

TARTU ÜLIKOO
Arvutiteaduse instituut

Tiit Hennoste & Andriela Rääbis

DIALOOGIAKTID
EESTI INFODIALOOGIDES:
TÜPOLOOGIA JA ANALÜÜS

TARTU 2004

Dialoogiaktid eesti infodialoogides: tüpoloogia ja analüüs

Tartu Ülikooli arvutiteaduse instituut

Tiit Hennoste & Andriela Rääbis

**Dialoogiaktid eesti infodialoogides:
tüpoloogia ja analüüs**

Tartu Ülikooli Kirjastus 2004

Tiit Hennoste & Andriela Rääbis
Dialoogiaktid eesti infodialoogides: tüpologia ja analüüs

Selle raamatu väljaandmist on toetanud Eesti Teadusfondi grant 5685

ISBN 9985-4-0427-0
Tartu Ülikooli Kirjastus 2004
www.tyk.ut.ee
Tellimus nr 566

SISUKORD

Saateks	9
Sissejuhatus	11
Eesti dialoogikorpus EdiK	13
Suulised dialoogid	13
Arvutisimulatsioonides kogutud dialoogid	14
Dialoogiaktide tüpoloogia EdiT alused	15
EDiT-i üldised aluspõhimõtted	16
Konversatsioonianalüüs kui EDiT-i põhialus	18
Tagasiside ja suhtluse juhtimine	19
Parandusmehhanism	22
Järjekorraliigendus ja naaberpaarid	23
Makro- ja mikroliigendus	26
Lausung kui suulise kõne ehitusüksus	27
Lausungid, voorud ja dialoogiaktid	28
Akti definitsioon ja akti vorm	30
Keelelised ja mittekeelelised aktid	31
Dialoogiaktid ja muud	32
Kavandatud ja tõlgendatud aktid	33
EdiT-i alused kokkuvõtlikult	34
Dialoogiaktide põhitüübid	36
Aktinimed	37
Analüüsi metoodika, protseduur ja programm	38
Märgenduse usaldusväärsus	40
Naaberpaare moodustavad aktid	41
Naaberpaare moodustavad rituaalid	42
Rituaalide tüübid	44
Rituaalide kasutamine ja vormistamine	47
Telefonikõnede algused	47
Telefonikõnede lõpud	48
Silmast silma vestluste algused	48
Silmast silma vestluste lõpud	50
Teemavahetus	51
Institutsionaalse dialoogi struktuur	51
Teema vahetamise vahendid ja võtted	52

Partneri algatatud parandused	56
Paranduste tüübid ja vormistamine	56
Paranduste kasutamine	61
Partneriparandus ja eneseparandus.....	62
Vastuse tingimuste täpsustamine	65
Kontakti kontroll	66
Naaberpaare moodustavad infoaktid: üldist.....	67
Direktiivid	72
Direktiivide kasutamine ja vormistamine	73
Soovide esiliikmed	74
Soovide järelliikmed	76
Pakkumise ja ettepaneku esiliikmed	78
Pakkumise ja ettepaneku järelliikmed.....	80
Muud direktiivide esiliikmed	81
Kõigi esiliikmetega sobivad direktiivide järelliikmed	82
Probleeme ja piirialasid	83
Küsimused	85
Küsimuste kasutamine ja vormistamine	86
Avatud küsimused	87
Suletud <i>kas</i> -küsimused ja vastust pakkuvad küsimused	89
Alternatiivküsimused	93
Kõigi esiliikmetega sobivad vastused	95
Probleeme ja piirialasid	98
Suletud ja jutustav <i>kas</i> -küsimus	98
Vastust pakkuv küsimus ja suletud <i>kas</i> -küsimus	102
Vastust pakkuv küsimus ja jutustav <i>kas</i> -küsimus	104
Muid probleeme ja piirialasid	106
Seisukohavõttud	108
Seisukohavõttude kasutamine ja vormistamine.....	109
Esiliikmed	109
Järelliikmed	110
Probleeme ja piirialasid	112
Üksikaktid	114
Üksikrituaalid	115
Üksi tehtavad parandused	117
Infoaktid	119

Infolisad	126
Infolisade tüübid.....	126
Probleeme ja piirialasid	130
Vabatahtlikud reaktsioonid	132
Info osutamine uueks	133
Jätkajad	134
Piiritlejad	136
Vastuvõtuteated	137
Muud vabatahtlikud reaktsioonid.....	138
Vabatahtlike reaktsioonide vormistamine	140
Kirjandus.....	142
Lisa 1: Transkriptsioon	150
Lisa 2: Aktiloend tõlgetega.....	154

SAATEKS

Käesolev raamat on koostamiselt mõneti erilaadne.

Alguses tegime dialoogiaktide tüpoloogiat, koostasime nende määramise juhendit ja määrasime dialoogiakte. Tüpoloogia aluseks oleva dialoogimudeli üldteoreetilised alused pärinevad eeskätt konversatsioonianalüüsist. Suurem osa aluspõhimõtteid ja arusaamu suulise kõne kohta toetub Tiit Hennoste ülevaatele “Sissejuhatus suulisesse eesti keelde” (ilmunud ajakirjas “Akadeemia” 2000–2001). Dialoogiaktide nomenklatuur esialgsel kujul pärines mitmetest dialoogiaktide loenditest. Selle põhjal koostas Tiit Hennoste omapoolse loendi.

Järgnes mudeli täiendamine, täpsustamine, parandamine, mida tehti praktilisi dialoogiakte määramiseks ning saadud tulemusi ja probleeme ühiselt läbi arutades. Märkendustööd juhtis ja märkendusi ühestas Andriela Rääbis. Märkendajaid ja ühistes analüüsides osalejaid on aastate jooksul olnud palju: Olga Gerassimenko, Riina Vellerind-Kasterpalu, Mare Koit, Maret Kullasaar-Valdisoo, Evelyn Nurmsalu-Vutt, Krista Strandson, Piret Toomet, Margus Treumuth, Tarmo Truu.

Märkendamise hõlbustamiseks koostati arvutiprogramm, mille esimese versiooni tegi Evelyn Vutt ja mida hiljem täiendas Maret Valdisoo.

Esimeseks tulemuseks oli põhiliselt Andriela Rääbise ja Tiit Hennoste tööna koostatud dialoogiaktide analüüsimise juhend, mille praegune variant valmis kevadel 2004. Töö teiseks tulemuseks on käesolev raamat, milles olev aktide tüpoloogia ja aktitüüpide määramise põhimõtted on loomulikult samad kui juhendis. Kuid raamat on lisaks ülevaade tüpoloogia teoreetilistest alustest, aktide analüüsi esmastest tulemustest ja aktide määramise probleemidest.

Raamatu kirjutajad on Tiit Hennoste ja Andriela Rääbis. Raamatu mitmeid variante on lugenud ning täiendusi ja parandusi teinud aktitöörühma liikmed Olga Gerassimenko, Riina Kasterpalu, Mare Koit ja Maret Valdisoo, kellele kuulub meie suur tänu.

Käesolevat tööd on toetanud ETF projekt 5685 “Konversatsioonigendi modelleerimine: eestikeelse dialoogi automaattöötamise teoreetilised ja rakenduslikud probleemid” (2004–2007) ja riikliku pro-

grammi “Eesti keel ja rahvuslik mälu” allprojekt “Eestikeelne info-dialoog arvutiga” (2004).

Töö materjaliks oleva dialoogikorpuse (Eesti Dialoogikorpus, EdiK) koostamist on toetanud ETF projekt 4555 “Eestikeelse dialoogi modelleerimine arvutil” (2001–2003) ning programmi “Eesti keel ja rahvuskultuur” allprojektid “Märgendatud dialoogikorpuse loomine eesti suulise kõne korpuse baasil” (2002) ja “Dialoogikorpus kui eestikeelse kasutajaliidese alus” (2003).

SISSEJUHATUS

Viimasel aastakümnel võib täheldada järjest kasvavat huvi inimese-loomulikus keeles suhtlevate dialoogsüsteemide väljatöötamise vastu. Ameerikas, Jaapanis, Lääne-Euroopas luuakse juba kommerts-süsteeme, mis suhtlevad kasutajaga loomuliku kõne vahendusel ja aitavad telefoni teel näiteks pileteid broneerida, reisi kavandada, toitusettevõtete kohta infot hankida, nõustavad ülikooli sisseastujat jms. Nende süsteemide eesmärgiks on, et tavaline arvutikasutaja võiks pöörduda arvuti poole loomulikus keeles ja loomulikke suhtlemismalle kasutades ja saada ka samasuguseid vastuseid, veel enam – et ta saaks arvutiga suhelda nagu teise inimesega.

Et sellist süsteemi luua, tuleb arvutil modelleerida keelt kasutava inimese peas toimuvaid protsesse: partneri jutu mõistmist, vastuse planeerimist ja ülesehitamist jm. Eesti keele automaattöötamiseks on Tartu Ülikooli, Eesti Keele Instituudi, TTÜ Küberneetika Instituudi ja firma Filosoft osavõtul loodud mitmed keeletehnoloogiahendid: teksti morfoloogiline analüsaator ja süntesaator¹, morfoloogiline ühestaja (Kaalep, Vaino 2000; Puolakainen 2001), süntaksianalüsaator (Müürisep 2000), katseversioon tesaurusest², kõnesüntesaator³, eesti kirjakeele korpus⁴, eesti suulise kõne korpus⁵ jm.

Meid huvitab see, et loomuliku dialoogi modelleerimiseks on vaja kõigepealt uurida inimestevahelist suhtlust, et leida need normid ja reeglid, mille kohaselt tegutsevad inimesed ja millele toetudes peaks toimima inimsuhtluse-lähedane dialoogsüsteem.

Dialoogi modelleerimiseks ning dialoogsüsteemi projekteerimiseks on kõigepealt vajalik dialoogikorpus, mis sisaldab suurel hulgal just antud ülesandele sobivaid tekste. Mitme projekti käigus on loodud Eesti Dialoogikorpus (EdiK). Selle loomisel seadsime endale kaks teineteisega seotud eesmärki: inimese ja arvuti vahelise dialoogi modelleerimise ja inimestevahelise suulise suhtluse uurimise.

¹ <http://www.filosoft.ee/> ja <http://www.eki.ee>

² <http://www.cl.ut.ee/ee/ressursid/teksaurus.html>

³ <http://www.phon.ioc.ee>

⁴ <http://www.cl.ut.ee/ee/corpusb/>

⁵ <http://sys130.psych.ut.ee/~linds/>

Teiseks on vaja neid dialooge analüüsida kõigil keele- ja suhtlustasanditel: sõnavara, morfoloogiat, süntaksit jne. Selles osas on teatud tööd juba tehtud (vt esmast kokkuvõtet Hennoste 2000–2001; ülevaadet senistest töödest Hennoste 2003c; Keevallik 2003a; lisaks hilisematest töödest nt Keevallik 2003b; Hennoste 2004; Metslang 2004; Pajusalu, Pajusalu 2004; Rääbis 2003, 2004).

Üheks oluliseks alamprobleemiks on leida eestikeelsetes dialoogides kasutatavate dialoogiaktide tüpoloogia ja aktide vormistamise viisid. Selle töö praegusi tulemusi näitabki käesolev ülevaade. Järgneva raamatu lugemisel on oluline pidada silmas mõnda seika.

- See raamat ei ole ühe probleemiringi lõplik lahendamine. Dialoogiaktide tüpologiseerimine ja analüüsimine on lõputu protsess, milles on alati lahendamata probleeme. Seetõttu osutatakse raamatus vajadusel, et me pole mingi probleemiga seni põhjalikumalt tegele- nud.

- Raamat toetub paljudes küsimustes ilmunud töödele. Rahvusvahelistest tekstidest on olulised konversatsioonianalüüsi klassikalised tööd ja õpikud (Tainio toim 1997; Hutchby, Wooffitt 1998; ten Have 1999). Eesti keele kohta on tähtis Tiit Hennoste “Sissejuhatus suulisesse eesti keelde” (Hennoste 2000–2001). Ilmunud tööde puhul piirdatakse tekstis lühikese refereeringu ja viidetega nii klassikaliste kui eesti käsitlustele.

- Tüpoloogia tegemise käigus on tööühm analüüsinud mitmeid dialoogikorpuse koostamise, aktide tüpoloogia tegemise ja eestikeelse infodialoogi aktilise ehituse probleeme. Neil teemadel oleme pidanud rea ettekandeid, mis on ilmunud erinevates kogumikes ja ajakirjades (Gerassimenko jt 2004a; Hennoste jt 2002; Hennoste jt 2003a, 2003b, 2004a, 2004b; Koit 2001, 2003; Rääbis jt ilmunisel; Valdisoo jt 2003). Ka neid töid refereeritakse raamatus vaid lühidalt.

- Märgendatud dialoogikorpuse analüüsi tulemusel on koostatud eestikeelse infodialoogi mudel – formaalne grammatika koos dialoogiaktide freimidega, mis lisavad mudelisse plaanipõhise mõõdme (Koit 2004). Mudel on osaliselt realiseeritud katselise dialoogsüsteemina Reisiagent (Treumuth 2004). Neist küsimustest siinses raamatus juttu ei tule.

EESTI DIALOOGIKORPUS EDiK

Arvutilingvistikas on küllalt levinud arusaam, et dialoogiaktide tüpoloogiat võib teha teoreetiliste arutluste põhjal, arvestades lisaks ka tegeliku dialoogi analüüsi. Meie põhimõtteliseks arusaamaks on, et dialoogiakt on empiiriline nähtus, mis põhiosas tuleb määratleda vastavas keeles ja kultuuris kasutusel olevate dialoogide analüüsime kaudu. Selleks on vajalik dialoogikorpus.

Dialooge võib koguda mitmel viisil. Meie oleme kasutanud kaht meetodit: lindistanud inimestevahelisi suulisi dialooge ja kogunud arvutisimulatsioonides kirjalikke dialooge.

Suulised dialoogid

Tartu ülikooli suulise kõne uurimisrühmas on alates 1997. aastast kogutud tänapäeva eesti suulise kõne korpust (vt Hennoste 2000, 2003a). Praeguseks moodustab selle litereeritud tekstide maht umbes 700 000 tekstisõna. Suuliste dialoogide esmane allikas ongi see korpust, mida on täiendatud eespool nimetatud projektide raames.

Dialoogikorpuse tekstide valiku aluseks on neli kriteeriumit (vt pikemalt Hennoste 2003a):

- valitud on ainult dialoogid, monoloogid on välja jäetud (mõnel juhul on tegu polüloogiga, nt kui kliendiga suhtleb samaaegselt kaks ametnikku);
- valitud on ainult vahetut tagasisidet võimaldavad dialoogid, kõrvale on jäetud massimeediatekstit;
- valitud on ainult institutsionaalne suhtlus, argivestlused on välja jäetud;
- valitud on ainult infodialoogid, milles suhtlejate eesmärgiks on info vahetamine. Välja on jäetud suhtlemisdialoogid (*small talk*).

Piirile jäävad valitud materjali seas teeküsimised tänaval, kus võõrad inimesed tegutsevad eraisikutena avalikus kohas. Seega ei ole tegu institutsionaalse suhtlusega, küll aga infosuhtlusega.

Selliselt komplekteeritud dialoogikorpust sisaldas 2004. a. detsembris 623 litereeritud teksti, neist 508 telefonikõnet ja 115 silmast silma vestlust, kogupikkusega umbes 114 000 tekstisõna. Tekstide pikkus oli keskmiselt 270 sõna, ulatudes 8 kuni 2718 sõnani.

Telefonivestluste põhiosa moodustavad kõned, kus eraisik helistab ametiasutusse sooviga saada infot. Teise, väikese rühma moodustavad kõned, milles omavahel suhtlevad kaks institutsiooni esindajat, näiteks helistatakse raadiost ilmajaama. Situatsioonidest on kesksed helistamised infotelefonile (327 teksti), reisibüroosse (66), polikliiniku registratuuri (55), bussijaama (13) või muudesse asutustesse (kauplus, koolitusfirma, kino jt; kokku 47 teksti).

Silmast-silma vestlused jagunevad kaheks: dialoogid teenindus- ja ametiasutustes (96 teksti) ja teeküsimine tänaval (19).

Dialoogid on reeglina lühenõuetu tervikuna. Lühenõuetu on kasutatud konversatsioonianalüüsi transkriptsiooni (vt Lisa 1). Iga teksti juurde kuulub taustakirjeldus, milles on andmed lindistamise, lühenõuetu, situatsiooni, osalejate, teema, tekstitüübi jms kohta (vt lähemalt Hennoste 2000, 2000–2001: 1124–1133).

Arvutisimulatsioonides kogutud dialoogid

22 kirjalikku dialoogi on saadud nn võlur Ozi meetodit rakendades (vt Dahlbäck jt 1993; Kullasaar 2001). Selles palutakse katseisikutel justkui testida arvutiprogrammi, mis annab nende poolt esitatud küsimustele korrektseid vastuseid (meie testis päringud bussifirma Sebe busside, Tartu–Helsingi lennukite ja Tallinn–Helsingi laevade kohta). Tegelikult on suhtluspartneriks arvutivõrgu vahendusel inimene (meil Maret Kullasaar-Valdisoo). Katsete järel täidavad katseisikud ankeedi testi läbiviimise, keele, antud info ja dialoogsüsteemi vajalikkuse kohta. Niiviisi kogutud korpuse maht on umbes 2500 tekstisõna, dialoogi keskmine pikkus 250 sõna.

DIALOOGIAKTIDE TÜPOLOOGIA EDIT ALUSED

Kui inimesed suhtlevad, siis nad teevad keele abil midagi: küsivad, vastavad, annavad infot, tervitavad jne. Selliseid keele abil läbiviidavaid tegevusi on nimetatud kõneaktideks (*speech act*), suhtlusaktideks (*communication act*), vestlusaktideks (*conversation act*), dialoogiaktideks (*dialogue act*) jne. Ühesõnaga: aktid on tegevused, mida inimene kõne abil suhtluses teeb. Vaatamata erinevatele nimedele on üldiselt tegemist samade nähtustega, mis on defineeritud üsna umbmääraselt kui kõneleja kavatsustega seotud funktsioonid.

Selliste aktide uurimisega on tegelnud erinevad lingvistikasuurad. Teoreetiliselt on kõneaktide mõiste arengusse ilmselt enim andnud John Searle'i filosoofilised käsitlused (Searle 1969). Esimese tuntud aktitüpoloogia, mis toetus tegelikele dialoogidele, koostasid John Sinclair ja Malcolm Coulthard inglise koolitundide analüüsi alusel (Sinclair, Coulthard 1975). Seda tüpoloogiat on hiljem üldistanud ja modifitseerinud nt Anna-Brita Stenström (Stenström 1994).

Viimasel ajal on aktidega tegelnud eriti keeletehnoloogid ja arvutilingvistid, keda huvitab arvuti ja inimese suhtlus loomulikus keeles (nt Stolcke jt 2000; Allwood jt 2001; Jokinen jt 2001).

Teiselt poolt on inimeste suhtlemist uurinud erinevad suulise vestluse analüüsi suunad, millest keskne on konversatsioonianalüüs (*conversation analysis*, edaspidi CA; vt Linell 1998; Tainio (toim) 1997; Hutchby, Wooffitt 1998; ten Have 1999; Hennoste jt 2001). Nende suundade eesmärgiks on uurida, kuidas inimesed suhtlevad ja mida nad konkreetsete keeleliste üksustega suhtluses teevad. Seega on nad praktiliselt tegelnud dialoogiaktidega. Samas on nende suundade eesmärk olnud konkreetsete dialoogiüksuste mikroanalüüs ja nad pole tahtnudki luua mingit üldisemat aktide tüpoloogiat ega kasuta enamasti dialoogiakti terminitki.

Me ei hakka siinkohal kirjeldama erinevaid dialoogiaktide süsteeme ja nende aluseks olevaid põhimõtteid. Võib vaid öelda, et siiani pole leitud ega ilmselt ka ei leita ühtset standardit aktide tüpoloogia jaoks, mis on olnud oluline arvutilingvistidele. Nt Euroopa Liidu projekt MATE (Multilevel Annotation, Tools Engineering, 1998–2000; vt MATE 2001) seadis oma eesmärgiks märgendusskeemide standardi väljatöötamise. Projekti tulemusena valiti olemasolevate märgendusskeemide hulgast need, mis võiksid edaspidi kujuneda

standardiks (Dybjær 2000). Kõrge hinnangu sai märgendusskeem DAMSL (*Dialog Act Markup in Several Layers*).

DAMSL sätestab iga analüüsitava üksuse puhul 4 tasandit, mis kirjeldavad üksuse erinevaid aspekte. Erinevate tasandite märgendid annavad kokkuvõttes infot kõneleja kavatsuste ning üksuse eesmärgi ja rolli kohta dialoogis ehk määratlevad selle dialoogiakti, mida üksus kannab. Tasandid on:

- suhtluslik staatus, mis ütleb, kas lausung on arusaadav ja täielik/lõpetatud;

- info, mis iseloomustab abstraktselt lausungi semantilist sisu;

- ettepoole vaatav funktsioon (*Forward Looking Function*) ehk see, kuidas antud lausung kitsendab suhtluses osalejate edaspidiseid arusaamu ja tegevust ning mõjutab järgnevat suhtlust;

- tahapoole vaatav funktsioon (*Backward Looking Function*) ehk see, kuidas käesolev lausung on seotud eelneva diskursusega (nt vastab eelnevale lausungile, püüab seda parandada jne).

DAMSL ja tema modifikatsioonid on olnud tihti aluseks akti-analüüsile ja lähtekohaks uutele dialoogiaktide tüpoloogiatele.

EDIT-i üldised aluspõhimõtted

Meie tüpoloogia aluseks on kõigepealt mõned üldised põhimõtted, mis toetuvad eelnevate süsteemide kriitilisele analüüsile.

Esiteks, paljud tüpoloogiad määratlevad dialoogiaktid liiga üldiselt. Nii satuvad ühe akti alla tegevused, mis täidavad dialoogis erinevaid rolle. Meie oleme tahtnud teha suhteliselt detailset tüpoloogiat. Samas on selge, et tüpoloogia detailsuse aste ei ole ette ära määratav, vaid on tugevalt seotud uurijate püstitatud ülesandega. Kuid oluline on, et see oleks avatud edasisele detailiseerimisele.

Teiseks, paljud tüpoloogiad toetuvad vaid kitsale dialoogide eriliigile ega ole laiendatavad muudele dialoogidele. Meie teeme avatud tüpoloogiat. Kuigi me alustame infodialoogidest, on tüpoloogia laiendatav nii, et temaga saab kirjeldada ka muid dialoogitüüpe.

Kolmandaks, dialoogiaktide tüpoloogiad ei toetu tihti mitte suurte reaalseste dialoogikorpusete analüüsile, vaid teoreetilistele hüpoteesidele, pisikeste korpusete analüüsile või kirjaliku keele analoogiaal konstrueeritud näidetele. Me oleme tahtnud teha tüpoloogia, milles aktid on loetud välja kindlate põhimõtete kohaselt võimalikult paljude tegelike dialoogide analüüsil. Selliselt on tegemist empii-

rilise tüpoloogiaga. See teeb tüpoloogia ka avatuks ja tähendab, et uued analüüsid võivad tüpoloogiat mingil määral muuta.

Neljandaks, klassikalistes kõneakti- ja arvutilingvistilistes uurimustes on võetud enamasti analüüsiüksuseks lause, mida tõlgendatakse kirjaliku keele lausemallide põhjal. Viimaste aastakümnete suulise kõne uurimine on näidanud, et suulise kõne ehitusüksuseks ei ole grammatikakeskne lause nagu kirjas, vaid mingi teistmoodi üksus. Eri suunad on sealjuures osaliselt erinevatel arusaamadel selle suhtes, milline see üksus on. Meie oleme määratlenud oma vooruehitusüksuse, mille kohta kasutame terminit lausung.

Viiendaks, varased kõneaktide uurijad eeldasid, et aktid ja laused on omavahel vastavuses, st üks lause kannab ühte akti. Empiirilised uuringud on näidanud, et see lähenemine ei pea paika: pole olemas üksühest suhet aktide ja lausete ega ka aktide ja lausungite vahel. Seega on konkreetsete dialoogiaktide ja nende keeleliste realisatsioonide seos empiiriline küsimus, mida saab lahendada vaid tegelike dialoogide analüüsi abil.

Kuuendaks, oluline on ka see, mille alusel dialoogi tegelik analüüs toimub. Tavaline on, et analüüs toimub transkribeeritud teksti põhjal. Aga näiteks CA nõuab, et analüüs toimuks lindi kuulamise põhjal ja transkript on ainult abiks. Meie oleme analüüsil toetunud esmaselt siiski transkriptidele, kuna meie arvates on dialoogiaktide tasandil transkript analüüsiks üldjuhul piisav. Kuid keerukatel ja vastuolulistel juhtudel oleme kuulanud ka algseid lindistusi.

Seitsmendaks, transkriptidele toetudes on oluline see, mismoodi on dialoogid transkribeeritud. Pole olemas universaalset transkriptsiooni. Transkriptsiooni valiku määrab see, milliseid nähtusi ja kui täpselt üles märkida soovitakse ja samas valitud transkriptsioon määrab transkripti edasise analüüsime piirid. Teisalt, transkribeerimine on alati ka ise analüüs, mitte mehaaniline teksti ülekirjutamine. See-ga ei ole ta neutraalne uurimiseesmärkide ja uuritava materjali suhtes. See probleem pole arvutilingvistikas praktiliselt üldse üles tõusnud ja tihti transkribeeritakse suulised dialoogid lihtsalt kirjakeele ortograafia abil. See omakorda ei luba arvestada suulise kõne üksuste ehitamise erijooni ja suulises kõnes kasutatavaid erivahendeid. Meie oleme kasutanud CA transkriptsiooni, mis toob välja detailselt just need nähtused, mille abil suulist dialoogi ehitatakse (vt Psathas, Anderson 1990; Jefferson 1979; Hennoste 2000).

Kaheksandaks, dialoogiaktide tüpoloogia peab rahuldama ka klassifitseerimise üldisi nõudeid. Siin saame kasutada samu üldprintsiipe kui transkriptsiooni puhul, millest on oluline rõhutada kolme asjaolu (Edwards 1993: 9–10). Esiteks, kategooriad peavad olema eraldusvõimelised, nii et iga üksikjuhtumi jaoks on iga kategooria puhul selge, kas ta on selle jaoks kohaldatav või mitte. Teiseks, kategooriad peavad olema ammendavad: iga konkreetse juhtumi jaoks peab olema kategooria, millesse ta sobib (kas või “muud”). Ja kolmandaks, kategooriad peavad olema üksteist välistavad, nii et iga juhtumi jaoks sobib ainult üks kategooria.

Konversatsioonianalüüs kui EDiT-i põhialus

Dialoogiaktide tüpoloogiate teoreetilised alused on problemaatilised vähemalt kahest aspektist.

Esiteks, osa dialoogiaktide tüpoloogiaid on teoreetilistelt lähte-positioonidelt eklektilised või paistavad eeldavat, et dialoogi analüüs on nõ terve mõistuse asi. Meie arusaam on, et me võime toetuda teatud määral intuitsioonile, kuid dialoogiaktide analüüs on siiski tegevus, mis peaks lähtuma kindlatest teoreetilistest arusaamadest dialoogi olemuse ja analüüsi kohta. Dialoogiaktide nomenklatuur ei ole seega midagi objektiivselt olemasolevat, vaid toetub uurijate teoreetilistele arusaamadele inimese keelekasutuse ja dialoogi põhiliigenduse kohta. Seega on meil oluline valida kindel teoreetiline lähene-mine ja ehitada tüpoloogia alus sellest lähtudes.

Teiseks, arvutilingvistika aktitüpoloogiad toetuvad traditsiooni-listele kommunikatsioonimudelitele. Selle lähenemise puuduseks on meie arvates see, et nad ei arvesta viimastel aastakümnetel tegeliku suulise suhtluse analüüsil saadud tulemusi.

Me oleme arvestanud suulise dialoogi uurimise tulemusi ja valinud oma tüpoloogia ja analüüsi lähtekohaks CA. CA tuumaks on kolm liigendust, mis annavad vestluse organiseerimise põhialused:

- vooruliigendus (*turn organization*) ja vooruvahetusemehhanism (*turn taking*): seletamine, kuidas kõnelejad oma kõnevoore ehitavad ja kuidas on võimalik, et kõnejärje üleandmine toimub üldjuhul sujuvalt ja takerdumiseta (Sacks, Schegloff, Jefferson 1974);
- sekvensi/järjekorraliigendus (*sequence organization*) ja naaberpaarid (*adjacency pairs*): vestluses ilmuvad paljud lausungiklassid paaridena (tervitus–tervitus, küsimus–vastus), milles on selge eri-

nevus esiliikme ja järelliikme vahel ning milles esiliige nõuab teatud järelliiget (Schegloff, Sacks 1973);

- parandusliigendus (*repair organization*), mille abil vestlejad lahendavad erinevaid probleeme, mis suhtluses ette tulevad (Schegloff, Jefferson, Sacks 1977; Schegloff, 1979).

Neile liigendustele toetub suhtlus ning neid eeldades tõlgendavad suhtlejad vestluse sisu ja vormi, sealhulgas ka dialoogiakte.

Mille poolest erineb see mudel tüüpilistest dialoogiaktide analüüsi aluseks olevatest mudelitest arvutilingvistikas? Selle näitamiseks tuleb tuua välja probleemid, mida tüüpilised mudelid meie arvates piisavalt hästi ei lahenda. Neid on kolm.

Esiteks, need mudelid eeldavad, et aktid on jagatavad kaheks rühmaks: ühed tegelevad n-õ sisuga, teised dialoogi juhtimisega.

Teiseks, neis mudelites jääb hajali suhtlusprobleemide lahendamise süsteem. See paikneb killuti eri kohtades atomaarsete üksustena ega moodusta selget omaette masinat.

Kolmandaks, need mudelid ei tee selgelt vahet naaberpaari- ja üksikaktide vahel. Kõiki akte vaadeldakse atomaarsetena.

Esimesed kaks probleemi seostuvad tagasiside ja suhtluse juhtimise analüüsiga erinevates dialoogimudelites.

Tagasiside ja suhtluse juhtimine

Tagasiside mõiste toodi diskursuse analüüsi 1970. aastatel (*feedback, back-channel items* jms; vt nt Yngve 1970; Duncan 1973).

Selles lähenemises jagati suhtlus täisvoorudeks ehk peasõnumiks ja tagasisideks. Täisvoor viib juttu edasi (kannab uut infot ja arendab teemat), tagasiside aga on reguleeriv voor, mis ei lisa omalt poolt suhtlusesse uut teavet ega ei vii juttu edasi ning mille andja ei soovi ise täisvooru saada. Vormiliselt eristati kitsaid ja laiu ehk minimaal- ja pikemaids tagasisidesid.

Minimaaltagasisided on mitteverbaalsed märgid (noogutus) ja lühikesed, ühesõnalised reageerimised (*jah, mhmh* jms). Nende keskne funktsioon on anda teada, et kuulaja on kuuldel ja teine võib jätkata ja/või et kuulaja saab aru, millest on jutt.

Pikemate tagasisidede vormilisi piire on praktiliselt võimatu tõmmata. Siia kuuluvad nt lause lõpetamised või täiendamised, eelneva vooru parafrasid, mitmesõnalised reaktsioonifrasid (*on küll,*

just nii, ei ole nii), täpsustusküsimused jms. Nende kesksete funktsioonidena nähti toetuse andmist kõnelejale ja ka probleemide lahendamise algatusi (täpsustusküsimused, lisainfo nõudmine jms).

Selle probleemistiku käsitlejad ühenduvad kahe rühma.

Esimese rühma moodustavad eeskätt arvutilingvistikas levinud kommunikatsioonimudelid, mis modifitseerivad tagasiside mõistet ja proovivad ehitada loogilisi suhtlusmudeleid. Need mudelid jagavad suhtlusaktid (või lausungid või voorud) põhimõtteliselt endiselt kahte rühma (vt nt Allwood jt 1992; Bunt 1999; DAMSL). Ühed on sõnumit kandvad, teemat arendavad, ülesannet lahendavad jne aktid. Teised on aktid, mille abil hoitakse kontakti, näidatakse oma arusaamist teise tekstist, tehakse parandusi, vahetatakse voore, täidetakse sotsiaalseid kohustusi (nt tervitatakse) jne. Viimaseid liigendatakse mitmeti, luues keerukaid loogilisi süsteeme.

DAMSL jagab need aktid kahte rühma.

- Ülesande juhtimise (*Task management*) lausungid tegelevad probleemide ja püstitatud ülesannete lahendamisega. Siia kuuluvad lausungid, mis koordineerivad suhtlust kahe kõneleja vahel ülesande lahendamise ajal (*Kas saan teid veel aidata?*). See on väga ebamäärane asi ka autorite eneste jaoks.

- Suhtluse juhtimise (*Communication-management*) lausungite abil hoiavad suhtlejad kontakti, väljendavad seda, kas ja kuidas nad on partneri lausungit kuulnud või seda mõistnud. Suhtluse juhtimise alla kuuluvad ka tervitused, tänamised jms.

Allwood (Allwood jt 1992) toob välja mehhanismid, mida ta nimetab suhtluse interaktiivseks juhtimiseks (*interactive communication management*). Sellel on kolm allfunktsiooni:

- liigendamine (*sequencing*) ehk mehhanismid, mille abil liigendatakse dialoog alltegevusteks, teemadeks jne;

- voorujuhtimine (*turn management*), mille abil suhtlejad jagavad õigust kasutada suhtluses saatja rolli;

- tagasiside (*feedback*), mida suhtlejad kasutavad, et saada dialoogi kaudu infot kontakti, arusaamise jm kohta.

Bunt (Bunt 1999) on juhtimisaktid jagatud kolme rühma:

- suhtluse juhtimise aktid, mis sisaldavad eneseparanduse, vooru juhtimise, kontakti kontrolli, dialoogi alustamise ja lõpetamise jm;

- sotsiaalsete kohustuste juhtimise aktid (rituaalid);

- tagasisidet andvad aktid, mis jagunevad ühelt poolt positiivseks (suhtlus kulgeb probleemideta) ja negatiivseks (on probleemid); teiselt poolt aga aktideks, mis annavad teavet kasutaja sees toimuva infotöötlusprotsessi kohta (kas ta kuuleb või mõistab partnerit, *auto-feedback*) või partneri sees toimuva kohta (kas partner mõistis või ei mõistnud akti kasutajat, *allofeedback*).

Teist lähenemist on esindanud diskursuse- ja konversatsiooni-analüütikud. Siia kuuluvad nt diskursuse analüüsi, interaktsionaalse sotsiolingvistika ja CA lähenemised (vt Schiffrin 1987; Hakulinen (toim) 1989; Abraham (toim) 1991; Jucker, Ziv (toim) 1998). Nemad on lähtunud osalt dialoogipartiklite (ehk tagasiside kesksete kandjate), osalt aga konkreetsete kõnevoorude ja lausungite uurimisest. Meid huvitab sellest rühmast CA lähenemine, mille järgi on tagasiside kontseptsioonide probleemid selles, et need (vt nt Sorjonen 1999):

- vaatlevad tagasisidevahendeid kui ühtset klassi, millel on suhtluses üks, reguleeriv roll;

- vaatlevad partikleid isoleerituna nende kasutuskontekstist;

- ei paku konkreetsetele vormidele konkreetseid tähendusi.

CA seab endale eesmärgiks leida konkreetsete partiklite konkreetsed tähendused konkreetsetes kasutuskontekstis (*continuer, acknowledgement token, information and news receipt* jms). CA on näidanud empiirilise analüüsi põhjal, et tagasiside primaarset funktsiooni (kuulaja on kohal, kuulab ja saab aru), täidavad järjekindlalt igasugused suhtlusüksused ja see ei ole pelgalt ega esmajoones minimaaltagasiside kanda ja samas ei ole tagasisidevahendid ainult selle funktsiooni kandjad. Kokkuvõttes on oluline, et CA järgi voorud ei jagune täisvoorudeks ja tagasisideks.

Samas ei ole dialoogianalüütilised lähenemised püüdnudki ehitada mingit dialoogijuhtimise süsteemi, vaid uurinud konkreetseid akte või keelelisi üksusi.

Meie mudel lähtub CA alustest ja ei erista selliselt sisulist ja dialoogi juhtivat aktirühma. Samas oleme me erinevalt CA-st ehitanud siiski dialoogiaktide tüpoloogia.

Parandusmehhanism

Eelnevaga seostub suhtlusprobleemide lahendamise küsimus. Kõigis dialoogimudelites on olemas aktid, mille abil lahendatakse suhtluses ettetulevaid probleeme. Meie arvates on probleem selles, et need aktid ei moodusta mingit süsteemi, vaid paiknevad hajali suhtluse juhtimise või tagasiside aktide seas. Näiteks DAMSL-is on üks parandusakt (*abandoned*) esitatud suhtlusliku staatuse all, suur osa aga tahapoole vaatavate aktide all (*Signal-non-understanding, Repeat-rephrase, Completion, Correct-misspeaking*). Buntil aga kuulub osa parandusakte suhtluse juhtimise aktide hulka (eneseparandus, kontakti olemasolu kontroll), osa aga negatiivse tagasiside rühma.

Meie arvates on parandusele lähenemise lähtepunktina oluline see, et inimsuhtluses on pidevalt ja süstemaatiliselt häireid, takerdumisi, valearusaamisi jne. Seega ei ole tegemist olemuselt sujuva süsteemiga, milles esineb kohati häireid, vaid põhimõtteliselt mittesujuva süsteemiga. See aga eeldab meie arvates, et suhtlusprobleemide lahendamise vahend peab olema ka ise süsteem, mitte hajali vahendite kogum.

Sealjuures peab süsteem olema piisavalt universaalne ja paindlik, et sobida eri vestlustüüpide, probleemide jm. Kui peaksime iga vestluse käigus kokku leppima ka paranduse tegemise põhimõtteid, jõuaksime lõputute parandamiste reani. Kui meil oleks ühe süsteemi asemel mitu erinevat konkreetsemate probleemide lahendamise süsteemi, siis oleks nende vahel valimine liiga keerukas.

CA on näidanud, et see ühtne masin on suhtluses olemas. Seda nimetatakse parandusliigenduseks, mis on katusmõiste süsteemile, mille abil suhtlejad käsitlevad igasuguseid kõnelemisel, kuulamisel ja kõne mõistmisel tekkivaid raskusi. Tegu pole üksnes keeleliste parandustega, vaid suhtlejad võivad tõsta suvalise kõnekoha suvalisel eesmärgil parandust nõudvaks (vt pikemalt Schegloff 1979, 1982; Hennoste 2000–2001: 2689–2710). Süsteemi mõistmiseks on olulisel veel paar punkti.

Esiteks, dialoogis on paranduseks tarvis nii probleemi tõstataja kui läbiviija tahet. Parandamist saab alatatada nii kõneleja (probleemi tootja) kui kuulaja ning selle saab läbi viia samuti kõneleja või kuulaja. Nii on parandusel 4 alaliiki vastavalt kummagi osaleja tööle:

- enda algatatud eneseparandus (*self-initiated self-repair*);
- teise algatatud eneseparandus (*other-initiated self-repair*);
- enda algatatud teiseparandus (*self-initiated other-repair*);
- teise algatatud teiseparandus (*other-initiated other-repair*).

Teiseks, suuline suhtlus on mittepööratav, lineaarne. Muudatusi tekstis saab teha ainult teksti pinnal ja tagantjärele. Selliselt on põhimõtteliselt oluline CA arusaam parandusest kui sekventsist. Parandus moodustab tekstis lõigu, millel on oma algus ja lõpp. See lähene mine lubab meil välja tuua paranduse algatamise, läbiviimise ning vestluse pealiinile tagasiminemise vahendid ja võtted. Samuti lubab ta meil näidata, kuidas sellised lõigud on ajas üles ehitatud, millistest osadest nad koosnevad, millised on eri osalejate tegevused, õigused ja kohustused paranduslõigus (vt eesti keele kohta Hennoste 2000–2001: 2689–2710; Strandson 2001; Gerassimenko jt 2004a).

Need põhimõtted annavad meile parandusaktide tüpoloogia põhialused. Meie tüpoloogia lähtekohaks on seega arusaam, et parandamine ehk probleemide lahendamine toetub suhtluses omaette mehhanismile. Selle sees toome välja erinevad parandusaktide rühmad.

Järjekorraliigendus ja naaberpaarid

Kolmas probleemikogum seostub kõnevoorude, täpsemalt eri kõnevoorudes olevate aktide omavaheliste suhetega. Nii tagasiside kontseptsioon kui ka nt sellised aktipaarid nagu küsimus ja vastus on osutanud seda, et kõnevoorud ja kitsamalt neis olevad dialoogiaktid on omavahel seotud. Sealjuures on osa aktidest sellised, mis mõjutavad järgneva akti valikut ja ehitust (nagu küsimus mõjutab vastust), osa aga sellised, mis on eelneva aktiga lõdvemalt seotud (nagu tagasiside). Seda probleemi on aktide tüpoloogiad lahendanud sel teel, et on toonud välja ettepoole ja tahapoole viitavaid akte või funktsioone (nt DAMSL). Sealjuures on tegemist funktsioonidega, mida vaadatakse eraldi, üksteisest sõltumatuna.

CA on selle probleemistiku lahendanud teisti. Ta näitab, et verbaalse suhtluse oluline omadus on organiseeritus järjenditena, sekventsidenä (*sequence*). Sekventsiaalsus tähendab seda, kuidas üksteisele järgnevad kõnetoimingud liituvad üksteisega ja milliseid üksteisega seotud tegevuste järjendeid nad moodustavad. Seega on siin keskne kõnetoimingute omavaheline seotus, mitte aga nende lineaar-

ne järjestus. Sekventsüsteemi keskne alus on naaberpaar, mis liidab tervikuks kaks vooru.

Iga kõnevoor ennustab mingil määral, milline jätk tema järel tuleb ja iga kõnevoor on tehtud sobivaks eelneva kõnevooruga. Sealjuures aga nõuavad mõned voorud kindlat tüüpi järgmist vooru kindlas positsioonis ja teised annavad ainult viiteid, milline voor on sobiv. Sellised kahe vooru kogumid, milles voorudevaheline side on eriti tugev ja konventsionaliseerunud, nimetatakse naaberpaarideks (*adjacency pairs*, nt tervitus–tervitus, küsimus–vastus). Naaberpaare iseloomustab viis omadust (Schegloff, Sacks 1973):

- naaberpaar on kahest voorust moodustuv tegevusüksus;
- need voorud on ideaaljuhul kõrvuti;
- on eri kõnelejate esitatud;
- on jagatavad esiliikmeks ja järelliikmeks;
- iga esiliige nõuab kindlat tüüpi järelliiget: küsimus vastust jne. Selle puudumine või erineva järelliikme kasutus on tajutav vearna.

Naaberpaarisüsteemi mõistmiseks on oluline välja tuua veel kaks asjaolu.

Esiteks, naaberpaari kaks poolt järgnevad teineteisele vahetult ainult ideaalis. Tegelikus dialoogis võivad sellele lisanduda erinevad laienemised, mis ei ole sama naaberpaari osad.

Kõigepealt, esiliikme ja järelliikme vahele võib tulla vahesekvents. Selle algatamise keskseks eesmärgiks on saada lisainfot selleks, et mõista esiliiget või otsustada, millist järelliiget anda. Seega koosneb selline vahesekvents eeskätt parandustest.

Teiseks esineb dialoogis ees- ja järellaiendusi. Eeslaiendus on voor, mille abil kaardistatakse neid tingimusi, mis võiksid kasutaja arvates mõjutada seda, milline järelliige saab olema (nt info hankimine, mille abil otsustatakse, kas ja kuidas esitada mingit soovi).

Järellaienemine on voor, millega esiliikme ütleja reageerib kuidagi järelliikmele. Nii võib olla tegu struktuuriga, kus kõneleja esitab küsimuse, millele järgneb vastus ja seejärel omakorda küsija reaktsioon (*küsimus–vastus–reaktsioon*). Viimane võib olla info uuduse osutamine, hinnang vastuse kohta jne. Sellele võib omakorda lisanduda partnerilt reaktsioon sama sekventsini neljandas voorus. Mõnes kontekstis võivad kolmandad aktid olla ka kohustuslikud (nagu koolitunnis *õpetaja küsimus–õpilase vastus–õpetaja reaktsioon*). Sel

juhul ei ole ilmselt õigustatud kõnelda naaberpaari laiendamisest, vaid olemuslikult kolmeosalisest struktuurist.¹

Seega: dialoogi lineaarne ja sekventsiaalne ehitus on erinevad asjad. Reaalne dialoog ehitub sekventsiaalselt, mille suhtes lineaarsus on ainult suulisuse erijoontest tingitud realiseerumisviis. Teistpidi öeldes, lineaarse pinna varjus on dialoogi tegelikult sekventsiaalne struktuur ehk dialoog koosneb alamdialoogidest.

Teiseks on oluline eelistusjärjestus. Naaberpaari järelliige võib olla valitud mitmest võimalusest, millest osa on eelistatavad, osa mitte. Nt kutse vastuvõtt on eelistatud ja selle tagasilükkamine mitte. Eelistatud valikud esitatakse keeleliselt teistmoodi kui mitte-eelistatud. Eelistatud voor tuleb tavaliselt vahetult esiliikme järel ja on süntaktiliselt ehituselt lihtne. Mitte-eelistatud reaktsioon aga lükatakse edasi, tehakse keerukamaks või esitatakse koos põhjendusega (vt Pomerantz 1984; Hennoste 2000–2001: 2236–2239).

Tegelikult võib sellist eelistusjärjestust vaadelda ka laiemalt. Mitte-eelistatud ei ole ainult kindlat tüüpi voor, vaid voorutüüp, mis rikub esiliikme poolt loodud ootusi. Selliselt on esiliikme järel kõigepealt eelistatud järelliikmevoor, mitte-eelistatud aga selline voor, mis ei ole järelliige (nt ettepaneku puhul on eelistatud selle vastuvõtmine või tagasilükkamine, mitte hüvastijätt).

Praktikas on oluline ka see, et naaberpaarid ei asetu dialoogis päris vabalt. Esiteks kalduvad nad paiknema positsioonides, kus on vajalik kahe poole koostöö: vestluse algustes ja lõppudes või käänukohtades (nt teema muutmine). Teisalt täidetakse nende abil ülesandeid, millega üks pool üksinda hakkama ei saa (probleemide lahendamine, info saamine jms).

Lisaks üks oluline täpsustus. CA kõneleb naaberpaaride puhul tavaliselt kõnevoorudest. Tegelikult on tegemist nimelt dialoogiaktide omaduste ja suhetega. Konkreetsetes voorus võib olla ka muid akte. Seega võime öelda, et dialoogiaktid jagunevad kahte suurde rühma: naaberpaariaktid ja üksikaktid.

¹ Selliseid kolmanda-neljanda vooru akte me praegu eraldi analüüsinud ei ole. Aktina oleme välja toonud ainult paranduse hindamise, ülejäänud järellaiendavad aktid oleme märgendamisel paigutanud aktirühmadesse MUU.

Samas ei ole ka üksikaktid absoluutselt sõltumatud. Nii saame välja tuua rea dialoogiakte, mis küll ootavad mingit reaktsiooni, kuid mitte määratud reaktsiooni määratud kohas. Ja teiselt poolt vaadates aktid, mis on küll reaktsioonid eelnevale aktile, kuid ei ole sellega samamoodi tihedalt seotud kui naaberpaari järelliikmed.

Nt kui telefonivestluses ei ole pikka aega antud kuuldel olemise signaale (nt *mhmh, jah*), siis algatab kõneleja tihti kontakti kontrolli (*kas sa kuuled mind?*). Sel juhul ei ole tegemist naaberpaariaktiga, sest pole määratud üheselt ei akti tüüp ega ka tema esitamise positsioon. Kuid siiski on need aktid omavahel seotud. Teine selline aktirühm on seletused, põhjendused jms, mis järgnevad naaberpaari mitteoodatud järelliikmele ja moodustavad seal eespool vaadeldud järellaienemise. Ka need ei ole otseselt naaberpaari järelliikmed, kuid on teatud juhtudel vajalikud.

Samuti ei ole piir naaberpaaride ja üksikaktide vahel alati are. Nii võime näha, et nt küsimused ja vastused, direktiivid ja neile reageerimised, kuulaja algatatud ja probleemi põhjustajale suunatud parandused on kindlad naaberpaariaktid. Piirile jäävad aga nt aktid, millega kõneleja esitab omapoolse arusaama kõne all oleva asja kohta (*see on väga ilus*). Mõnikord ootab selline arvamus kuulajalt samameelsuse osutamist (*on küll jms*) ja kuulub meie tüpoloogias arvamuste hulka. Mõnikord aga reaktsiooni ei oodata ja sel juhul oleme arvanud selle akti üksikaktide hulka. Ja loomulikult tuleb ette olukordi, kus kuulaja tõlgendab asja valesti ja arusaama esitaja algatab paranduse.

Suhtlusrituaalid aga jagunevad rühma sees naaberpaari- ja üksikaktideks. Samas, kui nt küsimus eeldab vastust ilmselt igas kultuuris, siis rituaalide naaberpaarilisus on osalt seotud kultuuris ja ühiskonnas kujunenud suhtluskonventsioonidega.

Makro- ja mikroliigendus

Dialoogiaktide tüpoloogiad lähtuvad dialoogide mikrostruktuurist. Nende lähtekohaks on üksik akt. Lisaks toovad mõned tüpoloogiad välja aktid, mille abil dialoogi liigendatakse alltegevusteks, teemadeks jms (nt Allwood). Seega toob see lähenemine ühelt poolt välja aktid, mis tegelevad dialoogi ehitamisega mikrotasandil, teiselt poolt aga aktid, mis tegelevad suuremate, makrotasandi üksustega.

Empiiriline analüüs näitab, et suur osa makrotasandi liigendustest tehakse suulises suhtluses aktidega, mis kannavad korraga nii makro- kui ka mikrotasandi funktsiooni. Nt on tavaline, et uut teemat alustatakse küsimusega asja kohta, millele oodatakse järgmises voo-
rus ka vastust. Seega täidab selline akt korraga nii teema alustaja makrorolli kui ka mikrotasandil küsimus-vastus naaberpaari esiliik-
me rolli. Aga on ka eraldi suhtlusüksustena vormistatud akte, mis te-
gelevad ainult makroliigendamisega.

Ka meie oleme jaganud aktid mikro- ja makrorühma.

Makrorühm sisaldab kahte suuremat alaliiki. Ühed on aktid, mis liigendavad dialoogi alguse- ja lõpurituaalideks ja teema arendamise osaks nende vahel, mis on tüüpiline jaotus suuremas osas dialoogi-
des. See rühm toob seega välja dialoogi eri funktsioonidega osad. Teiseks saab dialoogi jagada eri teemade käsitlemiseks ja tuua välja aktid, mis tegelevad teemade või alateemade vahetamisega.

Lisaks võib muidugi igal osalejal olla dialoogis oma pikem strateegia, mida ta soovib läbi viia ja mille abil oma eesmärged saavutada. See võib olla kummalgi partneril erinev või ühine (nt jõuda konsensusele mingis küsimuses). Selline strateegia koosneb mitmetest aktidest või aktijärgenditest. Meie tüpoloogia seisukohast on oluline see, et selline strateegia võib küll olla suhtleja enda jaoks kõige täht-
sam läbi viia, kuid reaalses suhtluses allub ta siiski dialoogi ehitami-
se põhimehhanismidele. Nt olenemata oma strateegiast peab inimene ikka vastama teise poole küsimusele, kuigi tema plaanide järgi soo-
vinuks ta teha hoopis midagi muud.

Sellisel saame vaadelda dialoogiakte kui omaette tasandit, mi-
da võidakse kasutada kogustrateegia osadena, kuid mis võivad selle-
ga ka hoopis risti minna ja sellele vastu töötada. Strateegiate uurimi-
ne on eraldi teema, mida me siin ei käsitle.

Lausung kui suulise kõne ehitusüksus

Klassikalistes kõneakti- ja arvutilingvistilistes uurimustes võeti ana-
lüüsiüksuseks üldjuhul kirjaliku keele lause. Meie oleme lähtunud
CA ja suulise kõne uurijate arusaamadest kõneüksuste kohta ja mää-
ratlenud oma vooruehitusüksuse, mille kohta kasutame terminit lau-
sung. Selle lähtekohaks on CA vooruehitusüksus (*turn constructio-
nal unit*; vt Schegloff 1996; Ford, Thompson 1996). Lausungit ole-
me määratlenud järgmiselt (vt Hennoste 2000–2001: 2234–2236):

- lausung on keskne suhtlusüksus ja kõnevooru ehitusüksus, mille piiridel on potentsiaalne vooruvahetuskoht

- suulist kõnet on võimalik lausungiteks liigendada ja ühendada ainult mitme dimensiooni abil, millest kesksed on intonatsiooniline ja süntaktiline, lisaks semantiline ja pragmaatiline lõpetatus;

- lausung on lineaarne üksus, millel on oma piirid. Norm on, et intonatsiooniline, süntaktiline, semantiline ja pragmaatiline piir langevad kokku;

- tegelikus suhtluses on võimalik, et need piirid ei lange kokku. Selliste juhtumite interpreteerimiseks oleme esitanud piirimarkerite hierarhia. Olulisim piirimarker on intonatsioon.

Lausung võib koosneda osalausungitest, mille piiril on väiksem intonatsioonilangus. Nii lausungid kui osalausungid võivad olla laused, fraasid, sõnad või üneemid. Sealjuures võib liitlausung koosneda eri tüüpi osalausungitest, st üks võib olla näiteks lause, teine üneem jms. Aga võivad olla ka lausungid, mis jagunevad osadeks, mille piiril puuduvad intonatsioonilised lausungipiirimärgid.

Lausungid, voorud ja dialoogiaktid

Järgmine küsimus on selles, missugune on dialoogiaktide, lausungite ja voorude omavaheline seos. Empiirilised uuringud on näidanud, et üks lausung võib kanda ühte akti, mitut akti paralleelselt või jaguneda mitmeks eri akti kandvaks järjestikuseks osaks. Seega on konkreetsete aktide ja nende keeleliste realisatsioonide seos empiiriline küsimus, mida saab lahendada vaid tegelike dialoogide analüüsi abil.

Seetõttu on esmalt oluline küsimus, millisest üksusest me aktide analüüsil lähtume. Me võime analüüsida nt iga sõna eraldi. Eelnevad uurimused on siiski näidanud, et aktipiirid ei ole keset lausungit suvalistes kohtades. Akti kannab enamasti lausung või selle vormiliselt piiritletav osa (osalausung). Lähtudes lausungi määratlusest võivad need üksused aga olla eri vormis, häälditsusest pika sõnareani.

Meie oleme lähtunud sellest, et akti põhikandjaks on lausung. Selliselt alustame aktide määramist lähtekohast, et iga lausung peab saama omaette aktinime. Osa lausungeid jaguneb aga eri akte kandvateks osalausungiteks ja loomulikult võib mitu järjestikust lausungit kanda koos sama akti. Millise variandiga on konkreetses tekstikohas tegemist, tuleb otsustada empiirilise analüüsi käigus.

Lisaks oleme lähtunud sellest, et voorupiir on ka aktipiir. Üldjuhul on vooru lõpetav lausung lõpetatud intonatsiooniga. Kuid on ka voore, mille lõpus selline intonatsioon puudub. Sel juhul võib olla tegemist erinevate võimalustega.

On olemas lausungid, mis jätkuvad üle voorupiiri. Nii võib lausungit teha kahepeale, säilitades intonatsioonilise terviku ja tavaliselt ka sama dialoogiakti.

Voorud dialoogis võivad vahelduda pealerääkimise abil, mil järjestikused lausungid esinevad mõnda aega korraga. Sel juhul võib esimese kõneleja voor ja lausung jääda lihtsalt pooleli (vt Schegloff 2000; Hennoste 2000–2001: 2473–2483). On olemas lühikesed dialoogipartiklite abil vormistatud lausungid, mis esinevad keset partneri vooru (nt *mhmh*) või moodustavad omaette vooru ja millel puudub enamasti selge intonatsiooniline langus. Sellistel juhtudel markeerib voorupiir meie jaoks ka aktipiiri.

Teiseks on oluline küsimus, kas üks üksus kannab alati ühte akti või võib kanda ka mitut? Seda probleemi on aktitüpoloogiad lahendanud erinevalt. Eeskätt arvutilingvistid on püüdnud piirduda alati ühe aktiga, lingvistid on ehitanud ka mitmekorruselisi süsteeme.

CA analüüsid näitavad, et sama lausung või lausungiosa võib kanda ka mitut akti paralleelselt. Meie oleme siin olnud rangemad ja määratlenud üldjuhul ühe lausugi või osalausungi üheks aktiks. Vaid kindlatel juhtudel kasutame mitut aktimärki sama üksuse juures.

Ühe sellise rühma moodustavad vormi põhjal määratud küsimused ja vastused. Sel juhul oleme toonud välja kaks aktirida: ühe moodustavad küsimuse rühma aktid, teise sama üksusega tehtavad muud aktid. Nt saavad kaks märgendit alati parandused ja vastuste tingimuste täpsustamine. Sama naaberpaari esiliige on sel juhul lisaks parandusele tüüpiliselt küsimus, harvem direktiiv, järelliige võib olla vastavalt küsimuse või direktiivi järelliikme akt.

Teine mitmeaktilisus tuleb naaberpaarisüsteemist ja vestluse sekventsiaalsusest, mistõttu sama lausung või voor kannab samaaegselt mitut sama tasandi akti. Nii võib sama akt olla ühe naaberpaari järelliige ja samal ajal teise paari esiliige.

Rituaalid ja teema arenduse liigendamise aktid on osalt sellised, mis täidavad ainult vastavat rolli (nt algusrituaalide aktid). Aga eeskätt teemavahetuse ja lõpetamise korral on tavaline, et eraldi akti kandvaid üksusi selle täitmiseks ei kasutata. Need liigendused tehak-

se ära lausungite abil, mis kannavad ka muid funktsioone. Seetõttu peavad need aktid saama vajadusel mitu märgendit.

Akti definitsioon ja akti vorm

Oluline probleem on selles, kui palju ja kuidas arvestada aktide defineerimisel neid kandvate üksuste vormi.

Keskne probleem tuleb siin asjaolust, et aktilisus ja keeleline vorm ei ole omavahel üksüheses vastavuses. Suur osa akte on sellised, millel pole üldse piisavalt kindlat ja teistest aktidest eristuvat keelelist vormi. Sama vorm võib kanda paljusid erinevaid akte. Osal aktidel aga esineb kindel keeleline kuju.

Nt on küsimusel keeles tüüpiline grammatiline realisatsioon, mida kannavad kindlad grammatilised vahendid (küsilause, milles esinevad küsisõnad, kindel sõnajärg ja/või intonatsioon). Samas on neis rühmades alati olemas perifeeria, milles see vastavus ei kehti. Nii on olemas funktsioonilt küsimusi, mis on vormistatud teistmoodi (nt fraasina) ja küsimuse vormis lausungeid, mis pole määratud partnerile vastamiseks (nt retoorilised küsimused). Seega saame välja tuua kindla vormilise rühmatuuma, mis täidab kindlat aktifunktsiooni. Selle ümber on määratlemata perifeeria. On empiiriline küsimus, millal kasutatakse ühte ja millal teist võimalust.

Kui me tahame defineerida kõik aktirühmad ühtmoodi, siis on meil ainus võimalus jätta vorm defineerimisel kõrvale. Teine võimalus on teha tüpoloogia eklektiline ja alustada mõnes rühmas vormist. Meie olemegi määratletud küsimused vormi põhjal, ülejäänud aktid aga funktsioonist lähtudes. Miks nii?

Sellise lähtekoha valikul on mänginud kesket rolli asjaolu, et meie tüpoloogia on mõeldud mitte ainult dialoogi analüüsimiseks, vaid ka arvuti ja inimese vahelise dialoogi modelleerimiseks. Selleks on aga oluline, et arvuti saaks määratleda mingi lausungi aktilisust võimalikult palju sama lausungi vormi abiga. Teiseks on oluline see, et just küsimus on keskne aktitüüp arvuti ja inimese dialoogsüsteemides, milles arvuti on vastaja rollis. Seega on tähtis see, et arvuti saaks määrata just küsimust ja tema alaliike võimalikult lihtsalt ja võimalikult palju lausungis endas oleva info abil.

Loomulikult tekib sel juhul vigu, sest osa küsimusena vormistatud akte ei ole arvatavasti küsimused ja osa akte, mis pole vormistatud küsimusena, on akti esitaja võib-olla mõelnud küsimusena.

Empiiriline analüüs näitab aga, et selliseid akte on siiski väga vähe. Ja dialoogi modelleerimise seisukohast ei ole neil vähestel vigadel suurt tähtsust, sest arvutisüsteemil on olemas probleemide lahendamiseks parandusmehhanism. Küll aga võib neid vigu näha probleemina tavalise keelekasutuse analüüsi jaoks (vt selle kohta lk 67 jj).

Keelelised ja mittekeelelised aktid

Dialoogiaktide puhul peetakse silmas eeskätt keelelisi akte. Kuidas suhtuda mittekeelelistesse funktsionaalsetesse tegevustesse (keelelise jm piiride kohta vt Hennoste 2000–2001: 2011–2015)?

Ühe probleemi moodustavad mitteverbaalsed aktid (peanoogutused, kauba andmine vastusena soovile jne). Need võivad olla teatud juhtudel dialoogiaktide kandjad. Kas on tegu aktiga või lihtsalt füüsilise tegevusega, on empiirilise analüüsi küsimus.

Meie oleme praegu eraldi aktidena välja toonud tegevused direktiivide ja küsimuste rühmas naaberpaari järelliikmetena (DIJ: TE-GEVUS, KYJ: TEGEVUS). Sealjuures on tegelikult tegemist aktirühmadega, milles kitsamaid akte ei eristata. Muudes rühmades tegevusi eraldi välja toodud ei ole, vaid nad kuuluvad aktide MUU alla. Põhjuseks on eeskätt asjaolu, et meie kasutatud silmast silma dialoogidel puudub visuaalne pool või on olemas ainult litereerija tagantjärele tehtud kommentaaridena.

Teise probleemse rühma moodustavad suulises kõnes tavalised verbaalsed üksused, mida traditsiooniline grammatika ei soovi keelevahendite hulka (*mhmh*, *ee*, *õõ* jms). Suulise suhtluse analüüs näitab, et neil on suhtluses kindlad funktsioonid ja seega on nad käsitletavad samuti akti kandvate üksustena (vt eesti keele kohta Hennoste 2000–2001: 1565–1568). Nendest erinevad füüsilisi ja psüühilisi seisundeid iseloomustavad häämitsused (naer, nutt jms), mis võivad teatud juhtudel olla n-ö füüsilisi protsesse väljendavad hääled, aga teatud juhtudel ka dialoogiakti rollis (nt nutt kui vastus küsimusele, kõhatus kui tähelepanu äratamise vahend).

Me oleme lähtunud CA põhimõttest, et on suhtlejate otsustada, milliseid vahendeid nad suhtlemiseks kasutavad. Me ei piirdu ainult kanooniliselt lingvistiliste vahenditega. Ka häämitsused ja tegevused võivad olla suhtlusvahendid ja kanda dialoogiakti rolli.

Kolmanda probleemse rühma moodustavad pausid. Paus on tähendust kandev vokaalne kommunikatiivne vaikus, mis esineb suht-

lusaktis või kahe akti vahel (vt Saville-Troike 1985: 3–18; Hennoste 2000–2001: 2019–2030). Suur osa pause on kindlasti dialoogiaktide kandjad. Pauside ja aktide seostega me praegu tegelnud ei ole ja pausid kui aktid on dialoogides märgendamata.

Dialoogiaktid ja muud

Üks küsimus on selles, kas kõik lausungid kannavad dialoogis mingit akti. Teisisõnu: kas on olemas lausungeid, mis ei kuulu üldse aktide hulka. Me oleme lähtunud seisukohast, et lausungi aktilisus on tüpoloogiline küsimus. Kui tüpoloogias on olemas rühm MUU, kuhu saab panna lausungid, mida hetkel analüüsida ei osata, siis ei saa me üheselt öelda, kas need lausungid kannavad mingit akti või mitte. Seda saab öelda alles pärast nende rühmade detailset analüüsi. Praeguses lähenemises tõlgendame kõiki lausungeid aktilistena.

Teine probleem on selles, kas kõik aktid, mida sooritatakse dialoogis, on dialoogiaktid? Ja kui me eristame mitut aktitüüpi, siis mis on muud aktid ja kuidas neid dialoogiaktidest eristada?

Üks võimalik eristamise kriteerium on selles, kas vastav lõik tekstis on mõeldud kuulajale või mitte. See lähenemine toetuks inimese kavatsusele. Nt sellest seisukohast on eneseparandus lausungis kõnelejale endale määratud tegevus ega ole dialoogiakt. Samas aga jõuab see akt reaalses suhtluses paratamatult kuulajani, kes saab teha selle põhjal järeldusi ja kasutada neid järeldusi oma repliikide ehitamiseks. Seega muutuvad dialoogi- ja mittedialoogiaktide piirid paratamatult uduseks.

Teine võimalik eristus on jätta välja aktid, mis on mõeldud monoloogi liigendamiseks. Kuid on selge, et ka need on määratud üldjuhul kuulajale tõlgendust abistavaks signaaliks, mitte lihtsalt kõnelejale endale.

Seega on dialoogi- ja mittedialoogiaktide eristamine kahtlane tegevus ja me oleme oma tüpoloogias lähtunud arusaamast, et kõik aktid töötavad vähemalt osaliselt dialoogi osana ja on analüüsitavad dialoogiaktideks.

Kavandatud ja tõlgendatud aktid

Üks probleem aktide määratlemisel on selles, kas akti määratakse kavatsuse, esituse või realisatsiooni alusel.

Suurem osa suhtlusest on aktilises mõttes voolav. Sel juhul kavandab kõneleja mingi akti, realiseerib oma kavatsuse sama aktina ja ka adressaat tõlgendab seda sama aktina. Seega saab adressaat piisavalt infot lausungist endast, eelnevast kontekstist või varasematest teadmistest. Sellised aktid analüüsil probleeme ei tekita.

Siiski on olemas juhtumid, kus kõneleja peab silmas ühte akti ja kuulaja tõlgendab seda teisena.

Üks võimalus on selline, kus kuulaja ei ole akti tõlgenduses kindel ja algatab paranduse. Sel juhul osutab reaktsioon, et eelneva akti puhul ei olnud kavatsus ja realisatsioon üheselt tõlgendatavad.

Teine võimalus on, et kuulaja tõlgendab akti teisiti kui kõneleja kavatses ja reageerib vastavalt oma tõlgendusele (nt kõneleja esitab palve, mida kuulaja tõlgendab küsimusena). Tõlgenduse väärust võib sel juhul näidata valesti tõlgendatud akti esitaja, osutades oma järgneva aktiga, et eelnev tõlgendus oli väär.

Seega on need juhtumid, kus akti saab korrektselt määratleda ainult talle järgnevate aktide abil. Selline määratlemine on tavaline reaalses suhtluses ja ka CA analüüsis. Samas on siin probleem arvuti ja inimese suhtlemise modelleerimise seisukohast. Arvuti ei saa toetuda suhtluses järgnevatele aktidele. Ta peaks saama määratleda akti korrektselt akti enda või/ja sellele eelnevate aktide omaduste abil (abiks akti keeleline vorm, eelnev kontekst, teadmine samasuguste lausungite tüüpilise aktikasutuse kohta). Loomulikult pole see alati võimalik ja sellisteks juhtudeks on vajalik, et arvuti oskaks kasutada parandussüsteemi.

Sellisel saab tagantjärele korrigeeritud aktide abil näidata, millised aktide keelelised realisatsioonid on määratlematud või eba-kindlad. Küsimuseks jääb aga, kuidas nimetada probleemi tekitanud akt. Kui nimetame teda nii, nagu on õige hilisemate aktide valguses, ei saa hiljem analüüsides aru, miks tekib probleem. Praegu oleme seetõttu märgendanud aktid sellena, mida kõneleja on meie arvates nendega mõelnud.

EDIT-i alused kokkuvõtlikult

Võttes kokku eelnevas väljatoodud aktisüsteemi ja CA vestluse ehitamise üldalused, saame need põhimõtted, millele vastavalt on ehitatud meie dialoogiaktide süsteem.

1. Dialoogides tuleb eristada analüüsitavaid ja mitteanalüüsitavaid üksusi. Osa üksusi lihtsalt ei ole lindistuse ja transkripti põhjal analüüsitavad (tehniline praak vms). See põhimõte on analoogiline nt DAMSL-iga, kuid meie jaoks kuulub mitteanalüüsitavate hulka ainult tehniline praak. Üksused, mida DAMSL paigutab nendega kokku (nt poolelijäetud üksused) kuuluvad meie tüpoloogias mujale.

2. Meie tüpoloogia aluseks on CA dialoogi ehitamise põhimehhanismid ja sellest tuletatud tüpoloogia alused.

Esiteks, aktid jagunevad naaberpaare moodustavateks aktideks ja üksikaktideks. Naaberpaariaktid omakorda jagunevad esi- ja järel liikmeteks. Seega toob see alus välja analoogiliselt DAMSL-iga ettepoole ja tahapoole vaatavad aktid. Tema põhimõtteline erijoon on selles, et poolte eristamine toetub naaberpaaridele.

Teiseks toome eraldi välja parandusmehhanismi ja parandusaktide rühma. Seda ei ole meie teada aktitüpoloogiates välja toodud. Ka ei käsitle me kahepeale tehtud paranduste puhul parandusena ainult akti, millega parandus läbi viiakse, vaid kogu naaberpaari.

Kolmandaks, me ei ole tõmmanud piiri nõ sisuliste aktide ja suhtlust juhtivate aktide vahel. Oluline on seetõttu meeles pidada, et kuigi me kasutame teatud aktirühmade nimena sõna Infoaktid, ei mõtle me sellega, et muud aktid infot ei kannu.

Neljandaks, toetudes eeskätt sellele, et dialoogides esineb eraldi üksustena vormistatud akte, mis tegelevad ainult dialoogi makroliigendamise, oleme jaganud aktid kahte rühma. Ühte kuuluvad aktid, mis tegutsevad mikrotasandil ehk üksiku vooru ja naaberpaari piires. Teise rühma moodustavad aktid, mis tegelevad suuremate funktsionaalsete või sisuliste dialoogiosade piiritlemisega.

3. Tüpoloogia üheks aluseks on arusaam, et iga akt peab saama nime. Teiseks on tüpoloogia aluseks arusaam, et aktid on empiirilised nähtused ja meil pole võimalik teoreetiliselt paigale panna kogu aktide nomenklatuuri. Lisaks ei ole kõik aktid üheselt analüüsitavad ja pilt võib olla nii segane, et otsustada ei ole võimalik. Seega peab

tüpoloogias olema aktirühm MUU. Praktiliselt kuulub sinna praegu eeskätt nelja tüüpi akte:

- statistiliselt haruldased aktid, mida pole peetud vajalikuks esialgu eraldi välja tuua (nt osa kahepeale tehtud parandusi);
- naaberpaaride järelliikmed, mis on analüüsijatele selgelt ebadekvaatsed võrreldes esiliikmega;
- juhtumid, mida on praegusel analüüsisitasemel võimatu üheselt analüüsida (nt ebamääraseid ei *jah* ega *ei* vastused küsimusele);
- analüüsimatud poolelijäänud aktid.

Kui mõnesse MUU rühma koguneb palju näiteid, on ilmne, et aktide tüpoloogia pole selles kohas piisavalt täpne. Sel juhul tuleb analüüsida selle põhjusi ja vajadusel luua mõni akt juurde.

4. Suulise dialoogi keskne ehitusüksus on lausung. Lausung on ka lähteüksus aktide analüüsimisel. Põhimõtteks on, et iga lausung peab saama aktinime. Mõnikord kannab lausung ühte akti, aga sama lausung võib jaguneda ka mitmeks aktiks ja sama akt jätkuda läbi mitme lausungi. Lisaks on kindlad juhtumid, mil lausung peab kandma mitut aktinime.

5. Aktirühmad meie tüpoloogias on defineeritud eri alustelt. Küsimused on määratletud vormi põhjal ja muud aktid nende tegevuse alusel. Selle eklektika põhjuseks on vajadus kasutada tüpoloogiat inimese ja arvuti küsimus-vastus dialoogsüsteemi loomisel.

6. Me oleme lähtunud põhimõttest, et on suhtlejate otsustada, milliseid vahendeid nad suhtlemiseks kasutavad. Seega võivad akte kanda nii keelelised kui mittekeelelised, nii verbaalsed kui mitteverbaalsed üksused. Meie oleme praegu tehnilistel põhjustel analüüsinud eeskätt verbaalseid üksusi. Mitteverbaalsed üksused on enamasti analüüsi alt välja jäänud.

7. Me tõlgendame kõiki dialoogis kasutatud lausungeid aktilisena, st paigutame nad mingisse aktirühma. Samas pole üheselt selge, kas kõik rühmadesse MUU kuuluvad lausungid on aktid või mitte. Teiseks, pole olemas selget kriteeriumi, mille alusel jagada suhtluses kasutatavad aktid dialoogiaktideks ja muudeks aktideks. Seetõttu tõlgendame kõik akte dialoogiaktidena.

8. On olemas lausungeid, mille aktitüüpi saab üheselt määratleda peale lausungi esitamist. Ja on lausungeid, mille akti saab määrata järgnevate lausungite abiga. Me määratleme akti toetudes infole,

mida saame teda kandvast lausungist, sellele eelnevast kontekstist ja teadmistest samasuguste lausungite kasutuse kohta.

Dialoogiaktide põhitüübid

Kokkuvõttes saame järgmise tüpoloogia põhialuste loendi:

- interpreteeritavad aktid ja mitteinterpreteeritavad aktid;
- naaberpaariaktid ja üksikaktid;
- makrotasandi aktid ja mikrotasandi aktid;
- probleemide lahendamise aktid ja muud aktid;
- defineeritud aktid ja defineerimata aktid (MUU).

Järgnevalt esitame üksnes interpreteeritavate aktide põhitüpoologia seisuga detsember 2004. Mitteinterpreteeritavad aktid on praegu paigutatud üksik-infoaktide hulka (rühm 2.2.2.1.).

Kõigepealt jagame aktirühmad naaberpaare moodustavateks aktideks ja üksikaktideks. Mõlemad rühmad jagame makro- ja mikrotasandi aktideks. Mikrotasandi aktid jagunevad edasi probleemide lahendamise aktideks ja infoaktideks (naaberpaare moodustavad infoaktid ja üksik-infoaktid). Naaberpaarid jagunevad alati kaheks aktiks: esiliikmeks ja järelliikmeks.

Muud tüpoloogia aluseks olevad arusaamad tulevad esile konkreetsete aktirühmade käsitlustes. Täielik aktide loend koos ingliskeelsete tõlgetega on toodud Lisas 2.

I. Naaberpaare moodustavad aktid

1.1. Makrotasandi aktid

1.1.1. Naaberpaare moodustavad rituaalid

1.1.2. Teemavahetus

1.2. Mikrotasandi aktid

1.2.1. Probleemide lahendamise aktid

1.2.1.1. Partneri algatatud parandused

1.2.1.2. Vastuse tingimuste täpsustamine

1.2.1.3. Kontakti kontroll

1.2.2. Naaberpaare moodustavad infoaktid

1.2.2.1. Direktiivid

1.2.2.2. Küsimused

1.2.2.3. Seisukohavõtt

II. Üksikaktid

2.1. Makrotasandi aktid

2.1.1. Üksikrituaalid

2.2. Mikrotasandi aktid

2.2.1. Probleemide lahendamise aktid

2.2.1.1. Üksi tehtavad parandused

2.2.2. Üksik-infoaktid

2.2.2.1. Infoaktid (sh mitteinterpreteeritavad aktid)

2.2.2.2. Infolisad

2.2.2.3. Vabatahtlikud reaktsioonid

Aktinimed

Aktid ja ka aktirühmad saavad tüpoloogias omaette nimed.

Kõigepealt saab iga akt vaikimisi määratluse aktsepteeritavuse kohta. Kui akt on analüüsis nimetatud, siis on ta ka aktsepteeritud.

Teiseks saab iga akt rühmanime, mida kannavad nime alguses oleva akronüümi kaks esimest tähte (KYE = küsimus; IL = infolisa).

Kolmandaks saab iga akt märke selle kohta, kas ta on naaberpaariakt või mitte, ja kas esi- või järelliige. Naaberpaariakte ja üksikakte eristab akronüüm, mis naaberpaaridel on kolmetäheline (KYE) ja üksikaktidel kahetäheline (IL). Naaberpaariaktide akronüümi kolmas täht osutab, kas tegemist on esi- või järelliikmega (KYE = küsimuse esiliige, KYJ = küsimuse järelliige).

Neljandaks saab iga akt konkreetse nime, mis annab akti semantilise/funktsionaalse sisu (KYE: AVATUD; KYE: JUTUSTAV KAS).

ANALÜÜSI METOODIKA, PROTSEDUUR JA PROGRAMM

Meie analüüsimetoodika toetub osalt CA-le, osalt erineb sellest.

Kõigepealt, CA-s analüüsitakse lindistust ja litereering on vaid abivahend. Loomulikult ei sisalda lint kogu situatsiooni, kuid CA leiab, et lindistus on piisavalt head sündmuse fikseering. Meie oleme kasutanud keske allikana siiski transkripti, mis on meie arvates aktide väljatoomiseks piisavalt hea allikas. Kui transkript ei anna ühest vastust (eeskätt kohad, kus on võimalikud kaks tõlgendust, mille ainsaks selgeks eristajaks on intonatsioon), siis kuulatakse linti.

Teiseks, analüüsi teeb sõltumatult kaks inimest. Nende tehtud analüüsid ühestab kolmas inimene. Kui temal tekivad probleemid ja kahtlused, siis analüüsitakse vastavaid kohti suurema rühmaga.

Kolmandaks, CA-s pole olemas kindlat analüüsi reeglite või protseduuride järjendit, kuid põhitehnika saab välja tuua (vt Pomerantz, Fehr 1997; Hutchby, Wooffitt 1998: 93–142; ten Have 1999: 102–157). Keskne on mitte teha teoreetilisi üldistusi, mudeleid või hüpoteese ette, vaid uurida iga situatsiooni enam-vähem unikaalsena.

Meie analüüs on eripärane selles suhtes, et tegu on ettemääratud eesmärgiga: analüüsija peab leidma kõik dialoogiaktid antud tekstis. Dialoogiaktide nomenklatuur on ette antud. Ette ei ole aga antud see, millist akti konkreetne lausung antud kohas kannab.

Meie analüüsi protseduur on järgmine.

1. Analüüs toimub voor voorult mööda dialoogi liikudes.
2. Norm on see, et iga lausung peab saama aktimärgendi. Mõni akt võib jätkuda läbi mitme lausungi. Mõni lausung võib saada samaaegselt mitu märgendit. Lisaks on olemas laused, mis jagunevad osadeks, mis moodustavad omaette akte.
3. Lausungi lõppu märgib eeskätt punkt. Seega peab iga punktiga lõppev üksus saama aktimärgendi. Tõusva intonatsiooniga üksust piiritlev küsimärk võib olla lausungi lõpus või sees. Kui tõus on lausungi sees (nt loetelu), siis seda osa eraldi ei märgenda.
4. Vooru lõpus peab alati märgend olema. Kui sama akt jätkub mõnes järgnevas voorus, siis saab ta seal sama märgendi.

5. Analüüsija kasutab valmis dialoogiaktide loendit ja abiks märgendusjuhendit, mis annab aktide määratlused ja analüüsise põhjal leitud keelelised jm tunnused, mis aitavad akti ära tunda.

6. Analüüsija ei tohi akti iga hinna eest paigutada mõnda valmis lahtrisse. Tal on võimalik otsustada, et tegu on aktiga, mis meie tüpoloogias puudub. Ja paigutada see lahtrisse MUU.

7. Aktide määratlemisel tuleb kõigepealt otsustada, kas akt on määratletav või mitte. Mittemääratletav saab nime PRAAK.

8. Seejärel tuleb määratleda

- milline üksus kannab akti – kas selleks on lausung, osalau-
sung või mingi intonatsiooniliselt selgelt piiritlemata lausungiosa;
- kas on tegu dialoogi kui tervikut liigendava ja eeskätt vorme-
liga väljenduva aktiga või mitte – see eristab rituaalid ja muud aktid;
- kas on tegemist naaberpaariaktiga või mitte;
- kas on tegemist probleemi lahendamisega või mitte – see eris-
tab parandusaktid ja muud.

Abiks kasutatakse eeskätt aktile eelnevat vooru ja sealseid akte.

9. Seejärel määratletakse, mida analüüsitav üksus konkreetsetes kohas teeb. Sellega määratakse konkreetne akti liik. Sealjuures on oluline meeles pidada, et alati pole olemas ühte õiget iseloomustust voorutegevusele.

10. Valitud aktimääratlus võib edasise analüüsi käigus muutuda.

Kuna käsitsi märgendamine nõuab palju aega ja automaatne märgendamine tooks esialgu kaasa liiga palju vigu, on parim moodus kombineeritud märgendamine. Seetõttu koostasime dialoogiaktide märgendamise abiprogrammi. Programmi esmase variandi koostas Evely Nurmsalu-Vutt oma magistritöös (Nurmsalu 2001) ja on seda hiljem täiendanud Maret Valdisoo. Programmi kirjutamisel on kasutatud MATE demosüsteemi kujunduse elemente ning arvestatud ettepanekuid inimestelt, kes selle programmiga töötasid. Tulevikus peaks dialoogiaktide märgendamine toimuma automaatselt. Selliseid töid on maailmas alustatud (vt Fišel 2004).

MÄRGENDUSE USALDUSVÄÄRSUS

Kokku on märgendamisel osalenud üheksa inimest, kellest kolm on olnud ka märgendusskeemi väljatöötajate hulgas. Praeguseks on märgendatud ja ühestatud 86 000 sõna, lisaks on veidi märgendatud, kuid ühestamata dialooge.

Märgenduse usaldusvääruse hindamiseks kasutame üldtunnustatud karakteristikut – κ -koefitsienti. κ -koefitsiendi arvutamiseks kasutatakse järgnevat valemit:

$$\kappa = \frac{P(A) - P(E)}{1 - P(E)},$$

kus $P(A)$ on tegelike nõustumiste osakaal (*observed agreement*) ja $P(E)$ on võimalike samameelsuste osakaal (*chance agreement*).

Märgenduse usaldusväärsus sõltub mitmest asjaolust, millest tähtsaim on põhjaliku märgendusjuhendi olemasolu, kus märgendavad nähtused on selgelt liigitatud ja täpselt määratletud (Dybkjær 2000).

Meie dialoogikorpuse märgendajad saavutasid infodialoogide märgendamisel κ väärtuse 0,74,¹ mida märgendusjuhendi täpsustamisega saab kindlasti tõsta (heaks tulemuseks loetakse $\kappa > 0,8$ (MATE 2001)).

Põhjus, miks meie märgendamisskeemi usaldusväärsus on madal võrreldes teiste süsteemide skeemidega, on osalt tingitud sellest, et skeem pole veel lõplik ja sellesse tehakse täiendusi, osalt aga sellest, et EDiT-is on 126 erinevat dialoogiakti. Skeemides, mille κ väärtuseks saavutati 0,8 ja rohkem, on 20–40 dialoogiakti. Kuna meil on rohkem akte, on ka suurem võimalus eksida. Samas on dialoogide analüüsi jaoks oluline siiski võimalikult paljude erinevate aktide väljatoomine ja nende realiseerumisvormi ja tingimuste leidmine, mitte koefitsient iseeneses.

¹ Arvutuse aluseks on võetud 45 infodialoogi (37 registratuuri- ja 8 infotelefonidialoogi, mis on märgendatud 2003. aastal).

NAABERPAARE MOODUSTAVAD AKTID

Naaberpaariaktid jagunevad kolme suuremasse rühma, millel omakorda on alarühmad.

1. Dialoogi kui tervikut juhtivad ja liigendavad makrotasandi aktid annavad kaks alarühma: Naaberpaare moodustavad rituaalid ja Teemavahetus. Naaberpaare moodustavatel rituaalidel on sealjuures olemas analoogne üksikaktide rühm Üksikrituaalid (vt lk 115 jj).

2. Probleemide lahendamise aktid jagunevad kolmeks: Partneri algatatud parandused, Vastuse tingimuste täpsustamine ja Kontakti kontroll. Siin on üksikaktidest paralleelrühm parandustel (Üksi tehtavad parandused, vt lk 117 jj).

3. Naaberpaare moodustavad infoaktid: Direktiivid, Küsimused ja Seisukohavõtted.

Kõik aktid neis rühmades on interpreteeritavad. Kõigis rühmades jagunevad aktid kaheks: esiliikmed ja järelliikmed. Naaberpaari aktide seotus seisneb selles, et esiliige teeb järelliikme relevantseks, kusjuures järelliikme valik on erineva vabadusastmega. Osal juhtudel nõuab esiliige konkreetset akti järelliikmena, osal juhtudel on aga määratud ainult järelliikme rühmakuuluvus.

Kõigis rühmades on toodud välja aktirühm MUU.

NAABERPAARE MOODUSTAVAD RITUAALID

RIE: TERVITUS
RIJ: VASTUTERVITUS
RIE: HÜVASTIJÄTT
RIJ: VASTUHÜVASTIJÄTT
RIE: SOOVIMINE
RIJ: TÄNAMINE
RIJ: VASTUSOOVIMINE
RIE: TÄNAN
RIJ: PALUN
RIE: PALUN
RIJ: TÄNAN
RIE: VABANDUS
RIJ: VABANDUSE VASTUVÕTMINE
RIE: KUTSUNG
RIJ: KUTSUNGI VASTUVÕTMINE
RIE: LÕPUSIGNAAL
RIJ: LÕPETAMISE VASTUVÕTMINE
RIJ: LÕPETAMISE TAGASILÜKKAMINE
RIE: MUU
RIJ: MUU

Rituaalide hulka on arvatud sellised tegevused nagu tervitamine, tänamine ja palumine jms. Selliselt tõlgendatud rituaalid on tegevused, mida tavaliselt tehakse kindlate keeleliste üksustega, mida nimetame vormeliteks. Neid iseloomustavad järgmised tunnused: kinnistunud grammatiline struktuur, sõnajärg ja leksikaalsemantiline koosseis, algse sõnasõnalise tähenduse kitsenemine või teisenemine ja ehituse ebaregulaarsus (EKG II 1993: 229).

Vormelid võib jagada rühmadesse kolme tunnusepaari alusel (vt pikemalt Hennoste 2000–2001: 2246–2248):

a) vestluste alguses ja/või lõpus kasutatavad vormelid (nt tervitused), ning vormelid, mida kasutatakse vestluse sees;

b) vormelid, mis moodustavad kindla lausungipaari (tervitus–vastutervitus), ja kinnislausungid, millel ainult paari esiliige on püsiüksus ja teine liige suhteliselt vaba ehitusega (nt müüja pöördumine *palun järgmine* ja ostja suhteliselt vaba vastus sellele);

c) vormelid, mida võib kasutada erinevates vestlustes (tervitused, tänamised jms), ja kindlate vestlustüüpide, žanride, suhtlusrollidega seotud lausungid (müüja ja ostja vormelid jms).

Tüüpiliselt täidab üks vormel ühte rituaali. Aga on ka vormeleid, mis täidavad mitut rituaali (nt *vabandust* võib olla nii vabandus (akt RIE: VABANDUS) kui ka kontaktiloomise vahend (RY: KONTAKTEERUMINE).

Kõige tavalisemad vormelid on jagatavad kahte suurde rühma:

a) suhtluste alguses ja lõpus olevad kinnisfraasid, mida omakorda võib jagada sellisteks, mis koosnevad kindlast rituaalsest paarist (teretamine, hüvastijätt, tänamine jms), ning sellisteks, milles ainult esimene liige on kinnislausung, kuid selle jätk vaba;

b) suhtluse sees esinevad kinnisfraasid, mis on eeskätt seotud kindlate dialoogitüüpide ja rollidega, mida kõnelejad täidavad (arst, patsient, müüja, ostja; nt tüüpilised arstilausungid A: *kõha, nohu, palavikku* // A: *nina 'kinni, valus 'neelata*).

Omaette poolvormelite rühma moodustavad lausungid, mille puhul on määratud grammatiline ehitusnorm ja sõnaline sisu, kuid mitte täpsed sõnad. Selliseid konstruktsioone on palju just avalikes dialoogides (nt bensiniostmisel on ostja tüüpvormel 'x liitrit y-t' (*kakskend liitrit ööksakend=viis eed*) ja müüja vastus 'z (krooni)' (*sada=kaksteist*).

Seega moodustavad rituaalid ja neid täitvad vormelid suhteliselt suletud rühma. Piiratud on nii aktide hulk kui ka vormilised vahendid, millega teatud funktsioone täidetakse. Samas erinevad kultuurid selle poolest, milliseid rituaale, kui palju ja kuidas mingil ajal kasutatakse. Nii on eesti kultuuris levinud jõudusoovimine töötajale (*jõudu tööle / jõudu tarvis*), mis on nt soome kultuuris tundmatu.

Kuid rituaalid on ka ajas muutuv nähtus. Nii on seesama jõudusoovimine ilmselt kaduv nähtus. Ka on viimasel kümnekonnal aastal paljud avaliku sfääri rituaalid oluliselt muutunud seoses sellega, et koolituse kaudu on juurutatud uusi rituaale (müüja ja ostja vaheline tervitamine kaupluses jms).

Seetõttu ei ole mõttekas tüpoloogias korraga kõiki arvatavaid rituaalide alaliike välja tuua. Me oleme toonud välja aktid, mis esinevad meie poolt uuritud dialoogides. Aktid, millel praegu eraldi märgendit ei ole, lähevad rühma MUU. Selliselt on võimalik alati uusi akte sellest rühmast välja tuua, vastavalt sellele, kuidas tuleb juurde erinevaid situatsioonirühmi.

Järgnevalt vaatame naaberpaare moodustavaid rituaalakte. Üksikrituaalidest tuleb juttu üksikaktide osas (vt lk 115 jj).

Rituaalide tüübid

RIE: TERVITUS

RIJ: VASTUTERVITUS

→ O: tere | RIE: TERVITUS |
 → M: tere | RIJ: VASTUTERVITUS |
 O: ee tahaks `pumpate kohta `teada. | DIE: SOOV|
 M: mm? | VR: NEUTRAALNE JÄTKAJA |

RIE: HÜVASTIJÄTT

RIJ: VASTUHÜVASTIJÄTT

V: palun? | RIE: PALUN |
 H: mt aitäh? | RIJ: TÄNAN |
 → V: nägemist | RIE: HÜVASTIJÄTT |
 → H: näge`mist. | RIJ: VASTUHÜVASTIJÄTT |

RIE: SOOVIMINE

RIJ: TÄNAMINE

RIJ: VASTUSOOVIMINE

→ V: kõike `head teile | RIE: SOOVIMINE |
 → H: [aitäh,] | RIJ: TÄNAMINE |
 V: [(.) nägemiseni] | RIE: HÜVASTIJÄTT |
 H: `nägemist. | RIJ: VASTUHÜVASTIJÄTT |

RIE: TÄNAN

RIJ: PALUN

→ H: ma=tänan teid.= | RIE: TÄNAN |
 → V: =palun?= | RIJ: PALUN |

RIE: PALUN

RIJ: TÄNAN

→ V: palun? | RIE: PALUN |
 → H: mt aitäh? | RIJ: TÄNAN |
 V: nägemist | RIE: HÜVASTIJÄTT |
 H: näge`mist. | RIJ: VASTUHÜVASTIJÄTT |

RIE: VABANDUS**RIJ: VABANDUSE VASTUVÕTMINE**

→ H: vabandan `tüli[tamise pärast.] | RIE: VABANDUS |

→ V: [`e:i ole] `viga, palun.
| RIJ: VABANDUSE VASTUVÕTMINE |

RIE: KUTSUNG**RIJ: KUTSUNGI VASTUVÕTMINE**

Telefonisuhtluses on esimese aktipaari esiliikmeks alati kutsung ehk telefonihelin. Vastuvõtja, kes alustab vestlust, esitab selliselt juba naaberpaari järelliikme.

→ ((kutsung)) | RIE: KUTSUNG |

→ V: `Estmar=`info, | RIJ: KUTSUNGI VASTUVÕTMINE |
| RY: TUTVUSTUS |
`Leenu=kuuleb | RY: TUTVUSTUS |
tere | RIE: TERVITUS |

RIE: LÕPUSIGNAAL**RIJ: LÕPETAMISE VASTUVÕTMINE****RIJ: LÕPETAMISE TAGASILÜKKAMINE**

Vestluste lõpetamine jääb rituaalide ja mitterituaalsete naaberpaaride piirile. See väljendub mitmes seigas.

Esiteks, siin kasutatavaid keelelisi vahendeid on enam ja nende kasutuspiirid on laiemad. Kui tüüpilisi vormeleid kasutatakse väga harva väljaspool antud rituaali (kuigi see pole välistatud, nt *tere hommikut* iroonilise hinnanguna ootamatu seisukohavõtu peale), siis lõpetamise vahendeid kasutatakse ka muudes aktides.

Teiseks, tüüpilised rituaalid on nõ formaalsed. Kuigi nendega võib anda ka sisulist infot (nt tervitusele mitte vastates või vastates mitteoodatud vormeliga), vahetatakse neid põhiliselt siiski kui signaale. Vestluse lõpetamine aga on suhtlusnormi järgi kahepoolne akt, mille abil sõlmitakse konkreetse vestluse lõpetamise kokkulepe.

Kui üks osaleja soovib vestluse lõpetada, siis peab ta sellest partnerile märku andma. Lõpu märguanded on kahesugused:

a) lõpetamissoov on väljendatud eksplitsiitselt (*ma pean nüüd lõpetama; mul saab aku tühjaks* jms). Institutsionaalses suhtluses niisuguseid märguandeid tavaliselt ei kasutata;

b) väljendid, millel on vestluses ka muid funktsioone. Meie tekstides on kasutatud lõpusignaalidena sõnu *okei, hüva, olgu, hästi, kena, selge, helistame siis* jms. Lõpu märguannetena töötavad nad ainult kohas, mida osalejad tõlgendavad teema lõpuna.

Järgmisel kõnelejal on kaks võimalust. Esimene on vastata mingi samasuguse väljendiga (nt A: *okei* – B: *teeme nii*). Sel juhul on tegemist lõpetuslõigu esimese naaberpaariga (Schegloff, Sacks 1973).

→ H: *selge.* | RIE: LÕPUSIGNAAL |
 → V: *mhmh* | RIJ: LÕPETAMISE VASTUVÕTMINE |
 H: tänan teid | RIE: TÄNAN |
 V: nägemist. | RIE: HÜVASTIJÄTT |
 H: head päeva | RIJ: VASTUHÜVASTIJÄTT |

Alternatiivne võimalus on lõpetamise tagasilükkamine. Selles rollis on enamasti mitterituaalne voor, millega kõneleja jätkab juttu. Sellisel juhul on tegemist lausungiga, mis kannab korraga kahte akti, mida väljendab ka kaks märgendit.

L: `selge? | VR: NEUTRAALNE PIIRITLEJA |
 → (.) me siis (.) teame ja `mõtleme? | RIE: LÕPUSIGNAAL |
 → M: seal ei ole mingisugust siukest [{-}] | RIJ: LÕPETAMISE TAGASILÜKKAMINE | | YA: MUU |

Samade sõnadega (*selge, hästi*) osutatakse lisaks vestluse lõpetamisele ka ühe sekvensi lõpetamist. Meie dialoogides on see enamasti helistaja tegevus. Vastaja (infoandja ametnik) sellele ei reageeri, oodates, kas kliendil on veel mõni soov või küsimus. Sellisel juhul oleme tõlgendanud seda kui akti VR: NEUTRAALNE PIIRITLEJA.

→ H: no selge. | VR: NEUTRAALNE PIIRITLEJA |
 siis aitäh. | RIE: TÄNAN |
 V: palun? | RIJ: PALUN |

RIE: MUU

RIJ: MUU

Siia rühma paigutuvad rituaalivormelid, millel praegu omaette nimetused puuduvad, sest neid ei ole meie dialoogides ette tulnud või esi-

nevad nad seal vaid juhuslikult. Selle märgendi saavad aga ka selgelt ebaadekvaatsed, mitte kokkusobivad rituaalsed naaberpaarid.

→ H: no ai`täh=teile. | RIE: TÄNAN |

→ V: ea=`küll. | RIJ: MUU |

H: näge`mist. | RIE: HÜVASTIJÄTT |

Rituaalide kasutamine ja vormistamine

Rituaalid paiknevad meie uuritud dialoogides pea ainult alguses ja lõpus. Sealjuures on tavaline, et nad moodustavad üksteisele järgnevaid rituaalikobaraid. Tulemuseks on rituaalsed alguse- ja lõpusekventsidsid, milles voorud ja aktid võivad erinevalt põimuda. Keskssed erinevused on siin ühelt poolt telefonikõnede ja silmast silma vestluste vahel ja teiselt poolt vestluste alguste ja lõppude vahel (telefonikõnede kohta vt ka Rääbis 2000, 2003, 2004).

Telefonikõnede algused

Telefonikõne alguses on naaberpaar, mille esiliikmeks on KUTSUNG. Sellele järgneb reaktsioon, mis on ehitatud mitmel viisil. 94 analüüsitud vooru materjali põhjal saab öelda, et põhiliselt koosneb see ühest (33 näidet) või kahest (49) komponendist, harva kolmest (12). Nendeks komponentideks on

a) KUTSUNGI VASTUVÕTMINE, mis esines 18 korda, kusjuures selle kesketeks vormeliteks on *jaa/jah* (9) ning *hallo(o)* (8 korda);

b) TUTVUSTUS, milles esinevad firma enesemääratlus (75 korda, sellest 54 korda firma nimi), vastaja nimi (18), lisaks vähem ametinimetus või telefoninumber;

c) TERVITUS, mis esines 54 korda (sellest *tere* 42 korda).

Sealjuures esinevad need aktid tihti ühes voorus koos. Keskne aktide kombinatsioon on TUTVUSTUS (firma nimi) + TERVITUS (34 korda).

((kutsung)) | RIE: KUTSUNG |

→ V: `Saar=Reisid, | RIJ: KUTSUNGI VASTUVÕTMINE |
| RY: TUTVUSTUS |

→ tere? | RIE: TERVITUS |

H: ee \$ vabandust, mul katkes enne kõne `ära. \$
| RIE: VABANDUS |

Kokku moodustuvad institutsionaalsete telefonikõnede kindlad algussekventsidsid, mille sissejuhatuse põhistruktuurid on järgmised:

RIE: KUTSUNG

V: RIJ: KUTSUNGI VASTUVÕTMINE / YA: TUTVUSTUS + RIE: TERVITUS

H: RIJ: VASTUTERVITUS + helistamise põhjus

RIE: KUTSUNG

V: RIJ: KUTSUNGI VASTUVÕTMINE / YA: TUTVUSTUS

H: RIE: TERVITUS

V: RIJ: VASTUTERVITUS

H: helistamise põhjus

Telefonikõnede lõpud

Telefonikõnede lõpusekventsidsid erinevad vastavalt sellele, kas helistatakse infotelefonile või muusse asutusse. Lühike infotelefoni kõne lõpetamine koosneb tihti üksnes kahest voorust:

H: RIE: TÄNAN

V: RIJ: PALUN

H: suur `tänu. | RIE: TÄNAN |

V: palun? | RIJ: PALUN |

Kui kõne kujuneb pikemaks, on lõpetamine tüüpiliselt pikem:

H: VR: NEUTRAALNE PIIRITLEJA / VR: NEUTRAALNE VASTUVÕTUTEADE + RIE: TÄNAN

V: RIJ: PALUN

H: RIE: HÜVASTIJÄTT

V: RIJ: VASTUHÜVASTIJÄTT

H: selge. | VR: NEUTRAALNE PIIRITLEJA |
aitäh | RIE: TÄNAN |

V: [jah palun] | RIJ: PALUN |

H: [nägemist?] | RIE: HÜVASTIJÄTT |

V: nägemist? | RIJ: VASTUHÜVASTIJÄTT |

Silmast silma vestluste algused

Silmast silma vestluste puhul on algused ja lõpud mitmekesisemad. Telefonivestlustes määravad palju telefoni kui suhtlusvahendi nõuded. Silmast silma vestlustes neid piiranguid ei ole ja algused ja lõ-

puud on tugevalt seotud dialoogi tüübiga (vrd infohankimine reisibüroos ja ostmine kaupluses).

Meie analüüsitud silmast silma vestlused on eelkõige kauplusedialoogid. Need algavad tüüpiliselt järgmisel viisil

1. Ostja esitab oma soovi või küsimuse ilma mingi sissejuhatuseeta:

→ P.T: tahaksin küsida 'toonivate sham'poonide kohta | DIE: SOOV |
 ((lindi defekt)) kas minu juustele (0.8) 'on mingit sellist mis teeb natuke 'haledamaks või on see täitsa 'võimatu. | KYE: JUTUSTAV KAS |
 M: ei | KYJ: EI |
 tähendab 'tooniva shampoooniga tumedat heledaks ei='saa. | KYJ: INFO ANDMINE |

2. Ostja tervitab, enamasti müüja vastab tervitusele. Seejärel esitab ostja soovi või küsimuse:

→ O: tere | RIE: TERVITUS |
 → M: tere | RIJ: VASTUTERVITUS |
 → O: ee ega teil ei=ole mingit 'ee=vitamiiniga 'kreemi. | KYE: JUTUSTAV KAS |
 (.) 'näokreemi {ma tahaks.} | IL: TÄPSUSTAMINE |

3. Vestlus algab müüja rituaalse üksikaktiga RY: KONTAKTEERUMINE (teile, järgmine, palun, küsige palun), seejärel esitab ostja oma soovi:

M: palun ((eelmisele kliendile)) | RIE: PALUN |
 → (1.5) palun? | RY: KONTAKTEERUMINE |
 → (0.5) järgmine? | RY: KONTAKTEERUMINE |
 (1.0)
 → O3: siitpoolt. | DIE: SOOV |
 ((näitab sõrmega lihakandikut leti teises otsas, läheb sinnapoole))

4. Vestlus algab ostja rituaalse üksikaktiga RY: KONTAKTEERUMINE (vabandage), seejärel esitab ta soovi või küsimuse:

→ P.T: vabandage | RY: KONTAKTEERUMINE |
 'kus 'müüakse müsli. | KYE: AVATUD |
 (.)
 M: müsli 'on (.) siin (.) otse: | KYJ: INFO ANDMINE |

Silmast silma vestluste lõpud

Kauplusedialoogi tüüpiline lõpetamissekvents on järgmine:

O: RIE: TÄNAN

M: RIJ: PALUN

O: ahah? | VR: NEUTRAALNE INFO OSUTAMINE UUEKS |

→ (.) aitäh? | RIE: TÄNAN |

→ M: > * palun * < | RIJ: PALUN |

Aga võib olla tegemist ka vastupidise järjendiga (eelkõige siis, kui müüja annab kauba):

M: RIE: PALUN

O: RIJ: TÄNAN

M: palun. | RIE: PALUN |

O: aitäh? | RIJ: TÄNAN |

Kui ostja midagi ei osta, võib selle paari ette lisanduda lõpusignaali ja selle vastuvõtmine:

→ O: m-ma vaatan `ringi ja [kui] ma ei `leia kuskilt, sis tulen `tagasi. | RIE: LÕPUSIGNAAL |

M: [jah] | RIJ: LÕPETAMISE

VASTUVÕTMINE |

O: aitäh? | RIE: TÄNAN |

(.) näge`mist | RIE: HÜVASTIJÄTT |

Hüvastijätte on lõpetamisel kasutatud vähe. Nende esiliikme esitab ostja, müüja võib vastata või mitte.

TEEMAVAHETUS

TVE: PAKKUMINE

TVE: MUU

TVJ: VASTUVÕTMINE

TVJ: TAGASILÜKKAMINE

TVJ: MUU

Institutsionaalse dialoogi struktuur

Ühes argivestluses käsitletakse tavaliselt mitmeid vabalt vahelduvaid teemasid. Institutsionaalsed vestlused on kitsamad ja täpsemalt reglementeeritud.

Esiteks on teemade hulk ühes ametivestluses väike. Näiteks infotelefonidialoogides on enamasti üks küsimus ja üks teema, kusjuures see on ka selle suhtlusrühma normiks. Seda näitab hästi asjaolu, et eraldi tuleb signaalida teise teema algust (nt *mul oleks üks küsimus veel*) või osutada vestluse alguses, et plaanis on mitu alateemat (nt *mul oleks kaks küsimust*). Kauplusedialoogides on tihti mitu kaupa, mida ostetakse ja mille kohta infot küsitakse ja selliselt ka mitu teemat.

Teiseks on tüüpiline, et teemade hulk, nomenklatuur ja järjestus on tihti küllalt jäigalt ette antud. Näiteks maailmas palju uuritud arstivisiidil on leitud järgmised tüüpilised teemad ja dialoogi osad: sissejuhatus, vaevustest rääkimine, uurimine (füüsiline ja/või sõnaline), diagnoosist rääkimine, nõuanded, lõpetamine (vt Byrne, Long 1984; ten Have 1989). Samasugused järgnevused on leitavad ka muudes institutsionaalsetes dialoogitüüpides. Nii koosneb telefonikõne raadio soovisaatesse meie korpuse andmetel neljast osast: identifitseerimine, lobisemine (*small talk*), tervituste edastamine, helistaja muusikasoo. Ka eesti kauplusedialoogides on tüüpiliselt neli osa.

1. Sissejuhatus: tervitused, kontakti saamine.
2. Info hankimine – küsimused otsuse tegemiseks.
3. Ostu vormistamine – pakkimine, maksmine.
4. Lõpetus: tänan, palun, head aega.

Kolmandaks, kui argivestluses võivad tavaliselt kõik osalised uusi teemasid alustada, siis institutsionaalses vestluses on suhteliselt tugevalt paigale pandud, kellel on õigus minna uude teemasse. Selleks on tavaliselt see, kes esitab küsimusi ja kelle käes on dialoogi

võim (vt Drew, Heritage 1992; Heritage 1997). Mõnes dialoogis on see institutsiooni esindaja (nt arstivisiidil arst, raadiointervjuus ajakirjanik), mõnes dialoogitüübis aga klient (nt kaupluses ostja, infotelefonile helistamisel info küsija). Lisaks on dialoogitüüpe, milles dialoogi ühes etapis on algatajaks üks ja teises teine inimene. Nii on arstivestluses tavaline, et visiidi lõpuosas läheb aktiivne roll patsiendi kätte, kes saab esitada küsimusi rohu kasutamise jms kohta.

Teema vahetamise vahendid ja võtted

Teemad vahelduvad vestluses kahel viisil: üks teema läheb astmeliselt teiseks üle või alustatakse uut teemat pärast eelmise sulgemist (nt Button, Casey 1984, 1985). Kui teemad vahelduvad astmeliselt, siis on raske kindlaks määrata, kus täpselt üks teema lõpeb ja teine algab. Kuid teatud vestluspositsioonides ei saa teema välja kasvada eelmisest teemast: sissejuhatuse komponentide järel, lõpetamiskomponentide järel ning pärast eelmise teema sulgemist. Niisugustes positsioonides on uue teema sissetoomiseks kaks võimalust (Button, Casey 1985; Rääbis 2004):

a) teema algatamise pakkumine partnerile (nt argivestluses *mis veel uudist; mis sa teed*). Partnerile antakse võimalus tuua vestlusse oma teema, pakutakse välja avatud (kuigi vahel piiritletud) valdkond, milles ta võib sündmusi valida ja võimaliku teemana pakkuda;

b) teema nimetamine enda poolt, milleks on kaks põhivõtet: konkreetne küsimus (nt *kas sa tead midagi tunniplaanist*) ja uudise teatamine (nt *me ei tule see nädalavahetus*). Meie analüüsitud näidetes tegi kõik teemaalgatused klient, kes ka alati nimetas teema omalt poolt.

Dialoogiaktide seisukohast on teema vahetamiseks kaks põhimõtetlist vormivõimalust:

a) teema vahetamiseks on eraldi lausung, mis kannab ainult seda funktsiooni (*lähme asja juurde, mul on üks küsimus veel, räägime sellest...*). Sellise akti nimi on TVE: PAKKUMINE;

H: tere | RIJ: VASTUTERVITUS |
 öelge palun 'Pärnus on see suur va 'rauakogumise
 koht 'Emeks. | DIE: SOOV |
 mis kell ta 'lahti läheb. | KYE: AVATUD |
 V: üks='hetk, | KYJ: EDASILÜKKAMINE |

(...).hh kella 'kaheksast. | KYJ: INFO ANDMINE |
 H: kaheksast, | VR: NEUTRAALNE VASTUVÕTUTEADE |
 → 'teine küsimus | TVE: PAKKUMINE |
 (0.8) et 'Lao tänav 'kaheksa on üks põllutöömasina-
 te tagavaraosade (.) või 'osade 'pood (.) mis kell
 'see lahti läheb. | KYE: AVATUD | |TVE: PAKKUMINE |
 (...)
 V:.hh avamisaegu ei ole. | KYJ: INFO PUUDUMINE |
 | TVJ: VASTUVÕTMINE |

b) eraldi lausungit teema vahetamiseks ei ole. Siis kannab lausung korraga kahte akti, mida väljendab ka topeltmärgendus (muu akti märgend, mida vastav lausung täidab + TVE: PAKKUMINE). Tüüpiliselt on teiseks aktiks mingi küsimusrühma akt, SOOV või EELTEADE.

ma paluksin 'haige'kassa kli'endi'teenindaja numb-
 rit. | DIE: SOOV |
 V: jaa? | VR: NEUTRAALNE VASTUVÕTUTEADE |
 üks='hetk, | DIJ: EDASILÜKKAMINE |
 (...) 'lühinumber kuus'teist, 'kolm=kuus='kolm.
 | DIJ: INFO ANDMINE |
 H: * kuusteist 'kolm kuus 'kolm, * | VR: NEUTRAALNE
 VASTUVÕTUTEADE |
 → (.) ja ega te ei oska 'öelda veel 'Postimehe
 'tellimis'numbrit. | KYE: JUTUSTAV KAS | | TVE:
 PAKKUMINE |
 V: jah? | VR: NEUTRAALNE VASTUVÕTUTEADE | | TVJ:
 VASTUVÕTMINE |
 (...) .hh 'seitse kolm 'õheksa, | KYJ: INFO ANDMI-
 NE |

Eraldi teemavahetuslausungi kasutamine on meie analüüsitud info-
 dialoogides haruldane (vaid üks näide). Helistamisel infotelefonile ja
 reisibüroo dialoogides on tavaline, et teemavahetust alustatakse ak-
 tiga EELTEADE, mis esitab üldise soovi küsida midagi veel (vt ka lk
 124).

→ H: aga sis ma vel küsiks ühte asja 'veel | YA:
 EELTEADE | | TVE: PAKKUMINE |
 et et see on küll 'kaugel=et=e .hh meil oli plaanis
 ka His'paaniasse minna kuskil sep'tembris | TVE:
 PAKKUMINE | | YA: INFO ANDMINE |
 et kuidas=ee nende .hh 'lennukipiletitega on et
 kuidas 'neid peab broneerima või | KYE: AVATUD |
 V: te mõtlete 'eraviisiliselt. | TVJ: VASTUVÕTMI-

NE | | KYE: VASTUST PAKKUV | | KYE: VASTUSE TINGI-
MUSTE TÄPSUSTAMINE |

Teine variant on esitada kohe akt, mis sisaldab soovi või küsimuse ja käib näiteks reisi uue sihtkoha kohta.

V: =.hh et=e (1.2) et='kindlustust saab teha küll=
jah. | IL: KOKKUVÕTMINE |
(.)
H: jah. | VR: NEUTRAALNE VASTUVÕTUTEADE |
→ (1.0) aga ütleme=et me=tahaks minna sis sõprade-
ga sinna 'Himosse, | TVE: PAKKUMINE |
| DIE: SOOV |
> kas 'oli siuke nimi.< | KYE: SULETUD KAS |
V: 'Imos=on olemas jaa. | TVJ: VASTUVÕTMINE | |KYJ:
JAH |
H: okei? | VR: NEUTRAALNE PIIRITLEJA |
V: mhmh | VR: NEUTRAALNE JÄTKAJA |
H: ää siss (.) ma (.) pean lissalt laeva'piletid
ostma, | KYE: JUTUSTAV KAS |
(0.8)

Sama kehtib ka naaberpaari järelliikmete TVJ: VASTUVÕTMINE ja TVJ: TAGASILÜKKAMINE kohta.

Teemavahetused ja piirikohad ei ole alati selged. Nii ei ole alati üheselt tõlgendatav, kas tegu on teemavahetuse või sama teema alateemaga. Seetõttu oleme praktiliseks märgendamiseks teinud mõned soovitusel. Esiteks, märgendada tuleb ainult väga selged teemavahetused. Reisibüroodialoogides on teemavahetus näiteks see, kui helistaja ei soovi enam infot selle reisi, vaid millegi muu (teise reisi jms) kohta. Teiseks, alateemade vahetusi ei märgendata. Näiteks tõlgendame ühe teemana küsimusi sama bussimarsruudi eri aspektide kohta (kustkaudu buss läheb, mis kell kohale jõuab, millisest peatusest väljub, kui palju pilet maksab jms).

Teema vahetamine on kahepoolne protsess. Teemavahetuse algatusele peab vestluspartner positiivselt reageerima ja näitama, et ta on vahetamisega nõus. See kehtib eriti argivestlustes. Meie analüüsitud infodialoogides algatas teema vahetamise klient ja infoandja nõustus sellega alati. Seda varianti võime tõlgendada suhtlusnormina. Klient võib põhimõtteliselt keelduda infoandja teemapakkumist. Meie analüüsitud dialoogides aga infoandja teemapakkumisi ei esinenud, seetõttu ei saa selle kohta praegu midagi öelda.

Küll on reisibüroo dialoogides mõned näited, kus kliendi soovitud sihtkohta reise ei korraldata ja ametnik pakub selle asemele mingit muud reisi omalt poolt. Seda me pole märgendanud mitte teemavahetusena, vaid pakkumisena. Võimalikud on kaks varianti: akt DIE: PAKKUMINE, kui tegu on ainult pakkumisega ja aktid KYJ:/DIJ: INFO PUUDUMINE + DIE: PAKKUMINE, kui voor koosneb infost selle kohta, et vajalikke reise ei korraldata, millele lisandub muu reisi pakkumine (vt ka lk 79 jj).

PARTNERI ALGATATUD PARANDUSED

PPE: ÜMBERSÕNASTAMINE

PPE: ÜLEKÜSIMINE

PPE: MITTEMÕISTMINE

PPE: MUU

PPJ: LÄBIVIIMINE

PPJ: MUU

Naaberpaare moodustavad parandused on sellised, mida vestluspartnerid teevad kahepeale. Siia kuuluvad partneri algatatud ja probleemi põhjustaja poolt läbiviidud parandused ning probleemi põhjustaja algatatud ja partneri poolt läbiviidud parandused. Pea kõik parandused meie analüüsitud dialoogides on esimest tüüpi. Nii oli ühes meie analüüsitud alamkorpuses 62 dialoogis 79 partnerite ühistöös tehtud parandust, mis kõik olid partneri algatatud ja probleemi põhjustaja poolt läbi viidud parandused (vt Gerassimenko jt 2004a). Teist tüüpi parandused tulevad ette eeskätt pedagoogilistes dialoogides (õpilane ootab parandust õpetajalt) ja siis, kui üks vestlejatest suhtleb võõrkeeles (võõrkeeles suhtleja ootab abi emakeelselt inimeselt). Seetõttu oleme oma tüpoloogias eraldi nime all välja toonud ainult esimese rühma alaliigid. Teise rühma üksikud kasutused jäävad praegu tüüpi MUU.

Kahepeale tehtud paranduste tüpoloogia on eri autoritel erinev (vt Sacks, Schegloff, Jefferson 1974; Schegloff, Jefferson, Sacks 1977; Tainio (toim) 1997; Strandson 2001). Meie oleme esitanud süsteemi, mis toetub antud projektis analüüsitud reaalsele dialoogidele. Selle aluseks on parandusealgatuste erinevad funktsioonid, erinev vormistus ja erinevad järelliikmehõimalused.

Paranduste tüübid ja vormistamine

Järgnevalt vaatame lühidalt kahepeale tehtud paranduste tüüpide olemust ja keskseid vormistusvõtteid meie uuritud infodialoogides.

PPE: ÜMBERSÕNASTAMINE

PPJ: LÄBIVIIMINE

Ümbersõnastamine on algatus, mille abil kuulaja pakub oma tõlgenduse (hüpoteesi, ümbersõnastuse, üldistuse, järelduse) varemõeldu kohta. Tema eesmärk on saada kinnitus selle kohta, et info mõte oli

just selline (*kas te mõtlesite seda?*). Seega siin lihtsalt ei korrata eelmist vooru (see oleks ÜLEKÜSIMINE) ega lahendada arvatavat probleemi ise lõplikult, vaid oodatakse probleemi põhjustaja kinnitust.

Vormiliselt on meie dialoogides tegemist kolme algatuse põhi- viisiga (vt täpsemalt Gerassimenko jt 2004: 40):

- lause, fraas või sõna, mis esitab omapoolse interpretatsiooni (22%);
- sama + küsiv partikkel *siis, jah, eks, vä* (30%);
- *et, tähendab* + sama (33%).

Probleemi põhjustaja, kes esitab paranduspaari järelliikme, kas kinnitab esitatud tõlgendust või lükkab selle tagasi. Analüüsitud tekstides on tüüpiliselt tegu tõlgenduse kinnitamisega. Tõlgenduse kinnitamise kesksed variandid meie korpuse põhjal on järgmised:

- *jah, jaa, mhmh* (41%);
- *jah, jaa* + kordus või seletus (33%);
- seletus (22%).

H: =tere= | RIJ: VASTUTERVITUS |
 `õelge=palun `Tulbi tänavas see (.) `Folksvageni
 `esinduse `number. | DIE: SOOV |
 (...)

→ V: `Aave autokaubad. | KYE: VASTUST PAKKUV |
 | PPE: ÜMBERSÖNASTAMINE |

→ H: jah. | KYJ: JAH | | PPJ: LÄBIVIIMINE |

V: neli kaks viis, (.) seitse õheksa kolm.

| DIJ: INFO ANDMINE |

V2: ja=ujula: on=ee üks rada on kakssada krooni,
 (.) kaks rada: on kolmsada nelikend krooni ja kolm
 rada on nelisada seitsekend krooni. | KYJ: INFO
 ANDMINE |

H: mhmh | VR: NEUTRAALNE VASTUVÕTUTEADE |

→ (.) tund=aega. | KYE: VASTUST PAKKUV | | PPE:
 ÜMBERSÖNASTAMINE |

→ V2: tund=aega, jah. | KYJ: JAH | | PPJ: LÄBIVII-
 MINE |

Partner võib ümbersõnastust ka mitte kinnitada, nt sõnaga *ei* või mittekinnitava lausungiga. *Ei*-le järgneb enamasti pikem seletus, mis annab õige variandi.

P.T: kui palju teil maksaks=ämm juukseotste `lõika-
 mine ja `salkude värvimine. | KYE: AVATUD |
 (1.0) `kokku. | IL: TÄPSUSTAMINE |

(...)

J 1: ((hakkab otsima hinnakirja)) [see on:] | KYJ: INFO ANDMINE |

J 2: [palju 'salku] te
'teete oleneb 'sellest. | KYJ: INFO ANDMINE |
(0.8)

P.T: ahah |VR: NEUTRAALNE INFO OSUTAMINE UUEKS |

→ (0.5) et igal 'salgul on: (.) noh oma 'hind
eks. | KYE: VASTUST PAKKUV |

| PPE: ÜMBERSÖNASTAMINE |

→ J 2: e:i mitte igal 'salgul ei=ole oma 'hinda=
aga (1.0) ee: | KYJ: EI | | PPJ: LÄBIVIIMINE |
(mõtleb))

J 3: millega 'tehakse ja= | IL: TÄPSUSTAMINE |
| PPJ: LÄBIVIIMINE |

J 2: =jah= | YA: MUU |

J 3: =palju [on 'pikkus ja] (.) ku palju 'materjali
läheb. | IL: TÄPSUSTAMINE | | PPJ: LÄBIVIIMINE |

PPE: ÜLEKÜSIMINE

PPJ: LÄBIVIIMINE

ÜLEKÜSIMINE on akt, mille puhul kuulaja kordab täpselt või väikes-
te modifikatsioonidega mõnda partneri lausungit, fraasi või sõna, et
saada kinnitust selle kohta, et see oli just selline (*kas te ütlesite nii?*).
Seega erineb ÜLEKÜSIMINE eelmisest rühmast selle poolest, et siin
ei too algataja välja seda, kuidas ta problemaatilist vooru tõlgendas.
Vormi poolest on see akt põhiliselt kahte tüüpi:

- fraas või väitlause, mis kordab problemaatilist lõiku (70%);
- sama + küsiv partikkel *jah, vä, ühesõnaga* (23%).

Grammatiliselt on need tüüpiliselt vastust pakkuvad küsimused.
Probleemi lahendamiseks kasutatakse kaht keskset varianti:

- *jah, jaa, mhmh* (60%);
- sama + eelmise vooru kordus või täpsustamine (12%).

Seega on selle parandusrühma järelliikmed analoogilised eelmi-
se rühma omadega.

V: mt kaheksakend neli üheksa viis neli. | KYJ: INFO ANDMINE |

→ H: kaheksakümmend neli üheksa viis [neli.]
| KYE: VASTUST PAKKUV | | PPE: ÜLEKÜSIMINE |

→ V: [jaah]

| KYJ: JAH | | PPJ: LÄBIVIIMINE |

H: /---/ ee minul niisugune `küsimus. | YA: EEL-
TEADE |
kas `teie olete ka asjaga `kursis=et=ee `Hoiupank
ja ee `Hansapank on nüüd `üks=vä. | KYE: VASTUST
PAKKUV |

(1.0)

V: ei praegu veel ei `ole. | KYJ: EI |

→ H: praegu veel ei `ole=vä. | KYE: VASTUST PAK-
KUV | | PPE: ÜLEKÜSIMINE |

→ V: ei? | KYJ: NÕUSTUV EI | | PPJ: LÄBIVIIMINE |
H: nii et ühesõnaga ku `arve on a-a-`Ansapanka, sis-
tuleb `Hansapanka minna ikka. | KYE: VASTUST PAK-
KUV |

(0.5)

V: jah ikka. | KYJ: JAH |

PPE: MITTEMÕISTMINE

PPJ: LÄBIVIIMINE

MITTEMÕISTMINE on akt, millega kuulaja annab teada, et ta ei kuul-
nud mingit vooru või osa sellest, ei saanud millestki aru või on saa-
dud info tema jaoks nii üllatav, et ta peab vajalikuks seda üle kont-
rollida. Selle rühma algatused jagunevad kahte rühma vastavalt sel-
lele, kas algataja lokaliseerib probleemi üldiselt või täpsemalt. Need
rühmad erinevad ka oma vormistuse poolest.

Üldiste algatuste vormistamiseks kasutatakse kolme põhiviisi:

- üldised partiklid (*ah?*, *mh?*, *jah?*);
- üldised küsisõnad (*mida*, *kuidas*);
- üldised küsimused (*mis sa ütlesid*).

Raskuskohta täpsemalt lokaliseerivad algatused vormistatakse
põhiliselt kahel viisil:

- problemaatilise koha kordus;
- sama koos küsisõna või küsiva partikliga (*ah*, *vä/või/võ*, *jah*).

Meie korpuses on MITTEMÕISTMINE harv ning seda on kasuta-
tud 2/3 juhtudel lihtsalt mittekuulmise osutamiseks. Sel juhul korra-
takse järelliikmes mittekuuldud infot kas täpselt või väikeste modifi-
katsioonidega.

→ V: kuidas `nimi oli. | KYE: AVATUD | | PPE: MIT-
TEMÕISTMINE |

→ H: Kasearu Jaanika | KYJ: INFO ANDMINE | | PPJ:
LÄBIVIIMINE |

Siia rühma oleme paigutanud ka ühe spetsiifilisema variandi, mis esineb eeskätt infotelefonis. Selles kordab helistaja saadud telefoni-numbri algust sooviga, et vastaja ütleks numbri lõpuni.

V: kaheksakend `neli, (.) neli viis seitse | YA: INFO ANDMINE |

→ H: kaheksakend `neli? | KYE: AVATUD | | PPE: MITTEMÕISTMINE |

→ V: neli viis seitse. | KYJ: INFO ANDMINE |
| PPJ: LÄBIVIIMINE |

Ülejäänud juhtudel on tegu sisulise mittemõistmisega. Sellele reageerib partner probleemi põhjustanud info kordamise, täpsustamise, laiendamise või selgitamisega. Sel juhul saab paranduspaari järellii-ge teiseks märgendiks | KYJ: INFO ANDMINE |.

V: .hh ee: jõulude=`aastavahetuse reisirid on põhi-mõtselt Sidnise `kõik välja müüdnud. | DIJ: INFO ANDMINE |

samamoodi küsisin (0.8) {--} ka `Melborni kohta | DIJ: INFO ANDMINE |

H: jah | VR: NEUTRAALNE JÄTKAJA |

V: annab täpselt sama`moodi? | DIJ: INFO ANDMINE |

.hh ainukene võimalus: on tellida {et=ta} niiõelda oote`lekena. | DIJ: INFO ANDMINE |

(.)

H: jah. | VR: NEUTRAALNE JÄTKAJA |

V: ja `hind tuleb kuskil: oleneb=siis milline kom-panii `kinnitab, `viisteist tuhat nelisada kahek-sa`kümnend kuni kaheksateist tuhat kaheksasada kuus`kümnend. | DIJ: INFO ANDMINE |

H: edasi=tagasi. | KYE: VASTUST PAKKUV | | PPE: ÜMBERSÖNASTAMINE |

V: edasi=tagasi noore `hind on=siin. | KYJ: JAH |
| PPJ: LÄBIVIIMINE |

H: ahah. | VR: NEUTRAALNE INFO OSUTAMINE UUEKS |
| VR: PARANDUSE HINDAMINE |

(0.8)

V: [a- aga] | YA: MUU |

→ H: [ja ja] mida=see `ooteleht tähendab. | KYE: AVATUD | | PPE: MITTEMÕISTMINE |

→ V: tähendab `seda=et=ee ühes bü`roos (.) panete=sis ennast (.) nigu `kirja et niipea kui (0.5) kui=see lennukoht `vabaneb, siis: kohe lennufirma kin-

nitab nigu='teid järgmiseks. | KYJ: INFO ANDMINE |
 | PPJ: LÄBIVIIMINE |
 H: ahah | VR: NEUTRAALNE INFO OSUTAMINE UUEKS |
 | VR: PARANDUSE HINDAMINE |

PPE: MUU

PPJ: MUU

MUU alla kuuluvad parandused, mis ei mahu toodud süsteemi. Nende hulgas on praegu ka probleemi tekitaja algatatud ja partneri poolt läbiviidud parandused. Samuti kuuluvad siia mitmesugused analüüsimatud või segased juhtumid.

Paranduste kasutamine

Paranduste kasutamise kohta saab praegu analüüsitud infodialoogide põhjal välja tuua kolm olulist üldistust.

Esiteks, parandusi algatatakse ainult vähestel kindlatel juhtudel:

- info kohta, mis peab olema ilmtingimata väga täpne (hinnad, aadressid, e-mailid, dialoogis järgnevalt läbiviidavad tegevused):

V: .hh 'number kinnitamata andmetel 'neli 'neli (.)
 'seitse, (0.8) 'kaheksa neli seitse='seitse. | DIJ:
 INFO ANDMINE |
 (0.8)

→ H: neli neli 'seitse? | KYE: AVATUD |
 | PPE: MITTEMÕISTMINE |

→ V: 'kaheksa neli seitse='seitse. | KYJ: INFO
 ANDMINE | | PPJ: LÄBIVIIMINE |
 H: aitäh? | RIE: TÄNAN |

- üllatava, mitteoodatud info kohta:

A: =meil on nädala 'keskel lähevad siin mitu 'kooli
 lähevad täpselt sama'moodi. | YA: INFO ANDMINE |
 sellepärast=et [.hh] nemad broneerivad 'ainult ühe
 rühma 'päevas ja kõik [ül-] | IL: PÕHJENDAMINE |
 K: [jaa=jaa.] | VR: NEUTRAALNE JÄTKAJA |
 [mhmh] | VR: NEUTRAALNE JÄT-
 KAJA |

A: 'ülejäänd inimesed [lähevad 'ikka 'üldjärjekor-
 ras.] | IL: PÕHJENDAMINE |

→ K: [peavad ikka 'seisma.]
 | KYE: VASTUST PAKKUV | | PPE: ÜMBERSÖNASTAMINE |

→ A: jaa. | KYJ: JAH | | PPJ: LÄBIVIIMINE |
 .jah | KYJ: JAH | | PPJ: LÄBIVIIMINE |

• info kohta, mis on liiga üldine, et talle saaks vastata:

H: tere? | RIE: TERVITUS |
 .hh sooviksin saada informatsiooni natukene selle
 Egiptuse 'reisi kohta. | DIE: SOOV |
 V: jaa? | VR: NEUTRAALNE JÄTKAJA |
 H: mt=.hh et | YA: MUU |
 → V: ee Sharmõn'sheiki mõtlete jah? | KYE: VASTUST
 PAKKUV | | PPE: ÜMBERSÖNASTAMINE |
 → H: jaa? | KYJ: JAH | | PPJ: LÄBIVIIMINE |

Teiseks, kokkuvõttes on paranduse algatajaks nii klient kui infoandja suhteliselt võrdselt (klient 57%, infoandja 43%). Eri tüüpi paranduste puhul on aga pilt selgelt erinev:

- ümbersõnastamine: klient 70%, infoandja 30%;
- üleküsimine: klient 53%, infoandja 47%;
- mittemõistmine: klient 29%, infoandja 71%.

Seega on ümbersõnastamine eeskätt kliendi algatatud parandusviis ja mittemõistmine infoandja oma.

Kolmandaks, kuigi probleemid, mida ühiste parandustega lahendatakse, võivad paikneda põhimõtteliselt suvalises eespool asuvas vóorus, algatatakse 90% juhtudel parandus siiski vahetult probleemile eelneva vóoru kohta.

Kokku moodustavad parandusalgatused ja läbiviimised erinevalt organiseeritud sekventse, mida me siinkohal lähemalt ei vaatle (vt pikemalt Gerassimenko jt 2004).

Partneriparandus ja eneseparandus

Dialoogides on ka voore, milles kõneleja teeb vóoru esitamise käigus eneseparanduse. Sel juhul on võimalik, et paranduse abil asendatakse akt, mis on naaberpaari esiliige, aktiga, mis ei ole naaberpaari esiliige ja ei nõua seetõttu partnerilt järelliiget. Sel juhul on võimalik, et partnerile suunatud parandusalgatus asendatakse muu aktiga. Partneril on sel juhul kaks reaktsioonivarianti.

Kui partner reageerib parandusalgatusele vaatamata sellele, et kõneleja asendas selle teise aktiga, siis oleme tõlgendanud seda paranduspaarina. Nii alustab järgnevas näites M üleküsimist ja seejärel

läheb ilma vastust ootamata üle uuele küsimusele. I reageerib parandusalgatusele pealerääkimisega ja seejärel vastab sama vooru teisele küsimusele.

I: kaheksa neli`kümmend. | KYJ: INFO ANDMINE |
 → M: kaheksa neli`kümmend jah. | KYE: VASTUST PAK-KUV | | PPE: ÜLEKÜSIMINE |
 → I: [jah] | KYJ: JAH | | PPJ: LÄBIVIIMINE |
 → M: [ja] kas: sellel: üliõpilasel `soodus== | KYE: JUTUSTAV KAS |
 → I: =ei ole. | KYJ: EI |

Kui partner reageerib ainult uuele aktile, siis on mitu võimalust:¹

1) kui esimene lausung on selge küsimus (lõpeb nt küsisõnaga *vä*), on tegu parandusalgatusega, mille kõneleja ise reformuleerib. Samas jääb see algatus naaberpaari järelliikmeta.

I: kaheksa neli`kümmend. | KYJ: INFO ANDMINE |
 → M: kaheksa neli`kümmend vä. | KYE: VASTUST PAK-KUV | | PPE: ÜLEKÜSIMINE |
 → ja kas: sellel: üliõpilasel `soodus== | KYE: JUTUSTAV KAS |
 → I: =ei ole. | KYJ: EI |

2) kui esimene lausung ei ole küsimus, siis on kaks võimalust:

- kui sellele lausungile järgneb paus (st esitaja selgelt ootab reaktsiooni), on tegu parandusalgatusega. Ka sel juhul jääb algatus järelliikmeta.

I: kaheksa neli`kümmend. | KYJ: INFO ANDMINE |
 → M: kaheksa neli`kümmend jah. | KYE: VASTUST PAK-KUV | | PPE: ÜLEKÜSIMINE |
 → (1.0)
 → ja kas: sellel: üliõpilasel `soodus== | KYE: JUTUSTAV KAS |
 → I: =ei ole. | KYJ: EI |

- kui pausi ei ole, siis märgendatakse see lausung kui vabatahtlik reaktsioon eelnevale voorule (vabatahtlike reaktsioonide kohta vt lk 132 jj).

¹ Järgnevalt kasutame eelneva näite konstrueeritud modifikatsioone.

I: kaheksa neli`kümmend. | KYJ: INFO ANDMINE |
→ M: kaheksa neli`kümmend jah. | VR: NEUTRAALNE
VAŠTUVÕTUTEADE |
→ ja kas: sellel: üliõpilasel `soodus-= | KYE: JU-
TUSTAV KAS |
→ I: =ei ole. | KYJ: EI |

Eraldi oleme toonud välja kaks aktirühma, mis on parandamise sarnased, kuid siiski veidi erinevad. Need on Vastuse tingimuste täpsustamine ja Kontakti kontroll.

VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE

VTE: VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE

VTE: MUU

VTJ: VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE

VTJ: MUU

Milles on parandamise ja vastuse tingimuste täpsustamise erinevus?

Parandus vaatab tahapoole, lahendab mingit eelnevas tekstis olnud probleemi. Paranduse algataja leiab, et ilma seda probleemi lahendamata ei saa vestlusega edasi minna. Selliselt moodustub vahesekvents, mille järel minnakse tagasi teksti pealiinile.

Vastuse tingimuste täpsustamine viib n-õ asja edasi. Selle akti esitab alati vastaja peale küsimust või soovi ja tema funktsioon on vastamiseks vajaliku lisainfo hankimine. Peale soovitud lisainfo saamist saab vastata esimesele küsimusele või soovile. Sealjuures võib tekkiv vahesekvents koosneda ühest aktipaarist, aga võib sisaldada ka mitut samatüübilist akti. Seda akti kasutavad tüüpiliselt konsultandid, infotelefonistid jms, kes peavad vastama küsimustele.

Selle akti puhul lisandub alati ka teine märgend. Akti esiliige on tüüpiliselt küsimus, harvem direktiiv, järelliige võib seega olla suvaline küsimuse või direktiivi järelliikme tüüpi akt.

H: tahaks odavalt 'Inglismaale sõita. | DIE: SOOV | (0.5)

V: jaa? | VR: NEUTRAALNE JÄTKAJA | (0.5)

H: järgmisel nädalal. | IL: TÄPSUSTAMINE |

→ V: reisite üksi või 'kahekesi. | VTE: VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE | | KYE: ALTERNATIIV |
→ H: kahe'kesi. | VTJ: VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE | | KYJ: ALTERNATIIV: ÜKS | (0.5)

V: sis saab seda Es'tonian Airi 'kaks ühe hinnaga 'pakkumist kasutada. | DIJ: INFO ANDMINE |

Selle akti kasutust ja vormistust me praegu täpsemalt uurinud ei ole.

KONTAKTI KONTROLL

KKE: ALGATUS

KKE: MUU

KKJ: KINNITAMINE

KKJ: MUU

Kontakti kontroll on samuti suhtlusprobleemi lahendamine. Meie tüpoloogias on ta telefonivestluse spetsiifiline akt, mille rolliks on suhtluskanali ja kontakti funktsioneerimise kontroll (nt *kas sa kuuled, halloo*). Seda võib põhjustada füüsiliselt halb kuuldavus, aga ka nt akti JÄTKAJA pikaajaline mitteesinemine (vt lk 134). Seega see akt ei puuduta jutu sisu või vormi, need kuuluvad paranduse alla.

KONTAKTI KONTROLL algatatakse meie dialoogides tüüpiliselt sõnaga *halloo*, harva ka küsimusega *kas te kuulete mind*.

Järelliige on järgnev partneri voor. Selleks võib kasutada eraldi sõnu/fraase (*ma kuulen, jah ma kuulen, jah*), aga ka sisulisi või rituaalseid lausungeid, millega vestlust edasi viiakse (*tere*). Sel juhul kannab see lausung kahte akti, mida osutatakse kahe märgendiga.

V: m kahjuks ei `ole seda meie andmebaasi `antud.
| KYJ: INFO PUUDUMINE |

→ (6.0) halloo? | KKE: ALGATUS |

→ (2.0) halloo? | KKE: ALGATUS |

→ H: jah | KKJ: KINNITAMINE |

((energiliselt))

V: seda ei ole kahjuks `antud meie andmebaasi.

| KYJ: INFO PUUDUMINE |

NAABERPAARE MOODUSTAVAD INFOAKTID: ÜLDIST

Naaberpaare moodustavad infoaktid moodustavad omavahel tugevalt seotud rühma, nii et mõned tüpoloogiad on selle ka liigendamata jätanud (nt Bunt 1999), teised aga jaganud alarühmadeks. Näiteks DAMSL lähtub oma liigenduses partneri eeldatavast tegevusest. Ta käsitleb ühe aktina küsimusi ja infosoove (*Info-request*), mis loovad kuulajale kohustuse anda infot, teisena aga akte, millega kasutaja soovib mõjutada partneri tulevase mittekommunikatiivseid tegevusi (*Influencing-Addressee-Future-Action*).

Meie arvates on siinsete aktide käsitlemine ühe rühmana siiski liiga üldistav. Teisalt, meie tüpoloogia aluseks oleva naaberpaari-ideoloogia seisukohast ei ole oluline ka see, kas adressaat või keegi teine peab tegema midagi väljaspool antud dialoogi. Adressaat peab igal juhul reageerima naaberpaari esiliikmele (vt ka lk 23 jj). Järeliigne võib sealjuures olla verbaalne (meie dialoogides valdav) või mitteverbaalne (nt tegevus, meil harv). Seega DAMSL-i lähtekoht meie tüpoloogiasse ei sobi. Seetõttu on meie lähtekohaks naaberpaaride esiliikmed, mille põhjal oleme jaganud rühma kolmeks: direktiivid, küsimused ja seisukohavõttud.

Sellise rühmitamise keskseks küsimuseks on, mille põhjal alarühmade piire tõmmata. Funktsionaalsest seisukohast saame välja tuua aktipaaride esiliikmete erinevad rollid.

- Direktiivid esitavad soove, ettepanekuid, pakkumisi, käske, keelde, palveid, üleskutseid, juhtnõure, soovitusi, hoiatusi jms vestluspartnerile või tema kaudu kellelelgi kolmandale.

- Küsimused soovivad täita küsimuse esitaja või kellegi kolmanda infotühikut või saada kinnitust küsija oletustele/arvamustele.

- Seisukohavõttud esitavad kõneleja (või kellegi teise) väiteid, arvamusi, hüpoteese jms millegi kohta.

Liigendamise keskne probleem tuleb asjaolust, et osi funktsioone kandvatel lausungitel on keeles kindel vorm (küsilaused, käskiv kõneviis) ja osadel mitte, ning tegelikus kasutuses aktide funktsionaalsed ja vormilised piirid ei kattu (vt ka lk 30 jj).

Nt meie uuritud dialoogides antakse suurem osa direktiive edasi väitlausetel abil, käskivas kõneviisis direktiivid on aga enamasti seotud ühe direktiivitüübiga (vt lk 72 jj). Samas võib käsklauseid ka-

sutada ka nt direktiivse naaberpaari järelliikmena (*Kas ma tohin võtta veel ühe küpsise? Võta, võta.*).

Küsimiseks on keeles prototüüpne küsilause vorm, kuid küsida võib ka muude lausete abil ja vormilistel küsilausestel on suhtluses ka muid funktsioone (nt *Miks sa oma tuba ära ei korista?* on etteheide).

Seisukohavõttude vormistamiseks eesti keeles prototüüpset vormi ei ole. Siin kasutatakse mitmeid vahendeid eri adverbidest intonatsioonini. Samas on selle rühma piiril palju lausungeid, mille puhul pole selge, kas tegu on seisukohavõtuga või üksikaktiga (nt YA: INFO ANDMINE), millele reaktsiooni ei oodata.

Me ei hakka siinkohal analüüsima, miks kasutatakse küsilauseid ja käskivat kõneviisi väljaspool nende prototüüpset rolli ja vastupidi (vt nt Hakulinen jt 2004: 1571 jj). Toome välja vaid olulised rühmad.

Üks võimalik põhjus on soov tõmmata võimalikult are piir naaberpaari ja üksikakti vahele. Kõnelejale võib olla esmatähtis osutada, et tema lausung on naaberpaari esiliige, mis ootab tingimata reaktsiooni. Seda võimaldavad ühemõtteliselt küsilause ja käskiv kõneviis, mitte aga väitlused.

Nt reaktsiooni ootavad arvamused osutavad, et ütleja ei ole asjas päris kindel ja ootab teise poole kinnitust. Reaalses suhtluses aga juhtub mõnigi kord, et teine pool väitlausena esitatud arvamuste peale ei reageeri, tõlgendades neid üksikaktina. Küsilause võimaldab vormistada reaktsiooni ootuse selgemalt. *miks*-lausung pole mõnigi kord mitte küsimus, vaid etteheide, mis nõuab ühtlasi selgitust (*Miks sa seda tegid?*). Hinnang väitlausega (*Sa tegid halvasti.*) aga adressaadilt aktiivset kaasakõnelemist ei nõua.¹

Teine võimalik põhjus toetub sellele, et eri vormid annavad adressaadile reaktsiooni valikul erinevaid vabadusastmeid ja nõuavad erinevat pingutust. Nii saame küsimusevormis esitatud lausega (*Kas sa tuled ka?*) väljendada kutset, mis jätab kutsutavale enam vabadust otsustamiseks kui käsklause (*Tule ka*). Ja kui palve täitmine nõuab pingutust, siis kaldutakse vältima käskivat kõneviisi.

¹ Loomulikult väljendatakse selliseid erinevusi ka muude vahenditega (nt konditsionaal, eitav vorm jm).

Lisaks on põhjusi, mis seostuvad eeskätt kõneleja enda seisundi või üldisemate suhetega partnerite vahel. Nt afektiivsel juhul võidaks kasutada hinnanguks *kuidas*-küsimust (*Kuidas ma küll nii loll olin!*) ja küsimuse vormis soov on viisakam, samal ajal kui mõni väitlause võib olla vastuvaidlematu käsk (*Sa sööd selle toidu ära.*).

Me oleme küsimuste ja ülejäänud alarühmade piiri tõmmanud vormist lähtudes, et saavutada siin võimalikult suurt aredust. Küsimuseks nimetame akte, millel on dialoogis kindlad väljendusvahendid: küsisõnad, eripärane sõnajärg või intonatsioon. Direktiivid ja seisukohavõetud oleme omavahel eristanud funktsionaalselt. Sellise valiku põhjuseks on asjaolu, et meie tüpoloogia on mõeldud ka arvuti ja inimese vahelise infodialoogi modelleerimiseks, milles küsimustel on keskne roll (vt lk 30 jj).

Võib küsida, kas ei ole täielikult funktsioonist lähtuv liigendus siiski õigem? Vastus on eitav, sest pole võimalik tuua välja ühte ja ainuõiget piiritõmbamise alust. Lisaks funktsioonile ja vormile võivad aluseks olla ka muud seigad (vt nt DAMSL-i liigendus). Küll aga ei ole ka meie valitud alus probleemideta.

Küsimuste vormialus põhjustab seda, et osal juhtudel on tulemuseks intuiitiivselt vale määratlus. Vormi tõttu küsimuseks määratud lausung tundub pigem nt direktiivina ja vormilt mitteküsimus küsimusena. Selliseid juhtumeid on siiski vähe.

Teiseks tekib probleem sellega, et osa küsimusevormis üksusi täidab suhtluses süstemaatiliselt rolle, mis tüpoloogias kuuluvad parandusalgatuste (vt lk 56 jj) ja rituaalide hulka. Sellistel küsilausetel on loomulikult infotühikut täitev roll, kuid ennekõike täidavad nad spetsiifilist dialoogirolli. Nende rühmade probleemid oleme lahendanud topeltmärgendusega.

Parandusalgatused märgendame alati kahe aktimärgiga. Sellise lahenduse taustaks on arusaam, et parandus on antud olukorras lausungi primaarne roll, küsimus aga teisene. Rituaalide puhul on asjad keerukamad. Kui rituaali täitjad on kindlad vormelid, siis kahte aktimärki ei panda. Kui aga kasutatakse vabu lausungeid või fraase siis pannakse. Selle taustaks on mõte, et vormelistunud lausungid või fraasid on kaotanud oma küsimuselisuse.

Kolmandaks, ka vormipiir ei ole alati üheselt tõlgendatav. Asi on selge siis, kui lausungis on normikeelsed küsisõnad või küsimust osutav sõnajärg. Lisaks on aga suulises suhtluses kasutusel rida sõ-

nu, mida traditsiooniline grammatika küsisõnade hulka ei arva ja suulise kõne uurijad loevad partiklite hulka (*vä, eks, onju, eksole* jms). Meie oleme ka nende sõnadega lausungeid käsitlenud küsimus-tena.

Teine keerukas vormipiiriala on lausungid, millel grammatilisi erijooni ei ole ja lausungi rolli üle tuleb otsustada ainult intonatsiooni põhjal. Neis ei ole kuulates alati selge, kas tegu on küsiva või mitteküsiva intonatsiooniga. Samuti on piirialas lausungid, milles kasutatakse nt omistavat või üldistavat partiklit *et* lausungi alguses. Sel juhul pole alati selge, kas tegu on küsimuse või pakkumisega.

Naaberpaaride järelliikmeid me aktide rühmitamisel arvesse võtnud ei ole. Järelliige saab oma rühmamääratluse esiliikmest lähtudes (küsimus saab järelliikmeks mõne küsimuserühma järelliikme jne). See on oluline piiritlemine, kuna aktide järelliikmete vorm läheb esiliikmete põhjal määratud piiridega nõ risti:

1) kõigis rühmades on esiliikmeid, millele oodatakse reaktsiooniks nõustumist või tagasilükkamist, mida väljendab tüüpiliselt *jah* või *ei*;

2) küsimuste ja direktiivide seas on akte, mille puhul esiliikme esitaja ootab vastuseks infot;

3) küsimuste ja direktiivide rühmades on järelliikmeid, mis saavad seostuda kõigi vastava rühma esiliikmetega. Sellised on füüsilised tegevused kui aktid (KYJ: TEGEVUS ja DIJ: TEGEVUS), mida me praeguses tüpoloogias lihtsalt edasi ei liigenda, ja aktirühm MUU. Lisaks selgus analüüsi käigus, et erinevate esiliikmetega seostuvad ka mitmed aktid, mida ühendab eitav, kahtlev vms vastamisviis, mis ei anna kindlat või oodatud vastust (KYJ: INFO PUUDUMINE, KYJ: KEELDUMINE, KYJ: EDASILÜKKAMINE, KYJ: VASTUS ALTERNATIIVINA, DIJ: EDASILÜKKAMINE).

Seega võivad eri rühmade järelliikmed olla nii funktsioonilt kui vormilt samasugused. Kas nende vahel on mingeid statistilisi vormilisi erinevusi, pole me eraldi uurinud. Samas aga lubab selline kattumine erinevaid esiliikme vormivalikuid. Kõneleja, kes soovib saada reaktsiooniks kinnitust (*jah*), võib põhimõtteliselt vormistada oma akti küsiva lausena, käskivas kõneviisis või muul viisil. Konkreetse vormi valiku määravad erinevad situatiivsed seigad.

Järelliige Esiliige	Info andmine	Jah / ei
KYE: SULETUD KAS KYE: VASTUST PAKKUV		KYJ: JAH KYJ: EI KYJ: NÕUSTUV EI KYJ: MITTENÕUSTUV JAH
KYE: AVATUD KYE: JUTUSTAV KAS	KYJ: INFO ANDMINE	
KYE: ALTERNATIIV	KYJ: ALTERNATIIV: ÜKS KYJ: ALTERNATIIV: MÕLEMAD KYJ: ALTERNATIIV: KOLMAS VALIK KYJ: ALTERNATIIV: EITAV	
Kõik küsimused	KYJ: TEGEVUS KYJ: INFO PUUDUMINE KYJ: KEELDUMINE KYJ: EDASILÜKKAMINE KYJ: VASTUS ALTERNA- TIIVINA KYJ: MUU	
DIE: ETTEPANEK DIE: PAKKUMINE		DIJ: NÕUSTUMINE DIJ: PIIRATUD NÕUSTUMINE DIJ: MITTENÕUSTUMINE
DIE: SOOV	DIJ: INFO ANDMINE DIJ: INFO PUUDUMINE DIJ: KEELDUMINE	
Kõik direktiivid	DIJ: TEGEVUS DIJ: EDASILÜKKAMINE DIJ: MUU	
SEE: VÄIDE SEE: ARVAMUS		SEJ: NÕUSTUMINE SEJ: MITTENÕUSTUMINE SEJ: PIIRATUD NÕUSTUMINE SEJ: KEELDUMINE SEJ: MUU

DIREKTIIVID

DIE: SOOV

DIJ: INFO ANDMINE

DIJ: INFO PUUDUMINE

DIJ: KEELDUMINE

DIE: ETTEPANEK

DIE: PAKKUMINE

DIJ: NÕUSTUMINE

DIJ: MITTENÕUSTUMINE

DIJ: PIIRATUD NÕUSTUMINE

DIE: PALVE OODATA

DIE: MUU

DIJ: TEGEVUS

DIJ: EDASILÜKKAMINE

DIJ: MUU

Direktiivide sees võib välja tuua rea allfunktsioone, mille piirid on hägused ja rühmad kohati kattuvad (vt nt Hakulinen jt 2004: 1561). Me ei ole käesolevas tüpoloogias eriti detailset liigendust teinud.

Meie lähenemises on direktiivid jagatud kõigepealt kaheks rühmaks vastavalt oodatavale reaktsioonile ja seega ka oodatavale naaberpaari järelliikmele:

- soovid (palved, käsud jms), mis väljendavad kõneleja vajadust või tahet midagi saada või tahet, et partner midagi teeks. Soov ootab infodialoogides vastuseks infot;

H: tere, | RIJ: VASTUTERVITUS |

→ .hh 'üttele mulle palun 'Parkeri 'kabineti number.

| DIE: SOOV |

(.)

V: mt 'üheksakend neli neli null seitse. | DIJ: INFO ANDMINE |

- ettepanekud ja pakkumised (midagi teha), mis ootavad partnerilt nõustumist või tagasilükkamist.

Ettepanekud ja pakkumised omakorda erinevad selle poolest, kellest lähtub tegevus. Endast lähtuv akt on PAKKUMINE (nt *ma saadan teile selle programmi, tulen homme läbi*). Partnerist lähtuv akt on ETTEPANEK (nt *astuge läbi, helistage homme*). Samuti on ETTE-

PANEK mõlema osaleja tegevust hõlmav akt (nt *sellest võiks rääkida järgmine nädal; võime nimed kirja panna*).

V: /---/ et me=`oleme siin `Merevee: tänav kaks
 `tsee Iks=`kaupluse kõrval. | YA: INFO ANDMINE |
 H: ahah. | VR: NEUTRAALNE INFO OSUTAMINE UUEKS |
 V: et=õ suur=õõ rek`laam=on meil `väljas | IL: TÄP-
 SUSTAMINE |

→ et kui=te=sin `liigute=sis äkki `tulete `läbi
 | DIE: ETTEPANEK |

→ me=anname teile=selle `päevade kaupa täpsema
 prog`rammi. | DIE: PAKKUMINE |

H: jah | DIJ: NÕUSTUMINE |

Sealjuures peab PAKKUMIST omakorda hoidma lahus aktist LUBA-DUS, mille abil kasutaja lubab midagi teha, mis aga ei nõua partnerilt nõusolekut ega ole seega naaberpaariakt (vt lk 120).

Direktiivide kasutamine ja vormistamine

Direktiivide alartühmad erinevad meie analüüsitud dialoogides üksteisest selle poolest, kuidas neid kasutatakse.

Esiteks jagunevad nad tüüpiliselt vastavalt täitmise ajale. Osa direktiive eeldavad täitmist kohe (sama vestluse käigus, järgnevas voorus). Osa nõuavad või eeldavad täitmist kunagi tulevikus või teises kohas. Nende järelliikmed on erinevad. Meie dialoogides ootavad ETTEPANEKUD tüüpiliselt mingit tegutsemist tulevikus, väljaspool antud dialoogi. PAKKUMISED eeldavad üldjuhul vahetut täitmist, SOOVID aga nõuavad alati vahetut täitmist ja on seotud antud dialoogi edasiarenemisega.

Teiseks, eri tüüpi direktiivide autorid on erinevad. SOOVI kasutab tüüpiliselt klient. Konsultant kasutab seda tüüpi kohtades küsimusi. ETTEPANEKUID ja PAKKUMISI kasutab põhiliselt konsultant, klient kasutab neid haruharva (vaid üksikud juhud meie dialoogides).

Direktiivide vormistamise kohta saame teha ainult statistilisi üldistusi, kuna eri direktiivid vormistatakse infodialoogides tüüpiliselt erinevalt. Sealjuures on oluline meeles pidada, et siinsed üldistused kehtivad institutsionaalsete infodialoogide kohta. Argivestlustes võib pilt olla oluliselt teistsugune (vt argivestluste direktiividest teistsuguse analüüsi põhjal Metslang 2004).

Soovide esiliikmed

DIE: SOOV

SOOVID võime vormi poolest koondada kolme rühma.

1. Soovide keskseks vormiliseks erijooneks on enamikus analüüsitud dialoogides minavorm, tingiv kõneviis ja teatud verbide kasutamine (*soovima, tahtma, huvitama, on vaja, ka palun*). Selliselt vormistatud soovid omakorda võib jagada kolme rühma vastavalt konkreetsusele ja asukohale dialoogi struktuuris.

- Üldised soovid vestluse alguses. Objekt, mille kohta infot soovitakse, on sellistes soovides enamasti mitmuses.

→ soovin infot `ühe ja `kahetoaliste üüri`korterite kohta. | DIE: SOOV |

→ olen uvitatud `õhetoalistest üüri`korteritest. | DIE: SOOV |

→ `tahaksin `küside Mehiko=`reiside kohta. | DIE: SOOV |

- Konkreetsed soovid vestluse alguses. Objekt, mille kohta infot soovitakse, on enamasti ainsuses.

→ ma tahaksin tellida teie kataloogist õ seda `juuksehooldusvahendit, | DIE: SOOV |

→ ma paluks eesti keel võõrkeelena õppetooli [`telefonil.] | DIE: SOOV |

→ mina paluksin seda `Kilu `Ninelli (.) hh `perearsti, | DIE: SOOV |

→ ma soovik[sin:]e (.) `aega doktor `Nublu juurde. | DIE: SOOV |

- Üldised või konkreetsed soovid vestluse sees. Objekt, mille kohta infot soovitakse, on kitsam kui eelmises dialoogi osas. Lisaks võib lausungis olla tahapoole viitavaid sõnu ja partikleid (*ka, rohkem, need, näiteks, sis, ütleme, sinna*).

→ ja: (.) > igaks=juhuks võtaks `telefoni `ka. < | DIE: SOOV |

→ ma praegu: just sooviksin: `inda teada tegelikult `rohkem | DIE: SOOV |

→ aga ütleme=et me=tahaks minna sis sõpradega sinna `Himosse, | DIE: SOOV |

2. Teiseks kasutatakse soovi väljendamiseks suhteliselt harva mõnda kindlat grammatilist vormi: käskiv kõneviis, jussiiiv, umbisikuline tegumood, *meie*-vorm jm.

• käskiv kõneviis

Niisuguseid soove on vestluse alguses (tüüpiliselt *öelge palun ...*).

→ `ütelge palun (.) `hambaravi telefoninumbrit.
| DIE: SOOV |

→ `öelge palun: `linnaliini `bussijaama `infotele-
foni `number. | DIE: SOOV |

Ka võib selline soov olla 3- või 4-osalise struktuuri keskmine liige. Tahapoole viitavad verbi semantika (*korrake*) või asesõnad (*see*).

V: /---/ .hh te võite muidugi rääkida selle
`peaspetsialisti `Kaire `Tuulekitsega, seitse kolm
kaks üks üks kaheksa. | DIE: ETTEPANEEK |
(1.2) ((H kirjutab numbri üles))

→ H: öö (0.5) `korrake palun. | DIJ: NÕUSTUMINE |
| DIE: SOOV |

V: seitse kolm kaks üks üks kaheksa. | DIJ: INFO.
ANDMINE |

• jussiiiv

→ H: [et] `ärgu siis (.) \$ ilma `minuta ära min-
gu. \$ | DIE: SOOV |

• umbisikuline tegumood

→ H: .hh ee (.) räägiks veel sellest=ee sellest
`majutusest. | DIE: SOOV |

• *meie*-vorm

→ H: aga `võtame=nteks selle `Soome varjandi.
| DIE: SOOV |

• muu väitlause

→ H: on sel-sellega vot `see oli teine toode mis
mind `ka huvitas just. | DIE: SOOV |

→ H: ma mõtsin ikka nimodi .hh kuskil kas `jaa-
nuari lõpus või `veebruari alguses. | DIE: SOOV |

→ H: e on garaazhi `katus, mis vajaks `remonti=ja
võiks siis `võtta ka=vel:=e tema `ülekاتمise.
| DIE: SOOV |

3. Kolmanda rühma moodustavad soovid, mis on vormistatud fraasidena, mis sisaldab enamasti objekti, mille kohta infot küsitakse. Selliseid soove on rohkem poedialoogides, kus ostja nimetab asja, mida ta osta tahab.

→ O3: `pool `kilo `rosoljet palun. | DIE: SOOV |
(37.0) ((müüja kaalub rosoljet)) | DIJ: TEGEVUS |
→ `pool kilo `lihasalatit ka=palun. | DIE: SOOV |

Sellised fraasid jagunevad konteksti poolest pooleks. Osa neist on esimesed soovid vestluses:

→ H: kauplus `Meister Põlvas. | DIE: SOOV |
→ H: tähendab=et=e see (.) `Tartu `maratoni `korraldus | DIE: SOOV |

Teine osa aga on mitmes soov või seostub eelmise sooviga:

→ H: aga e=`elukohta ka | DIE: SOOV |
→ H: `Punane (.) And`rei. | DIE: SOOV |
→ H: aga mingit `firmat kes seal seda (.) prügi`-veoga `tegeleb. | DIE: SOOV |

Soovide järelliikmed

DIJ: INFO ANDMINE

Tavaline vastus soovile infodialoogis on info andmine. See võib sisaldada nii faktilist infot kui seisukohti, arvamusi vm. Me ei ole praegu neil info tüüpidel vahet teinud. Meie analüüsitud dialoogides soovitakse ja antakse üldjuhul faktilist infot.

H: palun mulle `Arukese hulgiladu `Põlvas `Lao tänaval. | DIE: SOOV |
(...)

→ V: õheksa üks, üks neli kaks. | DIJ: INFO ANDMINE |

DIJ: INFO PUUDUMINE

Kui vastajal infot pole võimalik anda, siis on tegemist aktiga INFO PUUDUMINE.

H: `öelge palun mulle `Savi `Maarika=telefonnumber.
| DIE: SOOV |
(.)

→ V: e meil ei `ole eraisikute `numbreid. | DIJ:
INFO PUUDUMINE |

Kuna sel juhul on tegemist naaberpaari mitteoodatud järelliikmega, võib vastaja pakkuda mingit asendusinfot, lähtudes tüüpilisest mitteoodatud reaktsiooni vormistamise strateegiast (vt lk 23 jj). Asendusinfo pakkumine võib olla vormistatud 2 viisil:

- ainult asendusinfo pakkumine;
- akt INFO PUUDUMINE + asendusinfo pakkumine.

H: tere | RIJ: VASTUTERVITUS |
ma paluks `Karlova Güm`naasiumi `õpetajate `tuba. |
DIE: SOOV |

→ V: mul on `välja pakkuda di`rektor, kantse`lei
ja õppeala`juhataja. (1.0) | DIJ: INFO PUUDUMINE |
| DIE: PAKKUMINE |

DIJ: KEELDUMINE

Kolmas võimalik vastus soovile on selline, milles vastaja keeldub vastamast, kuigi tal on info olemas (vt ka küsimuste puhul, lk 96). Selleks võib olla erinevaid põhjusi:

- ei taha vastata (ei vasta üldse: *Mul on lõuna*; ei vasta praegu / sel viisil: *saadan faksi*);
- infosoov on liiga üldine;
- puuduvad vastamiseks vajalikud tingimused (nt programm ei tööta).

H: e on garaaži `katus, mis vajaks `remonti=ja
võiks siis `võtta ka=vel:=e tema `ülekاتمise.
| DIE: SOOV |
(1.8)

V: jaa=jaa. | VR: NEUTRAALNE VASTUVÕTUTEADE |

→ (0.5) tähendab (.) `hetkel on asi `selline=et=me=oleme (0.5) oleme=hetkel `Valgas, | DIJ: KEELDUMINE |

(.) aga (0.5) et äkki me saaks=sis=sellel numbril teile `tagasi helistada, kui me `Tartusse jõuaksime. | DIE: PAKKUMINE |

Ka juhtudel, kui vastaja ei reageeri direktiivile või distantseerub või viib jutu kõrvale, on vaja panna direktiivist keeldumise märgend.

Pakkumise ja ettepaneku esiliikmed

DIE: ETTEPANEK

ETTEPANEK (ettepanek, soovitus jms) on naaberpaari esiliige, mis ootab meie analüüsitud dialoogides tüüpiliselt mingit tegutsemist tulevikus, väljaspool antud dialoogi. See aga toob kaasa olukorra, milles teisel poolel tuleb ettepanekule küll verbaalselt reageerida, kuid selle ettepaneku täitmise kohta ei saa midagi öelda.

1. Ettepaneku keskne vormistusviis on käskiv kõneviis (49%):

→ V: ((otsustavalt)) `küsi ikka `täpsemalt järgi `kuhu ta teid `kirja pani. | DIE: ETTEPANEK |
H: no ma pean [{ `küsimä} .] | DIJ: NÕUSTUMINE |

2. Lisaks on sagedasemad veel kaks varianti.

• kindel kõneviis *meie*-vormis (18%):

→ V2: [ühesõnaga me] lihtsalt `vaatame kuidas lennu `kohti on, [tee]me `nii. | DIE: ETTEPANEK |
H: . [jah] | DIJ: NÕUSTUMINE | | DIE: SOOV |

• võite + -da-infinitiiv (14%):

→ A: =ku=`huvi tekib sis võite `ühendust võtta.
| DIE: ETTEPANEK |
K: jaa, kindlasti.= | DIJ: NÕUSTUMINE |

3. Ülejäänud vormid on harvemad.

• kindel kõneviis *teie*-vormis (7%):

V2: .hh et=et noh | YA: MUU |
(.) nii. | YA: JUTU PIIRIDE OSUTAMINE |

> lepime nimodi 'kokku=et=kui=te=nüüd tahate midagi
 'tellida? < [siis=te] mõtlete selle asja 'läbi?
 | DIE: ETTEPANEK |
 H: [jah] | VR: NEUTRAALNE JÄTKAJA |
 H: mhmh= | VR: NEUTRAALNE JÄTKAJA |
 → V2: =ee < ja siis > vaatate seda netilehekülje=
 pealt pilti 'juurde? | DIE: ETTEPANEK |
 H: mhmh | VR: NEUTRAALNE JÄTKAJA |
 → V2: .hh ja siis te võite mulle näiteks 'meili
 saata. | DIE: ETTEPANEK |
 H: jah. | DIJ: NÕUSTUMINE |

• umbisikulised vormid (7%):

A: ((ulatab klade)) nii. | YA: JUTU PIIRIDE OSUTAMI-
 NE |
 → siis võib vaadata siia | DIE: ETTEPANEK |
 siin on sissetuleku kuupäevadega kas leiate (.)
 siin on (...) kust (.) ja siin on see nimi. | IL:
 SELETAMINE |

• muud vormid (5%).

DIE: PAKKUMINE

PAKKUMINE on kõnelejast endast lähtuv akt. Enamasti pakutakse meie dialoogides midagi, mida ei ole oodatud või küsitud. PAKKUMINE ootab nõustumist. Näiteks ootab pakkuja kinnitust, enne kui rohkem infot annab.

H: ää kas te oskate öelda kui palju se 'pilet maksab. | KYE: AVATUD |
 V: kahjuks 'piletite=inda meil ei=ole. | KYJ: INFO PUUDUMINE |
 te peate sealt küsima= | DIE: ETTEPANEK |
 → ma=võin 'numbri anda kui 'soovite. | DIE: PAKKUMINE |
 H: mt ee võite anda 'küll jah? | DIJ: NÕUSTUMINE |
 | DIE: SOOV |

Pakkumise ja ettepaneku järelliikmed

PAKKUMISEL ja ETTEPANEKUL on ühesugused järelliikmed, seetõttu käsitleme neid koos.

DIJ: NÕUSTUMINE

Nõustumine on pakkumise või ettepaneku vastuvõtmine.

V: kahjuks `piletite=inda meil ei=ole. | KYJ: INFO
PUUDUMINE |
te peate sealt küsima=| DIE: ETTEPANEK |
ma=võin `numbri anda kui `soovite. | DIE: PAKKUMI-
NE |
→ H: mt ee võite anda `küll jah? | DIJ: NÕUSTUMI-
NE | | DIE: SOOV |
V: see on kaks `kolm, | DIJ: INFO ANDMINE |
(0.5)
H: mhmh | VR: NEUTRAALNE JÄTKAJA |

DIJ: PIIRATUD NÕUSTUMINE

Teatud juhtudel annab kuulaja nõustumise piiratud kujul. Seda võiks olla teoreetiliselt vähemalt nelja liiki:

- olen nõus, kui teatud tingimused on täidetud (kui saan töö valmis, siis tulen; kui te alandate hinda, siis ostan ära);
- olen osaliselt nõus (olen nõus punktiga A, aga mitte punktiga B);
- võib-olla võtan ettepaneku/pakkumise vastu, võib-olla mitte;
- võtan teadmiseks, kuid ei luba midagi.

Meie analüüsitud dialoogides on praegu näited ainult viimase variandi kohta. Ilmselt seostub see kahe asjaoluga. Ühelt poolt ei soovi ettepaneku saaja sel juhul kindlamat lubadust anda (kasutades nt distantseerumispartiklit *mhmh*). Teisalt võimaldab sellist reaktsiooni asjaolu, et lubaduse täitmine toimub väljapool antud dialoogi ja selline reaktsioon ei takista dialoogi edasi viimast.

V: [ee me=võime] `saata teile: `posti=teel `ka kui
kui=ei=ole võimalik `läbi=astuda. | KYJ: ALTERNA-
TIIV: ÜKS | | DIE: PAKKUMINE |
→ H: mhmh | DIJ: PIIRATUD NÕUSTUMINE |
(0.5) aitäh=teile. | RIE: TÄNAN |

DIJ: MITTENÕUSTUMINE

Võimalik on ka otsene pakkumise või ettepaneku mittevastuvõtmine:

V: Endla kolmkümend=`üks, kolmkümend=`öheksa.
 | KYJ: INFO ANDMINE |
 (1.0) null `kuus, nelikümend `kuus, kakskümend=`
 kaks, kuuskümend=`viis. | KYJ: INFO ANDMINE |
 (1.2) siis=on (0.5) kirjastus (.) `Kunst. | KYJ:
 INFO ANDMINE | | DIE: PAKKUMINE |
 → H: ege `see mind eriti ei huvitaks=hh. | DIJ:
 MITTENÕUSTUMINE |

Muud direktiivide esiliikmed**DIE: PALVE OODATA**

Eripärane akt on PALVE OODATA, mis on eraldi välja toodud, kuna seda esineb süstemaatiliselt infotelefoni dialoogides. Sealjuures on see akt defineeritud üsna kitsalt.

Esiteks, tegu on naaberpaariaktiga. Seega saab akt selle märgendi ainult siis, kui esiliikmele järgneb järelliige (üldjuhul NÕUSTUMINE, mille täitjaks on tüüpiliselt *jah*).

Teiseks, see akt algatab vahesekvents peale küsimust või direktiivi. Algataja on direktiivi täitja või küsimusele vastaja, kes akti abil saadud aja jooksul otsib infot (*kohe ütlen, üks moment jms*).

→ V: üks hetk | DIE: PALVE OODATA |
 H: jah | DIJ: NÕUSTUMINE |

Kõik ülejäänud infootsimise aega täitvad lausungid analüüsime praegu aktiks EDASILÜKKAMINE olenemata sellest, kas tegu on otseselt palve vormis üksustega või oma tegevust saatva kõnega. Siia kuuluvad ka aktid, millele järgneb vaikus (vt ka lk 96):

H: tere. | RIJ: VASTUTERVITUS |
 (.) ma sooviksin `teada `mis `film jookseb `hetkel
 Rakvere `kinos. | KYE: AVATUD |
 (0.5)
 → V: üks hetk | KYJ: EDASILÜKKAMINE |
 (6.2)
 mm se=on=sis: `Mina {ma `ise} ja I`reen. | KYJ: IN-
 FO ANDMINE |

Dialoogides on ka selliseid palveid oodata, mida ei kasutata vastuse edasilükkamiseks. Näiteks võib sellise palve esitada telefoninumbri saaja, kes ei jõua vastust üles kirjutada. Seega ei ole need aktid küsimusele või direktiivile vastaja tegevus. Sellise akti kohta meil praegu eraldi märgendit pole ning ta saab märgendi YA: MUU.

V: Hansapank on neli neli seitse, | DIJ: INFO AND-MINE |

→ H: {-} üks moment. | YA: MUU |

(0.5) neli neli seitse, | VR: NEUTRAALNE JÄTKAJA |

V: kakssada | DIJ: INFO ANDMINE |

Kõigi esiliikmetega sobivad direktiivide järelliikmed

Osa direktiivide järelliikmeid sobivad kõigi esiliikmetega. Sellised on DIJ: EDASILÜKKAMINE, DIJ: TEGEVUS, DIJ: MUU.

DIJ: EDASILÜKKAMINE

Mõnel juhul ei anna vastaja kohe direktiivi järelliiget, vaid vajab aega info otsimiseks, järelemõtlemiseks vms. Sellisel juhul lükkab ta oma järelliikme alguse edasi. Selleks võib ta kasutada eraldi edasilükkamisvooru, eraldi lausungit järelliikmevooru alguses või reaktisoonilausungi algust, pannes sinna edasilükkamissekvents elemente (üneeme, pause jms; vt ka eneseparandused lk 117 jj).

Edasilükkamisena märgendame praegu ainult eraldi vooru või lausungina esineva edasilükkamise, kuna meie märgendusideoloogia järgi peab iga lausung märgendi saama.

H: mhmh | VR: NEUTRAALNE VASTUVÕTUTEADE |

(0.8) aga mingit firmat kes seal seda (.) prügi`-veoga tegeleb. | DIE: SOOV |

(0.5)

→ V: vaatan? | DIJ: EDASILÜKKAMINE |

(0.8) et sealt te soovite nagu=sis tellida jah?
| KYE: VASTUST PAKKUV | | KYE: VASTUSE TINGIMUSTE
TÄPSUSTAMINE |

Samas voorus samas lausungis olevad edasilükkamisvahendid praegu eraldi märgendust ei saa.

DIJ: TEGEVUS

See on akt, mille sisuks on väga erinevad füüsilised tegevused (inimene avab akna, istub, annab kauba jms). Kuna selliseid akte esineb meie analüüsitud korpuses harva (eeskätt poedialoogides, harva reisibüroodes, üldse mitte telefonidialoogides) ja osal juhtudel ei luba videolindistuse puudumine akti sisu täpsemalt määrata, siis me praegu seda aktirühma edasi ei liigenda.

A: võtke istet | DIE: ETTEPANEK |

→ B: ((istub)) | DIJ: TEGEVUS |

Probleeme ja piirialasid

Loomulikult ei moodusta aktid alati selgete piiridega kogumeid. Vaatame mõningaid segaduste allikaid.

DIE: ETTEPANEK ja käsud (DIE: SOOV)

Käskude (märgendame aktina SOOV) ja ettepanekute eristamisel on mõnikord probleemiks see, et akti ei saa määrata lausungis kasutatud modaalsõnade tüüptähenduse järgi. Nii ei väljenda järgmises näites *te peate* käsku, vaid soovitus, mida klient täitma ei pea.

H: /--/ kui palju se `pilet maksab. | KYE: AVATUD |
V: kahjuks `piletite=inda meil ei=ole. | KYJ: INFO
PUUDUMINE |

→ te peate sealt küsima= | DIE: ETTEPANEK |
ma=võin `numbri anda kui `soovite. | DIE: PAKKUMINE |

H: mt ee võite anda `küll jah? | DIJ: NÕUSTUMINE |
| DIE: SOOV |

V: see on kaks `kolm, (0.5) | DIJ: INFO ANDMINE |

Kahe akti vahet ei määra seega mitte akti keeleline vormistus, vaid inimeste sotsiaalsed rollid antud dialoogi- või situatsioonitüübis ja see, kas direktiivi täitmine on seotud vestluse jätkumisega (nt ilma täitmata ei saa direktiivi esitaja infot anda). Infotelefonidialoogides peab infoandja üldjuhul direktiive täitma, kuid helistaja mitte.

DIE: PAKKUMINE, YA: LUBADUS, RIE: LÕPUSIGNAAL

Keeleliselt sarnaselt võivad väljenduda kolm akti, mille kontekstid on aga erinevad.

PAKKUMINE vajab teise poole nõustumist, et teda saaks läbi viia ja on seega naaberpaariakt.

LUBADUS on üksikakt, millega ütleja võtab endale kohustuse midagi teha. See ei vaja partneri reaktsiooni (vt lk 120).

LÕPUSIGNAALID on naaberpaari esiliikmed ja ühtlasi vormelid (*astun läbi*). Need kuuluvad rituaalide hulka (vt lk 45).

Seega saame analüüsil eristada neid järgmise skeemi põhjal:

- 1) kas tegemist on üksikaktiga (LUBADUS) või naaberpaariaktiga;
- 2) kas tegemist on direktiiviga (PAKKUMINE) või rituaalse vormeliga (LÕPUSIGNAAL).

→ H: ma `helistan kümne `minuti=pärast siis vast
`uuesti. | DIE: PAKKUMINE |

V: m teeme=nii. | DIJ: NÕUSTUMINE |

H: (.) selge? | VR: NEUTRAALNE PIIRITLEJA |

→ astun `läbi. | RIE: LÕPUSIGNAAL |

V: hästi? | RIJ: LÕPETAMISE VASTUVÕTMINE |

M2: =üks nädal aega läheb aega. | YA: INFO ANDMINE |
(5.0)

→ O: ma tulen \$ tagasi=h. \$ | YA: LUBADUS |
((kohmetu naer)) (.) aitäh? | RIE: TÄNAN |

KÜSIMUSED

KYE: AVATUD

KYE: JUTUSTAV KAS

KYJ: INFO ANDMINE

KYE: SULETUD KAS

KYE: VASTUST PAKKUV

KYJ: JAH

KYJ: EI

KYJ: NÕUSTUV EI

KYJ: MITTENÕUSTUV JAH

KYE: ALTERNATIIV

KYJ: ALTERNATIIV: ÜKS

KYJ: ALTERNATIIV: MÕLEMAD

KYJ: ALTERNATIIV: KOLMAS VALIK

KYJ: ALTERNATIIV: EITAV

KYJ: INFO PUUDUMINE

KYJ: KEELDUMINE

KYJ: EDASILÜKKAMINE

KYJ: VASTUS ALTERNATIIVINA

KYJ: TEGEVUS

KYE: MUU

KYJ: MUU

Küsimuste tüpoloogiad on enamasti loogiliselt üles ehitatud ja toetuvad küsilause tüüpidele. Kokkuvõttes eristatakse tüüpiliselt üld-, alternatiiv- ja eriküsilause. Üldküsilause ootab vastajalt lausungiga väljendatava propositsiooni heakskiitmist või tagasilükkamist ehk jaatavat või eitavat vastust. See algab eesti keeles tüüpiliselt küsipartikliga *kas*. Alternatiivküsilausega (või disjunktivse valikküsimusega) antakse vastajale valida lausete või ühe lausekomponendi eritähenduslike variantide vahel. Vastus seisneb mingi alternatiivi väljavalimises. Eriküsilausele vastamisel tuleb valida lausekomponendi etteandmata variantide vahel. Määramata tähendusega komponenti tähistab küsifraas, mis paikneb tavaliselt lause alguses (vt eesti keele kohta Metslang 1981; soome keele kohta Hakulinen jt 2004: 1589).

Meie oleme oma aktitüpoloogia välja töötanud empiirilise materjali analüüsi põhjal, mille aluseks on CA mõtteviis. Siiski on meie lähenemine küsimustele CA omast erinev. Seal lähtutakse seisuko-

hast, et küsimusele järgnev voor osutab, kas vastuvõtja on eelmist vooru küsimusena tõlgendanud või mitte (vt nt Schegloff 1984: 34–35; Raevara 1997). Teisisõnu, küsimus on funktsionaalne mõiste. Meie tüpoloogia, nagu öeldud, võtab aluseks vormi (vt lk 29 jj).

Teiseks, ka meie tüpoloogias jagunevad küsimused kolme klassikalisse liiki vastavalt oodatavale reaktsioonile:

- 1) küsimused, mis ootavad vastuseks infot (avatud küsimus (= eriküsilause), jutustav kas-küsimus);
- 2) küsimused, mis ootavad nõustumist või mittedustumist (suletud *kas*-küsimus (= üldküsimus), vastust pakkuv küsimus);
- 3) küsimused, mis ootavad, et vastaja valiks ühe küsija pakutud alternatiividest (= alternatiivküsilause).

Lisaks oleme aga kaks rühma jaganud omakorda kaheks. Nimelt võib vormilt *kas*-küsimus realses suhtluses oodata vastuseks ka info andmist, st olla funktsioonilt eriküsilause alaliik. Ja üldküsimused jagunevad tegelikult suhtluses kahte rühma, millest üks pakub välja omapoolse vastuse hüpoteesi.

Nagu direktiivid, jagunevad ka küsimuste järelliikmed sellisteks, mis on seotud esiliikmetega konkreetsete aktide tasandil ja sellisteks, mis sobivad vastuseks kõigile küsimuste liikidele. Viimasesse rühma kuulub akt MUU. Lisaks sobivad kõigi küsimustega aktid INFO PUUDUMINE. VASTUSE EDASILÜKKAMINE. VASTUSEST KEELDUMINE, VASTUS ALTERNATIIVINA.

Küsimuste kasutamine ja vormistamine

Analüüsisime küsimusi ja vastuseid 101 telefonidialoogis, kus klient helistab ametiasutusse (infotelefon, reisibüroo, registratuur, kauplus jne) sooviga infot saada (vt pikemalt Rääbis jt ilmunisel).

Dialoogides oli kokku 649 küsimust, mis jagunesid järgmiselt: 233 avatud küsimust, 177 vastust pakkuvat küsimust, 111 jutustavat *kas*-küsimust, 81 suletud *kas*-küsimust, 27 alternatiivküsimust ning 20 muud küsimust (sellesse rühma kuulusid peamiselt poolelijäänud küsimused). Seega moodustavad sellistes dialoogides küsimuste põhiosa avatud ja vastust pakkuvad küsimused (63%).

Peaaegu kõiki tüüpi küsimusi esitas ootuspäraselt oluliselt rohkem klient: jutustavaid *kas*-küsimusi 90%, suletud *kas*-küsimusi 84%, avatud küsimusi 77%. Vähem esitas klient vastust pakkuvaid

küsimusi (66%) ja eriti alternatiivküsimusi, mida klient ja ametnik esitasid suhteliselt võrdselt (52% ja 48%).

Käesolevas ülevaates me ei käsitle lähemalt põhjusi, miks selline erinevus tekib. Näiteks oleneb see sellest, mida küsimusega vestluses tehakse (vt Hennoste 2003b; Rääbis jt ilmunisel). Avatud küsimust, jutustavat ja suletud *kas*-küsimust kasutatakse peamiselt teema alustamiseks ja edasiviimiseks (vastavalt 74%, 92% ja 73%). See on infodialoogides tüüpiliselt kliendi roll. Vastust pakkuv küsimus algatab enamasti paranduse (60%). Parandusi algatavad vestluses mõlemad osalejad. Alternatiivküsimus alustab teemat või viib seda edasi (56%), teistest küsimusetüüpidest rohkem kasutatakse seda vastuse tingimuste täpsustamiseks. Vastuse tingimuste täpsustamine on aga ametniku tegevus.

Järgnevalt anname lühidalt ülevaate küsimuste ja nende vastuste vormistamise põhiviisidest.

Avatud küsimused

KYE: AVATUD

Pea kõik avatud küsimused (93%) algavad küsisõna või -ühendiga (*kuhu* 'tulla võiksite; kui 'kalliks see võiks 'minna).

→ V: ja mis 'jalatsit te tahate. | KYE: AVATUD |
H: ee 'suveks mingeid san'daale ja: ja 'saapaaid.
| KYJ: INFO ANDMINE |

Vähesed avatud küsimused on vormistatud ilma küsisõnata, fraasina või poolelijäetud lausena, mis ootab, et partner selle lõpetaks.

H: mhmh | VR: NEUTRAALNE VASTUVÕTUTEADE |
→ (1.0) ja 'ruutmeetreid oli | KYE: AVATUD |
V: no seal on 'kümme ruutmeetrit, | KYJ: INFO AND-
MINE |
väike. | IL: HINNANG |

KYE: JUTUSTAV KAS

Jutustavat *kas*-küsimust alustatakse rohkem kui pooltel juhtudel partikliga *kas* (55%). Vähe kasutatakse lõpetavat partiklit *või/vä* (6%) ja mõlemat koos (11%). Seega moodustavad *kas/vä* küsimused kokku 73% aktidest. Lisaks on eitavaid *ega*-algulisi küsimusi (6%), väitlau-

selisi intonatsiooni abil väljendatud küsimusi (10%) ja sõnajarje abil vormistatud küsimusi (5%).

→ H: kas te: 'Norrasse 'teete reise. | KYE: JUTUSTAV KAS |

(0.5)

V: 'Norrasse teeme 'järgmisel=aastal reise. | KYJ: INFO ANDMINE |

→ V: /---/ et=kas kõige 'odavamalt otsime või | KYE: JUTUSTAV KAS |

H: ee no=ütlemine=et kuskil siukest 'keskmist võiks sis 'olla. | KYJ: INFO ANDMINE |

→ H: aga 'ega ei ole (.) 'üliõpilastele 'soodustust enam. | KYE: JUTUSTAV KAS |

(.) [rohkem.] | IL: TÄPSUSTAMINE |

V2: [sealt] ei anna 'teha ['soodustust jah 'kahjuks.] | KYJ: NÕUSTUV EI |

H: [ahah (.) ahah]

| VR: NEUTRAALNE INFO OSUTAMINE UUEKS |

H: aa. | VR: NEUTRAALNE INFO OSUTAMINE UUEKS |

→ aga: 'veebruari 'alguses ei='ole midagi. | KYE: JUTUSTAV KAS |

V: nii, | VR: NEUTRAALNE PIIRITLEJA |

nad=ee (.) ee noh tähendab regu'laarselt on 'kogu=aeg aga lihtsalt see on selline 'soodusvariant just (.) mis meil 'tuleb niimodi=et me kunagi ei='tea millal ommikuti midagi uvitavat | KYJ: INFO ANDMINE |

KYJ: INFO ANDMINE

AVATUD KÜSIMUSE ja JUTUSTAVA KAS-KÜSIMUSE põhivastuseks on INFO ANDMINE. Nagu soovi puhul, nii ka siin võib selle aktiga edastatav info olla faktiline või arvamusi, seisukohti vms esitav. Me ei ole neid alaliike praegu aktide tasandil eristanud.

H: ahah | VR: NEUTRAALNE INFO OSUTAMINE UUEKS |
ja mis kell 'see jõuab | KYE: AVATUD |

→ V: kaheksateist null 'viis. | KYJ: INFO ANDMINE |

H: /---/ (.) a kas mõni 'kiirem ei 'lähe. | KYE: JUTUSTAV KAS |

→ V: viisteist kaks`kümend on `kiirem. | KYJ: INFO
ANDMINE |

Suletud kas-küsimused ja vastust pakkuvad küsimused

KYE: SULETUD KAS

Suletud *kas*-küsimust alustatakse üle pooltel juhtudel partikliga *kas* (59%), lisaks esinevad sagedamini *või/vä* (9%) ja mõlemad koos (7%). Seega moodustavad siin *kas/vä* küsimused kokku 75%. Vähe on eitavaid *ega*-algulisi küsimusi (5%), väitlauselisi intonatsiooni abil väljendatud küsimusi (6%) ja sõnajärje abil vormistatud küsimusi (12%).

H: [*ahah*] | VR: NEUTRAALNE INFO OSUTAMINE UUEKS |
mhmh | VR: NEUTRAALNE VASTUVÕTUTEADE |
(0.4) ja: kui `pikk on see `reis. | KYE: AVATUD |
→ kas see on: (.) `grupireis. | KYE: SULETUD KAS |
(.)

V: ee see on {nüd} `jah `grupina. | KYJ: JAH |

→ O: ja need tuleb `tellida=vä.= | KYE: SULETUD
KAS |
M2: =.jah | KYJ: JAH |

→ V: aga: aga `on teil sis oluline `hind. | KYE:
SULETUD KAS | | KYE: VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMI-
NE |

(.)
H: no hind noo | KYJ: MUU |

KYE: VASTUST PAKKUV

Vastust pakkuv küsimus on sisult analoogiline suletud *kas*-küsimusega. Teda eristab viimasest see, et kasutajal on olemas kindel hüpotees või arusaam, millele ta kinnitust ootab. Vormilt on ta enamasti küsiva intonatsiooniga väitlause (42%) või fraas (44%), millele võivad lisanduda partiklid *et* või *jah*. Muud variandid on harvad (*kas* 3%; *või/vä* 7%; sõnajärg, *ega* jm variandid kokku 4%).

→ H: ja see:: lõpuaktuse `kuupäev oli kahekümne=
`õheksas. | KYE: VASTUST PAKKUV |
(0.8)

V: < see `oli vist `küll seal jah, | KYJ: JAH |

→ H: 'või: 'näiteks kell 'kuus. | KYE: VASTUST
PAKKUV |

(.)

V: jah. | KYJ: JAH |

L: mhmh. | DIJ: NÕUSTUMINE |

→ (...) 'null tuleb 'ette valida=jah? | KYE: VAS-
TUST PAKKUV |

M: 'ei, | KYJ: EI |

'kaheksa. | KYJ: INFO ANDMINE |

KYJ: JAH

Suletud *kas*-küsimuse ning vastust pakkuva küsimuse keskne järelliige on nõustuv vastus, mis aktina kannab nime JAH. Selle keskseks väljendusvormiks on eesti keeles partikkel *jah*, aga ta võib olla väljendatud ka muude sõnadega (*ikka*, *loomulikult*, *kordus jm*).

V: et=ee kas te internetti kasutate. | KYE: SULETUD KAS |

→ H: jah | KYJ: JAH |

H: mhmh | VR: NEUTRAALNE VASTUVÕTUTEADE |

(.) ja `rõdu on | KYE: SULETUD KAS |

→ V: rõdu on `olemas. | KYJ: JAH |

Jah võib moodustada kogu vastuse üksi, aga talle võib lisanduda ka vastaja poolt omal algatusel lisatud infot, mis täpsustab, pehmendab, annab hinnanguid. Selline info on dialoogiakti seisukohast sekundaarne ja ei kuulu otseselt naaberpaari koosseisu, kuna seda pole küsitud. Me analüüsime ta infolisa aktiks (vt lk 126 jj).

H: mhmh | VR: NEUTRAALNE VASTUVÕTUTEADE |

(1.0) selge, | VR: NEUTRAALNE PIIRITLEJA |

see oli `öheksa `päeva jah. | KYE: VASTUST PAKKUV |
| PPE: ÜLEKÜSIMINE |

→ V: jah, | KYJ: JAH | | PPJ: LÄBIVIIMINE |

→ øheksa `kaheksa=øheksa `päeva olenevalt nagu
`reisist. | IL: TÄPSUSTAMINE | | PPJ: LÄBIVIIMINE |

→ mõni `mõni on `kaheksapäevane `mõni on `øheksa-
päevane. | IL: TÄPSUSTAMINE | | PPJ: LÄBIVIIMINE |

KYJ: EI

Teiseks võimalikuks vastuseks on eituse, mis põhiliselt väljendub sõna *ei* abil. Kuna eitav vastus on üldjuhul küsija jaoks mitteoodatud vastus, siis lisandub sellele tihti infolisa, eeskätt täpsustamine või põhjendamine (vt lk 126 jj).

H: tere | RIE: TERVITUS |
 kas (.) need=ee `eilse lõpueksami tulemused on
 `teada juba, ei=`ole. | KYE: SULETUD KAS |
 → V: ei: `ole lõpueksami `tulemusi veel `teada.
 | KYJ: EI |

H: ja `hinnad on `kogu=aeg siis see `kaks=tuhat
 sei- | KYE: VASTUST PAKKUV |
 → V: ei=`ole kogu aeg kaks=tuhat `seitsesada.
 | KYJ: EI |
 → need on nagu `erinevad=et osad `olenevalt
 `kuupäevast. | IL: TÄPSUSTAMINE |

KYJ: NÕUSTUV EI

Lisaks prototüüpsetele vastustele on kasutusel ka nõ tagurpidi vormistatud vastused.

Nõustuv *ei* on vastuseks eitavas vormis esitatud küsimusele. Sealjuures on see vastus kõige enam (umbes pooltel juhtudel) vastust pakkuva küsimuse järelliige. Seega on tegemist vastusega, milles eitavas vormis esitatud hüpotees loetakse õigeks.

H: /---/ ja `need=e `ükski sinna `sadamasse ei `lähe.= | KYE: VASTUST PAKKUV |
 → V: =ei=`ei. | KYJ: NÕUSTUV EI |

PT: mhmh | VR: NEUTRAALNE VASTUVÕTUTEADE |
 (.) aga need on kõik `tumedamaks eks. | KYE: VASTUST PAKKUV |
 (0.5) st `heledamaks ju ei=`saagi shampooniga,
 onju. | KYE: VASTUST PAKKUV |
 (1.0)
 → M: < tähendab `jah > ega ta `heledamaks küll ei võta | KYJ: NÕUSTUV EI |

Ülejäanud seda tüüpi vastused jagunevad omakorda pooleks: pooled on vastused jutustavale *kas*-küsimusele ja pooled suletud *kas*-küsimusele.

K: mhmh | VR: NEUTRAALNE VASTUVÕTUTEADE |
 .hh aga mingeid selliseid mis nagu: 'lastele ekstra
 : pakuks (0.5) 'lõbu=või (.) või midagi 'sellist ei
 ='ole.= | KYE: JUTUSTAV KAS |
 A: =ee selline (.) 'jah, (.) on nüüd koos nende
 'suusakeskustes nagu mis on lastele 'eraldi, | KYJ:
 MUU |
 K: mhmh | VR: NEUTRAALNE JÄTKAJA |
 A: m-mõned on nagu: 'lastesõbralikumad kui 'teised=
 aga= | KYJ: MUU |
 K: =mhmh | VR: NEUTRAALNE JÄTKAJA |
 → A: sellist konk'reetset nagu 1-1 et kus 'lastele
 rohkem mõeldud oleks seda ma 'küll praegu nagu
 | KYJ: NÕUSTUV EI |
 K: mhmh | VR: NEUTRAALNE JÄTKAJA |
 → A: ei ole. | KYJ: NÕUSTUV EI |
 (.) 'Serenasse=si- näiteks 'Serenasse=sis e 'Soome
 H: ee (..) ja ega tal nagu teist korda minekut ei
 ole täna. | KYE: SULETUD KAS |
 (.)
 → V: [e:i] | KYJ: NÕUSTUV EI |
 H: [vahest] tal juhtub [nimodi.] | IL: TÄPSUSTAMI-
 NE |
 → V: [praegu] ei ole küll tulnud
 jah veel.= | KYJ: NÕUSTUV EI |

KYJ: MITTENÕUSTUV JAH

Harva kasutatud variant on eitavas vormis esitatud küsimuse järelliige, mis eitab pakutud hüpoteesi. See võib olla vormistatud ka verbikorduse või fraasina.

A: aga 'lepatriinusid ei=ole jah | KYE: VASTUST
 PAKKUV |
 (2.2)
 → B: tegelikult 'on: | KYJ: MITTENÕUSTUV JAH |
 (0.8) * sin mõned 'on aga (.) aga 'kõik, rohkem
 'pole. * | IL: TÄPSUSTAMINE |

O: ja mitte midagi `odavamat ei=ole jah. | KYE: JUTUSTAV KAS |

→ M: on, | KYJ: MITTENÕUSTUV JAH |
(.) Vasara `lukk. | KYJ: INFO ANDMINE |

Alternatiivküsimused

KYE: ALTERNATIIV

Omaette rühma moodustavad alternatiivküsimused, mis on tüüpiliselt vormistatud kujul *kas A või B*.

H: .hh tere. | RIJ: VASTUTERVITUS |
→ .hh e selline `küsimus < kas Jää`aeg on > `eesti keelne või `inglise[keelne.] | KYE: ALTERNATIIV |
V: [eesti] `keelne | KYJ: ALTERNATIIV: ÜKS | ((tüdinult))

→ V: ühesuunapilet edasi=tagasi? | KYE: ALTERNATIIV |

H: edasi=tagasi [ikka.] | KYJ: ALTERNATIIV: ÜKS |

Alternatiivküsimuse puhul on mõned analüüsi- ja märgendusprobleemid.

Esiteks, sõna *või* küsilauses ei pruugi osutada alternatiivküsimusele. Kui üks alternatiiv välistab teist, siis on tegu suletud *kas*-küsimuse alaliigiga, mis ootab *jah/ei*-vastust. Alternatiivküsimusele ei saa vastata *jah/ei*.

→ V: ee nii=et kas=te olete `Tartu inimene=muidu või=ei=`ole. | KYE: SULETUD KAS |
H: `jah, | KYJ: JAH |

Teiseks, meie käsituse järgi peavad alternatiivid olema esitatud ühes lausungis. Kui alternatiivid esitatakse eraldi lausungitena, siis ei saa seda alternatiivküsimusena märgendada. Sellistes näidetes on tegemist üldjuhul olukorraga, kus oodatakse kõigepealt vastust esitatud suletud küsimusele. Järgneb paus, st küsija ei saa vastust. Seejärel lisab ta teise poole, vormistades oma küsimuse alternatiivide pakumiseks ümber.

V: /---/ > se=programm on väga pikk, | KYJ: INFO ANDMINE |

→ \$ kas ma loen selle kõik `ette teile. \$ | KYE: SULETUD KAS | | KYE: VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE |

→ (0.5) või (.) või=te=huvitab=teid=nüd `hind. | KYE: SULETUD KAS | | KYE: VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE |

[hind on meil,] | YA: INFO ANDMINE |

Küsimused, mis lõpevad või kuidas vms ei ole alternatiivküsimused.
Need ootavad kinnitust ja on selliselt *kas*-küsimuse alaliik.

H: mhmh | VR: NEUTRAALNE VASTUVÖTUTEADE |

→ (.) aga siis `minnes ja `tulles on (.) üks öö `bussis ööbimine [või (.) kuidas `sellega on.] | KYE: JUTUSTAV KAS |

V: [mm: ei ole, | KYJ: EI |

(.)] sinna minekul on (.) `ka öö otellis, | KYJ: INFO ANDMINE |

Vastused alternatiivküsimusele võivad olla põhimõtteliselt neljasugused. Vastaja valib ühe variandi, mõlemad variandid või ütleb, et õige on hoopis mingi kolmas variant. Lisaks võib vastus olla eitav, st kumbki pakutud alternatiiv pole õige, aga kolmandat varianti ka ei pakuta.

KYJ: ALTERNATIIV: ÜKS

H: a kas see läheb `Jõgeva kaudu või ta läheb kuskilt `Mustve kaudu. | KYE: ALTERNATIIV |

→ V: `Jõgeva kaudu. | KYJ: ALTERNATIIV: ÜKS |

KYJ: ALTERNATIIV: MÕLEMAD

V: paremal `vasakul pool= | KYE: ALTERNATIIV |

→ H: =`mõlemal. | KYJ: ALTERNATIIV: MÕLEMAD |

(0.5) nagu [`mõlemad oleks läbi.] | IL: ÜLERÕHUTAMINE |

KYJ: ALTERNATIIV: KOLMAS VALIK

H: /---/ .hh ee aga kuidas `rahavahetusega on. | KYE: AVATUD |

kas oleks hea vahetada Saksa `markade vastu või [(.)] või `siis juba `eurodesse=või [(.)] või kuidas.] | KYE: ALTERNATIIV |

V: [ee] | KYJ: EDASILÜKKAMINE |

[`siis on juba
`eurod,] aga ka `Saksa mark muidugi on `käive.

| KYJ: ALTERNATIIV: MÕLEMAD |

H: mhmh | VR: NEUTRAALNE JÄTKAJA |

→ V: ja muidugi kui te saate Slovakkia neid=ee ee
`krooni võtta sis sis sis se on `veel parem va-
riant. | KYJ: ALTERNATIIV: KOLMAS VALIK |

KYJ: ALTERNATIIV: EITAV

H: et kas `telefoninumbrid mis algavad numbritega
viis `kaks, (.) kas need on `Rakvere või: `Pajusti
omad. | KYE: ALTERNATIIV |

(1.5)

V: {-} (.) tähendab (.) vaatan? | KYJ: EDASILÜKKA-
MINE |

→ (22.0) no `Pajustis akkavad numbrid viis `seit-
se=aga: (0.5) Rakvere::s (.) ma nüüd ei `näe=et
viis `kaks päris oleksid=aga | KYJ: ALTERNATIIV:
EITAV |

Kõigi esiliikmetega sobivad vastused

Nagu direktiivide puhul, on ka küsimuste rühmas vastused, mis sobi-
vad kõigi esiliikmetega.

KYJ: INFO PUUDUMINE

INFO PUUDUMINE on akt, millega kasutaja osutab, et tal puudub vas-
tav info objektiivsetel põhjustel ja seega pole tal võimalik küsimuse-
le vastata. Siia kuulub meie näidetes kaks vastusetüüpi:

• mul/meil ei ole seda infot:

H: ää kas te oskate öelda kui palju se `pilet mak-
sab. | KYE: AVATUD |

→ V: kahjuks `piletite=inda meil ei=ole. | KYJ:
INFO PUUDUMINE |

• me ei tegele selle valdkonnaga

H: aga kas kuskil (.) mm (.) `mitte nii kesklinnas
on `hosteleid. | KYE: JUTUSTAV KAS |

V: e `on | KYJ: JAH |

→ aga vot `ostelite bro`neerimisega meie `ei `tegele. | KYJ: INFO PUUDUMINE |

KYJ: KEELDUMINE

See on akt, mille abil kasutaja annab teada, et ta ei anna infot, mis tal olemas on. Sellel on mitmeid põhjusi:

- ei taha vastata (ei vasta üldse / ei vasta praegu ~ sel viisil, nt saadan faksi);
- infosoov on liiga üldine;
- hetkel puuduvad vastamiseks vajalikud tingimused (nt programm ei tööta).

V: `nimed ka teada ja sünni`ajad. | KYE: AVATUD | (0.8)

→ H: e mina lihtsalt `uurin nendele, | KYJ: KEELDUMINE |

(.) nad on `välismaalased. | IL: PÖHJENDAMINE |

H: /---/ (.) aga: (.), mida=see=näiteks `sisaldab endas. | KYE: AVATUD |

V: ee see `sisaldab nüüd niimo di et, | KYJ: MUU |

→ > kas on järsku võimalik saata teile lähemalt seda < (.) reisiprogrammi. | KYJ: KEELDUMINE | | KYE: SULETUD KAS |

ütleme: kas `iimeiliga või, (0.5) või=sis `faksiga? | IL: TÄPSUSTAMINE |

H: tändab=ei=`ole, | KYJ: EI |

KYJ: EDASILÜKKAMINE

See on akt, millega kõneleja annab teada, et ta otsib infot, mõtleb vms.

H: tere. | RIJ: VASTUTERVITUS |

(.) ma sooviksin `teada `mis `film jookseb `hetkel Rakvere `kinos. | KYE: AVATUD | (0.5)

→ V: üks hetk | KYJ: EDASILÜKKAMINE |

(6.2) mm se=on=sis: `Mina {ma `ise} ja I`reen. | KYJ: INFO ANDMINE |

KYJ: VASTUS ALTERNATIIVINA

Selle aktiga pakub vastaja mitu vastusevõimalust, mille vahel valimine jäetakse küsijale.

H: aga=kus=mas=auto jätan, | KYE: AVATUD |
kas siia kus ma praegu olen=vä. | KYE: VASTUST
PAKKUV |

V: jah | KYJ: JAH |

→ (.) te võite sinna jätta ja võite jätta ka rae-
koja taha. | KYJ: VASTUS ALTERNATIIVINA |

KYJ: TEGEVUS

Tegevus märgib mitteverbaalset vastust, mida me märgendame ainult silmast-silma vestlustes. Nagu direktiivide puhul, ei ole ka siin tegevusi kitsamalt liigendatud.

O: 'kreemikat ei=ole [sellist.] | KYE: SULETUD KAS |
M: [jaa] (.) on=on? | KYJ: MITTE-
NÖUSTUV JAH |

→ ((võtab riiulilt kreemika kera, toob ostjale nä-
ha)) | KYJ: TEGEVUS |

KYJ: MUU

Akti MUU kasutatakse juhul, kui ükski eelnevatest aktidest ei sobi. Tüüpilised vastused, mis on saanud selle märgendi, on praeguse analüüsi põhjal järgmised:

- ei vastata sellele küsimusele, mida küsiti, vaid midagi muud:

B: /---/ (2.8) ((märkab diktofoni laual)) mis te
\$ 'lindistate=vä. \$ | KYE: SULETUD KAS |
(.)

→ A: heh ((kohmetu naeruturtsatus)) (.) \$ tähendab
ma olen: (.) tegelikult eesti f(h)iloloogia 'üli-
õpilane mul oli 'suulise kõne jaoks vaja 'teha. \$
| KYJ: MUU |

- ebamäärased, "ei jah ega ei"-vastused *kas*-küsimustele:

V: * nii * | VR: NEUTRAALNE PIIRITLEJA |
(...) on teil 'tavaline visiit,=ega te ei aja neid
'puudepabereid ega midagi. | KYE: SULETUD KAS |

→ H: ee a tähendab ma olen 'grupi peal. | KYJ: MUU |

• vastust pakkuva küsimuse vastused, mis lükkavad küsija hüpoteesi ümber, aga sõna *ei* puudub:

H: `ühetoaline=või. | KYE: VASTUST PAKKUV |

V: kahetoaline. | KYJ: MUU |

Probleeme ja piirialasid

Kokkuvõttes on grammatiliselt või leksikaalselt selgelt markeeritud 69% küsimustest, kuid eri küsimuseliikides on see protsent väga erinev. Nii on markeeritud 93% avatud küsimustest, 92% suletud *kas*-küsimustest, 82% jutustavatest *kas*-küsimustest, 67% alternatiivküsimustest, kuid ainult 12% vastust pakkuvatest küsimustest. Ülejäänud küsimused on vormistatud peamiselt väitlause või fraasina, mida kannab eripärane intonatsioon. Lisaks on üksikuid keerulise struktuuriga lausungeid, mille puhul kõneleja alustab ühte tüüpi küsimusega ja vormistab selle ümber teiseks.

Lisaks on keerukaid analüüsiprobleeme eri küsimuseliikide pii-ridel, kuna nende vormistus on ühesugune. Vaatame suuremaid segaduste allikaid

Suletud ja jutustav *kas*-küsimus

Suletud ja jutustav *kas*-küsimus on vormilt sarnased, nagu näitavad eespool toodud näited ja kinnitab võrdlev tabel samade andmete põhjal.

Vormistus	Suletud kas (%)	Jutustav kas (%)
<i>kas</i>	59	55
<i>või/vä</i>	9	6
Sõnajärg	12	5
<i>ega</i>	5	6
Väitlause + intonatsioon	6	10
<i>kas + vä</i>	7	11
Muu	2	7

Näeme, et isegi kasutatud vormivõtete protsendid on suhteliselt sarnased. Seega ei aita vorm meid kuigi palju nende küsimuseliikide eristamise juures (on omaette küsimus, miks ei ole keeles kujunenud neile küsimustele selgelt erinevaid vormimalle, nt statistilisi). Samas

aga on tegu dialoogi seisukohast erinevate küsimustega, kuna nad ootavad erinevaid vastuseid. Suletud *kas*-küsimus ootab kinnitust ehk *jah/ei*-vastust (*kas te olete ka talvel avatud*). Jutustava *kas*-küsimusega soovitakse aga infot saada. Näiteks küsimusele *Kas mingi buss jõuab Tallinnasse kella kaheksaks*, ei oodata kinnitust vaid küsija soovib, et vastaja loetleks nende busside väljumisajad.

Millised on need keelelised vahendid, mille abil saaks kaht rühma eristada, kui küsimuse vormistus piisavat pidet ei paku? Esialgu on see probleem korralikult lahendamata. Lähtuda saab kahelt aluselt: küsimusest ja sellele järgnevast dialoogi arengust.

Esiteks, vestluse arvutil modelleerimise jaoks oleks oluline see, et vastuse tüübi saaks kindlaks teha pelgalt küsimuse põhjal. Selliseid võimalusi oleme praeguseks leidnud vähe. Küsimuse avatusele võivad osutada:

- sõnad *mingi*, *mingisugune*, *mõni* (*kas ma võin sealt sis mingit tõendit nõuda võ?*; *kas 'Baierimaale läheb ka mõni reis*);
- mitmuse osastava käände kasutamine (*kas te 'Norrasse teete reise*); sageli koos *mingi*-ga (*kas muidu Rootsi mingeid 'perereise ka on*; *kas mingeid 'soodustusi ka on*).

Neid tunnuseid sisaldas 31% jutustavatest *kas*-küsimustest. Teiseks osutajaks on küsimusele järgnev aines. Kuna neis rühmades selgeid piire ei ole, siis võib kergesti tekkida olukord, et küsija ja vastaja tõlgendused ei kattu. Vastaja võib küsija soovi valesti tõlgendada põhimõtteliselt kahel viisil:

- küsijale piisaks *jah/ei*-vastusest, aga vastaja annab rohkem infot, ehk vastaja tõlgendab suletud *kas*-küsimust avatuna;
- küsija soovib infot saada, aga vastatakse ainult *jah/ei* ehk vastaja tõlgendab avatuna mõeldud *kas*-küsimust suletud küsimusena.

Esimene tõlgenduserinevus tegelikus suhtluses probleeme ei põhjusta. Meie analüüsitud dialoogides ei osutanud küsija kordagi olukorrale, mille põhjal võiks järeldada, et saadud info oli liiane.

Küll aga tekkis analüüsijatel erimeelsusi niisuguste vastuste analüüsimisel ja märgendamisel. Segadust põhjustasid juhud, milles vastaja kasutab mõlemat võimalust, st vastab *jah/ei* ja seejärel annab veel infot. Kas selle põhjuseks on vastaja ebakindlus küsimuse tõlgendamisel või midagi muud, jääb siinkohal lahtiseks. Märgendamisel lähtusime järgmisest loogikast.

Suletud *kas*-küsimuse puhul on primaarne *jah/ei*-vastus. Kui vastaja vastab kõigepealt *jah* või *ei* ja annab seejärel mingit infot, mida pole küsitud, siis on tegu mingi infolisena aktiga (vt lk 127 jj). Praktikas täpsustatakse või põhjendatakse selliselt eelkõige eitavat vastust.

H: ahah | VR: NEUTRAALNE INFO OSUTAMINE UUEKS |
a kas=on näiteks võimalik ka `laenutada et kui näi-
teks `ise ei=taha kaasa v(h)ötta. | KYE: SULETUD
KAS |

→ V: ma arvan et ei=`ole vist | KYJ: EI |

→ seepärast et me lähme sinna nimodi õhtu`pooli-
kul, | IL: PÕHJENDAMINE |

Ka jutustava *kas*-küsimuse vastusena võib anda vooru, milles on al-
guses *jah/jaa* ja seejärel info. Sellisel juhul on aga info andmine pri-
maarne ning *jah/ei* sekundaarne. Seega ei tõlgenda me sellist vastust
jah+infolisana, vaid teist poolt tõlgendame avatud küsimuse vastuse-
na ja kasutame vastavaid aktinimesid (nt INFO ANDMINE).

H: kas te `selle numbri võiksite `anda. | KYE: JU-
TUSTAV KAS |

→ V: jaa? | KYJ: JAH |

→ see on sada=kuuskümend=`viis. | KYJ: INFO ANDMI-
NE |

Seega on märgendamise põhimallid järgmised:

- suletud *kas* / vastust pakkuv küsimus > *jah* / *ei* (+ infolisana);
- jutustav *kas* > (*jah* / *ei*) + info andmine.

Teine variant tuleb esile siis, kui vastaja piirdub jutustava *kas*-
küsimuse korral *jah/ei*-vastusega ega anna soovitud infot. Siis on kü-
sijal kolm võimalust probleemi lahendamiseks (vt ka Gerassimenko
jt 2004):

a) vestluses tekib paus ning seejärel annab vastaja infot. St tegemist
on olukorraga, milles vastaja peab oma vastust piisavaks ja osutab, et
tema arvates peaks teine pool vooru üle võtma. Kuid teine pool ei
pea vastust piisavaks ega võta vooru. Seega on paus vastajale signaa-
liks, et tema ja küsija interpretatsioon küsimuse tüübi kohta ei kattu.
Järgneb info andmine.

H: ja on seal ka mingisuguseid `sporditegemise või-
malusi. | KYE: JUTUSTAV KAS |
V: ikka on. | KYJ: JAH |
→ (1.0)
`palli {mängida saab ja `piljardit siis=ja `keeg-
lit=ja} või vabandust=e (.) ee seda `sulgpalli=ja
| KYJ: INFO ANDMINE |

b) klient annab partikliga (*mhmh, ahah, aa, jaa*, enamasti tõusva in-
tonatsiooniga) vooru vastajale tagasi. Ametivestluses, kus vaheldu-
vad üldjuhul küsimused ja vastused, on peale vastust ootuspärane, et
järgneb helistaja uus küsimus. Kui selle asemel tuleb vooru tagasi-
saatev partikkel, siis tõlgendab vastaja oma eelnevat vastust ebapii-
savana või mittesobivana ja täiendab seda.

H: aga kas: sinna kuulub ka nüüd sis see `jõuluvana
külustus ja `kõik. | KYE: JUTUSTAV KAS |
V: jaa `ikka. | KYJ: JAH |
→ H: aa? | VR: NEUTRAALNE INFO OSUTAMINE UUEKS |
(.)
V: {-} ja `postkontor=ja `põhjapõdrad=ja (0.5) ee
teisel õhtul `esimene õhtu on (.) `kelguõhtu.
| KYJ: INFO ANDMINE |

c) vastaja esitab eksplitsiitselt täpsustava küsimuse, et saada tulema-
ta jäänud infot.

H: ahah | VR: NEUTRAALNE INFO OSUTAMINE UUEKS |
.hh kas teil on mingisugune (.) `veebiaadress ka
olemas kus saab (.) [infot.] | KYE: JUTUSTAV KAS |
V: [jaa?] | KYJ: JAH |
→ H: `mis see `oleks. | KYE: AVATUD |
V: ütlen kohe? | KYJ: EDASILÜKKAMINE |
(0.5) `kolm dabl`juud, | KYJ: INFO ANDMINE |

Seega on vastaja reaktsioon küsimuse märgendamisel abiks: kui vas-
taja osutab, et *jah/ei*-vastus oli ootusvastane, on järelikult tegu jutus-
tava ja mitte suletud *kas*-küsimusega.

Eelnevat arvestades oleme praeguses praktikas lähtunud sellest,
et kahtluse puhul tuleb märgendamisel eelistada märgendit JUTUS-
TAV KAS.

Eitav vastus on mõlema küsimusetüübi puhul samasugune. Kui võimalik, tuleb siin lähtuda küsimuse vormist (sõna *mingi* ning mitmuse osastav võivad viidata jutustavale küsimusele).

H: on `mingeid variante veel. | KYE: JUTUSTAV KAS |
→ V: ee `roh:kem nüd kahjuks ei `ole. | KYJ: EI |

H: kas teil `hambaarsti ka on. | KYE: SULETUD KAS |
→ V: ei: ole kahjuks. | KYJ: EI |

Vastust pakkuv küsimus ja suletud *kas*-küsimus

Teine koht, kus piirid on ebaselged, on suletud *kas*-küsimus ja vastust pakkuv küsimus. Suletud *kas*-küsimuse puhul eeldame, et küsijale on mõlemad võimalikud vastusevariandid (*jah/ei*) võrdse võimalusega. Vastust pakkuva küsimuse puhul on küsijal mingi kindel hüpotees, mille ta teisele poolele esitab ning ta ootab sellele kinnitust (*pluss maksud jah*).

Vormistus	Suletud <i>kas</i> (%)	Vastust pakkuv (%)
<i>kas</i>	59	3
<i>või/vä</i>	9	7
Sõnajärg	12	0,5
<i>ega</i>	5	0,5
Väitlause + intonatsioon	6	42
<i>kas + vä</i>	7	–
Fraas + intonatsioon	–	44
Muu	2	3

Nagu tabelist näha, pakub nende küsimuste puhul põhilise eristusvõimaluse küsiva lausungi vorm. Vastust pakkuv küsimus on enamasti vormistatud küsiva intonatsiooniga väitlause (42%) või fraasina (44%). Muud variandid on harvad. Samas on need variandid väga harvad suletud *kas*-küsimuse vormistajana. Sellele, et küsijal on kujunenud kinnitust vajav hüpotees, viitavad tihti ka kindlad partiklid ja kiilungid (*et, jah, eksju, eksole, tähendab, näiteks, nagu, siis, ikka, ühesõnaga, vist, ma kujutan ette, nagu ma saan aru*).

Teiseks on erinev küsimuste keskne roll dialoogis. 60% juhtudest kasutatakse vastust pakkuvat küsimust dialoogis paranduse algatamiseks (vt lk 87).

H: ee `kaks täiskasvanut. | KYJ: INFO ANDMINE |
→ V: kaks `täiskasva[nut.] | KYE: VASTUST PAKKUV |
| PPE: ÜLEKÜSIMINE |

H: [jah.] | KYJ: JAH | | PPJ: LÄ-BIVIIMINE |

Kolmandaks, osa vastust pakkuvaid küsimusi põhineb küsija varasematel teadmistel, kusjuures ta osutab sellele ka lausungis eksplitsiitselt (*nagu ma olen kuulnud jms*).

→ H: ee seal `hinna `sees on ka `hotellid ma saan `aru=ja | KYE: VASTUST PAKKUV |
V2: < `hinna `sees on `hotellid. > | KYJ: JAH |

Siin tuleb kõnelda ühest olulisest seigast. Nimelt jagunevad naaberpaaride järellükked tavaliselt ootuspärasteks ja ootusvastateks (vt Pomerantz 1984; Hennoste 2000–2001: 2238–2239). Näiteks jaatav vastus küllakutsele on oodatud ja eitav mitteoodatud. Oluline on see, et need vastused vormistatakse vestluses süstemaatiliselt erinevalt. Oodatud vastus tuleb tavaliselt kohe peale küsimuse lõppu, on vormistatud lühidalt ja lihtsalt. Mitteoodatud vastus lükatakse edasi (nt eneseparandusega), talle võib eelneda mingi vahesekvents või järgneda mingi seletus (miks ma nii vastan).

Seda ootuspärasust ei tohi hüpoteesiga segi ajada. Oodatud vastuse väljapeilimine eeldab samuti seda, et ära arvata küsija peas olev hüpotees, kuid see ei ole otseselt väljendatud. Teiseks eeldab hüpotees seda, et küsija soovib saada kinnitust selle tõesusele.

Kolmas asi, mis sellega seostub, on vastuse konkreetne vorm. On tüüpiline, et oodatud vastus ja hüpoteesi kinnitamine esitatakse jaataval kujul (*jah jms*) ja vastupidi. Kuid lisaks on eitavad küsimused, mille positiivsed vastused võivad olla vormistatud ka eitaval kujul (vt lk 91).

Märgendamisel põhjustaski raskusi asjaolu, et ka suletud *kas*-küsimuse puhul on jaatav vastus enamasti eelistatud ning vormistatud *jah* abil. Ja alati pole selge, kas küsijal on mingi hüpotees olemas või ei ole. Probleemsed on näiteks mõned *kas* või *vä* abil vormistatud küsimused, mille puhul võib arvata, et küsijal on mingid eelteadmised. Näites osutab *see*, et H teab, et telefoninumbrile tuleb 52 ette valida, *kas* aga viitab, et ta pole selles päris kindel.

→ H: e tähendab aga kas ma pean see viiskümend `kaks ka `ette valima. | KYE: VASTUST PAKKUV |
V: jaa viiskend kaks ette `ka jah. | KYJ: JAH |

Kokkuvõttes saame praeguste uurimiste põhjal välja tuua mõned suhteliselt selged piirid:

- küsija jaoks on *jah*- ja *ei*-vastused ses mõttes võrdsed, et tal ei ole eelteadmist, kuigi võib olla eelistus. Selline küsimus on suletud *kas*-küsimus. Nii on järgnevas näites ilmselt eelistatud *jah* vastus, sest küsijast kinnisvaramaakler soovib arvatavasti neid tube pakkuda. Samas ei ole tal mingit hüpoteesi selle kohta, kas teine pool seda infot soovib või mitte. Muidu ta lihtsalt ei küsiks sellist küsimust.

V: ma=vaatan= | KYJ: EDASILÜKKAMINE |

→ kas: (0.8) `kõõktoad ka huvitavad=vä. | KYE: SU-
LETUD KAS | | KYE: VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE |
H: jah, võib olla `küll. | KYJ: JAH |

- suletud *kas*-küsimused on vestluse alguses olevad nn eelküsimused (*kas te olete see, kellega ma rääkida tahtsin; kas te tegelete selle valdkonnaga jms*), küsimused mingi konkreetse kauba olemasolu kohta, kus jaatav vastus on eelistatud jm. Siin ei saa hüpoteesi välja tuua.

→ H: kas te korraldate Lapimaale `reise? | KYE:
SULETUD KAS |

V: jaa? | KYJ: JAH |

- kui küsijal on eelteadmine ja ta ootab sellele kinnitust, on tegu vastust pakkuva küsimusega. Sellised on näiteks parandust algatavad üleküsimised (*kas ma sain õigesti aru, et asi on nii*).

H: ee `kaks täiskasvanut. | KYJ: INFO ANDMINE |

→ V: kaks `täiskasva[nut.] | KYE: VASTUST PAKKUV |
| PPE: ÜLEKÜSIMINE |

H: [jah.] | KYJ: JAH | | PPJ: LÄ-
BIVIIMINE |

Vastust pakkuv küsimus ja jutustav *kas*-küsimus

Kolmas keerukusi toonud rühm on vastust pakkuv küsimus ja jutustav *kas*-küsimus. Nendegi küsimuste puhul on tegu erinevate vastuste ootamisega. Vastust pakkuva küsimuse puhul ootab küsija kinnitust oma hüpoteesile, jutustava küsimuse puhul aga infot. Ka siin näeme, et tegu on vormi poolest erinevate küsimustega.

Vormistus	Jutustav kas (%)	Vastust pakkuv (%)
kas	55	3
või/vä	11	–
kas + vä	6	7
Sõnajärg	5	0,5
ega	6	0,5
Väitlause + intonatsioon	10	42
Fraas + intonatsioon	–	44
Muu	7	3

Siin põhjustasid analüüsil ja märgendamisel kõigepealt lahkavarnamusi juhud, kui ostja esitas küsimuse mingi kauba olemasolu kohta. Nii on järgnevas näides esmapilgul sarnased küsimused: ostja arvab, et soovitud kaupa ei ole. Kuid need tuleb erinevalt märgendada.

Esimeses näites esitab ostja oma hüpoteesi konkreetse kauba (lihavõttemuru) puudumise kohta ning talle piisab jah/ei-vastusest.

→ O: aga: seda `lihavõttemuru ka ei=ole. | KYE: VASTUST PAKKUV |

M: oi=seda `küll ei=ole `kindlasti kohe. | KYJ: EI |

Teises näites küsitakse aga kogu kaubagrupi (lukud) kohta ning klient soovib, et talle midagi konkreetsemat pakutaks:

→ O: ja mitte midagi `odavamalt ei=ole jah. | KYE: JUTUSTAV KAS |

M: on, (.) Vasara `lukk. | KYJ: INFO ANDMINE |

Teiseks on mitmeti tõlgendatavad sellised küsimused, mis sisaldavad nii vastust pakkuvale küsimusele kui jutustavale *kas*-küsimusele omaseid sõnu ja partikleid. Järgnevas näites teab helistaja, et väljatrükk on vajalik, aga sõna *mingi* osutab, et ta vajab infot selle kohta, missugune see väljatrükk peab olema. Vastaja tõlgendabki küsimust avatuna ning annab juhiseid edasiseks tegutsemiseks.

→ H: .hh ee `selleks ma pean tegema mingi `väljatrüki `ka jah. | KYE: JUTUSTAV KAS |

V: tähendab see `väljatrükk=ee `seda minge `küsi
nüd `dekanaadist. | KYJ: INFO ANDMINE | | DIE: ET-
TEPANEK |

dekanaat `teeb selle, nendel on nagu `arvestuseks=
et nemad tulevad=ja (.) lasevad selle tändab masi-
nast `välja=ja=sis te käite sellega: nendes `õppe-
toolides sis kontrollite `ära et kas teil on `ast-
meti ned asjad `korras. | KYJ: INFO ANDMINE |

Oluline on ka see, et eri küsimuseliigid paiknevad dialoogis eri kohtades. Nimelt moodustavad küsimused analüüsitud dialoogides seeriaid, milles ühe küsimusega n-ö avatakse teema ja seejärel viiakse seda teiste küsimustega edasi. Suurem osa jutustavatest *kas*-küsimustest on küsimused number 2 või 3 küsimuste seeriates, mis viivad edasi sama teemat ja liiguvad mööda dialoogi põhiliini. Suurem osa suletud ja vastust pakkuvatest *kas*-küsimustest on konkretiseerivad või algatavad parandussekventsi (Hennoste 2003b).

Muid probleeme ja piirialasid

KYJ: INFO PUUDUMINE ja KYJ: INFO ANDMINE

Vahel võib INFO PUUDUMINE segi minna INFO ANDMISEGA. Kui vastaja ütleb näiteks "ma ei oska vastata, küsige kuskilt mujalt", siis annab ta teada, et tal küsitud info puudub. Samas on see siiski mingis mõttes ka info andmine Me oleme sellist olukorda, kui minnakse antud olukorrast välja, juhatatakse teiste allikate juurde vms, interpreteerinud kahe aktina (KYJ: INFO PUUDUMINE + DIE: PAKKUMINE või KYJ: INFO PUUDUMINE + DIE: ETTEPANEK).

H: e `palun, kas `saaks täna ki`rurgi juurde=h.
| KYE: JUTUSTAV KAS |
(.)

→ V: `elistage üheksakend `neli `kuus seitse kolm,
seal `registreeritakse. | KYJ: INFO PUUDUMINE |
| DIE: ETTEPANEK |

KYJ: INFO PUUDUMINE ja IL: PÕHJENDAMINE

Teine võimalik segaduse koht on küsimuserühma akti INFO PUUDUMINE ja infolisa rühma akti PÕHJENDAMINE vahel (vt ka lk 128). Kui analüüsiv lausung seostub küsimusega, siis on tegu aktiga KYJ: INFO PUUDUMINE, kui aga ainult talle eelneva lausungiga, siis aktiga IL: PÕHJENDAMINE.

H: a `teie kaudu saab kuidagi äkki selle `majakese
`ka või `ei=ole | KYE: SULETUD KAS |
V: Tatrates. | KYE: VASTUST PAKKUV | | PPE: ÜLEKÜ-
SIMINE |
H: jah. | KYJ: JAH | | PPJ: LÄBIVIIMINE |

- V: `ei ma kardan et `mitte. | KYJ: EI |
- seal=on seal=on `enamus on kõik ho`tellid. | IL:
PÕHJENDAMINE |
- (1.2) ma isegi ei=oska=öelda kas sealt `leiab
mõne majakese või .hh või (.) või=või on seal kõik
hotellid aga `minu=teada on seal `kõik hotellid.
| IL: PÕHJENDAMINE |

SEISUKOHAVÕTUD

SEE: VÄIDE

SEE: ARVAMUS

SEE: MUU

SEJ: NÕUSTUMINE

SEJ: MITTENÕUSTUMINE

SEJ: PIIRATUD NÕUSTUMINE

SEJ: KEELDUMINE

SEJ: MUU

Seisukohavõttud on aktid, mille abil kõneleja esitab mingi väite, arvamus jms. Nende puhul on seega tegemist episteemilise modaal-suse väljendamisega, mis toob esile infole või järeldustele põhineva arusaama mingi olukorra vältimatuse, võimalikkuse või tõenäosuse kohta. Muid modaalsusi me praegu aktidena välja toonud ei ole. Ka pole me modaalsuse ja seisukohavõttude probleeme eraldi uurinud.

Episteemiline modaal-sus moodustab skaala, mille ühes otsas on tõsikindel ja teises võimatu (vt nt Hakulinen jt 2004: 1479 jj). Nende vaheala võib liigendada mitmeti, näiteks tuua välja tõenäoline, võimalik, ebakindel, ebatõenäoline jms. Praktikas ei ole need piirid kuigi hästi eristatavad, kuna puuduvad keelelised vahendid, mis seostuksid selgelt ühe või teise rühmaga. Samuti kasutatakse tihti sama lausungis mitmeid modaalsuse väljendajaid, mis võivad osutada ühte suunda, aga võivad osutada ka eri suundadesse.

Praegu oleme toonud välja kaks rühma esiliikmeid: tõsikindlust ja kindlat võimatust osutab VÄIDE ja mittekindlust väljendab ARVAMUS. Muid liigendusi ei ole praegu kasutatud.

Sealjuures on modaalsuse väljendamisel tegu naaberpaari esiliikmetega, mille puhul oodatakse, et kuulaja õelduga nõustuks. See-ga on need aktid oodatava reaktsiooni poolest analoogilised suletud *kas*-küsimuste, vastust pakkuvate küsimuste, ettepanekute ja pakkumistega.

Küsimustest eristab neid akte meie tüpoloogias vorm. Seisukohavõttud ei ole vormistatud küsimuste, vaid väitlausestena. Ettepanekutest ja soovidest erinevad seisukohavõttud funktsionaalselt. Direktiivid seostuvad mingi tegevusega, mida tuleviku jaoks välja paku-takse. Seisukohavõttud aga esitavad ütleja (või ka kellegi teise) aru-saamu. Ka vormis on siin selged erinevused. Seisukohavõttud esita-

takse üldjuhul tavalise väitlausena, samas kui nt soovidel ja ettepanekutel on tüüpiline eripärane väljendusvorm (vt lk 74 jj).

Seisukohavõttude kasutamine ja vormistamine

Järgnevalt vaatame lühidalt seisukohavõttude kasutamist ja vormistamist. Detailsemat pilti ei ole praegu võimalik anda, sest me pole neid põhjalikult uurinud.

Esiliikmed

Tüüpiliselt esitatakse seisukohavõttud tavalise väitlausena, milles konkreetset seisukohta väljendavad eeskätt erinevad modaalsed adverbid ja partiklid, samuti mõned verbikonstruktsioonid. Seisukohavõtu tüüpiline vorm on *olema*-lause (*küll on ilus!*).

SEE: VÄIDE

Väide esitab tõsikindlat teadmist, osutades, et ütleja teab asja kindlalt. Seega toob see akt välja modaalsusskaala ühe otsa. Meie analüüsitud dialoogides on väiteid üsna vähe ja enamik neist on dialoogis vastuväited mingile muule aktile.

H: /---/ see `seitseteist kolmkümend on kõige `iliisem või. | KYE: VASTUST PAKKUV |

V: jah. | KYJ: JAH |

(.)

→ H: aga ma olen `kuulnud et läheb ka mingi pool `seitse. | SEE: VÄIDE |

(0.5)

V: see läheb `neljappäev reede `pühappäev. | SEJ: PIIRATUD NÕUSTUMINE |

H: ahah | VR: NEUTRAALNE INFO OSUTAMINE UUEKS |

SEE: ARVAMUS

Arvamuse alla oleme kokku võtnud ülejäänud modaalsusskaala, mille abil osutatakse, et esitatav teadmine ei ole tõsikindel. Väitest eristavad seda tihti mittetõsikindlust märkivad adverbid, partiklid ja fraasid (*vist, ilmselt, võib-olla, ma arvan, minu meelest*).

Sealjuures on just arvamus see, millele oodatakse tugevalt kindlust, kuna ta väljendab ebakindlat teadmist. Selliselt sarnaneb ARVAMUS palju vastust pakkuva küsimusega (vt lk 89). Neid eristab meie tüpoloogias vorm.

H: ei=ole. | KYE: VASTUST PAKKUV | | PPE: ÜLEKÜSIMINE |

V: ei. | KYJ: NÕUSTUV EI | | PPJ: LÄBIVIIMINE |

→ H: ilmselt seal ei ole=siis telefoni. | SEE: ARVAMUS |

V: mma=ei oska kommenteerida, | SEJ: KEELDUMINE |
aga meie andmebaasi pole nad ennast andnud. | IL:
ÜLERÕHUTAMINE |

SEE: MUU

Sellesse rühma on praegu kogutud kaht tüüpi näited:

- lausungid, mille puhul analüüsija ei ole kindel, kas tegu on tõsi-kindla väitega või mitte;
- lausungid, mis sisaldavad muid modaalsusi peale episteemilise.

Järelliikmed

Seisukohavõttude puhul saab kõiki järelliikmeid kasutada reaktsioonina kõigile esiliikmetele. Sealjuures erineb järelliikmete kasutus statistiliselt tugevasti. Nii annab meie analüüsitud dialoogides NÕUSTUMINE 63% ja PIIRATUD NÕUSTUMINE 15% kasutusest. Seega annavad positiivsed reaktsioonid kokku 78%. MITTENÕUSTUMINE annab 14% ja puhas KEELDUMINE vaid 1% kasutusest. Lisaks on 7% akti MUU.

SEJ: NÕUSTUMINE

Nõustumise väljendamise vahendid moodustavad väikese ja väga selge keskmega kogumi.

- Kesksed nõustumisvahendid on üksi kasutatud partiklid *jah* ja *jaa*, mis annavad ligi poole kasutusest (46%).
- Teise suurema rühma moodustab *jah* või *jaa* + kordus või täpsustus (29%). Seega annavad *jah* ja *jaa* kokku 75% nõustumistest.

H: see vist on jah natuke 'väljas.= | SEE: ARVAMUS |

→ V: =jah | SEJ: NÕUSTUMINE |

M: ma=i=tea nad on praegut nagu intensiivses kasvu' perioodis et siis ei=ole mõtet [istutada.] | SEE: ARVAMUS |

→ O: [jah,] (.)
meie oma isegi õitseb. | SEJ: NÕUSTUMINE |

• Kolmas rohkem kasutatud võte on mingi pikem lausung (18%).

K.K: ta jäi minu=meelest [ikka] 'süa üles. | SEE: ARVAMUS |

P.T: [süa] | YA: MUU |
→ M.S: seepärast 'sis: peab sinna 'üles minema, see=on 'turismitalu. | SEJ: NÕUSTUMINE |

O: [ahah] | VR: NEUTRAALNE INFO OSUTAMINE UUEKS |
(1.2) ega se on 'ilus 'küll. | SEE: ARVAMUS |

→ M: se on 'väga 'ilus ja se on noh=nigu (1.0) {koguma} meelitavad. | SEJ: NÕUSTUMINE |

• Neljas võimalus on *mhmh* (6%) ja üks kord esines ka *okei*:

O.T: 'peegel on vist 'parem kui 'mitte[peegel] ma arvan. | SEE: ARVAMUS |
((peegel = elektripirni tüüp))

→ M: [mhmh,]
| SEJ: NÕUSTUMINE |

M: peegel annab jaa 'rohkem valgust. | SEJ: NÕUSTUMINE |

Seega on siin tegemist samade partiklitega, mida kasutatakse ka *kas-*küsimusele vastamiseks ning piiritlejana või jätkajana iseseisva aktina (vt lk 134 jj). Selliselt sõltub näiteks *jah* tõlgendus dialoogis sellest, milline oli temale eelnev akt.

Muude seisukohavõtu järelliikmete vormistust me praegu täpsemalt uurinud ei ole.

SEJ: MITTENÕUSTUMINE

L: nojaa | SEJ: PIIRATUD NÕUSTUMINE |
aga ma mõtlen et 'plastmass kulub 'kiiremini. | SEE: ARVAMUS |

→ M: 'ei kulu, | SEJ: MITTENÕUSTUMINE |
osad 'plastikud on palju: 'tugevamad, see sõltub sellest ku ea on me'tall, | IL: PÕHJENDAMINE |

SEJ: PIIRATUD NÕUSTUMINE

H: aga ma olen `kuulnud et läheb ka mingi pool
 `seitse. | SEE: VÄIDE |

(0.5)

→ V: see läheb `neljappäev reede `pühappäev.
 | SEJ: PIIRATUD NÕUSTUMINE |

H: ahah | VR: NEUTRAALNE INFO OSUTAMINE UUEKS |

SEJ: KEELDUMINE

H: ei=ole. | KYE: VASTUST PAKKUV | | PPE: ÜLEKÜSI-
 MINE |

V: ei. | KYJ: NÕUSTUV EI | | PPJ: LÄBIVIIMINE |

H: ilmselt seal ei ole=siis telefoni. | SEE: ARVA-
 MUS |

→ V: mma=e-i oska kommenteerida, |SEJ: KEELDUMINE |
 aga meie andmebaasi pole nad ennast andnud. | IL:
 ÜLERÕHUTAMINE |

Probleeme ja piirialasid

Selle aktirühma probleemid tulenevad kahest allikast. Osalt paradoksaalselt aktide nimedest, osalt aga sellest, et lähevad segi aktide liigitamisel keskne naaberpaari-alus ja faktide või arvamuste esitamine maailma kohta.

Me oleme lähtunud aktide nimetamisel eeskätt naaberpaari ideoloogiast. Seega on keskne liigenduse alus selles, millises positsioonis ja rollis on vastav akt temale järgneva või eelneva akti suhtes. Alles seejärel tulevad muud liigendusalsused. Seega: väiteid ja arvamusi maailma kohta võib esitada naaberpaari esiliikmena, järel-
 liikmena või eraldi aktina.

SEE: VÄIDE, SEE: ARVAMUS ja KYJ/DIJ: INFO ANDMINE

Kõigepealt peame eristama naaberpaariakte, mis esitavad väiteid ja arvamusi, kuid paiknevad naaberpaarides eri positsioonidel:

- seisukohavõttude rühma esiliikmed SEE: VÄIDE ja SEE: ARVAMUS;
- küsimuste või direktiivide järelliige KYJ/DIJ: INFO ANDMINE, mida vastavalt info tõsikindlusele praegu edasi liigendatud ei ole.

Seega aktid nimedega VÄIDE või ARVAMUS ei ole naaberpaari järel-
liikmed. Ja lausung, mis sisaldab sõnu *arvan*, *võibolla*, *tundub* jms,
võib olla ARVAMUS, aga ka INFO ANDMINE.

H: mhmh. | VR: NEUTRAALNE VASTUVÕTUTEADE |
.hh a kui kaua see `kiirliin umbes siis `sõidab.
| KYE: AVATUD |
(2.0)

→ V: vot see mis `kaksteist viisteist läheb, see
on `ka, see on `Paide liin, ta küll p- (.) `peatub
kõigis `peatustes aga see .hh `tempo on nagu `veidi
kiirem kui > tavaliselt < .hh `kiirliin (1.0) < ik-
ka kolgend > (.) `nelikend minutit ma arvan. | KYJ:
INFO ANDMINE | | SEE: ARVAMUS |

SEE: VÄIDE, SEE: ARVAMUS ja YA: INFO ANDMINE

Teiseks peame eristama naaberpaari esiliikmetest üksikakti INFO
ANDMINE, mis samuti esitab ütleja (või tema vahendusel kellegi tei-
se) väiteid ja arvamusi maailma kohta. Erinevalt seisukohavõttudest
ei nõua see akt aga kuulajapoolset reaktsiooni, kuigi viimane võib
seda anda ja tihti ka teeb seda, kasutades mitmesuguseid vabataht-
likke reaktsioone (vt lk 120 ja 132 jj).

Siin tekib keerukas piiriala, kus alati pole võimalik üheselt üteli-
da, kas mingi reaktsiooni puhul tegu on oodatud või vabatahtliku
reaktsiooniga. Praegu pole me selle küsimusega põhjalikumalt
tegelnud.

ÜKSIKAKTID

Teise suure rühma moodustavad üksikaktid, mis ei koosne naaberpaaridest. See tähendab, et neile ei pea järgnema ega eelnema mingit kindlat akti kindlas positsioonis. Selliselt on nende aktide ja neile järgnevate või eelnevate aktide suhe vabam kui naaberpaariaktidel.

1. Selles rühmas saame kõigepealt välja tuua makrotasandi Üksikrituaalid, mida täidetakse vormelitega. See on analoogiline rühm Naaberpaare moodustavate rituaalidega (vt lk 42 jj).

2. Teiseks kuuluvad siia Üksi tehtavad parandused, mis on paarilised Partneri algatatud parandustele (vt lk 56 jj).

3. Kolmanda rühma moodustavad dialoogi teema-arendusega seostuvad aktid. See rühm on jagatav kolmeks vastavalt aktide suhetele teiste dialoogiaktidega:

- Infoaktid, mis annavad teavet, võtavad seisukohti jne, st klassikalises terminoloogias viivad suhtlust edasi ja lisavad sinna omalt poolt infot. Sealjuures ei ole need naaberpaari esi- ega järelliikmed;
- Infolisad, mille abil kõneleja täiendab enda antud infot omal initsiatiivil ja millel peab olema sama kõneleja esitatud põhiakt;
- Vabatahtlikud reaktsioonid, mille funktsiooniks on öelda midagi partneri eelneva või käimasoleva vooru kohta ja mingil määral juhtida partneri edasist keelelist tegevust. Sealjuures on need aktid tõlgendatavad eelneva vooru taustal, kuid ei moodusta koos sellega naaberpaari.

Kõik aktid neis rühmades on interpreteeritavad peale ühe. Nii-
melt on mitteinterpreteeritvad aktid praegu paigutatud Infoaktide
rühma. Kõigis rühmades on toodud välja alarühm MUU.

ÜKSIKRITUAALID

RY: TUTVUSTUS

RY: ÄRATUNDMINE

RY: KONTAKTEERUMINE

RY: ÜLEANDMINE

RY: MUU

Üksikrituaalid sooritatakse vormelitega, mis ei moodusta naaberpaare.

Millal on rituaal kahe- ja millal ühepoolne, on osalt sotsiaalse konventsiooni küsimus. Eri kultuurides on kujunenud välja vestluse liigid, mida alustades üks pool ennast nimeliselt esitleb, kuid teine mitte (nt infotelefonile helistamisel on Eestis tavaline, et telefonitõtja ennast esitleb, kuid helistaja mitte).

Teiselt poolt on see infovajaduse küsimus. On situatsioone, kus infot saab anda ilma identifitseerimiseta ja on olukordi, kus inimesed peavad ennast info saamiseks ja/või andmiseks identifitseerima (nt tuleb midagi küsija nime järgi otsida).

Ka see aktirühm on esitatav loendina ja me oleme praegu välja toonud vaid aktid, mis on esinenud analüüsitud dialoogides. Rühm on avatud ja sinna võib akte juurde lisada.

RY: TUTVUSTUS

TUTVUSTUS on enda, asutuse vms nime ütlemine. Sellist akti kasutavad erinevad asutused, eriti infotelefon. Tegemist on aktiga, mis ei nõua teiselt poolelt enesetutvustust. Vastupidi, kõlab võõralt, kui teine pool seda teeb.

((kutsung)) | RIE: KUTSUNG |

→ V: XXX='infoabi | RIJ: KUTSUNGI VASTUVÕTMINE |
| RY: TUTVUSTUS |

→ Helle=kuuleb= | RY: TUTVUSTUS |
tere | RIE: TERVITUS |

RY: ÄRATUNDMINE

ÄRATUNDMINE on telefonivestluste alguse akt, mida kasutatakse eeskätt eravestlustes. Institutsionaalsetes võõrastevahelistes dialoogides on ta haruldane. Nii vastab järgnevas dialoogis V kutsungile ru-

tiinse institutsionaalse suhtluse vormeliga. Peale H repliiki aga tunneb ta vestluspartneris ära kolleegi ja jätkab dialoogi argiselt *noh* abil.

V: registratuur | RIJ: KUTSUNGI VASTUVÕTMINE |
| RY: TUTVUSTUS |
tere | RIE: TERVITUS |
(.)

→ H: Liina, | RY: ÄRATUNDMINE |
V: [noh] | VR: NEUTRAALNE JÄTKAJA |
H: [ole] hea, ütle palun, millal ortopeedid meile
siia tulevad, | KYE: AVATUD |

RY: KONTAKTEERUMINE

See on akt, millega püütakse tähelepanu ja luuakse suhtluskontakt silmast-silma vestlustes (nt inimese nimi, *hm, halloo, hei, jah, vabandust, palun järgmine*). Selles funktsioonis võib olla ka *tere*, mille abil püütakse nt müüja või ametniku tähelepanu, aga tervitamisele me kontakteerumise märgendit ei pane.

→ I: jah. | RY: KONTAKTEERUMINE |
M: tere, | RIE: TERVITUS |
(.) e kas te `oskate öelda: (.) `kuus `viisteist
mis läheb Kuressaare buss [mis] kell se `Pärnu
jõuab. | KYE: AVATUD |

RY: ÜLEANDMINE

See on akt, mis esineb spetsiifiliselt telefonisuhtluses. Kuulajat informeeritakse sellest, et kõneleja annab telefonitoru teisele üle. Sageli tuleb aga lisada samale lausungile ka keeldumise märgend, kuna sama aktiga keeldutakse andmast naaberpaari järelliiget (täitmast soovi, vastamast küsimusele jne).

H: ee (.) noh=nimodi=et jõusaal siis ennem=ja (.)
ja siis ujula. | DIE: SOOV |
→ V1: tähendab üks moment ma annaks telefoni üle.
| DIJ: KEELDUMINE | | RY: ÜLEANDMINE |

ÜKSI TEHTAVAD PARANDUSED

PA: ENESEPARANDUS

PA: MUU

Sellesse rühma kuuluvad parandused, mis ei ole tehtud kahe vestluspartneri koostöös. Need on kõneleja enda algatatud ja läbiviidud eneseeparandus ning partneri algatatud ja ka tema poolt läbiviidud parandus teise inimese teksti kohta. Tegelikelt vestlustes moodustab ülivaldava osa esimene liik. Teine on väga haruldane. Seetõttu oleme praegu toonud eraldi aktina välja ainult eneseeparanduse. Partneriparandused jäävad akti muu alla.

Eneseeparandus on jagatav edasilükkamiseks ja ümbertegemiseks (vt pikemalt Hennoste 2000–2001: 2691–2710).

Edasilükkamise puhul lükkab kõneleja järgneva tekstiosa väljaütlemise edasi. Seda väljendavad kõnes pausid, üneemid, partiklid, kordused, venitused, harva pikemad fraasid või laused jm. Kuna edasilükkamised ei moodusta üldjuhul omaette lausungeid, siis me neid märgendanud ei ole.

Ümbertegemise ühe alarühma moodustavad asendamine ja lisamine, mille abil muudetakse eeskätt käsilolevaid lausungeid. Asendamise puhul vahetatakse mingi lausungiosa teise vastu välja, nagu järgnevas näites *vati* > *vatti*. Lisamise puhul lisatakse tagantjärele midagi lausungisse juurde, nagu *vatti* > *valget vatti*.

L: ... need olid siis iluduseks siis pandi *vati* (0.5) *ee vatti valget vatti* nagu oleks lumi sadand...

Neid parandusi on märgendatud ainult siis, kui nad moodustavad omaette lausungi/vooru, mis täidab vaid eneseeparanduse rolli.

H: ahah. | VR: NEUTRAALNE INFO OSUTAMINE UUEKS |
(.) õõ `bussireise ka=teete. | KYE: SULETUD KAS |
V: e no=need `ongi bussireisid. | KYJ: MUU |
→ H: või=need (.) vabandust, `lennureise. | PA:
ENESEPARANDUS |

Ülejäänud ümbertegemise võimalused paiknevad eneseeparanduse ja erinevate aktide piiril. Me oleme neid märgendanud erinevalt.

Ühe rühma moodustavad eraldi lausungid, mis kannavad endale suunatud küsimusi (*mis ma veel pidin küsima*). Need oleme märgendanud RETOORILISTEKS KÜSIMUSTEKS (vt lk 121 jj).

Teise piiripealse rühma moodustab kiilumine (vt Hennoste 2000–2001: 2703, 2706–2707). Kiilumise puhul pannakse lausungi sisse kõrvalepõikav pikem info, mis moodustab tüüpiliselt omaette intonatsioonilise üksuse. Sel üksusel on ühelt poolt eneseparanduse roll, teisalt aga kannab ta mingit muud rolli (nt annab infot). Need oleme märgendanud vastavalt nende mitteparanduslikule funktsioonile (enamasti infolisad, vt lk 127 jj).

Kolmanda piirirühma annab loobumine (Hennoste 2000–2001: 2703, 2706–2707). Sel juhul jäetakse alustatud lausung pooleli ja alustatakse täiesti uut mõtet ja uut lausungit. Poolelijäänud lausungid on praegu märgendatud kahel viisil. Kui nende funktsioon on välja loetav, siis on nad märgendatud vastavalt oma rollile. Kui funktsioon välja loetav ei ole, siis on nad paigutatud üksikaktide rühma YA: MUU (vt lk 125).

INFOAKTID

YA: JUTUSTAMINE

YA: LUBADUS

YA: INFO ANDMINE

YA: RETOORILINE KÜSIMUS

YA: RETOORILINE VASTUS

YA: REFERAAT

YA: EELTEADE

YA: JUTU PIIRIDE OSUTAMINE

YA: MUU

YA: PRAAK

Sellesse rühma kuuluvad aktid, mis annavad teavet, võtavad seisukohti jne, seega klassikalise diskursuseanalüüsi mõttes viivad suhtlust edasi ja lisavad sinna omalt poolt infot. Seega ei ole nad vabatahtlikud reaktsioonid. Kuid nad ei ole ka naaberpaari liikmed ega eelda selliselt järel- või esiliiget. Samas on see seesmiselt heterogeenne rühm, mis jaguneb kaheks üsna erinevaks osaks.

Ühe grupi moodustavad aktid, mis on mõeldud kuulajale n-ö teadmiseks võtmiseks: JUTUSTAMINE, LUBADUS, INFO ANDMINE, RETOORILINE KÜSIMUS ja RETOORILINE VASTUS. Teise grupi annavad aktid, mis ütlevad midagi teksti kohta, toovad seal välja erinevaid piire jms ning aitavad kuulajal kõneleja teksti liigendada. Sellised on REFERAAT, JUTU PIIRIDE OSUTAMINE ja EELTEADE. Lisaks oleme paigutanud siia rühma akti PRAAK.

YA: JUTUSTAMINE

JUTUSTAMINE on lugude, narratiivi rääkimise akt. Tüüpiliselt on tegemist pikema tekstiga, mida üks pool esitab. Tavaliselt koosneb selline akt mitmest lausungist samas vóorus, mille vahele sekkuvad kuulaja poolt NEUTRAALSED JÄTKAJAD. Jutu lõpus on tihti NEUTRAALNE VASTUVÓTUTEADE. Selliselt on tegemist aktiga, mis eristub nt infoandmise aktidest nii vormi (pikem, mitmelausungiline kindla struktuuri ja keeleliste erijoontega lõik) kui funktsiooni poolest (pakkuda huvi, lahutada meelt) (vt narratiivi kohta Gülich, Quasthoff 1985; Lindström, Toomet 2000). See akt on tavaline argi-vestlustes, kuid ametikõnelustes väga harv.

→ V: sest meil oli sellised näiteks .h juhtumid kui Ungaris ho`tellis kolmetärnilises hotellis .h {-} inimene ronis ee: vannist `välja ja `leidis kuskilt mingi `orgi=ja vi- vigastas endale sääre-marja nii=et .hh et pidid=ee selle kiirabi `välja kutsuma. | YA: JUTUSTAMINE |

→ kus ta seda leidis `tont teab. | YA: JUTUSTAMINE |

aga noh `näete. | IL: KOKKUVÖTMINE |

(.)

H: jah. | VR: NEUTRAALNE VASTUVÖTUTEADE |

YA: LUBADUS

LUBADUS on akt, millega kasutaja võtab endale kohustuse midagi teha, öelda jne. Seega on see akt lähedane direktiivile PAKKUMINE, kuid ei nõua erinevalt viimasest partneri reageeringut (vt lk 78 jj).

H: `selge. | VR: NEUTRAALNE PIIRITLEJA |

→ (.) no (.) eks kui (.) `võimalik on s=ma astun esmaspäev `läbi. | YA: LUBADUS |

mis `kellast te `olete [seal.] | KYE: AVATUD |

V2: [ee:] oleme `avatud kella `kaheksast. | KYJ: INFO ANDMINE |

YA: INFO ANDMINE

INFO ANDMINE on väidete, arvamuste jms esitamine maailma kohta (*väljas sajab, mu koeral on pojad* jms). See on akt, mida saab seega hinnata tõesuse/vääruse seisukohast, ehk tema kohta saab ütelda nt 'see on tõsi'. Ka selle akti puhul pole me eristanud faktide ja arvamuste/seisukohtade jms esitamist (vt ka seisukohavõttud lk 108 jj).

→ A: mis ma `tahtsin küsida selle kohta mul (.) ma: ostsin ned (0.5) ee: kuuajalised `läätsed teie käest ja nüüd nad läksid mul `katki peale (0.3) üle kolme `kuu olid juba. | YA: INFO ANDMINE |

(0.3) ja (.) ja (.) ja | YA: MUU |

B: jaa? | VR: NEUTRAALNE JÄTKAJA |

A: ja=sis=e (1.0) ma tahtsin küsida palju need `uued lähvad maks[ma kui ma tahaks `aastasi.] | KYE: AVATUD |

YA: INFO ANDMINE on sarnane kuid mitte sama mitme aktiga, mis samuti esitavad tõsikindlat infot või arvamusi maailma kohta.

Kõigepealt tuleb teda lahus hoida seisukohavõttudest, mis on naaberpaari esiliikmed ja ootavad kuulajalt reaktsiooni (vt lk 108 jj). YA: INFO ANDMINE reaktsiooni ei nõua, kuigi on tavaline, et kuulajad reageerivad sellele vabatahtlike reaktsioonidega.

Teisalt ei ole YA: INFO ANDMINE ka reaktsioon naaberpaari esiliikmele, näiteks avatud küsimusele või direktiivile. Infot andev naaberpaari järelliige kannab sama nime, kuid teist rühmakoodi (KYJ: INFO ANDMINE või DIJ: INFO ANDMINE; vt lk 76 ja 88).

Kolmandaks erineb see akt infolisa aktidest (vt lk 126 jj). Mõlemad võivad järgneda vabatahtlikuna naaberpaari järelliikmele ja pakkuda infot, mida ei ole esiliikmega soovitud. Aga YA: INFO ANDMINE toob sisse uue teema, probleemi, objekti, infolisa aktid aga täpsustavad, laiendavad jne käsilolevat teemat, eelnevat akti.

H: /---/ seda jälle `ise üles ei leia ka. | SEE: ARVAMUS |

V: .hh nojah= | SEJ: PIIRATUD NÕUSTUMINE |

H: =peab `teadma nagu. | IL: ÜLERÕHUTAMINE |

→ V: mõned kohad võibbla: võib `tunde järgi \$ nagu \$ (.) nagu `vaadata aga: noh ühtteist saab siin `kätte näidata ja noh kus nad mul siin `käinud on on veel `Peipsi ääres käinud. | YA: INFO ANDMINE | (0.5)

H: mhmh | VR: NEUTRAALNE JÄTKAJA |

→ V: on `läinud siit ütleme (.) mt `Narva maanted `välja sis pöörab `Kallaste poole `Alatskivile, (.) Alatskivi `loss seal noh isegi on käidud selles `Varnjas ja `Kolkjas, | YA: INFO ANDMINE | (0.5) ee see jääb ka nagu `järve äärde, | INFOLISA: TÄPSUSTAMINE |

YA: RETOORILINE KÜSIMUS

Retooriline küsimus on küsimuse vormis akt, mis aga ei oota partnerilt vastust. Ta võib olla kõnelejale endale suunatud küsimus, millele see ise samas tekstis, tavaliselt vahetult peale küsimust, vastab. Teiseks võib ta olla suunatud ka kuulajale, kusjuures sellele ei oodata mingit vastust.

Tüüpiliselt on siin tegemist retoorilise võttega, mida kasutatakse kuulajate kaasamõtlemise aktiveerimiseks, demagoogiaks jms. Sellises rollis on ta aga infodialoogides väga harv. Meie dialoogides on tegu eeskätt endale suunatud küsimusega, mida kasutatakse mõt-

lemisaja võtmiseks. Seega on funktsioonilt tegu eneseparanduse ja retoorilise küsimuse piirijuhtumiga (vt ka lk 117).

H: mhmh | DIJ: PIIRATUD NÕUSTUMINE |
 (1.5) ahaa. | VR: NEUTRAALNE INFO OSUTAMINE UUEKS |
 → mis: veel, | YA: RETOORILINE KÜSIMUS |
 kas nad `pildistada `lubavad. | KYE: SULETUD KAS |

YA: RETOORILINE VASTUS

RETOORILINE VASTUS on vastus RETOORILISELE KÜSIMUSELE sama isiku samas tekstis. Mõlemad aktid koos on infodialloogis harvad, kuid väga tavalised avalikes esinemistes (poliitilised kõned jms). Sealjuures ei moodusta nad naaberpaari, sest retooriline vastus ei ole obligatoorne. Vastupidi, enamasti kasutatakse tekstides vaid küsimust.

A: jah aga seda `makstakse ju ikk(h)agi (.) ütleme
 (.) teda `makstakse `minu `ema `kätte, aga `minu
 [{-}] | IL: ÜLERÕHUTAMINE |
 → B: [ee] jaa=aga kelle kelle `nimele see läheb.
 | YA: RETOORILINE KÜSIMUS |
 → see läheb ikkagi `emale, ema nimele | YA: RETOORILINE VASTUS |
 siis=see=ei: `lähe siia sisse.= | KYJ: INFO ANDMINE |

YA: REFERAAT

REFERAAT on teise inimese või kõneleja enda varasema teksti või mõtete esitamine oma teksti osana nii, et oma ja laenatu on üksteisest eristatud (nt klient loeb ajalehest ette kuulutuse, mille kohta soovib infot saada). Seega ei ole referaadi kui akti eristajaks mitte see, millist rolli täidab selle lausungi referaatosas, vaid see, et tegemist on oma ja laenatud teksti eristamise funktsiooni täitmisega.

Vormiliselt koosneb referaatlausung kahest poolest: referaat-osast ja saateväljendist. Referaadi tuumtüübiks on kõnelemisverbiga saatelause, millele järgneb lausekujuline referaatosas. Referaadi servadesse jäävad mitmed perifeeriad ja piirialad (vt EKG II 1993: 293–295; Hennoste 2004). Üks neist moodustub saatelause verbide kaudu. Tavaliselt arvatakse referaadi alla ka verbid, mis ei anna edasi mitte kõnet, vaid mõtteid (*mõtlemas*, *meelde tulemas* jms), ja verbid,

mida seostatakse kõnelemissituatsiooniga, kuid mis pole otseselt kõnelemis- ega mõtlemissuhted (nt *soovitama*, *paluma*). Piirile jäävad verbid, mis ei märgi mitte kõnelemist, vaid sellega kaasnevat tegevust (*nõksatama*, *ärkama* jms). Neile lisaks moodustavad ühe piiriala ka referaadid, milles ei anta edasi mitte teise inimese teksti vaid sellest tehtud omapoolseid järeldusi (nt: *viimase nädala aruteludest paistab olevat saanud selgeks see, et ...*).

H: .hh jah | VR: NEUTRAALNE VASTUVÕTUTEADE |
 → (.) ja siin on öeldud et=e 'kindlustus on 'lisa-
 tasu eest= | YA: REFERAAT |
 et kui [suur] | KYE: AVATUD |

Samas ei ole kõik kõnelemisverbiliste saatelausetega laused referaadid. Osa neist verbivormidest on kujunenud kinnisfraasideks, mille põhikasutus on modaalne või tekstuaalne. Nii on *ma ütlen* ja *ma räägin* enamasti sõnumit tugevdav modaal, mitte referaadi saatelause. Samamoodi käitub osalt ka *ma ütleks* (vt Hennoste 2004).

→ T: a:ga kui=ma=ss (.) { *ütles* } siis ma 'usaldaks
 seda reisibürood 'rohkem kui 'teist sest=see on
 'hästi palju 'ära=jätnud oma reise. | IL: HINNANG |

Teiseks oluliseks erijuhuks on *ütleme*, mis on eesti keeles üldjuhul partikkel, mis alustab näidet või ettepanekut või töötab pehmendajana (vt ka Keevallik 2003b: 222–226; Hennoste 2004). Meie analüüsitud infodialoogides on ta kasutusel enamasti aktis KYJ: INFO AND-MINE näite alustaja või pehmendajana.

V: 'lennureisid on=need mida 'teised *ütleme* need
 'suured korraldajad kas='Auringo või=või=või 'Domi
 no=või või 'Vris mis=iganes. | KYJ: INFO ANDMINE |
 .hh ['meie] otseselt=neid 'lennureise=nagu ei tee.
 | KYJ: INFO ANDMINE |

YA: EELTEADE

EELTEADE on akt, millega ei öelda midagi konkreetse teema kohta, vaid antakse infot selle kohta, mis järgneb. Meie dialoogides juhatatakse järgneva infoakti ja eelneb küsimusele või soovile. Teda kasutatakse tihti dialoogi uue teemaosa või teemavahetuse alguses.

Vormiliselt on ta enamasti *mina*-vormis, tihti esitatud *olema*-lausena (*mul on üks küsimus*) ja võib sisaldada ka üldist täiendit (*selline probleem, selline küsimus* jms).

H: .hh tere. | RIJ: VASTUTERVITUS |

→ .h mul on=nüd selline `küsimus. | YA: EELTEADE |
(.) mt e < `mis (0.5) e `kell `läheb (.) selline
`buss mis jõuaks > (.) e `Soome mineva `laeva `pea-
le. | KYE: AVATUD |

Praegu oleme märgendanud EELTEADET ainult siis, kui ta moodustab eraldi lausungi. Seega on see akt märgendatud eeskätt seetõttu, et iga lausung peab märgendi saama. Kui akti väljendab sõna või fraas muu rolliga lausungis, pole me seda eraldi märgendanud.

Lisaks, dialoogi alguses esitatakse sageli umbmääraseid soove või piiritletakse valdkond, mille kohta soovitakse infot saada. Selliseid juhte oleme tõlgendanud mitte EELTEATE, vaid SOOVINA, kuna neis on siiski esitatud ka jutuks tulev probleem, teema, valdkond jms.

H: mt=.hh tervist. | RIJ: VASTUTERVITUS |

→ (.) ee sooviks infot teie (.) `majutuskoha `koh-
ta. | DIE: SOOV |

V: jaa palun? | VR: NEUTRAALNE JÄTKAJA |

H: et=e kuskohas te `täpsemalt `asute. | KYE:
AVATUD |

YA: JUTU PIIRIDE OSUTAMINE

Jutu piiride osutamine on tegevus, mille abil kõneleja liigendab omaenda teksti. Tavaliselt toimub see ilma eraldi markeriteta, piire osutavad lausungid, mille põhifunktsiooniks on teha midagi muud (nt on tüüpiline uue teema alustaja küsimus). Sellisel juhul me oleme märgendanud antud lausungi küsimusena, jättes tema teemaalgataja rolli eraldi osutamata.

Siiski on selliseid juhtumeid, mille puhul teemavahetus on esile toodud eraldi üksusega, mille ainsaks rolliks ongi piiri märkimine. Sel juhul märgendame ta omaette aktiks, kuna eraldi lausung nõuab alati eraldi aktimärki.

H: e:ga mo`biili ei=oska tal:=ee ei oska `õelda,
(.) kus ma praegust neid `kätte võiks saada. | KYE:
JUTUSTAV KAS |

(1.0)

V: hh=ot, ma pean `vaatama=aga sis läheb | KYJ:
EDASILÜKKAMINE |

→ (1.0) * niimodi * | YA: JUTU PIIRIDE OSUTAMINE |
(.) NO MA `ANNAN selle: mm-mm (.) ü `Jaani `numbri
sis: | DIE: PAKKUMINE |

YA: MUU

Siia kuuluvad nt reaktsioonina esitatud ebamääraseid häälsused, poolelijäänud lausungid, ebaadekvaatsed reageeringud jms. Seega kuuluvad sellesse rühma ka mõned aktid, mis moodustavad piiriala eneseparandusega (vt ka lk 117).

H: tere? | RIE: TERVITUS |

(.) sooviks `Norrasse sõita. | DIE: SOOV |
(.)

→ V: ää=ee | YA: MUU |

H: `jõu-lude ajal. | IL: TÄPSUSTAMINE |

YA: PRAAK

Eraldi akt on kasutusel üksuste kohta, mis peavad jääma tehnilistel põhjustel analüüsimata. Siia kuuluvad nt täielikult või osaliselt mittekuuldud voorud.

{ --- } | YA: PRAAK |

Siia kuuluvad ka lõigud, milles silmast-silma vestluses osaleja räägib vahepeal telefoniga kellegi kolmandaga ning tema partneri juttu pole kuulda. Samuti jäävad praagi alla telefonivestluse voorud, milles üks osaleja küsib nt kõrvalolijalt nõu, mida lindil kuulda ei ole.

INFOLISAD

IL: SELETAMINE

IL: PÕHJENDAMINE

IL: JÄRELDAMINE

IL: KOKKUVÕTMINE

IL: ÜLERÕHUTAMINE

IL: PEHMENDAMINE

IL: HINNANG

IL: TÄPSUSTAMINE

IL: MUU

Infolisa on akt, mille abil kõneleja täiendab enda antud infot omal initsiatiivil. Seda iseloomustavad järgmised tunnused:

- tegu on aktiga, mis järgneb teisele sama kõneleja aktile, mida ta modifitseerib. Seega peab infolisal olema sama kõneleja esitatud põhiakt. Vormilt võib see põhiakt olla kasvõi üksik partikkel (nt *jah*);

- infolisas esitatavat infot ei ole partneri poolt soovitud ja seega ei ole tegemist naaberpaari järelliikmega. Samuti ei kuulu siia rühma aktid, mis on naaberpaari esiliikmed.

Infolisa põhiakt paikneb üldjuhul samas voorus vahetult infolisa ees. Enamasti järgneb infolisa naaberpaari järelliikmele, harvem esiliikmele. Seega on infolisaakt tavaliselt teine või kolmas akt kõneleja voorus. Põhiakti ja lisa vahel võib olla partneri vabatahtlik reaktsioon, nt NEUTRAALNE JÄTKAJA.

Vaid harva on põhiakt kaugemal eespool. Sel juhul on infolisa põhiliselt KOKKUVÕTMINE või ÜLERÕHUTAMINE, harvem PÕHJENDAMINE. Sellised infolisad esinevad eeskätt vestluse lõpus, kui tehakse vestlusest kokkuvõtteid või sõlmitakse kokkuleppeid.

Infolisade tüübid

Järgnevalt vaatame lühidalt erinevate infolisade olemust. Infolisad on liigitatud nende sisulise funktsiooni järgi. Infolisade vormistamist me praegu eraldi uurinud ei ole.

IL: SELETAMINE

Siia kuuluvad lisad, mille rolliks on põhiakti lahtiseletamine, defineerimine, analüüsimine, tüpoloogia või taksonoomia tegemine vms.

V2: =`endal söögi valmistamise võimalust pansionaa-
dis ei `ole `üldjuhul (.) `võib `võtta: ütleme ole-
nevalt `pansionaadist saab võtta `poolpansioni
`teenuse. | KYJ: INFO ANDMINE |

→ see pool`pansion tähendab `seda et teil on või-
malus tellida `juurde majutusele `õhtusöök. | IL:
SELETAMINE |

(.) et te saate `kaks korda päevas `süia saate
`hommikul süia ja `õhtul süia. | IL: ÜLERÕHUTAMINE |

IL: PÕHJENDAMINE

See on akt, millega antakse vastus küsimusele, miks info on selline.
Selle akti kasutus võib olla tingitud suhtlusnormide järgimisest, nt
mitteoodatud vastuse/reaktsiooni korral on vastuse põhjendamine
tavaline (vt ka lk 24 jj).

V: =aga kui ei `ole, sis sis sis=ta sis `esmaspäe-
vaks kindlasti ei=`saa. | KYJ: MUU |

H: ei=`saa jah. | KYE: VASTUST PAKKUV | | PPE: ÜLE-
KÜSIMINE |

V: ei=`saa, | KYJ: NÕUSTUV EI | | PPJ: LÄBIVIIMINE |

→ sest `laupäev `pühapäev keegi tööd ei `tee Soo-
mes et seda `saata. | IL: PÕHJENDAMINE |

Aga põhjendamine võib olla seotud ka sellise ootusevastasusega, mis
põhineb kuulaja ootuspärase teadmise prognoosimisel. Nii on järgne-
vas näites V põhjendus seotud sellega, et buss sõidab tüüpilisest
bussist palju aeglasemalt ja ta eeldab, et teine seda teab.

H: mhmh | VR: NEUTRAALNE VASTUVÕTUTEADE |

.hh aga see `buss mis läheb kolmteist (.) kolm`kü-
mend Tartusse mis kell see `jõuab sinna. | KYE:
AVATUD |

V: kella `viieks. | KYJ: INFO ANDMINE |

→ see on aeglane `buss. | IL: PÕHJENDAMINE |

IL: JÄRELDAMINE

See on akt, mille puhul järeldus tehakse eelmise vooru (ühe lausungi,
ühe akti) põhjal, seega ei kuulu siia kogu eelnevat juttu kokku võt-
vad aktid, mis moodustavad omaette liigi KOKKUVÕTMINE.

V2: .hh ja edasi=`tagasi pilet on kaks=tuhat viis-sada seitse`kümend. | YA: INFO ANDMINE |
 H: mhmh | VR: NEUTRAALNE JÄTKAJA |
 (.)
 → V2: et siis nagu edasi=tagasi suunal on `ka veel soodus. | IL: JÄRELDAMINE |

IL: KOKKUVÕTMINE

See on akt, mille abil kõneleja teeb ühe lausungiga kokkuvõtte oma eelnevast jutust. Selle alt jäävad seega välja partneri tehtud kokkuvõtted, mis võivad olla nt parandusalgatused või teisele inimesele omistatud järeldused (algavad nt *et*-iga; vt *et* kohta Keevallik 2000; Hennoste 2000–2001: 1798–1799). See ei ole ka naaberpaari esiliige, mis ootaks partneri nõustumist.

V: /---/ ja sõidetakse linna taha .hh ee: vaatama Nevski mälestus`märgi. | KYJ: INFO ANDMINE |
 (0.8) ja siss sõidetakse öhtul `tagasi. | KYJ: INFO ANDMINE |
 H: mhmh= | VR: NEUTRAALNE JÄTKAJA |
 → V: =nii=et see on `ühepäevane `reis | IL: KOKKUVÕTMINE |

V: [noh] (.) lihtsalt `kivi `oli `tuline. | IL: TÄPSUSTAMINE |
 ja sellest `piisas. | IL: ÜLERÕHUTAMINE |
 H: mhmh * mhmh * | VR: NEUTRAALNE JÄTKAJA |
 → V: aga üleüldiselt noh `siamaani ei ole küll phtu=phtu=phtuu midagi siukest `tõsist juhtunud. | IL: KOKKUVÕTMINE |

IL: ÜLERÕHUTAMINE

Selle akti alla kuulub sama info üleütlemine, eeskätt parafraasi või kordusega.

V: `Alama on selle motelli `nimi. | YA: INFO ANDMI-NE |
 H: mhmh | VR: NEUTRAALNE JÄTKAJA |
 → V: Alama motell. | IL: ÜLERÕHUTAMINE |

IL: PEHMENDAMINE

Selle aktiga pehmendatakse eelmises lausungis või vóorus esinenud ja teise poole jaoks negatiivset infot või seisukohta.

H: /---/ ja need ekskursioonid olid eksju < lisa:-
tasu > eest. | KYJ: VASTUST PAKKUV | | PPE: ÜLE-
KÜSIMINE |

V: jaa, | KYJ: JAH | | PPJ: LÄBIVIIMINE |

→ [aga] ned on ästi `odavad, | IL: PEHMENDAMINE |

IL: HINNANG

See akt on oma jutu kokkuvõtmine või sellest järelduste tegemine, millega antakse eelnevale infole hinnang (nt *hea, halb, huvitav, igav*).

T: [jah, {---}] et et noh muidu sääal on nisugune
(2.8) ja noh `praegu, noh `suvel nagu: on, ja neil
on `vähe: on sellist jõulu noh mäe suusa ja `puhke-
keskus et sääal ei=ole=jälle (0.8) seda (0.5) sääal
on `kunst (.) `pais sääal noh ütleme et=õõ ei=saa
(.) `ujuda. | KYJ: INFO ANDMINE |

→ (.) see ei=ole `sellepärast sobiv. | IL: HINNANG |

IL: TÄPSUSTAMINE

See on akt, millega avatakse või täpsustatakse eelneva info mingit kindlat aspekti.

H: te asute seal `Mahla=ja: (.) m Toru `ristis jah.
| KYE: VASTUST PAKKUV |

V: ee `praktiliselt jah, | KYJ: JAH |

→ natuke: `linna=poole. | IL: TÄPSUSTAMINE |

H: tere? | RIJ: VASTUTERVITUS |

(.) ee (.) ma tahtsin `küside et kas:=ee `kusagil
pakutakse välja ka `kontsert`reise. | KYE: JUTUSTAV
KAS |

→ lähemal ajal. | IL: TÄPSUSTAMINE |

Probleeme ja piirialasid

Üks segaduste allikas on TÄPSUSTAMINE, mis võib segi minna aktiga INFO ANDMINE (vt lk 120). Sel juhul on vahetegemise aluseks nende suhe käsiloleva teemaga. TÄPSUSTAMINE jätkab sama teemat, INFO ANDMINE alustab uut teemat või alateemat. Nii on järgnevas näites räägitud majutusest, V alustab uut alateemat toitlustamine.

H: jah | VR: NEUTRAALNE VASTUVÕTUTEADE |
 `oma telgiga oleks tegelt kõige normaalsem sis.
 | SEE: VÄIDE |

V: `vot `ongi oma telgiga | SEJ: NÕUSTUMINE |

→ (.) ja=ja `mina olen sis see see kes ja siis on
 üks `veel kes o- oolitseb et .hh et teil oleks
 `söök a=muidugi `söök tuleb oma raha eest `osta=aga
 me katsume Lõuna (.) Soomest `hästi odavat. | YA:
 INFO ANDMINE |

Teine segaduste allikas on HINNANG, mis võib segi minna vabatahtlike hinnanguliste reaktsioonidega (HINNANGULINE JÄTKAJA, HINNANGULINE VASTUVÕTUTEADE, HINNANGULINE INFO OSUTAMINE UUEKS, HINNANGULINE PIIRITLEJA). Siin on eristajaks see, et HINNANG annab hinnangu kõneleja enda õeldule, vabatahtlikud reaktsioonid aga partneri poolt õeldule.

B: /---/ (.) tähendab (.) {viieteistkümne} ühtegi
 `ööd (.) bussis ei `maga. | KYJ: INFO ANDMINE |
 A: ahah | VR: NEUTRAALNE INFO OSUTAMINE UUEKS |
 (.) see on `hea.= | VR: HINNANGULINE VASTUVÕTUTEADE

Kolmanda probleemi moodustavad sellised infolisad, mille puhul sama kõneleja põhiakti ja infolisa vahel paikneb partneripoolne akt. Sel juhul võib olla tegemist nii infolisa-akti kui parandusalgatusega. Infolisale saab eelneda ainult partneripoolne neutraalne vabatahtlik akt (tavaliselt NEUTRAALNE JÄTKAJA, aga ka VASTUVÕTUTEADE). Kui on tegemist küsimusega (*ah? jah? mh?*), siis on tegu MITTEMÕISTMISE algatusega (vt lk 59 jj) ja järgnev voor ei ole infolisa, vaid paranduse läbiviimine.

Piirile jäävad INFO OSUTAMINE UUEKS ja hinnangulised vabatahtlikud reaktsioonid, milles võib olla mitteuskumist vms, mida teine pool tõlgendab parandusalgatusena. Nii osutab järgnevas näites V vooru alguses kasutatud *ei*, et tema arvates osutas H *ahah* abil, et

ta kahtleb eelnevas vastuses. Siin on muidugi taga arusaam, et kolmesed toad ei ole mingi hea hotelli tunnus.

H: /---/ (.) ja kuidas `sealne hotell on. | KYE:
AVATUD |
V: .hh ee seal on kahesed kolmesed ja neljased
`toad. | KYJ: INFO ANDMINE |
H: ahah | VR; NEUTRAALNE INFO OSUTAMINE UUEKS |
→ V: ei täitsa täitsa vii:sakas o`tell on. | IL:
HINNANG |

Neljas keeruline koht on paranduse ja infolisa piir. Siin saame välja tuua suhteliselt kindlad infolisad, mis annavad uut infot (SELETAMINE, PÕHJENDAMINE, KOKKUVÕTMINE, JÄRELDAMINE, HINNANG). Piirile jäävad TÄPSUSTAMINE, ÜLERÕHUTAMINE, PEHMENDAMINE, mille puhul on tegemist suuresti eelneva info ümberütlemisega. See on aga ka parandusakti MITTEMÕISTMINE põhisisu. Järgnevas näites võib arvata, et ülerõhutamise tingib V arvates mitteadekvaatne reaktsioon hotelli nime kohta käivale infole.

V: `Alama on selle motelli `nimi. | YA: INFO ANDMINE |
H: mhmh | VR: NEUTRAALNE JÄTKAJA |
→ V: Alama motell. | IL: ÜLERÕHUTAMINE |

VABATAHTLIKUD REAKTSIOONID

VR: NEUTRAALNE INFO OSUTAMINE UUEKS

VR: HINNANGULINE INFO OSUTAMINE UUEKS

VR: NEUTRAALNE JÄTKAJA

VR: HINNANGULINE JÄTKAJA

VR: NEUTRAALNE PIIRITLEJA

VR: HINNANGULINE PIIRITLEJA

VR: NEUTRAALNE VASTUVÕTUTEADE

VR: HINNANGULINE VASTUVÕTUTEADE

VR: PARANDUSE HINDAMINE

VR: MUU

Selle rühma akte ühendab see, et kõik nad reageerivad partneri eelnevale, harvem ka käsilolevale voorule. Kuid nad ei ole naaberpaari-akti järelliikmed, sest neile eelnev akt ei nõua kindlat tüüpi reaktsiooni kindlas positsioonis. Meie dialoogides reageeritakse nende aktidega kõige enam hoopis naaberpaari järelliikmetele, nt info andmisele, lisades naaberpaarile järellaienduse. Samas on kuulajal teatud üldisemas mõttes kohustus selliseid reaktsioone anda. Nii võib näha, kuidas telefonivestluses on vajalik JÄTKAJA (*mhmh, jah*). Kui seda pikka aega ei tule, siis on tüüpiline, et kõneleja kontrollib kontakti olemasolu (*Kas te kuulete mind?*).

Samas ei ole siinsed aktid ka ise primaarsed infoandjad. Sellega erinevad nad info-üksikaktidest, mis annavad teavet, liigendavad teksti vms. Siinsete aktide funktsiooniks on öelda midagi partneri eelneva jutu kohta ja mingil määral juhtida partneri edasist keelelist tegevust. Selliselt vajavad nad olemasoluks mingit neile eelnevat akti ja on tõlgendatavad selle eelneva akti või vooru taustal. Ja teisalt on nende roll osalt infot andev, osalt aga vestlust juhtiv.

Klassikalises diskursuseanalüüsi terminoloogias seostuvad need aktid eeskätt tagasiside mõistega (vt lk 19 jj).

Need aktid oleme jaganud ühtepidi neljaks funktsioonilt erinevaks põhirühmaks (jätkajad, uue info osutajad, piiritlejad ja vastuvõtuteated), teistpidi kaheks rühmaks vastavalt nende modaalsusele (neutraalsed ja hinnangulised/afektiivsed). Eraldi oleme välja toonud PARANDUSE HINDAMISE akti.

Info osutamine uueks

Selle rühma aktide abil osutab kõneleja oma informeerituse muutust või määratleb eelnevat juttu kui uut (ebatavalist, üllatavat, ootamatut) ning seda, et ta on selle vastu võtnud ja sellest aru saanud (vt Heritage 1984; Keevallik 1999; Hennoste 2000–2001: 1780–1782). Oluline on see, et selle akti abil annab kasutaja teisele poolele üksnes vastava signaali. Akti kasutamine ei ütle midagi selle kohta, milline oli info uudisväärtus tema jaoks tegelikult. See moodustab küllalt selgete piiridega aktirühma.

VR: NEUTRAALNE INFO OSUTAMINE UUEKS

Vormiliselt on selle akti keskne täitja partikkel *ahah*, lisaks tema erinevad variandid (nt *aa*, *aah*) ning mõned muud sõnad ja fraasid (*ah nii*). Sealjuures võivad samad sõnad olla kasutusel ka emotsionaalsete reaktsioonidena, sel juhul neutraalsest erineva hääldusega.

V: ee aga aga=neid kuupäevi nagu det`sebris ma mm sellest võiks=sis rääkida=nagu `järgmine `nädal juba. | DIE: ETTEPANEK |

→ H: ahah. | VR: NEUTRAALNE INFO OSUTAMINE UUEKS |
(.) selge? | VR: NEUTRAALNE PIIRITLEJA |
astun `läbi. | DIJ: NÕUSTUMINE | RIE: LÕPUSIGNAAL |
V: hästi? | RIJ: LÕPETAMISE VASTUVÕTMINE |

VR: HINNANGULINE INFO OSUTAMINE UUEKS

Hinnangulist uut infot osutatakse tihti erinevate emotsionaalsete partiklitega (interjektsioonidega *oih*, *oi* jms) Institutsionaalsetes dialoogides on see tüüp väga haruldane.

O: mhmh | VR: NEUTRAALNE VASTUVÕTUTEADE |
(0.6) aga mis=see: se `suure ekraaniga: see on.
| KYE: AVATUD |

(0.6)
M: no s:al on juba muidugi üsna=suur `innavahe,
`järgmine mis tuleb on: kuuskend=`kolm kineskoop,
(.) ja: selle hind siis on `kuus=tuhat=`õheksasada=õheksakend=`viis. | KYJ: INFO ANDMINE |

→ O: *oih.* | VR: HINNANGULINE INFO OSUTAMINE UUEKS |
(1.0)

M: *{nii=et=jah}* muidugi 'suur kinesiik on: tun-
duvalt 'parem, | IL: HINNANG |

Jätkajad

Teise suhteliselt selgete piiridega aktirühma moodustavad jätkajad, mille kasutaja osutab, et ta on kuuldel ja teine pool võib jätkata oma teksti (vt ka Hennoste 2000–2001: 1788). See on akt, mis moodustas klassikalise tagasiside tuuma (vt lk 19 jj).

VR: NEUTRAALNE JÄTKAJA

Meie dialoogides on selle akti tüüpiline täitja *mhmh*, aga ka *jah*, *jaa*, *mh* või kordus. Harva kasutatakse samas rollis partiklit *nii*. Sel juhul on ta hääldatud pikalt, intensiivselt ja veidi tõusva intonatsiooniga.

V: ütlen kohe? | KYJ: EDASILÜKKAMINE |
(0.5) 'kolm dabl'juud, | KYJ: INFO ANDMINE |
(0.8)

→ H: vevevee | VR: NEUTRAALNE JÄTKAJA |
(0.5)

V: ee siis 'punkt, | KYJ: INFO ANDMINE |

→ H: jah | VR: NEUTRAALNE JÄTKAJA |

V: Kiisa 'punkt, | KYJ: INFO ANDMINE |

→ H: mhmh | VR: NEUTRAALNE JÄTKAJA |

V: ee-ee | KYJ: INFO ANDMINE |
(0.5)

H: mhmh. | VR: NEUTRAALNE VASTUVÕTUTEADE |

(0.5) ja: ja bro'neerida siis saab sellelsamal 'te-
lefonil [kui on soovi.] | KYE: SULETUD KAS |

Milline kontekst iseloomustab jätkajat?

Kõigepealt tuleb vaadata, kas kõneleja käsilolev voor lõpetab mingi sekvensi või jääb ta juttu pooleli. Siin aitavad eeskätt sisulised kriteeriumid ja intonatsioon. Kui reaktsioon on esitatud keset partneri pooleliolevat juttu, siis on tegemist jätkajaga.

Paigutuselt on tegemist eeskätt kahe võimalusega. Kõige selgem on asi siis, kui jätkaja on partneri voorule peale räägitud (transkriptsioonis pealerääkimismärk).

V: ee 'nii on väga 'raske \$ teile anda 'infot, \$
| KYJ: KEELDUMINE |

noh=et see on [väga] erineva | IL: PÕHJENDAMINE |

→ H: [mhmh] | VR: NEUTRAALNE JÄTKAJA |

V: `hinnaklassiga, erineva `pikkusega ja igal `maal on noh omad ekskursi`oonid, oma `vaatamisväärsused, (0.5) et `võimalusi on ikka päris `palju. | IL: PÕHJENDAMINE |

Teine võimalus on, et kõneleja paigutab oma vooru partneri voorule vahele, põhiliselt kahe lausungi piirile (selline akt on transkribeeritud eraldi vooruna). Samas on selge, et jätkub partneri sama akt (nt info andmine) või sekvents.

V: läheb (.) kaksteist `viisteist. | KYJ: INFO AND-MINE |

→ H: mhmh | VR: NEUTRAALNE JÄTKAJA |

V: sis läb kell `üks. | KYJ: INFO ANDMINE | (0.5)

→ H: jaa | VR: NEUTRAALNE JÄTKAJA |

V: ja pool `kaks, kolmteist kolmkümnend. | KYJ: INFO ANDMINE |

→ H: mhmh | VR: NEUTRAALNE JÄTKAJA |

V: kell `kaks, | KYJ: INFO ANDMINE | (0.5)

→ H: jah | VR: NEUTRAALNE JÄTKAJA |

V: ja pool `neli on siis. | KYJ: INFO ANDMINE |

H: mhmh. | VR: NEUTRAALNE VASTUVÕTUTEADE |

.hh aga: milline neist kõige `kiiremini=nagu `sõi-dab. | KYE: AVATUD |

Kolmas tüüpiline jätkaja positsioon on akti EELTEADE järel. Sel juhul on kuulajale selge, et teise poole sekvents on alles tulemas. Neljas, eelnevaga teatud mõttes samatüübiline jätkaja paikneb väga üldiselt esitatud akti SOOV järel.

Selline jätkaja esineb näiteks kaupluses müüjal peale ostjapoolset pöördumist ja telefonikõnede alguses rutiinses enesetutvustuses, kus sellele vastatakse tüüpiliselt *jah*. Sisuliselt tähendab see: kinnitan infost arusaamist, kinnitan sideme loomist, äratundmist. Olulisem on aga see, et tema funktsiooniks on saata kõnevoor tagasi ja anda märku, et ütleja ootab teise poole vooru.

H: tere? | KKJ: KINNITAMINE | | RIE: TERVITUS |

V: tere | RIJ: VASTUTERVITUS |

H: mul=eks teile üks `küsimus. | YA: EELTEADE |

→ V: jaa | VR: NEUTRAALNE JÄTKAJA |

H: ma tahaksin tellida teie kataloogist õ seda `juuksehooldusvahendit, | DIE: SOOV |

V: [jaa] | VR: NEUTRAALNE JÄTKAJA |
 H: [Blisaana.] | DIE: SOOV |
 aga ma=ei=saa hästi aru seda mis puudutab seda 'ta-
 gastamist. | DIE: SOOV |

VR: HINNANGULINE JÄTKAJA

Harva on institutsionaalsetes dialoogides kasutusel hinnanguline jätkaja, mis lisaks annab edasi mingi kasutaja emotsiooni. Selleks kasutatakse partikleid (*aia, oh jms*), fraase (*väga hea*) jms.

V: mingi 'meil tuli=et on=sin natuke 'odavamaks lastud, (.) kuskil nad olid 'kümme tuhat või, | KYJ: INFO ANDMINE | | KYJ: KAHTLEV |
 (.) * Andorra kuusteist 'veebruari näiteks, * ((vaiksemalt, nagu omaette)) (0.5) .hh ääm (0.8) no (.) näiteks kuue'teistkümnda veebrari 'reis on [sei]tse tuhat öeksta öeksakend='viis. | KYJ: INFO ANDMINE |

H: [jah] | VR: NEUTRAALNE JÄTKAJA |
 H: inimese pealt. | KYE: VASTUST PAKKUV | | PPE: ÜMBERSÖNASTAMINE |
 (0.5)

V: ee (.) se=on (.) see=on inimene 'jaa, | KYJ: JAH | | PPJ: LÄBIVIIMINE |
 (.) lennukiga edasi='tagasi, (.) .hh ja: sis=ee (0.5) 'majutus, (.) sis=hommiku=õhtu'söökidega, | KYJ: INFO ANDMINE |

→ H: oh | VR: HINNANGULINE JÄTKAJA |
 V: ja 'mää transleerid et sinna: (0.5) 'mäkke ja tagasi, pluss veel igast 'mäpiletid ja asjad tulevad 'juurde muidugi. | KYJ: INFO ANDMINE |
 neid=i (.) need ei='ole hinna sees. | IL: ÜLERÕHUTAMINE |

Piiritlejad

Kolmas selgemalt, kuigi mitte nii hästi eristuv aktitüüp on piiritlejad. Nende abil osutab kasutaja, et ta on eelneva info vastu võtnud ja et tema jaoks on käsilolev sekvents, teema, alateema või ka kogu dialoog lõppenud. Selliselt on selle aktirühma oluliseks rolliks ka vestluse liigendamine. Seega erineb ta oma asukoha poolest jätkajatest, mis paiknevad partneri käsiloleva sekvensi vm üksuse sees. Piiritle-

ja rollis kasutatakse keeleüksusi, mida üldjuhul sekvents jätkumise korral ei kasutata (*selge, nii, okei, kena, tore* jms).

Samas märgib sekvents lõppu ka VASTUVÕTUTEADE. Piiritleja erineb viimasest just vormi poolest ja määratleb tugevamalt, et sekvents, alateema või teema on lõppenud.

VR: NEUTRAALNE PIIRITLEJA

H: ee 'kas on vajalik 'reisi 'kindlustus. | KYE:
JUTUSTAV KAS |
(0.4)
V: {< reisi kindlustus > nüüd} ei 'ole vajalik
| KYJ: EI |
aga 'tervisekindlustuse osa 'küll, {see=on 'sada
'krooni osadel.} | KYJ: INFO ANDMINE |
(.)
H: mhmh | VR: NEUTRAALNE VASTUVÕTUTEADE |
→ (0.6) selge? | VR: NEUTRAALNE PIIRITLEJA |
(0.4) a:ga 'kui palju 'varem peaks (.) 'proneerima
pileti. | KYE: AVATUD |
(1.0)
V: senikaua kuni 'kohti 'on 'senikaua me {neid}
'müüme. | KYJ: INFO ANDMINE |
H: mhmh | VR: NEUTRAALNE VASTUVÕTUTEADE |
→ (1.0) selge | VR: NEUTRAALNE PIIRITLEJA |
(0.4) > aitäh siis [teile.] < | RIE: TÄNAN |
V: [jah=] 'palun? | RIJ: PALUN |
(.) head=aega? | RIE: HÜVASTIJÄTT |

VR: HINNANGULINE PIIRITLEJA

Institutsionaalsetes dialoogides kasutatakse seda akti harva. Meie analüüsitud dialoogides esines ta ainult dialoogi lõpus.

B: a niuksed sõidud on 'olemas meil. | IL: KOKKUVÕTMINE |
A: ahah, | VR: NEUTRAALNE INFO OSUTAMINE UUEKS |
→ väga='ea.= | VR: HINNANGULINE PIIRITLEJA |

Vastuvõtuteated

Vastuvõtuteated on selle rühma aktidest piiridelt kõige ebaselgemad. Esiteks on nad funktsioonilt suuresti analoogilised piiritlejaga. Mõlemad osutavad, et info on vastu võetud, aga piiritleja osutab tugeva-

malt, et sekvents, alateema või teema on lõppenud. Vastuvõtuteade ei ütle piiri kohta midagi. Talle võib järgneda täpsustav küsimus, parandusalgatus vms (vt ka Hennoste 2000–2001: 1788–1789).

Vormiliselt on aga NEUTRAALNE VASTUVÕTUTEADE suuresti sarnane aktiga NEUTRAALNE JÄTKAJA. Ka tema keskseteks täitjateks meie dialoogides on *jah*, *mhmh*, *kordus*.

VR: NEUTRAALNE VASTUVÕTUTEADE

M: see kah (...) {-} (...) se=on turva`lukk. | YA:
INFO ANDMINE |
(1.0)
→ O: turva`lukk jah | VR: NEUTRAALNE VASTUVÕTUTEA-
DE |
(.) `kui turvaline hehe | KYE: AVATUD |
M: `vaga turvaline. | KYJ: INFO ANDMINE |

VR: HINNANGULINE VASTUVÕTUTEADE

P.T: kas teil on midagi mis sobib ((lindidefekti
krõps)) `lõimeks. | KYE: JUTUSTAV KAS |
(.) kangas`telgedele. | IL: TÄPSUSTAMINE |
(.)
M: sellised suured `poolid on siin `all. | KYJ: IN-
FO ANDMINE |
((näitab käega riiuli suunas, tõuseb püsti, läheb
riiuli juurde))
(...)
→ P.T: ((uurib müüja käes olevat suurt niidipoo-
li)) `oi. | VR: HINNANGULINE VASTUVÕTUTEADE |
(.) kas see on `linane. | KYE: SULETUD KAS | | KYE:
TÄPSUSTAV |
M: ei, | KYJ: EI |
(.) `see on linane. | IL: TÄPSUSTAMINE |
((näitab teist pooli))

Muud vabatahtlikud reaktsioonid

VR: PARANDUSE HINDAMINE

Eraldi oleme välja toonud akti PARANDUSE HINDAMINE, mis paikneb parandusaktide ja vabatahtlike reaktsioonide piiril.

See on akt, mis järgneb kindlale aktile: paranduse läbiviimisele (vt ka lk 56 jj). Selliselt on tegu kolmanda aktiga, mis järellaiendab

ja lõpetab parandussekvensi (*parandusalgatus–parandus–paranduse hindamine*). Kuid samas ei ole tegemist naaberpaariaktiga, sest selline reaktsioon on vabatahtlik.

Selle akti puhul paneme alati kaks märgendit. Nimelt moodustub sellises kolmikus kaks aktisarja. Üks on parandussari, mille lõpetab paranduse hindamine. Teise märgendisarja annab tüüpiliselt küsimusekeskne sari (*küsimus–vastus–reaktsioon*).

H: kakssada=kolgend='kuus jah. | KYE: VASTUST PAKKUV KÜSIMUS | | PPE: ÜLEKÜSIMINE |
V2: jah. | KYJ: JAH | | PPJ: LÄBIVIIMINE |
→ H: 's:elge. | VR: NEUTRAALNE PIIRITLEJA | | VR: PARANDUSE HINDAMINE |
see on sis kaks`sada pluss `käibemaks vist. | KYE: VASTUST PAKKUV KÜSIMUS | | PPE: ÜMBERSÖNASTAMINE |
V2: jah, täpipealt. | KYJ: JAH | | PPJ: LÄBIVIIMINE |
→ H: mhmhmm. | VR: NEUTRAALNE VASTUVÕTUTEADE |
| VR: PARANDUSE HINDAMINE |
(.) no='selge. | VR: NEUTRAALNE PIIRITLEJA |

VR: MUU

Selles aktirühmas kuuluvad MUU alla lisaks selle rühma tüüpilistele liikmetele ka kaks eripärast aktirühma, mida me praegu põhjalikumalt uurinud ei ole (vt ka lk 24 jj, 32 jj).

Sekventsides järellaiendused. Kõigepealt kuuluvad siia muude sekventsides vabatahtlikud kolmandad liikmed peale paranduse hindamise. Nt kolmas liige sekvents *küsimus–vastus–reaktsioon*. Viimane liige võib siin olla näiteks INFO UUDSUSE OSUTAMINE (*ahah*), JÄTKAJA, VASTUVÕTUTEADE (*kena*). On võimalik, et sellele lisandub omakorda partnerilt reaktsioon sama sekvensi neljandas vóorus.

Endale suunatud partiklid. Lisaks partnerile suunatud reaktsioonidele esineb dialoogides ka partikleid, mis on suunatud ütlejale endale. Nii saadavad *mhmh*, *jah*, *ahah* nt mingit teksti lugemist või materjali otsimist arvatist. Sel juhul markeerivad nad tavaliselt mingeid piire loetavas materjalis. Kui neid kasutatakse partneri kuuldes, siis on need viimase jaoks mingid suhtlussignaalid ja selliselt dialoogiaktid (nt andes teada: 'oota oma vóoruga, mul on vóor veel pooleli').

V: et=`erinevaid igast pa`kette on. | IL: KOKKUVÕT-MINE |
 (0.5) ja=sis=noh (.) saab teha ka: individu`aal-pakette vasta- vastavalt `teie soovidele=t mida `teie tahate=ja (0.5) ja `kuhu=ja (.) ja=ni=`edasi. | KYJ: INFO ANDMINE |
 H: mhmh | VR: NEUTRAALNE JÄTKAJA |
 V: selliseid pakette sab (.) saab nagu `kokku `pan-na, | IL: ÜLERÕHUTAMINE |
 → (1.5) * mhmh * | VR: MUU |
 H: aga `kuhu seal Soomes näiteks (.) kus kohas oleks see (.) suusa`kuurort või mida iganes. | KYE: AVATUD |

Vabatahtlike reaktsioonide vormistamine

Nagu nägime, moodustuvad need aktirühmad keeleliselt eeskätt vähestest partiklitest. Neutraalsed aktid kasutavad põhiliselt dialoogipartikleid, mis eesti keeles jagunevad vastavalt partikli kesksele funktsioonile kolmeks alarühmaks (vt Hennoste 2000–2001: 1779–1793 ja sealsed viited):

- uudist osutavad partiklid (*ahah, ahaa, aa, ah, aah, ahhaa* jms), mis meie aktitüpoloogias seostuvad eeskätt aktiga NEUTRAALNE INFO OSUTAMINE UUEKS;
- kuuldel olemist osutavad partiklid (*mhmh, mhm, mh, mm, nii* jms), mis on NEUTRAALSE JÄTKAJA põhitäitjad;
- samameelsust osutavad partiklid (*jah, jaa, okei, jaajaa, jaajah* jms), millel on suhtluses mitmeid funktsioone (vastused küsimustele, samameelsuse osutamine seisukohavõttude suhtes, partneri algatatud paranduste läbiviimine, vastuvõtuteated, jätkajad).

Lisaks on kasutusel ka muid üksusi, mida loendina välja tuua ei saa. Nt sõnad ja fraasid (*kindlasti, selge, õige, just, õige jah* jms), mis osutavad intensiivset samal seisukohal olemist. Nende rollid dialoogis on mitmekesised. Nii esineb meie dialoogides *selge* piiritlejana, aga hoopis enam lõpusignaalina. *Just* võib olla harva jätkaja, aga enam DIE: NÕUSTUMINE jne. Omaette võime välja tuua ka sõnad ja fraasid, millega väljendatakse samameelsust koos kerge reservatsiooniga (*nojah, mnjah, võibolla jah* jms). Nende üksuste aktirollide kohta midagi täpsemat ütelda ei saa, sest nende kasutus meie analüüsitud infodialoogides on väga harv.

Lisaks verbaalsele küljele on siin oluline akti kandva üksuse intonatsioon (vt ka Hennoste 2000–2001: 1779). Dialoogipartikli prosoodilised võimalused on samad kui lausel. Tal võib olla langev, tõusev või tasane intonatsioon, teda võib hääldada lühemalt või pikemalt. Sealjuures on just prosoodia see, mis annab olulise info partikli funktsiooni kohta. Näiteks *nii* tõusva intonatsiooniga ja pikalt hääldatuna on JÄTKAJA, *nii* langeva intonatsiooniga ja lühidalt on aga PIIRITLEJA. Samuti on oluliseks määrajaks kontekst. Eri kontekstide jaoks on välja kujunenud omad hääldamismudelid ja suhteliselt sarnase hääldusega üksused kannavad eri kontekstides eri rolli. Nii võib tõusva intonatsiooniga *jah* olla ÜLEKÜSIMISE algataja, aga reaktsioonina telefoninumbrate ettelugemisel hoopis jätkaja.

Siinsed aktid võivad moodustada kõnevooru üksi, aga võivad olla ka pikema vooru alguses (harva ka lõpus). Pikemas vóorus moodustavad nad pea alati omaette intonatsioonilise üksuse.

KIRJANDUS

- Abraham W. (toim) 1991. Discourse Particles. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Allwood, Jens; Nivre, Joakim; Ahlsén, Elisabeth 1992. On the Semantics and Pragmatics of Linguistic Feedback. – Gothenburg Papers in Theoretical Linguistics 64. University of Göteborg, Department of Linguistics.
- Allwood, Jens; Ahlsén, Elisabeth; Björnberg, Maria; Nivre, Joakim. 2001. Social activity and communication act-related coding. – Gothenburg Papers in Theoretical Linguistics 85. Dialog Coding – Function and Grammar. Göteborg Coding Schemas. Ed by J. Allwood. Gothenburg. 1–28.
- Bunt, Harry 1999. Dynamic interpretation and dialogue theory. – The Structure of Multimodal Dialogue II. Ed by M. M. Taylor, F. Néel, D. G. Bouwhuis. Philadelphia/Amsterdam: John Benjamins, 139–166.
- Button, G.; Casey, N. 1984. Generating topic: The use of topic initial elicitors. – Structures of social action: Studies in conversation analysis. Ed by J. M. Atkinson, J. Heritage. Cambridge: Cambridge University Press, 167–190.
- Button, G., Casey, N. 1985. Topic nomination and topic pursuit. – Human Studies 8, 3–56.
- Byrne, P.; Long, B. E. L. 1984. Doctors talking to patients: a study of the verbal behaviour of general practioners consulting in their surgeries. HMSO, London.
- Dahlbäck N.; Jönsson, L.; Ahrenberg, L. 1993. Wizard of Oz studies – Why and how. – Knowledge-Based Systems 6/4, 258–266.
- Drew, Paul; Heritage, John 1992. Analyzing talk at work: an introduction. – Talk at Work. Interaction in Institutional Settings. Ed. by P. Drew, J. Heritage. Cambridge: Cambridge University Press, 3–65.
- Duncan, Starkey Jr. 1973. Towards a grammar of dyadic conversation. – Semiotica 9, 9–45.
- Dybkjær, Laila 2000. MATE Deliverable D6.2. Final Report; <http://mate.nis.sdu.dk/about/deliverables.html>.
- Edwards, Jane 1993. Principles and contrasting systems of discourse transcription. – Talking Data: Transcription and Coding in Discourse Research. Ed by J. A. Edwards, M. D. Lampert. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum, 9–10.

- EKG II 1993. = Mati Erelt, Reet Kasik, Helle Metslang, Henno Rajandi, Kristiina Ross, Henn Saari, Kaja Tael, Silvi Vare, Eesti keele grammatika II. Tallinn: Eesti Teaduste Akadeemia Keele ja Kirjanduse Instituut.
- Ford, C. E.; Thompson, S. A. 1996. Interactional units in conversation: syntactic, intonational and pragmatic resources for the management of turns. – *Interaction and Grammar*. Ed by. E. Ochs, E. Schegloff, S. Thompson. Cambridge: Cambridge University Press, 134–184.
- Gerassimenko, Olga; Hennoste, Tiit; Koit, Mare; Rääbis, Andriela 2004a. Other-initiated self-repairs in Estonian information dialogues: Solving communication problems in cooperation. – *Proceedings of the 5th SIGdial Workshop on Discourse and Dialogue*, Cambridge, April 30 – May 1, 2004. Ed by M. Strube, C. Sidner. Cambridge, 39–42.
- Gerassimenko, Olga; Hennoste, Tiit; Koit, Mare; Rääbis, Andriela; Strandson, Krista; Valdisoo, Maret; Vutt; Evely 2004b. Annotated dialogue corpus as a language resource: An experience of building the Estonian Dialogue Corpus. – *The First Baltic Conference: Human Language Technologies. The Baltic Perspective*. Riga, Latvia, April 21–22, 2004. Riga, 150–155.
- Gülich, Elisabeth; Quasthoff, Uta M. 1985. Narrative analysis. – *Handbook of Discourse Analysis*. Vol. 2. Ed by T. A. van Dijk. London: Academic Press, 169–197.
- Hakulinen, Auli (toim) 1989. *Kieli 4. Suomalaisen keskustelun keinoja I*. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- Hakulinen, Auli; Vilkuna, Maria; Korhonen, Riitta; Koivisto, Vesa; Heinonen, Tarja; Alho, Irja 2004. *Iso suomen kielioppi*. Helsinki: SKS.
- Have, Paul ten 1989. The consultation as a genre. – *Text and Talk as Social Practice*. Ed by B. Torode. Dordrecht: Foris, 115–135.
- Have, Paul ten 1999. *Doing Conversational Analysis*. London: Sage.
- Hennoste, Tiit 2000. Eesti suulise kõne uurimine: transkriptsioon, taust ja korpus. – *Keel ja Kirjandus* 2, 91–106.
- Hennoste, Tiit 2000–2001. Sissejuhatus suulisesse eesti keelde I–IX. – *Akadeemia* 2000 5, 1117–1150; 6, 1343–1374; 7, 1553–1582; 8, 1773–1806; 9, 2011–2038; 10, 2223–2254; 11, 2465–2486; 12, 2689–2710; 2001 1, 179–206.
- Hennoste, Tiit 2003a. Suulise eesti keele uurimine: korpus. – *Keel ja Kirjandus* 7, 481–500.

- Hennoste, Tiit 2003b. Question-answer adjacency pair relations in information dialogues: Estonian case. – Nordic Research on Relations between Utterances. Proceedings of the NordTalk Symposium at CMOL (CBS) December 2002. Ed by Peter Juel Henriksen. Copenhagen Working Papers in LSP 3-2003, 171–185.
- Hennoste, Tiit 2003c. Keelekasutuse uurimine. – Eesti keele uurimise analüüs. Emakeele Seltsi Aastaraamat 48 / 2002. Koost M. Erelt. Tallinn: Emakeele Selts, 217–262.
- Hennoste, Tiit 2004. *Et*-komplementlause kesksete põhiverbide funktsioonid eestikeelses vestluses. – Keel ja Kirjandus 7-8, 504–523, 590–609.
- Hennoste, Tiit; Koit, Mare; Kullasaar, Maret; Rääbis, Andriela; Vutt, Evelyn 2002. Eesti dialoogikorpuse loomise probleemid. – Täenduspeüüdja. Pühendusteos professor Haldur Öimu 60. sünnipäevaks. Toim R. Pajusalu, T. Hennoste. TÜ üldkeeleteaduse õppetooli toimised 3, Tartu, 143–160.
- Hennoste, Tiit; Koit, Mare; Rääbis, Andriela; Strandson, Krista; Valdisoo, Maret; Vutt, Evelyn 2003a. Developing a typology of dialogue acts: Some boundary problems. – Proceedings of the 4th SIGdial Workshop on Discourse and Dialogue. Sapporo July 5-6, 2003, 226–235.
- Hennoste, Tiit; Koit, Mare; Rääbis, Andriela; Strandson, Krista; Valdisoo, Maret; Vutt, Evelyn 2003b. Directives in Estonian information dialogues. – Text, Speech and Dialogue. Proceedings of the 6th International Conference, TSD 2003, České Budějovice, Czech Republic, September 8–12, 2003. Ed by V. Matoušek, P. Mautner. Berlin: Springer, 406–411.
- Hennoste, Tiit; Koit, Mare; Rääbis, Andriela; Strandson, Krista; Valdisoo, Maret; Vutt, Evelyn 2003c. Developing a typology of dialogue acts: Tagging Estonian Dialogue Corpus. – Proceedings of the DiaBruck 2003. 7th workshop on the semantics and pragmatics of dialogue Sept 4th–6th 2003.
- Hennoste, Tiit; Koit, Mare; Rääbis, Andriela; Valdisoo, Maret 2004a. Developing a dialogue act coding scheme: An experience of annotating the Estonian Dialogue Corpus. – LREC 2004. IV International Conference On Language Resources and Evaluation. Workshop: Compiling and Processing Spoken Language Corpora. 24th May 2004. Lisboa, Portugal. Ed by N. Oostdijk, G. Kristoffersen, G. Sampson. Lisboa, 40–47.

- Hennoste, Tiit; Koit, Mare; Strandson, Krista; Rääbis, Andriela; Valdisoo, Maret; Vutt, Evely 2004b. Küsimuste ja direktiivide märgendamine eestikeelsetes infodialoogides. – Toimiv keel II. Töid rakenduslingvistika alalt. Tallinna Pedagoogikaülikooli eesti filoloogia osakonna toimetised 3. Koost H. Metslang, toim M.-M. Sepper, J. Lepasaar. Tallinn, 138–154.
- Hennoste, Tiit; Lindström, Liina; Rääbis, Andriela; Toomet, Piret; Vellerind, Riina 2000. Eesti suulise kõne korpus ja mõne allkeele võrdlemise katse. – Arvutuslingvistikalt inimesele. Tartu ülikooli üldkeeleteaduse õppetooli toimetised 1. Toim T. Hennoste. Tartu, 245–284.
- Hennoste, Tiit; Lindström, Liina; Rääbis, Andriela; Strandson, Krista; Vellerind, Riina 2001. *vä ja teised*. Ühe vestluse pisianalüüs. – Keele kannul. Pühendusteos Mati Ereli 60. sünnipäevaks 12. märtsil 2001. Tartu ülikooli eesti keele õppetooli toimetised 17. Koost ja toim R. Kasik. Tartu, 90–112.
- Heritage, John 1984. A change-of-state token and aspects of its sequential placement. – Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis. Ed by J. Atkinson, J. Heritage. Cambridge: Cambridge University Press, 299–345.
- Heritage, John 1997. Conversation analysis and institutional talk: analysing data. – Qualitative Research: Theory, Method and Practice. Ed by D. Silverman. London: Sage, 161–182.
- Hutchby, Ian; Wooffitt, Robin 1998. Conversation Analysis. Principles, Practices and Applications. London: Polity Press.
- Jefferson, Gail 1979. A technique for inviting laughter and its subsequent acceptance/declination. – Everyday Language: Studies in Ethnomethodology. Ed by G. Psathas. N.Y.: Irvington, 79–96.
- Jokinen, K.; Hurtig, T.; Hynnä, K.; Kanto, K.; Kaipainen, M.; Kermann, A. 2001. Self-organising dialogue management. – Proceedings of the NLPRS Workshop Neural Networks and Natural Language Processing, Tokyo, Japan.
- Jucker, A. H.; Ziv, Y. (toim) 1998. Discourse Markers. Description and Theory. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Kaalep, Heiki-Jaan; Vaino, Tarmo 2000. Teksti täielik morfoloogiline analüüs lingvisti töövahendite kompleksis. – Arvutuslingvistikalt inimesele. Tartu ülikooli üldkeeleteaduse õppetooli toimetised 1. Toim T. Hennoste. Tartu, 87–100.

- Keevallik, Leelo 1999. Informatsioonikäsitluse partikkel *ahah* telefoni-vestluses. – Emakeele Seltsi Aastaraamat 43. Tartu: ETA Emakeele Selts, 34–56.
- Keevallik, Leelo 2000. Keelendid *et* ja *nii et* vestluses. – Keel ja Kirjandus 5, 344–358.
- Keevallik, Leelo 2003a. Colloquial Estonian. – Estonian Language, Linguistica Uralica Supplementary Series. Volume 1. Ed by M. Ereht. Tallinn: Estonian Academy Publishers, 342–378.
- Keevallik, Leelo 2003b. From Interaction to Grammar. Estonian Finite Verb Forms in Conversation. Studia Uralica Upsaliensia 34. Uppsala.
- Koit, Mare 2001. Annotating dialogue acts in Estonian dialogue corpus. – Proceedings of Euroconference Recent Advances in Natural Language Processing RANLP'01. Tzigrav Chark, Bulgaria, 273–275.
- Koit, Mare 2003. Märgendatud dialoogikorpuse kui keeleressurss. – Toimiv keel I. Töid rakenduslingvistika alalt. Eesti Keele Instituudi Toimetised 12, 119–136.
- Koit, Mare 2004. Eestikeelse dialoogi modelleerimine arvutil. Sihtasutuse Eesti Teadusfond grandiprojekti nr 4555 lõpparuanne. Tartu (käikiri).
- Kullasaar, Maret 2001. Eestikeelse dialoogikorpuse arendamine “võlur Ozi” tehnikaga. Magistritöö. Tartu Ülikool, arvutiteaduse instituut. Tartu.
- Kullasaar, Maret; Vutt, Evelyn; Koit, Mare 2002. Developing a natural language dialogue system: Wizard of Oz studies. – Proceedings First International IEEE Symposium ‘Intelligent Systems’, Varna, Bulgaria, September 10–12, 2002, volume I, 202–207.
- Lindström, Liina; Toomet, Piret, 2000. Eesti suuliste narratiivide keelelisi erijooni – Eesti keele allkeeled. Tartu ülikooli eesti keele õppe- ja toimetised 16. Toim T. Hennoste. Tartu, 174–203.
- Linell, Per 1998. Approaching Dialogue: Talk, Interaction, and Contexts in Dialogical Perspectives. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- MATE 2001. Multilevel Annotation, Tools Engineering. Telematics Project LE4-8370 – <http://mate.nis.sdu.dk/>
- Mengel, A.; Dybkjær, L.; Garrido, J. M.; Heid, U.; Klein, M.; Pirrelli, V.; Poesio, M.; Quazza, S.; Schiffman, A.; Soria, C. 2000. MATE Dialogue Annotation Guidelines. Dialogue acts. – http://www.ims.uni-stuttgart.de/projekte/mate/mdag/da/da_1.html

- Metslang, Helle 1981. Kõnakeele eesti keeles. Tallinn: Valgus.
- Metslang, Helle 2004. Imperative and related matters in everyday Estonian. – *Linguistica Uralica* 4, 243–256.
- Nurmsalu, Evely 2001. Eestikeelse dialoogikorpuse märgendamistarkvara. Magistr töö. Tartu Ülikool, arvutiteaduse instituut. Tartu.
- Pajusalu, Renate; Pajusalu, Karl 2004. The conditional in everyday Estonian: its form and functions. – *Linguistica Uralica* 4, 257–269.
- Pomerantz, Anita 1984. Agreeing and disagreeing with assessments: some features of preferred/dispreferred turn shapes. – *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Ed by J. Atkinson, J. Heritage. Cambridge: Cambridge University Press, 79–112.
- Pomerantz, Anita; Fehr, B. J. 1997. Conversation analysis: an approach to the study of social action as sense making practices. – *Discourse as Social Interaction. Discourse Studies* 2. Ed by T. A. van Dijk. London: Sage, 64–91.
- Psathas, George; Anderson, Timothy 1990. The 'practices' of transcription in conversational analysis. – *Semiotica* 78/1-2, 75–99.
- Räabis, Andriela 2000. Telefonivestluse sissejuhatus. – *Keel ja Kirjandus* 6, 409–418.
- Räabis, Andriela 2002. Ametlike telefonikõnede lõpetamine. – *Emakeele Seltsi Aastaraamat* 47/2001. Tallinn, ETA Emakeele Selts, 107–125.
- Räabis, Andriela 2003. Olukorda kontrollivad küsimused telefonivestluse alguses. – *VIRSU. Viro ja suomi: kohdekielel kontrastissa*. Toim P. Muikku-Werner, H. Remes. *Lähivertailuja* 13, Joensuu, 236–246.
- Räabis, Andriela 2004. Küsimus MIS SA TEED telefonivestluses. – *Keel ja Kirjandus* 5, 358–368.
- Räabis jt ilmunisel. Andriela Räabis, Olga Gerassimenko, Tiit Hennoste, Mare Koit, Maret Valdisoo. Dialoogiaktide klassifitseerimine: eestikeelsete infodialoogide analüüsi probleeme.
- Sacks Harvey; Schegloff, Emanuel; Jefferson, Gail 1974. A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. – *Language* 50/4, 696–735.
- Saville-Troike, Muriel 1985. The place of silence in an integrated theory of communication. – *Perspectives on Silence*. Ed by D. Tannen, M. Saville-Troike. Norwood: Ablex, 3–18.
- Saville-Troike, Muriel 1989. *The Ethnography of Communication: An Introduction*. Oxford: Basil Blackwell.

- Schegloff, Emanuel 1979. The relevance of repair to syntax-for-conversation. – *Syntax and Semantics, Volume 12: Discourse and Syntax*. Ed by T. Givon. N.Y: Academic Press, 261–288.
- Schegloff, Emanuel 1982. Discourse as an interactional achievement: Some uses of ‘uh huh’ and other things that come between sentences. – *Georgetown University Roundtable on Language and Linguistics 93*. Ed by D.Tannen. Washington: Georgetown University Press, 71–93.
- Schegloff, Emanuel 1984. On some questions and ambiguities in conversation. – *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Ed by J. M. Atkinson, J. Heritage. Cambridge: Cambridge University Press, 28–52.
- Schegloff, Emanuel 1996. Turn organization: one intersection of grammar and interaction. – *Interaction and Grammar*. Ed by E. Ochs, E. A. Schegloff, S. A. Thompson. Cambridge: Cambridge University Press, 52–133.
- Schegloff, Emanuel 2000. Overlapping talk and organization of turn-taking for conversation. – *Language in Society*, 29/1, 1–63.
- Schegloff, Emanuel; Jefferson, Gail; Sacks, Harvey 1977. The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. – *Language* 52/2, 361–382.
- Schegloff, Emanuel; Sacks, Harvey 1973. Opening up closings. – *Semiotica* 4, 289–327.
- Schiffrin, Deborah 1987. *Discourse Markers*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Searle, J. R. 1969. *Speech Acts: An Essay in the Philosophy of Language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sinclair, J. M.; Coulthard, R. M. 1975. *Towards of Analysis of Discourse: The English used by Teachers and Pupils*. London: Oxford University Press.
- Sorjonen, Marja-Leena 1999. Dialogipartikkelien tehtävistä. – *Virittäjä* 2, 170–194.
- Stenström, Anna-Brita 1994. *An Introduction to Spoken Interaction*. London and New York: Longman.
- Stolcke, Andreas; Coccaro, Noah; Bates, Rebecca; Taylor, Paul; Van Ess-Dykema, Carol; Ries, Klaus; Shriberg, Elizabeth; Jurafsky, Daniel; Martin, Rachel; Meteor, Marie. 2000. Dialogue act modeling for automatic tagging and recognition of conversational speech. – *Computational Linguistics* 26/3, 339–373.

- Strandson, Krista 2001. Kuidas vestluskaaslane parandusprotsessi algatab. – Keel ja Kirjandus 6, 394–409.
- Tainio, Liisa (toim) 1997. Keskustelunalyysin perusteet. Tampere: Vastapaino.
- Treumuth, Margus 2004. Eesti dialoogikorpus ja selle töötlemise tarkvara. Magistritöö. Tartu Ülikool, arvutiteaduse instituut. Tartu.
- Valdisoo, Maret; Vutt, Evelyn; Koit, Mare 2003. On a method for designing a dialogue system and the experience of its application. – Journal of Computer and Systems Sciences International, 42/3, 456–464.
- Yngve, Victor H. 1970. On getting a word in edgewise. – Papers from the sixth regional meeting, Chicago Linguistic Society, 567–578.

LISA 1: Transkriptsioon

Meie kasutatav transkriptsioonisüsteem pärineb konversatsioonianalüüsist (vt Jefferson 1979; Psathas, Anderson 1990).

0. Info ruumiline korrastamine

- eri voorude tekst paikneb üksteise all vastavalt kõnevoorude algamise järjekorrale;
- osalised osutatakse iga kõnevooruga. Nad märgitakse suurtähtede või silpidega, mitte nimedega;
- lausungid ja lisainfo on paigutatud jooksva tekstina ja vaheldumisi.

1. Sõnad

1.1. Sõnade ülesmärkimiseks kasutatakse silmaortograafiat:

- kirjakeeles olemas olevad sõnad, mille hääldus ka vastab kirjakeele tüüpääldusele, kirjutatakse vastavalt kirjakeele ortograafiale;
 - kirjakeeles olemas olevad sõnad, mille hääldus ei vasta kirjakeele hääldusviisile, ja sõnad, millel kanooniline ortograafia puudub, kirjutatakse üles vastavalt hääldusele: *sis, vä, nimodi, kule*;
 - võõrsõnad kirjutatakse üles vastavalt hääldusele: *jes, jee, sorri*;
 - *ghd* võõrsõnade alguses kirjutatakse vastavalt kirja pildile, st *ghd* abil;
 - võõrsõnades märgitakse rõhuline silp pika häälikuga: *Tamaara*;
 - mittekirjakeelsed liitsõnad kirjutatakse kokku: *onju, nojah, eksole*;
 - pealkirjad ja nimed märgitakse samade reeglite järgi nagu muud sõnad.
- Nende alguses on suurtäht. Muid nimeortograafia võtteid ei kasutata.

1.2. Rühma interjektsioonide ja üneemide jaoks on oma ortograafia. Vajadusel lisatakse ka kommentaarid üneemi järele.

Tekstisisesed üneemid:

- üneemid märgitakse tavaliselt kahekordse tähega: *aa, ee, õõ*;
 - lühike üneem märgitakse ühekordse tähega: *a, e, õ*;
 - pikem üneem märgitakse kahekordse tähega, millele järgneb venituse märk *ee:, aa:*;
 - kinnise suuga hääldatud nasaalne üneem monoloogis märgitakse: *mm*.
- Tagasisidesõnad ja tagasisideüneemid:
- tagasiside jaatussõna märgitakse kahe aa-ga: *jaa*;
 - kinnise suuga hääldatud jaatusüneem märgitakse: *mhmh, mh*; pikemalt hääldatud üneemis kasutatakse topelttähte: *mmhm*;
 - lahtise suuga hääldatud jaatusüneem märgitakse: *õhõh, ähäh*;

- kinnise suuga hääldatud eitusüneem märgitakse: *mqm*;
- lahtise suuga hääldatud eitusüneem märgitakse: *õqõ* või *äqä*;
- nasaalne tagasisideüneem kirjutatakse: *mmh* või *mh*;
- mitteneutraalsed tagasisided märgitakse vastavalt hääldusele ja lisatakse kommentaar: ((kahtlevalt, ebalevalt)).

2. Liigendusüksused ehk tooni liikumine

Kõnevool jagatakse intonatsioonilisteks üksusteks, mida on kaks: lausung ja osalausung.

- lausungi lõpus on selgelt langev intonatsioon, mis osutab lõpetatust. Seda märgitakse punktiga;
- lausungid võivad jaguneda osadeks, mille lõpus intonatsioon langeb vähem kui lausungi lõpus (poollangev intonatsioon). Seda osutatakse komaga;
- tõusva intonatsiooniga lõppeva üksuse lõpus kasutatakse küsimärki;
- lausungi algust eraldi ei märgita;
- üksinda lausungit moodustavate tagasisideüksuste puhul kasutatakse tasase häälduse märkimiseks ilma punktita sõna või üneemi (*mhmh*). Märke tagasisideüksuse lõpus kasutatakse üksnes eriti selge intonatsioonilise muutuse korral (*mhmh. mhmh?*).

3. Pausid

Pausid märgitakse sulgude abil:

- (.) – mikropaus (0,2 sekundit või lühem);
- (...) – mikropausist pikem paus;
- (1.2) – pausi pikkus sekundites.

4. Kõne prosoodilised ja paralingvistilised omadused

4.1. Rõhk ja intonatsioonitõus:

`võimalik – terve sõna rõhutuse või intonatsiooni tõus;
ho`tellis – ebatavaline rõhuline silp.

4.2. Kõnetempo ja hääle tugevus:

- >.....< (sissepoole osutavad nooled) – kiirendatud lõik;
- <.....> (väljapoole osutavad nooled) – aeglustatud lõik;
- *.....* – muust kõnest vaiksem lõik;
- AHA (suurtähed) – hääle kõvendamine.

Hääle muutused osutatakse ainult siis, kui kõneleja ise muudab kõne tempot või tugevust.

4.3. Kõhatused:

- kommunikatiivne kõhatus: *k hm*;
- mittekommunikatiivne kõha märgitakse kommentaariga: ((kõhib)).

4.4. Venitused:

- häälikute venitused märgitakse kooloniga venitatud hääliku järel: *t:ere*, *ma:terjalid*;
- häälikute kvaliteeti eraldi ei osutata: märgitakse *j:ah*, kuigi hääldus on *i:jah*;
- venituse pikkus ja funktsioon osutatakse vajadusel kommentaariga: ((väga pikk)), ((mõtlemine)).

4.5. Naer:

- lahtise suuga naer (lagistamine) märgitakse: *hehe*;
- kinnise suuga naer (mügistamine) märgitakse: *mhemhe*;

Naeru pikkus ja roll osutatakse kommentaariga naeru järel: ((lõbus, parastav, kurb, kohmetu)).

Lisaks kasutatakse järgmisi märke:

s(h)õna (sulgudes olev *h* sõna sees) – sõna on lausutud naerdes;

\$.....\$ – naerva häälega öeldud sõna või pikem lõik, kuid mitte naer.

4.6. Jälgendamine ja aktsent:

- hääletooni või hääle kvaliteedi muutumine (nt kellegi kõne jälgendamine, kirjutatud teksti lugemine, eestlaste poolt võõrkeele imiteerimine) paigutatakse jälgendamismärkide vahele: @.....@;
- muulaste räägitud eesti keel kirjutatakse üles häälduspäraselt ja pannakse aktsenti osutavate märkide vahele: £.....£;
- lauldud tekstiosa ümber pannakse märgid: □.....□;
- vinguva hääletooniga öeldu ümber pannakse märgid: %.....%;
- hakitud kõne ümber pannakse märgid: #.....#;
- loetlemine/loetelu ümber pannakse märgid: &.....&.

4.7. Sissehingamine:

.hhh – häälekas sissehingamine (üks *h*-täht vastab 0,1 sekundile);

.jaa (punkt sõna ees) – sõna on lausutud sisse hingates;

.nff – nuuksumine;

.nhh – ninaga tõmbamine.

4.8. Väljahingamine:

- sõna lõpul olev tugev väljahingamine ja õhkamine märgitakse =*h* abil:
tule=h;
- vajadusel lisatakse kommentaar.

4.9. Kokutused ja silphaaval hääldamine:

- kokutus ja silphaaval hääldamine märgitakse sidekriipsuga: *k-k-k-kui*.

4.10. Pooleli jäänud ja kokkuhääldatud sõnad:

- sõna poolelijäämine osutatakse sidekriipsuga poolelijäänud sõnaosa järel: *si-*;
- kokkuhääldatud eraldi sõnad seotakse võrdusmärgiga: *tulin=ja*.

5. Pealerääkimised ja haakumised

Pealerääkimised ühendavad erinevate kõnelejate voore:

[– pealerääkimise algus;

] – pealerääkimise lõpp.

Kahe sõna kokkuhääldamine võib toimuda nii sama kõneleja teksti sees kui eri kõnelejate tekstide piiril. Kasutatakse sama märki:

= – kaks iseseisvat üksust on hääldatud kokku.

6. Ebaselgused

Ebaselged üksused paigutatakse loogelistesse sulgudesse:

{*või*} – loogeliste sulgude sees on halvasti kuulnud tekstilõik või kõneleja nimi;

{--} – ebaselgeks jäänud sõna või kõneleja;

{---} – pikem ebaselgeks jäänud lõik.

7. Kommentaarid

Kommentaarid paigutatakse topeltsulgudesse: ((*tuleb laua juurde*)).

LISA 2: Aktiloend tõlgetega

Märkus: tegelikus analüüsis kasutatakse eestikeelseid aktinimesid. Nimede ingliskeelsed tõlked on mitteametlikud.

I. Naaberpaare moodustavad aktid	I. Adjacency pair acts
1.1. Makrotasandi aktid	1.1. Macro-level acts
1.1.1. Naaberpaare moodustavad rituaalid	1.1.1. AP Conventional acts
RIE: TERVITUS RIJ: VASTUTERVITUS	RIE: GREETING RIJ: GREETING
RIE: HÜVASTIJÄTT RIJ: VASTUHÜVASTIJÄTT	RIE: GOODBYE RIJ: GOODBYE
RIE: SOOVIMINE RIJ: TÄNAMINE RIJ: VASTUSOOVIMINE	RIE: WISH RIJ: GRATITUDE RIJ: WISH
RIE: TÄNAN RIJ: PALUN	RIE: THANKING RIJ: YOU ARE WELCOME
RIE: PALUN RIJ: TÄNAN	RIE: PLEASE RIJ: THANKING
RIE: VABANDUS RIJ: VABANDUSE VASTUVÕTMINE	RIE: APOLOGY RIJ: APOLOGY
RIE: KUTSUNG RIJ: KUTSUNGI VASTUVÕTMINE	RIE: SUMMONS RIJ: ANSWER
RIE: LÕPUSIGNAAL RIJ: LÕPETAMISE VASTUVÕTMINE RIJ: LÕPETAMISE TAGASILÜKKAMINE	RIE: PRECLOSING RIJ: ACCEPT RIJ: REJECT
RIE: MUU RIJ: MUU	RIE: OTHER RIJ: OTHER
1.1.2. Teemavahetus	1.1.2. Topic change acts
TVE: PAKKUMINE TVE: MUU	TVE: INITIATION TVE: OTHER
TVJ: VASTUVÕTMINE TVJ: TAGASILÜKKAMINE TVJ: MUU	TVJ: ACCEPT TVJ: REJECT TVJ: OTHER
1.2. Mikrotasandi aktid	1.2. Micro-level acts
1.2.1. Probleemide lahendamine	1.2.1. Problem solving
1.2.1.1. Partneri algatatud parandused	1.2.1.1. Other-initiated repair acts
PPE: ÜMBERSÕNASTAMINE PPE: ÜLEKÜSIMINE PPE: MITTEMÕISTMINE PPE: MUU	PPE: REFORMULATION PPE: CLARIFICATION PPE: NONUNDERSTANDING PPE: OTHER
PPJ: LÄBIVIIMINE PPJ: MUU	PPJ: REPAIR PPJ: OTHER

1.2.1.2. Vastuse tingimuste täpsustamine	1.2.1.2. Adjusting the conditions of answer acts
VTE: VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE VTE: MUU	VTE: ADJUSTING THE CONDITIONS OF ANSWER VTE: OTHER
VTJ: VASTUSE TINGIMUSTE TÄPSUSTAMINE VTJ: MUU	VTJ: ADJUSTING THE CONDITIONS OF ANSWER VTJ: OTHER
1.2.1.3. Kontakti kontroll	1.2.1.3. Contact control acts
KKE: ALGATUS KKE: MUU	KKE: INITIATION KKE: OTHER
KKJ: KINNITAMINE KKJ: MUU	KKJ: CONFIRMATION KKJ: OTHER
1.2.2. Infoaktid	1.2.2. Information acts
1.2.2.1. Direktliivid	1.2.2.1. Directives
DIE: SOOV DIE: ETTEPANEK DIE: PAKKUMINE DIE: PALVE OODATA DIE: MUU	DIE: REQUEST DIE: PROPOSAL DIE: OFFER DIE: WAIT DIE: OTHER
DIJ: INFO ANDMINE DIJ: INFO PUUDUMINE DIJ: KEELDUMINE DIJ: NÕUSTUMINE DIJ: MITTENÕUSTUMINE DIJ: PIIRATUD NÕUSTUMINE DIJ: TEGEVUS DIJ: EDASILÜKKAMINE DIJ: MUU	DIJ: GIVING INFORMATION DIJ: MISSING INFORMATION DIJ: REFUSAL DIJ: AGREEING DIJ: DISAGREEING DIJ: RESTRICTED AGREEING DIJ: ACTION DIJ: POSTPONEMENT DIJ: OTHER
1.2.2.2. Küsimused	1.2.2.2. Question
KYE: AVATUD KYE: JUTUSTAV KAS KYE: SULETUD KAS KYE: VASTUST PAKKUV KYE: ALTERNATIIV KYE: TÄPSUSTAV KYE: MUU	KYE: WH-QUESTION KYE: OPEN YES/NO QUESTION KYE: CLOSED YES/NO QUESTION KYE: OFFERING ANSWER KYE: ALTERNATIVE QUESTION KYE: SPECIFYING QUESTION KYE: OTHER
KYJ: INFO ANDMINE KYJ: JAH KYJ: EI KYJ: NÕUSTUV EI KYJ: MITTENÕUSTUV JAH KYJ: ALTERNATIIV: ÜKS KYJ: ALTERNATIIV: MÖLEMAD KYJ: ALTERNATIIV: KOLMAS VALIK KYJ: ALTERNATIIV: EITAV KYJ: INFO PUUDUMINE KYJ: KEELDUMINE KYJ: EDASILÜKKAMINE	KYJ: GIVING INFORMATION KYJ: YES KYJ: NO KYJ: AGREEING NO KYJ: NONAGREEING YES KYJ: ALTERNATIVE: ONE KYJ: ALTERNATIVE: BOTH KYJ: ALTERNATIVE: THIRD CHOICE KYJ: ALTERNATIVE: NEGATIVE KYJ: MISSING INFORMATION KYJ: REFUSAL KYJ: POSTPONEMENT

KYJ: VASTUS ALTERNATIIVINA KYJ: TEGEVUS KYJ: MUU	KYJ: ALTERNATIVE KYJ: ACTION KYJ: OTHER
1.2.2.3. Seisukohavõttud	1.2.2.3. Opinion
SEE: VÄIDE SEE: ARVAMUS SEE: MUU	SEE: ASSERTION SEE: OPINION SEE: OTHER
SEJ: NÕUSTUMINE SEJ: MITTENÕUSTUMINE SEJ: PIIRATUD NÕUSTUMINE SEJ: KEELDUMINE SEJ: MUU	SEJ: AGREEING SEJ: DISAGEERING SEJ: RESTRICTED AGREEING SEJ: REFUSAL SEJ: OTHER
II. Üksikaktid	II. Non-AP acts
2.1. Makrotasandi aktid	2.1. Macro-level acts
2.1.1. Üksikrituaalid	2.1.1. Non-AP Conventional acts
RY: TUTVUSTUS RY: ÄRATUNDMINE RY: KONTAKTEERUMINE RY: ÜLEANDMINE RY: MUU	RY: INTRODUCE RY: RECOGNITION RY: CONTACT RY: REMISSION RY: OTHER
2.2. Mikrotasandi aktid	2.2. Micro-level acts
2.2.1. Probleemide lahendamine	2.2.1. Problem solving acts
2.2.1.1. Üksi tehtavad parandused	2.2.1.1. Non-AP Repair acts
PA: ENESEPARANDUS PA: MUU	PA: SELF REPAIR PA: OTHER
2.2.2. Üksik-infoaktid	2.2.2. Non-AP Information acts
2.2.2.1. Infoaktid	2.2.2.1. Information acts
YA: JUTUSTAMINE YA: LUBADUS YA: INFO ANDMINE YA: RETOORILINE KÜSIMUS YA: RETOORILINE VASTUS YA: REFERAAT YA: EELTEADE YA: JUTU PIIRIDE OSUTAMINE YA: MUU YA: PRAAK	YA: NARRATION YA: PROMISE YA: STATEMENT YA: RHETORICAL QUESTION YA: RHETORICAL ANSWER YA: REPORTED SPEECH YA: ADVANCE NOTE YA: BORDERMARK YA: OTHER YA: UNINTERPRETABLE
2.2.2.2. Infolisad	2.2.2.2. Additional information acts
IL: SELETAMINE IL: PÕHJENDAMINE IL: JÄRELDAMINE IL: KOKKUVÕTMINE IL: ÜLERÕHUTAMINE IL: PEHMENDAMINE IL: HINNANG IL: TÄPSUSTAMINE IL: MUU	IL: EXPLICATION IL: ACCOUNT IL: INFERENCE IL: CONCLUSION IL: EMPHASIZE IL: SOFTENING IL: ASSESSMENT IL: SPECIFICATION IL: OTHER

2.2.2.3. Vabatahtlikud reaktsioonid	2.2.2.3. Responses
VR: NEUTRAALNE INFO OSUTAMINE UUEKS VR: HINNANGULINE INFO OSUTAMINE UUEKS VR: NEUTRAALNE JÄTKAJA VR: HINNANGULINE JÄTKAJA VR: NEUTRAALNE PIIRITLEJA VR: HINNANGULINE PIIRITLEJA VR: NEUTRAALNE VASTUVÕTUTEADE VR: HINNANGULINE VASTUVÕTU- TEADE VR: PARANDUSE HINDAMINE VR: MUU	VR: CHANGE OF STATE: NEUTRAL VR: CHANGE OF STATE: EVALUATIVE VR: CONTINUER: NEUTRAL VR: CONTINUER: EVALUATIVE VR: BOUNDER: NEUTRAL VR: BOUNDER: EVALUATIVE VR: ACKNOWLEDGMENT: NEUTRAL VR: ACKNOWLEDGMENT: EVALUATIVE VR: REPAIR EVALUATION VR: OTHER