

Keelenõustamise standard

Üldtunnustatud põhimõtete ja hea tava
sõnastamiseks

Märts 2024



Co-funded by the
European Union

Erasmus+

Dokument on koostatud projekti "Tell Me, How to Say It Right!" (TELMER) raames Eesti Keele Instituudi ja Tšehhi Keele Instituudi koostöös. Projekti eesmärk oli uurida keelenõu andmist eri riikides, töötada välja koolitusprogramm keelenõustajate professionaalsuse tõstmiseks ning koostada juhised keelenõustamise hea tava kohta, luues üleüldiselt rakendatava keelenõustamise standardi.

Standard põhineb eri riikide keelenõu andvate asutuste seas tehtud küsitluse tulemustel, lisaks kahe instituudi kogunud keelenõustajate kokkuleppel, mis kajastab keelenõustamise aluspõhimõtteid.

Usume, et nende põhimõtete sõnastamine standardis tõstab teadlikkust keelenõustamise olulisusest ning aitab kaasa kindlate, usaldusväärsete ja kvaliteetsete keelenõustamisteenuste pakkumisele, tagades klientide rahulolu.

Projekti TELMER rahastati ERASMUS+ programmist ja see kestis 2023. aasta aprillist 2024. aasta märtsini.

Keelenõustamise all mõistame nõu andmist keelelistes küsimustes, nagu õigekiri, käänamine-pööramine, tähendus, sõna päritolu, keelekasutus jne.

Dokumendis tuuakse välja, mida peame keelenõu andmisel heaks tavaks. Esitame seda pigem üleskutsena või soovitusena kui nõudena või käsuna.

Teame, et keelenõustamisel on praktikas eri vorme – e-kirjad, veebiplatvormid, telefonikõned (kui mainida mõnda tähtsamat). Siiski püüame pakkuda põhimõtteid, mis kehtivad keelenõuandes üleüldiselt, kuigi mõni neist võib olla ühe vormi puhul asjakohasem kui muidu.

II. Üldpõhimõtted

1. Keelenõustamine on avalik teenus.
2. Keelenõustamise eesmärk on aidata küsijat, vastates tema küsimusele.
3. Keelenõuteenust pakub eeskätt asutus, kuigi teda esindab isik. Selle isiku nimepidi esitlemine võib sõltuda kultuuritraditsioonidest.
4. Keelenõustamine on:
 - teaduspõhine
 - praeguse keeleteadusliku teadmise osas ajakohane
 - loomult soovituslik

II. Asutuse seisukohalt vaadates

Asutuse ülesanded on:

1. luua ja arendada keelenõu küsimuste-vastuste andmebaasi
 - andmebaasi võidakse kasutada omaenda tarbeks – edaspidiseks kontrollimiseks, uurimistööks või nii headest kui ka probleemsetest juhtumitest õppimiseks. See aitab tagada, et samale küsimusele vastatakse järjekindlalt.
 - Andmebaas teha avalikkusele kättesaadavaks nii palju kui võimalik. Redigeerimine ja anonüümseks muutmine võib nõuda lisatööd, kuid samas aitab säästa tööaega (aitab vältida eri küsijate samale küsimusele korduvat vastamist).
2. luua ja pidevalt arendada keel- ja kultuuriteaduse õppe-, koolitus- ja juhendamissüsteemi.
3. aidata töötajatel tunda end hästi ning teha oma tööd hästi ja rahulolevalt.
4. vahetada ideid ning teha koostööd teiste riikide keelenõu andvate asutustega.



III. Keelenõustaja seisukohalt vaadates – pikaajaline vaade

1. Täienda oma suhtlemisoskusi. Õpi hindama, mida küsija soovib ja milline on selle saavutamiseks parim suhtlusstrateegia.
2. Õpi pidevalt. Ole avatud tagasisidele. Õpi konstruktiivselt tagasisidest, mõtle, kuidas saaksid end edasi arendada.
3. Ole hästi ette valmistatud. Ole kursis uusimate keeleressurssidega, hoia neid alati käepärast, ole ajakohane ja ole valmis tehniliste probleemide ilmnemisel kasutama varuvariante.
4. Õpi, kuidas stressiga rasketes olukordades toime tulla. Jää rahulikuks, tunne ära ja proovi kasutada konfliktide lahendamise strateegiaid, vajadusel küsi abi kolleegidelt.
5. Ära lange rutiini. Tunne huvi nõustamise kui protsessi vastu ja püüa keskenduda iga üksikjuhtumi lahendamisele.



IV. Keelenõustaja seisukohalt vaadates – lühiajaline vaade

Teemale keskendudes

1. Pööra tähelepanu keeleprobleemi tuumiku tuvastamisele. Vajaduse korral palu küsijalt konteksti või lisateavet.
2. Tugine oma vastuses eelkõige objektiivsetele andmetele.
3. Lisa oma vastusele argumendid. Põhjenda, viita allikatele.
4. Väljenda selgelt, kui kindel sa oled, kui usaldusväärne on sinu vastus. Esita vastuargumente ja piiranguid, kui neid on.
5. Kui vastus sisaldab sinu enda arvamust, väljenda seda selgelt.
6. Kui teed vea, proovi seda parandada.
7. Võimalik, et sa ei saa kohe küsimusele vastata. Võib olla vajalik küsida teise eksperdi arvamust või küsija on küsinud midagi, mis pole olemuselt keeleküsimus. Ära karda seda välja öelda.
8. Kui küsimusele ei saa üldse vastata, siis ütle, miks see nii on, ja juhata küsija sobivama allikani.

Viisile keskendudes

1. Ole abivalmis, koostööaldis ja sõbralik.
2. Jää rahulikuks, viisakaks ja lahkeks; ole küsija mõistmisel empaatiline, vajaduse korral näe lisavaeva. Võta aega vastamiseks ja väldi hinnangu andmist või ennatlike järelduste tegemist.
3. Räägi selgelt, ole enesekindel, väljenda end selgelt. Kasuta lihtsat keelt, millest küsija aru saab, väldi liiga spetsiifilisi termineid.
4. Ole avatud, uudishimulik ja salliv teiste vaatenurkade, ideede ja allikate suhtes.
5. Kuula aktiivselt, veendu, et oled küsimusest aru saanud ja vajaduse korral küsi selgitusi.
6. Esita tasakaalustatud ja täpseid argumente. Kui sa ei ole oma vastuses kindel, ära kõhkle seda tunnistamast.
7. Küsi vajaduse korral oma kolleegidelt täiendavat nõu.
8. Ole positiivne, leia rõõmu ja naudingut oma tööst ning hinda küsijat, kes on tõeliselt huvitatud keelte kohta millegi teadasaamisest.



See on standardi esimene versioon. Autorid on siiralt tänulikud märkuste, täienduste ja ettepanekute eest.



Kommentaaride, täienduste ja koostöösoovide korral palun võtke meiega ühendust aadressidel riin.kikkas@eki.ee ja klara.dvorakova@ujc.cas.cz.

Projekti meeskond:

Riin Kikkas
Margit Langemets
Tiina Leemets
Peeter Päll
Tiina Paet



Martin Beneš
Ondřej Dufek
Klára Dvořáková
Hana Mžourková
Eva Pospíšilová
Jitka Rosenbaumová
† Kamila Smejkalová
Veronika Štěpánová