUNNEVAD¹

ANDRIELA RÄÄBIS

Annotatsioon. Telefonivestluses osalejad saavad teineteist identifitseerida kahel viisil: inimene kas tutvustab ennast või tuntakse ta ära hääle järgi. Äratundmine peab toimuma vestluse esimestes voorudes, vastasel juhul ei saa vestlust jätkata. Identifitseerimiseks võib olla eraldi sekvents, aga partner võidakse ära tunda ka muude sekventsides jooksul. Analüüsitud argitelefoniaktsioonide korpusel tutvustas vastaja end 26% ja helistaja 41% vestlustes. Kui vastaja end ei tutvustanud, tekkis umbes 1/5 vestlustes identifitseerimisprobleem: helistaja ei tundnud partnerit ära või polnud äratundmises kindel. Vastaja ei tundnud helistajat ära vaid mõnes üksikus vestluses. Identifitseerimisprobleem lahendatakse enamasti järgmises voorus.

Võtmesõnad: vestlusanalüüs, suuline kõne, telefonivestlus, eesti keel

1. Sissejuhatus

Silmast silma vestluses identifitseerimiseks enamasti ei ole, partner tuntakse visuaalselt ära juba enne kõnelema hakkamist. Telefonivestluses peavad osalejad teineteise ära tundma visuaalset kanalit kasutamata, vastastikune äratundmine toimub kõnelemise ajal. Inimesed saavad telefonivestluses formuleerida, kes nad üksteisele on, põhiliselt kahel viisil: ennast tutvustades või hääle järgi ära tundes. Identifitseerimiseks võib olla eraldi sekvents või täidetakse see ülesanne muude tegevuste abil.

Identifitseerimine algab kohe, kui helistaja kuuleb vastaja häält. Ükskõik, mida vastaja oma esimeses voorus ütleb, annab ta sellega võimaluse ennast ära tunda. Helistaja häält kuuldes on omakorda partneril võimalik ta identifitseerida. Osalejad peavad teineteise vestluse esimeste vooru-

¹ Artikli valmimist on osaliselt toetanud ETF (grant 5685) ning HTM (riikliku programmi „Eesti keele keeletehnoloogiline tugi“ projektid „Eestikeelne infodialoog arvutiga“ ja „Eesti kõnekeele korpusel kogumine ja translitereerimine“).

de jooksul ära tundma, muidu ei saa nad vestlust jätkata. Äratundmine koosneb kahest komponendist: äratundmise allikas (vahendid, mille järgi saab partneri ära tunda) ja lahendus (vahendid, mille abil äratundmist väljendatakse) (Schegloff 1979: 63).

Artiklis vaadeldakse, kuidas Eesti argitelefoniõnetes helistaja ja vastaja teineteise ära tunnevad: kui sageli ja mil viisil end tutvustatakse, kuidas väljendatakse partneri äratundmist, mida tehakse siis, kui partnerit ära ei tunta.

2. Materjal ja meetod

Analüüsitakse 121 argitelefoniõnet (salvestatud aastail 1997–2004) Tartu Ülikooli Eesti suulise keele korpusest². Valitud on ainult need telefonikõned, mille sissejuhatus on tervikuna salvestatud. Omavahel suhtlevad pereliikmed, sugulased, sõbrad või lihtsalt tuttavad (nt ülikooli- või huviringikaaslased). Erinevaid osalejaid on kokku 121, vanuses 3–84 aastat. Suurem osa suhtlejaid kasutab lauatelefoni. Vastajal on mobiiltelefon 10 kõnes, helistajal 6 kõnes. Kahe telefonikõne puhul pole teada, kas on helistatud lauatelefonilt või mobiililt. Helistaja on 101 juhul kodus, 16 juhul tööl, 1 juhul autos, 1 juhul tänaval, 2 juhul pole asukoht teada. Vastaja on 114 juhul kodus, 6 juhul tööl, 1 juhul autos.

96 telefonikõnes oli kaks osalejat, 25 telefonikõnet koosnes aga mitmest dialoogist: helistaja palus telefoni vastuvõtjal kutsuda soovitud inimene või avaldas kolmas osaleja ise soovi vestelda (viimati nimetatud dialooge artiklis ei käsitleta). 23 telefonikõnes oli kolm osalejat ja kaks dialoogi, ühes telefonikõnes kolm osalejat ja kolm dialoogi (helistaja rääkis kõigepealt oma vennaga, siis emaga ning lõpuks jälle vennaga), ühes telefonikõnes viis osalejat ja viis dialoogi.

Osalejate anonüümsuse huvides on kõik nimed translitereeringutes muudetud. H tähistab helistajat, V vastajat. Kui vastaja rollis on kaks inimest, on nad tähistatud V1 ja V2. Transkriptsioonimärgid on toodud artikli lõpus.

Meetodina on kasutatud vestlusanalüüsi (vt nt Tainio 1997; Hutchby, Wooffitt 1998; ten Have 1999; Markee 2000; Hennoste jt 2001; Kasterpalu, Gerassimenko 2006).

² Vt: <http://www.cl.ut.ee/suuline/> (12.12.2006).

3. Varasemad uurimused

Kõige tuntuma raamistiku telefonikõnede uurimiseks on esitanud Emanuel A. Schegloff (1968; 1979; 1986; 2002a; 2002b), kes on analüüsinud Põhja-Ameerika ingliskeelseid telefonikõnesid. Ta on leidnud, et enamik uuritud telefonikõnedest algab nelja tuumsekventsiga järjendiga (Schegloff 1986: 117–118):

1. Kutsung – vastus: telefonihelin ja vastaja esimene voor. Vastus telefonihelinalle kinnitab suhtluskanali avatust ning valmidust kuulata ja rääkida.
2. Identifitseerimine (ja/või äratundmine): osalejad tutvustavad ennast ja väljendavad partneri äratundmist.
3. Tervitused.
4. *Kuidas läheb*-sekvents.

Pärast nende etappide läbimist jõuavad vestlejad positsiooni, kus saavad vestlusse tuua esimese teema. Schegloff (1986: 116) nimetab seda ankru-positsiooniks. Esimest teemat alustab tavaliselt helistaja. Tuumsekvents ei moodusta automaatselt toimivat süsteemi, tegelikus suhtluses kaldutakse sageli rutiinist kõrvale.

Telefonivestluse algus on alati ebasümmeetriline: üks osaleja algatab kontakti ning teine reageerib sellele. Suhtlus algab tegelikult juba sellega, et helistaja valib numברי. Teatavas mõttes on telefonihelin telefonikõne esimene väljend. Vestluse esimene voor on seega järelliige: reaktsioon kutsungile. Schegloff (1986: 122–125) on leidnud, et tema analüüsitud vestlustes vastaja end enamasti ei tutvusta, kõige sagedasem vastus on *hello*.

Identifitseerimise/äratundmise kese on helistaja esimeses voorus (telefonivestluse teises voorus). Kõik selle voo komponentid töötavad identifitseerimise heaks: helistaja väljendab partneri äratundmist (või mitteäratundmist) ja/või tutvustab ennast. Schegloffi uuritud telefonikõnedes eelistab ka helistaja olla hääle järgi ära tuntud, kui see on võimalik. See tähendab, et helistaja peab olema äratuntav ning lisaks sellele potentsiaalne helistaja selle vastaja jaoks. Äratundmisega tekib raskusi, kui ennast ei tutvusta inimene, kes on vastaja jaoks küll põhimõtteliselt äratuntav, kuid ei ole potentsiaalne helistaja (nt kauge sugulane või kunagine koolivend) (Schegloff 1986: 126).

Schegloffi analüüs on olnud järgnevate uurimuste toetuspunktiks. Danièle Godard (1977) võrdleb, kuidas prantslased ja ameeriklased on

orienteeritud vastusele kutsung–vastus-sekvents, püstitades küsimuse Schegloffi analüüsi rakendatavuse kohta teistes ühiskondades ja tõstatades kultuurilise varieerumise võimalikkuse.

Alates 1980. aastate lõpust on uuritud telefonivestluste sissejuhatusi paljudes keeltes ja kultuurides. Enamasti on aluseks võetud Schegloffi mudel ning erinevusi sellest pole vaadeldud mitte niivõrd konkreetsest vestlusest lähtudes, kuivõrd on püütud neid paigutada laiemasse kultuurikonteksti. Paljud tööd on keskendunud just identifitseerimisele, muid sekventse on käsitletud vähem. Toome siin vaid mõned näited. Hanneke Houtkoop-Steenstra (1991) võrdleb vastust ja identifitseerimist Ameerikas ja Hollandis ning leiab, et Hollandis tutvustavad end ülivaldavalt mõlemad osalejad. Anna Lindström (1994) võrdleb Rootsi, Ameerika ja Hollandi telefonivestluste sissejuhatusete ülesehitust. Ta keskendub sellele, kuidas suhtlejad formuleerivad, kes nad üksteisele on: Rootsi vastajad tutvustavad ennast enamasti, helistajad aga loodavad, et nad hääle järgi ära tuntakse. Auli Hakulinen (1992; 1993) on soome keele tüüpilisi alustamisrutiine kirjeldades peatähelepanu pööranud helistaja esimesele voorule. Ta toob välja Soome ja Ameerika telefonikõnede järgmised erinevused: Soomes tutvustavad ennast nii helistaja kui ka vastaja, *kuidas läheb*-sekventsi on harva ning helistaja ei kõneta vastajat nimepidi.

Eesti telefonivestluste sissejuhatusi on käsitletud Andriela Rääbis (2000, 2003, 2004, 2006a, 2006b), telefoni teel peetud müügiläbirääkimiste sissejuhatusi Riina Kasterpalu (2006).

4. Vastaja esimene voor

Telefonivestluses on üldine reegel, et vastaja räägib esimesena³ (Sacks 1992 (1972): 542). Helistaja kõneleb esimesena väga harva, kui vastaja võtab toru ega ütle midagi. Sellisel juhul kordab helistaja kutsungit, nüüd juba verbaalselt.

Lauatelefonile vastaja on ebasoodsamas olukorras kui helistaja: ta ei tea, kellega räägib. Seega ei saa ta oma esimest vooru vastavalt helistajale kohandada.⁴ Mobiiltelefon võimaldab teatud juhtudel helistaja identifitseerida juba enne vestlust: ära tunda personaalse telefonihelina järgi ja/või

³ Reegel ei kehti kõikides kultuurides: Wardhaugh (1992: 299) toob näiteks erandina välja Jaapani, kus helistaja end kõigepealt tutvustab.

⁴ Numbrinäitajaga lauatelefoni ei ole analüüsivate salvestuste tegemisel kasutatud.

näha tema nime/numbrit. Käesoleva töö jaoks on salvestatud ainult 10 kõnet mobiilile ning materjali vähesuse tõttu neid eraldi ei uurita.

Kuna telefonivestluses osalejad teineteist ei näe, peab vastastikune identifitseerimine toimuma vaid verbaalsete vahendite abil. Selleks on kaks võimalust: suhtlejad tutvustavad end või tuntakse partner ära hääle järgi.

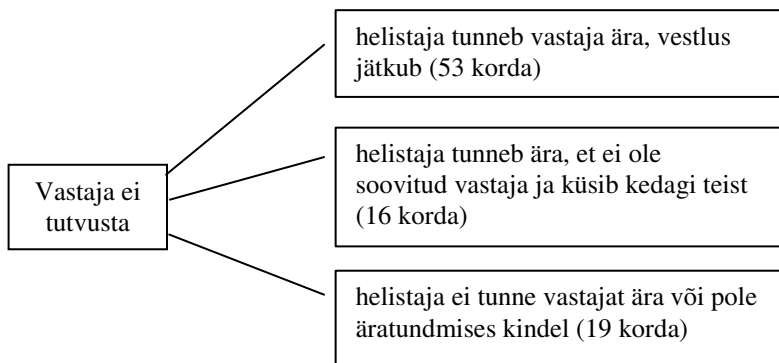
Tabel 1. Vastaja esimene voor

88 korda (73%) vastus:	hallo (halloo, haloo, allo, halo, hallu)	39
	jaa (ja)	38
	jah	6
	jaa hallo	2
	kuulen	1
	ma kuulen	1
	noo	1
10 korda (8%) vastus + tutvustus:	jaa [eesnimi] kuuleb	7
	jaa [eesnimi]	3
22 korda (18%) tutvustus:	[eesnimi] kuuleb	9
	[eesnimi]	10
	[eesnimi] [perekonnanimi]	2
	[asutuse nimi] kuuleb	1
1 kord (1%) ei vastata		1

Vastaja esimene voor võib olla ainult kutsungi vastuvõtu funktsioonis (*jaa*; *hallo*) või täita korruga mitut rolli, nt kutsungi vastuvõtt ja tutvustus (*Maret kuuleb*). Ka niisugused vastused, kus end ei tutvustata, töötavad identifitseerimise heaks: helistaja kuuleb vastaja häält ning saab võimaluse ta hääle järgi ära tunda. Eesti argisuhtluses on niisugune variant tunduvalt sagedasem: vastaja ei tutvustanud end 74% analüüsitud vestlustes. Kõige sagedamini vastatakse *hallo* (variandid *halloo*, *haloo*, *allo*, *halo*, *hallu*) ning *jaa* (variant *ja*). Sõna *kuulma* võib esineda nii omaette vastusena (*kuulen*) kui ka tutvustuse osana (... *kuuleb*), osutades suhtluskanali avamisele. Tõusva intonatsiooniga partikliga *noo?* vastati mobiilile, kui telefonikõne järgnes vahetult eelmisele kõnele ning vastaja teadis, kes helistab.

Üks inimene kaldub kasutama sama võtet: kui ühelt vastajalt oli salvestatud mitu vestlust, siis tutvustas ta end kõikides vestlustes või ei tutvustanud üheski vestluses. Vaid üks vastaja ütles kahes vestluses oma nime ning kahes vestluses mitte.

Analüüsitud materjali hulgas on väga vähe niisuguseid telefonikõnesid, kus vastaja on tööl. Niisugustes vestlustes tutvustas üks vastaja end eesnimega, üks asutuse nime nimetades ning üks vastaja ei tutvustanud.⁵ Mobiiltelefonile vastanutest tutvustas end kuus inimest ning ei tutvustanud neli.



Joonis 1. Vestluse jätkamise võimalused, kui vastaja end ei tutvusta

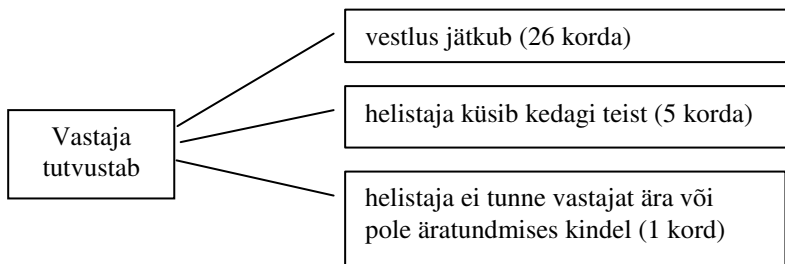
Vastaja tutvustuse puudumine suhtluses enamasti probleeme ei tekita. Helistaja tunneb hääle järgi ära, et vastaja on see, kellega ta rääkida soovib. Abiks võivad olla ka eelteadmised (nt vastaja elab üksi ning on väga ebatõenäoline, et vastaks keegi teine).

16 telefonikõnes tunneb helistaja hääle järgi ära, et vastaja ei ole see, kellega ta rääkida soovib, ning küsib kedagi teist. Vahendajaga vestlusi vaatleme põhjalikumalt 7. alapeatükis.

19 vestluses ei tunne helistaja vastajat ära või pole äratundmises kindel. Sel juhul tuleb kõigepealt identifitseerimisprobleem lahendada.

Vastaja tutvustas end 32 vestluses. Enamasti tutvustatakse eesnimega, kaks vastajat ütles ees- ja perekonnanime (üks neist oli laialt tuntud inimene, ettevõtte direktor) ning üks tööl vastaja asutuse nime. Nimele võib eelneda partikkel *jaa*. Tutvustusvormelid on toodud tabelis 1. Helistajal

⁵ Identifitseerimisest institutsionaalsetes telefonikõnedes vt Rääbis 2006a, 2006b.



Joonis 2. Vestluse jätkamise võimalused, kui vastaja end tutvustab

nüüd äratundmisprobleemi ei teki. Vaid institutsionaalne tutvustus osutus ebapiisavaks (näide 1): helistaja pakub oletatava vastaja nime.

(1) ((kutsung))

V: `Xosakond kuuleb

H: tere. [Nelli.]

V: [tere]

(.)

V: jaa?

H: Kata`riina siin.

V: jaa?

H: .hh kas sellest `suvisest reisist on nüüd midagi `kindlat.

Ühes telefonikõnes (näide 2) räägib esimesena helistaja: vastaja võtab toru ega ütle midagi. Vastajaks on 83-aastane naine, kes pelgab võõraid helistajaid ning hakkab kõnelema alles siis, kui on ära tundnud, et vestluspartner on tuttav. Helistaja teab tema eripära ning avab ise suhtluskanali tõusva intonatsiooniga partikliga *halloo*. Partikliga *jah* annab vastaja helistajale voo tagasi. Helistaja tervitab, vastutervitus `tere=Riina osutab kindlalt, et partner on ära tuntud. Helistaja tervitab aga üks kord veel. Nüüd reageerib vanatädi partikliga *noh*, andes märku, et helistaja peaks asja juurde minema. Helistaja tahab vanatädi oma lapse sünnipäevale kutsuda, kuid ei saa voo lõpetada: vanatädi heidab ette päeval kallima tariifiga helistamist.

(2) ((on kuulda, et telefonitoru võetakse))

H: halloo?

V: jah

H: tere.
V: `tere=Riina.
H: tere.
V: noh
H: meil tuleb `omme suur `pidu. (0.5) et
V: miks sa ei elista `õhtu, s=on `odavam.

5. Helistaja esimene voor⁶

Helistaja esimene voor on identifitseerimise seisukohalt väga oluline, kuna enamasti väljendatakse just siin partneri äratundmist või mitteäratundmist. Mida iganes helistaja ütleb, võimaldab ta sellega partneril omakorda ennast ära tunda.

Helistaja esimesele voorule eelnev paus võib osutada identifitseerimisprobleemile, aga paus võib tekkida ka muudel põhjustel. Vastaja ja helistaja esimese vooru vahel oli paus 23 vestluses, neist umbes pooled on mikropausid (0,2 sekundit või vähem), pooled pikemad pausid (0,4 – 1 sekund). Pikematest pausidest omakorda pooled järgnesid vastaja tutvustusele, seega ei ole pausi põhjuseks asjaolu, et helistaja ei tunne vastajat ära. Pausi võib põhjustada näiteks sissehingamine, kuulmishäire, salvestusseadme sättimine või lihtsalt aeglasem reaktsioon. Näites 3 on aga küll tegemist äratundmisprobleemiga. Mees helistab vennale, kes elab koos emaga. Seega peaks olema üsna ebatõenäoline, et telefonile vastab keegi teine meeshääli. Helistaja arvates oli vastaja esimeses voorus siiski midagi kahtlast, vastuse *hallo?* järel tekib 0,8-sekundiline paus ning helistaja küsib nime üle valeühenduse kartuses.

(3) ((kutsung))

V: hallo?

(0.8)

H: Rain `sina.

V: jaa

H: .hh siin `mina.

V: jah

H: kule ma `sain selle (0.8) ee:=hh (.) ühe=`lehe `kätte.

⁶ Kui telefonile ei vasta soovitud inimene, vaadeldakse siin helistaja suhtlust esimese vastajaga. Vahendajaga vestlusi käsitletakse põhjalikumalt 7. alapeatükis.

Helistaja saab oma esimese voozu moodustada järgmistest komponentidest:

- tervitus (vaadeldud valimis 90 korda)
- enesetuvustus (26 korda)
- vastaja nimi (19 korda)
- palutakse/küsitakse kedagi teist (19 korda)
- identifitseerimisküsimus (8 korda)
- teema alustamine (8 korda)
- olukorda kontrolliv küsimus (4 korda)
- kontakti kontroll (2 korda)
- partiklid (25 korda): *no* (10), *kule/kuule* (7), *halloo* (3), *noh* (2), *jaa* (1), *tead* (1), *oi* (1)
- üllatuse väljendamine (1 kord)

Nimetatud komponendid moodustavad voozu üksi või kasutatakse neid mitmesugustes kombinatsioonides.

5.1. Tervitus

Partneri äratundmise väljendamiseks võidakse kasutada mitmesuguseid leksikaalseid ja prosoodilisi vahendeid. Kõige selgem moodus on vastajat nimepidi tervitada. Seda teevad siiski vähesed helistajad: analüüsitud materjali hulgas tervitati partnerit tema nime (*tere Madli*) või sugulusaset/suhet (*tere emme*; *tere vanama*; *tere musi*) nimetades 17 telefonikõnes (neist 7 korral üks helistaja, kes sel viisil tervitas kõiki partnereid). Enne oli end tutvustanud 10 vastajat ja ei tutvustanud 7, seega vastaja tutvustusest nimepidi tervitamine ei olene. Ei saa väita ka seda, et nimepidi tervitamine oleneb konkreetsest helistajast. Üks helistaja tervitas nii küll kõikides salvestatud vestlustes, kuid ülejäänud helistajad nimetasid partneri nime ainult ühes vestluses ja mitte teistes salvestatud vestlustes.

Näites 4 helistab täiskasvanud tütar emale tööle. Tervitus *tere emme* annab vastajale kohe teada, et tegu ei ole institutsionaalse suhtlusega ning võimaldab helistaja eksimatult ära tunda.

(4) ((kutsung))

V: jaa

H: tere emme.

V: tere.

H: .hh kuule (.) ma räägin sellest=e m `korterist.

Kui tervitus ja vastaja nimi on intonatsiooniliselt eraldatud (vt näide 1), siis on tegu hoopis äratundmisprobleemiga: helistaja pakub oletatava/soovitud vastaja nime.

Teine võimalus partneri äratundmise väljendamiseks on argine või eripärane tervitus: *tšau*, *tervitus*, *tervi`duss*, *hommikust*, *tere varaommikut*. Kui äratundmises kindel ei olda, siis kasutatakse ainult neutraalseid tervitussõnu (*tere*, *tere õhtust*, *tervist*). Sõna *tervitus* kasutab analüüsitud korpuses vaid üks suhtlejatepaar (ema ja tütar) üheksas vestluses, omavahel nad muid tervitussõnu ei kasuta. Seega väljendab *tervitus* vastaja äratundmist ning samal ajal pakub võimaluse lisaks häälele ka selle sõna järgi helistaja ära tunda. Ka sõnalõpulise rõhuga *tervi`duss* on iseloomulik vaid ühele helistajale. Tervitust *tšau* kasutas seitse helistajat kaheksas vestluses, enamasti juhul, kui mõlemad osalejad on noored, vaid ühes vestluses tervitas ema nii 13-aastast poega. Sõna *hommikust* kasutas ühes telefonikõnes täiskasvanud poeg emale helistades. Ka *tere varaommikut* tarvitati vaid ühes vestluses.

Ka eripärase hääldusega tervitus võib osutada partneri äratundmisele ning ühtlasi hõlbustada helistaja äratundmist. Viies tervituses venitati mõnd häälikut: *tere:*, *t:ere*, *te:re õhtust*, *te:re=ommikut*. Venitus võib aga osutada ka hoopis äratundmisprobleemile (vt näited 5, 12).

Neutraalse tervituse puhul ei saa kindlalt öelda, kas partner on ära tuntud või mitte. Schegloff (1979: 34; 1986: 125–129) väidab, et tervitades kinnitatakse partneri äratundmist. Helistaja võib aga algatada tervituste naabruspaari, et veel vastaja häält kuulda ja saada võimalus äratundmiseks (näide 5).

(5) ((kutsung))

V: jaa

H: tere:

V: tere

(.)

H: `Ilse=vä.

V: {jah}

Kui telefonile ei vasta soovitud inimene, kasutatakse ainult neutraalseid tervitusi (*tere palun Annikat*).

Tervitus on alati helistaja esimeses vóorus, mitmeosalise vóoru puhul alati vóoru alguses. Tervitusele vóib eelneda ainult partikkel (*no, noh, halloo, oi*). Kui helistaja ei ole esimeses vóorus tervitanud, siis hilisemas vestluses ta seda enam ei tee. Kolmes vestluses kordas helistaja tervitust pärast identifitseerimisprobleemi lahendamist (vt náide 8).

5.2. Vastaja nimi

Eelnevalt nágime, et tervituse járel vastaja nime útlemine väljendab áratundmist. Partneri poole vóidakse nimepidi póörduda ka siis, kui tervitused puuduvad. Úks 10-aastane poiss alustas kahte vestlust sõbrale póordumisega *kule Raido* ning *Raido kule*. Úhes vestluses járgneb póordumine tervituste naabruspaarile: *no: tádi va- `said mi[dagi]*.

5.3. Enesetutvustus

Ennast tutvustas 50 helistajat (41% helistajatest). Vórreldes vastajate tutvustusega (32 vastajat ehk 26% vastajatest) náeme, et helistajad tutvustavad end sagedamini. Umbes pooled tutvustused paiknevad helistaja esimeses vóorus, pooled hilisemates vóorudes (peamiselt vestluse 4. vóorus, kahes vestluses 6. vóorus, úhes vestluses aga isegi 10. vóorus).

Tutvustus moodustab helistaja esimese vóoru úksi (*Jaana siin.*) vóõi járgneb tervitusele (*no=tere, Kalmer siin.*), úksikutes vóorudes on ka muid komponente (*m:ina. (0.8) haigekassa `kaarti sa=i=`and mulle.*). Kui partner tervitusele vastab, siis nihkub helistaja tutvustus járgmisse vóoru. Náites 6 helistab 22-aastane lapselaps vanaemale. Mólema osaleja tervitused *tere vanama* ning *tere=tere* osutavad, et partner on ára tuntud, aga sellele vaatamata tutvustab helistaja end járgmises vóorus.

(6) ((kutsung))

V: hallu

H: tere vanama.

V: tere=tere.

H: kule `Kedi olen.

V: jaa?

Kui helistaja ei tunne vastajat ára, ei tutvusta ta end kunagi esimeses vóorus. Enne lahendatakse tekkinud identifitseerimisprobleem ning alles

seejärel tutvustab helistaja ennast (vt näide 12). Helistaja tutvustus oli umbes pooltes seda tüüpi vestlustes.

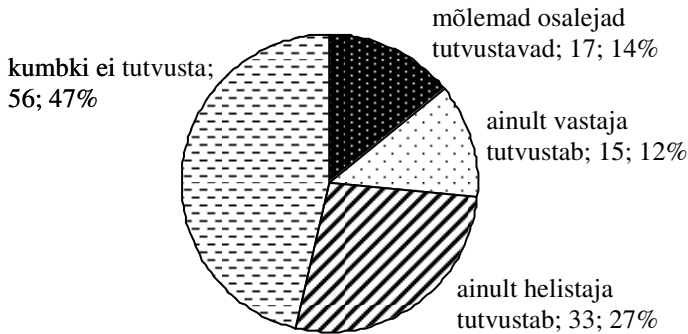
Tutvustuseks on kolm võimalust:

- eesnimi (35 korda). Enim kasutatav vormel on [*eesnimi*] *siin*, peale selle öeldi [*eesnimi*] *olen*, [*eesnimi*] *räägib*, [*eesnimi*] *siin-pool*, [*eesnimi*] *olen mina*, *olen* [*eesnimi*], *siin* [*eesnimi*], *mina olen* [*eesnimi*], *ma olen* [*eesnimi*], *siin* [*eesnimi*] *tülitab*, *jälle* [*eesnimi*], [*eesnimi*]. Ühel juhul kordab helistaja tutvustust koos perekonnanimega.
- *mina* (12 korda). Tutvustusvormel on olemas, aga oma nime ei öelda, vaid loodetakse hääle järgi äratundmisele. Sagedasemad vormelid on *mina siin* ja *siin mina*, öeldi ka *mina olen*, *mina jälle* ja lihtsalt *mina*.
- sugulusaste (3 korda). Üks helistaja tutvustas end kahes telefonikõnes täiskasvanud tütrele *isa olen*, teine helistaja ütles 11-aastasele nooremale õele *õde olen*.

Tutvustus sõltub suurel määral osalejate suhetest ja kontaktide sagedusest. Helistaja prognoosib, kas ta saab selle vastaja jaoks hääle järgi äratuntav olla. Tutvustamata jätavad peamiselt pereliikmed, lähemad sugulased ja sõbrad. Tutvustust *mina* kasutati pereringis (abikaasad, õed-vennad, ema ja täiskasvanud laps), lähedaste sugulaste puhul ning ühes teismeliste sõbrannade vestluses. Nimega tutvustavad pigem kaugemad sugulased ja harvemini kohtuvad sõbrad-tuttavad. Nimepidi tutvustatakse ka ametlikuma suhte puhul (nt lapsehoidja ja lapse ema). Kuid mõned inimesed ütlesid oma nime ka näiteks abikaasale, õele, vennale, vanaemale helistades.

Kas tutvustus 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. Helistaja võib aga isegi sama partneriga rääkides kasutada erinevaid võimalusi (öelda oma eesnime, *mina* või mitte tutvustada) sõltuvalt konkreetsest situatsioonist.

Vastaja ja helistaja tutvustuse seoseid vaadeldes ilmneb, et see, kas helistaja end tutvustab või mitte, ei sõltu vastaja tutvustusest (vt joonis 3). Vastaja tutvustusele järgnes helistaja tutvustus umbes pooltes vestlustes. Ilma vastaja tutvustusest vestlustes tutvustas helistaja end umbes 1/3 juhtudel.



Joonis 3. Vastaja ja helistaja tutvustus (vestluste arv ja protsent kogu vaadeldud valimist)

5.4. Palutakse/küsitakse kedagi teist

Keegi teine palutakse telefonile kutsuda, kui:

- helistaja tunneb ära, et vastaja ei ole soovitud inimene,
- helistaja ei tunne vastajat ära või pole äratundmises kindel.

Esimesel juhul on vastajal kaks võimalust reageerida: ta kas kutsub küsitud inimese või teatab, et temaga ei saa rääkida. Niisuguseid vestlusi käsitletakse lähemalt 7. alapeatükis.

Kui aga vastab soovitud inimene ise, tuleb identifitseerimisprobleem lahendada. Niisuguseid vestlusi oli kaheksa. Helistaja esimene voor algab tervitusega ning sellele järgneb kohe küsimus või palve. Helistaja ei oota 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 *jaa ma kuulen* ning *kuulen jah*, laps *jaa, ma olen Marko*. Kui vastatakse ainult *jaa*, tekib suhtluses probleem. Toome võrdluseks kaks näidet.

(7) ((kutsung))

V: jaa?

H: .hh tere kas `Marko on `kodus.

V: .hh jaa, ma `olen Marko.

(0.5)

H: aa, .h mis `tund (.) m-mis `tunnid omme `on.

Näites 7 helistab 8-aastane poiss 7-aastasele klassikaaslasele. Vastus *jaa?* on liiga lühike, et selle järgi partner kindlalt ära tunda ning helistaja küsib: *kas `Marko on `kodus*. Järgneb vastus *jaa, ma `olen Marko*. Järgnev paus ning partikkel *aa* osutavad, et vastus oli helistajale üllatav, ta oli arvanud, et vastab keegi teine. Segadusse sattununa ei suuda ta ka oma küsimust kohe soravalt formuleerida.

Eelmises näites lahendati identifitseerimisprobleem kohe järgmises voorus. Näites 8 aga vastab V küsimusele 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.

(8) ((kutsung))

V: *jaa?*

H: *tervist, kas `Reelika ka kodus on.*

V: *jaa?*

H: *.hh ma=`palun=teda*

V: *\$ mina `olengi? \$*

H: *no `tervist.*

V: *\$ tere \$*

H: *.hh \$ `elistan `sulle `Saaremaalt. \$*

5.5. Identifitseerimisküsimus

Kui helistaja vastajat ära ei tunne, siis ei saa vestlusega edasi minna. Eelnevalt vaatlesime üht võimalust identifitseerimisprobleemi lahendamiseks. Helistaja võib aga ka küsida, kes partner on. Enamasti on identifitseerimisküsimus kohe helistaja esimeses voorus (näide 9).

(9) ((kutsung))

V: *jaa?*

H: *`Raido=vä.*

V: *jah*

H: *sa `lähed trenni=vä.*

Kui helistaja tervitab ja ootab ära vastutervituse, kuuleb ta veel vastaja häält, mis võimaldaks ta ära tunda. Neljas vestluses ei olnud aga ka see veel äratundmiseks piisav ning helistaja esitas identifitseerimisküsimuse oma teises voorus (vt näited 5, 10, 11).

Esiteks võib helistaja lihtsalt nimetada oletatava/soovitud vastaja nime (vt ka näide 1). Näites 10 helistab ema teismelise tütre mobiilile. Kuuldavus on hea ning tütre kaks vooru (*jaa?* ning *tere?*) võiks olla äratundmiseks piisav. Siiski küsib ema nime üle. Seletuseks võib olla see, et tütar elab koos sõbrannaga ja ema võib arvata, et too vastas telefonile.

(10) ((kutsung))

V: jaa?

H: tere?

V: tere?

H: Marge?

V: jaa?

H: `kodus=oled?

V: jaa?

Teiseks kasutatakse küsimusi [*eesnimi*] vä, [*eesnimi*] sina, *kesse räägib* [*eesnimi*]. Oletatav nimi osutus alati õigeks. vä-küsimust kasutasid 10-aastane ja 11-aastane poiss sõbrale helistades (vt näide 9) ning keskealine naine sõbrannale helistades (vt näide 5). Ka küsimust *kesse räägib* `Karina kasutas laps. Küsimus [*eesnimi*] sina oli iseloomulik vaid tühele helistajale, kes alustas sel viisil kolme vestlust (vt näide 3).

Kahel juhul kasutas helistaja äratundmisprobleemi puhul avatud küsimust: *kesse* `on nüüd; *oi kes sa nüüd* `oled ma=i=tunne sind `ära. Näites 11 helistab 52-aastane naine oma emale, telefonile vastab 17-aastane õdetütar, kes sel ajal peaks koolis olema. Valeühendust ei arva helistaja siiski olevat, sellele viitab sinatamine.

(11) ((kutsung))

V1: jaa

H: tere.

V1: tere?

(.)

H: oi kes sa nüüd `oled ma=i=tunne sind `ära.

V1: {no} `Helju olen.

H: Helju.

V1: jaa.=

H: =kuidas sa [kodus]

V1: [\$ {-} \$]

H: jaa, kuidas sa `kodus oled.

V1: {ei} m:a ei=tunne ennast kõige `paremini /---/

Ühel helistajal tekib valeühenduse kahtlus (näide 12). 39-aastane mees helistab oma õele, telefonile vastab 15-aastane õepoeg. Noormehel on olnud häälemurre ning onu ei tunne teda ära, identifitseerimiseks kulub kaheksa voozu. Järgmisel päeval õele uuesti helistades kommenteeris ta eelmise päeva vestlust nii: *ma täitsa kokkusin `ära Elmol on ääle `murre olnud=vä. /---/ `mina mõtlesin min- kesse: niukene `vanamees võtab \$ k(h)äriseva h(h)äälega `vastu=ja \$.hh ja=ja mõts=et=no=et vale `ühendus või mhemhe .hh täitsa ma ültse ei=tundnud `ära jah.*

(12) ((kutsung))

V: jaa.

H: .hh e t:ere, kas=se on `Janar Treiali korter.

V: jaa?

H: .hh kas ee `Ethi ka on.

V: `ei=ole `kodus.

H: > ei=ole=kodus ot kellega ma `räägin. <

V: Elmoga.

H: `Elmo=vä.

V: jaa?=
H: =mina olen `Mark.

V: jaa?

H: vat sa oled nii (.) häälest `muutunud=et (.) e(h)i tunne `äragi.

(0.5) et=ee (.) `millal nad `tulevad.

5.6. Teema alustamine

Kui helistaja jätab sissejuhatuse ära ja alustab teemat kohe esimeses voozus, siis on selge, et partner on ära tuntud. Enamasti on sel juhul tegu jätkuva vestlusega: veidi aega tagasi on omavahel suheldud. Näites 13 on vastaja Kairit helistajal äsja külas käinud ning Kairiti tütar Piret on oma nuku maha unustanud. Helistaja tahab seda võimalikult kiiresti teatada, et laps muretsema ei hakkaks. Ta helistab Kairitile kohe, kui arvab, et see on juba koju jõudnud. Lähedaste suhete tõttu ei tutvusta helistaja end sellele vastajale kunagi, olles kindel, et ta hääle järgi ära tuntakse.

(13) ((kutsung))

V: jaa `Kairit kuuleb.

H: kule Pireti `laps jäi siia.

V: \$ ah `jäi=vä. \$

5.7. Olukorda kontrolliv küsimus

Ka olukorda kontrolliv küsimus on helistaja esimeses voorus eelkõige jätkuva vestluse puhul. Näites 14 helistab vanatädi noorele sugulasele, kes on samal õhtul tema sünnipäeval käinud. Ta küsib, kuidas noormees koju sai, ning soovib veel suhelda. Kellaaeg on hiline (vestlusest ilmneb, et viimased külalised lahkusid pool üksteist) ja vanatädi alustab vestlust küsimusega *kas=sa` tudusid juba=vä*.

(14) ((kutsung))

V: jaa?

H: no `tere. kas=sa` tudusid juba=[vä.]

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

5.8. Kontakti kontroll

Kuulmishäire puhul ei saa vestlust jätkata ning helistaja küsib *kuuled=vä*; *kuuled mind=võ*. Ka partikkel *halloo* võib viidata halvale kuuldavusele. Küsimuse kutsub esile krabin telefonis või pikk paus. Ühes vestluses jäetakse pärast kuuldavuse kindlakstegemist muud sissejuhatuse komponendid ära ning helistaja läheb asja juurde, teises vestluses ei tundnud vastaja halva kuuldavuse tõttu helistajat ära ning äratundmis- ja kuulmisprobleemi lahendamiseks kulus 18 vooru.

5.9. Partiklid

Helistaja kasutab oma esimeses voorus (enamasti vooru alguses) ka mitmesuguseid partikleid.

Kõige sagedamini (kuid siiski vähestes vestlustes) alustab helistaja oma esimest vooru partikliga *no*. Auli Hakulinen (1992: 35–42; 1993: 163–165) on soomekeelseid telefonikõnesid analüüsid leidnud, et 2/3 helistaja esimestest voorudest algab partikliga ning enamasti on partiklik *no*. Dialoogis asub *no* valdavalt kõnevooru või lausungi alguses, osutades teemamuutust, mõttepöoret, üleminekut vestluse ühelt osalt teisele. Suu-

rem osa *no*-algusega voore sisaldab mingit vastuvaidlemist, kahtlust, eitust eelneva jutu suhtes, *no* roll on sel juhul ootusvastase vooru pehmemdamine (Raevaara 1989: 150–151; Hennoste 2000: 1802).⁷ Telefonivestluse alguses ei ole partiklil *no* samad funktsioonid. Pigem on tema funktsiooniks osalejate lähendamine.

Eesti helistajate esimene voor algab partikliga *no* üsna harva (10 vestluses). Valdavalt eelneb *no* tervitusele (*no tere; no tere omikut*). Neis vähestes näidetes on *no*-algulistel tervitustel kolm kasutuskonteksti: osalejad on äsja kohtunud/vestelnud; edasises jutus on midagi ebaseadlikku, mida püütakse edasi lükata ning pehmemdada (raha laenamine; laps ei tule nädalavahetuseks koju); helistatakse vanainimesele tema tervisliku seisundi kontrollimiseks.

Kule eelneb helistaja esimeses voorus tutvustusvormelile (*kuule`mina olen*), pöördumisele (*kule Raido*) või teemapakkumisele (*kule Pireti`laps jäi siia*). Partiklit *kule* on kirjeldatud kui piiripartiklit, mis paikneb vooru alguses ja alustab tüüpiliselt küsimust, palvet, seisukohavõttu, informeerimist ja seletavaid kõnevoore (Hennoste 2000: 1801). Leelo Keevalliku väitel alustab *kule* vestluses uusi tegevusfaase, nt vestluse lõpetamist, telefonikõne põhjuse esitamist või teemamuutust. Telefonikõne põhjuse esitamisele eelnev *kule* võib paikneda juba helistaja tutvustuse ees ning seega alustada samuti pikemat faasi (Keevallik 2003: 59–65, 2005: 544–545).

Haloo võib viidata kuulmisprobleemile, kahes vestluses aga näib helistaja tervitusele eelnev *haloo* olevat pigem tervitusvormeli osa.

Identifitseerimisprobleemi puhul ning vahendajaga vestlustes helistaja oma esimest vooru partikliga ei alusta.

6. Äratundmise väljendamine vastaja poolt

Nüüd võtame vaatluse alla vahendid, mille abil saab vastaja väljendada helistaja äratundmist. Äratundmine saab (lauatelefoni puhul) kõige varem toimuda vastaja 2. voorus (vestluse 3. voorus).

Kui helistaja ennast tutvustab, lisandub sissejuhatusse eraldi identifitseerimissekvents. Helistaja enesetutvustusele reageeritakse enamasti partiklitega *jah, jaa, noh, nooh, noo, mm*. Reaktsiooniks võib harva olla ka tervitus. Ühes vestluses reageeris partner emotsionaalselt *oi*, ühes

⁷ Soome ja eesti *no* on kasutuselt sarnased.

vestluses osatavalt *siin sina* ning ühes vestluses *noh ja=mis=sa`tahad sis*. Kui järelliiget ei tule, järgneb tutvustusele paus (0,2–1 sekund), mis osutab sellele, et helistaja ootab reaktsiooni, enne kui juttu jätkab.

Kui helistaja loodab hääle järgi äratundmisele ega tutvusta end, töötavad muud sissejuhatuselise komponendid ühtlasi identifitseerimise heaks.

Helistaja tervitusele järgneb enamasti vastutervitus. Tavaliselt vastatakse sama sõnaga: *tere – tere, tšau – tšau, hommikust – hommikust*. Ka vastaja saab äratundmist eripärase või argise tervitusega väljendada, nt *tšau, tere=tere*, lisanduda võib veel naerev hääletoon või lõpuhääliku venitus. Ka partikkel tervituse ees viitab äratundmisele: *no tere, no tšau, oih tervitus*.

Vastaja tervitab helistajat nimepidi harvemini kui helistaja vastajat, ainult viies vestluses. Neist kolm on sümmeetrilised helistaja samasuguse tervitusega (näide 15).

(15) ((kutsung))

V: halloo?

H: tere Kaku.

V: tere Miku.

Argivestluses vastatakse tervitusele ka partiklitega *jah, jaa* ning *noh*. Ka see on märguandeks partneri äratundmisest.

Kui tervitus on helistaja mitmeosalise voo alguses, jääb see enamasti vastuseta, partner reageerib voo viimasele osale (vt näide 14).

Tervitusele vastamine aga ei pruugi tähendada äratundmist. Nagu helistaja, võib ka vastaja kasutada tervituste naabruspaari selleks, et saada uus võimalus partneri häält kuulda ja loota äratundmisele järgmises voo. Kui helistaja usub, et ta hääle järgi ära tuntakse, siis on mitteäratundmine ootusvastane ning seda püütakse vältida, et mitte suhteid kahjustada. Näites 16 vestlevad keskealised sõbratarid. Helistaja ei tutvusta end ning alustab vestlust neutraalse, tõusva intonatsiooniga tervitusega. Vastaja annab kiiresti normikohase järelliikme *tere*. Helistaja esitab nüüd olukorda kontrolliva küsimuse *mis teed*. Järgneb paus, mille järel vastaja osutab, et tundis alles nüüd partneri ära.

(16) ((kutsung))

V: jaa?

H: tere?

V: tere?
H: noo? mis teed?
(0.5)
V: aa, sina. [eine-] einestan.
H: [jaa.]

Helistaja esitatud olukorda kontrolliv küsimus esimeses voorus saab alati vastuse. See osutab, et partner on ära tuntud ning vestlus saab jätkuda. Ka teemapakkumine võetakse enamasti vastu (vt näide 13), kahes vestluses tekkis probleem halva kuuldavuse tõttu (vt näide 17).

(17) ((kutsung))

V: hallo
H: {saada paps mulle `järgi=sis.}
V: keda palun
H: papsi noh, järgi.
(...)
V: aa `ütlen jah.

Hea kuuldavuse puhul ei tundnud vastaja partnerit ära ainult ühes vestluses. Näites 18 vestlevad noored naised. Vastaja Maret elab Tartus, helistaja Katrin on hiljuti kolinud Tartust Tallinna. Omavahel pole nad kohtunud üle poole aasta. Vestluse sissejuhatus on üsna ebatavaline, mängitakse äraarvamismängu. Helistaja esimene voor on emotsionaalne, Katrin on üliõnnelik, et Maret on kodus ning vastas ise. Järgmises voorus küsib Maret: *a kesse `räägib*. Katrin ei ütle oma nime, vaid alustab mängu. 6. real ütleb ta oma perekonnanime, mis on argivestluses ebaharilik. Sellele järgneb pikk paus. Maretil on ilmselt piinlik, et ta Katrinit ära ei tundnud ning olukorra lahendamiseks otsustab ta mänguga kaasa minna. 19. real üritab ta mängu lõpetada ning asja juurde minna. Tavaliselt pakub vestluse esimese teema helistaja, aga Katrin pole seda siiani teinud. Kuna osalejad pole kaua kohtunud, siis võib olla raske teemat valida ning helistaja varjab oma ebakindlust ülepaisutatud emotsioonide taha.

(18) ((kutsung))

1. V: jaa, `Maret kuuleb.
2. H: .hh `oi:: tere: `Mare:t. sina `oledki kohe `toru otsas \$ {nimodi.} \$
3. V: a kesse `räägib.=

4. H: =kesse räägib, no: kas=saa sis `aru ei=saa kesse `räägib.=
 5. V: =`eriti ei=`saa nagu.
 6. H: ei=`saa, `issand mu- kas mu `ääl on `kuudega sis `nii ära
 `muutunud juba või. .hh kas sulle nimi `Moora ütleb vel midagi.
 7. (1.0)
 8. V: `suhteliselt `vähe.
 9. H: mhemhe \$ mis `tähendab suhteliselt `vähe. kui `palju see
 [suhteli-] \$
 10. V: [suhteliselt] `vähe.
 11. H: noo? mis se suhteliselt vähe `on sis.
 12. (2.0)
 13. V: no `näed, ei `tulegi \$ nagu. \$
 14. H: \$ `issand ja `ongi `nii või. no `kuule `ma ütleks et ma olen
 natuke `p(h)ettunud. \$
 15. V: * mhemhe *
 16. H: .hh mi- mina minul `sinu ääl oli küll `meeles, ma oleks
 selle ka `siis ära tundnud kui sa `poleks oma \$ `nime öelnud ega
 ma=sis .hh mit- \$ =
 17. V: =vot=siis.
 18. H: \$ `mitu korda su `emaga v(h)estlema \$
 19. V: tea `midagi. [no mis sa sis] `räägid.

7. Vahendajaga sissejuhatused

Neid telefonikõnesid, kus telefonile ei vasta soovitud inimene, vaid keegi teine, tuleb eraldi vaadelda kolmel põhjusel:

- esimene vastaja võib olla helistajale võõras;
- helistaja ei soovi selle inimesega vestelda, seega pole vastastikune identifitseerimine vajalik;
- kui esimene vastaja tunneb helistaja ära, võib ta soovitud vastajale öelda, kes helistab. Sel juhul saab teine vastaja helistaja identifitseerida juba enne temaga rääkimist.

Vahendajaga vestlusi oli 24, neist kaheksateistkümnes sai helistaja soovitud inimesega rääkida, kuues mitte. Lisaks sellele eksis helistaja partneri identifitseerimisel kaheksa korda, paludes soovitud inimene kutsuda tal endal (vt alapeatükk 5.4). 19 korda küsis helistaja kedagi teist oma esimeses voorus, 11 korda teises voorus, 2 korda pärast pikka vestlust esimese

vastajaga. Küsimusele/palvele eelnes peaaegu alati helistaja tervitus või tervituste naabuspaar.

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; Katariina on kah kusagil või; ega `Kasparit ei= `ole; `ema ka `on; kas ee `Ethi ka on; ma sooviksin rääkida `Marge `Kiviga*.

Pärast pikka vestlust esimese vastajaga ei küsi helistaja soovitud vastajat otse. Esimene vastaja pakub ise, et ta kutsub kellegi teise. Mõlemas niisuguses vestluses on aga selge, et helistaja tahtis rääkida just kutsutava vastajaga. Näites 11 eeldas helistaja, et ema on ükski kodus. Näites 19 tahab õde rääkida vennaga, et anda talle uut infot metsa müümise võimaluste kohta. Telefonile vastab vennanaine, kellega vesteldakse laste haigustest ning siis pärib helistaja venna järele.

(19) H: mm (.) mis Juhan teeb vaib o`lümpiat=vä.

V1: `ei, `seisab siin praegu.

H: a:[hah]

V1: [oota] ma `annan talle.

H: `anna=sis natuke.

(3.2)

V2: tere `õde.

H: no:h tere ((ükskõikse, tüdinud tooniga))

V2: noh

Helistaja tutvustab end mittesoovitud vastajale harvemini (5 helistajat 24-st) kui nendes vestlustes, kui ta saab kohe soovitud inimesega rääkida. Kui selgus, et soovitud inimesega rääkida ei saa (teda polnud kodus või ta magas), tutvustas end veel kolm helistajat. Oma nimi öeldakse ootuses, et soovitud inimene saab teada, kes talle helistas, või kui palutakse teade edasi anda.

Teine vastaja ei tutvustanud end üheski vestluses. Vastused nüüd juba verbaalsele kutsungile olid järgmised: *jaa* (8 korda), *hallo(o)* (5 korda), *ja(a) halloo* (2 korda), *ma olen siin*, *tere Reet*, *tere õde*. Telefoni üle andes võib esimene vastaja öelda, kes helistab. Teine vastaja saab nüüd kohe oma esimeses voorus partnerit nimepidi tervitada (vt näide 19). Soovitud vastajale tutvustas ennast 6 helistajat 18-st.

Raskusi partneri äratundmisega polnud kummalgi osalejal üheski vestluses. Äratundmisest annab märku lihtsalt vestluse jätkamine, kuid võidakse ka kasutada samu leksikaalseid ja prosoodilisi võtteid, mida juba eespool vaatlesime: eripärased tervitused (*tervitus – jah; tšau – tšau*), naerev hääletoon, partneri nime nimetamine, *noh* jätkajana. Artikli lõpetuseks olgu toodud markantne näide eripäraste tervituste kohta.

(20) V2: ja halloo?

H: @ `hell`õu. @

V2: @ `hell`õu `juu`biitš, @ .hh ma pidin just sulle `elistama kuigi: .hh ma mõtlesin=et `äkki sa ikka elistad `ise [et no (.) {---}]

8. Kokkuvõte

Analüüsitud Eesti argitelefonikõnede korpuses enamik (74%) vastajaid end ei tutvustanud. Enamasti 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 oletatava/soovitud vastaja nime, palus soovitud inimese kutsuda või küsis, kas ta on kodus. Enamasti lahendati identifitseerimisprobleem järgmises voorus, mõnes vestluses kulus selleks aga 4–8 vooru.

End tutvustas 26% vastajaid. Sel juhul helistajal partneri identifitseerimisega raskusi ei ole.

Helistaja esimene voor on identifitseerimise seisukohalt väga oluline, kuna enamasti väljendatakse just siin partneri äratundmist või mitteäratundmist. Ühtlasi on nüüd vastajal võimalus omakorda helistaja ära tunda. Identifitseerimiseks võib olla eraldi sekvents (helistaja tutvustab end ning vastaja väljendab äratundmist), aga sageli tunnevad partnerid teineteise ära muude sekventsides kaudu. Helistaja tutvustas end 41% vestlustes. Tutvustus sõltub suurel määral osalejate suhetest ja kontaktide sagedusest.

Transkriptsioonimärgid

.	langev intonatsioon
?	tõusev intonatsioon
,	poollangev intonatsioon
`sõna	rõhutamine

[]	pealerääkimine
(.)	mikropaus (0.2 sek või lühem)
(0.5)	pausi pikkus sekundites
=	kahe iseseisva üksuse kokkuhääldamine
> <	kiirendatud lõik
< >	aeglustatud lõik
* *	muust kõnest vaiksem lõik
SÕNA	hääle kõvendamine
:	häälikuvenitus
si-	sõna jääb pooleli
{või}	ebaselgelt kuulnud lõik
{-}	ebaselgeks jäänud sõna
{---}	pikem ebaselgeks jäänud lõik
(())	litereerija kommentaarid ja seletused situatsiooni kohta
hehe, mhemhe	naer
s(h)õna	sõna on lausutud naerdes
\$ \$	naerev hää, kuid mitte tõeline naer
@ @	hääletooni või hääle kvaliteedi muutumine
.hh	sissehingamine
hh	väljahingamine
.jaa	sõna on lausutud sisse hingates

Kirjandus

- Godard, Danièle 1977.** Same setting, different norms: Phone call beginnings in France and the United States. – *Language and Society* 6, 209–219.
- Hakulinen, Auli 1992.** Rutiinien syntaksia. – *Variaatioita*. Tampereen yliopiston suomen kielen ja yleisen kielitieteen laitoksen juhlakirja. (= *Opera Fennistica & Linguistica* 4.) Tampereen yliopiston suomen kielen ja yleisen kielitieteen laitos. Tampere, 27–44.
- Hakulinen, Auli 1993.** The grammar of opening routines. – *Suomen kielitieteellisen yhdistyksen vuosikirja 1993*. Toim. S. Shore, M. Vilkuna. Helsinki, 149–170.
- Have, Paul ten 1999.** *Doing Conversation Analysis: a Practical Guide*. London: Sage.
- Hennoste, Tiit 2000.** Sissejuhatus suulisesse eesti keelde IV. Suulise kõne erisõnavara III. Partiklid. – *Akadeemia* 8, 1773–1806.
- Hennoste jt 2001** = Hennoste, Tiit, Liina Lindström, Andriela Rääbis, Krista Strandson, Riina Vellerind 2001. *vä ja teised*. Ühe vestluse pisanalüüs. –

Keele kannul. Pühendusteos Mati Erehti 60. sünnipäevaks. Toim Reet Kasik. (= Tartu Ülikooli eesti keele õppetooli toimetised 17.) Tartu, 90–112.

- Houtkoop-Steenstra, Hanneke 1991.** Opening sequences in Dutch telephone conversation. – Talk and Social Structure. Ed. by D. Boden and D. Zimmerman. Cambridge: Polity Press, 232–250.
- Hutchby, Ian, Robin Wooffitt 1998.** Conversation Analysis. Principles, Practices and Applications. Cambridge: Polity Press.
- Kasterpalu, Riina 2006.** Algsurituuaalid müügikõnedes. – Keel ja arvuti. Toim Mare Koit, Renate Pajusalu, Haldur Õim. (= Tartu Ülikooli üldkeeleteaduse õppetooli toimetised 6.) Tartu, 156–169.
- Kasterpalu, Riina, Olga Gerassimenko 2006.** Vestlusanalüüs. – Teoreetiline keeleteadus Eestis 2. Toim Ilona Trigel, Haldur Õim. (= Tartu Ülikooli üldkeeleteaduse õppetooli toimetised 7.) Tartu, 112–126.
- Keevallik, Leelo 2003.** From Interaction to Grammar: Estonian Finite Verb Forms in Conversation. (= Studia Uralica Upsaliensa 34.) Uppsala.
- Keevallik, Leelo 2005.** Suhtluskeele uurimine partiklistunud verbivormide näitel. – Keel ja Kirjandus 7, 535–548; 8, 630–642.
- Lindström, Anna 1994.** Identification and recognition in Swedish telephone conversation openings. – Language in Society 23, 231–252.
- Markee, Numa 2000.** Conversation Analysis. London: Lawrence Erlbaum Associates.
- Raevaara, Liisa 1989.** *No* – vuoronalkuinen partikkeli. – Kieli 4. Suomalaisen keskustelun keinoja I. Toim. Auli Hakulinen. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos. Helsinki, 147–161.
- Räabis, Andriela 2000.** Telefonivestluse sissejuhatus. – Keel ja Kirjandus 6, 409–418.
- Räabis, Andriela 2003.** Olukorda kontrollivad küsimused telefonivestluse alguses. – VIRSU. Viro ja suomi: kohdekielel kontrastissa. Toim. Pirkko Muikku-Werner, Hannu Remes. Lähivertailuja 13. Joensuu, 236–246.
- Räabis, Andriela 2004.** Küsimus *Mis sa teed?* telefonivestluses. – Keel ja Kirjandus 5, 358–368.
- Räabis, Andriela 2006a.** Infodialoogi algsurituuaalid. – Keel ja arvuti. Toim Mare Koit, Renate Pajusalu, Haldur Õim. (= Tartu Ülikooli üldkeeleteaduse õppetooli toimetised 6.) Tartu, 143–155.
- Räabis, Andriela 2006b.** Võimalusi helistaja identifitseerimiseks institutsionaalses telefonisuhtluses. – Eesti Rakenduslingvistika Ühingu aastaraamat 3. Toim. Helle Metslang, Margit Langemets, Maria-Maren Sepper. Tallinn: Eesti Keele Sihtasutus, 269–284.
- Sacks, Harvey 1992.** Lectures on Conversation. Ed. by Gail Jefferson. Cambridge–Oxford: Blackwell.

- Schegloff, Emanuel A. 1968.** Sequencing in conversational openings. – *American Anthropologist* 70, 1075–1095.
- Schegloff, Emanuel A. 1979.** Identification and recognition in telephone conversation openings. – *Everyday Language: Studies in Ethnomethodology*. Ed. by G. Psathas. New York: Irvington Publishers, 23–78.
- Schegloff, Emanuel A. 1986.** The routine as achievement. – *Human Studies* 9, 111–152.
- Schegloff, Emanuel A. 2002a.** Beginnings in the telephone. – *Perpetual Contact. Mobile Communication, Private Talk, Public Performance*. Ed. by James E. Katz, Mark Aakhus. Cambridge University Press, 284–300.
- Schegloff, Emanuel A. 2002b.** Reflections on research on telephone conversation openings: issues of cross-cultural scope and scholarly exchange, interactional import and consequences. – *Telephone Calls: Unity and Diversity in Conversational Structure across Languages and Cultures*. Ed. by Kang Kwong Luke and Theodossia-Soula Pavlidou. Amsterdam: John Benjamins, 249–281.
- Tainio, Liisa (toim) 1997.** Keskustelunalyysin perusteet. Tampere: Vastapaino.
- Wardhaugh, Ronald 1992.** *An Introduction to Sociolinguistics*. Cambridge–Oxford: Blackwell.

How the caller and the answerer recognize each other

Andriela Rääbis

The paper analyses how participants identify each other in telephone conversation. The study is based on 121 everyday conversations in Estonian. The participants are friends, family members, relatives or acquaintances, aged between 3 and 84. Conversation analysis is implemented as a research method.

In telephone encounters parties must identify each other through speech. There are two possibilities: a participant introduces himself/herself or is recognized from the voice sample. Recognition has two components: a recognition source and a recognition solution. The sequential focus of identification is in the caller's first turn.

In my data the answerer introduced him/herself in 26% and the caller in 41% of conversations. Answers to the summons *hallo* and *jaa* did not cause any problems for the most part: the caller recognized the answerer by voice as the intended called party or identified the answerer as not the intended party and asked for somebody else. In about 1/5 of calls the caller did not recognize the answerer or was not sure of identification: he/she guessed the answerer's name, attempted a switchboard request or asked who was speaking. The problem was mostly solved in the next turn.

The lack of the caller's self-identification caused a problem in a few calls only.

Keywords: conversation analysis, telephone conversation, spoken Estonian

Andriela Rääbis
eesti ja üldkeeleteaduse instituut
Tartu ülikool
Liivi 2-340
50090 Tartu
andriela.raabis@ut.ee