

# Viisakuse tajumisest ametikirjades<sup>1</sup>

**Aive Haavel**

Tallinna Ülikooli keeleteoimetamise magistreriala lõpetanu

On selge, et riiki esindava asutuse suhtlemine kõikide isikutega peab olema arusaadav, lugupidav ja viisakas. Sellise käitumise üks olulistest joontest on korrektne, selge ja sõbralik kirjalik suhtlus ning suhtluse kvaliteedi määrab just kasutatav keel<sup>2</sup>. Samas on ametlik keelekasutus tavaarusaama järgi pigem kantseliitlik, paljusõnaline, keeruline, õigusakte tsiteeriv ja vahel isegi üleolev.<sup>3</sup>

Põhiliselt suheldakse asutustega kirjalikult, seega on väga oluline, mismoodi ametiasutuste saadetavad kirjad on kirjutatud. Kirjaliku suhtluse puhul ei saa infot edasi anda hääletooni, žestide ega näoilmega – kogu vajalik info tuleb kirja panna nii, et kirjutaja sõnum jõuaks lugejani moonutamata. Adressaat peab tundma, et kirja saatja suhtub temasse viisakalt ja austusega ning arvestab tema vajadustega.

Artikli aluseks olevas uurimuses püüti välja selgitada ametiasutuse klientidele saadetavate kirjade viisakuse tase ja vastuvõetavus ehk kuidas tajuvad lugejad nende kirjade põhjal kirjaliku suhtluse viisakuse taset ja tooni. Kirjatekstide puhul rakendati kvalitatiivset sisuanalüüsi ning neis sisalduvate viisakusväljendite taju uurimiseks poolstruktureeritud küsitlust. Kirjade tundetooni uuriti domineeriva arvamuse meetodil. Valimis oli 12 ühe ametiasutuse saadetud kirja, mille hulgas olid ametlikud kirjad, teatis ja kirjade adressaatide otseste kontaktisikute poolametlikud kirjad. Viimaste seas oli tüüpkirju, mida saadetakse paljudele klientidele, ning esmase kontaktisiku ja adressaadi otsesuhtluse näiteid.

## 1. Keeleline viisakus

Viisakus on ühiskonna või kultuuri sotsiaalne laiaulatuslik fenomen ning keelekasutuse kontekstis on viisakus alati seotud sotsiaalsete suhete ja rollidega<sup>4</sup>. Ametiasutus esindab võimu ja seetõttu on asutuse kirjalikult esitatud palved tõlgendatavad korraldustena, mida peab täitma. Kuid demokraatlikus ühiskonnas on vaikimisi tavaks esitada sellised korraldusedki viisakas vormis palvena<sup>5</sup> ja heale haldustavale on omane ka teavituse saatmisel adressaadi suhtes viisakust väljendada.

Keelelist viisakust ei saa hinnata vaid viisakusvormelite järgi, on ka muid kriteeriume. Näiteks rõhutab Krista Kerge eriti, et (eba)viisakus ei pruugi avalduda vaid (eba)viisakas keeles: „Ise

<sup>1</sup> Vt ka **A. Haavel** 2019. [Ametiasutuse kliendikirjade viisakus ja tundetoon](#). Magistritöö. Tallinna Ülikool, humanitaarteaduste instituut. Tallinn.

<sup>2</sup> **K. Kerge** 2006. Ametlik viisakus ja kultuur. – Õiguskeel, nr 2, lk 8.

<sup>3</sup> **R. Kasik** 2007. Võimu keel: asutus suhtleb kodanikuga. – Eesti Rakenduslingvistika Ühingu aastaraamat. Toim. H. Metslang, M. Langemets, M-M. Sepper. Tallinn: Eesti Keele Sihtasutus, nr 3, lk 167–176; **K. Ratassepp** 2016. Inimeste kogemus suhtlusest ametiasutustega kirjade arusaadavuse näitel. Magistritöö. Tallinna Ülikool, humanitaarteaduste instituut. Tallinn.

<sup>4</sup> **G. Eelen** 2014. A Critique of Politeness Theories. New York: Routledge, lk ii.

<sup>5</sup> **R. Kasik** (viide 3), lk 172.

olen aga leidnud, et just keeruka formaalse ja õiguskeskse koodi valik muudab ebaviisakaks võimu ja võimu esindavate ametnike suhtluslaadi, milles puudub igasugune tavamõistes ebaviisakas keel, nimetatagu seda koodi siis bürookraatiakeeleks, kantseliidiks, võimukeeleks või muuks.“<sup>6</sup>

Uuema lähenemise järgi ilmnebki viisakus tavapäraselt mitte siis, kui kõneleja kõneleb või kirja saatja kirjutab, vaid siis, kui kuulaja seda vastu võtab ja hindab<sup>7</sup>. Viisakus on oma olemuselt universaalne, kuid sisuliselt kultuurispetsiifiline fenomen, isegi samasse sotsiaalsesse rühma kuuluvad inimesed võivad viisakust keeles väga erinevalt mõista ja tunnetada. Seega ei saa viisakuse puhul mingeid eelarvamusi olla ja tegeliku keelekasutuse viisakuse tajumise uuringud on tõestanud, et viisakusteooriate järgi moodustatud grammatilised vormid ei pruugi teatud olukordades viisakustena toimida.

Viisakust saab uurida semantilisel või pragmaatilisel, see tähendab, et on olemas absoluutse ja suhtelise viisakuse skaala. Absoluutse ehk formaalse viisakuse skaalal on kõrgemal (ehk viisakamad) lausungid, mis annavad kuulajale rohkem võimalust valida, kui kõik teised tingimused on muutumatud. Näiteks *Kas sa saaksid mind aidata?* on viisakam kui *Kas sa aitad mind?* või *Aita mind*. Viisakusväljendite skaala pikkused on kultuuriti erinevad: jaapani keeles on skaala pikem kui näiteks inglise keeles, eesti keeles sellest omakorda lühem. Inglise keeles viisakat palvet *I wonder if you'd mind just standing over there for a second?*<sup>8</sup> ei saa eesti keeles sarnaselt väljendada, see oleks ülepingtonatud ja mõjuks kentsakalt. Absoluutse viisakuse skaala järgi on viisakuse määr seda kõrgem, mida kaudsem on lausung. Skaala on ühesuunaline ja lausungid paigutuvad skaalale leksikaal-grammatilise vormi ja semantilise tähenduse järgi.

Suhtelise viisakuse skaalal hinnatakse lausungit ühiskonna, sotsiaalse rühma või olukorra normidest lähtudes. See on kahesuunaline kasutuskontekstist sõltuv viisakusskaala, võetakse arvesse nii liigset viisakust kui ka viisakuse puudumist. Näiteks lause *Kas ma võiksin vahele segada?* võib pereliikmete omavahelises vestluses kõlada pigem külmalt ja sarkastiliselt kui viisakalt.<sup>9</sup> Seetõttu peab seda konteksti arvestades erinevalt hindama ja see lause võib paigutada skaalale kas väga viisaka või tugevalt viisakuse puudumise poole kaldununa.

## 2. Info edastamisel kasutatavad viisakusväljendid

Lingvistikas nimetatakse suhtlust ohustavaid kõneakte direktiivideks ja nende eesmärk on saavutada, et kuulaja midagi teeks. Asutuste kirjad on tihti seotud teatud direktiividega, esitatakse palve või nõue mõne dokumendi esitamiseks või reegli täitmiseks. Parema ja kiirema tulemuse saavutamiseks on mõistlik direktiivide sõnastust pehmendada, esitada need vormis, mis ei jäta kirja saajale muljet, et teda käsutatakse või ähvardatakse põhjuseta.

<sup>6</sup> K. Kerge 2006. Eestlase viisakusruumi kajastusi tekstikorpuses. – Keele Ehe. Tartu Ülikooli eesti keele õppetooli toimetised. Toim. E. Niit, nr 30, lk 67–89.

<sup>7</sup> G. Eelen (viide 4), lk 109; S. Mills 2007. Gender and politeness. Cambridge: Cambridge University Press.

<sup>8</sup> Umbkaudne tõlge: Ma tunnen huvi, kas sul ei oleks midagi selle vastu, et sekundiks sinna seista.

<sup>9</sup> G. Leech, T. Larina 2014. Politeness: West and East. – Russian Journal of Linguistics, nr 4, lk 12–13.

Tavakeeles ei ole kombeks kasutada viisakusvormeleid sellistes imperatiivsetes lausetes, kus käsu täitmine on pigem kuulaja kui lausuja huvides, näiteks *tule sisse, võta istet*. Kuid ametikirjades kasutatakse käskivat kõneviisi minimaalselt ja sel juhulgi palvena, kui tahetakse näidata, et kirjutatu täitmine on kirja saajale kasulik (näiteks *palun esitage dokument*).<sup>10</sup>

Analüüsitud kirjades on mitmesuguseid direktiive. On selliseid, mille täitmine on kirja saajale kohustuslik, selliseid, mille täitmine on kirja saajale kasulik, ja neid, mille täitmine on kasulik kirja saatjale. Kõige karmim näide oli valimis järgmine.

*Juhul kui 31.08.2018 ei ole andmebaasis projekti nõuetele vastavat lõpparuannet esitatud, siis asutus taganeb sõlmitud lepingust kirjas nr xxx toodud põhjustel ning toetust välja ei maksa.*

Esitatud on väga konkreetne nõue ja selle täitmise vajaduse rõhutamiseks ei ole lausungit pehmendatud. Viisakuse uurijate Penelope Browni ja Stephen C. Levinsoni käsitluses on impersonalisatsioon üks negatiivse viisakuse strateegiatest, mis peaks kaitsma adressaadi nägu<sup>11</sup>, kultuuridevahelise kommunikatsiooni uurijad Ron Scollon, Suzanne Wong Scollon ja Rodney H. Jones sõnastavad strateegia kuulaja diskursusest eristamisena<sup>12</sup>. Kirja koostaja on vältinud otsest direktiivi esitamist ja sõnastanud selle impersonaalselt: *kui ei ole esitatud*. Kontekstist on siiski selge, et vaid kirja saaja peab nõutud dokumendi esitama, vastasel korral ei maksta talle toetust välja. Lausung sisaldab ka hoiatust jätta kirja saaja toetusest ilma, kui ta nõudmist ei täida. Küll aga on kirja koostaja end taandanud ja kasutab kolmandat pööret, tegija isik on asutus, mitte kirja saatja.

Järgmises näites pannakse kirja saajale samuti otsesõnu kohustus, kuid teate raamlauses on kirja saajat nimetatud Teie-vormis, mis seda veidi pehmendab.

*Juhime Teie tähelepanu, et tulenevalt perioodi 2014–2020 struktuuritoetuse seaduse (edaspidi STS) §-st 24 olete toetuse saajana kohustatud: - punkti 14 kohaselt tagama projekti kestvuse nõude.*

Järgnev kirjeldab olukorda, kus antakse teada, et toetuse saamiseks tuleb esitada leping kindla tähtaja jooksul.

*Toetuse saamiseks esitage leping esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem kui 6 kuu jooksul alates taotluse rahuldamise otsusest.*

Tegemist on imperatiiviga, kuid verbi pöördeline vorm väljendab siiski personaalsust ja selles tekstis ei mõju see vorm järsu käsuna. Lisaks mahendab käsku lause alguse *toetuse saamiseks*, andes teada, et direktiivi täitmine on vajalik kirja saaja huvides, ja *esimesel võimalusel*, sest jätab kirja saajale võimaluse valida, millal dokumendid esitada.

<sup>10</sup> R. Kasik (viide 3), lk 171–172.

<sup>11</sup> P. Brown, S. C. Levinson 1987. Politeness: Some Universals in Language Usage. New York: Cambridge University Press, lk 190–205.

<sup>12</sup> R. Scollon, S. W. Scollon, R. H. Jones 2012. Intercultural Communication: A Discourse Approach. John Wiley & Sons Incorporated.

Järgmised näited käsitlevad direktiive, millele vastamine on kirja saajale kasulik.

*Palume kindlasti oma majandustegevuse kavandamisel selle tingimustega arvestada.*

*Palun selgitage, miks on maksegraafikus kavandatud kogu toetuse summa 100% lõppmaksena.*

*Vastavalt halduslepingule palume Teil nimetada oma esindaja(d) ja esindajate asendusliikmed nimetatud komisjoni.*

Neis näitelauseis on kõigis *paluma*-verb, varieerub verbivorm, kas *da*-tegevusnimi või isikulise tegumoe teine pööre ning kas kirja saaja poole on pöördutud (*Teil*) või mitte. Erinevus on ka selles, kas kirja koostaja kasutab *mina*-vormi või asutuse-*meiet*. *Mina*-vormis kirjutamist on täiesti asjakohaselt peetud sobivaks kirjas, kus kirja saatja selgitab, mida adressaat peab oma projektis muutma, et see nõuetele vastaks. Sellist kirja võib nimetada ka selgitatud direktiiviks (selgitus on argumendina didaktiline komponent). Viimases näites on lisaks eespool nimetatule viisakustrategiana viidatud üldreeglile: *Vastavalt halduslepingule ..* (ehk meil on kehtiv leping ja selle alusel palume).

### 3. Kirjade taju-uuring

Selleks et tekst täidaks oma suhtluseesmärgi, peab see olema lugejatele vastuvõetav. Lausungite viisakustaseme hindamiseks ei piisa vaid tekstianalüüsist. Mitu autorit on väitnud, et viisakus ei saa oma tähendust niivõrd konkreetse lausungi moodustamisel, vaid pigem selle vastuvõtmisel ja tõlgendamisel.<sup>13</sup> Ametliku kirjaliku suhtluse puhul saab seega viisakus tähenduse siis, kui adressaat kirja loeb ja tõlgendab. Allpool käsitletaksegi seda, kuidas lugejad kirjades sisalduvaid viisakusvormeleid tajuvad ja hindavad. Viisakusväljendite taju uurimiseks kasutati poolstruktureeritud küsitlust, mille valikvastuseid omakorda analüüsiti kvantitatiivselt Likerti skaalal väärtustes ebaviisaks kuni liiga viisakas. Küsitlusele vastasid eesti keelt emakeelena rääkivad täiskasvanud isikud, kelle ametiasutustega kirjaliku suhtlemise kogemus oli enamasti vähene.

Kõige viisakamaks hinnati laused, mis sisaldasid *paluma*-verbi ja otsest pöördumist. Samuti hinnati suhteliselt viisakamaks mitmuse esimeses pöördes palve esitamist. Selline pöördumine tundus hinnangu andjatele sümpaatsem kui ainsuse kolmandas pöördes või *mina*-vormis palve.

Kõige positiivsema hinnangu saanud lauset *Pöördume Teie poole palvega esitada projekti lõpparuanne ja maksetaotlus hiljemalt 30. juunil 2018* hindas kolm inimest liiga viisakaks. Selles lauses on kasutatud viisakuse rõhutamiseks *palve*-fraasis nominalisatsiooni, samas lause sisu ei eelda niivõrd viisakat pöördumist, sest kirja saajale meenutatakse tema kohustust. Pigem on selle juhendi täitmine kirja saaja huvides – tema peaks olema huvitatud, et toetus välja makstaks. Seega võib sellist sõnastust konteksti arvestades pidada veidi ülepakutuks.

<sup>13</sup> G. Eelen (viide 4); S. Mills (viide 7); D. Z. Kàdàr, M. Haugh 2013. Understanding Politeness. Cambridge: Cambridge University Press; R. Pajusalu, V. Vihman, B. Klaas, K. Pajusalu 2010. Eestlaste ja venelaste suhtluskäitumine: sina, teie ja keegi veel. – Eesti Rakenduslingvistika Ühingu aastaraamat, nr 6. Toim. H. Metslang, M. Langemets, M-M. Sepper. Tallinn: Eesti Keele Sihtasutus, lk 207–224.

Üks vastaja kommenteeris, et üksikute lausete alusel on keeruline hinnangut kujundada. See kinnitab arusaama, et keeleline viisakus ei seisne pelgalt viisakusväljendite kasutamises.

*Raske on lühikese teksti puhul kommenteerida, pigem ilmneb viisakus, lugupidamine kogu kirjast tervikuna, arvan ma.*

Kõikidel küsitlusele vastajatel oli soovi korral võimalus oma vastuseid kommenteerida ja kirjeldada, mis muudab nende arvates ametikirja viisakaks või ebaviisakaks. Kõik vastajad ka kasutasid seda võimalust. Allpool vaadataksegi nende kommentaaride taustal, mis seostub inimestel ametikeele viisakusega.

Kõige rohkem nimetati üsna ootuspäraselt isiklikku pöördumist ja tavapärase viisakusvormelite (näiteks *palun*) kasutamist. Lisaks pidasid peaaegu pooled vastanutest viisakuse väljenduseks kirja selgust, korrektsust ja arusaadavust. Mitu korda mainiti õigusaktide viidete asemel nende lihtsas keeles seletamist. Need vastused sarnanevad Katrin Rikbergi 2007. aastal mitme tekstiliigi põhjal tehtud uuringu tulemustega<sup>14</sup>. Temal lisandusid veel teksti selge ülesehitus, lakoonilisus ja formaalsus, mida on ka siinses artiklis käsitletud. Viisakuse väljendus on kindlasti ka see, kui kirja koostaja asetab end lugeja positsiooni ja väljendub nii, et eeldatav lugeja mõistaks teksti ilma suuri pingutusi ja lisatööd tegemata. Näiteks võib tuua valimisse kuuluvates kirjades sagedased viited õigusaktidele. Kui üks ametiasutus teisele kirjutades ei peaks õigusakte lahti seletama, siis eraisikule või ettevõttele suunatud pöördumistes tuleks õiguskeel siiski võimaluste piires tavakeelde tõlkida. Ka siis, kui kirja saaja on sellise asutuse esindaja, kes kirjas käsitletava valdkonnaga (näiteks eurotoetusi käsitlevad õigusaktid) eeldatavalt pidevalt kursis ei ole, võiks hea suhtumise näitamiseks samuti õigusakte mingil määral selgitada. Seda illustreerib allolev näide.

*Tulenevalt „Perioodi 2014–2020 struktuuritoetuse andmisest avalikkuse teavitamise, toetusest rahastatud objektide tähistamise ning Euroopa Liidu osalusele viitamise nõuded ja kord” §-st 8 olete toetuse saajana kohustatud objekti asukohta paigaldama tahvli, mida hoitakse üleval STS § 24 punktis 14 nimetatud projekti tulemuste kestvuse tagamiskohustuse kohaldumise lõpuni.*

Selle asemel, et viidata risti mitmele õigusaktile (nimetatud seadusepügal viitab omakorda järgmisele õigusaktile), oleks kirja koostaja võinud lihtsalt märkida, mis ajani on kohustuslik tahvli eksponeerida. Sellist olukorda kirjeldas ka üks küsitlusele vastaja.

*Liigsed viited tekstidele ja dokumentidele, mis ei pruugi olla kirja saajale koheselt arusaadavad, kuid on kirja kirjutajale teada, võiks olla kirja selguse huvides välja kirjutatud. See ei ole võib olla päris viisakuse küsimus, aga tekitab kindlasti negatiivseid emotsioone, kui ta peab hakkama otsima kuskilt lisainfot kirja mõistmiseks, mille kirja kirjutaja oleks saanud lihtsa vaevaga lisada.*

Ebaviisakaks peeti väga lakoonilist teksti, familiaarsust, üleolevat suhtumist, käskivat kõneviisi ja liigset rangust. Nimetati ka sinatamist, umbmäärasust, kantseliidi kasutamist ja

<sup>14</sup> K. Rikberg 2007. Viisakus ja selle tajumine tekstiliigiti. – Noored filoloogid. Emakeelepäev täis tarkuseteri. Eesti Filoloogiateadusliku Üliõpilasseltsi toimetised II. Toim. A. Zabrodskaja. Tallinn: TLÜ kirjastus, lk 82–113.

võimupositsiooni rõhutamist. Sarnaselt siinse küsitluse tulemustega käsitleb keeleuurija Krista Kerge liigset juriidilise keele kasutamist lubamatu võimuavaldusena<sup>15</sup>. Kaks vastajat rõhutasid ebaviisakuse väljendusena kirja vormistama jätmist ja vigadega kirjutamist. Sellise kirja saatmise põhjuseks võib olla kas ajanappus või oskamatus, kuid nagu vastustest järeldeb, tajutakse korrektsuse puudumist ja kirjakeele reeglitest kõrvalekaldumist ebaviisakusena. Rikbergi uurimuse alusel oli näiteks lakoonilisus viisakuse marker<sup>16</sup>, siinse küsitluse vastajad mainisid liigset lakoonilisust ebaviisaka suhtumise näitajana. Seega kirjutama peaks nii palju kui teksti eesmärgi täitmiseks vajalik ja samas nii vähe kui võimalik. Ühe vastaja kommentaari alusel tajutakse ebaviisakusena ka adressaadi valikute piiramist.

*Kui inimene tunneb, et ta on nurka surutud, fakti ette pandud ja tal puudub alternatiiv.*

Analüüsitud kirjade eesmärk on enamasti juhendada adressaati, kuidas õigusaktide rägastikus toime tulla ja teha vajalik projekt nii, et hiljem ei ähvardaks toetuse vähendamine või sellest hoopis ilma jäämine. Seetõttu ei saa kirjadesse väga palju valikuvõimalusi jätta. Küll aga võib kirja toon olla sõbralik, toetav ja julgustav.

#### 4. Tekstide tundetoon

Ametliku kirja puhul on peale korrektsuse, sisu mõistetavuse ja asjakohasuse väga tähtis ka see, kuidas adressaat kirja tajub. Selle väljaselgitamiseks tehti valimisse kuuluvate kirjade põhjal domineeriva lugejaarvamuse katse. Viis emakeelset hindajat, kel ei ole kirja sisuga seotud valdkonnas kogemust, hindasid individuaalselt üheksa kirja 57 lõigu emotsionaalset valentsi. Hindamiseks esitati uurimistöö valimis olevad kirjad, mille puhul oli alust eeldada, et nende emotsionaalne valents ei kujune vaid neutraalseks. Sotsiaalsühholoogi James W. Pennebakeri jt katsetulemuste alusel saab lugeda arvamuse põhjendatuks, kui üks arvamus domineerib<sup>17</sup>. Selles töös loeti seega põhjendatuks arvamus, mille puhul vähemalt kolm vastajat viiest olid ühel meelel. Kui arvamusid lahkesid rohkem, siis märgiti hinnang vastuoluliseks. Hindajatel soovitati oma hinnanguid ja kirjade tooni kommenteerida.

##### 4.1. Neutraalsed hinnangud

Neutraalseks hinnati vähemalt mõni tekstilõik igas kirjas. Neutraalse teksti suur osakaal on ametliku keelekasutuse puhul igati ootuspärane ja pigem hea näitaja. Analüüsitud kirjadest suure osa moodustavad teabe edastamise juhud, neutraalne toon on sellisel korral kõige kohasem. Kuid hindajate kommentaaride järgi peeti selliseid kirju emotsioonituks, kuivaks ja isegi masinlikuks ning keeruliseks lugeda. Kommentaaridest selgus, et isegi kui kirjaga teatati adressaadi ettepanekuga nõustumisest, siis lugejatele jäi sellisest info edastamisest veidi ebameeldiv mulje.

*Segased on need ametlikud kirjad, tore et pealkiri on tehtud tumedaks, ehk siis sõltumata mida ma nüüd siin edasi loen usun vastavalt pealkirjale, et minuga nõustuti.*

*Üldmulje kirjast jääb väga neutraalne ja emotsioonitu info edastamisena.*

<sup>15</sup> K. Kerge 2005. Õigus- ja haldussuhtlus keelemuutuste tuules. – Õiguskeel, nr 4, lk 7.

<sup>16</sup> K. Rikberg (viide 14), lk 92.

<sup>17</sup> J. W. Pennebaker, T. J. Mayne, M. E. Francis 1997. Linguistic predictors of adaptive bereavement. – Journal of Personality and Social Psychology, nr 72(4), lk 863–871.

#### 4.2. Positiivsed hinnangud

Hindajate koondarvamuse alusel osutus kõigist kirjadest positiivse tooniga olevaks vaid kuus lõiku ehk napilt üle kümnendiku valimisse kuulunud tekstilõikudest. Kõige positiivsema tooniga leidsid hindajad olevat kirja, milles antakse kirja saajale teada kohustuste leevendamise ja põhjendatakse seda otsust. Kuid lugejad tajusid võimupositsiooni rõhutamist ja see mõjutas hinnanguid negatiivsuse suunas.

*Otsest kantseliiti tuvastasin vähe, see on positiivne. Kuigi kirja sisul on positiivne sõnum, siis üldmulje jääb kuiv ja väga ametlik (eriti viimane lõik), pisut ka oma tugevama positsiooni rõhutav (mitte koostööd, nagu lõpus soovitakse).*

*Kuigi sisu poolest võiks olla positiivne, on pigem neutraalne, sest sõna 'nõudma' kannab minu silmis selle kirja kontekstis võimupositsiooni näitamist.*

#### 4.3. Negatiivsed hinnangud

Negatiivse valentsiga leiti olevat kokku kaheksa kirjalõiku. Üheksast kirjast viies ei osutunud ühegi lõigu tundetoon negatiivseks. Seega üle poole analüüsitud kirjadest sisaldasid vaid neutraalse või positiivse tundetooniga teksti või jäid hinnangud neile vastuoluliseks, see on ametliku kirjavahetuse jaoks kohane ja seetõttu hea näitaja. Negatiivse tooniga teksti oli analüüsitud kirjade hulgas siiski veidi rohkem kui positiivse tooniga teksti.

Ühe sisu poolest positiivse sõnumiga kirja valents hinnati pigem negatiivseks. Selle kirjaga teatatakse, et kirja saaja projekt loetakse edukalt lõppenuks ja korratakse üle nõuded, mis veel kehtima jäävad. Hindajad pidasid selle kirja tooni muu hulgas ähvardavaks või kahtlustavaks.

*Arusaadav, natuke võibolla liiga kamandav või käskiv. Nagu juba eeldaks keegi, et ma seda ei tee.*

*Korrektse keeles, pisut kantseliiti, keerulisevõitu lauseid ja (tundub, et toetuse-teemalises tekstis möödapääsmatut?) ähvardust. Muidu üldmulje asjalikult neutraalne ja informatiivne.*

#### 4.4. Vastuolulised hinnangud

Vastuoluliseks kujunesid 12 tekstilõigu hinnangud ja need jagunesid kuue kirja vahel. Kommentaaride ja hinnangute järgi saab öelda, et teksti lõpuni mittemõistmine mõjutab seda, kuidas lugejad kirja tajuvad, ja vastupidi – kirja sõnumiga sobiv valents aitab teksti arusaadavust parandada. Kuna asutuse kohustus on muu hulgas tagada, et kliendid teaks oma õigusi ja kohustusi ning järgiks neid, siis on ka hoiatuste esitamine kirjades põhjendatud. Seda peaks siiski tegema viisil, mille puhul adressaat ei tunneks põhjuseta end ohustatuna, vaid juhendades, kuidas tegutseda, et reeglitega vastuollu ei mindaks. Seda toodi esile ka kommentaarides.

*Kirja algus jätab äraütlemisest hoolimata siiski lootuse, et projekt (leping?) siiski kinnitatakse ja rahastatakse. Kiri on aga sõnastatud nii segaselt, et vähemalt minul, kes asjast midagi ei tea, on pea võimatu aru saada, mida täpselt oodatakse. Seetõttu hindasin pigem neutraalseks, muidu on sisu pigem selline lahke, selgitav (kui ka selgelt kirja oleks saanud).*

*Kuigi kirja teema pole küll positiivne, jääb kirja lugedes tunne, et ollakse huvitatud lahenduste otsimisest ja pöördumise toon on pigem rahustav ja sõbralik.*

Viie hindaja arvamuse küsimisele lisaks määrati üheksa kirja tundetoon ka Eesti Keele Instituudi loodud emotsioonidetektoriga<sup>18</sup>, kasutades leksikonipõhist lähenemist. Hindajate ja detektori hinnangud olid väga vastukäivad ja kokkulangevused juhuslikud. Emotsioonidetektor kasutab valentsi määramiseks eesti keeles sagedamini kasutatavaid sõnu, kuid analüüsitud tekstides oli selliseid vaid üksikuid. Seetõttu põhinesid detektori hinnangud vaid üksikutel sõnadel.

Kuna hindajad analüüsisid teksti, arvestades selle üldist ülesehitust ja sõnumit, siis tuleb nende arvamust kindlasti emotsioonidetektori hinnangutest täpsemaks lugeda. Seega võib valimisse kuulunud tekstide põhjal tõdeda, et ametliku keelekasutusega tekstide valentsi hindamisel ei pruugi Eesti Keele Instituudi emotsioonidetektor veel väga täpseid vastuseid anda, sest sellised tekstid ei sisalda arvestataval määral märgendatud emotsioonisõnu ja ametitextides olevad üksikud emotsioonisõnad ei võimalda detektoril piisavalt adekvaatset hinnangut anda. Seega tuleks emotsioonidetektori hinnangusse kriitiliselt suhtuda ning kontrollida tekstile antud hinnangut kvalitatiivselt<sup>19</sup>.

### **Kokkuvõtteks**

Lugejad hindasid kõrgemalt kirju, mis olid isiklikumad ja sõbralikumad. Kommentaaridest järeldub, et ka suhteliselt ebameeldivaid sõnumeid on võimalik edastada nii, et kirja saaja tajub kirja lahkena. Lugejale on oluline inimlik suhtumine, selgus ja sõbralik toon.

Viisakusega seostatakse ka teksti pikkust. Viisakaks peetakse suhteliselt lakoonilist teksti, kuid see ei tähenda kindlasti, et võiks jätta selgitamata eeldatava lugeja jaoks midagi raskesti mõistetavat. Sageli ei piisa õigusaktide viidetest, kindlam on vajalikud punktid lihtsas keeles läbi kirjutada. Lakoonilise teksti viisakaks pidamine tähendab pigem üleliigse teabe kirjast väljajätmist ja ebavajalike korduste vältimist.

Mitme kommentaarist võis järeldada, et teksti emotsionaalse valentsi hinnanguid mõjutas arusaadavus: kui sisu lõpuni ei mõistetud, hinnati ka kirja tooni veidi negatiivsemalt. Teisalt kinnitab see põhitõde, et kirjad tuleb koostada, arvestades lugejat, tema tausta ja eeldatavaid teadmisi. Kirja sisu ja toon peavad olema kooskõlas. Neutraalse sisuga teksti ei saa adekvaatselt edasi anda väga positiivses või negatiivses toonis, kuid ebameeldivat teavet saab keeleliste vahenditega mahendada, et see mõjuks positiivsemalt.

<sup>18</sup> [Eesti Keele Instituudi emotsioonidetektor](#).

<sup>19</sup> H. Pajupuu, K. Kerge, R. Altrov 2012. Lexicon-Based Detection of Emotion in Different Types of Texts: Preliminary Remarks. – Eesti Rakenduslingvistika Ühingu aastaraamat, nr 8. Toim. H. Metslang, M. Langemets, M-M. Sepper. Tallinn: Eesti Keele Sihtasutus, lk 172.