

AMETLIKE TELEFONIKÕNEDE LÕPETAMINE: KUIDAS HELISTAJA LÕPETAMISE ALGATAB*

ANDRIELA RÄÄBIS

Sissejuhatus

Telefonivestluste uurimine jaguneb üldjoontes kolmeks: on uuritud sissejuhatusi, lõpetusi ning teemade alustamist ja arendamist. Kõige rohkem on seni käsitletud sissejuhatusi. Telefonivestluste lõpetamisega on tegeldud märksa vähem. Uurimuste vähesuse üheks põhjuseks võib olla valdkonna komplitseeritus. Erinevalt sissejuhatusest ei ole lõpetuslõigul sageli selget algust. Lõpetamist võidakse pakkuda vestluse mis tahes faasis. Kui sissejuhatus koosneb üldjuhul maksimaalselt neljast sekventsist (Schegloff 1986; Rääbis 2000), siis lõpetamised on palju keerulisema struktuuriga. Alustatud lõpetuslõik võidakse katkestada, pöörduda tagasi mõne eelnevalt käsitletud teema juurde või alustada hoopis uut teemat.

Telefonivestluse lõpetamist on uuritud nii konversatsioonianalüüsi meetodil (Schegloff, Sacks 1973; Jefferson 1973; Button 1987; 1990; 1991) kui ka teisi meetodeid kasutades (Clark, French 1981). Eespool nimetatud artiklites käsitletakse ingliskeelseid vestlusi, kuid mõningaid uurimusi on ka muude keelte kohta: T. Pavlidou (2000) vaatleb telefonivestluste lõpetamist kreeka keeles, P. Auer (1990) saksakeelsete telefonivestluste lõpetuste rütmi ja tempot, S. Kurhila (1996) soomekeelsete telefonivestluste sissejuhatusi ja lõpetusi, keskendudes emakeelt kõnelejate ja teist keelt kõnelejate vestluste ülesehituse erinevustele. On võrreldud telefonivestluste lõpetamist saksa ja soome keeles (Liefländer-Koistinen, Neuendorff 1989; Neuendorff 1992; Raitaniemi 2001), saksa ja kreeka keeles (Pavlidou 1997; 1998), inglise ja soome keeles (Halmari 1993), inglise ja Ecuadori hispaania keeles (Placencia 1997).

Lõpetuslõik võib koosneda paljudest komponentidest (nt kokkulepped, soovivormelid, millegi kordamine, tänamine jm), kuid E. Schegloffi

* Käesolev töö on valminud Eesti Teadusfondi toetusel (grant nr 4555).

ja H. Sacksi (1973) järgi on tähtsaimad kaks naaberpaari: lõpu märguanne (*pre-closing*) – vastuvõtuteade (*acknowledgement*) ning lõpetuste vahetamine (*terminal exchange*). Viimane naaberpaar realiseerub enamasti hüvastijäätude vahetamisena.

- (1) A: O.K.
B: O.K.
A: Bye Bye
B: Bye
(Schegloff, Sacks 1973: 317)

Lõpu märguanne on niisugune väljend, millega kõneleja annab teada, et tal pole midagi rohkem öelda ning ta soovib vestluse lõpetada. Inglise keeles on niisugused lõpu märguanded näiteks *well, okay, so*. Sellistel väljenditel on vestluses ka muid funktsioone. Lõpu märguanded on need ainult siis, kui asuvad kohas, mida osalejad tõlgendavad teema lõpuna.

Teisel kõnelejal on lõpu märguande järel kaks põhimõttelist võimalust. Keskne võimalus on vastata samasuguse väljendiga (nt *okay*). Alternatiivne valik on vestluse jätkamine. Kui alternatiivset võimalust ei kasutata, realiseerub keskne võimalus – lõpetamine. Minimaalse lõpetuslõigu kolmanda vooru moodustab hüvastijätt, mis nõuab naaberpaari järelliikmena vastuhüvastijättu.

Seega nõuab vestluse lõpetamine osalejate koostööd. Kõneleja ei saa lihtsalt telefonitoru ära panna, kui tal enam midagi öelda ei ole: tal tuleb oma lõpetamissoovist märku anda ning partner peab seda soovi aktsepteerima.

Käesolev kirjutis põhineb ametlikel telefonikõnedel. Tartu Ülikooli suulise kõne korpusest on analüüsimiseks võetud kõik telefonikõned, milles eraisik helistab mingisse asutusse info hankimiseks. Osalejad on võõrad. Seega on tegu ametikõneluste tuumrühmaga (Hennoste, Lindström, Rääbis, Toomet, Vellerind 2000: 260–262). Niisuguseid telefonikõnesid oli korpuses 85, millest 48 korral helistati infotelefonile ning 37 korral mingisse firmasse või ametiasutusse (nt bussijaam, reisibüroo, ehitusfirma, polikliinik, kauplus, autoremonditöökoda, sotsiaalsabi osakond jne). Osalejate anonüümsuse huvides on kõik nimed transliteratsioonides muudetud: helistajat tähistab H, vastajat V.

Telefonikõne lõpetamise algatab normikohaselt see osaleja, kes vestlust juhib. Juhtival positsioonil võib olla nii helistaja kui ka vastaja. Kui helistatakse näiteks raadiosaatesse, haarab saatejuht (vastaja) kohe initsiatiivi ning helistajal on pea võimatu otsustada, millest räägitakse ja kui pikalt räägitakse. Meie uuritud ametivestlusi juhtis enamasti helistaja ning tema ka otsustas, millal vestlus lõpetada: kas vajalik info oli saadud või oli selgunud, et seda ei ole võimalik saada. Helistaja algatas lõpetamise 75 telefonikõnes, kokku 84 korral. Mõnes vestluses oli lõpu märguandeid rohkem kui üks. Niisugune olukord tekkis siis, kui vastaja ei aktsepteerinud helistaja lõpetamissoovi või alustas helistaja ise pärast lõpu märguannet uut alateemat.

Vastaja algatatud lõpetamisi oli 10. Neid käesolevas artiklis ei analüüsita, kuna nii väheste andmete põhjal ei ole võimalik mingeid järeldusi teha.

Meetodina on kasutatud konversatsioonianalüüsi (konversatsioonianalüüsi kohta vt nt Hakulinen 1996; Tainio 1997; Hutchby, Wooffitt 1998; Ten Have 1999; Hennoste, Lindström, Rääbis, Strandson, Vellerind 2001) ja uuritud on lõpetuslõigu kaht esimest vooru. Olen keskendunud sellele, missuguseid vahendeid saab helistaja lõpetamise algatamiseks kasutada. Konversatsioonianalüüsis on oluline jälgida ka seda, kuidas järgmine kõneleja eelmist vooru tõlgendab – seega tuleb iga komponenti kirjeldada, mil viisil partner sellele reageerib.

Lõpetamise algatamise vahendid

Elemendid, millest helistaja saab moodustada lõpetuslõigu esimese vooru, on järgmised: dialoogipartikkel/kordus + *selge/hästi/kena* + tänamine + hüvastijätt.

Dialoogipartikkel

Vooru alguses võib olla dialoogipartikkel *jah* (näide 2¹), *mhmh* (näide 3), *ahah* (näide 4) või *ahaa* (näide 5).

- (2) V: =´sobib nii.
H: jah aitäh?

¹ Transkriptsioonimärgid on toodud artikli lõpus.

- (3) H: mhmh (0.5) neid=e igasuguseid ´katalooge neid saab muidu ´tellida ´ka või=või liht[salt ´antaksegi.]
 V: [ee me=võime] ´saata teile: ´posti=teel
 ´ka kui kui=ei=ole võimalik ´läbi=astuda.
 H: mhmh (0.5) aitäh=teile. (.) [nägemist.]
 V: [ja=palun]
- (4) H: kella ´kuueni. mis ´kellani võib ´tellima ´tulla et saaks [horme ´kätte.]
 V: [ee:]
 ´enne kella ´kahte ´tulla, s=me saame Tallinast ´küside kas Tallinas on ole- ´olemas või=´ole olemas.
 H: ahah. (0.5) ´selge. no suur ai´täh=teile.
- (5) V: e=´jõulutoetused läksid ülekandeks ´eile.
 H: ahaa. selge. aitäh? nägemist?

Dialogipartiklid on neutraalsed reaktsioonid eelmisele voorule (vt Hennoste 2000a: 1779–1793; Keevallik 1999). Lõpetuslõiku alustava vooru alguses on dialogipartikleid üsna harva. Nende abil lõpetatakse eelmine naaberpaar või pikem sekvents, aga need ei ole veel vestluse lõpu märguanded. Dialogipartikleid kasutatakse vestluse mis tahes etapis. Helistaja lõpetamissoovile osutab alles partiklile järgnev komponent.

Vahel jätkab helistaja partikli järel kohe sujuvalt vooru (näited 2, 5), sageli aga tekib pärast partiklit paus (näited 3, 4). Paus osutab, et helistaja ootab vastajalt vooruvõtmist, kuid vastaja tõlgendab teema lõppenuks. Ei saa aga väita, et vooru mittevõtmine tähendaks nõustumist vestluse lõpetamisega. Kuna need partiklid ei ole lõpu märguanded, siis käesolevas artiklis neile reageerimist põhjalikumalt ei uurita.

Kordus

Partikli asemel võib helistaja kas täielikult või osaliselt korrata eelmist vooru. Seda tuli ette infotelefoni kõnedes: helistaja kordas saadud telefoninumbrit või muud infot. Sellised kordused on harilikult selgelt langeva, lõpetava intonatsiooniga.

Vastajal on järgmises vóorus kaks vóimalust:

- kordust tõlgendatakse paranduse algatamisena ning parandus viiakse läbi partikliga *jah* (näide 6);
- kordust tõlgendatakse memoreerimiskordusena (helistaja kordab numbrit omaette, et see meelde jätta) ega reageerita sellele (näide 7). Sel juhul järgneb kordusele samas vóorus tänamine.

- (6) V: neli kolm ´kaks (.) ´seitse kuus ´üks.
H: seitse kuus üks.
V: jah (0.5)
H: selge, aitäh=teile.
V: palun?

- (7) V: null kuus neli.
H: null kuus neli. (0.5) aitäh.
V: palun

Nii nagu dialoogipartiklid ei ole ka kordus lõpu märguanne.

selge/hästilkena

Lõpetuslõigu esimene vóor sisaldab sageli keelendi, mis vótab kokku eelmise teema vói alateema: *selge, hästi, kena*. Niisugused sõnad kuuluvad suhtluspartiklite ja muude sõnade vahepeale (Hennoste 2000a: 1795–1796; 2000b: 2244–2245). Nad on partiklisarnased, kuid ei kuulu tavaliselt lausungite juurde nagu partiklid, vaid moodustavad omaette rituaalse vói rutiinse leksika, mida kasutatakse vestluse kindlates positsioonides.

selge, hästi ja *kena* on tagasisided, millega kuulaja reageerib eelmisele vóorule. Erinevalt dialoogipartiklitest ehk neutraalsest minimaaltagasisidest osutatakse samal seisukohal olemist intensiivsemalt. A. Hakulinen ja M.-L. Sorjonen (1986: 52) nimetavad niisuguseid samameeluse väljendajaid kaalukateks tagasisidedeks (sm *painokas palaute*).

selge markeerib uue info vastuvõtmist ning lõpetab ja vótab kokku alateema. Osutatakse, et asjast on aru saadud, sellest pole vaja enam rääkida, vóib edasi minna järgmise etapi juurde. Sõna *selge* ei leidu mitte ainult lõpetusvóorudes, vaid seda kasutatakse ka vestluse sees. Seega ei pruugi järgmine etapp tingimata olla lõpetamine, vaid vóidakse alustada uut alateemat.

Näidetes 8 ja 9 on katkendid pikemast telefonikõnest. Klient helistab autovaruosade kauplusesse ning soovib tellida pooltelgi. Näites 8 on ta saanud vastuse küsimusele, mis kellani tellima võib tulla. Sõnaga *selge* lõpetatakse alateema ning järgneb uus küsimus tehniliste üksikasjade kohta. Näites 9 on klient teada saanud kaupluse lahtiolekuaja ning aadressi. Rohkem küsimusi ei ole ning *selgele* järgneb tänamine.

- (8) H: =ee mis ´kellani täna ´sobiks muidu=vel ´tulla ´tellima. (.) mis ´kell se ´viimane aeg ´oleks.
 V: * ee ´vaatan ´kohe, * (4.0) ütlem=siin kuni kella ´kaheni.
 H: kuni kella ´kaheni.
 V: jah.
 H: ´s:elge. e kas mul on veel üks küsimus kas neil on mingid erinevad modifikatsioonid ´ka selles=suhtes=et ´pikkuste erinevused või (.) [või ´käigukasti]
- (9) H: kuueni. (.) ja: asute ´Jõevee
 V: neli.
 H: mt Jõevee ´neli. se=on: selle ´värvikeskuse juures sis=vä.
 V: jah, samas ´majas.
 H: selge. suur ai ´täh=teile.
 V: palun=nägemist
 H: head=´päeva

Enamasti (32 korral 35st) oli *selge* hääldatud langeva intonatsiooniga ning moodustas omaette lausungi. Niisugune *selge* on tavaliselt rõhuline, sageli muust kõnetempost aeglasem, mõnikord venitatakse sõnaalgulist *s*-i (näide 8).

Kahes telefonikõnes öeldi *selge* poollangeva intonatsiooniga (näide 10), ühel juhul tasase intonatsiooniga (näide 11) ning helistaja jätkas sujuvalt voo. Niisugune *selge* ei ole rõhuline ning seda hääldatakse pigem kiiremini.

- (10) H: * a:hah. selge, * no head päeva ´jätku teile.
 V: teile=´ka.
- (11) H: kaks kaks seitse. (.) selge aitäh?
 V: palun?

Kui *selge* moodustab omaette lausungi, peaks vastaja vooruvahe-
tusreegleid järgides vooru võtma, kuid enamasti ta seda ei tee. Isegi
siis, kui tekib pikk paus (näide 12), ootab vastaja järgmist sammu heli-
stajalt.

- (12) V: järgmine läheb ´viis viiskend=´viis? Tallinas kaeksa viisteist?
(.) ja ´püha´päeval ´see ei ´käi. (1.8)
H: < ´selge. > (4.2) ja ´need=e ´ükski sinna ´sadamasse ei ´lähe.=
V: =ei=´ei.

Helistaja esitab nüüd samas voorus uue küsimuse või tänab vasta-
jat. Seega tundub *selge* puhul olevat normiks see, et teema lõpetaja peab
ise vestlust jätkama.

Vastaja võttis *selge* järel vooru vaid kuuel korral. Vestluse jätkami-
seks oli kaks võimalust.

1. Vastaja reageeris partikliga *jah* või *jaa* (4 korral). Sellega kinni-
tab ta oma eelmist vooru ning ühtlasi annab vooru tagasi helistajale,
oodates, et helistaja otsustaks, kuidas vestlusega edasi minna.

- (13) H: .hh ö ma olen kuulnud et mõni firma teeb tunnitasuga. kas teil
seda ei ole.
V: .hh ei, tunnitasu meil ei ole. (0.5)
H: selge.
V: .jah
H: aitäh?=
2. Vastaja jätkas sisuliselt oma eelmist vooru (2 korral).

- (14) H: kas Tele ´Traat.
V: ei=´ole ´Tele ´Traat, se on ´pea´jaam on. (.) te küsite miks
´Eestit ei ole. ´Valgjärve ei tööta.
H: selge.
V: siin on vist ´äike {-}. (0.8) {-} nad on ilma ´vooluta või mingi
´jama seal ´on. (.) ei oska ´rohkem ´öelda. (1.8)

Näites 14 soovib klient teada saada, miks telepilti ei ole. Nagu sel-
gub, on telefoninumber vale olnud ning satutakse hierarhiliselt kõrge-
masse asutusse. Vastaja ennetab kliendi küsimust ja annab lühikese vas-

tuse. Klient on sellega rahul ning osutab sõnaga *selge*, et teema on tema jaoks ammendatud. Vastus oli aga olnud tegelikult ootusvastane: klient oleks arvatavasti soovinud kuulda, et rike on tühine ning telepilt tuleb kohe tagasi. Niisugune olukord vajab selgitamist ning vastaja lisabki veel infot, põhjendab olukorda ning püüab süüd endalt ära veeretada. Ootusvastase voo põhjendamine on vestluses normiks ning see norm on tugevam kui *selge* kaasnev norm voo mitte võtta.

Ei saa kindlalt väita, et *selge* on vestluse lõpu märguanne, kuid igal juhul on ta märguandeks lõpetada teema või alateema. Normikohaselt jääb voo *selge* järel helistajale ning tema otsustab, kas alustab uut teemat või lõpetab vestluse.

kena esines vaadeldud telefonikõnedes vaid kahel korral ja *hästi* kolmel korral. Nende sõnade funktsioon on *selge* omaga sarnane: eelnev jutt võetakse kokku ja samas minnakse üle vestluse järgmisele etapile. Vastaja reageeris neile sõnadele kolmel viisil: ei võtnud voo, jätkas teemat või jätkas lõpetamist.

Tänamine

Suurem osa lõpetuslõiku alustavatest helistaja voorudest (69 voo 84st) sisaldas tänamist (näide 15). Tänatakse ka siis, kui soovitud infot ei saadud (näide 16). Tänamine võib paikneda ka hilisemas voo (näide 17). Ainult ühes helistaja algatatud lõpetuses ei tänatud vastajat, tänamist asendas soovivormel.

(15) V: jaa? see on sada=kuuskümend=´viis.
H: mhmh? aitäh?
V: palun

(16) V: Põlvas ´Tuglase tänaval ei ole antud ´ühtegi hambaravi meile.
H: aitäh=teile.=
V: =palun?

(17) V: .hh ei, tunnitasu meil ei ole. (0.5)
H: selge.
V: .jah

H: aitäh?=
V: =palun=

Pooltel juhtudel moodustas tänamine omaette kõnevooru (näited 16 ja 17), pooltel juhtudel eelnes või järgnes tänamisele muid komponente (näide 15).

Tänatakse näiteks järgmiste sõnadega: *tānan, aitäh, aitäh teile, suur tānu, ma tānan, suur tānu teile*. Võiks eeldada, et pikem tänamisväljend osutab suuremat tänulikkust, isiklikumat kontakti, saadud info väärtuslikkust. Tegelikult see alati nii ei ole. See nõuaks eraldi uurimust, miks kasutatakse üht või teist väljendit.

Tänamine on naaberpaari esiliige ning sellele peaks järgnema vastus. Normipärane vastus on *palun*, mõnel juhul lisandus partikkel *ja* või *jah*: *ja palun* või *jah palun*. Naaberpaari järelliige esitati alati kiiresti, voorude vahele pausi ei tekkinud. Tegu on niivõrd rituaalse vormelipaariga, et kõrvalekaldeid praktiliselt ei ole. Vaid kaks vastust erines teistest: näites 18 ei reageeri vastaja tänuavaldusele, vaid kordab eelnevat kokkulepet; ka näites 19 kinnitab *ea= küll* (selles vestluses tegelikult olematut) kokkulepet.

- (18) H: ma ´helistan kümne ´minuti=pärast siis vast ´uuesti.
V: m teeme=nii. (.) [præegu.]
H: [aitäh=teile.]
V: teeme=nii.

- (19) H: no ai´täh=teile.
V: ea=´küll

Mõnikord võib vastus siiski puududa. Eelkõige on selle põhjuseks asjaolu, et ametlikus telefonikõnes helistaja tegelikult vastust alati ei ootagi, vaid jätkab kohe voo ru hüvastijätuga. Tänuavalduse ja hüvastijä tu vahele ei tekkinud kordagi pausi. (Eelnevalt nägime, et partikli või *selge* järel võib olla pikk paus, mis osutab voo ru vahetuse normi rikku misele, vt näited 3, 4, 12.) Kui tänuavaldusele järgneb kohe samas voo ru hüvastijätt, on vastajal neli võimalust.

1. Tänamisele vastatakse pealerääkimisena, hüvastijätt jääb vastu seta.

- (20) H: aitäh? nä[gemi]st
V: [palun.]

2. Vastaja reageerib vooru viimasele osale ja vastab hüvastijätule hüvastijätuga. Tänamine jääb vastuseta.

- (21) H: aitäh? nägemist
V: nägemist

3. Vastatakse nii tänamisele kui ka hüvastijätule.

- (22) H: aitäh=teile? [näge]mist.
V: [palun?] * nägemist *

4. Ei vastata ühelegi komponendile.

- (23) H: ahaa. selge. aitäh? nägemist?

Tänamist tõlgendatakse kindla lõpetamissoovina. Selle järel vastaja enam teemat ei jätkata.

Hüvastijätt

Kui helistaja algatab lõpetamise, siis algatab ta üldjuhul ka hüvastijättude vahetuse (27 juhul). (Võrdluseks: vastaja algatas hüvastijättude vahetuse vaid neljal korral.) Hüvastijätt võib olla kas esimeses lõpetamisvoorus (näide 24) või helistaja teises voorus (näide 25). Teine variant on naaberpaariliigenduse seisukohalt normipärane ning tunduvalt sagedasem (20 telefonikõnes).

- (24) H: aitäh? nägemist.

- (25) H: aitäh?
V: palun?
H: nägemist.

Hüvastijätt ei moodusta kunagi üksi lõpetuslõigu esimest vooru. Hüvastijättu sisaldavad lõpetuslõigu algusvoorud olid sellise struktuuriga:
ahah + selge + hüvastijätt

tänamine + hüvastijätt
selge + tänamine + hüvastijätt
ahaa + selge + tänamine + hüvastijätt
mhmh + tänamine + hüvastijätt

Hüvastijätule on normikohane vastata samasuguse hüvastijätuga (näide 26). Ka see on sedavõrd rutiinne naaberpaar, et vaid üks vastus hälbis normist (näide 27).

- (26) H: ´selge. (0.8) mt aitäh? nägemist?
V: nägemist?
- (27) H: aitäh=teile. nägemist.
V: .jah

Esimeses lõpetusvoorus paiknev hüvastijätt jäi vastuseta kahel juhul: kui esimese hüvastijätku ajal vastati tänamisele pealerääkimisena (näide 20) või ei vastatud kummalegi komponendile (näide 23). Hilisemates voorudes paiknevaid hüvastijätte siinkohal ei käsitleta.

Muud komponendid

Helistaja saab lõpetamise alkatada ka teatega, et ta ei soovi rohkem infot. Selle kohta leidsin kaks näidet. Mõlemal juhul helistati infotelefonile ning sooviti mitmete sama tüüpi kaupluste telefoninumbreid: ühel juhul autoosade kauplusi, teisel juhul majatarvete kauplusi. Operaator andis hulga telefoninumbreid ja ühel hetkel pidas helistaja saadud infot piisavaks. Lõpetamine algatati fraasidega *no aitab* ning *aitab ka vist*.

Lisaks eespool käsitletud komponentidele leidsin vaadeldud lõpetamiste algusvoorudes üks **soovivormel**. See täitis ühtaegu nii tänamise kui hüvastijätku funktsiooni. *head päeva jätku teile* on niisugune kinnislausung, mis eeldab kindlat järelliiget. Vastaja reageeribki normikohaselt.

- (28) H: * a:hah. selge, * no head päeva ´jätku teile.
V: teile=´ka.

selgele või tänamisele võib eelneeda partikkel *no*. Dialoogis asub *no* valdavalt kõnevooru või lausungi alguses ning ta osutab teemamuutust,

mõttepöoret, üleminekut vestluse ühelt osalt teisele (Raevaara 1989: 150–151; Hennoste 2000a: 1802)². Enamik *no*-algusega voore sisaldab aga mingit vastuvaidlemist, kahtlust või eitust eelneva jutu suhtes. *no* osutab, et vestluses on olnud midagi ootusvastast (Raevaara 1989: 154–160; Hennoste 2000a: 1802–1803). Vaadeldud lõpetusvoorudele lisandus *no* enamasti just siis, kui klient soovitud infot ei saanud, vastus teda ei rahuldanud või oli ametnik vestluses olnud ükskõikne või ülbe. Järgmises näites saab klient teada, et vajalikke autoosi pole võimalik kiiresti saada.

(29) V: 'jaa. [seal on:] nüüd 'sedasi=et enne viie 'teistkandat no 'vembrit ei 'saa.

H: [kui kiiresti]

H: enne viie 'teistkandat no 'vembrit?

V: jah.

H: see on sis peagu et üle: 'kuu.

V: jah, Auto 'meistris: seal Tallinas sees ei 'ole?

H: ahah ahah.

V: jah ja siis (1.0) läheb noh 'tellimusse=ja tehase (.) 'tehase või sinna

H: mhmh

V: tellimusse=ja enne ei 'saa.

H: 'selge. no suur ai 'täh=teile.

V: palun.

Voorude struktuur

Oleme saanud ülevaate, missugustest komponentidest koosneb lõpetuslõigu esimene voor. Vaatame nüüd, kuidas need komponendid saavad omavahel kombineeruda.

Tabel 1

Esimese voo ru struktuur	Voorude arv
1 komponent	45
2 komponenti	33
3 komponenti	5
4 komponenti	1

² Soome ja eesti *no* on kasutuselt sarnased.

Nagu näeme tabelist 1, on esimene lõpetusvoor enamasti lühike, koosnedes ühest või kahest komponendist. Variandid olid järgmised.

1. Ühest komponendist koosnev voor:

tänamine – 35 korda

selge – 5 korda

hästi – 2 korda

kena – 1 kord

no aitab – 1 kord

aitab ka vist – 1 kord

2. Kahest komponendist koosnev voor:

selge/hästi + tänamine – 13 korda

dialoogipartikkel/kordus + tänamine – 12 korda

tänamine + hüvastijätt – 4 korda

dialoogipartikkel + *selge* – 2 korda

selge + kordus – 1 kord

selge + *väga kena* – 1 kord

3. Kolmest komponendist koosnev voor (kõiki variante oli vaid üks kord):

ahah + *selge* + soovivormel

ahah + *selge* + tänamine

kordus + *selge* + tänamine

selge + tänamine + hüvastijätt

mhmh + tänamine + hüvastijätt

4. Neljast komponendist koosnev voor:

ahaa + *selge* + tänamine + hüvastijätt – 1 kord

Helistaja saab lõpetuslõigu esimest vooru küllalt palju varieerida, kuid ta ei ole oma valikutes täiesti vaba. Keskised vahendid lõpetamise algatamiseks on tänamine ja *selge/hästi/kena*: vähemalt üks nendest komponentidest peab lõpetamist algatavas voorus kindlasti sisalduma. Ülejäänud elemendid on fakultatiivsed. Partikli *no* asukoht võib varieeruda, muude osade järjekord ei muutu.

Kui helistaja on oma lõpetamissoovist märku andnud, on vastajal järgmises voorus kaks põhimõttelist võimalust: jätkata teemat või nõustuda lõpetamisega.

Vaadeldud vestlustes jätkas vastaja teemat viiel juhul. Ülejäänud 77 juhul nõustus ta lõpetamisega.³

³ Kahel juhul jätkas helistaja ise teemat pärast tänamist, kahel juhul katkestas ta lõpetuslõigu pärast esimest naaberpaari.

Tabel 2

Teise vooru struktuur	Voorude arv
1 komponent	74
2 komponenti	2
Teine voor puudus	1

Sõltumata sellest, kui pikk oli helistaja voor, vastatakse üldjuhul vaid ühele elemendile. Lõpetuslõigu teine voor oli niisugune:

(jaljah) palun – 63 korda

jah – 5 korda

hüvastijätt – 3 korda

palun + hüvastijätt – 2 korda

teeme nii – 1 kord

hea küll – 1 kord

teile ka – 1 kord.

Lõpetuseks

Käesolevas artiklis käsitleti helistaja poolt algatatud lõpetuste kaht esimest vooru. Vaatluse all oli 84 lõpetusealgatust, neist 77 aktsepteeriti vastaja poolt. 46 lõpetuslõiku koosnes kahest voorust ning niisugune lõpetamine on minimaalne. Lühem lõpetamine on võimalik (oli 1 näide), kuid rikub normi, kuna naaberpaari järelliige puudub.

Kesksed vahendid lõpetamise algatamiseks on *selge/hästi/kena* ning tänamine. *selge, hästi* ja *kena* osutavad, et teema või alateema on lõppenud. Normikohaselt jätkab helistaja ise kõnevooru ning tema otsustab, kas järgneb uus alateema või vestlus lõpetatakse. Kui aga vastaja veel lõpetada ei soovi, saab ta selliste lõpu märguannete järel vooru võtta ning vestlust jätkata. Tänamine osutab aga kindlale lõpetamissoovile. Pärast seda vastaja enam teemat edasi ei vii, vaid esitab omalt poolt mingi lõpetamiskomponendi.

Lõpetuslõigu kaht esimest vooru vaadeldes ilmnes erinevus infotelefonide kõnede ning muude ametlike kõnede vahel. Infotelefoni kõnede lõpetuslõik koosneb reeglina vaid kahest voorust: tänamine ning tänamise vastuvõtmine. Ülejäänud telefonikõnede lõpetamine on üldjuhul

pikem ning seal tuuakse sisse ka muid komponente. Lõpetuslõigu struktuur oleneb paljuski sellest, kas vastaja reageerib helistaja lausungitele või mitte. Kui lõpetamiskomponent jääb vastuseta, järgneb sellele samas vóorus järgmine komponent. Lõpetuslõik on sel juhul kokkusurutud ning lühike. Kui aga naaberpaari esiliikmele järgneb järelliige, on vóorud lühemad ning vóorude arv suurem. Pikemad lõpetused on aga juba uue artikli teema.

Transkriptsioonimärgid

.	langev intonatsioon
?	tõusev intonatsioon
,	poollangev intonatsioon
˘sõna, <u>sõna</u>	rõhuline sõna
[]	pealerääkimine
(.)	mikropaus (0.2 sek või lühem)
(0.5)	pausi pikkus sekundites
=	kaks üksust liituvad ilma pausita
< >	aeglustatud lõik
* *	muust kõnest vaiksem lõik
e::i	(kaksikpunkt) häälikuvenitus
si-	(sidekriips) sõna jääb pooleli
{-}	ebaselgeks jäänud sõna
.hh	sissehingamine
.jaa	(punkt sõna ees) sõna on lausunud sisse hingates
mt	matsutamine

Kirjandus

- Auer, P. 1990.** Rhythm in telephone closings. – *Human Studies* 13, 361–392.
- Button, G. 1987.** Moving out of closings. – *Talk and social organization*. Ed. by G. Button, J. R. E. Lee. Clevedon: Multilingual Matters, 101–151.
- Button, G. 1990.** On varieties of closings. – *Interaction competence*. Ed. by G. Psathas. Washington, DC: University Press of America, 93–148.
- Button, G. 1991.** Conversation-in-a-series. – *Talk and Social Structure. Studies in Ethnomethodology and Conversation Analysis*. Ed. by D. Boden, D. H. Zimmerman. Cambridge: Polity Press, 251–277.
- Clark, H. C., French, W. J. 1981.** Telephone goodbyes. – *Language in Society* 10, 1–19.
- Hakulinen, A. 1996.** Keskustelunalyysin profiilista ja tilasta. – *Kieli* 10. Suomalaisen keskustelun keinoja II. Toim. A. Hakulinen. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos, 9–22.
- Hakulinen, A., Sorjonen, M.-L. 1986.** Palautteen asema diskurssissa. – *Kieli* 1. Toim. P. Leino, J. Kalliokoski. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos, 39–72.
- Halmari, H. 1993.** Intercultural business telephone conversations: a case of Finns vs. Anglo-Americans. – *Applied Linguistics* 14, 408–429.
- Have, P. ten 1999.** *Doing Conversation Analysis: a Practical Guide*. London, Sage.
- Hennoste, T. 2000a.** Sissejuhatus suulisesse eesti keelde IV. Suulise kõne erisõnavara III. Partiklid. – *Akadeemia*, 8, 1773–1806.
- Hennoste, T. 2000b.** Sissejuhatus suulisesse eesti keelde VIII. Lausung suulises kõnes III. Eneseperandused. – *Akadeemia*, 12, 2223–2254.
- Hennoste, T., Lindström, A. Rääbis, P. Toomet, R. Vellerind 2000.** Eesti suulise kõne korpus ja mõnede allkeelte võrdluse katse. – *Arvutuslingvistikalt inimesele*. Toim. T. Hennoste. (Tartu Ülikooli üldkeeleteaduse õppetooli toimetised 1.) Tartu, 245–283.
- Hennoste, T., Lindström, A. Rääbis, K. Strandson, R. Vellerind 2001.** *vä* ja teised. Ühe vestluse pisanalüüs. – *Keele kannul. Pühendusteos Mati Erelti 60. sünnipäevaks*. Toim. R. Kasik. (Tartu Ülikooli eesti keele õppe-

- tooli toimetised 17.) Tartu, 90–112.
- Hutchby, I., Wooffitt, R. 1998.** Conversation Analysis. Principles, Practices and Applications. Cambridge: Polity Press.
- Jefferson, G. 1973.** A case of precision timing in ordinary conversation: overlapped tag-positioned address terms in closing sequences. – *Semiotica*, 9, 47–96.
- Keevallik, L. 1999.** Informatsioonikäsitluse partikkel *ahah* telefonivestluses. – *Emakeele Seltsi aastaraamat* 43. Tartu, 34–56.
- Kurhila, S. 1996.** Puhelinkeskustelujen aloituksista ja lopetuksista. – *Kakkoskieli 1*. Toim. S. Kurhila. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos, 127–152.
- Liefländer-Koistinen, L., Neuendorff, D. 1989.** Making phone-calls in German and Finnish: a discourse analytic comparison between actual calls and those presented in elementary textbooks for foreign learners. – *Papers from the eleventh Scandinavian conference of linguistics*. Ed. by J. Niemi. Vol. 2. University of Joensuu, Faculty of Arts, 368–384.
- Neuendorff, D. 1992.** Asking for information. Interactional differences between the endings of Finnish and German phone calls. – *Acquisition of Language – Acquisition of Culture. AfinLA Yearbook*. Ed. by H. Nyssönen, L. Kuure. (Publications de l'association finlandaise de linguistique appliquée 50.) 297–308.
- Pavlidou, T. 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, T. 1998.** Greek and German telephone closings: Patterns of confirmation and agreement. – *Pragmatics* 8, 79–94.
- Pavlidou, T. 2000.** Moving towards closing: Greek telephone calls between familiars. *Käsikiri*.
- Placencia, M. E. 1997.** Opening up closings – the Ecuadorian way. – *Text* 17 (1), 53–81.
- Raevaara, L. 1989.** *No* – vuoronalkuinen partikkeli. – *Kieli 4*. Suomalaisen keskustelun keinoja I. Toim. A. Hakulinen. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos, 147–161.
- Raitaniemi, M. 2001.** Yhteenvetovuorojen aloittaminen suomalaisissa ja saksalaisissa puhelinkeskusteluissa: *mutta* ja sitä vastaavat ilmaukset saksassa. – *Ettekanne Suitia uurijaseminaril*.
- Rääbis, A. 2000.** Telefonivestluse sissejuhatus. – *Keel ja Kirjandus*, 6, 409–418.

- Schegloff, E. 1986.** The routine as achievement. – *Human Studies* 9, 111–152.
- Schegloff, E., Sacks, H. 1973.** Opening up closings. – *Semiotica* 8, 289–327.
- Tainio, Liisa (toim.) 1997.** Keskustelunalyysin perusteet. Tampere: Vastapaino.

Closing of institutional phone conversation: how the caller initiates the closing

Andriela Rääbis

Conversations are brought to a close by a joint effort of the participants. The canonical closing consists of four turns, organized in two adjacency pairs: pre-closing – acknowledgement and the terminal exchange.

This paper examines caller-initiated closings and focuses on the first two turns of the closing section. The analysis is based on the transcriptions of 85 institutional phone conversations in Estonian. The method of research used is conversation analysis.

The elements of which the caller can construct the first turn of the closing section are: dialogue particle / repetition + *selge/hästi/kena* ‘clear/okay/fine’ + thanking + leave-taking. Of these elements variants can be formed, but the order of the elements remains constant. *Selge/hästi/kena* and/or thanking are obligatory, while other elements are optional.

Dialogue particles and repetitions at the beginning of the turn finish the previous sequence and are not pre-closings.

The central pre-closing is *selge*, which indicates that the previous information was relevant and complete and a topic or subtopic is finished. As in conversation *selge* may have other functions than pre-closing, it should better be called a possible pre-closing. After that the recipient mostly does not take over the turn and the caller decides whether the another component is to be the next question or thanking. But if the recipient wants to continue the conversation, he can do it after the pre-closing.

Thanking is almost obligatory in institutional calls. After thanking the recipient does not continue with the topic but responds with a closing component, mostly *palun* ‘you are welcome’.

Leave-takings do not form the first closing turn alone. They are placed only at the end of the turn or in the next turns. Leave-takings are a routine adjacency pair, the second part of which is the same leave-taking.

Irrespective of the length of the first turn, the recipient responds to one component only.