

VASTUS *JAH* – KAS SEDA ON VAJA ERALDI ÕPETADA? EESTI *JAH* JA VENE *ДА* – FUNKTSIONAALSED ERINEVUSED TELEFONIVESTLUSTE NÄITEL

Olga Gerassimenko, Riina Kasterpalu

Ülevaade. Eesti partikkel *jah* täidab mitmeid suhtlusfunktsioone, teatmeteostes kajastuvad neist vaid mõned. Partiklite *jah/jaa* funktsioone suhtluses on uurinud R. Kasterpalu müügivestluste näitel. Analüüs näitab, et partikleid *jah/jaa* kasutatakse lisaks samameelsuse või jaatuse väljendamisele ka suhtlussekventsides jätkamiseks ja lõpetamiseks. Lõpetav funktsioon on naaberpaari järelliikmel (nt vastus *kas*-küsimusele), aga ka järelliikmele järgneval ülekinnitusel (nt ettepanekuga nõustumisel). Partikleid *jah/jaa* kasutatakse samuti huvi mittepakkuva teema lõpetamiseks ning keset pooleliolevat kõnevooru kuuldeloleku ja vastuvõtu signaalina. O. Gerassimenko registratuurikõnede võrdluskorpus kinnitab neid tulemusi ning näitab, et eesti partiklite *jah/jaa* kasutusala on vene suhtluspartiklist *да* oluliselt laiem. Erinevalt eesti partiklitest *jah/jaa* ei esine vene partiklit *да* infosoovi vastuvõtmisel (partikkel *как*) ning kuuldeloleku ja vastuvõtu signaalina (partiklid *как/мхмх*). Küsimus-vastus sekvents järgneb *jah/jaa* ootuspärasele vastusele, ainsal korral esinenud *да* aga mitteootuspärasele vastusele. Tõlkesõnaraamatutes praeguseks käsitlemata erinevused nimetatud partiklite kasutuses tunduvad autoritele piisavalt olulised, et kajastada neid keeleõppes.*

Võtmesõnad: vestlusanalüüs, institutsionaalne suhtlus, tekstikorpused, tõlkesõnastikud, telefonisuhtlus, suhtluspartiklid, eesti keel võõrkeelena, teise keele omandamine, eesti keel, vene keel

* Artikkel on kirjutatud ETF-i grandil nr 5685 ja riikliku sihtprogrammi “Eesti keel ja rahvuslik mälu” osalisel toetusel.

Materjal ja meetod

Käesoleva artikli järeldused põhinevad kahel omaette alakorpuse moodustaval telefonikõnede kogumil Tartu ülikooli suulise kõne korpuses. Riina Kasterpalu materjal koosneb 43 eestikeelsest müügivestlusest (25 826 sõna). Olga Gerasimenko materjaliks on registratuurivestlused (64 eesti vestlust 8326 sõnaga ja 81 vene vestlust 8816 sõnaga). Eesti ja vene alamkorpuses suhtlevad omavahel emakeelsed kõnelejad: Kirde- ja Lõuna-Eesti (rahvuselt homogeense elanikkonnaga) linnade elanikud.

Meetod, mida kõnede analüüsimisel rakendasime, on vestlusanalüüs (Hutchby, Wooffitt 1998; ten Have 1999). Kuigi vestlusanalüüsi metoodikasse ei kuulu statistiliste tulemuste esitamine, oleme pidanud vajalikuks meie argumentide paremaks väljatoomiseks esitada ka uuritavate nähtuste esinemissagedused (vt tabel 1).

Partiklid *jah/jaa* ning *da* teatmeteostes

Eesti keele grammatika (EKG) esitab neli partikli *jah* funktsiooni:

1. mittelauseline intensiivistav üldlaiend, mis tugevdab väite jaatamist. Sellisel juhul esineb partikkel *jah* koos verbiga, nt *Puhkame jah!* (EKG II: 102);
2. valikküsilause jaatusvormel (EKG II: 169). Sellisel juhul on 3 võimalust:
 - 2.1. jaatusvormel *jah* jaatab üld- ja eriküsilause, esinedes üksi, omaette vastusena;
 - 2.2. vastuses küsimusele, rõhutades üldküsilause finiiitverbi või jaatades varem esitatud situatsiooni;
 - 2.3. on osa väitlausest, mis tähistab situatsiooni, vastates valikküsilausele, nt *Kas järgmisel aastal toimub rakenduslingvistika konverents? – Jah, toimub küll;*
3. küsijätk, mis väljendab oletust koos küsisõnaga *kas* (*Kas jah?*) (EKG II: 172);
4. kontekstiilpsi modaaltähendust rõhutava lauselaiendina (EKG II: 224).

Järgnevas tekstiüksuses kasutatakse eelneva tekstiüksuse sisu *kas* osaliselt või tervikuna, nt *Kas toimub? – Toimub küll jah.*

Lisaks eelnevatele funktsioonidele on EKG-s kinnistunud vaeglausete peatükis toodud *ei* ja *jaa* kui reaktsioonivormelid. Kahjuks on nende kasutuskontekst sealjuures täpsustamata (EKG II : 230).

Kõik need viis EKG-s kirjeldatud funktsiooni käsitlevad partikli *jah* kasutust küsimuse ja väite jaatamisena, st naaberpaari järellükmena küsimus- või väite-sekvensis. Kõrvale on jäänud partiklite *jah/jaa* teised võimalikud funktsioonid, mida kasutatakse nii argi- kui ka ametisuhtluses. Eitus on EKG-s esitatud omaette peatükina (EKG II: 155–165), jaatusest räägitakse eri peatükkides.

Õigekeelsussõnaraamat esitab märksõna *jaa*, millele annab sünonüümivas- teks *jah* (ÖS 1999: 220). Sünonüümisõnastik esitab märksõna *jaa* (Öim 1991: 117) ja sünonüümidenä *jah, jajah, jaah, nojah, jaa-jaa, jaa-jah* jt; kahtleva jaatuse

puhul ei ole partikli *jah* kohta ühtegi näidet. Märksõnale *jah* esitab sünonüümi-sõnastik ainult sünonüümi *jaa*. Andrus Saareste mõisteline sõnaraamat esitab mõiste *jaatamine*, mida seletab läbi kinnitamise ja mille vahendiks on sõna *jah* (Saareste 1958: vg 681).

Eesti-vene ja vene-eesti sõnaraamatud vaatlevad eesti suhtluspartikleid *jah/jaa* vastastikku asendatavate üksustena (nt Tamm 1999: 114, 115). Partiklit *da* käsitlevad sõnaraamatud eesti *jah/jaa* tõlkevastena. Peale suhtluspartikli toimib keelend *da* ka sidendi, vormimoodustus- ja modaalsuspartiklina (PII 1980: 715, 725, 728), mis tõlgitakse eesti keelde eri vormimoodustus- ja leksikavahenditega (nt VESS 2001: 152). Lause koosseisu mittekuuluva *da* vasted on kõigis vene-eesti sõnaraamatutes *jah/jaa* (VES 2000: 335, Käär 2000: 116).

Enamikus eesti-vene sõnaraamatutes *jah/jaa* märksõnade liigendus puudub, mõlema partikli vasteks pakutakse *da* (Muhel 1982: 126, EVS 2005: 128, 129). Kõige värskem eesti-vene sõnaraamat (EVS 1997: 839, 846) esitab partiklid *jah/jaa* kahe eraldi märksõnana ja pakub neile erinevad kasutuskontekstid. Neid omavahel võrreldes tundub, et enamikus näidetes saab partikleid *jah* ning *jaa* omavahel asendada, ilma et kontekst muutuks. Tõlkevastena mõlema suhtluspartikli kontekstile (nõusolek, kinnitus, jaatus) pakutakse vene partiklit *da*. Ainsa erandina pakub Johann Tamm eesti-vene sõnaraamatus märksõna *jaa* tõlkevasteks *da* kõrvale partikli *мак* tähendusvarjundi 'nii' edasiandmiseks, kuid jätab kasutuskontekstid täpsustamata.

Varasemad uuringud ja uued tulemused

Partikli *jah/jaa* funktsioone suulises suhtluses on käsitlenud Tiit Hennoste (2000: 1785–1787), kes esitab osa nende partiklite funktsioonidest. T. Hennoste järgi kasutatakse partiklit *jah/jaa* vastuseks palvele või küsimusele, väite/hinnangu/info/arvamuse kinnitamiseks, paranduse algatamiseks. Samuti nimetab T. Hennoste partikli *jah* kasutust rutiinisõnana, nt poes müüja reaktsioon ostja pöördumisele ja telefonikõnedes reaktsioon enesetuvustusele. Infodialoogide korpuse EDiK märgendamise tüpoloogias EDiT (Hennoste, Rääbis 2004) on arvestatud partiklite *jah/jaa* esinemist kuuldeloleku väljendajana ja info vastuvõtmise märguandena. Tüpoloogia järgi kuuluvad nad esimesel juhul dialoogiakti jätkaja ja teisel vastuvõtuteate alla.

Partiklite *jah, jaa* ning *jajaa* kasutusest eestikeelses suhtluses müügivestluste näitel on kirjutanud R. Kasterpalu (2005) ja nendel funktsioonidel me siinkohal pikemalt ei peatu, vaid tooksime juba loetletud funktsioonidele lisaks ka seni veel käsitlemata kasutuskontekstid. Need on: lõpumärguande vastuvõtmine, kuuldeloleku väljendamine, märguande info kättesaamise kohta, info märkimine tutvaks. Käesolevas artiklis tutvustame lähemalt partikleid *jah/jaa* kui lõpumärguande vastuvõtjat, kuuldeloleku väljendajat ja info kättesaamise märguannet. Parema ülevaate saamiseks esitame tabeli 1 partiklite *jah/jaa* funktsioonidest müügivestluses ja nende esinemusest. Keelendi kasutamise sagedust on nähtud grammatika tekkimise/arenemise algpõhjusena, grammatika oleks selle vaatepunkti järgi retooriliste elementide (fraasid, sõnad ja sõnaosad) sagedase kasutamise tulemusel tekkinud mustrite kogum (Hopper 1998).

Tabel 1. Partiklite *jah/jaa* funktsioonid müügistlustes

Partikli funktsioon	<i>jah</i>	<i>jaa</i>	Kokku
Vastus küsimusele	101	44	145
Nõustumine pakkumise/ettepanekuga	33	14	47
Nõustumine väitega	53	39	92
Info kättesaamise märguanne	27	55	82
Kuuldeloleku väljendamine	41	57	98
Kokku	255	209	464

Kuuldeloleku väljendamine (jätkaja)

Müügistlustes kasutatakse kuuldeloleku väljendamiseks partikleid *jah/jaa* ning *mhmh*. T. Hennoste järgi on eesti keeles keskne kuulamise partikkel *mhmh*, mille ülesanne on kõnelejaile anda märku, et “kuulaja on kuuldel” (Hennoste 2000: 1788). T. Hennoste sõnul kasutab kuulaja muid partikleid kuulamisel siis, kui ta soovib anda kuuldelolemisele lisaks veel mingeid signaale, nt partiklit *jah* kõneleja esitatud väitega nõustumise väljendamiseks. Müügistlustes esineb T. Hennoste kirjeldatud kontekste, kus kõneleja väitele reageerides väljendab kuulaja oma nõustumist väitega, kasutades partiklit *jah*. Samas on aga ka selliseid näiteid, kus kuulaja kasutab partiklit *jaa* kuuldeloleku väljendamiseks ja partiklit *mhmh* väitega nõustumiseks.

(1)¹

1. M: \$ jah. \$ aga nüüd viis minutit `jah kui meil nüüd on `aega sis (.) sis `räägiks

2. heameelega `sellest=et > `esiteks ekm on mul `teie virmast juba terve < `aasta > seline

3. ülevaade `olemas kuidas te olete `tegutsenud ja=ja .h ja `mis on vahepeal juhtunud=ja

4. `mikspärast pole uksed `lahti läinud vare- varem s kuna mul oli `väga hea `kontakt oli (.)

5. sin juba `aasta tagasi härra `Margus `Taksiga. <

6. K: **mhmh?**

7. M: >kes ei suutnud seda seda `rõõmupäeva küll `ära oodata=aga .h aga vähemalt ta oli väga

8. `positiivne ja=ja=ehk võibolla kunagi isegi (.) hakkab `uuesti teie heaks tööd tegema kes

9. `seda teab. .h=mt `teine asi on `see et=et mt et < `tema kui=ta=h=oli selle (.) selle personali

10. `juhi selle `ameti peal .hh siis ta `väga `väga `väga `hindas kõrgelt `koolitust

11. kui=sellist ja me saime `kokku temaga Tartus `rääkisime ja `helistasime mitmeid kordi ja
12. ta lausa juba tellis ära meile .hh meilt ee mõned inimesed siin `kursusele=aga=sis kuna see
13. (0.2) `venis see mt `avamine sis nagu jäid need loomulikult `ära.
14. K: **mhmh**
15. M: mt=.h aga nüüd `vahepeal on nüüd selline `rõõmustav `asi minu jaoks oli et=et khe
16. kunam `Tiritammel ehk ma ise vedasin (.) ühte `Tiritamme kursust `Tartu `Ülikooli
17. majands`tudengitele.
18. K: **jaa?**
19. M: sis üks selline härrasmees nagu `Indrek `Paasik,
20. K: **[jaa?]**
21. M: [väga] `positiivne `inimene oli.
22. K: marketingi `direktor siin.

Näites (1) on kuulaja reaktsioonid ridadel 6, 14, 18 ja 20. Real 6 kasutab kuulaja partiklit *mhmh* kõneleja väite jaatamiseks. Kõneleja väidab, et aasta tagasi on ta vestelnud koolituse teemadel kuulaja eelkäijaga tema ametis (rida 5). Kõneleja voor 5 real on olnud pikk ja süntaktiliselt ning intonatsiooniliselt lõpetatud. Ühtlasi on kuulajale selge, et põhiline info seoses mainitud isikuga ei ole veel välja öeldud ja kõneleja soovib jätkata. Kuulaja reageerib partikliga *mhmh*, andes märku, et ta on esitatud infoga kursis, on sellega nõus ja ühtlasi väljendab oma arusaamist, et kõneleja sõnum ootab väljaütlemist. Partikli *mhmh* intonatsioon on siin tõusev, kuulaja reaktsioon järgneb positiivsele informatsioonile erinevalt partikli *mhmh* kasutusnäitest real 14, kus partikli *mhmh* intonatsioon on lame.

Kuulaja kasutab partiklit *mhmh* real 14 samas funktsioonis, nagu real 6 – väite jaatamiseks. Kõneleja jõuab oma sõnumini ja kirjeldab olukorda, kuhu vestluspartneri firma praeguseks hetkeks on jõudnud. Kõneleja kirjeldus kuulaja firma olukorrast on negatiivne – tehtud plaanid ei realiseerunud kaubamaja avamise venimise tõttu. Kuulaja nõustub kõneleja kirjeldusega.

Real 18 kasutab kuulaja partiklit *jaa* narratiivi kuulamisel kuuldeloleku väljendamiseks. Real 17 lõppev kõneleja voor on lõpetatud süntaktiliselt ja semantiliselt, intonatsioon on langev. Samas on peamine info veel välja ütlemata. See, et kõnelejal oli Tartu Ülikoolis kursus, ei ole selle vestluse temaatika suhtes oluline info, tähtis võiks olla miski muu seoses selle kursusega, miski, mis oleks relevantne müügistvestluses. See, mis kuulaja real 18 teeb, on märk kõnelejale, et ta jätkaks oma narratiivi. Artikkel *jaa* on öeldud tõusva intonatsiooniga, see rõhutab kuulaja signaali, et ta on kuuldel ja innustab kõnelejat lõpetama.

Müüja jätkabki real 19 pooleliolevat jutustust. Ta alustab oma vooru partikliga *siis*, mis seob tema eelmise vooru uue, alanud vooruga ja lisab veel ühe detaili, nimetades ühte osalejat läbiviidud kursuses nimepidi. Kõneleja voor lõpeb osa-

lause piiril poollangeva intonatsiooniga, millest kuulaja saab aru, et põhiinfo on veel tulemata. Ta ütleb real 20 uuesti tõusva intonatsiooniga *jaa*. Müüja ei oota kliendi reaktsiooni ära, vaid räägib oma voozu sellele peale (rida 21). Müüja voor esitab hinnangu nimetatud isikule ja ikka veel ei ole ta jõudnud oma sõnumini. See selgub 7 voozu hiljem (näites pole esitatud), kus müüja osutab pakutavate kursuste suurele kasutegurile.

Ülekinnitus

Partiklit *jah* kasutatakse ka naaberpaari pakkumine-nõustumine kolmanda voozuna sekvensi ülekinnitamiseks. Näites (2) teeb müüja real 1 pakkumise, et ta saadab kliendile tellimuse kinnituse. Klient nõustub pakkumisega real 2. Müüja kasutab langeva intonatsiooniga partiklit *jah* kokkuleppe ülekinnitamiseks real 3.

(2)

1. M: ja saadan selle tellimuskinnituse teile [ära esmaspäeval]

2. K:

[jah see] saatke olge hea ära.

3. M: **jah**.

Lõpumärguande vastuvõtmine

Dialoogi lõpufaasi jõudmisel peavad osapooled omavahel kokku leppima, et vajalik on öeldud ja vestlus võib lõppeda (Schegloff 1973). Kõne lõpetamisel annab üks osapool teisele märku, et kõik oluline on ära räägitud ja vestlus võib lõppeda. Selleks et kõne sujuvalt lõpetada, peavad sellega nõus olema mõlemad osapooled. Tavaliselt teeb vestluse lõpetamise ettepaneku helistaja, kes sellisel viisil annab märku, et tema kavatsus on teostunud ja tal ei ole enam midagi öelda või küsida. Kõne vastuvõtjal on sellisel juhul kaks võimalust – ta nõustub vestluse lõpetamisega või lükkab lõpetamisetpaneku tagasi.

Lõpumärguannet oleme käsitlenud laiemalt kui ainult vestluse lõpetamist. Vastuvõtuteatega annab kuulaja kõneleajale märku, et ta on informatsiooni kätte saanud. Edasi on kõneleja otsustada, kuidas toimida. Ta võib valida kas kõne lõpetamise või uue alateema avamise. Üks võimalusi lõpetamisega nõustumise väljendamiseks on kasutada partiklit *jah/jaa* nagu on näha näites (3).

(3)

1. M: et=et et peale seda siis kindlasti: saabub juba ka rääkida `kollektiivi poolt

2. K: jah

3. M: ja `juhtimise teemadest

4. K: jah

5. M: e `kena

6. K: **jah**

7. M: teeme siis nii et soovin teile (.) kena `kevadeilma=ja (.)

8. K: samad sõnad teile aitäh et helistasite

9. M: jääme kuulmiseni

10. K: nägemist

Real 1 ja 3 võtab müüja kokku eelkõneldud võimalused ja vormistab need ettepanekuks võimaliku tegevuse kohta tulevikus, millega klient nõustub ridadel 2 ja 4. Need vastused partikliga *jah* kuuluvad naaberpaari järelliikmete hulka.

Meid huvitab selles näites partikli *jah* kasutamine lõpumärguandena. Real 5 kasutab müüja tüüpilist lõpumärguannet eesti keeles öeldes *kena* ja klient aktsepteerib kõne lõpetamise soovi. Sõna *kena* on kaotanud selles kontekstis oma hinnangulisuse ja muutunud tavaliseks rituaalseks vahendiks vestluse lõpetamisel.

Märguanne lõpetamiseks võib olla sõnastatud eksplitsiitselt, nagu telefonikõne lõpetamiseks kasutatavad vormelid *kena*, *teeme nii*, argikõnedes (*kuule*) *olgu (siis)*, (*no*) *hüva*, *okei* jne. Samal otstarbel võib eesti keeles kasutada aga ka partiklit *jah* või *jaa* teema lõpetamise märguandena. Näide (4) iseloomustab kliendi huvipuudust pakutavate kursuste vastu.

(4)

1. M: te tulite `hiljem natuke (.) on mul `see ka `meeles. .hh=mt SUURE-PÄRANE et=et et

2. `teie ülesanne `ongi=sis=nagu kor- organi `seerida neid `koolitsküsimusi ka selles firmas.

3. (0.5)

4. K: koordi `neerida.

5. M: noh (.) õõ `lektorit otsida, `mõelda mis on need õiged `teemad millest peaks rääkima

6. .hh

7. K: no `nimetame `niimoodi (.) koordi `neerida.

8. M: \$ ahah. \$ \$ selge. \$ (.) joo SUURE `PÄRAN= et saate vähemalt=nüt `selle aasta või

9. `järgmise aasta kataloogid kätte et saate [sealt]

10. K:

[jaa.]

11. M: saate sealt nüüd `vaadata kui .hh kui kui on tekkind `huvi või=või midagi võible (.)

12. .hh midagi `sellist mida=mida `lektor `siinamaani pole nagu `katnud vel=sis,

13. K: [jah.]

14. M: [siss]=sealt on võimalik valida. .hh ehk ma võtan teiega `uuesti ühendust

15. `jaanuarikuus sis (.) siis on võibolla teil juba `rohkem informat`siiooni või `rohkem `soove (.)

16. huvi.

17. K: ee (.) `võibolla `on `võibolla ei ole.

Näide (4) pärineb vestluse lõpust, kus klient on algusest peale olnud tõrjuva hoiakuga (vestluse algus on ruumi kokkuhoiu mõttes näitest välja jäetud). Tal on kiire ja müüja pakutava koolituse vastu ta erilist huvi ei tunne. Klient on andnud sõnaselgelt märku, et soovib antud kõne lõpetada, öeldes, et tal pole aega rääkida (pole näites esitatud).

Müüja eirab lõpu märguannet ja küsitleb klienti edasi. Näitelõigu 1. voor on müüja voor, milles ta annab kliendile mõista, et ta on kliendi firmaga pidanud läbirääkimisi juba enne, kui klient sellesse firmasse tööle tuli. Seega omab ta rohkem informatsiooni kui klient, mis annab müüjale teatud eelise läbirääkimistel. Klient ei lase end segadusse ajada ja lükkab müüja väite ümber real 4. Müüja

sõnastab kliendi tegevuse koolituse organiseerimisena (rida 2), millele järgneb 0,5-sekundiline paus. Klient sõnastab oma tegevust märksa kaudsemalt ja koolitusega vähem seotult kui müüja. Organiseerimine tähendab koolitajate otsimist, nendega läbirääkimist ja muud otseselt koolitaja leidmisega seotud tegevust; koordineerimine tähendab kaudset kursis olemist kellegi tööga, kelle ülesandeks on koolituse organiseerimine.

Müüja jääb oma versioonile kindlaks, real 5 proovib ta sõnastada oma versiooni selliselt, et klient sellega nõustuks. Klient rõhutab oma tõrjuvust teema suhtes tegevamini real 7. Tema voor algab partikliga *no*, mis väljendab teatavat reservatsiooni eelmises voorus esitatud info suhtes, seejärel kordab ta üle enda tegevuse sõnastuse, mille ta esitas juba real 4. Müüja loobub kliendist erinevale versioonile kindlaks jäämisest, ta alustab oma vooru (rida 8) partikliga *ahah*, mis on uue info vastuvõtmise partikkel eesti keeles (Keevallik 1999), seejärel kasutab piiripartiklit *selge*, kinnitades uuesti, et ta kliendi versiooni enam ei vaidlusta. Seejärel jätkab partikliga *joo*, mis on omakorda vastuvõetud info kättesaamise kinnituseks. Müüja voor läheb edasi positiivse hinnangu andmisega kliendi olukorrale, kus kliendil on võimalik valida pakutud kursuste hulgast endale sobivaim, kui ta on müüja firma kataloogi kätte saanud.

Kliendi vastus real 10 partikliga *jaa*, millel on langev intonatsioon, on pealrääkimine müüja veel pooleliolevale voorule (rida 9) *et saate vähemalt=nüt `selle aasta või `järgmise aasta kataloogid kätte et saate [sealt]*. Müüja ei ole veel jõudnud sõnastada, mis see on, mida klient sealt saab, kui juba tuleb kliendi vastus *jaa*.

Müüja ei lase ennast sellest häirida, et vastus tuleb enne, kui ta jõuab lõpuni sõnastada oma mõtte. Ta jätkab oma vooru ridadel 11 ja 12. Seekord tuleb kliendi vastus kohas, kus on võimalik voorusiirdekoht. Grammatiliselt on müüja tekst veel lõpetamata, ent oluline informatsioon on juba esitatud. Selles kohas võib müüja jätta oma vooru lõpetamata, ilma et tekiks raskusi arusaamisel. Siiski on kliendi reaktsioon ebapiisav, sest müüja voor on sisuliselt ettepanek uurida kataloogi ja leida sealt endale sobiv kursus.

Kooperatiivne vastus sellele võiks olla selgesõnalisemalt sõnastatud, *jah* on vastusena minimaalne, mida klient võib kasutada tahtmata olla ebaviisakas. Sellest, et kliendi *jah* real 13 on ebapiisav, räägib müüja voor ridadel 14–16, kus ta lõpetab oma poolelioleva vooru ja esitab uue ettepaneku. See on sõnastatud konkreetse soovina helistada jaanuarikuus uuesti ja väljendab kliendi kohustust olla rohkem informeeritud kui käimasoleva vestluse ajal. Seepeale kostab klient *ee (.) `võibolla `on `võibolla ei ole*. (rida 17). Vastus algab takerdumisega, vooru alguses on üneem, seejärel mikropaus, siis vormistab klient oma võimaliku seisukoha jaanuarikuus – tal võib olla tekkinud soove, aga võib ka mitte olla. Klient jääb endale kindlaks, tõrjuvaks selle teema suhtes ja müüja katsed teda lubadustega siduda ei kanna vilja. Huvitav on siinjuures partiklite *jaa* ning *jah* kasutamise järjekord. Esimesena kasutab klient langeva intonatsiooniga partiklit *jaa*, seejärel langeva intonatsiooniga partiklit *jah* ning lõpuks sõnastab oma tõrjuva hoiaku võimalike valikuvariantidena, mis ei seo teda mingite kohustustega müüja suhtes. See, mis esitatud näitelõigus esile tuleb, on kolmikgradatsioon. Suhtlejad kasutavad astmelt aina tugevamat vahendit, kui nõrgemad ei toimi.

Info kättesaamise märguanne (vastuvõtuteade)

Vastuvõtuteatena on tõlgendatav langeva intonatsiooniga öeldud partikkel *jah* vastuseks enesetutvustusele (näide (5), rida 2), kus identifitseerimine on lõppenud ja suhtlejad võivad siirduda helistamise põhjuse juurde. Samuti ka küsimusvastus sekvents kolmanda liikmena öeldud *jah* kas omaette vooruna või pikema vooru alguses (näide 6).

Näites (5) võtab kõne vastuvõtja teadmiseks müüjapoolse enesetutvustuse real 2. Müüja voor real 1 lõpeb sissehingamisega, see on märguandeks selle kohta, et müüja kavatseb jätkata. Samas on voor süntaktiliselt ja intonatsiooniliselt lõpetatud ja sissehingamise ajal tekib väike paus, mida kõne vastuvõtja kasutab andmaks märku, et esitatud informatsioon on piisav ja sellest on aru saadud.

(5)

1. M: Asta Topelt siinpol `Tiritammest. (0.8) koolitus ja konsultatsiooni-
`firmast. .h
2. S: * **jah**. *
3. M: kas on Hart Tort seal.
4. (1.2)
5. S: on `küll jah. (0.2) kohe annan.
6. M: palun.

Vastuvõtuteade võib esineda ka pikema vooru alguses, kus pärast vastuvõtuteate väljautlemist kõneleja vahetust ei toimu. Kuulaja alustab oma vooru partikliga *jah*, millel on sellises positsioonis reeglina langev intonatsioon. Olemasolevas müügivestluste korpuses leidis 27 näidet partikli *jah* kasutusest vastuvõtuteatena ja kõigest ühes neist oli öeldud tõusva intonatsiooniga partikkel *jah*, kuid see esines vastuvõtuteatena kasutatud vooru lõpus *töödejuhatajaid=just=jah?* Muudel juhtudel on intonatsioon kas langev, poollangev või lame. Näide (6) illustreerib partikli *jah* kasutust vastuvõtuteatena pikema vooru alguses.

(6)

1. M: e:t `seline `seline `küsimus oleks nüd=et kas `teile (0.5) tehakse ka mujalt pakkumisi.
2. K: oi `kõvasti.
3. (0.5)
4. M: **jah**. ja olete: (0.2) > viimasel ajal < võtnud ka endale midagi.

Müüja esitab real 1 kliendile küsimuse *kas `teile (0.5) tehakse ka mujalt pakkumisi*. Kliendi vastus real 2 väljendab selgesti olukorda, kus müüja pole ainuke koolituse pakkuja. Müüja reaktsioon on neutraalne, ilma värvingu ja hinnanguta. Olukord on talle ebasoodus, kuid tema vastus partikliga *jah* (rida 4) kliendi voorule on lihtsalt sedastus, et informatsioon on vastu võetud. Kuivõrd pakkumisi on palju, siis on põhjust oletada, et kellegi oma valitakse välja ja võetakse vastu. Müüja esitab neutraalse küsimuse, et selgitada välja kliendi võimalikud eelistused ja/või kogemused koolituse pakkujate ja kursuste hulgas. Müüja säilitab distantssi, jättes kliendile vaba voli valida just talle meelepärase koolitaja, kallutamata (veel) kliendi arvamust oma firmale soodsas suunas.

Eesti *jah/jaa* ja vene *da* erinevused

Partiklite *jah/jaa* ning *da* kasutust suulises suhtluses kõrvutab muude tagasisidepartiklite hulgas O. Gerassimenko magistritöö (2005), mille aluseks on telefonikõnede võrdluskorpus.

Partiklite *jah/jaa* ning *da* kasutust on uuritud registratuurikõnede näitel (Gerassimenko 2005). Eesti ja vene partiklite kasutust on vaadeldud üksteisest sõltumatult ning rühmitatud funktsiooni ja asendi põhjal sekventsisis. Funktsionaalsetele erinevustele viitab juba partiklite esinumus korpuses: *jah* 243 ja *jaa* 27 kasutust eesti allkorpuses ning *da* 194 kasutust vene allkorpuses. Funktsioonirühmade statistilised erinevused jäid siiski võimalike välistegurite (suhtlusstiil, suhtlejate arv, suhtlusdistsants, kõnede eesmärk) mõju elimineerimiseks arvestamata. Võrdluskriteeriumiks on peetud partikli funktsioonirühma olemasolu või selle puudumist.

Võrdluskorpus näitab, et partiklite kasutuse ühisosa on küllaltki suur (tabel 2, tähistatud ristkülikuga mõlema partikli lahtris). Mõlema keele partikleid kasutatakse eri intonatsiooniüksusena kutsungi vastuvõtmiseks, äratundmisena enesetuvustuse järel, väite kinnitamiseks, vastuse jaatamiseks ning küsijätkuna lausungi lõpus üldküsimuse vormistamiseks. Vene kõnedes esineb samuti mitu parandust algatavat tõusva intonatsioonikontuuriga partiklit *äa*. Partikleid *jah/jaa* selles funktsioonis eesti registratuurikorpuses ei esine, ometi kohtab sellist kasutust Tartu ülikooli suulise kõne korpuses (Strandson 2000: 32), nii et seda pole keeleliseks erinevuseks loetud (tabelis 2 tähistatud küsimärgiga).

Tabel 2. Partiklite *jah/jaa* ning *da* funktsioonid eesti ja vene registratuurikõnedes

Funktsioon	<i>jah/jaa</i>	<i>da</i>
Kutsungi vastuvõtmine	■	■
Reaktsioon enesetuvustusele	■	■
Väite kinnitamine	■	■
Nõustumine soovi/ettepanekuga	■	
Küsijätk lausungi lõpus	■	■
Vastus küsimusele	■	■
Vastuvõtuteade	■	
Paranduse algatus	?	■
Reaktsioon pooleliolevale voorule	■	

Võrdluskorpus on peale selle kindlaid funktsionaalseid kontekste, kus regulaarselt kasutatakse partikleid *jah/jaa*, ent mitte partiklit *da* (tabeli 2 lahtris *da* märk puudub). Partiklit *da* ei kasutata nõustumiseks soovi või direktiiviga, kuuldeloleku väljendamiseks poolelioleva vooru järel ega vastuse ülekinnitamiseks küsimus-vastus sekventsisis. Järgnevalt vaatleme neid kolme konteksti lähemalt.

Infosoovi vastuvõtmine

Registruurikõnele (nagu teistelegi infokõnele) on iseloomulik vestluskaaslaste ühine vestluseesmärk (Jokinen 1996). Infosoovi esitamise järel signaalib eesti *jah/jaa* soovivooru vastuvõtmist, samas on vastuvõtu- ja nõustumisfunktsiooni raske teineteisest lahutada. Näites (7) vastab registruuritöötaja infosoovile partikliga *jah* ning hakkab helistajale vajalikku infot andma.

Vene *da* ei esine infosoovijärgses positsioonis kordagi, tavaliselt võetakse soov vastu partikliga *так* (näide 8). Partikkel *так* esineb registruurikõnedes helistaja infosoovi järel 14 juhul: 3 korda otsaräägitud vastuvõtuteatena infoandmisvooru alguses ja 11 korda info otsimise pausi ees või järel (vastuvõtuteade ka kui edasilükkamise vahend). Helistaja võtab 2 korral vene partikliga *так* vastu registruuritöötaja infosoovi, eesti *nii* ei esine registruurikõnedes vastuvõtuteatena kordagi. Partiklitega *jah/jaa* vastab registruuritöötaja kliendi infosoovile 5 korral (nii soovi vastuvõtt kui ka edasilükkamine). Info andmine võib infosoovile järgneda ka ilma vastuvõtuteateta, kus ametnik ütleb nt telefoni numbri või arsti vastuvõtutaja kohe pärast infosoovi esitamist.

(7) H – helistaja, naine; V – registruuritöötaja, naine

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

2. (...)

3. V: ee **jah** `Pohlamoos `Nele võtab `praegu [vastu.]

Näitelõik (7) algab helistaja sooviga 1. real. Partikkel *jah* väljendab 3. real soovi vastuvõtmist ja ka sellega nõustumist, kuna kohe seejärel annab vastaja asjakohast infot. Paus ja üneem *ee* partikli eel võivad tähendada ka seda, et vastaja on juba alustanud info otsimist, sel juhul on *jah* ühtlasi ka märk helistaja soovi täitmise võimalikkusest (*jah*, patsienti on võimalik registreerida Nele Pohlamoosi vastuvõtule).

(8) З – helistaja, noorem naine; О – registruuriõde

1. О: добрый [день, > поликлиника <]

2. З: [подскажите] `Павлова сѣдня `как принимает.

3. (.)

4. О: **так**, `Павлова она сиодня до `часу работает

5. З: до ч- `оч=хорошо?

Näitelõigu (8) 1. real alustab registruuritöötaja kõnet tervituse ja asutuse tutvustamisega, kuid tutvustus jääb 2. rea pealeräägitud infosoovi varju. Infosoovi vastuvõttu väljendab 3. rea mikropausi järel partikkel *так*, millele järgneb infoandmine. 5. real alustab helistaja saadud info kordamist, jätab korduse pooleli ning annab infole emotsionaalse hinnangu.

Vastuse ülekinnitus (vastuvõtuteade)

Eesti partiklite *jah/jaa* sagedasi kasutusjuhte infokõnes on ülekinnitav 3. voor kolmiksekventsisis küsimus-vastus-*jah/jaa*. Partikkel väljendab info vastuvõtmist ja märgib selle piisavaks (näide 9). Vene *da* on kogu korpuse materjalis 3. vooruna esinenud üks kord (näide 10) ja üsna eripärasel olukorras. Näited erinevad teineteisest kardinaalselt: eestikeelses näites (9) on tegu infoküsimusega, mis saab ootuspärase vastuse; venekeelses näites (10) on olukord ebaharilik ja vastus

mitteootuspärane (polikliinikusse helistaja küsib perearsti vastuvõtuaega, aga vastusest selgub, et arst töötab mujal). See üksik hälviknäide osutab, et *da* ei ole 3. voo ru positsioonis ei sage ega loomulik. Siin väljendab 3. voo ru *da* üllatust mitteootuspärase info saamise järel, mispeale antud info korratakse uuesti üle. Pealerääkimise tõttu ei saa partikli intonatsioonimustrit tuvastada; siiski tundub, et see on tõusva intonatsioonikontuuriga paranduse algus.

(9) H – patsient, mees; V – registratuuriõde

1. H: mhmh mhmh ja [see on] nüüd `aigekassa rahadega või?

2. V: [* .jah *]

3. V: ikka haigekassa rahadega `jah. (.) kui te olete `kindlustatud, ja kindlustus `olemas ja.

4. H: > **jaa**, < ja see ei ole nüüd `oluline et `Vooremaa see (.) `haigekassa on.

5. V: ee (.) vat ma ei `oskagi nüüd `öölda (.) nad vist ikka `kehtivad `igal `pool vä.

Näitelõik (9) pärineb kõnest, kus patsient uurib mandlioperatsiooni tegemise võimalust ja tingimusi. Näitelõigu alguspartiklid (1. rea partiklid *mhmh* ja 2. rea sissehingatud *jah*) kuuluvad eelmise sekvensi juurde ja jäävad selle näite (9) analüüsis käsitlemata. 1. rea täpsustav küsimus on vormistatud üldküsimusena ning registratuuritöötaja vastus 3. real kinnitab seda tõlgendust tugevalt (*ikka*, kordus ning *jah*). Mikropausi järel lisab ta reservatsiooni. Patsient väljendab saadud info vastuvõtmist 4. real kiiresti häälstatud *jaa*-ga, mille järel esitab järgmise küsimuse. Võimalik, et kiire *jaa* on ka info asjakohasuse ja olulisuse märk: partiklile *jaa* järgnev lausung jätkab sama teemat ning näitab, et info on patsiendi jaoks ootuspärane ja oluline. 4. rea küsimus täpsustab, kas tema olukord rahuldab esitatud reservatsiooni.

(10) З – patsient; О – registratuuritöötaja

1. З: здравствуйте, (.) `можно узнать, как принимает врач `Борисова сегодня?

2. (.)

3. О: .xx вы `знаете, она работает=e (.) в `офисе своём (.) на `Муста семья.

4. (.)

5. З: [да]

6. О: [о`ни] у нас уже не ра`ботают.

7. З: да:?

8. О: да.

9. З: это значит еси если она наш семейный `врач мне сю`да обращаться.

10. О: да, ((раздельно)) `Муста `семья.

Näitelõigus (10) küsib patsient registratuurist järele, millal tema perearst sel päeval vastu võtab (rida 1), ja saab ootamatu vastuse, et arst töötab nüüd teisel aadressil oma büroos. Patsiendi üllatusest annab märku 4. rea mikropaus ja üksik partikkel *da* 5. real; üllatusreaktsiooni peale sõnastab vastaja 6. rea voo ru 3. rea voo ru info osaliselt üle. Patsiendi järgnevad paranduse algatused (tõusva into-

natsiooniga üleküsisiv *da* 7. real ja ümbersõnastamine 9. real) on nähtavasti põhjustatud tema teadmatusest, kuidas sellises olukorras toimida: kas temalt eeldatakse raviasutuse või hoopis perearsti vahetamist.

Kuuldeloleku väljendamine (jätkaja)

Eesti *jah/jaa* partikleid kasutatakse registratuurikõnedes ka kuuldeloleku väljendajana vestluskaaslase poolelioleva infoandmise järel. Selgesti ilmneb see telefoninumbrite ja isikukoodi numbrite osakaupa ütlemisel (näide 11), aga ka pikemate voorude vahel, nagu vastuvõtuaegade loetlemine (näide 12). Vene kõnedes *da*-d jätkajana ei kasutata. Samas positsioonis võib esineda neutraalse intonatsiooni-kontuuriga partikkel *мхмх* (näide 13) või *так* (näide 14).

(11) H – patsient; V – registratuuritöötaja

1. V: registratuur tere

2. H: ma: nüüd annan [selle] `koodi.

3. V: [jah]

4. (...)

5. H: see on see `nime `all.

6. V: jaa `nime `all, nii [palun]

7. H: [`neli] (.) `neli `seitse

8. V: **jaa**

9. H: `kaks `viis

10. V: **jaa**

11. H: `üks `kolm

12. V: **jah**

13. H: `kolm `viis

14. V: **jaa**

15. H: `kuus `neli (.) `üks.

16. (...)

17. V: * nii * (...) on teil `tavaline visiit,=ega te ei aja neid `puudepabereid ega midagi.

Näitelõigus (11) helistab patsient tagasi, kui on leidnud haigekassakaardi, millelt isikukoodi vaadata. 1. rea tervitusele vastab ta meeldetuletava enesetutvustusega, mis on samaaegselt ka ettepanek poolelijäänud tegevust jätkata. Vastaja 3. vooru *jah* peaks olema kas äratundmis- või nõustumismärk ja 6. vooru *jaa* koos kordusega parandust läbiviiv kinnitus. Partiklid *jah/jaa* 8., 10., 12. ja 14. real on jätkajad, mis osutavad, et vastaja on isikukoodi eelnevat osa õigesti kuulnud ja arvutisse sisestanud, mis tähendab, et helistaja võib jätkata. Kahte pikka andmete sisestamisega seotud pausi (read 16, 17) eraldab partikkel *nii*, mida kasutatakse ühelt tegevuselt teisele siirdudes (Keevallik, ilmumas). Pikema pausi ees võib see olla ka endale suunatud piiripartikkel (Hennoste 2004: 139), mis käib dialoogivälise tegevuse (nt arvutiandmete jälgimise) kohta ning annab partnerile märku tegevuse toimumisest ja kõneleja soovist vooru hoida. Seejärel esitab helistaja uue registreerimiseks vajaliku küsimuse (rida 17).

(12) H – helistaja, naine; V – registratuuriõetaja, naine

1. H: tere? (.) kas te ütlete (.) te mis `päevadel ja mis `kellaega (.) del võtab vastu (.) `suguhaguste arst.

2. (.)

3. V: mm `suhkru (.) guhaguste arst võtab `vastu `esmaspäeval kolme `teiste ee poole (.) kahe `teistkümnest ee (.) .h e kella `neljani?

4. (.)

5. H: **jah**

6. V: ja `kolmapäeval `ühiksa kolmekümnest kolm `teist kolmekümneni.

Näitelõigu (12) 1. real helistaja tervitab ja esitab päringu arsti vastuvõtuaegade kohta. Mikropausi järel asub registratuuriõetaja päringule vastama. Vastus on esitatud kahe vooruna, intonatsioonitõus esimese vooru lõpus (rida 3) annab märku vooruhoidmise soovist. Küsitud on arsti kõiki vastuvõtuaegu, 3. real on vastaja õelnud alles ühe nädalapäeva ajavahemiku. Mikropausi järel signaalib helistaja oma kuuldelolekut ning võimalikult ka ülesmärkimise lõppu neutraalselt häälstatud partikliga *jah* (rida 5), mispeale annab vastaja ülejäänud info.

(13) 3 – patsiendi isa; O – registratuuriõde

1. O: [мхмх, а теле `фон] дома?

2. (.)

3. 3: ну мо `бильный толь [ко.]

4. O: [..xx] гово `рите мобильный.

5. (.)

6. 3: `ноль `два `два,

7. O: **мхмх**

8. (.)

9. 3: шезде `сят `два,

10. O: **мхмх**

11. 3: че `тырнацать, [`де]сять.

12. O: [мх]

13. (.)

14. 3: [всё?]

15. O: [`ждите] доктора.

Näitelõigus (13) kutsub helistaja arsti koju pisitõtre juurde ja registratuuriõetaja asub kutset registreerima (pole näites esitatud). Saanud teada, et trepikoda on lukus, küsib ta kodust telefoni (rida 1). Helistaja vastab, et helistada saab ainult mobiilile, ning saab käsu õelda mobiilinumbrer (read 3–4). Numbri ütlete ta osakaupa selgete intonatsioonipiiridega ning iga lausungi piiril märgib info kättesaamist ja jätkamise võimalikkust vestluskaaslase *мхмх*. 12. rea partikkel on tõenäoliselt lühikeseks lõigatud partneri pealeräägitud lausungiga. 11. rea vooru langev intonatsioon ja üldteadmine mobiilinumbrerite pikkuse kohta lasevad vastajal aimata, et info andmine on lõppenud, ning jätkajat ta enam ei lausu. Mikropausi järel võtavad kõnelejad vooru üheaegselt: helistaja peab vajalikuks kinnitada, et on küsitud infot lõpuni andnud (rida 14), vastaja peab infoandmise sekvensi juba ammendatuks ja annab käsu arsti oodata, algatades lõpusekvensi (rida 15).

- (14) З – helistaja, naine; О – registratuuritöötaja, noorem naine
1. З: [а] скажите севодня завтра как Маслютик прини[мает?]
 2. О: [ш:ас] минуч:ку, (.) севодня она работает с пятнацати до девятнацати,
 3. З: [так]
 4. О: [.хх] завтра чётное пятница, с тринацати до семнацати,

Näitelõigu (14) 1. reas küsib helistaja arsti vastuvõtuaegu helistamise päeval ja järgmisel päeval. Registratuuritöötaja reageerib edasilükkamisega ja annab mikropausi järel infot helistamispäeva kohta. Infolausungi intonatsioon on poollangev. Kuna küsitud on kahe päeva aegu, on ootuspärane, et infoandmine jätkub. Samaaegselt partikliga *так* alustabki registratuuritöötaja infoandmist, tuletades voo ru alguses meelde, et paariskuupäevadel on arstil libisev töögraafik.

Kokkuvõte

Teatmeteosed käsitlevad partiklite *jah/jaa* kasutust naaberpaari järellikmena, nt kui vastust küsimusele, väite jaatamist, kuid ei maini nende kasutust ei kuuldeloleku väljendajana ega ka lõpumärguandena, mille hulka kuuluvad vastuvõtu teade ja ülekinnitus. Müügivestlustes ja registratuurikõnedes kasutatakse partikleid *jah/jaa* viimatimainitud funktsioonides märkimisväärselt sageli, mis osutab, et tegemist on keelendite *jah/jaa* seni alahinnatud kasutuskontekstidega. Just need kontekstid on keeleõppe seisukohalt veaohlikud, kuna suhtluspartiklina on vene *да* kitsama kasutusala kui eesti *jah/jaa*.

Kontekstides, kus kasutatakse partikleid *jah/jaa*, võib muude keelendite kasutamine mõjuda mitteadekvaatsena. Partiklite otsetõlkimine ei pruugi tagada suhtluspartneri eeldatud reaktsiooni ning võib põhjustada väärarusaamist ja suhtlustõrkeid. Eelkõige mõjub eestlaste korduv *да* venekeelses suhtluses vastuseks partneri pooleliolevale voorule kinnituse asemel kahtlemisena ja venelaste *mhmh* eestikeelses suhtluses kooperatiivsuse asemel distantseerumisena.

Võõrkeeleõppijale on sõnavara ja grammatika õppimisel abiks nii õppe- ja teatmekirjandus kui ka vestluskaaslaste näpunäited. Märksa raskem on tuvastada kultuuriti erinevat partiklikasutust, mida on pea võimatu keeleõppekirjandusest leida. Oluliseks põhjuseks on emakeeleoskajate viisakus, kes ei juhi tähelepanu andestatavatele eksimustele suhtlusreeglite vastu. See, et eesti ja vene partikli- vasted ei toimi iga kord samamoodi, on siia maani avastus, mis tuleb igal keeleõppijal endal teha, ning tulemuseks on tihtipeale hägus mitteadekvaatsuse aimdus. Erinevuste tuvastamiseks keeltes on vaja kõrvutada sarnaseid suhtluskontekste ning keelendeid, mida kasutavad emakeeleoskajad, eriti huvitav oleks uurida partiklite kasutust keeleõppijate kõnes. Keeleõppijale on oluline teada, missugused on need vahendid, mida suhtluses kasutavad emakeeleoskajad, et omandada keelt ja saavutada suhtluspädevus võimalikult sujuvalt.

Transkriptsioonimärgid

K – klient

M – müüja

H – helistaja

V – vastaja

З – звонящий 'helistaja'

О – отвечающий 'vastaja'

(.) – mikropaus: kuni 0,2 sekundit

(..) – 0,5 sekundi pikkune paus

(...) – 0,5 sekundist pikem paus

(1.2) – pausi pikkus sekundites

. – langev intonatsioon

, – poollangev intonatsioon

? – tõusev intonatsioon

[– pealerääkimise algus

] – pealerääkimise lõpp

= – kahe iseseisva üksuse kokkuhääldamine

e:t – hääliku venitus

`väga, o`ни – sõna rõhulisust märgitakse rõhulise silbi ees

> ... < – muust kõnest kiirem löik

< ... > – muust kõnest aeglasem löik

* mhmh* – muust kõnest vaiksem löik

\$... \$ – naerva häälega öeldud löik

.hh/.õõ – kuuldav sissehingamine

hh/õõ – kuuldav väljahingamine

.jah – sissehingamisega lausunud sõna

ta=h – väljahingamine sõna lõpul

ko-, ч- – sõna jääb pooleli

{--} selgusetuks jäänud tekstiosa

((раздельно)) litereerija kommentaarid dialoogi ja situatsiooni kohta

Kasutatud kirjandus

Arumaa, Peeter; Pravdin, Boris; Veski, Johann-Voldemar 1975. Vene-eesti sõnaraamat. Tallinn: Valgus.

EKG II = Erelt, Mati; Kasik, Reet; Metslang, Helle; Rajandi, Henno; Ross, Kristiina; Saari, Henn; Tael, Kaja; Vare, Silvi 1993. Eesti keele grammatika. II. Süntaks. Lisa: Kiri. Eesti Teaduste Akadeemia Eesti Keele Instituut. Tallinn.

EVS 1997 = Eesti-vene sõnaraamat I. Toim A. Romet, M. Liiv jt. Eesti Keele Instituut. Tallinn.

EVS 2005 = Eesti-vene sõnaraamat. Toim Pille Eslon, Anne Noor. Tõlkijad O. Hanina, U. Noor, M. Saarkoppel. Tallinn: TEA.

Gerassimenko, Olga 2005. Partiklid *ahah/axa, jah/ða* ja *mhmh/мхмх* eesti ja vene telefonikõnedes. Magistritöö üldkeeleteaduse alal. Käsikiri Tartu ülikooli eesti keele õppetoolis.

Hennoste, Tiit 2000. Sissejuhatus suulisesse eesti keelde IV. Suulise kõne erisõnavara. III. Partiklid. – Akadeemia 8, 1772–1806.

Hennoste, Tiit; Rääbis, Andriela 2004. Dialoogiaktid eesti infodialoogides: tüpologia ja analüüs. TÜ arvutiteaduse instituut. Tartu: TÜ Kirjastus.

Hopper, Paul J. 1998. Emergent Grammar. – The New Psychology of Language. Cognitive and Functional Approaches to Language Structure. Michael Tomasello (ed.). Mahwah, NJ: L. Erlbaum, 155–175.

- Hutchby, Ian; Wooffitt Robin 1998. *Conversation Analysis. Principles, Practises and Applications*. Cambridge: Polity Press.
- Jokinen, Kristiina 1996. *Goal Formulation based on Communicative Principles*. – <http://cl.aist-nara.ac.jp/lab/papers/kris/coling.ps> (02.06.2005).
- Kasterpalu, Riina 2005. Partiklid *jah, jaa* ning *jajaa* naaberpaari järelliikmena eesti-keelsetes müügiläbirääkimistes. – *Keel ja Kirjandus* 11, 873–890, 12, 996–1000.
- Keevallik, Leelo 1999. Informatsioonikäsitluse partikkel *ahah* telefonivestluses. – *Emakeele Seltsi aastaraamat* 43 (1997). Peatoim Mati Erelt, tegevtoim Tõnu Tender. Tartu, 34–56.
- Keevallik, Leelo (ilmumas). The deictic *nii* ‘so in this way’ in interaction. – *Deixis. From Utterance to Uttering*. Toim. A. Treikelder. TÜ germaani-romaani keelte osakond.
- Kähar, A. 2000. *Vene-eesti sõnaraamat*. Tallinn: Art Neoon.
- Muhel, V. 1982. *Vene-eesti sõnaraamat*. Tallinn: Valgus.
- Saareste, Andrus 1958. *Eesti keele mõisteline sõnaraamat I. Vaba Eesti*, Stockholm.
- Schegloff, Emanuel A.; Sacks, Harvey 1973. Opening up closings. – *Semiotica* 4, 289–327.
- Strandson, Krista 2002. Vestluskaaslase algatatud reformuleeringud eesti vestlustes: reformuleeringualgatuse vahendeid ja põhjuseid. Magistritöö eesti keele alal. Käsikiri Tartu ülikooli eesti keele õppetoolis.
- Tamm, Johann 1999. *Eesti-vene sõnaraamat*. Tallinn: Valgus.
- ten Have, Paul 1999. *Doing Conversation Analysis. A Practical Guide*. SAGE Publications: London.
- VESS 2001 = *Vene-eesti seletav sõnaraamat*. Toim R. Mägi, U. Noor, K. Raudvere, M. Vaba. Tõlk P. Eslon, M. Tamm, A. Õim. Tallinn: TEA.
- Õim, Asta 1991. *Sünonüümisõnastik*. Tallinn: Oma kulu ja kirjadega.
- ÕS 1999 = *Eesti keele sõnaraamat ÕS 1999*. Toim Tiiu Erelt, koost Tiina Leemets, Sirje Mäearu, Maire Raadik ja Tiiu Erelt. Tallinn: Eesti Keele Sihtasutus.
- РГ II = *Русская грамматика*. Ред. коллегия Н. Ю. Шведова, Н. Д. Арутюнова, А. В. Бондарко, В. В. Иванов, В. В. Лопатин, И. С. Улукханов, Ф. П. Филин. Т. 2. Москва: Наука, 1980.

FUNCTIONAL DIFFERENCES BETWEEN ESTONIAN PARTICLE *JAH* AND RUSSIAN PARTICLE *ДА* IN THE TELEPHONE CONVERSATION

Olga Gerassimenko, Riina Kasterpalu

The Estonian particles *jah/jaa* are described in the books of reference as the second pair parts of the adjacency pair, e.g. an answer to a question and an affirmation of a statement, etc. However, the usage of these particles as continuers and acknowledgement tokens is not mentioned, whereas in telemarketing and outpatient department calls the particles *jah/jaa* are rather often used as continuers and acknowledgement tokens. These functions seem to have been underestimated both in the books of reference and second language pedagogy literature. However, they are crucial for second language acquisition, since the use of the Russian particle *да* is more limited than the Estonian *jah/jaa*.

The use of particles other than *jah/jaa* in their genuine contexts in Estonian may demonstrate interaction inadequacy. The mere translation of particles in the current usage may not provide the expected reaction from the listener and can result in misinterpretation and interaction failure.

A language learner can rely on both literature and native speakers' help when acquiring vocabulary and grammar. While differences in the interaction patterns are considerably harder to ascertain, as native speakers are generally reluctant to indicate the interaction mistakes occurring in the non-native speakers' talk. It is highly important to indicate the possibilities for pragmalinguistic failures in textbooks.

Keywords: conversation analysis, interaction in institutional settings, linguistic corpora, translation dictionaries, telephone conversation, response particles, Estonian as a foreign language, second language acquisition, Estonian, Russian

Olga Gerassimenko (1979) on lõpetanud Tartu Ülikooli eesti ja soome-ugri keeleteaduse erialal. Kaitses magistriraadi Tartu Ülikoolis 2005. a üldkeeleteaduse alal. Alates 2005. a töötab Tartu Ülikoolis. On uurinud tagasisidevahendeid eesti ja vene telefonisuhtluses. olga.gerassimenko@ut.ee

Riina Kasterpalu (1964) on lõpetanud Tartu Ülikooli eesti filoloogia erialal, üldkeeleteaduse doktorant. Alates 2005. a töötab Tartu Ülikoolis. On uurinud viisakusstrateegiaid müügi-läbirääkimistes, partiklite *jah/jaa/jaaa* kasutust institutsionaalses dialoogis. riina.kasterpalu@ut.ee