

VESTLUSANALÜÜS*

Riina Kasterpalu, Olga Gerassimenko
Tartu Ülikool

1. Algus

Vestlusanalüüs tekkis 1960ndatel California Ülikoolis Berkeleys, kui Harvey Sacks ja Emanuel A. Schegloff löid sotsioloogias uue uurimisuuna, mis tegeleb inimeste tegeliku, salvestatud ja transkribeeritud vestluse analüüsimisega.

Kuigi oma esimesed järeldused tegid Sacks ja Schegloff institutsionaalse suhtluse põhjal, väärtustasid nad rohkem argivestluse uurimist, sest ametialastest eesmärkidest ja piirangutest vabas vestluses avaldub suhtluse süstemaatiline loomus paremini. Esimese põlvkonna uurijatena näitasid Sacks, Schegloff ja Jefferson oma artiklis „A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation” ajakirjas „Language” (1974), et argivestlusel, mida oli seni peetud suhtluslikuks kaoseks, on kindel ülesehitus. Vestlusanalüüsi põhimõistetest (mh voor, vooruehitusüksus, vooruliigendus, naaberpaar, parandusliigendus, eelistusjärjestus) on eesti keeles ilmunud juba arvestataval hulgal kirjandust (nt Hakulinen 1986; Hennoste 2000a, 2003; Hennoste jt 2001; Rääbis 2000; Strandson 2001; Keevallik 2002, 2005; Kasterpalu 2005). Hea ingliskeelse ülevaate meetodist annab Stephen Levinson (1983: 284–369).

2. Suhtluse salvestamine

Suhtluse seaduspärasusi uuritakse salvestatud ja transkribeeritud audio- või videomaterjali põhjal. Uurija salvestab loomulikku olukorda: suhtlus

Artikli valmimist on toetanud ETF grant 5685 ja riikliku programmi „Eesti keel ja rahvuslik mälu” eesti keele mooduli projekt „Eesti kõnekeele korpuse kogumine ja translitereerimine”. Autorid on tänulikud retsensentidele märkuste eest.

ei tohi olla salvestuse jaoks esile kutsutud, vaid see peaks aset leidma ka ilma salvestamiseta (uurija ja/või salvestusseadme juuresolek võivad küll suhtlust teatud määral mõjutada, kuid üldjuhul mitte kauaks, sest vestlushoos unustatakse salvestamine üsna pea). Salvestus peab hõlmama kogu toimunud suhtlust. Ideaalne salvestus algab enne suhtluse algust (nt koridoris enne arsti kabineti uksele koputamist või enne telefoninumbri valimist) ja kestab suhtlusest veidi kauem, et vältida alguse ja lõpu kaotsiminekut, milles tihtipeale sisaldub toimuva mõistmiseks vajalik info, peegelduvad osalejatevahelised suhted ja olukorra ametlikkuse määr.

3. Transkriptsioon

Salvestatud suhtlust analüüsitakse salvestuse ja transkriptsiooni (eesti keeles ka litereeringu) abil. Vestlusanalüüsis kasutatakse kaht süsteemi, Gail Jeffersoni ja John Du Bois transkriptsiooni (Du Bois *et al* 1992, Jefferson 2004). TÜ Eesti suulise kõne korpuses on kasutusel Jeffersoni transkriptsioonile toetuv eesti keelele kohandatud variant (Hennoste 2000), Leelo Keevallik kasutab mõlema transkriptsiooni sulamit (Keevallik 2003: 261). Transkriptsioon püüab kajastada suhtlejate vastastikuseid mõjutusi:

- 1) vooruvahetuse dünaamikat (voorude algus, lõpp, pealerääkimised, pausid, kuuldav hingamine voorualustussoovina);
- 2) kõne edasiandmise iseärasusi (tähelepanuväärsed muutused häälikute esituses, intonatsioon, tooni liikumises, rõhud) (Hutchby, Wooffitt 1998: 73–74).

Lisaks võib uurija oma äranägemise järgi täpsustada uuritava(te) nähtus(te) kajastust (näiteks pöörab partiklite uurija suurt tähelepanu nende intonatsioonikontuuri transkribeerimisele ega pruugi seejuures sama täpselt märkida muude üksuste intonatsiooni).

Kui tahes täpne transkriptsioon ka poleks, on ta paratamatult teisendus – valikuline protsess, mis peegeldab teoreetilisi eesmärke ja definitsioone (Hutchby, Wooffitt 1998: 76), sestap kasutatakse suhtluse seaduspärasuste uurimisel nii transkriptsiooni kui ka salvestust. Transkriptsioon on õigupoolest juba analüüsi esimene etapp, uurija fikseerib suhtluse detaile oma uurimiseesmärkidest lähtudes ja võib transkriptsioonisüsteemi muuta või laiendada, kui muudetud transkriptsioon on järjekindel ja ka teistele arusaadavalt esitatud (Have 1999: 77).

4. Vooruvahetus

Vaatluse keskmes on ühe kõneleja jätkuv häälesolek ehk kõnevoor (Hennoste 2000a: 2229). Vooru analüüsimisel võetakse vaatluse alla voorude vahetumine, kogu suhtlussituatsiooni ülesehitus, voorujärjendid (sekventsids), kõnevooru süntaktiline ülesehitus, leksikaalne valik, epistemiiline ja muu asümmeetria (Heritage 1997, epistemoloogiast on juttu käesoleva artikli jaotises 6). Ajapikku on hakatud tähelepanu pöörama ka prosodiaale ja selle rollile suhtluse käigu määramisel (Jefferson 1983; Couper-Kuhlen, Selting 1996; Couper-Kuhlen, Ford 2004).

Vooruvahetus korrastab suhtlusvoogu ja allub kindlatele reeglitele. Lihtsustatult võib vooruvahetusreeglid esitada järgmiselt (K on kõneleja, J on järgmine kõneleja ja voorusiirdekoht on iga vooruehitusüksuse (sõna, fraas, osalause või mitmest lausest koosnev kõnelõik, mida suhtlejad tajuvad suhtluslikult lõpetatud tervikuna) lõpus) (Sacks *et al* 1974: 704; Levinson 1983: 298):

I reegel (kehtib iga vooru esimeses voorusiirdekohas):

- (a) kui K valib välja J-i oma kõnevooru ajal, siis peab K järgmises voorusiirdekohas rääkimise lõpetama ja J järgmisena rääkima hakkama;
- (b) kui K ei vali J-i, siis võib iga kuulaja end ise valida ja järgmise kõnelejana on eelistatud see, kes esimesena rääkima hakkab;
- (c) kui K ei vali J-i ja keegi osapooltest ei vali ka ise ennast, siis võib K jätkata, kuid ei ole selleks kohustatud (saab rääkimisõiguse järgmise voorusiirdekohani).

II reegel (kehtib igas järgnevas voorusiirdekohas):

kui K rakendab reeglit I(c), siis rakenduvad igas järgmises voorusiirdekohas reeglid I(a)–(c).

Vooruvahetusreeglid kehtivad reservatsioonita mitme osalejaga silmast silma argivestluse puhul. Ametlikus dialoogis esinevad enamasti kitsendused (alluvusvahekord, erialane pädevus jms), mis võivad muutuda ülimuslikuks vooruvahetusreeglite suhtes, kuid ei tühista neid. Näiteks suulisel eksamil reguleerib vooruvahetust üldiselt õppejõu kohustus küsida ja üliõpilase kohustus vastata, aga üldisest skeemist kaldumatel juhtudel (õpilane ei oska vastata, õppejõud tahab midagi täpsustada õpilase vastuse ajal vms) rakenduvad vooruvahetusreeglid.

Vooruvahetus võib olla sujuv, sellega võivad kaasnedä pausid ja pealerääkimine, mis esineb üldiselt kindlatel tingimustel, kuigi esmapilgul võib tunduda, et tegemist on suhtlusliku kaosega (Jefferson 1986). Pealerääkimine, mis võib tunduda eelkõneleja katkestamisena, lähtub vooruvahetusreeglitest ja orienteerub potentsiaalsetele voorusiirdekohtadele (Jefferson 1986; Hennoste 2000a: 2230): näiteks, kui kuulaja juba mõistatab ära, mida tema käest küsitakse, ja hakkab vastama, tuleks ta justkui vahele, aga tegelikult ei konkureeri ta kõnelejaga vooruõiguse pärast, vaid orienteerub kõneleja ootusele ja täidab seda.

Kõnelejate voorudest on osa omavahel tihedamalt seotud kui teised, moodustades naaberpaare (nt tervitus–tervitus, küsimus–vastus). Naaberpaar jaguneb esi- ja järelliikmeks (Schegloff, Sacks 1973: 296), kusjuures esiliige paneb kehtima järelliikme ootuse. Teatavat tüüpi järelliikmed on teatavates olukordades eelistatumad kui teised võimalikud voorud, näiteks tänaval tuttavale esitatud küsimus *kuidas läheb?* ootab vastuseks *hästi*, kuid kirurgi operatsioonijärgne küsimus patsiendile ootab ülevaadet tema seisundist (Sacks 1992; Boyle 2000).

5. Analüüsi käik

Vestlusanalüüs on empiiriline uurimismeetod, mikroanalüüs, mis hoidub kontseptuaalsetest konstruktsioonidest ja statistilistest analüüsimeetoditest (Schegloff 1995). Kirjeldava ja formaliseeriva meetodi väärtuseks on unikaalsete kontekstide kirjeldustest kooruvad suhtluskäitumise mudelid (Sacks 1984: 27). Endastmõista on nende mudelite kasutus valikuline, sestap rakendatakse (eba)tüüpilise, neutraalse ja markeeritud käitumise eristamiseks n-õ loomulikku statistikat. Suurt ja mitmekesisit kollektiooni süstematiseerib uurija selliste näitajate abil nagu *puudev, sage, korrapärane, harv* (Schegloff 1993: 99). Vestlusanalüüsis ei ole statistika analüüsile eelnev staadium või analüüsiprotseduur iseenesest, vaid tulemuste üldistusvahend (Schegloff 1993: 102). Analüüs on statistikast sõltumatu, aga mitte vastupidi. Statistika rakendamine vestlusanalüüsis on võimalik, kui tähelepanu keskmesse jääb suhtlusnähtuste tõlgendus, mitte nende esinemus (Markee 2000: 46).

Uuritavale nähtusele lähenetakse n-õ puhta lehena, mis tähendab püüet võimalikult palju keskenduda konkreetsele näitele, mitte katset mingit teooriat konkreetse näite varal tõestada. Selleks analüüsitakse detailselt üksiknäiteid ja proovitakse neid formaalselt kirjeldada, koostades

neist kollektsoone suhtlusmuustrite tuvastamiseks, esmaste kirjelduste tõestamiseks ja täpsustamiseks (Heritage 1997). Uurimisprotsess on induktiivne, järelduisi sõnastatakse ettevaatusega ja need peavad tuginema kirjeldatud nähtuste kollektsoonile, mitte uurija intuitsioonile (Hutchby, Wooffitt 1998: 93–98).

Uurimisele eelneva hüpoteesi või teooria kontrollimine juhib eemale suhtlejate tegelikust koostööst siin ja praegu, konkreetsete suhtlusesmärkide täitmisest konkreetsetes oludes, vestlejate paindlikust orienteerumisest toimuvale. Hüpoteesid võivad põhineda alateadlikul vaatlusel: näiteks uuritakse tagasisidevahendite kasutust eri keeleühiskondades tulenevalt emakeelsete kõnelejate tähelepanekutest, et keeleõppijad kasutavad teatud vahendeid valesi või ei kasuta üldse. Järeldused neist tähelepanekutest võivad aga olla petlikud: paljud tagasisidepartiklid on keeleühiskonniti sarnased vormilt (nt *mhmh*) või põhitähenduselt (nt eesti *jah* ja vene *da*), seetõttu registreerivad emakeelena kõnelejad eelkõige nende ebaootuspäraseid kasutusjuhte, tajudes, et üksust kasutatakse kas liiga vähe või liiga palju. Toetudes niisugustele subjektiivsetele tähelepanekutele, loetakse tagasiside võrdlusuurimustes tihtipeale kokku pealtnäha samasuguste üksuste esinemist aprioorse klassifikatsiooni alusel ja arvutatakse keskmine esinemissagedus (Stubbe 1998; Heinz 2003), mis ei ütle õigupoolest midagi nende üksuste konteksti ja funktsiooni kohta suhtluses. Mikroanalüüsis aga võivad selguda kasutusvõimaluste erinevused, mille mitteteadmine on vääritimõistmise allikaks (Gerassimenko, Kasterpalu 2006).

Suhtluse analüüs jaotub tinglikult kolme faasi (Have 1999: 107–108):

- 1) Uurija kaardistab potentsiaalselt huvitava nähtuse ning vaatleb seda võimalikult objektiivselt, ilma eelneva kitsendava hüpoteesita.
- 2) Selle alusel, mis tüüpi voorud eelnevad ja järgnevad kirjeldatavale nähtusele (näiteks vastusele partikliga *jah*), grupeerib uurija näited. Grupeerimine ehk kollektsooni tegemine on juba osa analüüsist, kuna igasugune selekteerimine eeldab otsitava objekti kirjeldust, defineerimist. Ilmnevaid mustreid saab analüüsi lõpufaasis kirjeldada formaalse mudelina. Näiteks kõneleja A esitab *kas*-küsimuse, kuulaja B vastab mitteootuspäraselt, sellele järgneb kõneleja A reaktsioon partikliga *ahhaa* (vrd partikliga *ahah*), mis tõstab kuulaja B vastuse fookusesse ja ootab lisaks põhjendust või seletust mitteootuspärasele vastusele.

- 3) Näidete kogu laiendades kontrollib uurija, kas ka teised sarnased näited sobivad samasse mustrisse.

Nähtuse kirjeldus süveneb ja täpsustub kollektiooni mikroanalüüsi käigus: iga näidet vaadeldakse iseseisvalt, kirjeldatakse selle erisusi ja sarnasusi teiste näidetega. Hea ja põhjalik analüüs tuvastab ka mustri hälviknäited (*deviant case*): mille poolest erineb neis toimuv suhtlus, kuidas reageeritakse näiteks oodatud voo puudumisele ja kuidas puudumist seletatakse (Have 1999: 133, 136). Analüüsi tõestuseks on vestluskaaslaste reaktsioonid eelkõneleja voorule, milles ilmnevad nende endi tõlgendused (Sacks *et al* 1974: 728–729). Uurija kirjeldab suhtlusreeglite järgimist ja neile orienteerumist vestlejate tõlgenduste alusel, vaadeldes nende reaktsioonide täpset ajastatust üksteise suhtes (Schegloff, Sacks 1973): mida suhtlejad osutavad enesestmõistetavaks ja mida üllatavaks, millele ootavad põhjendust või vabandust.

6. Epistemoloogia tähtsus

Puhta lehe taktika ei tähenda kultuuri- ja keelespetsiifika eiramist. Vestlusanalüüsis selguvad keele- ja kultuurispetsiifilised vahendid, mille abil vestluskaaslased suhtluseesmärke saavutavad (Hutchby, Wooffitt 1998: 93). Maaailma- ja kultuuriteadmuse ehk praktilise epistemoloogia arvestamine analüüsis on vältimatu. Epistemoloogia on filosoofiaharu, mis uurib teadmise olemust – selle tunnuseid, allikaid ja piire. Kuna üritame mõista ja tõlgendada vestluskaaslaste vastastikuseid reaktsioone, peame nendega kas samasse kultuuriruumi kuuluma või nende kultuuri ja keelt, selle tõlgendus- ja järeldusvahendeid põhjalikult tundma ning suhtlust konteksti paigutada oskama (Hutchby, Wooffitt 1998: 111–112; Sidnell 2005).

Vestlusanalüüs võimaldab uurida nii argi- kui ka ametivestlusi, mis võivad oma ülesehituselt üksteisest drastiliselt erineda (vrd nt jutuajamist sõbraga ja ülekuulamist politseis), kuigi piir nende vahel võib teinekord sootuks kaduda (vt näidet (1)). Eri kultuurides võib olla suhtluse ametlikkus või argisus erinevalt kogetav, kusjuures antud kultuuri esindajale on normid ilmselged, aga võõrale ei pruugi nad seda olla. Uurijale annab võtme konkreetse situatsiooni määratlemiseks suhtlejate endi tõlgendus nendevahelisest sotsiaalsest distantsist, keele-

kasutusest, rollimudeli järgimisest või selle eiramisest ja nende pidev orientatsioon partneri tegevusele (vt näide (2), rida 5).

7 Eelnev näidetes

Järgnevalt esitame kolm näidet, milles illustreerime analüüsi protsessi. Näited pärinevad TÜ suulise kõne korpusest. Näide (1) on telefoni-vestluse algusest, milles suhtlevad Siret ja Elar, kes on omavahel head tuttavad; lisaks tutvusele seob neid ametialane koostöö. Helistajaks on Elar, kes Sireti haiguse tõttu ei saa teda mitmel korral töölt kätte ja helistab talle koju. Vestlus on ühelt poolt institutsionaalne, kuna helistamise põhjus on võimalik koostöö, teisalt meenutab see argivestlust.

Kõne algab kutsungiga, mis on telefonivestluse esimene voor. Siret hakkab rääkima esimesena, tema voor on naaberpaari järelliige – kutsungi vastuvõtmine (Schegloff 1968). Seejärel Elar tervitab, Siret ei vasta tervitusele 0,5 sekundi vältel. Elar ei hakka uuesti rääkima enne, kui Siret tervitab vastu (rida 5). Elar tõlgendab Sireti viivitust äratundmisraskusena ja oma järgmises voorus (rida 6) tutvustab ennast Siretile. Tutvustus on formaalne, ta ütleb enda ees- ja perekonnanime ning nimetab töökoha. Kuigi kõne on alanud nagu argivestlus, muudab enesetutvustus suhtluse ametlikumaks. Siret vastab real 7 partikliga *jaa*. Tema vastuses ei ole intonatsioonilist esiletõstu ega ka näiteks vabandamist mitteäratundmise pärast, mis oleks teatud asjaolude puhul üks võimalik reaktsioone. Sireti *jaa* on neutraalne märk info vastuvõtust, mis annab kõnevooru Elarile tagasi ja ühtlasi väljendab äratundmist.

Nüüd jätkab Elar jälle argisemalt. Tema voor real 8 algab lühikese kuuldava sissehingamisega. Vooru esimene sõna partikkel *kuule* on hääldateid valjemini kui muud sõnad. Partikkel *kuule* vooru alguses juhatatakse sisse vestluse uue faasi (Keevallik 2003: 59): suhtlejate identifitseerimine on lõppenud ja helistaja võib kõnega edasi minna. Real 8 esitab Elar Siretile küsimuse, kas talle võib õnne soovida. Küsimuse vormistus on süntaktiliselt korrektne (spontaansele kõnele omast süntaktilist segadikku iseloomustab hästi näide (2)) ega peaks sõnastuse tõttu valmistama arusaamisküsimusi. Sireti vastus viibib märkimisväärselt kaua, real 9 on sekundiline paus. Küsimuse mõistmise muudab raskeks lisainfo puudumine küsimuses. Mille puhul õnne soovida? Partikkel *nüüd* viitab kõnealuse sündmuse toimumisele ja sellega seotud muutusele ajas – enne ei võinud soovida, aga nüüd võib. Elar sõnastab oma vooru,

lähtudes epistemoloogilisest sümmeetriast, vaatepunktist, et mõlemal osapoolel on õnnesoovimise põhjuse kohta ühine teadmine. Siret ei saa aga vihjast aru, kuigi jutt käib sündmusest, mis toimus tema elus ja mille teadmisele temal kui selle sündmuse läbielanul peaks olema esmane juurdepääs.

Edasisest vestlusest selgub, et tegemist oli eksamiga, mille tulemusel sai Siret keskastme juristi diplomi. Partikliga *aa* real 10 annab Siret märku, et ta taipas, millest Elar rääkis (Hennoste 2000a: 1784). Ta kinnitab seda veel üle partikliga *jaa*, millel on tõusev intonatsioon. Elar täpsustab siiski oma küsimust põhjendusega. Real 11 nimetab ta sündmuse toimumise kuupäeva, partikkel *ju* rõhutab veelgi nende ühise teadmise olemasolu. Siret nõustub Elariga real 12. Tema jaatav vastus partikliga *jaa* on seekord langeva intonatsiooniga, mille ta ütleb Elari kuuldava sissehingamise (rea 11 lõpp) ajal. Pealerääkimine esineb siin teise vooruehitusüksuse lõpus, kuigi oleks võinud olla juba mikropausi ajal Elari vooru keskel. Elar lõpetab oma poolelioleva lause real 13, millele Siret vastab partikliga *mm*. Tema jaoks on see juba kolmas kord Elari versiooni kinnitada.

(1)

1. ((kutsung))

2. S: Siret kuuleb.

3. E: TE:RE SIRET. ((õrnalt))

4. (0.5)

5. S: tere.

6. E: Elar Vigur `Tiritammest=siin.

7. S: jaa.

8. E: .h KUULE kas sulle võib nüüd `õnne soovida.

9. (1.0)

10. S: aa jaa?

11. E: `selle eest et seitseteist ee (.) `v:eebruar oli sul ju üks [.hh]

12. S:

[jaa.]

13. E: o:luline tähtpäev elus vist.

14. S: mm

Näites (1) esinevad eesti telefonivestluse täieliku mudeli neli sekventsi, mille osadeks on kutsung–vastus (read 1–2), tervitused (read 3 ja 5), identifitseerimine ja äratundmine (read 6 ja 7) ning olukorra kontrollimine (read 8–14) (Rääbis 2000: 418).

Näited (2) ja (3) toovad epistemoloogia tähtsuse veelgi enam esile. Mõlemad on telefonikõned polikliiniku registratuuri: vastaja V on registratuuriõde, helistaja H on näites (1) patsient ja näites (2) perearst, kes patsiendile aega kinni paneb. Vestlust iseloomustab kindel ülesehitus: tavaliselt soovib helistaja vastuvõtuaega, registratuuriõde algatab vahesekvents, täpsustades vajalikku infot (nt isikukoodi, visiidi põhjust), ning seejärel täidab soovi, pakkudes võimalikku aega (aga võib soovi täitmisest ka keelduda, kui ta täitmiseks vajalikku infot ei saa). Soov on naaberpaari esiliige ja selle esitamine paneb kehtima järel liikme ootuse, mis säilib vahesekventside vältel. Vahesekventsi alustav küsimus paneb omakorda kehtima asjakohase vastuse ootuse ning kuniks vastust ei tule, püsivad kõnelejad vahesekventsis. Järgnevates näidetes on esitatud helistaja soov, viimane vahesekvents (õde täpsustab visiidi liiki, et sellest lähtuvalt määrata visiidi aeg) ja soovi täitmine. Näide (2) on registratuurikõnedes hälviknäide, kus vestluskaaslastel ei ole sekventsi alguses ühisteadmist toimuvast ning see põhjustab pika vastastikuste seletuste jada; näide (3) iseloomustab tavapärasest mustrit, kus suhtlustõrkeid ei teki.

(2)

1. H: ee (.) ma: (.) `Kasearu `Jaanika jälle, `sooviksin ikka siis kas `saab `järgmiseks nädalaks (.) sinna `neuroloogi juurde `kirja.
2. /--/
3. V: on teil `tavaline visiit,=`ega te ei aja neid `puudepabereid ega midagi.
4. H: ee a `tähendab ma olen `grupi `peal.
5. V: ahah .hh ja `pikendusega ei `lähe `lihtsalt `tavaline visiit.
6. (0.5)
7. H: ma=i=s ma ei `saa `aru mis `[ta-]
8. V: [tä]hendab ei ei `lähe nagu seda `gruppi pikendama või:
9. H: ei `praegu ei [lähe `küll enne `järgmist] aastat.
10. V: [mhmh mhmh mhmh]
11. H: nii (.) siis on `kolmteist sep`tember kell `kümme `nelikümmend.

Näites (2) esitab patsient 1. real soovi registreeruda neuroloogi juurde. See on teine järjestikune kõne samalt patsiendilt: eelmises kõnes küsis ta, kas tema perearst on registreerinud ta järgmiseks nädalaks neuroloogi juurde; ta sai eitava vastuse ning lubas tagasi helistada, kui on oma perearstiga rääkinud. See soov täidab samaaegselt ka enesetutvustuse funktsiooni ja viitab ühisele teadmisele eelmises kõnes räägitust ehk teisisõnu apelleerib episteemilisele sümmeetriale. 2. reas on transkriptsioonist välja jäetud 13 rida – vahesekvents, milles õde täpsustab

neuroloogi nime ja patsiendi isikukoodi. Real 3 algatab öde vahesekventsi küsimusega, mis tüüpi visiidiga on tegu. Küsimus on vormistatud *kas*-küsimusena, millele öde peab vajalikuks kiiresti lisada täpsustuse, mis on küsimusele otsa räägitud. Orienteerudes sellele, et patsiendi jaoks ei pruugi küsimus olla enesestmõistetav, määratleb ta tavalist visiiti eituse kaudu. Patsient vastab takerdudes 4. rea alguses, tema vastus ei püsi esitatud küsimuste valikutes, kuigi on asjakohane (tavaline visiit ja puudepaberite ajamine välistavad teineteist). Öele võib paberite ajamine tähendada ka iga-aastast invaliidsusgrupi pikendamist, kuid äsja invaliidsuse saanud patsient ei pruugi sellest teadlik olla; ta tõlgendab paberite ajamist grupi taotlemisena ja annab öele teada, et grupp on tal juba olemas.

Voorus 5 osutab öde partikliga *ahah* patsiendi vastuse uueks infoks (Keevallik 1999) ja esitab uue täpsustava küsimuse, mis sisuliselt sõnastab eelmised ümber patsiendi antud info (4. rida) toel. Ümbersõnastamine annab märku suhtluses tekkinud tõrkest: 4. voor ei ole öe arvatés rahuldav vastus 3. voo küsimusele ning uue küsimusega algatab ta paranduse (Strandson 2001). Korrigeerides partneri tõlgendust, sõnastab öde vastuse ümber, korrates osaliselt enda küsimust. Ümbersõnastuse lausestus ja sõnade rõhutamine ütleb ette eelistatud vastuse „lihtsalt tavaline visiit”, kuid sellele vastandatud „pikendus” ei määratle patsiendi jaoks olukorda piisava selgusega. Öe küsimusele järgneb poolesekundiline paus ja takerdusega algav tunnistus mittemõistmisest – uus paranduse algatus. Öde haarab real 8 kõnevooru juba enne, kui patsient lõpetab; *ma ei saa aru* on tema jaoks piisav signaal paranduse vajadusest. Ta venitab voo lõpus partiklit *või*, mis võib olla voo hoidmise soovi signaaliks (Hennoste 2000a: 2037), aga ka osutada oletuse ebakindlusele. Patsient vastab eitavalt. Tema vastuse ootuspärasust ja piisavust märgib 10. rea kolmekordne partikkel *mhmh*, mis on patsiendi voorule peale räägitud. Pealerääkimise alguse hetkel on visiidi liigitamiseks vajalik info öel juba käes, järgnev täpsustus ei ole praeguse registreerimise suhtes relevantne.

Seda, et alateema on ammendatud, pikk küsimus-vastus-sekvents lõpetatud, ja minnakse üle järgmise kõnefaasi juurde, osutab öde 11. voo alguses partikliga *nii* (Hennoste 2000a: 1799; Keevallik 2005) ja pakub vastuvõtuaega. Sekventsi ehitus ja suhtlustõrked näitavad suhtleajate epistemoloogist asümmeetriat sekventsi alguses, mis ületatakse paranduste abil: sekventsi lõpuks tekib neil ühine teadmine.

(3)

1. H: mina {---} ma tan `neuroloogile ühte `patsienti panna jälle

2. /--/

3. V: .hh e `tavaline (.) hh `hai[ge]

4. H: [ta]valine

5. V: mhmh

6. (...)

7 V: .hh e `kolmteist september kell `kümme `kakkümmend.

Õe ja arsti kõnes (näide (3)) on sama sekvents oluliselt lühem. Arst esitab soovi registreerida patsient neuroloogi juurde. Näitest on välja jäetud vahesekvents (transkriptsioonis 12 rida), milles õde küsib patsiendi isikukoodi (rida 2). Real 3 esitab õde oletuse visiidi liigi kohta (3. rida). Tema vastust pakkuv küsimus on ühesõnaline; mikropausi järel lisab õde sujuvalt täpsustuse, sellega samaaegselt kõlab arsti jaatus [ta]valine (rida 4), osutades, et küsimus `tavaline on mõistetav ja sellest piisab vastamiseks. Arsti jaatuse ootuspärasust osutab õde 5. real partikliga *mhmh*, mis lõpetab lühikese vahesekventsi. Järgnevas voorus täidab õde arsti soovi, pakkudes kuupäeva ja aja. Suhtlejad ühisteadmine toimuvast kajastub vahesekventsi lühikestes elliptilistes voorudes ning kiires vooruvahetuses.

8. Meetodi tänapäev

Tänapäeval on vestlusanalüüsist saanud elujõuline uurimismeetod. Käesoleval aastal esitati Helsingis konverentsil ICCA06 uurimusi 34 keele kohta. Võimas vestlusanalüütikute koolkond on Soomes, kus vestluse uurimine on kestnud juba mitu aastakümnet. Eesti vestlusanalüüs on kuus aastat vana ja edenenud suuresti Soome vestlusanalüütikute toel.

Mikroanalüüs avab ühiskonnas kehtivad käitumisreeglid, normid, millele inimesed orienteeruvad. Normist kõrvale kalduv käitumine (näiteks vastuteretuse puudumine) rõhutab omakorda normi olemasolu ning on selliselt hälviknäide, mis joonistab veelgi selgemini välja antud kultuuris kehtivad suhtlusnormid. Vestlusanalüüs ei piirdu argise ja ametliku eristusega, vaid võimaldab uurida väga erinevat laadi suhtlust: argivestlust, kohtuprotsesse, USA presidentide pressikonverentse, arsti-patsiendi suhtlust (nt teraapiarühmad, perearsti visiit), müügivestlusi, töointervjuusid, õdede visiite esmasünnitaja koju, hädaabikõnesid.

Vestlusanalüüsil võib olla selge praktiline väljund. Näiteks uurides hädaabikõnede kulgu saab osutada neile kohtadele vestluses, kus helistaja ja dispetšer järgivad kumbki oma suunda, mille tulemusel dispetšeril kulub rohkem aega, et välja selgitada, mis juhtus, kus juhtus ja mis-sugust abi inimesed vajavad. Rakenduslik vestlusanalüüs tegeleb õpilaste ja õpetajate, võõrkeele õppijate ja võõrkeeles suhtlejate, autistide ja afaasikute keeekasutuse uurimisega, mille tulemusi kasutatakse edukalt võõrkeelte õpetamisel või teraapias. Eestis toetub vestlusanalüüsi tulemustele loomulikus keeles suhtleva arvutisüsteemi modelleerimine (<http://math.ut.ee/~koit/Dialog/>).

Lühendid ja transkriptsioonimärgid

K	kõneleja
J	järgmine kõneleja
H	helistaja
V	vastaja
(.)	mikropaus: kuni 0,2 sekundit
(...)	0,2 sekundist pikem paus
(1.2)	pausi pikkus sekundites
	langev intonatsioon
,	poollangev intonatsioon
?	tõusev intonatsioon
[pealerääkimise algus
]	pealerääkimise lõpp
=	kahe iseseisva üksuse kokkuhääldamine
e:t	hääliku venitus
ˈväga	rõhuline sõna
.hh	kuuldav sissehingamine
ko-	poolik sõna
/-/-	transkriptsioonist välja jäetud read
((õrnalt))	transkribeerija kommentaar

Kirjandus

- Boyle, Richard 2000. Whatever Happened to Preference Organization? – *Journal of Pragmatics* 32, 583–604.
- Couper-Kuhlen, Elizabeth, Margret Selting (ed.) 1996. *Prosody in conversation. Interactional studies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Couper-Kuhlen, Elizabeth, Cecilia E. Ford 2004. *Sound Patterns in Interaction. Cross-linguistic studies from conversation*. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Du Bois, John W., Suzanna Cumming, Stephan Schuetze-Coburn, Danae Paolino 1992. *Discourse Transcription. Santa Barbara Papers in Linguistics 4*. Santa Barbara.
- Gerassimenko, Olga, Riina Kasterpalu 2006. *Vastus jah – kas seda on vaja eraldi õpetada? Eesti jah ja vene da – funktsionaalsed erinevused telefoni-vestluse näitel*. – *Eesti Rakenduslingvistika Ühingu aastaraamat 2*. Toim. H. Metslang, M. Langemets. Tallinn: EKS, 25–41.
- Hakulinen, Auli 1986. Vestlus keelenähtusena. – *Keel ja Kirjandus* 8, 449–458.
- Have, Paul ten 1999. *Doing Conversation Analysis. A Practical Guide*. London: Sage.
- Heinz Bettina 2003. Backchannel responses as strategical responses in bilingual speakers' conversations. – *Journal of Pragmatics* 35, 1113–1142.
- Hennoste, Tiit 2000. Eesti suulise kõne uurimine: transkriptsioon, taust ja korpus. – *Keel ja Kirjandus* 2, 91–106.
- Hennoste, Tiit 2000a. Sissejuhatus suulisesse eesti keelde. – *Akadeemia* 5, 8, 9, 10, 12, lk 1118–1150, 1773–1806, 2037–2038, 2223–2254, 2689–2710.
- Hennoste, Tiit 2003. Keelekasutuse uurimine. – *Eesti keele uurimise analüüs. Emakeele Seltsi Aastaraamat 48*. Koost. M. Erelt. Tallinn: Emakeele Selts, 217–262.
- Hennoste, Tiit, Liina Lindström, Andriela Rääbis, Krista Strandson, Riina Vellerind 2001. *vä ja teised. Ühe vestluse pisianalüüs*. – *Keele kannul. Pühendusteos Mati Erelti 60. sünnipäevaks*. TÜ eesti keele õpetooli toimetised 17. Tartu, 90–112.
- Heritage, John 1997. *Conversation Analysis and Institutional Talk: Analysing Data*. – *Qualitative Research. Theory, Method and Practice*. Toim. D. Silverman. London: Sage, 161–182.
- Hutchby, Ian, Robin Wooffitt 1998. *Conversation Analysis. Principles, Practices and Applications*. Cambridge: Polity Press.
- Jefferson, Gail 1983. On a Failed Hypothesis: 'Conjunctionals' as Overlap-Vulnerable. – *Tilburg Papers in Language and Literature* 28. Tilburg: Tilburg University, 1–33.
- Jefferson, Gail 1986. Notes on 'latency' in overlap onset. – *Human Studies* 9(2/3), 153–183.

- Jefferson, Gail 2004. Glossary of transcript symbols with an introduction. – *Conversation Analysis. Studies from the first generation*. Toim. G. H. Lerner. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 13–59.
- Kasterpalu, Riina 2005. Partiklid *jah, jaa* ning *jajaa* naaberpaari järellikmena eestikeelsetes müügiläbirääkimistes. – *Keel ja Kirjandus* 11 ja 12, 873–890 ja 996–1000.
- Keevallik, Leelo 1999. Informatsioonikäsitluse partikkel *ahah* telefonivestluses. – *Emakeele Seltsi Aastaraamat* 43. Tartu: ETA Emakeele Selts, 34–56.
- Keevallik, Leelo 2002. Grammatika suhtluses. – *Teoreetiline keeleteadus Eestis*. Tartu Ülikooli üldkeeleteaduse õppetooli toimetised 4. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus, 89–104.
- Keevallik, Leelo 2003. From Interaction to Grammar. Estonian Finite Verb Forms in Conversation. *Acta Universitatis Upsaliensis. Studia Uralica Upsaliensia* 34.
- Keevallik, Leelo 2005. The deictic *nii* 'so, in this way' in interaction. – From Utterance to Uttering and Vice Versa. *Multidisciplinary Views on Deixis*. *Studia Romanica Tartuensia* IVb. Toim. D. Monticelli *et al.* 109–126.
- Keevallik, Leelo 2005. Suhtluskeele uurimine partiklistunud verbivormide näitel. – *Keel ja Kirjandus* 7 ja 8, 535–548 ja 630–642.
- Levinson, Stephen C. 1983. *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Markee, Numa 2000. *Conversation Analysis*. London: Lawrence Erlbaum Associates.
- Pomerantz, Anita M. 1984. Agreeing and Disagreeing with Assessments: Some Features of Preferred/Dispreferred Turn Shapes. – *Structures of Social Action*. Toim. J. M. Atkinson, J. C. Heritage. Cambridge: Cambridge University Press, 57–101.
- Rääbis, Andriela 2000. Telefonivestluse sissejuhatus. – *Keel ja Kirjandus* 6, 409–418.
- Sacks, Harvey, Emanuel A. Schegloff, Gail Jefferson 1974. A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation. – *Language* 50, nr 4(1), 696–734.
- Sacks, Harvey 1984. Notes on Methodology – Structures of Social Action. *Studies in Conversation Analysis*. Toim. J. M. Atkinson, J. Heritage. Cambridge: Cambridge University Press, 21–27
- Sacks, Harvey 1992. Everyone Has to Lie. – *Lectures on Conversation*. Toim. G. Jefferson. Cambridge / Oxford: Blackwell, 549–566.
- Schegloff, Emanuel A. 1968. Sequencing in Conversational Openings. – *American Anthropologist* 70, 1075–1095.
- Schegloff, Emanuel A., Harvey Sacks 1973. Opening up Closings. – *Semiotica*, kd. 8, nr 4, 289–327.
- Schegloff, Emanuel A. 1993. Reflections on Quantification in the Study of Conversation – *Research on Language and Social Interaction* 26, 99–128.

- Schegloff, Emanuel A. 1995. Parties and Talking Together: Two Ways in Which Numbers Are Significant for Talk-in-Interaction. – Situated order. Studies in the Social Organization of Talk and Embodied Activities. International Institute for Ethnomethodology and Conversational Analysis. University Press of America. Toim. P. ten Have, G. Psathas. Washington, D.C., 31–41.
- Sidnell, Jack 2005. Talk and Practical Epistemology. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Strandson, Krista 2001. Kuidas vestluskaaslane parandusprotsessi algatab? – Keel ja Kirjandus 6, 394–409.
- Stubbe, Maria 1998. Are you listening? – Journal of Pragmatics 29, 257–289.