

VÕIMALUSI HELISTAJA IDENTIFITSEERIMISEKS INSTITUTSIONAALSES TELEFONISUHTLUSES

Andriela Rääbis

Ülevaade. Artiklis käsitletakse helistaja identifitseerimise võimalusi eri tüüpi institutsionaalsetes telefonikõnedes. Uurimuse meetod on vestlusanalüüs. Keskendutakse võõrastevahelisele suhtlusele, kuid selle kõrval vaadeldakse ka väikest tuttavate suhtlejate allkorpust. Infodialogides jääb helistaja enamasti anonüümseks. Kui vastaja peab kliendi heaks tegema midagi enam kui ainult infot andma, vajab ta kliendi nime ja/või muid isikuandmeid. Helistaja võib end tutvustada kohe vestluse alguses, aga ametnik võib nime küsida ka hilisemas vestluses. Identifitseerimist on mitut liiki: ühel juhul toimub identifitseerimine käesoleva vestluse jaoks (nt müügivestlus): osalejad ei saa suhelda teadmata, kes on vestluspartner. Teisel juhul toimub identifitseerimine edaspidise tegevuse jaoks (nt arsti vastuvõtule registreerimine).*

Võtmesõnad: suuline kõne, vestlusanalüüs, institutsionaalne suhtlus, telefonivestlus, eesti keel

Sissejuhatus

Artiklis vaadeldakse, kuidas identifitseeritakse helistaja eri tüüpi institutsionaalsetes dialoogides. Argivestluses identifitseerivad partnerid teineteise kohe vestluse alguses, kuid institutsionaalsetes dialoogides jääb klient enamasti anonüümseks, teatud situatsioonides küsitakse isikuandmeid aga hilisemas suhtluses. Kliendi–ametniku dialooge analüüsid selgus, et vestluse alguses tutvustas end 97,3% vastajatest ning 2,1% helistajatest (Rääbis 2006).

Telefonivestluse sissejuhatus koosneb üksteisele kindlas järjekorras järgnevatel sekventsidel. Emanuel Schegloff (1986: 113–133) on leidnud, et sissejuhatus tuumasekventsid on järgmised:

1. Kutsung – vastus: telefonihelin ja vastaja esimene voor.
2. Identifitseerimine (ja/või äratundmine): osalejad tutvustavad ennast ja väljendavad partneri äratundmist.

* Artikli valmimist on osaliselt toetanud ETF (grant 5685). Autor on märkuste eest tänulik Renate Pajusalule ja Tiit Henonstele.

3. Tervitused.
4. *Kuidas läheb*-sekventsids.

Pärast nende etappide läbimist jõuavad vestlejad positsiooni, kus saavad vestlusse tuua esimese teema. E. Schegloff (1986: 116) nimetab seda ankrupositsiooniks. Esimest teemat alustab tavaliselt helistaja.

Ingliskeelsete telefonikõnede hilisemad uurimused on näidanud, et niisuguse mudeli järgi viiakse sissejuhatused läbi siis, kui osalejad on omavahel tuttavad ning nende suhted on neutraalsed. Lähedaste või võõraste suhtlejate puhul on sissejuhatuse enamasti redutseeritud. Lähedased jätavad vahele identifitseerimissekvents, partner tuntakse ära hääle järgi. Võõrastevahelise suhtluse puhul võidakse ära jätta kõik sissejuhatuse osad peale kutsungi–vastuse: enamasti vastaja tutvustab end ning helistaja läheb kohe oma esimeses voorus asja juurde. (Whalen, Zimmerman 1987; Hopper jt 1990/91; Hopper, Drummond 1992; Hopper 1992: 77–83.)

Eesti telefonivestluse sissejuhatuse täielik mudel koosneb samuti neljast sekventsist, kuid osade järjekord on teistsugune: tervitatakse enne tutvustamist (Rääbis 2000: 418). Neljaosaline sissejuhatuse ei ole Eestis tüüpiline: varasem väikese korpuse (120 telefonikõnet) analüüs näitas, et ainult 16% sissejuhatustest koosnes neljast sekventsist (Rääbis 1999: 94). Kliendi ja ametniku telefonikõnedes on normiks niisugune sissejuhatuse, kus vastaja ennast tutvustab ning mõlemad osalejad tervitavad (Rääbis 2006: 146–147).

1. Materjal ja meetod

Käesoleva analüüsi aluseks on 684 institutsionaalset telefonikõnet (91289 sõna) Tartu Ülikooli Eesti dialoogikorpusest¹ ning Tartu Ülikooli Eesti suulise keele korpusest.² Analüüsitava materjal jaguneb 10 allkorpuseks (vt tabel 1): infotelefon, bussiinfo, polikliiniku registratuur, reisibüroo, aktiivne müük, riigiasutused (nt pensioniamet, sotsiaalabi, häirekeskus, politsei), kauplus, takso tellimine, teenindus (nt ehitusfirma, raamatukogu, autoteenindus, pank, hotell), kolleegid. Suhtluse keskmes on info küsimine. Erandiks on taksofirma dialoogid, kus enamasti ei soovita mitte infot, vaid tellitakse takso, ning registratuuridialoogid, kus mõnel juhul soovitakse infot, mõnel juhul aga arsti vastuvõtuaega reserveerida. Helistajaks on enamasti klient (infoküsiija) ning vastajaks ametiisik (infoandja). Osalejate rollid on vastupidised mõnes reisibüroodialoogis, kui infoandja helistab kliendile tagasi. Müügivestlused erinevad oluliselt muudest dialoogidest: koolitusfirma töötaja helistab kliendile (klient on samuti ametiisik) eesmärgiga pakkuda talle koolituskursust. Peale müügivestluste esindavad mõlemad suhtlejad institutsiooni veel vaid mõnes üksikus dialoogis (nt helistatakse raadiost politseisse, päästeametisse; sotsiaalabi osakonnast polikliiniku registratuuri). Osalejad on enamasti võõrad. Tuttavate suhtluse uurimiseks on võetud suulise keele korpusest 29 kolleegide telefonikõnet. Tuttavate suhtlust on ka registratuuridialoogide hulgas (polikliiniku arst või õde helistab registratuuri; 14 dialoogi) ning taksodialoogide hulgas (taksodispetšer helistab kolleegile teisest firmast; 2 dialoogi). Peaaegu kõik kõned on lauatelefonile, seitse kõnet mobiilile. Kas helistaja kasutab lauatelefoni või mobiili, pole paljudel juhtudel teada, kuna enamik kõnesid on salvestatud vastaja poolt.

¹ [http://math.ut.ee/~koit/Dialoog/EDIC \(27.07.2006\)](http://math.ut.ee/~koit/Dialoog/EDIC (27.07.2006))

² [http://www.cl.ut.ee/suuline/ \(27.07.2006\)](http://www.cl.ut.ee/suuline/ (27.07.2006))

Tabel 1. Analüüsitavad allkorpused

Allkorpus	Sõnade arv	Dialoogide arv
Infotelefon	27297	413
Bussiinfo	1797	14
Registruur	5184	65
Reisibüroo	26116	62
Aktiivne müük	7721	14
Takso	986	22
Riigiasutused	3473	13
Kauplus	2819	10
Teenindus	9221	42
Kolleegid	6675	29
Kokku	91289	684

Dialoogide litereerimisel on kasutatud vestlusanalüüsi transkriptsiooni (vt lisa). Osalejate anonüümsuse huvides on kõik nimed transliteratsioonides muudetud. H tähistab helistajat, V vastajat; müügivestlustes on osalejad tähistatud: M – müüja (helistaja), S – sekretär (vastaja), K – klient (vastaja).

Uurimuse meetodiks on vestlusanalüüs. Vestlusanalüüs uurib eelkõige seda, kuidas suhtlus sünnib osalejate ühistööna. Tõstetakse esile kolm kesket vestlust loovat liigendust: vooruliigendus, sekventsiliigendus ja parandusliigendus. Need kolm samaaegselt toimivat liigendust on suhtluse eelduseks ning alles nende taustal tõlgendavad kõnelejad sõnu ja lauseid.

2. Institutsionaalne suhtlus

Vestlusanalüüsis ei tõlgendata institutsionaalsust etteantud parameetrina, vaid lähtutakse sellest, et institutsionaalsus tekib kõnelemise ja tegutsemise läbi. Institutsionaalses suhtluses toimivad samad liigendused kui argivestluses. Vestlusanalüüsi huvitab siin eelkõige see, kuidas nende liigenduste kaudu luuakse institutsionaalne kontekst ning täidetakse institutsionaalseid ülesandeid. Institutsionaalsusele osutatakse näiteks sellega, et kasutatakse teatud sõnavara, teatud vooruvahetusreegleid või teatud tüüpi voore.

Vestlusanalüüsi seisukohalt on institutsionaalsel suhtlusel kolm tüüpilist joont:

- suhtlusel on eesmärk,
- suhtluses osalemist korraldavad teatud piirangud,
- kasutatakse institutsioonidele iseloomulikke raamistikke (Drew, Heritage 1992: 24–25; Heritage 1997: 163–164).

Paul Drew ja John Heritage (1992) vaatlevad institutsionaalset suhtlust järgmistest aspektidest.

1. Sõnade ja kujundite valik. Sõnavalik on oluline vahend, mille abil kõnelejad loovad vestluse ametliku konteksti. Inimesed kasutavad sõnu, mis sobivad nende rollidega ametlikus situatsioonis.

2. Vooru kavandamine:
 - a) tegevuse valimine. Iga vooruga tehakse midagi: küsitakse, antakse nõu jne. Seega tuleb vooru kavandades valida kõigepealt tegevus;
 - b) tegevuse keelelise esituse valimine. Mistahes tegevust võib väljendada keeleliselt erinevatel viisidel: kõneleja peab lisaks sõnavalikule valima ka lauseehituse, otsustama, mis järjekorras eri elemendid toodetakse jne. Vooru ehitus sõltub sageli kõneleja institutsionaalsest rollist.
3. Sekventsi struktuur. Naaberpaaride ja pikemate sekventside ülesehitus, naaberpaari esi- ja järellikme vahel olevad vahesekvensid jne on seotud osalejate rollidega institutsionaalses kontekstis. Vuuruvahetust juhivad antud situatsioonis kehtivad reeglid. Institutsionaalsele suhtlusele on iseloomulikud ka kindla malli järgi läbiviidavad sissejuhatused ja lõpetamised.
4. Vestluse kogustruktuur. Paljudes ametlikes situatsioonides sooritatakse mingeid tegevusi teatud kindlas järjekorras. Seetõttu koosneb ka vestlus neis situatsioonides sekventsidest, mis järgnevad üksteisele teatud järjekorras. Kuid iga konkreetse vestluse ülesehitus sõltub suurel määral konkreetsest situatsioonist ning selles osalejatest.
5. Sotsiaalsed suhted:
 - a) ametialane neutraalsus. Ametiisikud ja osaliselt ka kliendid püüavad olla käsitletava suhtes neutraalsel positsioonil;
 - b) vooruvahetuse ebasümmeetrilisus. Institutsionaalne vestlus on reeglina ebasümmeetriline. Paljudel juhtudel on osaleja staatuse ja rolli ning diskursiivsete õiguste ja kohustuste vahel otsene seos. Asümmeetriat põhjustavad järgmised asjaolud.
 - Vestlus toimub sageli küsimus–vastus–vormis. Ametiisik (arst, õpetaja, intervjueriija jne) juhivad vestlust, otsustades, millest räägitakse ning kui pikalt räägitakse. Teisel osalejal on initsiatiivi haaramiseks vähe võimalusi.
 - Osalejatel on erinevad teadmised. Seda asümmeetriat on kõige rohkem uuritud arsti–patsiendi vestlustes. Erinevused mingi probleemi meditsiinilise definitsiooni ja patsiendi võhikliku versiooni vahel põhjustavad sageli arusaamatusi ja konflikte.
 - Ametiisiku jaoks on situatsioon rutiinne, kliendi jaoks unikaalne ja isiklik. Klient võib mingit tüüpi ametlikku situatsiooni sattuda vaid kord elus ning ta ei käsitleni oma probleemi rutiinse juhtumina.

Argise ja institutsionaalse suhtluse süsteemis saab eristada mitu alltegurit:

- suhtluse põhieesmärk: osalemine / kindla eesmärgiga suhtlemine;
- inimestevahelised suhted: tuttavad / võõrad, sotsiaalsed ja territoriaalsed suhted;
- inimeste rollid vastavas situatsioonis: eraisik / institutsiooni esindaja;
- konkreetne füüsiline olukord: kodu / neutraalne territoorium / ametiasutus;
- vaba / normiline / norminguline suhtlus.

Neid tegureid omavahel kombineerides saame rea situatsioone. Institutsionaalne suhtlus on eesmärgistatud, toimub enamasti ametiterritooriumil, keskse rühma

moodustab normiline suhtlus. Instituutsionaalsel suhtlusel ei ole ühte selget keset, neli põhirühma eristuvad kahe tunnuse järgi:

- suhtlejad on võõrad;
- suhtlejad on tuttavad;
- suhtlevad instituutsiooni esindajad;
- suhtlevad instituutsiooni esindaja ja eraisik.

Situatsioonitüüpide rühmitamisel on olulised veel järgmised tegurid:

- monoloog / dialoog / polüloog;
- inimestevahelised suhted: instituutsionaalselt seotud / sidumata, staatus- ja formaalsussuhted;
- spontaansus / ettevalmistatus;
- tegevus on sagedane, regulaarne / harv, juhuslik;
- vahetult reaalsuse muutumisega seotud / sidumata tekst;
- kindlate rollidega / vabam suhtlus. (Hennoste 2003: 492–499)

Infodialoge uurides selgus, et vestluse arengu seisukohalt on oluline ka see, kas klient soovib saada infot või ootab partnerilt mingit tegevust (nt arsti vastuvõtule registreerimine). Telefonisuhtluse puhul mõjutab vestluse kulgu ka see, kas kasutatakse lauatelefoni või mobiiltelefoni.

Kliendi–ametniku suhtlust piiravad kaht tüüpi raamistikud: klienditeenindus ning avalik teenistus. Klienditeeninduse puhul maksab klient teenuse, info vms eest (nt takso tellimine, autoremont). Avaliku teenistuse puhul klient otseselt ei maksa (nt kiirabi). (Whalen jt 1988; Tracy 1997)

Need raamistikud erinevad kolmest aspektist:

- informatsiooni hulk ja iseloom, mida inimene peab esitama teenuse saamiseks,
- teenuse osutamise geograafiline ulatus,
- teenuse ooteaeg. (Tracy 1997: 324)

Klienditeeninduse raamistik eeldab, et klient peab teenuse saamiseks esitama üsna piiratud info (nt aadressi, kuhu takso tellitakse). Teenuse osutamise piirkond on kokkuleppeline, ooteaeg eeldatavasti lühike. Avaliku teenistuse raamistikus peab klient aga vastama paljudele küsimustele (häirekeskusesse helistades nt kirjeldama sündmuspaika, kannatanute seisundit jms). Teenust osutatakse ainult kindlas piirkonnas. Ooteaeg varieerub sõltuvalt väljakutsete hulgast ja probleemi tõsidusest. (Tracy 1997: 324–329)

Viimasena viidatud artiklites peetakse avaliku teenistuse all silmas eelkõige häirekeskust. Sellesse rühma kuuluvad aga ka nt sotsiaalabi, pensioniamet, polikliinik jms, kus ametnikul on õigus hinnata, kas klient vajab ja saab soovitud teenust (abi antakse ainult sel juhul, kui klient elab vastavas piirkonnas, tal on saatekiri vms).

3. Identifitseerimine tuttavate suhtluses

Esimene oluline tegur vestluste rühmitamisel on see, kas osalejad on võõrad või tuttavad. Dialoogikorpus on esindatud praktiliselt ainult võõrastevaheline suhtlus, tuttavate vestlusi on ainult registratuuri- ja taksodialoogide hulgas (vastavalt 14 ja 2

dialoogi). Tuttavate institutsionaalse suhtluse uurimiseks on suulise keele korpusest võetud 29 kolleegide telefonikõnet (eri helistajaid oli 8). Selles alamkorpuses on kolme liiki dialoogid:

- mõlemad osalejad on tööl (nt helistatakse ülikooli ühest õppetoolist teise);
- üks osaleja on tööl, teine kodus või neutraalsel territooriumil;
- mõlemad osalejad on kodus, suhtlus toimub väljaspool tööaega.

Omavahel suheldakse telefoni teel suhteliselt harva (vaid paaris kõnes sagedamini kui kord päevas, mõnede osalejate puhul on salvestatud vestlus aga isegi ainus nendevaheline telefonikõne aastate jooksul).

Tuttavate osalejate puhul on partneri identifitseerimiseks kaks võimalust: ta kas tutvustab ennast või tuntakse ära hääle järgi.

Kolleegide alamkorpuses tutvustas end 26 helistajat 29-st. Ennast tutvustati enamasti eesnimega (23 korda), eesnimi ja perekonnanimi öeldi kolmel korral. Kasutatakse järgmisi tutvustusvormeleid: *[nimi]*; *[nimi] siin*; *[nimi] on siin*; *[nimi] olen*; *[nimi] on siinpool*; *[nimi] veel kord*; *[nimi] helistab*; *siin [nimi] tülitab*; *mina olen [nimi]*. Kahe helistaja vestlusi on salvestatud rohkem (vastavalt 12 ja 9) ning neist ilmneb, et enamasti kasutab inimene sama vormelit: üks helistaja *[nimi] siin* ning teine *[nimi] on siin*. Vormelit muudetakse, kui situatsioonis või osalejate suhetes on midagi eripärast: osalejate suurem distants, telefonile vastab laps, helistatakse mitmes kord lühikese aja jooksul. Korduva helistamise puhul võib tutvustuse ka ära jätta. Ühes telefonikõnes jätab helistaja aga end tutvustamata, kui samal päeval ei ole telefonitsi suheldud ning see tekitab probleemi: vastaja küsib üle *`Anna räägib jah?*

Näites (1) helistab Jaana töölt teises allüksuses töötava kolleegi mobiilile. Varem on kokku lepitud, et V tuleb üht programmi tutvustama. Jaana on välja selgitanud, missugune aeg huvilistele sobib, ning helistab V-le, et kohtumise aeg välja pakkuda. V ei tutvusta end telefonile vastates. Helistaja tutvustab end eesnimega. V annab talle vooru tagasi fraasiga *no räägi*³ ning H asub kohe asja juurde.

(1) ((kutsung))

V: jaa? ma=kuulen

H: .hh `Jaana siin.

V: no=`räägi.

H: `vaata `koostöö tuleb `varem kui sa `arvatagi oskad.

Kolleegidevahelistes registratuuri- ja taksodialoogides on aga olukord hoopis teistsugune. Registratuuri helistanud 14 arstist-õest tutvustas end ainult kaks (*Liina olen*; *doktor Alpikann siin*), taksodispetšer ei tutvustanud end. Erinevalt eelmise rühma dialoogidest suheldakse omavahel telefoni teel pidevalt, päeva jooksul mitmeid kordi ning helistaja eeldab, et partner tunneb ta hääle järgi ära.

4. Identifitseerimine võõraste suhtluses

Edasi uurime ametivestlusi, milles osalejad on võõrad. Vaatleme situatsioonitüüpide kaupa, millal ja kuidas helistaja end tutvustab, millal aga mitte.

4.1. Helistaja jääb anonüümseks

Infosoovi puhul saab suhtlus enamasti toimuda nii, et vastaja ei tea, kellega ta räägib. Sellesse rühma kuuluvad kõned infotelefonile, bussiinfosse, kauplusesse, reisibüroosse (meie salvestatud dialoogides reisi ei broneerita, küsitakse ainult infot), osa kõnesid ameti- ja teenindusasutustesse, registratuuri. Infotelefoni dialoog algab tüüpiliselt nii:

(2) ((kutsung))

V: `info`telefon=Kersti=`tere.

H: ee tere `öelge=palun=mulle `linnapoliikliiniku registra`tuuri (.)
`telefoninumber.

Vastaja tutvustab ennast, mõlemad osalejad tervitavad ning klient esitab oma soovi.

4.2. Helistaja identifitseerimine vestluse alguses

Kui vastaja peab kliendi heaks tegema midagi enam kui ainult infot andma, näiteks arsti vastuvõtutaja reserveerima, takso saatma, hotellitua broneerima, katust või arvutit remontima, vajab ta enamasti kliendi nime ja/või muid isikuandmeid. Niisuguseid dialooge oli järgmistes alamkorpustes: registratuur, aktiivne müük, riigiasutused, takso, teenindus. Teatud juhtudel tutvustab helistaja end aga ka infosoovi puhul. Helistaja võib end tutvustada kohe vestluse alguses, aga identifitseerimine võib toimuda ka hilisemas vestluses.

Vaatleme kõigepealt tutvustamist vestluse alguses.

Helistaja tutvustas end 28 dialoogis, neist 6 korda eraisikuna (5 korda eesnimi + perekonnanimi, 1 kord perekonnanimi) ning 22 korda institutsiooni esindajana (tutvustus sisaldab institutsiooni nime).

4.2.1. Identifitseerimine eraisikuna

Eraisikust helistaja ütles oma nime kolme tüüpi dialoogides.

1. Samasse asutusse helistatakse lühikese aja jooksul mitmendat korda. Helistaja eeldab, et vastaja teda veel mäletab. Tutvustus loob seose eelnenud ja käesoleva vestluse vahel ja võimaldab kohe asja juurde asuda. Tutvustusvormelis tuuakse välja, et varem on juba omavahel suheldud: **ma `elistan nüüd `tagasi** Jaana Kasesalu; ma: (.) `Kasearu Jaanika **jälle**. Näites (3) on klient kinni pannud hambaarsti konsultatsioonija ja helistab mõne minuti pärast uuesti, soovides ka raviaega.

(3) ((kutsung))

V: Kuku `kliinik tere

H: .hh tere ma `elistan nüd `tagasi Jaana Kasesalu. .hh `paneks ühe
(.) `raviaja ka `kinni=et (.) niigu `nii ma pean `tulema.

2. Helistaja nimi on vajalik selleks, et vastaja saaks andmebaasist infot otsida. Helistaja ei eelda, et vastaja teda tunneb või mäletab. Tegu on infodialoogidega: klient soovib teada saada, miks arvuti remont venib, mis kellaks ta on arsti juurde kirja pandud. Näites (4) helistab klient pensioniametisse eesmärgiga uurida, miks ta pole lastetoetust saanud.

(4) ((kutsung))

V: pensioniamet

H: tere.

V: tere?

H: .hh minu `nimi=ee on Jaana `Kasesalu, (.) .hh e ma=i=ole `saanud
nüd `viimase `kuu laste `toetust.=

3. Kolmandat tüüpi esindab üks taksotellimisdialoog (5). Taksot tellides enamasti end ei tutvustata, kuid siin ütleb klient oma ees- ja perekonnanimi kohe esimeses voorus. Dispetšer küsib aga nime üle: ta vajab kliendi andmeid teatud järjekorras ning liiga vara saadud infost kasu ei ole.

(5) ((kutsung))

V: `Maria=Takso [tere.]

H: [tere,] paluks Indrek `Kiili: nimele Sa `voodi juurde
`taksot.

V: mt .hh Sa `voodi nim- Sa `voodi juurde ja `kelle `nimele.

H: `Indrek `Kiil.

(0.5)

V: ja `tuleb `auto.=

4.2.2. Identifitseerimine institutsiooni esindajana

Helistaja tutvustab end institutsiooni esindajana järgmistel juhtudel.

1. Eesmärgiks on konfidentsiaalse info saamine. Näites (6) helistab sotsiaaltöötaja polikliiniku registratuuri ja soovib teada, kes on tema hoolealuse perearst. Igale küsijale niisugust infot ei anta.

(6) ((kutsung))

V: registratuur tere

H: e tere päevast. (.) .hh mina (.) tülitän teid X > linnavalitsuse < `sotsiaalabi
osakonnast.=

V: =jaah?

(.)

H: nii:, mina paluksin seda `Kilu `Ninelli (.) hh `perearsti, kas tal `on pe-
rearst määratud.

Sellesse rühma kuuluvad ka telefonikõned raadiojaamast politseisse ja päästeametisse: küsitakse, mis viimase päeva jooksul on juhtunud.

2. Müügivestlustes on normiks, et helistaja tutvustab ennast, öeldes oma ees- ja perekonnanime ning firma nime. Tutvustus puudus kolmes dialoogis: kahel juhul küsis helistaja sekretärit soovitud vastajat, keda polnud kohal; vaid ühes telefonikõnes ei tutvustatud ennast soovitud vastajale. Kõikides muudes müügivestlustes tutvustas helistaja end nii sekretärile kui ka soovitud isikule.

(7) ((kutsung))

S: Vettassike tere päevast.

M: tere õhtust uuesti=Elar=Vigur `Tiritammest=siin:.(.)kas ma `saaksin=nüd rääkida härra `Hart Viilseniga.

S: ü::ks hetk vaatan.

(84.0) ((suunamine))

K: Viilsen kuuleb.

M: ee tere õhtust.

(0.2)

K: tere.

M: Elar Vigur `Tiritammest `siinpool.

K: jaa.

Siin rühmas võib vaadelda ka üht telefonikõnet ülikooli õppetoolist raamatukogusse, kus helistaja eesmärgiks on samuti kokkuleppe saavutamine.

3. Reisibüroost helistatakse kliendile tagasi. Kahes eelmises rühmas suhtlesid institutsiooni esindajad, selles rühmas aga institutsiooni esindaja ja eraisik.

(8) ((kutsung))

V: jaa `Ave kuuleb.

H: tere, olen `Ivi, elistan reisibüroost `Ilmareisid tagasi.

V: selge?

4. Normist kaldub kõrvale kaks telefonikõnet, kus ennast tutvustatakse infotelefonile helistades. Üks helistajatest on välismaalane (9), teisel juhul helistati valel numbril.

(9) ((kutsung))

V: info´ telefon=Kersti=tere

H: £ te-´te:re. mina helistan´Tartust ma olen x kiriku´preester isa {´Johan}, .hh ja minu küsimus´on=ed=mul=on´külalisi kes tahab minna(.)see´Saaremaale.£

Institutsiooni esindajana ennast tutvustades kasutati järgmisi vormeleid:

[nimi] [asutusest] siin

mina olen [nimi] [asutusest]

[nimi] [asutusest] on siinpool

[nimi] ja [asutus] on siinpool

[nimi] ja [asutus] siinpool

siin on [nimi] [asutusest]

mina olen [nimi] ja ma helistan [asutusest]

olen [nimi], helistan [asutusest] tagasi

mina [nimi] [asutusest]

mina tülitan teid [asutusest]

[asutusest] helistan

[asutusest] helistan teile
ma räägin [asutusest]
helistan teile [asutusest]
helistan [asutusest]

Müügivestlustes ütleb helistaja nii oma ees- kui perekonnanime ning firma nime. Eri helistajaid oli viis ning ka siin võib täheldada, et üks inimene kasutab sama vormelit: Muudes telefonikõnedes helistaja enamasti enda nime ei ütle, piirduakse institutsiooni nimega.

4.2.3. Identifitseerimine eelmise vestluse kaudu

Veel üks võimalus enda identifitseerimiseks on teha seda eelmise vestluse kaudu. Inimene ei ütle oma nime, vaid annab teada, et soovib jätkata eelmist (poollejäädud või lõpetatud) vestlust. Vahel on kõne katkenud, vahel on kokku lepitud, et klient helistab uuesti, vahel leiab klient, et saadud info ei olnud piisav. Niisuguseid identifitseerimisi oli 11 ja seda võtet võib põhimõtteliselt kasutada igat liiki vestlustes. Sel viisil saab kohe asja juurde minna, ei pea kordama eelmises vestluses räägitut.

Näites (10) helistab väikeste laste ema teist korda ujumisinstruktori mobiilile. Esimese vestluse ajal ei olnud instruktoril tundide graafikut käepärast ning ta palus viie minuti pärast uuesti helistada. Helistaja tutvustus on tema jaoks piisav ning ta hakkab kohe infot andma.

(10) ((kutsung))

V: jaa `Aino kuuleb

H: .hh ma helistan `uuesti selle `pereuju[mise] pärast.

V: [{}ähäh}]

(0.5)

V: .hh a ma `leidsin vaba aja niisuguse päris päris ea aja `nellapäeval kella `seitsmest `kaheksani. (0.5) kas teile `sobib=se.

Viide eelmisele vestlusele võib lisanduda ka nimega tutvustamisele: *`mina olen Anna Gavri `lenko ja ma helistan x `õppetoolist. (.) ma olen se `magistrant kes teil seal `käis. (0.8) ee `palvega (.) ee::=hh saada `luba /---/*

4.3. Helistaja identifitseerimine hilisemas vestluses

Hilisemas vestluses identifitseeriti helistaja 36 juhul. Seda tehti viit tüüpi dialoogides: registratuur (12), teenindus (9), reisibüroo (7), takso (6), ametiasutused (2). Siin on tegemist teistsuguse identifitseerimisega kui vestluse algul: helistajal ei ole vaja end tutvustada käesoleva suhtluse toimumiseks, vaid tema andmed on vajalikud mingiks edaspidiseks tegevuseks.

4.3.1. Identifitseerimissekventsi algatab vastaja

Peaaegu alati (34 korda) algatas identifitseerimissekventsi vastaja.

1. Vastaja kavatseb kliendile tagasi helistada, kuna vajab info hankimiseks aega. Siia rühma kuulus kuus telefonikõnet reisibüroosse ja üks kõne kindlustus-

firmasse. Kõigepealt küsitakse kliendi telefoninumbrit ning seejärel enamasti (kuid mitte alati) ka nime. Nimi ei ole seega tagasihelistamiseks tingimata vajalik info.

(11)

V: kas ma tohin teie telefoni`numbri võtta et=s me vaatame ned soodsamad pakkumised nagu `järgi ja võtame teiega kohe uuesti `ühendust.

H: mm võib `küll jah.

V: mhmh?

H: .hh null viis `üks,

V: jaa?

H: üeksa seitse seitse,

V: jaa?

H: kaks kolm `kaheksa.

V: ja teie `nimi on

H: Maiu. Maiu Rebane.

2. Kahes telefonikõnes ehitusfirmasse vajab vastaja kliendi andmeid, et edastada need firmajuhile, kes helistab tagasi. Ühes dialoogis küsiti ainult telefoninumbrit, näites (12) aga küsib venelannast vastaja kõigepealt kliendi telefoninumbrit, seejärel nime ja lõpuks asukohta, aga mitte täpset aadressi.

(12)

V: £ kas te teil ´on (.) ´telefon. £

H: on ´küll. (.)

V: £ oodake natuke. (32.0) ((otsib arvatavasti paberit ja pliiatsit)) jah palun. £

(.)

H: .hh e ´telefon on

V: £ jah? £

H: ´neli ´õheksa ´neli?

V: £ ahah? £

H: ´null ´seitse ´kaks.

V: £ ´null ´seitse ´kaks jah? ä (.) kes te ´olete. £

H: ja nimi on ´Saabas.

(.)

V: £ Saabas jah? £

H: jah. (.)

V: £ Saabas. a ku- kus te ´asute (0.8) see on ´Tartus jah? £ =

H: =e ´Tartus jah.

V: £ ahah? £

H: ´Anne[linnas.]

V: £ [jah] (.) ´Annelinnas jaa ahaa. (.) me: asume praegu: ´Seenevõsa tänaval he[heh] £

3. Kui ametnik peab kliendile vajalikku (isiklikku) infot andmebaasist nime järgi otsima, tutvustab helistaja end vestluse alguses (4) või küsitakse nime hiljem. Kahes telefonikõnes pensioniametisse helistaja end ei tutvustanud, probleemi lahendamiseks peab ametnik aga kliendi nime teadma.

4. Ühes telefonikõnes ehitusfirmasse lepitakse kokku, et ehitusmees tuleb remonti-
vajavat garaaži vaatama, seega on tal vaja teada kliendi aadressi ja nime.
5. Viimase, kõige suurema dialoogirühma märksõnadeks on registreerimine, bro-
neerimine, tellimine: arsti vastuvõtule registreerimine, takso tellimine, hotellitoa
broneerimine, piletite broneerimine, ajakirja tellimine, ortopeediliste jalatsite
tellimine. Erinevalt eelmiste rühmade dialoogidest ei küsita siin otseselt helis-
taja nime, vaid klient/patsient võib olla ka keegi teine. Kolme esimese rühma
dialoogide identifitseerimisküsimused sisaldasid vaid ühe erandiga sõna *teie*
(lisaks eespool toodud näidetele veel nt *ma võtaks teie telefoni `numbri; kas ma
saan teile `helistada; mis on teie (0.8) `ennem oli `perekonnanimi*), olles seega
otse helistajale suunatud.⁵ Selle rühma dialoogides aga teie-vormi ei kasutata.

Registruuris küsitakse näiteks: *kuidas `nimi on; ja nimi on; ja keda
ma `kirja panen*. Küsimused on vormistatud rutiinsete lühikeste lausete või
fraasidena, ei pöörduta isiklikult kliendi poole. Tänu sellele on suhtlus sujuv,
klient ei pea algatama parandust, kui ta ei soovi endale aega kinni panna.⁶ Vaid
ühes registruuridialoogis küsitakse just helistaja nime – patsient teatab, et
soovib oma kinnipandud aega tühistada (13).

(13) ((kutsung))

V: hambaravi=tere

H: .hh tere. .hh mul on doktor `Männioksa juurde (.) nelja `päeval: kella
`õheksaks `aeg. (.) .hh aga se=i= `sobi mulle enam.

(0.5)

V: mhmh? (1.0) ma tõmban `maha jah?

H: jah=

V: =aja. (2.8) ee te=olete:

H: Tiina Riidoja.

Järgmises näites küsib registruuritöötaja kõigepealt, kas aega soovitakse
täiskasvanule või lapsele. Teada saades, et patsient on laps, saab küsida: *kuidas
lapse nimi on*.

(14)

V: kas:=se=on `teile või `lapsele=

H: =lapsele.

V: * mhmh * (.) .hh siis on kaks-kümend=kuus ap`rill kell `kuusteist
kolm`kümend.

(0.8)

H: jah, sobib `küll.

V: ja kuidas lapse `nimi on.

H: Arvo Maasik.

Mõnes registruuris on identifitseerimiseks vajalik hoopis isikukood: *isikukood
palun; {nüüd} on vaja isiku `koodi*. Kui patsient isikukoodi ei tea, siis küsitakse
nime (15).

⁵ 4. rühma ainsas dialoogis ei olnud küll teie-vormis küsimusi, kuid klient viitab endale (*tulge mulle koju*) ning on selge,
et identifitseeritakse just helistaja.

⁶ Võrdluseks näide telefonikõnest tööhõiveametisse, kus ametnik eeldab, et klient räägib endast ning viimane algatab
paranduse, selgitades, et töötuks on jäänud abikaasa.

H: tere= `päevast. .hh kas `teie käest saab=õ `nõu ka küsida. .hh ed mida `ette võtta kui: `töökoht on: `koondatud.

V: .hh ä `kuna ta `koondati.=

H: =.hh e `esimesest no `vembrist.

V: mhmh? ja `kaua te seal `töötasite?

H: .hh ee > se=ei=ole `mina. < (.) ma küsin

V: [[no aga] kaua `tema.]

H: [.hh a-] `abikasa: (0.5) mingi `kahe (.) aasta `ringis.

(15) ((kutsung))

V: registratuur tere

H: tere, kas te paneksite {minu} (.) doktor `Jaanimäe juurde e a a (.)
`järje[korda.]

V: [jaah] e (.) öelge oma `isikukood=h.

(.)

H: hh oi hh. (.) ma ei [`tea]

V: [või] `olete siin `ennem ka käinud arsti juures.

H: e=jah, olen `küll [käinud.]

V: [kuidas] `nimi on. [{-}]

H: [`Ilse] Karask.

Ajakirjatellimuse vastuvõtja küsis *kelle nimele tellime*, hotelli administraator ja kelle *`nimele selle võib `panna*. Taksodispetšeri tüüpiline küsimus on ja *`kelle `nimele*. Taksodialoogid erinevad muudest selle rühma dialoogidest selle poolest, et klient ütles enamasti ainult enda eesnime, umbes pooltes vestlustes aga kliendi nime ei küsitudki.

Näites (16) on ainuke identifitseerimisküsimus, mis vastust ei saa. Helistaja ei soovi tegelikult reisi broneerida.

(16)

V: ee ja `kuidas oleks reisijate `nimed? (1.2) et sis: ma saaksin küsida täpset hinna `pakkumist.

(.)

H: aa.

(1.8)

V: `nimed ka teada ja sünni `ajad.

(0.8)

H: e mina lihtsalt `uurin nendele, (.) nad on `välismaalased.

4.3.2. Identifitseerimissekventsi algatab helistaja

Helistaja algatas identifitseerimissekventsi hilisemas vestluses ainult kahes dialoogis. Ühel juhul on kokku lepitud, et ehitusmees tuleb garaaži vaatama ning klient ütleb oma nime ja aadressi. Näites (17) soovib klient reserveerida ujumistunni aega ja ütleb oma nime.

(17)

H: =jah (0.8) aga [aga] `äkki võiks `see esmaspäev mis on kuus `teist.

V: [tulet:e]

(0.5)

V: mh mh

(0.5)

H: kuue `teistkümnendal kell `kaheksa sis.

V: mh mh

H: Maasik.

(0.5)

V: jah.

Kokkuvõte

Kas helistaja ennast institutsionaalses suhtluses tutvustab või mitte, sõltub kõigepealt sellest, kas osalejad on tuttavad või võõrad. Tuttavad osalejad identifitseerivad teineteise igal juhul vestluse alguses. Kuna partner on võimalik hääle järgi ära tunda, siis pole tutvustamine alati vajalik. Hääle järgi äratundmisele loodetakse siiski vaid juhul, kui omavahel suheldakse iga päev mitmeid kordi (analüüsitud materjali hulgas polikliiniku arstide-õdede kõned registratuuri, taksodispetšerite kõned). Harvema kontakti puhul peab helistaja vajalikuks end tutvustada, öeldes eesnime. Suurema distantssi puhul öeldakse ees- ja perekonnanimi.

Võõraste osalejate puhul ei ole hääle järgi äratundmine võimalik. Tutvustamine või mittetutvustamine oleneb eeskätt sellest, kas helistaja soovib infot või ootab partnerilt mingit tegevust. Infooovi puhul jääb helistaja enamasti anonüümseks, suhtlus saab toimuda nii, et infoandja ei tea, kellega räägib. Erandiks on juhtumid, kui helistaja vajab konfidentsiaalset infot – siis tutvustab ta end institutsiooni esindajana. Erasisikust klient tutvustab end siis, kui ta vajab isiklikku infot (nt pensioniametist), mida ametnik peab oma andmebaasist otsima.

Kui helistaja taotleb vastuvõtja mingit tegevust, siis peab ta end identifitseerima. Selleks on kaks võimalust: helistaja tutvustab ennast vestluse alguses või küsib vastaja kliendi nime hilisemas vestluses. Kui helistajaks on institutsiooni esindaja, siis tutvustab ta ennast kohe vestluse sissejuhatuses. Erasisikust helistaja puhul kasutatakse teist võimalust märgatavalt sagedamini: nime küsitakse siis, kui ollakse mingile kokkuleppele jõudnud (nt tullakse remontivajavat garaaži vaatama), vastaja kavatseb kliendile tagasi helistada (nt reisikonsultant vajab aega hankimiseks) või peab ametnik kliendi kohta mingi nn blanketi täitma (nt polikliiniku registratuuris küsitakse teatud asju kindlas järjekorras).

Identifitseerimist on seega mitut liiki. Tuttavate suhtlejate puhul on tegu äratundmisega (kas hääle või nime järgi). Võõraste suhtlejate puhul toimub identifitseerimine esiteks käesoleva vestluse jaoks. Siin on omakorda kaks alaliiki:

- osalejad ei saa suhelda teadmata, kes on vestluspartner (nt müügivestlus);
- identifitseerimine kui asjade kokkuviiimine: helistaja identifitseerib end eelmise vestluse kaudu kas nimepidi või ainult eelmisele vestlusele viidates. Suhtlemine ilma identifitseerimata on võimalik, aga siis tuleks kogu asjaajamist otsast peale alata. Teist tüüpi identifitseerimine on vajalik mingi edaspidise tegevuse jaoks. Näiteks registratuuridialoogid saavad toimuda nii, et ametnik ei tea helistaja nime, aja võib kinni panna ka kellelegi teisele. Lisaks nimele võivad identifitseerimiseks vajalikud olla ka muud andmed: isikukood, telefoninumber, aadress.

Tabelis 2 on näidatud, missuguseid identifitseerimisvõimalusi eri tüüpi vestlustes kasutatakse. (Identifitseerimine eelmise vestluse kaudu ilma oma nime ütlemata on kõrvale jäetud, kuna seda võimalust võib põhimõtteliselt kasutada igat liiki dialoogides.)

Tabel 2. Helistaja identifitseerimine võõrastevahelistes institutsionaalsetes dialoogides (andmed esitatud protsentides)

Allkorpus	Identifitseerimine vestluse alguses	Identifitseerimine hilisemas vestluses	Ei identifitseerita
Infotelefon	0,5	–	99,5
Bussiinfo	–	–	100
Registruur	6	19	75
Reisibüroo	7	11	82
Aktiivne müük	79	–	21
Takso	5	27	68
Riigiasutused	31	15	54
Kauplus	–	–	100
Teenindus	5	21	74

Kirjandus

- Drew, Paul; Heritage, John 1992. Analyzing talk at work: An introduction. – Paul Drew, John Heritage (Eds.). *Talk at Work. Interaction in Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press, 3–65.
- Hennoste, Tiit 2003. Suulise eesti keele uurimine: korpus. – *Keel ja Kirjandus* 7, 481–500.
- Heritage, John 1997. Conversation analysis and institutional talk: Analysing data. – David Silverman (Ed.). *Qualitative Research: Theory, Method and Practice*. London: Sage, 161–182.
- Hopper, Robert 1992. *Telephone Conversation*. Bloomington: Indiana University Press.
- Hopper, Robert; Doany, Nada; Johnson, Michael; Drummond, Kent 1991. Universals and particulars in telephone openings. – *Research on Language and Social Interaction* 24, 369–387.
- Hopper, Robert; Drummond, Kent 1992. Accomplishing interpersonal relationship: The telephone openings of strangers and intimates. – *Western Journal of Communication* 56 (3), 185–199.
- Kasterpalu, Riina 2006. Vastus enesetutvustusele telefonikõnedes. Käsikiri autori valduses.
- Rääbis, Andriela 1999. Telefonivestluse sissejuhatus. Magistritöö TÜ eesti keele õppetoolis.
- Rääbis, Andriela 2000. Telefonivestluse sissejuhatus. – *Keel ja Kirjandus* 6, 409–418.
- Rääbis, Andriela 2006. Infodialoogi algusrituaalid. – Mare Koit, Renate Pajusalu, Haldur Õim (toim.). *Keel ja arvuti*. Tartu Ülikooli üldkeeleteaduse õppetooli toimetised 6. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus, 143–155.
- Schegloff, Emanuel 1986. The routine as achievement. – *Human Studies* 9, 111–152.
- Tartu Ülikooli eesti dialoogikorpus. <http://math.ut.ee/~koit/Dialoog/EDiC> (27.07.2006).
- Tartu Ülikooli eesti suulise keele korpus. <http://www.cl.ut.ee/suuline/> (27.07.2006).
- Tracy, Karen 1997. Interactional trouble in emergency service requests: A problem of frames. – *Research on Language and Social Interaction* 30 (4), 315–343.
- Whalen, Marilyn R.; Zimmerman, Don H. 1987. Sequential and institutional contexts in calls for help. – *Social Psychology Quarterly* 50, 172–185.
- Whalen, Jack; Zimmerman, Don H.; Whalen, Marilyn R. 1988. When words fail: A single case analysis. – *Social Problems* 35, 335–362.

Andriela Rääbise (Tartu Ülikool) uurimisvaldkonnad on suuline kõne, telefonisuhtlus, infodialoogide struktuur.
andriela.raabis@ut.ee

CALLER IDENTIFICATION IN INSTITUTIONAL TELEPHONE CONVERSATION

Andriela Rääbis

University of Tartu

The analysis is based on the transcriptions of 684 institutional phone conversations in Estonian (91 289 tokens in total). Ten situational groups are represented : 413 directory inquiries, 62 calls to travel agencies, 65 calls to outpatients' offices, 42 calls to service encounters, 14 telemarketing calls, 14 calls to bus stations, 13 calls to civil services, 10 calls to shops, 22 calls for taxi, 29 calls of university colleagues. Communication takes place mostly between strangers, only in 45 dialogues the participants are acquainted. Methodologically the study is based on conversation analysis.

If a customer needs some general information, he remains anonymous. Only if requested information is personal or confidential, the customer introduces himself.

If a customer expects an action from the addressee (e.g. to book a doctor's appointment, to send a taxi, to participate in a training course), he introduces himself at the beginning of the conversation, otherwise the operator asks the customer's data (name, ID code, phone number etc.) later. The first option is characteristic of telemarketing calls: the caller represents an institution and tells his first name, family name and the name of the institution at the beginning of the conversation. An operator asks the caller's data 1) after the interlocutors have come to an agreement (e.g. the builder called has agreed to repair the garage); 2) the operator needs more time for finding information and is going to call the customer back (e.g. in calls to travel agencies); 3) the operator fills out a blank (e.g. in the outpatients' office).

There are several types of identification. In some cases identification is necessary for the current conversation: the interlocutors cannot communicate unless the partner is identified. In other cases identification takes place for a consecutive action, e.g. a receptionist needs to know a customer's name not in order to talk with him but to reserve a room for him.

Keywords: conversation analysis, interaction in institutional settings, telephone conversation, spoken Estonian