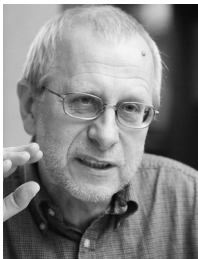




Andriela Rääbis

Tartu ülikooli suulise ja arvutisuhtluse labori teadur, uurinud telefonivestluste struktuuri ning küsimus-, direktiivi- ja kurtmisjärjendeid



Tiit Hennoste

Tartu ülikooli suulise ja arvutisuhtluse labori vanemteadur, uurib suulist keelt ja netikeelt suhtluses



Andra Rumm

Tartu ülikooli doktorant, uurinud küsimusi ja nende vastuseid igapäevasuhtluses

Kas anda kurtjale õng või kala?

Õpilase elu on raske: õppida antakse palju, koolikott on raske, homme tuleb kontrolltöö ... Õpetaja elu pole sugugi kergem: vahetunnis tuleb korda pidada, lapsevanemad on halbade hinnete pärast vihased, õpilased on nii lollid, nii lollid.

Need näited on pärit kooliteemalistest argivestlustest ja neid võib nimetada mitme nimega: *kurtmine, hädaldamine, kaebamine, virisemine, vingumine*. Kurtmine on tegevus, mis sisaldab kaht negatiivset elementi: situatsioonis on midagi negatiivset ja kurtjal on selle suhtes negatiivne hoiak. Selle juures paneb kurtja vastutuse olukorra eest kellelegi teisele (Heinemann, Traverso 2009: 2381).

Meie näidetes vestlevad õpilased, üliõpilased, õpetajad, ülikooli õppejõud ning nende pereliikmed ja sõbrad. Probleemse olukorra tekitaja asub aga väljaspool kõnesituatsiooni, selleks on kool, õpetajad, õpilased ja nende vanemad, kaasüliõpilased.

Kurtmisjärjendeid on kahte tüüpi. Ühel juhul üks osaleja kurdab ja teised reageerivad. Näites (1) kurdab isa (I), reageerivad ema (E) ja ema sõbranna (A)¹.

- (1)
- 01 I: aga=no=vaata see=on `kõik siuke `asi=et=no `täna on juba `kõik,
 02 .hh täps=samuti `väiksed `lapsed juba (.)
 03 peab `kõik asjad `arvutis tegema.
 04 (.)
 05 A: jaa
 06 I: no `kas on seda veel `vaja, tal=on `niigi prillid `ees juba.
 07 E: mhmh?
 08 A: [mm]
 09 I: [nüüd ta peab] `veel arvutis `istuma.
 10 A: jaa
 11 I: no=`milleks `seda onju.
 12 (0.3)
 13 I: ta võib rahu`likult kirjuta `käega.
 /---/
 14 I: noo=aga sa- `selleks ajaks kui sa kuskil `tööle lähed
 15 oled sa `PIME \$ juba peast=ju,
 16 sa=i `näe enam=ju noh? \$

Ridadel 01–03 alustab isa (I) kurtmist selle üle, et lapsed peavad kõik koolitööd arvutis tegema. Kolm korda korratud *kõik* on ilmne liialdus,

¹ Näited on pärit Tartu ülikooli suulise eesti keele korpusest. Transkriptsioonimärkid: . – langev intonatsioon; , – poollangev intonatsioon; ? – tõusev intonatsioon; (.) – mikropaus (0,2 sek või lühem); (0.5) – pausi pikkus sekundites; ` – rõhutamise; : – hääliku venitus; sõ- – pooleli jäänud sõna; @@ – hääletooni muutumine; \$ \$ – naerev hääle; s(h)õna – naerdes lausutud sõna; < > – aeglasem kõnetempo; SÕNA – valjem hääle; [] – pealerääkimine; = – kahe üksuse kokkuhääldamine; .hh – sissehingamine; heh – naer; {sõna} – ebaselgelt kuulnud sõna; {-} – ebaselgeks jäänud sõna; {---} – pikem ebaselgeks jäänud lõik; (()) – transkribeerija kommentaar; /---/ – transkriptsioonist välja jäetud read.

kuna probleemi on tegelikult põhjustanud ainult üks poja töö, mis tuli teha arvutis. Kurtmist tugevdab omadussõna *väiksed*. Pärast A nõustuvat *jaa* real 05 esitab I retoorilise küsimuse *no* `kas on seda veel `vaja ja jätkab faktiga, et poisil on juba prillid, viidates sellele, et arvuti kasutamine on silmadele kahjulik. Real 09 tugevdab ta taas oma väidet, kasutades negatiivse varjundiga väljendit *arvutis istuma* ja sõna *veel*. Real 11 esitab I järgmise retoorilise küsimuse *no*=`milleks `seda onju ja lühikese pausi järel uue seisukoha *ta võib rahu`likult kirjuta `käega*. (Järgnevate väljajäetud voorude ajal vaatavad E ja A poisi vihikut.) Ridadel 14–16 jõuab I välja äärmusliku väiteni, et arvuti kasutamise tagajärjel jäädakse pimedaks. Seejuures tugevdab ta oma ütlust, öeldes alguses rõhutatult ja valjult *pime* ja korrates sama mõtet väljendiga *sa=i `näe enam*. Sõna *pime* järel muutub hääletoon, kõneleja hakkab naerma.

Teisel juhul kurdavad kõik vestlejad koos sama probleemi üle. Näites 2 vestlevad kolm 15–16-aastast tüdrukut J, H ja R.

- (2)
- 01 J: ma=peaks=
 02 H:={---}
 03 R: `näita näita.=
 04 H: =ära `kaku. (.) `mis=sa peaks,
 05 J: `õppima.
 06 R: [tegel-]
 07 H: [ma] pean `ka mul=on `keemias homme `töö.
 08 R: `haige füssaöp- (0.5) Selma {Selma} `töö.
 09 J: see `SELMA on vana ti`biil kuradi `NÄ[SS:]=ä.
 10 R: [heh]
 11 R: ol(h)e `v(h)ait.
 12 J: mis `teha mis teha see ajab nii @ `närvi. ea
 13 [`klassijuhataja.] @ ((läbi hammaste))
 14 H: [on jah, ma] lööks ta `maha.

J alustab ridadel 01–05 uut jututeemat, öeldes, et ta peaks õppima. Temaga liitub H, kes sõnastab oma probleemi täpsemalt: *mul=on `keemias homme `töö* (rida 07). Senine vestlus on nii sisult kui ka prosoodialt neutraalne. Selle järel nihutab R aga fookuse õppimiselt õpetajale ja neutraalselt emotsionaalseks, kasutades slängisõna *füssaõps* koos halvustava täiendiga

haige. J läheb kaasa, nimetades õpetajat veel tugevamate sõnadega *tibiil* ja *näss*, intensiivistades neid omadussõnaga *vana* ja vandesõnaga *kuradi*. Emotsionaalset suhtumist väljendavad ka tugevad rõhud ja valjem hääl. R naerab selle peale (rida 10) ja ütleb naerdes *ole vait* (rida 11). Naer markerib kurtmisjärjendites sageli n-ö üle võlli minekut (vt ka näite 1 read 15–16). J ei võta soovitusel tõsiselt ning jätkab real 13 tigidalt, läbi hammaste lausunud iroonilise väljendiga *ea`klassijuhataja*. H viib kurtmise lõpule, lisades rahulikult toonil *ma lööks ta`maha*.

Nägime, et kurtmisele on iseloomulikud kindlad keelelised vahendid ja võtted: negatiivse varjundiga sõnad, liialdused, sõimu- ja vandesõnad, idioomaatilised väljendid, hüüatused, kordused, retoorilised küsimused, võrdlused, ironia. Samasuguseid vahendeid kasutatakse ka teistes keeltes. Kurtmise teine oluline joon on see, et tihti kasutatakse järjest tugevamaid vahendeid äärmuseni välja: näites 1 jõutakse pimedaks jäämiseni, näites 2 mahalöömiseni. Mitmes keeles (nt inglise keeles, Drew 1998) on lisaks leitud, et kurtja nimetab tavaliselt oma emotsiooni (nt *ma olin nii vihane*). Eesti kurtmise eripäraks on see, et emotsioone nimetatakse väga harva.

Kurtja ei kurda niisama, ta ootab kuulajatelt kaastunnet. Samas tekib kuulajatel kergesti soov olukorda põhjendada või kurtjale nõu anda, kuidas probleemiga toime tulla. Otsest kaastunnet väljendatakse eesti näidetes haruharva (*`issand, nii`kahju tegelikult.*). Samameelsust ja nõustumist kurtjaga näidatakse neutraalsete kostevoorudega, nt *jaa* (näite 1 read 05 ja 10), või emotsionaalsete hüüatuste ja negatiivsete hinnangutega. Näites 3 kurdab ema (E), et peab poja kooritundide ja vormi eest maksma ning sõbranna (A) reageerib emotsionaalse hüüatusega *appikene* (rida 07), mis on tugevalt rõhutatud ja muust jutust aeglasem, ning hinnanguga *se=on=ju`nõme ju=et* (rida 09).

(3)

01 E: kui Joosua juba`laulmise eest peab`kaks-kend=viis krooni käima

02 välja no [sis {-}]

03 A: [`iga`kuu]=vä.

04 (0.3)

05 E: ma=i=`tea vist jah. (0.3) a [`ma=i`maksa ma=i`akkagi`maks]

06 ma üldse.

07 A: < [`appi`kene.] >

08 E: unusta[gu `ära.]
 09 A: [se=on=ju] `nõme ju=et {---}
 /---/
 10 E: .hhh meil on `oma `lips `olemas, meil on `oma `ülikond `olemas
 11 [eksju,]
 12 A: [nii]
 13 (0.3)
 14 E: `õpeta küsib `selle eest `raha kakskend=viis `krooni võ
 15 `viiskend krooni=et (.) anda `kooli=polt `lapsele oma `lips
 16 ja oma `see (0.4) ü-`ülikonna see::: [`vest]
 17 A: [jakk] [`vest]
 18 E: [mm] `vest jah.
 19 A: aa: [::]
 20 E: [noh]
 21 I: noo=[s=oleks kõik ühe` sugused] oleks.
 22 E: [meil on `kõik `asjad `olemas noh]
 23 (0.4)
 24 E: mis `kõik ühesugused
 25 A: no mida sa [oskad {---}]
 26 E: [ja seda lipsu niikuinii ku- kaela pa- panna] ei saada

Real 21 sekkub vestlusesse isa (I) ja põhjendab vormi vajalikkust. Real 24 lükkab aga ema põhjenduse tagasi retoorilise küsimusega *mis `kõik ühesugused* ja jätkab kurtmist väitega, et lipsu ei panda niikuinii kaela.

Näites 4 vestlevad sõbrad telefoni teel. V kurdab, et koolipäev on olnud pikk ning ta on väsinud. H annab nõu magama minna. V keeldub, öeldes, et ta ootab Tõnu (elukaaslase) ära.

(4)
 01 V: ma: tuln kell `kaheksa alles koolist nagu sa tead.
 02 (.)
 03 H: nii?
 04 V: ja: siis nüüd ma olen ka väga `väsinud.
 05 H: mine ära `magama.
 06 V: ää ma ootan `Tõnu ära. ((köhatab)) ta=on `koolis.

Nägime lihtsat asja. Kuulaja kaastunne ei pane kurtjat lõpetama, ta kurdab edasi. Vestluskaaslase põhjendused lükkab kurtja tagasi ja jätkab kurtmist. Kui kaaslane püüab nõu anda, siis ei võta kurtja seda kuulda. Lühidalt, kurtja ei taha ei õnge ega kala, vaid lihtsalt kurta.

Viidatud kirjandus

Drew, Paul 1998. Complaints about transgressions and misconduct. – *Research on Language and Social Interaction* 31, 295–325.

Heinemann, Trine; Véronique Traverso 2009. Complaining in interaction: Introduction. – *Journal of Pragmatics* 41(12), 2381–2384.

OK