

MYYJÄN IMPERATIIVIT VENÄJÄNKIELISESSÄ VUOROVAIKUTUKSESSA – ASIOINNIN SUJUVUUDEN YLLÄPITÄMINEN MULTIMODAAALISENA TOIMINTANA

Suvi Kaikkonen, Nykykielten laitos sekä Suomen kielen, suomalais-ugrialaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos, Intersubjektiivisuus vuorovaikutuksessa -huippuyksikkö, Helsingin yliopisto

Artikkelissa tarkastellaan puhutun venäjän kielen signaali-imperatiivien käyttöä myyjän ja asiakkaan välisessä keskustelussa kirjakaupan kassalla. Signaali-imperatiivit ovat imperfektiivisessä aspektissa olevia kehotuksia aloittaa jokin käyttötilanteessa odotuksenmukainen toiminta. Kirjakaupassa niitä käytetään rutiininomaisten toimintojen, kortilla maksamisen ja ostosten ojentamisen yhteydessä. Käyttötilanteen rutiiniluonteisuudesta seuraa, että myyjä ja asiakas suuntautuvat vahvasti toiminnan odotuksenmukaisuuteen, siihen että asiat tapahtuvat kassalla sujuvasti vaihe vaiheelta. Sujuvuudella tarkoitetaan sekä temporaalista että toimintavaiheiden sisältöihin liittyvää sujuvuutta. Sujuvuuden mahdollistaa osanottajien toiminnan samanlinjaisuus. Tutkimuskysymyksenäni on, mikä signaali-imperatiivien käyttöä ja käytön ajoitusta motivoi niiden kielellisessä ja kehollisessa käyttökontekstissa. Osoitan, että signaali-imperatiiveilla ohjataan asioinnin rutiininomaista etenemistä silloin, kun sujuvuus on uhattuna. Sujuvuutta horjuttavia tekijöitä ovat tyypillisesti osanottajien kehollisen ja kognitiivisen saatavilla olon epäsymmetrisyys tai heidän erilinjainen sijoittumisensa tilassa. Signaali-imperatiivi on väline, jolla myyjä ylläpitää asioinnin sujuvuutta. Laajemmin käsitettynä myyjä hoitaa sillä institutionaalisia tehtäviään; jaetun ymmärryksen mukaan vastuu vuorovaikutuksen sujuvuudesta on hänellä. Tutkimuksen menetelmänä toimii keskusteluanalyysi, ja aineisto koostuu 58 venäjänkielisestä asiointikeskustelusta, joissa esiintyy 23 signaali-imperatiivia.

Avainsanat: imperatiivi, institutionaalinen vuorovaikutus, keskusteluanalyysi, multimodaalisuus, venäjän kieli, vuorovaikutuksen tutkimus

1 JOHDANTO

Tarkastelen tässä artikkelissa toisen persoonan imperatiiveja, joita kirjakaupan myyjä käyttää työssään. Keskityn imperatiiviryhmään, joita slavistiikassa on kutsuttu signaaleiksi (ks. esim.

Benacchio, 2010, s. 30; Rassudova, 1968, s. 106) ja joita siksi kutsun signaali-imperatiiveiksi. Niiden tehtävänä pidetään *kehotusta aloittaa jokin käyttötilanteessa odotuksenmukainen toiminta* (ks. esim. Benacchio, 2010, s. 29–30; Padučeva, 1996, s. 71–75). Tutkimuksen aineisto koostuu 58 venäjänkielisestä asiointikeskustelusta, jotka olen videoinut Helsingissä sijaitsevassa kirjakauppa Ruslaniassa. Keskustelijoina ovat myyjä ja asiakas, ja keskustelut sijoittuvat myymälän tiskille. Asi-

Kirjoittajan yhteystiedot:

Suvi Kaikkonen

PL 4 (Vuorikatu 3A), 00014 Helsingin yliopisto

suvi.kaikkonen@helsinki.fi

ointi tiskillä on yleensä hyvin rutiininomaista ja koostuu ostosten maksamisesta, pakkaamisesta ja ojentamisesta asiakkaalle.

Tarkastelun kohteena ovat vierusparit (vieruspareista, ks. esim. Raevaara, Ruusu vuori & Haakana, 2001, s. 15–16), joiden etujäsen on myyjän signaali-imperatiiviksi muotoiltu kehoitus. Jälkijäsenen tuottaa asiakas suorittamalla imperatiivin osoittaman kehollisen toiminnan. Tällaisista multimodaalisista vieruspareista on vuorovaikutuslingvistiikan menetelmin tutkittu aiemmin lähinnä erikielisiä imperatiivimuotoisia pyyntöjä (ks. Bolden, 2016; Rossi 2012; Zinken, 2016). Aineistossani on yhteensä 23 signaali-imperatiivin sisältävää vierusparia. Niitä esiintyy kahdessa erilaisessa tilanteessa, jossa mvviä

kehottaa asiakasta siirtymään seuraavaan tilanteessa odotuksenmukaiseen toimintaan. Kortilla maksaminen yhteydessä myyjä käyttää imperatiiveja *vstavljajte [kartotšku]* 'laittakaa [kortti]' ja *berite [kartotšku]* 'ottakaa [kortti]' ja ostosten ojentaminen yhteydessä imperatiivia *deržite* 'olkaa hyvä/ottakaa'.

Esimerkissä (1) on esitetty tyypillinen signaali-imperatiivin käyttötilanne. Myyjän ilmoitettua ostosten hinnan (r. 1) ja asiakkaan jo kehollisesti suuntauduttua maksamiseen (r. 2) myyjä kehottaa asiakasta syöttämään kortin maksupäätteeseen (r. 4), minkä asiakas välittömästi tekeekin (r. 5). Käytettyjen litterointi- ja glossausmerkkien selitteet löytyvät liitteistä 1 ja 2.

Esimerkki 1 [3-12.09/6.30 Signaali-imperatiivimuotoinen kehoitus]

- 01 Myyjä 1: dvadtsat šest jevro, =
kaksikymmentä kuusi euro
kaksikymmentäkuusi euroa
- 02 Asiakas: =KÄÄNTYY MAKSUPÄÄTTEESEEN PÄIN
- 03 Myyjä 1: [OSOITTA MAKSUPÄÄTETTÄ
- 04 Myyjä 1: [vstavljaj-i-te |kartotš[k-u.
laittaa.IMP-F-IMP-2PL kortti-F.ACC
laittakaa (vaan se) kortti
- 05 Asiakas: [SYÖTTÄÄ KORTIN

Tutkimuskysymykseni on, mikä signaali-imperatiivien käyttöä ja käytön ajoitusta motivoi niiden kielellisessä ja kehollisessa käyttökonektstissa. Tässä artikkelissa osoitan, että signaali-imperatiiveilla rytmitetään kirjakaupan kassalla tapahtuvan asioinnin rutiininomaista etenemistä silloin, kun asioinnin sujuvuus on uhattuna. Sujuvuudella tarkoitan sekä temporaalista että toimintavaiheiden sisältöihin liittyvää sujuvuutta. Toiminnan sujuvuutta horjuttavia tekijöitä ovat tyypillisesti osanottajien kehollisen ja kognitiivisen saatavilla olon epäsymmetrisyys tai heidän erilinjainen sijoittumisensa tilaan. Imperatiivia voi siis luonnehtia välineeksi, jolla myyjä pitää yllä asioinnin sujuvuutta.

Tarkastelen signaali-imperatiiveja keskusteluanalyttisellä menetelmällä, tiukasti osana vuoro vuorolta etenevää kompleksista vuorovaikutuskonektstiaan. Analyysin aluksi olen litteroinut aineistosta kaikki imperatiivin sisältävät keskustelusekvenssit keskusteluanalyttisten käytänteiden mukaisesti (ks. esim. Seppänen, 1997). Tämän jälkeen olen poiminut omaksi kokoelmakseen myyjän signaali-imperatiivit eli imperfektiivisen aspektin imperatiivit, jotka asiakas tulkitsee kehotukseksi aloittaa jokin tilanteessa odotuksenmukainen toiminta.

Sovellan keskusteluanalyysia 58 keskustelun venäjänkieliseen asiointiaineistoon. Aineiston yhteispituus on 3 h 24 min. Asi-

akkaat ovat valtaosin Suomessa asuvia äidinkieliä venäjän puhujia. Myyjä on neljä. He ovat naispuolisia ja venäjänkielisiä, ja asuvat vakituisesti Suomessa. Lisäksi mukana on 11 keskustelun suomenkielinen verrokkiaineisto, pituudeltaan 27 min. Se on nauhoitettu samassa kirjakaupassa, ja myös myyjät ovat samat.

Artikkelin aluksi paneudun imperatiivien tutkimukseen slavistiikassa ja vuorovaikutuslingvistiikassa. Sitten esittelen lyhyesti käyttämäni menetelmän. Analyysi koostuu kahdesta alaluvusta, joissa erittelen signaali-imperatiivien käyttöä eri vuorovaikutustilanteissa. Analyysia seuraavat johtopäätökset. Lopuksi laajennan tarkastelunäkökulmaa ja etsin selitystä puhutun venäjän runsaalle imperatiivien käytölle. Tässä yhteydessä vertaan venäjää myös muiden kielten puhekäytäntöihin.

2 VENÄJÄN KIELEN IMPERATIIVI – PERUSMERKITYKSESTÄ ASPEKTUAALISIIN JA TILANTEISIIN MERKITYKSIIN

Venäjän kielen imperatiivin perusmerkitys on Venäjän akatemian kieliopin (Švedova, 1980, s. 620) mukaan kehoitus toimintaan; jonkin teon esittäminen vaatimuksenalaisena siten, että puhuja kehottaa jotakuta suorittamaan sen (ks. myös Benacchio, 2010, s. 31; Filatova, 2002; Hrakovskij & Volodin, 1986, s. 12–13; Padučeva, 1996, s. 66). Aikhenvaldin (2010, s. 3) mukaan imperatiivin kanonisin muoto maailman kielissä on yhdelle henkilölle suunnattu toisen persoonan imperatiivi.

Juuri sellaisia ovat tarkastelemani signaali-imperatiivit. Ne ovat yhdelle asiakkaalle suunnattuja, mutta teitteltyn vuoksi monikollisia toisen persoonan imperatiiveja. Ne ovat muiden imperatiivien tavoin toimintakehotuksia, mutta perusmerkityksen lisäksi niillä on toimintaan ryhtymisen ja odotuksenmukaisen toiminnan merkitys. Ne ovat *kehotuksia*

aloittaa jokin käyttötilanteessa odotuksenmukainen toiminta (ks. esim. Benacchio, 2010, s. 29–30; Padučeva 1996, s. 71–75), ts. niillä viestitään, että ”nyt on oikea hetki ryhtyä imperatiivin osoittamaan toimintaan, jonka me molemmat osasimme jo ennakoita”. Tämän mennessä tutkituista imperatiiveista hyvin lähelle signaali-imperatiiveja tulevat Raevaaran (tulossa, luku 3) suomenkielisen aineiston go ahead -imperatiivit. Niillä kokikerhon ohjaaja kehottaa kerholaista eteneeseen toimintaan, josta tilanteesta on ollut jo puhetta, mutta jota ei ole vielä suoritettu. Venäjänkieliset signaali-imperatiivit eroavat go ahead -imperatiiveista kuitenkin siinä, että niillä on aina verbin imperfektiivisen aspektin kieliopillinen merkitys.

Imperatiivimuotoinen vuoro voi saada eri käyttöyhteyksissä laajan joukon erilaisia tulkintoja, ja venäjän kielen imperatiivien tulkinnasta onkin runsaasti esityksiä. Niiden luonne vaihtelee kattavista kieliopillisista kuvauksista ja yksityiskohtaisista puheakti-listauksista kokonaisvaltaisiin semanttisiin mallinnuksiin (ks. esim. Birjulin, 1994; Filatova, 2002; Iosifova, 2011; Ratmaier, 2012). Tarkasteltaessa aitoja vuorovaikutustilanteita huomataan, että edellä mainitun kaltaisilla kuvauksilla on merkittävä heikkous. Ne eivät kiinnitä tarpeeksi huomiota imperatiivien ympäröivään reaaliseen, aikapaikkaiseen keskustelukontekstiin. Siksi kuvaukset jäävät helposti abstrakteiksi ja yleistäviksi.

Monien kielten kohdalla keskustelunanalyttinen tutkimus on huomattavasti syventänyt ymmärrystämme imperatiivien käytön tilanteisuudesta. Venäjän kielen imperatiiveihin keskusteluanalyttistä menetelmää on sovellettu kuitenkin vasta niukasti: Bolden (2016) on tutkinut imperatiivimuotoisia pyyntöjä perheenjäsenten ja ystävien välisissä arkikeskusteluissa ja Kaikkonen (2015) tarkastellut sitä, millaisia institutionaalisia tehtäviä kirjakaupan myyjä hoitaa erilaisten

imperatiivien avulla. Aidon vuoro vaikutusaineiston käyttö on ollut venäjän imperatiivien tutkimuksessa niin ikään harvinaista (ks. kuitenkin Iosifova, 2011). Keskusteluanalyysin mikroanalyyttinen lähestymistapa mahdollistaa imperatiivien semanttis-pragmaattiseen merkityksen analysoinnin aiempaa tutkimusta tarkemmin, joten tämä artikkeli täydentää venäjän imperatiivien kuvausta.

Useat keskusteluanalyysiä hyödyntävät tutkijat (ks. esim. Bolden, 2016, s. 11; Goodwin & Cekaite, 2013, s. 136; Lauranto, 2014; Rossi, 2012, s. 453; Wootton, 1997: s. 63, 88, 141–142, 196 ja 2005, s. 197–199; Zinken & Ogiermann, 2013) jakavat näkemyksen, että imperatiivia käytetään usein silloin, kun ollaan *jo aloitetun, yhteiseksi ymmärretyin ja yhteisen vastuun alaisen toimintajakson sisällä*. Raevaaran (tulossa, luku 3) mukaan imperatiivia käytetään *keinona osoittaa jonkin toiminnan alkamishetki tai muokata käynnissä olevaa toimintaa* silloin, kun toiminnassa on ilmennyt jonkinlainen ongelma. Tämä tutkimus vahvistaa näitä havaintoja.

Venäjän kielen imperatiivien merkitykseen liittyy erottamattomasti kysymys verbin kielipillisestä aspektista. Aspekti on verbin kategoria, joka antaa lisäinformaatiota tekemisen luonteesta ja kestosta. Venäjän kielen verbeillä on kaksi aspektia, perfektiivinen ja imperfektiivinen. Niiden perusero on se, että perfektiivinen aspekti esittää toiminnan rajattuna kokonaisuutena, mutta imperfektiivisestä aspektista tällainen merkityspiirre puuttuu (Švedova, 1980, s. 583). Tarkasteleman signaali-imperatiivit edustavat aina imperfektiivistä aspektia. Seuraavaksi esittelen, millaisia merkityksiä ne kantavat.

Yksi imperfektiivisen aspektin keskeisistä imperatiivimerkityksistä on *kehotus aloittaa jokin toiminta* (Benacchio, 2010, s. 25–30). Imperfektiivisen aspektin imperatiiveilla kehoitetaan yleensä tilanteessa *jo läsnä oleviin*, siitä johdettavissa oleviin tai osanottajille

entuudestaan tuttuihin toimintoihin. Imperfektiivisen aspektin imperatiivi implikoi *tiukkaa temporaalista sidettä* imperatiivin ja sen osoittaman toiminnan toteuttamisen välillä. Ne seuraavat toinen toistaan yleensä välittömästi. (Padučeva 1996, s. 71–75; ks. myös Benacchio, 2010, s. 42–43).¹

Bolden (2016, s. 9–10) huomauttaa aiheellisesti, että käytännön puhetilanteissa imperatiivin aspektin valinta on erittäin kompleksinen toimenpide, eikä venäjän kielen tutkijoilla ole kattavaa käsitystä valintaperusteista. Valintaa valottaa Zinkenin (2016) puolan kielisiä vuoro vaikutustilanteita käsittelevä tutkimus, joka osoittaa, että eri aspektien imperatiivit implikoivat erilaisia esittämismuotteja. Alun perin Goffmanin (1981, s. 144–145) käyttämän esittämismuotin (production format) käsite jäsentää tilannetta, jossa äänessäolija ei ilmaise ainoastaan omia ajatuksiaan. Muotissa *esittäjä* (animator) erotetaan *tekijästä* (author). Esittäjä on se, joka tietyllä hetkellä konkreettisesti sanoo ääneen jonkin lausuman. Jos henkilö niin ikään päättää esittämänsä lausuman sisällöstä ja muotoilusta, hän on myös ilmauksensa auktori eli tekijä.

Zinken (2016, s. 277–282) osoittaa, että eri osallistujarooleihin liittyy erilaisia deonttisia oikeuksia. *Esittäjän oikeudeksi* (animator's right) hän kutsuu oikeutta määritellä, millä hetkellä imperatiivin osoittama teko on suoritettava. *Tekijän oikeutena* (author's right) hän pitää siitä päättämistä, että juuri kyseinen teko, eikä esimerkiksi jokin toinen, on tilanteessa oikea ja paikallaan. Zinkenin (ma.) mukaan imperfektiivisen aspektin imperatiivin lausuja implikoi olevansa ainoastaan

¹ Perfektiivisen aspektin imperatiivimerkityksessä toiminta näyttäytyy puolestaan loppuun suoritettuna, tuloksellisena kokonaisuutena (Padučeva, 1996, s. 67–68). Perfektiivisen aspektin imperatiiveilla tuodaan keskusteluun yleensä uusia asioita, ja imperatiivin ja sen osoittaman toiminnan toteuttamisen väliltä puuttuu tiukka temporaalinen side (Benacchio, 2010, s. 41, 46–48).

toimintakehotuksen esittäjä. Hän ainoastaan sanoo ääneen seuraavan odotuksenmukaisen toiminnan ja kehottaa kuulijaa ryhtymään siihen tietyllä hetkellä, mutta ei ota itsellensä tekijän oikeutta. Sen Zinken (ma.) osoittaa olevan puhetilanteella itsellään; meneillään oleva toiminta tai edeltävä keskustelu auktorisoi imperatiivin käytön.² Analyysiluvussa näytän, miten imperfektiivisen aspektin käyttäminen myyjän signaali-imperfekteissä on linjassa Zinkenin kuvaaman aspektien työnjaon kanssa.

3 MENETELMÄ

Tarkastelen signaali-imperatiiveja keskusteluanalyytisellä menetelmällä. Keskusteluanalyytikot esittävät, että arkinen vuorovaikutuksemme on yksityiskohtiaan myöden järjestäytyntä sosiaalista yhteistoimintaa. Näin ollen jokaista kielellistä valintaa ja muotoilua, esimerkiksi vuoron muotoilu imperatiiviksi, voidaan pitää merkityksellisenä ja tarkoituksenmukaisena. Vuorovaikutus nähdään sekä indeksisenä että refleksisenä (Heritage, 1991, s. 140; Isupova, 2002, s. 34). Imperatiivi, kuten mitä tahansa keskustelun vuoro, saa täyden merkityksensä vasta käyttöyhteydessään. Siksi tulkinnan pitää olla aina kontekstuaalista. Samaan aikaan imperatiivin käyttäminen heijastaa myyjän tulkintaa siitä, mitä puhetilanteessa ollaan tekemässä.

Vuorovaikutus kirjakaupassa on erilaisista kuin vaikkapa kotona perheen kesken. Erotuksena arkikeskustelusta sitä kutsutaan instituutionaaliseksi. Instituutio, jonka puitteissa jokin keskustelu käydään, voi vaikuttaa esimerkiksi keskustelun osapuolten sanavalintoihin sekä vuorojen, sekvenssien ja koko keskustelun rakenteeseen ja muotoiluun. (Drew & Heritage, 1992, s. 22, 29–54.) Kirjakau-

² Perfektiivisen aspektin imperatiiveissa esittäjän ja tekijän tehtävät lankeavat Zinkenin mukaan samalle henkilölle.

passa keskustelun osanottajilla on myös instituutioon liittyvät epäsymmetriset myyjän ja asiakkaan roolit, ja myymiseen ja ostamiseen liittyvät erilaiset tehtävät. Analyysiluvussa osoitan, että vuoron muotoilu imperatiiviksi voidaan nähdä nimenomaan myyjän institutionaalisen roolin ja tehtävän ilmentymäksi.

4 ANALYYSI - MYYJÄN IMPERATIIVIT RYTMITTÄMÄSSÄ ASIOINNIN ETENEMISTÄ

Tässä luvussa analysoin kirjakaupan myyjän käyttämiä venäjänkielisiä signaali-imperatiiveja. Niitä on aineistossa yhteensä 23, ja ne edustavat imperfektiivistä aspektia. Ne ovat nimensä mukaisesti myyjän signaaleja asiakkaalle siitä, että nyt on oikea hetki ryhtyä seuraavaan tilanteessa odotuksenmukaiseen toimintaan. Tutkimuskysymykseni on, mikä signaali-imperatiivien käyttöä ja käytön ajoitusta motivoi niiden kielellisessä ja kehollisessa käyttökontekstissa, ts. miksi jotkin näennäisesti samankaltaisista asiointitilanteista hoituvat ilman imperatiivimuotoista kehotusta, kun taas toisissa imperatiivin käyttö tulee relevantiksi.

Signaali-imperatiivilla on kirjakaupan tiskillä kaksi kotiympäristöä. Tarkastelen niistä ensin kortilla maksamisen ohjaamista imperatiiveilla (8 tapausta). Sen jälkeen analysoin ostosten ojentamiseen liittyviä imperatiiveja (15 tapausta). Ennen siirtymistä aineistoosimerkkeihin on hyvä huomata, että kortilla maksaminen ja ostosten ojentaminen ovat kaupassa asiointiin liittyvää, usein toistuvaa rutiinitoimintaa. Rutiininomaisuuden yksi seuraus näyttää aineiston valossa olevan, että sekä myyjä että asiakas suuntautuvat vahvasti toiminnan odotuksenmukaisuuteen, siihen että asiat tapahtuvat kassalla tiettyssä, totutussa järjestyksessä ja rytmissä. Tällaiseen odotuksenmukaisuuteen suuntautuminen näkyy keskusteluissa mm. siinä, että kuullessaan

toimintakehotuksen asiakas on yleensä jo kehollisesti suuntautumassa imperatiivin osoittamaan toimintaan (vrt. Boldenin [2016, s. 10–12] ja Rossin [2012, s. 441–442] samantyyppisiin havaintoihin).

4.1 Kortilla maksamisen sujuvoittaminen signaali-imperatiivimuotoisella kehotuksella

Tarkastelen ensimmäiseksi tapauksia, joissa myyjä käyttää signaali-imperatiivia asiakkaan maksaessa ostoksiaan kortilla. Tarkastelun kohteena on maksamisen kaksi eri vaihetta.

Myyjä voi kehottaa asiakasta syöttämään kortin maksupäätteesen imperatiivilla *vstavljajte [kartotšku]* ‘laittakaa [kortti]’ (3 tapausta). Kortin ottamiseen pois päätteestä voidaan kehottaa imperatiivilla *berite [kartotšku]* ‘otakaa [kortti]’ (5 tapausta).

Esimerkissä (2) kysymys on kortin syöttämisestä. Asiakas on juuri tullut kassalle ja ojentanut valitsemansa kirjan myyjälle maksaakseen sen. Katkelman alussa myyjä lukee kirjan viivakoodin lukulaitteella. Videosta otettujen kuvakaappausten paikat on merkitty litteraatin tekstiin ristikkomerkillä # ja omalle rivilleen merkinnällä *Kuva:* ↑#n.

Esimerkki 2 [1-12.36/2.56 Laittakaa kortti]

- 01 Myyjä 1: [LUKEE KIRJAN VIIVAKOODIN
02 Asiakas: [ALKAA OTTAA RAHAPUSSIA LAUKUSTA
03 Myyjä 1: tritsat jevro on-a †stoi-t?#
kolmekymmentä euro 3SG-F maksaa.IMP-3SG
tämä maksaasi kolmekymmentä euroa
Kuva: †#1
04 Myyjä 1: položi-t jejo v paket v-am,
laittaa.PFV-INF 3SG.F.ACC PREP pussi.M.ACC 2PL-DAT
laitetaanko tämä pussiin teille
05 Asiakas: [ALKAA KAIVAA MAKSUKORTTIA RAHAPUSSISTA
06 Asiakas: [da jesli možn[o,
kyllä jos voida/olla mahdollista.ADV
joo jos mahdollista
07 Myyjä 1: [konetšno?
tietysti
totta kai
08 Myyjä 1: [HAAKEE MUOVIPUSSIN SELKÄNSÄ TAKAA, ALKAA LAITTAO OSTOKSIA SIIHEN
09 Asiakas: [OTTAA MAKSUKORTIN RAHAPUSSISTA, KATSOO MAKSUPÄÄTETTÄ
10 Myyjä 1: [JATKAA OSTOSTEN LAITAMISTA PUSSIIN
11 Asiakas: [KÄÄNTÄÄ VARTALOAN HIEMAN MAKSUPÄÄTTEEN SUUNTAAN JA KATSOO SITÄ
12 Myyjä 1: [#vstavlja-i-te †kartotšk-u,
laittaa.IMP-IMP-2PL kortti-F.ACC
laittakaa (vaan se) kortti
Kuva: †#2
13 Myyjä 1: [JATKAA OSTOSTEN LAITAMISTA PUSSIIN
14 Asiakas: vot tuda.
PRT tuonne
ai tuohon
15 Asiakas: LAITTAO KORTIN MAKSUPÄÄTTEESEEN
16 Myyjä 1: da sjuda?
kyllä tänne
joo tähän



Kuva 1. Tilanne hinnan ilmoittamisen jälkeen (esimerkki 2, r. 3).



Kuva 2. Tilanne myyjän alkaessa esittää imperatiivia *vstavljaite 'laittakaa'* (esimerkki 2, r. 12).

Asiakas alkaa valmistautua ostosten maksamiseen ottamalla rahapussin käsilaukustaan (r. 2). Sitä seuraava hinnan ilmoittaminen (r. 3) toimii siirtymänä maksusekvenssiin (vrt. Koiviston & Halosen [2009, s. 144] samantylaiseen havaintoihin). Asiakas alkaakin toimia maksamisen vakiintuneiden toimintatapojen mukaisesti. Hän ottaa maksukortin esiin rahapussistaan, katsoo maksupäätettä ja kääntää vartaloaan sen suuntaan ollen näin selvästi suuntautunut kortilla maksamiseen (r. 5, 9 ja 11). Samaan aikaan (r. 8 ja 10) myyjä hakee muovipussin selkensä takaa, palaa tiskille ja alkaa laittaa asiakkaan ostoksia pussiin. Myyjä esittää signaali-imperatiivin *vstavljaite kartotsku* 'laittakaa kortti' jatkaen samalla ostosten laittamista pussiin (r. 12).

Asiakas ei selvästikään maksa ostoksiaan kortilla ensimmäistä kertaa. Ottamalla kortin esille ja suuntautumalla maksupäätteeseen hän osoittaa tietävänsä, missä vaiheessa kortti on tapana syöttää päätteeseen. Mikä siis saa myyjän kehottamaan asiakasta toimintaan, joka on kontekstissaan jopa itsestään selvää? Tämän ymmärtämiseksi on syytä katsoa esimerkkiä (3). Myös siinä ollaan maksamassa ostoksia. Asiakas on ollut kassalla jo pidemmän aikaa hoitamassa asioitaan. Hän on ottanut rahapussin laukustaan ja pitää maksukorttia valmiudessa kädessään. Ennen katkelman alkamista myyjä on lukenut asiakkaan ostosten viivakoodit.

Esimerkki 3 [1-11.29/16.14 Maksutapahtuma ilman imperatiivia]

- 01 Myyjä 1: [LUKEE KASSAN NÄYTTÖPÄÄTETTÄ, KIRJOITTA JA PAINAA ENTERIÄ
- 02 Myyjä 1: [(et-o) bude-t
tämä-N olla.FUT-3SG
tämä olisi
- 03 [dvadtsat vosem s polovi[n-oj.#
kaksikymmentä kahdeksan PREP puoli.F-GEN
kaksikymmentäkahdeksan ja puoli
- Kuva: †#3
- 04 Asiakas: [ALKAA KÄÄNTYÄ MAKSUPÄÄTETTÄ KOHTI [uhu? #
PRT
m-hm
- Kuva: †#3
- 05 Asiakas: LAITTA KORTIN MAKSUPÄÄTTEESEEN
- 06 Myyjä 1: KUMARTUU SYÖTTÄMÄÄN SUMMAN MAKSUPÄÄTTEESEEN
- 07 Asiakas: SYÖTTÄÄ PIN-KOODIN



Kuva 3. Tilanne hinnan ilmoittamisen jälkeen (esimerkki 3, r. 3).

Sekä esimerkissä (2) että esimerkissä (3) maksusekvenssi alkaa niin, että myyjä ilmoittaa asiakkaalle tämän ostosten hinnan. Esimerkissä (2) myyjä osoittaa signaali-imperatiivilla, koska maksukortti on laitettava maksupäätteeseen, esimerkissä (3) asia hoituu ilman kielellistä toimintakehotusta. Mikä selittää tätä eroa?

Tilanteiden ero juontuu siitä, mitä on ehtinyt tapahtua ennen esimerkkikatkelmien

alkamista. Esimerkissä (3) tiskillä asiakas on ollut tiskillä jo verrattain kauan ja ehtinyt ottaa maksukortin käteensä. Näin ollen hän on valmiina, saatavilla seuraavaan odotuksenmukaiseen toimintaan, maksamiseen sillä hetkellä, kun myyjä ilmoittaa ostosten hinnan (r. 2–3, kuva 3). Asiakas reagoikin hinnan ilmoitukseen jo myyjän vuoron aikana kääntymällä maksupäätteen suuntaan. Hän kuittaa tiedon dialogipartikkelilla *uhu* 'm-hm' ja syöt-

tää kortin laitteeseen ilman erillistä kehotusta (r. 4–5). Tulkintani on, että kehotukselle ei ole tarvetta, sillä keskustelun osapuolten toiminta on maksamishetkellä *samanlinjaista*. He jakavat koko sekvenssin ajan saman huomion kohteen, ostosten maksamisen, ja ovat siten toistensa saatavilla, mikä mahdollistaa heidän temporaalisesti saumattoman yhteistyönsä. Esimerkissä (2) nähdään, mitä tapahtuu silloin, kun osanottajien saatavilla olo on epäsymmetristä sillä hetkellä, kun seuraavaan odotuksenmukaiseen toimintaan siirtyminen tulee relevantiksi.

Esimerkissä (2) asiakas on juuri tullut kasalle ja alkaa vasta etsiä rahapussia laukustaan, kun myyjä jo lukee viivakoodia (r. 1–2). Hän ehtii saada rahapussin käteensä, mutta ei ole aivan vielä valmis maksamaan silloin, kun myyjä ilmoittaa ostosten hinnan (r. 3, kuva 1). Voisi sanoa, että asiakas ei ole kehollisesti eikä kognitiivisesti myyjän saatavilla seuraavaan odotuksenmukaiseen toimintaan siirtymistä varten. Hänen kätensä etsivät maksukorttia ja myös hänen huomionsa on kohdistunut sen ottamiseen rahapussista. Myyjä, mahdollisesti sujuvoittaakseen asioinnin etenemistä, ei jää odottamaan, että asiakas saisi kortin käyttövalmiuteen. Hän siirtyy ilman taukoa kysymään, haluaako asiakas ostoksensa muovipussiin (r. 4), ja saa myöntävän vastauksen (r. 6). Myyjän alettua pakkaamaan ostosta asiakas saa kortin käyttövalmiuteen ja alkaa suuntautua katseellaan ja kehollaan maksupäätteeseen (r. 9 ja 11).

Nyt osat ovat vaihtuneet. Myyjän huomio on ostosten pakkaamisessa, eikä hän ole

asiakkaan saatavilla ohjaamassa asioinnin etenemistä. Asiakas ei tässä tilanteessa siirry oma-aloitteisesti seuraavaan toimintaan. Hän on mahdollisesti epävarma siitä, pitäisikö hänen laittaa kortti päätteeseen vai jäädä odottamaan, että myyjä saa ostoksen pakkaamisen valmiiksi ja pystyy taas keskittymään maksamiseen. Tässä tilanteessa myyjä esittää signaali-imperatiivin (r. 12, kuva 2). Rassudovan (1968, s. 104) mukaan keskustelukomppanin epäröinti onkin tyypillinen tekijä, joka laukaisee imperfektiivisen aspektin imperatiivin käytön. Signaali-imperatiivillaan myyjä viestittää asiakkaalle, että tämä voi siirtyä seuraavaan odotuksenmukaiseen toimintaan (vrt. Raevaaran [tulossa, luku 3] samanlaisiin havaintoihin). Samalla hän implikoi olevansa kognitiivisesti mukana meneillään olevassa toiminnassa ja ohjaavansa asioinnin etenemistä siitä huolimatta, että hänen sen hetkinen kehollinen toimintansa on erilinjaista. Aineistossani signaali-imperatiiveja esiintyy nimenomaan silloin, kun myyjän ja asiakkaan kehollisessa ja kognitiivisessa saatavilla olossa on jonkinlaista epäsymmetrisyyttä hetkellä, jolloin seuraavaan odotuksenmukaiseen toimintaan siirtyminen tulee relevantiksi. Erilinjaisuus uhkaa asioinnin sujuvaa etenemistä, ja uhan realisoitumista myyjä ehkäisee imperatiivillaan.

Useammin kuin kortin syöttäminen maksupäätteeseen myyjän eksplisiittistä osallistumista vaatii hetki, jolloin maksukortin voi ottaa pois maksupäätteestä. Tällainen on tilanne esimerkissä (4).

Esimerkki 4 [1-11.29/16.30 Ottakaa kortti]

- 01 Asiakas: [SYÖTTÄÄ PIN-KOODIA MAKSUPÄÄTTEESEEN
 02 Myyjä 1: [SIIRTYY HIEMAN KAUEMMAKSI ASIAKKAASTA LAITTAMAAN TÄMÄN OSTOKSIA PUSSIIN
 03 KUITTI TULOSTUU
 04 Asiakas: OTTAA RAHAPUSSINSA TISKILTÄ
 05 Myyjä 1: [LAITTA A OSTOKSIA EDELLEEN PUSSIIN
 06 Myyjä 1: [ber-i-te [kartotšk-u.=
 ottaa.IMPf-IMP-2PL kortti.F-ACC
 Ottakaa (vaan se) kortti
 07 Asiakas: [AVAA RAHAPUSSINSA
 08 Asiakas: =⁰uhu?⁰
 PRT
 joo
 09 Asiakas: OTTAA MAKSUKORTIN PÄÄTTEESTÄ JA LAITTA SEN AVOINNA
 10 ODOTTAVAAN RAHAPUSSINSA

Esimerkissä (4) myyjän signaali-imperatiivin *berite kartotšku* 'ottakaa kortti' käytön laukaisee paitsi kognitiivisen ja kehollisen saatavilla olon epäsymmetrisyys myös spatiaalinen epäsymmetrisyys. Keskinäistä saatavilla oloa vaikeuttaa se, miten myyjä on sijoittuneena tilaan. Sillä välin, kun asiakas syöttää pin-koodia maksupäätteeseen, myyjä käyttää ajan hyväkseen, hakee muovipussin ja siirtyy tiskillä vähän etämmälle asiakkaasta laittamaan tämän ostoksia pussiin. Näin ollen hetkellä, jolloin kortin ottaminen pois maksupäätteestä tulee relevantiksi, myyjä ei ole asiakkaan ja maksupäätteen välittömässä läheisyydessä. Asiakkaan näkökulmasta myyjä ei ole hänen saatavillaan ohjaamassa tilanteen etenemistä. Signaali-imperatiivin esittäminen tässä tilanteessa voidaan nähdä korjausliikkeenä, jolla myyjä osoittaa olevansa kognitiivisesti mukana, ohjaamassa meneillään olevaa toimintaa spatiaalisesta erilinjaisuudestaan huolimatta. Signaalin esittäminen osoittaa myös myyjän olevan tietoinen sijaintinsa aiheuttamasta uhasta asioinnin sujuvuudelle.

4.2 Signaali-imperatiivin käyttö ja ajoittaminen ostosten ojentamisen yhteydessä

Siirryn seuraavaksi tarkastelemaan aineistoni signaali-imperatiivien toista kotiympäristöä. Se sijoittuu maksamisen jälkeiseen sekvenssiin, jossa asiakkaalle ojennetaan tämän ostokset. Toisinaan myyjä tuottaa ojentamisen yhteydessä paljaan signaali-imperatiivivuoron *deržite* (15 tapausta). Verbin *deržat* leksikaalinen merkitys on 'pitää kädessä niin, ettei anna tipahtaa' (Kuznecov, 2008, s. v. *Держать*). Verbin imperfektiivisen aspektin imperatiivi on pitkälle kiteytynyt kohteliaisuusfraasi, jonka merkitys on 'olkaa hyvä'. Kuitenkin, kuten alla osoitan, *deržite* on säilyttänyt signaali-imperatiiville tyypillisiä piirteitä, ja sillä on myös merkitys 'ottakaa'. Tässä yhteydessä on tärkeä huomata, että venäjänkielen *požaluista* 'olkaa hyvä' ei ole imperatiivimuotoinen kuten suomenkielinen vastineensa. (*Deržite*-imperatiiveista, ks. myös Kaikkonen, 2016.)

Deržite-imperatiivin käyttö, tai oikeammin käytön ajoitus, voi edellä käsiteltyjen signaali-imperatiivien tapaan implikoida osanottajien saatavilla olon epäsymmetrisyyttä. Sitä käytetään kuitenkin myös silloin, kun saatavilla

olo on symmetristä, eli osanottajien huomion kohde on jaettu, eikä toiminnan sujuvuutta uhkaa mikään. Aineistossani näitä tapauksia on neljä. Esimerkki (5) on yksi niistä.

Esimerkki 5 [1-12.50/4.16 Synkroninen deržite]

- 01 Myyjä 1: [LAIITAA OSTOKSIA PUSSIIN HILJAISUUDEN VALLITESSA
 02 Asiakas: [LAIITAA RAHAPUSSIN TAKIN TASKUUN
 03 Myyjä 1: HAKEE KUITIN MAKSUPÄÄTTEESTÄ
 04 Myyjä 1: TULEE TAKAISIN ASIAKASTA VASTAPÄÄTÄ LAITTAAKSEEN KUITIN PUSSIIN
 05 Asiakas: (°m[m°])
 PRT
 mm
 06 Myyjä 1: [°i° tšek,
 ja kuitti.M
 ja kuitti
 07 Myyjä 1: [OJENTAA PUSSIA
 08 Myyjä 1: [#↑derž-i-te,=
 pitää.IMPf-IMP-2PL
 tässä/olkaa hyvä/näin
 Kuva: ↑#4
 09 Asiakas: [OTTAU PUSSIN
 10 Asiakas: [=spasibo.
 kiitos



Kuva 4. Tilanne myyjän alkaessa esittää synkronista *deržite*-imperatiivia (esimerkki 5, r. 8).

Laitettuaan asiakkaan ostokset muovikas-siin ja sujautettuaan mukaan kuitin myyjä ojentaa ostokset asiakkaalle (r. 7–8). Samaan aikaan ojentamisen kanssa hän lausuu imperatiivin *deržite* 'ottakaa/olkaa hyvä'. Tilanne myyjän alkaessa tuottaa etujäsentä näkyy kuvassa 4. Asiakas ottaa ojennetun kassin ja kiittää (r. 9–10).

Kutsun tällaisia tapauksia *synkronisiksi deržite-imperatiiveiksi*, koska etujäsenen kielellinen ja kehollinen toiminta alkaa samanaikaisesti. Ne poikkeavat muista aineistoni signaali-imperatiiveista siten, että niillä merkitään siirtymä seuraavaan odotuksenmukaiseen toimintaan, vaikka tilanteessa ei ole asioinnin sujuvuutta uhkaavaa saatavilla olon epäsymmetrisyyttä. Esimerkki (5) havainnollistaa tätä hyvin. Sen jälkeen kun asiakas on laittanut rahapussinsa takaisin takkinsa taskuun (r. 2), on hänen huomionsa koko kat-

kelman ajan pakattavissa ostoksissa. Myyjän laitettua kuitin ostoskassiin (r. 4) myös hänen huomionsa on jakamattomasti ostosten saatamisessa asiakkaan haltuun.

Kuten edellä on huomattu, monesti keskustelijat jakavat huomiotaan kassalla usean kesken. Aineistoni *deržite*-imperatiiveista 10 tapauksessa mukana on sekvenssin päätoiminnan lisäksi erilaisia päällekkäisiä toimintoja. Ne tekevät keskustelun osapuolten saatavilla olosta epäsymmetristä, mikä vaikuttaa myyjän imperatiivivuoron ajoitukseen. Myyjä viivästä imperatiivia, minkä vuoksi kutsun näitä tapauksia *viivästyneiksi deržite-imperatiiveiksi*. Juuri tällainen on tilanne esimerkissä (6). Siinä asiakas on maksanut ostoksensa ja seuraava odotuksenmukainen toiminta on kuitin ja ostosten ojentaminen asiakkaalle.

Esimerkki 6 [1-13.03/3.15 Viivästynyt deržite]

- 01 Myyjä 1: a tšek mne
CNJ kuitti.M 1SG.DAT
ja kuitti minulle
- 02 Asiakas: [ALKAA LAITTA RAHAPUSSIA KÄSILAUKKUUN
03 [(okei,)
PRT
okei
- 04 Myyjä 1: [KUROTTAUTUU OTTAMAAN KUITIN MAKSUPÄÄTTEESTÄ
05 Asiakas: [LAITTA RAHAPUSSIN KÄSILAUKKUUN JA VETÄÄ VETOKETJUN KIINNI
- 06 Myyjä 1: SIIRTYY SEISOMAAN VASTAPÄÄTÄ ASIAKASTA
07 Myyjä 1: LAITTA KUITIN OSTOSKASSIIN
- 08 Myyjä 1: [ALKAA NOSTAA KASSIA
09 Asiakas: [°uhu°?
PRT
m-hm
- 10 Myyjä 1: [ALKAA OJENTAA OSTOSKASSIA
11 Asiakas: [SIIRTÄÄ KÄSINEET YKSITELLEN VASEMPAAN KÄTEEN
12 Myyjä 1: #der[|ž-i-te.
pitää.IMPF-IMP-2PL
tässä/olkaa hyvä/näin
- Kuva: †#5
- 13 Asiakas: [OTTA OSTOSKASSIN MYYJÄLTÄ
14 [e spasibo.
m kiitos



Kuva 5. Tilanne myyjän alkaessa esittää viivästynyttä *deržite*-imperatiivia (esimerkki 6, r. 12).

Esimerkissä (6) myyjä alkaa ojentaa ostoksia asiakkaalle (r. 10) ja hieman viivästettynä esittää signaali-imperatiivin *deržite* (r. 12). Kehollinen toiminta, ojentaminen, alkaa ensin, ja kielellinen kehotus, imperatiivi, seuraa sitä hienoisella viiveellä. Myyjä on valmistautunut ostosten ojentamiseen nostamalla pussin tiskiltä valmiiksi ojentamisasentoon (r. 8). Asiakas on ennakoanut ostosten vastaanottamista vapauttamalla kätensä rahapussin pitelemisestä (r. 2 ja 5). Saatuaan rahapussin käsilaukkuun ja laukun vetoketjun kiinni hän kohdistaa huomionsa myyjän toimintaan. Hän myös merkitsee valmiutensa siirtyä eteenpäin partikkelilla *ubu* 'm-hm' (r. 9). Mutta kun myyjä alkaa ojentaa ostokassia (r. 10), ongelmaksi muodostuvat asiakkaan vastaanottavaan, oikeaan käteen jääneet käsineet. Asiakas havaitsee ongelman nopeasti ja alkaa siirtää käsineitä yksitellen vasempaan käteensä (r. 11). Myyjä jatkaa pussin ojentamista, mutta alkaa tuottaa imperatiivia vasta, kun huomaa asiakkaan ryhtyneen ratkaisemaan käsineongelmaa (r. 12, ks. kuva 5). Kun imperatiivi sitten esitetään, asiakas reagoi siihen vastaanottamalla ostokset viivytyksettä (r. 13–14).

Signaali-imperatiivin *deržite* viivästyminen suhteessa myyjän keholliseen toimintaan, ostosten ojentamiseen, voidaan nähdä suuntautumisenä imperfektiivisen aspektin imperatiivien peruspiirteeseen, tiukkaan temporaali-

seen siteeseen vierusparin etu- ja jälkijäsenen välillä (ks. esim. Benacchio, 2010, s. 42–43; Padučeva 1996, s. 71–75). Jälkijäsenen, toiminta, seuraa välittömästi etujäsentä eli toimintakehotusta. *Deržite* on pitkälle fraasiutunut, ja kysyttäessä myyjä 1 ilmoitti käyttävänsä sitä yksiselitteisesti merkityksessä *požaluista* 'olkaa hyvä'. Kuitenkin toiminnassaan myyjä suuntautuu siihen kuin imperfektiivisen aspektin imperatiiviin. Hän venyttää temporaalisesti joustavampaa kehollista toimintaansa, ojentamista, ja viivyyttää imperatiivin esittämistä mahdollistaakseen sen, että asiakas voi reagoida siihen niin kuin imperfektiivisen aspektin imperatiiveihin reagoidaan, välittömästi ja viivytyksettä (vrt. Mondadan [2011, s. 30–36] ja Raevaaran [tulossa, luku 3] samansuuntaisiin huomioihin).

Myyjä ei siis ala tuottaa imperatiivia niin kauan, kun asiakkaan kehollinen toiminta on erilinjaista, eli hänen kätensä ovat varattuina. Myyjä vain nostaa ostokassin ojentamisasentoon. Näin myyjä antaa asiakkaalle aikaa valmistautua ostosten vastaanottamiseen eli saattaa kehollinen toimintansa myyjän kanssa samanlinjaiseksi. Boldenin (2016, s. 13–14) termejä lainatakseni signaali-imperatiivi on *low cost*-luonteinen ja sitä seuraava jälkijäsenen on *low contingency*-toimintaa. Imperatiivi sovitetaan suhteessa keholliseen toimintaan temporaalisesti niin, ettei vastaanottajan tar-

vitse muuttaa sen hetkisen toimintansa linjaa, eikä tälle niin ollen aiheudu ylimääräistä vai-
vaa. Jos vuoro tuotettaisiin aiemmin, se saisi
helposti hoputtavan sävyn, sillä signaali-impe-
ratiivin perusmerkitys on ”ryhdy toimintaan
nyt”. Tällöin asiakas pyynnön toteuttaakseen
joutuisi muuttamaan sen hetkisen toimintansa
suuntaa (high cost request), mikä puolesta-
naan nostaisi toiminnan ”kustannuksia” (high
cost action).

4 JOHTOPÄÄTÖKSET – ASIOINNIN SUJUVUUDEN YLLÄPITÄMINEN SIGNAALI- IMPERATIIVEILLA

Olen tässä artikkelissa analysoinut venäjän
kielen imperfektiivistä aspektia edustavien
signaali-imperatiivien käyttöä myyjän ja asi-
akkaan välisessä vuorovaikutuksessa kirja-
kaupassa. Analyysin kohteena on ollut kaksi
myymälän kassalle sijoittuvaa asiointisekvens-
siä, kortilla maksaminen ja ostosten ojentami-
nen. Olen etsinyt vastausta kysymykseen,
mikä signaali-imperatiivien käyttöä ja käytön
ajoitusta motivoi niiden multimodaalisessa
käyttökontekstissa.

Signaali-imperatiiveilla rytmitetään kirja-
kaupan kassalla tapahtuvan asioinnin rutiini-
nomaista etenemistä. Myyjä merkitsee niillä
siirtymää asioinnin seuraavaan odotuksen-
mukaiseen toimintaan; imperatiivi toimii asi-
akkaalle aloitussignaalinä (vrt. Raevaaran [tu-
lossa, luku 3] samankaltaisiin havaintoihin).
Kortilla maksaminen ja ostosten ojentaminen
ovat toimintana hyvin rutiininomaisia. Tä-
män rutiininomaisuuden yksi seuraus näyttää
olevan, että sekä myyjä että asiakas suuntau-
tavat vahvasti toiminnan odotuksenmukai-
suuteen, siihen että asiat etenevät kassalla su-
juvasti vaihe vaiheelta. Signaali-imperatiivit
ovat myyjän keino ylläpitää tätä sujuvuutta,
joka on sekä temporaalista, että toiminnan
vaiheiden sisältöihin liittyvää.

Toiminnan sujuvuuden keskeisin edellytys
on keskustelun osapuolen keskinäisen saata-
villa olon symmetrisyys. Saatavilla on tärkeä
olla niin kehollisesti ja kognitiivisesti kuin
spatiaalisestikin. Saatavilla olo vaikeutuu
esimerkiksi silloin, kun jokin rinnakkainen
toiminta vie toisen osapuolen kehollisen ja
kognitiivisen huomion pois yhteisestä pää-
toiminnasta (ks. esim. 2 ja 6), tai jos myyjä si-
joittuu tiskin takana liian kauaksi asiakkaasta
(ks. esim. 4). Jos osapuolet eivät ole toistensa
saatavilla sillä hetkellä, kun asioinnin ete-
neminen seuraavaan odotuksenmukaiseen
toimintaan tulee relevantiksi, yhteistyöhön
uhkaa tulla epäsujuvuutta.

Analyysi osoittaa, että keskustelun osanot-
tajat pyrkivät temporaalisesti saumattomaan
yhteistyöhön toisaalta sovittamalla yhteen
omaa kehollista ja kielellistä toimintansa, ja
toisaalta sovittamalla omaa toimintaansa toi-
sen keholliseen ja kielelliseen toimintaan

Signaali-imperatiivin käyttö ja käytön
ajoitaminen ovat myyjän keinoja ylläpitää
toiminnan sujuvuutta tilanteissa, joissa kes-
kinäinen saatavilla olo on epäsymmetristä.
Imperatiivia voi siis luonnehtia välineeksi,
jolla ylläpidetään asioinnin sujuvuutta. Se
implikoi osapuolleen seuraavaa: ”vaikka tämä
ei nyt mene ihan niin kuin yleensä, olemme
riittävässä määrin toistemme saatavilla, joten
voimme jatkaa eteenpäin”. On huomattava,
että ”riittävä” on toimintakohtaista. Siinä mis-
sä ostoksia ei voida ojentaa ilman molempien
osapuolten kehollista ja spatiaalista saatavilla
oloa, riittää kortilla maksamisen ohjaamiseen
osapuolten kognitiivinen läsnäolo.

Myyjä merkitsee säännönmukaisesti tilan-
teet, joissa on läsnä toiminnan sujuvuutta uh-
kaavaa erilinjaisuutta; keskustelun osapuolet
näyttävät ottavan toiminnallaan kantaa jo hy-
vinkin pieneen epäsymmetriaan keskinäisessä
saatavilla olossa. Samansuuntaisen havainnon
ovat tehneet Svinhufvud, Harjunpää & Mon-
dada (2017: ks. myös Sorjonen, Raevaara &

Lappalainen, 2009, s. 115) tutkiessaan leipomoasiointien avauksia. Jos myyjä työskenteli jonkin toisen asian parissa asiakkaan astuessa sisään eikä heti ehtinyt siirtymään asiakkaan eteen (ts. ei ollut täysin asiakkaan saatavilla), hän aloitti palvelemisen kielellisesti eri tavalla kuin ollessaan heti asiakkaan saatavilla. Vajaan läsnäolon tilanteissa myyjä implikoi usein *Mitä saisi olla?* -tyyppisellä vuorolla olevansa valmis palvelemaan asiakasta vaillinaisesta saatavilla olostaan huolimatta.

Tämän tutkimuksen tulokset ovat linjassa aiemmin esitetyn kanssa myös imperatiivin aspektin valinnan suhteen. Analyysi vahvistaa Zinkenin (2016, s. 277–282) havaintoa, että imperfektiivisen aspektin imperatiivin lausujalla on ainoastaan toimintakehotuksen esittäjän tehtävä ja siihen liittyvät deonttiset oikeudet, ei tekijän tehtävää eikä oikeuksia. Esimerkiksi tuottaessaan *vstavljaite kartotšku* 'laittakaa kortti' -vuoron myyjä määrittelee esittäjän deonttisella oikeudella sen hetken, jolloin asiakkaan tulee syöttää kortti maksupäätteeseen. Sen sijaan hän ei joka kerta erikseen ”keksi”, että juuri kortin syöttäminen, eikä esimerkiksi jokin muu teko, on tilanteessa paikallaan. Hän ei siis käytä tekijän deonttista oikeutta. Teko on Zinkenin (2016, s. 247, 307) termein *pre-authored*. Sen auktorisoi itse rutiininomainen maksutilanne, jonka lainalaisuudet jokainen aikuinen yhteiskunnan jäsen tuntee läpikotaisin (ks. myös Benacchio, 2010, s. 30; Lauranto, 2014, s. 83–85; Padučeva, 1996, s. 71–75). Jos haluaa kaupasta tuotteen, se on maksettava. Jos maksaa kortilla, kortti on syötettävä maksupäätteeseen.

Signaali-imperatiivi on kirjakaupassa nimenomaan myyjän työkalu, asiakkaat eivät käytä sitä kertaakaan. Kysymys on nähdäkseen keskustelijoiden erilaisista institutionaalisista rooleista ja tehtävistä. Imperatiiveja käyttä se, jolla jaetun ymmärryksen mukaan on vastuu tilanteen sujuvasta etenemisestä. Analyysi

osoittaa, että sekä myyjä että asiakas odottavat myyjän kantavan vastuun kassalla tapahtuvan asioinnin ohjaamisesta ja rytmittämisestä. Tämä orientaatio saa epävarman asiakkaan odottamaan myyjältä signaalia seuraavaan toimintaan siirtymisestä, ja myyjän tuottamaan signaalin silloin, kun toimintaan uhkaa tulla epäsujuvuutta. Zinkenin (2016, s. 277–282) mukailleen, vaikka meneillään oleva, odotuksenmukainen toiminta on imperatiivin käytössä tekijän roolissa, myyjällä on merkittävä tehtävä esittäjänä. Esittäjän institutionaalinen velvollisuus on huolehtia toiminnan sujuvuudesta, ja tässä tehtävässä myyjä hyödyntää signaali-imperatiiveja.

5 LOPUKSI – VENÄJÄN KIELISPESIFIT VUOROVAIKUTUSKÄYTÄNTEET

Signaali-imperatiivin käyttäminen kassalla tapahtuvan asioinnin ohjaamisessa on tyyppillistä nimenomaan venäjänkielisessä vuorovaikutuksessa. Pieni suomenkielinen verkkiaineistoni osoittaa, että suomenkielisissä keskusteluissa samat myyjät käyttävät vastavissa tilanteissa lähinnä nollapersoonaisia modaalaisia ilmauksia, *kuten kortin voi ottaa; tänne voi työntää kortti; nyt voi laittaa kortin*. Sekaan mahtuu vain yksi imperatiivi *työnnä vaan sisään*. Venäjän kielen vuorovaikutuskäytännöt näyttävät siis sallivan laajemman imperatiivien käytön kuin suomen. Boldenin (2016, s. 3–4; ks. myös Ogiermann, 2009a, s. 209) mukaan venäjässä käytetään imperatiiveja runsaammin ja useammanlaisissa vuorovaikutustehtävissä myös verrattuna esimerkiksi englantiin, italiaan tai puolaan.

Bolden (ma., s. 5) toteaa, että yksinkertainen, elaboroimaton imperatiivi on perheen ja ystävien välisissä venäjänkielisissä pyynnöissä jopa oletusarvoinen, tunnusmerkitön valinta. Aineistoiesimerkkieni asiakkaiden reaktioiden valossa imperatiivi näyttää olevan tun-

nusmerkitön, neutraali valinta myös institutionaalisen vuorovaikutuksen ohjaamisessa. Oletukseni on, että verrattuna esimerkiksi suomeen, venäjän verbien aspektijärjestelmä mahdollistaa imperatiivien hienojakoiseman merkitysjaottelun, mikä puolestaan lisää niiden käyttömahdollisuuksia (ks. myös Yli-Piipari, 2002, s. 55–57).

Vastausta imperatiivien laajaan käyttöön voi etsiä Leinosen (1985, s.137–139) sekä Zinkenin ja Ogiermannin (2013, s. 275; ks. myös Ogiermann, 2009a, s. 198, 209–210; Ogiermann 2009b) esittämien näkemysten mukaan myös kielenpuhujien suhteesta toisiinsa ja jokapäiväiseen elämään. Leinonen osoittaa, että venäjää puhuvat käyttävät vuorovaikutuksessa etupäässä positiivista kohteliaisuusstrategiaa (kohteliaisuudesta, ks. Brown & Levinson, 1987, s. 62, 68–70). He korostavat vuorovaikutuksessa sitä, mikä on keskustelijoille yhteistä ja jaettua, ja kohtelevat keskustelukumppania herkästi oman viiteryhmänsä jäsenenä. Tämä näkyy vuorovaikutuksessa jopa kieliopin ja rakenteiden tasolla. Zinkenin ja Ogiermannin (ma.) mukaan suhtautuminen jokapäiväiseen elämään yhteisenä ja jaettuna on hedelmällinen maaperä imperatiivien käytölle. Kokemus arjen jaettuudesta voisi osaltaan selittää venäjän laajaa imperatiivien käyttöä, sillä kuten aineistoni osoittaa, ovat imperatiivit osa nimenomaan yhteiseksi koettua, jaetun vastuun alaista toimintaa (ks. myös Lauranto, 2014, s. 83–85).

KIRJALLISUUS

- Aikhenvald, A. Y. (2010). *Imperatives and commands*. Oxford: Oxford University Press.
- Benacchio, R. (2010). *Vid i kategorija vežljivosti v slavjanskome imperativu. Sravnitel'nyj analiz*. München: Verlag Otto Sagner.
- Birjulin, L. (1994). *Semantika i pragmatika russkogo imperativa*. Helsinki: Helsinki University Press.
- Bolden, G. (2016). Requests for here-and-now actions in Russian conversation. Teoksessa M.-L. Sorjonen, L. Raevaara & E. Couper-Kuhlen (toim.), *Imperative turns-at-talk: The design of conversational directives* (tulossa). John Benjamins. Haettu 6.4.2017 osoitteesta http://www.academia.edu/25584677/Requests_for_here-and-now_actions_in_Russian_conversation.
- Brown, P. & Levinson, S. (2007). *Politeness. Some universals in language usage* (4. p.). Cambridge: Cambridge University press.
- Drew, P. & Heritage, J. (1992). Analyzing talk at work: An introduction. Teoksessa P. Drew & J. Heritage (toim.), *Talk at work. Interaction in institutional settings* (s. 3–65). Cambridge: Cambridge University Press.
- Filatova, E. A. (2002). *Pobuždenie i imperativ: Sposoby vyraženiija pobuždeniija po-russki*. Materialy k specseminaru. Moskova: Izdatelstvo MGU.
- Goffman, E. (1981). *Forms of talk*. Oxford: Basil Blackwell.
- Goodwin, M. H. & Cekaite, A. (2013). Calibration in directive/response sequences in family interaction. *Journal of Pragmatics*, 46, 122–138.
- Heritage, J. (1992). *Harold Garfinkel and ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press. (Alkuperäisteos julkaistu 1984)
- Hrakovskij, V. S. & Volodin, A. P. (1986). *Semantika i tipologija imperativa*. Russkij imperativ. Leningrad: Izd-vo Nauka.
- Iosifova, V. E. (2011). *Russkij imperativ v grammatičeskoj sisteme i v razgovornoj reči*. Avtoreferat dissertacii. Moskova. Haettu 26.3.2015 osoitteesta <http://cheloveknauka.com/v/46282/a#?page=1>.
- Isupova, O. G. (2002). Konversacionnyj analiz: predstavlenie metoda. *Sociologija*, 15, 33–52. Haettu 5.4.2017 osoitteesta <http://www.isras.ru/files/File/4M/15/Isupova.pdf>.
- Kaikkonen, S. (2015). «Vstavljajte kartočku» *Upotreblenie imperativov 2 lica prodavščicej v knižnom magazine. Konversacionnyj analiz*. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto.
- Kaikkonen, Suvi (2016). *Koska läsnäolo on riittävää? Imperatiivin käyttö ja ajoitus riittävän läsnäolon indikaattoreina: esimerkkinä myyjän käyttämä signaali-imperatiivi deržite 'pitää kädessä'*. Esitelmä keskusteluntutkimuksen päivillä Turussa 17.3.2016.

- Koivisto, A. & Halonen, M. (2009). Tuleeko muuta? Teoksessa H. Lappalainen & L. Raevaara (toim.), *Kieli kioskilla. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista* (s. 120–152). Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.
- Kuznecov, S. A. (toim.). (2008). *Novejšij bolšoj tolkovyj slovar' ruskogo jazyka* (2. p.). Pietari: Ripol-Norint.
- Lauranto, Y. (2014). *Imperatiivi, käsky, direktiivi. Arkikeskustelun vaihtokaupakielioppia*. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.
- Leinonen, M. (1985). Finnish and Russian as They Are Spoken. *Scando-Slavica*, 31, 117–144. Copenhagen: Munksgaard.
- Mondada, L. (2011). The situated organisation of directives in French: Imperatives and action coordination in video games. *Nottingham French Studies*, 50, 19–50.
- Ogiermann, E. (2009a). Politeness and in-directness across cultures: A comparison of English, German, Polish and Russian requests. *Journal of Politeness Research*, 5, 189–216.
- Ogiermann, E. (2009b). *On apologising in positive and negative politeness cultures*. Amsterdam: John Benjamins.
- Padučeva E. V. (1996). *Semantičeskie issledovanija. Semantika vremeni i vida v ruskom jazyke*. Semantika narrativa. Moskova: Škola jazyki ruskog kul'tury.
- Raevaara, L., Ruusuvoori, J. & Haakana, M. (2001). Institutionaalinen vuorovaikutus ja sen tutkiminen. Teoksessa J. Ruusuvoori, M. Haakana & L. Raevaara (toim.), *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskusteluanalyttisiä tutkimuksia* (s. 11–38). Pieksämäki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.
- Raevaara, L. (tulossa). Adjusting the design of directives to the activity environment – imperatives in Finnish cooking club interaction. Teoksessa M.-L. Sorjonen, L. Raevaara & E. Couper-Kuhlen (toim.), *Imperative turns-at-talk: the design of conversational directives* (tulossa). John Benjamins.
- Rassudova, O. P. (1968). *Upotreblenie vidov glagola v ruskom jazyke*. Moskova: Izd-vo Moskovskogo universiteta.
- Ratmaier, R. (2012). Simmetričnoe obščenie v asimmetričnoj situacii. Tendencija k egalitarnomu obščeniju na primere delovyh soveščanij i sobesedovanij. Teoksessa N. N. Rozanova, (toim.), *Russkij jazyk segodnja. Vypusk 5. Problemy rečevogo obščeniija* (s. 356–366). Moskova: Flinta, Nauka.
- Rossi, G. (2012). Bilateral and Unilateral Requests: The Use of Imperatives and Mi x? Interrogatives in Italian. *Discourse Processes*, 49, 426–458.
- Seppänen, E.-L. (1997). Vuorovaikutus paperilla. Teoksessa L. Tainio (toim.), *Keskusteluanalyysin perusteet* (s. 18–31). Tampere: Vastapaino.
- Sorjonen, M.-L., Raevaara, L. & Lappalainen, H. (2009). Mä otan tän. Teoksessa H. Lappalainen & L. Raevaara (toim.), *Kieli kioskilla. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista* (s. 90–119). Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.
- Sorjonen, M.-L., Raevaara, L. & Couper-Kuhlen, E. (toim.). (tulossa). *Imperative turns-at-talk: the design of conversational directives*. John Benjamins.
- Švedova, N. J. (toim.). (1980). *Russkaja grammatika*. (Tom I). Moskova: Nauka.
- Svinhufvud, K., Harjunpää, K. & Mondada, L. (2017). *Myymlään saapuminen*. Esitelmä Keskustelututkimuksen päivillä Jyväskylässä 17.2.2017.
- Wootton, A. J. (1997). *Interaction and the development of mind*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Wootton, A. J. (2005). Interactional and sequential configurations informing request format selection in children's speech. Teoksessa A. J. Wootton, *Syntax and Lexis in Conversation: Studies of the Use of Linguistic Resources in Talk-in-Interaction* (s. 185–207). Philadelphia: John Benjamins.
- Zinken, J. (2016). Directing animation of pre-authored actions: Imperatives in imperfective aspect. Teoksessa J. Zinken, *Requesting responsibility: The morality of grammar in Polish and English family interaction* (s. 247–309). New York: Oxford University Press.
- Zinken, J. & Ogiermann, E. (2013). Responsibility and action: Invariants and diversity in requests for objects in British English and Polish interaction. *Research on Language and Social Interaction*, 46, 256–276.
- Yli-Piipari, M. (2002). *Vyskayvanija so značeniem proš'by i reakcii na nih v ruskom i finskom jazykah*. Lisensiaatintutkimus. Helsingin yliopisto.

LIITTEET

LIITE 1

Litterointimerkit

.	laskeva intonaatio
,	tasainen intonaatio
?	nouseva intonaatio
↑	seuraava tavu tai sana lausuttu ympäristöönsä korkeammalla intonaatiolla
↓	seuraava tavu tai sana lausuttu ympäristöönsä matalammalla intonaatiolla
[päällekkäispuhunnan alku
=	kahden toiminnon liittyminen toisiinsa tauotta
°okei°	hiljainen puhe
(minä)	epäselvä puhe
NOSTAA	kehollinen toiminta
be#rite	kuvakaappauksen sijainti suhteessa puheeseen
Kuva: ↑ #1	kuvan paikka ja numero

LIITE 2

Glossausmerkit

F	feminiini
M	maskuliini
N	neutri
INF	infinitiivi
IMP	imperatiivi
FUT	futuuri
ACC	akkusatiivi
DAT	datiivi
GEN	genetiivi
PREP	prepositio
ADV	adverbi
CNJ	konjunktio
PRT	partikkeli
IMPF	imperfektiivinen aspekti
PFV	perfektiivinen aspekti
1SG	yksilön 1. persoona
3SG	yksikön 3. persoona
2PL	monikon 2. persoona

IMPERATIVE FORMATTED TURNS BY SALESPEOPLE IN INTERACTIONS IN RUSSIAN – MAINTAINING THE SMOOTH PROGRESS OF A SERVICE ENCOUNTER AS A MULTIMODAL ACTIVITY

Suvi Kaikkonen, The Department of Modern Languages and The Department of Finnish, Finno-Ugrian and Scandinavian Studies, Finnish Centre of Excellence in Research on Intersubjectivity in Interaction, University of Helsinki

This paper examines the use of the so-called “signal imperatives” of the spoken Russian language in the conversations between salespeople and their customers at the counter of a bookshop. These imperatives are an imperfective aspect and their basic meaning is to initiate an activity that is customary for the situation at hand. In the bookshop, a salesperson uses them in routine-like activities, namely when the customer is paying for his purchase with a credit card and when the purchase is handed back to the customer. As a consequence of the repetitive activity at the counter, both the salesperson and customer are strongly oriented to the customary nature of the action. They expect that the encounter will progress smoothly from one phase to next with smooth progress. By this, I am referring to both temporal progress and the progress related to the content of the phases of action. This smooth progress is only possible when the participants’ courses of action are aligned. My research question is, “What triggers the use and timing of the use of signal imperatives in their verbal and embodied context?” I will show that the salesperson produces signal imperatives in situations where the smooth progress of the encounter is under a threat. That happens typically when the embodied and cognitive availability of participants are asymmetric, or there is a spatial disalignment between them. The signal imperative is a device the salesperson deploys for maintaining the smooth progress of the encounter. In a larger scope, salespeople produce imperatives in order to perform their institutional duties. According to the mutual understanding of the participants, it is the salesperson that is responsible for the smooth progress of a typical interaction. A method of the study was a conversation analysis and its data consisted of 58 Russian language encounters in which there were 23 signal imperatives.

Keywords: conversation analysis, imperative, institutional interaction, interactional studies, multimodality, Russian language

