

Kirjoittaja ja lukija teekkareiden kirjoittamissa kieltävissä rekryointivastauksissa

Esa Laihanen

Kielikeskus

Saimaan ammattikorkeakoulu

This article examines the writer and the reader constructed in rejection letters produced by Finnish students of engineering during a university-level writing course (Finnish as mother tongue). The aim of the study was to investigate the choices and rhetorical strategies the student writers use when constructing the authorial voice and reader in such texts. The results show that student writers use similar strategies in their texts as are used in real-life rejection letters. However, the selection of formal and informal means of addressing the reader is uneven and causes problems constructing and maintaining a realistic relationship between the writer and the reader. Based on the findings it is concluded that practicing the writing of rejection letters in business writing courses is relevant and beneficial and can be considered a valid approach for exploring the interpersonal metafunction when teaching and learning literacy skills for working life.

Avainsanat: hylkäyskirje, kieltävä rekryointivastaus, kirjoittaja, lukija, persoonallisuus, puhuttelu, tekstilajin taju, vuorovaikutus

1 Johdanto

Kirjoittajan ja lukijan välisen toimivan vuorovaikutuksen harjoittamisessa kieltävä rekryointivastaus on mielekäs oppimistehtävä korkeakoulujen työelämäviestinnän kursseilla. Se liittyy kiinteästi työnhaun tekstien ketjuun: työpaikkailmoitus kutsuu hakemaan, työhakemus vastaa kutsuun, ja kieltävä rekryointivastaus informoi päätöksestä (ks. myös Keckman 2017b: 34). Hylkäyskirjeen kirjoittaminen edellyttää rekrytoija-kirjoittajan rooliin asettautumista sekä hakija-lukijan näkökulman tiedostamista tekstilajin ja vuorovaikutuksen tajua edellyttävässä, hakija-lukijan kasvoja uhkaavassa tekstitilanteessa.

Kieltävä rekryointivastaus välittää työnhakijalle tiedon valintapäätöksestä ja hakijan valitsematta jättämisestä. Se rakentaa yrityksen brändiä ja luo onnistuessaan myönteistä työnantajakuva: se on siis yrityksen käyntikortti. Toimivan vuorovaikutuksen rakentamisen kannalta kieltävä rekryointivastaus on haasteellinen tekstilaji: sen tulisi vastaanottajan kannalta kielteisestä sisällöstään huolimatta olla hakijaa palveleva, arvostava ja kannustava, kohtelias sekä sävyiltään myönteinen.

Tutkin Lappeenrannan teknillisen yliopiston tuotantotalouden yliopisto-opiskelijoiden (tuta-teekkareiden) kirjoittamia kieltäviä rekryointivastauksia (N=53) tekstilajin tajun ja vuorovaikutuksen näkökulmasta. Opiskelijat kirjoittivat keväällä 2017 äidinkielen (suomi) tieteellis-ammattillisiin viestintäopintoihin kuuluvan *Talouselämän viestintä*

-opintojakson verkkojaksolla ensin työhakemuksen ja siihen liitteeksi cv:n tai ansioluettelon. Sen jälkeen he laativat yrityksen edustajana työnhakijalle eli opiskelijaparilleen tämän työhakemukseen vastaavan kieltävän rekryointivastauksen. Tehtävänanto sisälsi hyvin yleisiä ohjeita tekstistä, mutta se ei mallintanut vastauksia eikä antanut valmiita sanoituksia (tyypillisiä fraaseja tai muita rakenteita), vaan jätti sisällölliset, rakenteelliset ja kielelliset valinnat kirjoittajan ongelmanratkaisutehtäväksi. (Ks. aineistosta ja tehtävänannosta tarkemmin Laihanen 2018.)

Aineistolähtöisen, laadullisen tekstianalyysini tavoitteena on selvittää, mitä toimijoita eli tekstin vuorovaikutukseen osallistujia tekstiin kirjoittuu, miten toimijat identifioidaan, miten heihin viitataan sekä millaisin kielellisin valinnoin heistä teksteissä puhutaan. Tekstiin kirjoittuvista toimijoista tarkastelen yritystä edustavaa rekrytoija-kirjoittajaa ja hakija-lukijaa. Muut hakijat, tehtävään valitun sekä hakudokumentit olen rajannut tarkastelun ulkopuolelle. Pohdin, miten opiskelijoiden kirjoittamat tekstit toimivat vuorovaikutuksena ja mitä niiden perusteella voidaan sanoa opiskelijakirjoittajien tekstilaji- ja vuorovaikutustietoisuudesta analyysissä tarkasteltujen vuorovaikutusvalintojen näkökulmasta. Analyysin kohteena ovat kaikki ne ilmaukset, joilla kirjoittajaan ja lukijaan viitataan ja joilla heidät konstruoidaan tekstiin (nimeäminen, puhuttelu, persoonavalinnat).

Tutkimukseni motivoituu halusta kehittää työelämätekstien ja rekryointiviestinnän ope-
tusta suuntaamalla huomiota opiskelijoiden teksti- ja tekstilajitietoisuuteen sekä tekstien toimintaan vuorovaikutuksena. Vertaan ja peilaan opiskelijoiden teksteistä tekemiäni havaintoja aitojen yritysten hylkäyskirjeistä tehtyyn tutkimukseen (Jablin & Krone 1984; Rembel 2012; Keckman 2017b), suomen kielen puhuttelukäytäntöihin (esim. Lappalainen 2015) sekä aloittelevien yliopisto-opiskelijoiden työelämätekstien ongelmista tehtyihin havaintoihin (Nikko & Kankaanranta 2000).

Taustoitan analyysini tuloksia esittelemällä aiempaa kieltävistä rekryointivastauksista tehtyä tutkimusta ja kirjallisuutta (luku 2) sekä ankkuroin aineiston tekstien tarkastelua interpersoonaisiin valintoihin ja toimijoiden tarkasteluun (luku 3). Analyysien tulokset esitän luvuissa 4–6. Lopussa on yhteenveto- ja pohdintaosuus (luku 7).

2 Kieltävistä rekryointivastauksista ja niiden vuorovaikutuspiirteistä

Kieltävistä rekryointivastauksista on käytetty monia nimityksiä: *hylkäyskirje* (engl. *rejection letter*), *kielteinen rekryointivastaus*, *ei-kirje*, *ei kiitos -kirje*, *kiitos-viesti* (ks. Rembel 2012: 59; Keckman 2017b: 1–2; nimeämisvalinnasta ks. myös Laihanen 2017: 26; 2018: 107). Vaikka kieltäviä rekryointivastauksia on tutkimuksessa ja yritysviestinnän oppikirjallisuudessa pidetty persoonattomina massaviesteinä, niiden on korostettu voivan rakentaa myönteistä työnantajakuva *suhdetoimintakirjeinä* (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2016: 176–178; ks. ja vrt. myös Jablin & Krone 1984; Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen

& Ollikainen 2003: 169; Rembel 2012; Keckman 2017b: 93). Persoonattomuuden on katsottu näkyvän puhuttelumuodoissa ja perustelemisen niukkuudessa (esim. Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2016: 176–177). Massakirjemäisyyden ja lyhyiden on katsottu voivan luoda lukijalle persoonattoman, välinpitämättömän ja jopa ”tylyn” vaikutelman (Keckman 2017b: 93).

Kieltävän rekrytointivastauksen voi sanoa uhkaavan vastaanottajan omanarvontuntoa ja itsemääräämisoikeutta. Tekstissä siis toteutuvat kasvoja uhkaaville tilanteille tyypilliset piirteet. Rekrytoija-kirjoittaja ja hakija-lukija ovat toisilleen etäisiä; rekrytoija-kirjoittajalla on valta-asema; kieltävä päätös rajoittaa hakija-lukijan itsemääräämisoikeutta. (Kasvojen suojelusta ja kohteliaisuudesta ks. Brown & Levinson 1987; Muikku-Werner 1993: 44–54; Larjavaara 1999.) Hylkäyskirjeissä hyödynnetään sekä positiivisen eli lähikohteliaisuuden että negatiivisen eli etäkohteliaisuuden strategioita. Etäkohteliaisuuden strategioissa kuulijan itsemääräämisoikeutta ja reiviiriä kunnioitetaan pitämällä sosiaalista ja emotionaalista etäisyyttä. (Kohteliaisuuden lajeista ja ilmaisutavoista ks. Larjavaara 1999.) Tämä näkyy hylkäyskirjeissä etäännyttävinä ajanilmauksina, pahoitteluina (esim. adverbi *valitettavasti*), vastuuta karttavina modaalisuusvalintoina ja persoonan häivytyksenä (esim. kirjoittaja puhuu itsestään ja työnantajatahosta monikon 1. persoonassa; suorat hylkäykset esitetään toimijan häivytyksillä, passiivirakenteilla) (Keckman 2017b). Myönteisiä emootioita ja puhujan hyväksymistä korostavaa lähikohteliaisuutta (ks. Larjavaara 1999) ilmaistaan yritysten hylkäyskirjeissä esimerkiksi ystävällisin kehotuksin ja toivotuksin, joilla rakennetaan yhteistyöhalukkuutta (Keckman 2017b).

Kieltävän rekrytointivastauksen kirjoittaminen on haastavaa ammattilaisillekin. Rakenteissa ja ilmaisutavoissa on havaittu olevan vakiomuotoisuutta mutta myös variaatiota. Tekstilajin tuottamista näyttää ohjaavan ainakin jossain määrin yhteisesti jaettu tekstilajin taju: tietoisuus tekstilajin piirteistä ja käytänteistä. (Keckman 2017a: 38; 2017b: 89; *tekstilajin tajusta* ks. Kalliokoski 2002: 148; Valtonen 2012: 53–56.)

Tekstiin kirjoituvilla kielellisillä valinnoilla on vaikutusta lukijoihin. Jablin ja Krone (1984) selvittivät amerikkalaisten hylkäyskirjeiden (*rejection letter*) tyypillisiä piirteitä ja tekstien sisältämien valintojen vaikutusta hakijoihin. Huonoja uutisia sisältävien viestien tulisi olla harkitusti laadittuja. Kieltävissä vastauksissa tärkeää on sinäkeskeisyys (”*you attitude*”). (Jablin & Krone 1984 ja siinä mainittu kirjallisuus.) Hakijan hylkäystä tavaataan pehmennellä erilaisin kielellisen keinoin. Hakijat kokivat Jablinin ja Kronen (1984) mukaan suoran hylkäyksen sisältävät, hakijaa kehumattomat, valintaa selittelemättömät ja perustelemattomat kirjeet vähemmän selviksi ja vähemmän henkilökohtaisiksi kuin epäsuoran hylkäyksen ilmoittavat, hakijan ansioita esille tuovat ja päätöstä perustelevat kirjeet. Lyhyet kirjeet koettiin hakijaa vähemmän arvostaviksi, vähemmän persoonallisiksi ja vähemmän selviksi kuin pidemmät kirjeet. Muodollinen puhuttelutapa koettiin tyydyttävämmäksi ja tilanteeseen sopivammaksi kuin tuttavallinen lähestymistapa. (Jablin & Krone 1984.)

3 Interpersoonaisista valinnoista ja tekstin toimijoista

Interpersoonaisella metafunktiolla tarkoitetaan vuorovaikutus- ja asennemerkitä, joilla luodaan ja ylläpidetään sosiaalisia suhteita sekä ilmaista asennoitumista (Halliday 1994: 36, Shore 2012a: 146–147; 2012b: 161; Tieteen termipankki, s.v. interpersoonainen metafunktio). Tarkastelen tässä artikkelissa interpersoonaisen metafunktion vuorovaikutusmerkityksiä ja selvitan, miten rekrytoija-kirjoittajaan ja hakija-lukijaan viitataan ja millaisin kielellisin valinnoin he kirjoittuvat toimijoina tekstiin. Nimeämisessä interpersoonainen metafunktio liittyy ideationaalisen eli maailmaa kuvaavan ja osallistujia identifioivan metafunktion (ks. Halliday 1994; Shore 2012a: 146; 2012b: 161) kanssa. Vaikka toimijoiden identifiointi nimeämällä kuuluu ideationaaliseen metafunktiioon, voivat nimeämisetkin osoittaa osallistujien suhteita ja läheisyyttä tai etäisyyttä (interpersoonaisia merkityksiä): vrt. esim. *johtaja* ja *pomo* (ks. myös Halliday & Matthiessen 2014: 159; Koivusalo 2016: 20). Leksikaaliset ja kieliopilliset valinnat voivat saada eri merkityksiä sen mukaan, minkä metafunktion kannalta niitä tarkastellaan. Esimerkiksi persoonapronominit *me* ja *te* nimeävät toimijoita (ideationaalinen metafunktio), ilmaisevat läheisyyttä tai etäisyyttä (interpersoonainen metafunktio) ja rakentavat tekstiin sidosteisuutta (tekstuaalinen metafunktio). (Ks. Tieteen termipankki, s.v. metafunktio.)

Yksi keskeinen interpersoonaisuuteen ja kohteliaisuuden rakentamiseen liittyvä valinta on lukijan puhuttelu: sinuttelu, teitittely ja puhuttelun kiertäminen. Puhutteluvalinnalla voi olla merkitystä yrityksen imagoon: asiakkaitaan sinutteleva yritys voi profiloitua nuorekkaaksi, mutkattomaksi ja tulla lähelle (Iisa 1999: 17). Puhuttelumuotojen valinnan vaikeus on tunnistettu monissa virastoissa ja asiakaspalvelun (teksti)tilanteissa. Sinuttelun on katsottu sopivan teitittelyä paremmin nuorten asiakkaiden puhutteluun ja arkoja asioita käsitteleviin tilanteisiin, joissa sinuttelulla saadaan luotua teksteihin esimerkiksi empaattisuutta, ystävällisyyttä, läheisyyttä, yksilöllisyyttä ja henkilökohtaisuutta. Teitittelyllä taas voidaan etäännyttää ja korostaa esimerkiksi arvokkuutta ja perinteitä. (Ks. ja vrt. Iisa 1999: 18; Laaksonen 2014: 20.) Viranomaisviestinnässä on nykyisin kohteliaista sinutella, mutta teitittelyä käytetään silti erilaisissa institutionaalisuutta korostavissa tilanteissa ja iäkkäitä ihmisiä puhuteltaessa (Laaksonen 2014). Sinuttelun liikakäyttö voi tietyissä tapauksissa tuottaa merkityksiä (esim. affektiivisuutta, velvoittavuutta), jotka eivät ole tilanteessa tavoiteltavia. Tapauksittain tuleekin harkita, voiko puhutteluongelman kiertää käyttämällä persoonan häivyttäviä ilmaisukeinoja, esimerkiksi nollapersoonaa tai passiivista. (Laaksonen 2014: 20.) Suomea voi luonnehtia ”sinuttelevaksi yhteiskunnaksi”, mutta viime vuosikymmenen lopussa ja tämän vuosikymmenen alussa on ollut jossain määrin havaittavissa myös teitittelykulttuurin paluuta (Lappalainen 2015: 76). Puhuttelunormisto on monin tavoin epäselvä (emt. 76; Laaksonen 2014: 20). Kohteliaista vaikutelmaa tavoitellessaan puhuja tai kirjoittaja ennakoi ja tekee oletuksia siitä, millä tavoin vuorovaikutuskumppani tai vastaanottaja toivoo itseään kohdeltavan ja lähestyttävän kielellisin teoin (Larjavaara 1999: 4; Laaksonen 2014: 19). Kyseiset ennakoinnit ja oletukset ovat kovin

moninaisia tosielämän tekstiilanteissa, eivätkä lopputulokset aina välttämättä ole kuulijan tai lukijan odotusten mukaisia.

Nikon ja Kankaanrannan (2000: 261) mukaan onnistuneet viestit yritysmaailmassa ovat lyhyitä, ytimekkäitä, myyviä ja vastaanottajakeskeisiä. He (emt.) havaitsivat, että 1. vuoden kauppatieteen yliopisto-opiskelijoiden viestintä ei vielä täysin vastannut työelämässä toimivien ammattilaisten odotuksia: tekstejä vaivasivat taustoituksen puutteen sekä teknisten ja esteettisten heikkouksien lisäksi vastaanottajan näkökulman unohtuminen (liika kirjoittaja- ja/tai ongelmakeskeisyys) sekä epärealistinen kirjoittajan ja vastaanottajan suhde. Aineiston tekstien analyysin perusteella on mahdollista tehdä havaintoja siitä, miten Nikon ja Kankaanrannan (2000: 261) mainitsema vastaanottajakeskeisyys sekä kirjoittajan ja lukijan suhde kirjoittuvat teksteihin ja miten tuon suhteen rakentaminen opiskelijakirjoittajilta onnistuu.

Tarkastelen teksteihin kirjoittuvia, kielellä tuotettuja toimijoita – kirjoittajaa ja lukijaa – sekä heille tekstiilanteessa rakentuvia rooleja aineistolähtöisesti. Tekstiin kirjoittuvat roolit ovat tietystä mielessä abstraktioita: tekstiin koodautuva kirjoittaja on sisäistekijä ja lukija sisäislukija. Rooleilla ei viitata fyysisiin ihmisiin vaan tekstiin kirjoittuviin osallistujaroleihin. (Ks. Shore 2012a: 135; 2012b: 160.) Heikkinen (1999: 214) puhuu kirjoittajan ja lukijan interpersoonaisista rooleista, jotka ovat ”teksteistä merkityksinä tulkittavissa”. Katajamäki (2018: 32) erottaa tekijän ja lukijan sosiaaliset roolit sekä tekstinsisäiset tekijän ja lukijan identiteetit.

Keckman (2017b) on tarkastellut aitojen yritysten hylkäyskirjeisiin kirjoittuvia lähettäjän ja vastaanottajan rooleja ja toteaa kirjeen vastaanottajan olevan ”hylkäämisperformatiivin kohteena” ja lähettäjään verrattuna alisteisessa asemassa. Työnantajataho taas näyttäytyy työn tarjoajana, valitsijana ja arvioijana. (Keckman 2017b.) Keckman (2017a: 39; 2017b: 65) huomauttaa, että kohdissa, joissa toivotaan, että torjuttu hakija pitää työnantajan mielessä myös tulevaisuudessa, roolit ja vallankäyttö ikään kuin kääntyvät toisinpäin ja valta siirtyy työnhakijalle: työntekijä onkin valitsijan roolissa, ja työnantaja joutuu kilpailemaan työnhakijoiden huomiosta.

Tässä artikkelissa tarkasteluni rajautuu aineiston teksteihin kirjoittuviin rekrytoija-kirjoittajaan yrityksen edustajana ja torjuttuun hakija-lukijaan; muut tekstin representoimat osallistujat (toiset hakijat, valittu, dokumentit) olen rajannut pois tarkastelusta. Tarkasteluni toimijoiden roolit ja viittaukset toimijoihin ovat teksteistä tulkittavia ja tässä tapauksessa harjoitustehtäväkontekstiin kuuluvia. Opiskelijoilta edellytettiin asettumista rekrytoija-kirjoittajan rooliin, jossa kirjoittaja vastaa kieltävällä vastauksella työhakemuksen laatineelle työnhakija-lukijalle, joka oli harjoitustehtävän edellyttämässä työnhakijan roolissa kirjoittanut hakemuksen tiettyyn työpaikkaan. Tekstiilanteeseen kirjoittuva roolitus on siis monikerroksinen. (Tekstin kuvaustapojen, toimijoiden ja kerronnan

problematiikasta ks. esim. Makkonen-Craig 2005: 31–34.) Valtosen (2012) tapaan katson, että roolissa ja harjoitustehtäväkontekstissa tehtyjä diskursiivisia valintoja analysoimalla voi tehdä päätelmiä opiskelijoiden tekstilajin tajusta ja arvioida valintojen onnistumista teksti-ilankekontekstissa.

4 Kirjoittaja ja lukija tekstiin kirjoittuvina toimijoina teekkariaineistossa

Aineiston rekrytointivastauksissa esiintyy samankaltaisia toimintoja kuin aitojen yritystenkin vastaavissa teksteissä (ks. aineiston tekstien funktionaalisista jaksoista Laihanen 2018; vrt. Keckman 2017b). Taulukossa 1 on esitetty toimintoja, joissa kirjoittaja ja lukija toimivat.

Taulukko 1. Aineiston toimintoja ja niihin liittyviä toimijoita

Rekrytoija-kirjoittaja	Toiminta	Hakija-lukija
Kiittäjä	Kiittäminen <i>Kiitos mielenkiinnostasi myyjän työpaikkaa ja yritystämme kohtaan. (T22)</i>	Kiitettävä
Pahoittelija	Pahoitteleminen <i>Valitettavasti - -. (Aineiston teksteissä yleinen, lukuisia esiintymiä.)</i>	Pahoittelujen vastaanottaja
Torjuja	Torjuminen <i>- - valintamme ei osunut tällä kertaa sinun kohdallesi. (T24)</i>	Torjuttu
Tiedon antaja, informoija	Informoiminen <i>Tänä vuonna kesätyöpaikkaa haki - - 2290 henkilöä. (T45)</i>	Tiedon vastaanottaja, informoitava
Palautteen antaja, arvioija	Palautteen antaminen, arviointi <i>Sinun ansioluettelosi oli hyvä, mutta emme uskoneet, että pärjäisit vielä markkinointiasistenttina. (T41)</i>	Palautteen saaja, arvioitava
Perustelija	Perusteleminen <i>Meille riittävä kokemus alalta on tärkeää. Siksi työhön valittiin - -. (T29)</i>	Perustelujen saaja
Selittelijä	Selitteleminen <i>Valintaprosessi oli odotettua hitaampi suuren hakijamäärän takia - -. (T52)</i>	Selittelyjen vastaanottaja
Ohjaaja, kehottaja	Ohjaaminen, kehottaminen <i>- - voit jättää avoimen hakemuksen (T21)</i> <i>- - haethan ensi vuonna uudestaan! (T39)</i>	Ohjattava, kehoitettava
Lupaaja	Lupaaminen <i>- - säilytämme hakemuksesi ja ilmoitamme, jos - -. (T16)</i>	Lupauksen saaja
Kannustaja, rohkaisija	Kannustaminen, rohkaisu (työnhakuun, uudelleen hakemiseen, työpaikkojen seuraamiseen, aktiivisuuteen) <i>Rohkaisemme sinua kuitenkin lähettämään - -. (T48)</i>	Kannustettava, rohkastava
Toivoja, toivottaja	Toivominen, toivottaminen <i>Toivomme, että haet meille kesätyöhön myös ensi vuonna - -. (T13)</i> <i>Toivotamme sinulle onnea kesätyön etsimiseen ja mukavaa kesää. (T43)</i>	Toivomisen/toivotusten vastaanottaja, kohde

Taulukosta 1 nähdään, että kirjoittaja on teksteissä aktiivinen toimija. Toimintojen ja toimijoiden tunnistaminen antaa karkean kuvan kirjoittajasta ja lukijasta rooleissaan, mutta analyysia voi syventää tarkastelemalla toimijoiden identifiointia (nimeämistä) ja heihin

viittaamisen kielellisiä keinoja. Tarkastelussa keskeistä on, millaisin kielellisin valinnoin osallistujia tuodaan esiin tai häivytetään. (Osallistujien ja osallistujaroolien tarkastelusta ks. myös esim. Luukka 1994a; Koivusalo 2016.)

Jaan aineistopohjaisen toimijoiden ja heihin viittaamisen tarkastelun kahteen osaan: tarkastelen ensiksi viittaamista rekrytoija-kirjoittajaan yrityksen (instituution) edustajana ja toiseksi erittelen torjuttuun hakija-lukijaan viittaamisen keinoja.

5 Yritykseen ja rekrytoija-kirjoittajaan viittaaminen teekkariaineistossa

Aineistolle tyypillistä on identifioida työnantajayritys nimellä, tekstiin representoituna 3. persoonan oliona, joka näyttäytyy aktiivisena toimijana (esimerkit 1–3).

- (1) Kiitos hakemuksestasi Tornatorille. (T25)
- (2) Valmet Oyj on viimevuosina kasvanut huomattavasti ja tarvitsemme - - . (T14)
- (3) Nesteellä on tarjota lukuisia eri työpaikkoja - - opiskelijoille. (T40)

Työnantajayritys näyttäytyy institutionaalisenä toimijana, joka voidaan identifioida (eris)nimen lisäksi monikon 1. persoonan muodoilla: pronominilla (*me*), persoonapäätteellä ja/tai omistusliitteellä (*-mme*) (esimerkit 2 ja 4). Yritykseen on yritys- ja markkinointiretoriikassa tavallista viitata monikon 1. persoonassa (*yritys=me*). *Me* kattaa koko yrityksen, johon rekrytoija-kirjoittajakin työntekijänä kuuluu.

- (4) Painotimme valinnoissa joustavuutta, työkokemusta ja yleisiä valmiuksia pärjätä meillä VMP Group:lla. (T44)

Aineiston teksteissä yritykseen ei viitata demonstratiivipronominilla *se* vaan aina monikon 1. persoonan muodolla (*me*). *Me* luo yhteisyyttä ja läheisyyttä; *se* vieraannuttaa ja loitontaa. Pronominien tarkastelussa onkin syytä ottaa huomioon niiden pragmaattinen ja vuorovaikutuksellinen käyttö, koska merkitys ei ole muodossa, vaan se syntyy vuorovaikutustilanteessa ja toimii osana merkityksenantojärjestelmiä (Luukka 1994b; Karvonen 1995: 156–158). Yritykseen ja sen toimijoihin viittaava *me* rakentaa yhteisyyttä, yhtenäisyyttä ja asianosaisuutta, yhteistä ”*meisyyttä*”: yrityksen yksittäinen työntekijä on ”*yksi meistä*”, ja häneenkin vaikuttavat yrityksen arvot (Pälli 2003: 103).

Aineiston teksteissä yritystä edustava rekrytoija-kirjoittaja identifioituu nimellä (vakioasettelun mukainen lähettäjän kenttä sekä yrityksen allekirjoitustavan mukainen allekirjoitus). Paikoin aineistossa esiintyy yksikön 1. persoona (*minä*). Sen käyttö luo tekstiin henkilökohtaista sävyä, kuten esimerkeistä 5–8 käy ilmi. Esimerkissä 5 yksilöys korostuu yksikön 1. persoonan persoonapäätteen lisäksi ilmauksella *henkilökohtaisesti*.

- (5) Haluan tässä vielä henkilökohtaisesti kiittää sinua hakemuksestasi - - ja toivonkin, että pysyt aktiivisena - - . (T53)
- (6) Toivotan hyvää opiskelujen jatkoa ja onnea työnhaussa. (T20)
- (7) Kiitän teitä mielenkiinnostanne yritystämme kohtaan - - . (T15)
- (8) Kehotan jatkamaan työnhakua innolla ja pitämään Neste Oyj:n mielessä - - . (T20)

Aitojen yritysten hylkäyskirjeissä työnantajaan ja kirjoittajaan viitataan yleensä nimellä tai monikon 1. persoonan muodolla; yksikkö on harvinainen. Yksikön 1. persoonan käyttö liittyy lähinnä toivotuksiin, kiittämiseen tai pahoittelemiseen. (Keckman 2017b: 74–75.) Tämä näkyy myös teekkariaineistossa (ks. esimerkit 5–7 edeltä). Aineiston 53 tekstistä 7:ssä esiintyy *minä*-persoonan käyttöä, mutta kaikissa niissä on käytössä myös *me*. *Minä*-persoonan yksittäisiä esiintymiä on kaikkiaan 16, kaikki persoonapäätteellä (-n) esille tuotuja. Erillistä *minä*-pronominia, jota voisi pitää minän erityisenä korostuksena, ei aineistossa esiinny. Keckman (2017b: 75) viittaa Browniin ja Levinsoniin (1987: 204), joiden mukaan yksikön ensimmäisen persoonan käytön välttämällä tehdään ero yksittäisen ihmisen ja teosta vastuussa olevan organisaation välille: puhuja ilmaisee vastuun kuuluvan organisaatiolle, ei hänelle yksilönä. Kirjoittaja on edustamansa yrityksen eli yhteisön edustaja, joka ilmaisee tiettyyn ryhmään ja yhteisöön (*me*) kuulumista valitsemalla monikon 1. persoonan muodon (Pälli 2003: 99; Keckman 2017b: 77). Seuraavista esimerkeistä 9–11 on tulkittavissa persoonien työnjakoa: vastuu valitsematta jättämisestä on yhteisöllä eli yrityksellä, toivomus ja rohkaisu sekä kiitos ja ikävän asian ilmoittaminen valitellen ja ikävänä velvollisuutena taas on esitetty kirjoittajayksilönä. 1. persoonan käyttö luo henkilökohtaisuutta tekstiin.

- (9) Vaikka valintamme ei tällä kertaa osunutkaan teihin, rohkaisen teitä - - . (T11)
- (10) Kiitän hakemuksestasi ja mielenkiinnostasi työpaikkaamme kohtaan, mutta valitettavasti joudun kertomaan, että et tällä kertaa tullut valituksi - - . (T20)
- (11) - - valitettavasti joudun ilmoittamaan, että valintamme ei tällä kertaa osunut teihin. (T11)

Aineiston teksteissä arvioidaan hakijaa, annetaan hänelle palautetta ja ohjataan häntä enemmän kuin aitojen yritysten hylkäyskirjeissä, joissa hakijan arviointi on harvinaista (ks. ja vrt. Keckman 2017b: 51). Esimerkissä 12 kirjoittaja käyttää varsin yksityiskohtaisessa palautteenannossa yksikön 1. persoonaa ja rakentaa näin palautteesta henkilökohtaista.

- (12) Kiinnittäisin vielä huomiota harrastukset osioon - - . En myöskään tiedä mitä pikku-ie ja ysvikäsilli ovat, voisit avata termejä hieman. (T40)

Yritys sekä rekrytoija-kirjoittaja voidaan edellä esiteltyjen esilletuontikeinojen sijaan jättää ilmaisematta eli häivyttää käyttämällä passiivia (esimerkit 13 ja 14) tai muuta vastuullisen toimijan häivyttämiskeinoa, kuten esimerkeissä 15 ja 16.

- (13) Työhön valittiin - - . (T41)
- (14) - - perehtyneisyys kemiantekniikan alalta laskettiin eduksi. (T2)
- (15) - -, mutta valinta ei valitettavasti tällä kertaa osunut kohdallenne. (T15)
- (16) - - moni potentiaalinen hakija oli pakko jättää ulkopuolelle. (T16)

Esimerkki 15 on torjuntalause, jossa hakijan hylkäys eksplisiittisesti ilmoitetaan. Vastuullinen toimija eli päätöksen tekijä on häivytetty verbivalinnalla (*ei osunut*). Kielellisillä valinnoilla rekrytointitilanteen maailma saadaan näyttämään sellaiselta, että työpäikän jääminen on tapahtunut tosiasia: valinta ei osunut, työtä ei riittänyt. Toiminnot saadaan näyttämään siltä, että ne tapahtuvat ja etenevät itsestään, mikä on keino häivyttää vastuulliset toimijat (ks. myös Karvonen 1995: 154–155).

Aineiston tekstit hyödyntävät paljon samoja kielellisiä keinoja, joita käytetään aidoissa hylkäyskirjeissä. Hakijan kasvoja uhkaavaa ja hänen itsemääräämisoikeuttaan rajoittavaa hylkäystä pehmennetään yritysten hylkäyskirjeissä etäännyttävien kohteliaisuusstrategioiden, joita ovat varaukset, vastuusta ja tilanteesta etäännyttävät ilmaukset, valittelut, selittelyt ja persoonan häivytykset (Keckman 2017b: 66–87).

6 Torjuttuun hakija-lukijaan viittaaminen teekkariaineistossa

Hakija-lukija nimetään, häneen viitataan ja häntä puhutellaan aineiston teksteissä nimellä (aloitus- ja asiakirjamuodollisuudet, vastaanottajan kenttä, nimi alkutervehdyksen yhteydessä) sekä 2. persoonan pronomineilla (sinuttelu ja teitittely), persoonapäätteillä ja omistusliitteillä. Viittaus hakija-lukijaan voidaan myös häivyttää.

Aineistolle tyypillisin alkutervehdystyyppi on *Hei* ja sitä mahdollisesti seuraava hakijan etunimi. Alkupuhutteluna esiintyy myös *Hyvä hakija*, *Hyvä työnhakija* tai *Hyvä Etunimi (Sukunimi)* ja *Arvoisa työnhakija/Työnhakija*. Osassa tekstejä ei ole alkutervehdystä tai -puhuttelua, vaan avauksena toimii esimerkiksi vakioasettelun mukainen otsikko, kiitosjaksot tai viittaus hakemukseen. Alkutervehdykset ovat samantapaisia kuin aidoissa hylkäyskirjeissä (vrt. Keckman 2017b: 27).

Amerikkalaisia, englanniksi kirjoitettuja hylkäyskirjeitä tutkineiden Jablinin ja Kronen (1984) mukaan kieltävän rekrytointivastauksen alkutervehdyksellä on vaikutusta lukijan itsetyytyväisyyskokemukseen ja omanarvontunteeseen: muodollinen alkutervehdys *Dear Mr./Ms.* koettiin itsetyytyväisyyttä rakentavammaksi kuin epämuodollinen ja tuttavallinen *Dear*+etunimi. Jablinin ja Kronen (1984) aineistossa hakijaa puhuteltiin alkutervehdyksissä formaalilla (50 %) ja informaalilla (50 %) tavalla. Hakijat olivat kyseisen tutkimuksen mukaan tyytyväisempiä formaaleihin kuin informaaleihin tervehdyksiin, minkä Jablin ja Krone arvelevat selittyvän psykologisilla selviytymisstrategioilla (*psychological*

coping). Formaali tervehdys on psykologisen etäisyyden luomisen keino, jolla hallitaan tilannetta. Epäsuorat ilmaisut mielletään positiivisiksi ja sopiviksi hylkäyskirjeeseen. (Jablin & Krone 1984.) Suoraa vertailua suomeksi kirjoitettuihin teksteihin on Jablinin ja Kronen 1980-luvun tutkimustuloksista vaikea tehdä, koska suomi ja englantia poikkeavat toisistaan kielinä ja eroja lienee myös kielenkäytön kulttuurisissa konventioissa, jotka voivat muuttua ajan myötä.

Aineistossa perusvalinta hakija-lukijasta puhumisen tavassa on valinta sinuttelun (esimerkkisarja 17) ja teitittelyn (esimerkkisarja 18) välillä.

- (17) Valitettavasti valinta ei tällä kertaa kohdistunut sinuun, pahoittelumme. (T2)
-- suureksi suruksemme joudumme toteamaan, ettet tullut valituksi työtehtävään. (T9)
Valitettavasti emme valinneet Sinua tällä kertaa. (T21)
Valitettavasti joudumme tällä kertaa vastaamaan kieltävästi työhakemukseesi. (T51)
Edustit hakemuksellasi kärkikastia, mutta valitettavasti tällä kertaa valinta ei kuitenkaan kohdistunut sinuun. (T53)
- (18) **Valitettavasti teidän kohdallenne ei osunut kesätyötä tänä kesänä.** (T27, lihavoitu)
-- ettekä te ikävä kyllä ole yksi heistä. (T6)
Valitettavasti teille ei riittänyt kesätyöpaikkaa yrityksessämme kesäksi 2017. (T14)

Kuten esimerkkisarjoista 17 ja 18 näkyy, käytetään hakijan torjunnan yhteydessä paljon rajoittimia (*tällä kertaa, tänä kesänä*) ja affektiivisia aineksia sisältäviä pehmentimiä (*valitettavasti, ikävä kyllä, suureksi suruksemme*), joilla luodaan teksteihin empatiaa ja kohteliaisuutta, ja jo aiemmin puheena ollutta vastuun ulkoistusta erilaisin keinoin.¹ Sinutteluun ja teitittelyyn liittyy pronominiinien alkukirjainvalintaa ja variaatiota (*sinä/Sinä; te/Te*).

Puhutteluvalinta ja hakija-lukijaan viittaaminen tuottavat pulmia kirjoittajille. Aineistossa yleisin valinta lukijasta puhuttaessa on sinuttelu – näin on myös aidoissa hylkäyskirjeissä (ks. Keckman 2017b: 76). Aineistoni teksteistä (N=53) johdonmukaista vastaanottajan sinuttelua esiintyy 23 tekstissä ja johdonmukaista teitittelyä 9 tekstissä. Peräti 21 aineiston teksteistä sisältää sinuttelua ja teitittelyä sekaisin. Sekakäyttöä esiintyy jopa saman virkkeen sisällä (esimerkit 19–21). Esimerkissä 21 näkyy myös yksikön ja monikon sekaannus (monikollinen teitittely, sitten sinuttelu ja teitittely).

- (19) Kiitos mielenkiinnostasi yritystämme kohtaan, ja toivottavasti haette uudelleen. (T29)

¹ Jablinin ja Kronen (1984) mukaan myös amerikkalaisissa hylkäyskirjeissä torjuntaa pehmentämällä (epäsuora ilmaisutapa) ja vältetään sanomasta negatiivista esimerkiksi hakijan suorituksesta. Lukijat kokivat epäsuorat ilmaisutavat asiallisiksi ja hyväksyttäväksi. Koska hakija ja rekrytointikirjeen lähettäjä ovat vieraita toisilleen, liian tuttavallisuuden välttäminen koetaan luontevaksi. Epäsuora ja pehmentäytellä tavalla ilmaistu hylkäys on vähemmän hakijan itsetuntoa uhkaava kuin suora ja pehmentelemätön ilmaisutapa (Jablin & Krone 1984). Tämä on lukijan kasvojen eli omanarvontunnon suojelun ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen tähtäävän kohteliaisuudenkin periaatteiden mukaista (ks. kasvoista ja niiden suojeluun tähtäävistä kohteliaisuusstrategioista Brown & Levinson 1987; Muikku-Werner 1993: 44–54). Mielenkiintoista on, että suora hylkäys koettiin vähemmän selkeäksi ja vähemmän persoonalliseksi kuin epäsuora hylkäys. Jos perustelut ja selitys hylkäykselle puuttuivat, tekstit koettiin vähemmän selkeiksi ja vähemmän persoonallisiksi kuin perustellut ja selityksen sisältävät. (Jablin & Krone 1984.)

- (20) Toivottavasti kuitenkin jatkossakin olette kiinnostunut työskentelystä yrityksessämme, sillä koulutustaustasi antaa hyvät mahdollisuudet hakea uudestaan töihin yritykseemme. (T5)
- (21) Toivomme kuitenkin, että te olette jatkossakin kiinnostuneita työskentelystä yrityksessämme, sillä koulutustaustasi antaa teille hyvät mahdollisuudet - - . (T23)

Kirjoittaja voi vaihtaa puhuttelumuotoa yhtäkkisesti, mikä luo kirjoittajan ja lukijan väliin suhteeseen ja vuorovaikutukseen epäjohdonmukaisuutta ja levottomuutta. Esimerkissä 22 puhuttelukuvio etenee seuraavasti: *te* → *sinä* → *te* → *sinä* → *te* – *te*.

- (22) Kesätyöpaikkahakemuksenne tuotantotiimiimme

Vastaus kesätyöhakemukseen

Hei! Olit hakenut meille kesätöihin tuotantotiimiimme, kiitos mielenkiinnostanne. Saimme hyvin paljon hakemuksia kyseiseen virkaan viimevuosiin verrattuna ja valitettavasti valinta ei osunut **sinuun**.

Työhakemuksissa tärkeimpinä valintakriteereinä painotimme aikaisempia työkokemuksia alalta. Mikäli **teillä** jäi vielä jotain kysyttävää hakuprosessiin liittyen niin olettehan yhteydessä yrityksemme rekrytointipalveluihin. Onnea ja menestystä uusiin työhakuihin!

Ystävällisin terveisin!
[Etunimi Sukunimi]
rekrytointivastaava (T37)

Hakija-lukijan persoona voidaan myös häivyttää, kuten esimerkin 22 toivotuksessa ja esimerkissä 23, jossa kannustetaan hakijaa hakemaan tulevaisuudessa uudelleen.

- (23) Kannattaa kuitenkin hakea ensi vuonna uudestaan, kun ja jos toivottavasti opintoja kertyy hieman enemmän. (T41)

Keckmanin (2017b) aidoista yritysten hylkäyskirjeistä koostuvassa aineistossa sinuttelu on käytössä yleisesti; teitittelyä esiintyy hyvin vähän. Saman tekstin sisällä on Keckmanin mukaan jossain määrin horjuntaa esimerkiksi pieni- ja isoalkukirjaimisessa sinuttelussa (*sinä/Sinä*) sekä teitittelyn ”sotkeutumista” sinutteluun ja monikollisiin taivutusmuotoihin (Keckman 2017b: 76). Huomionarvoista on, että teekkariaineistossa ei juuriakaan esiinny teitittelyssä yksikkö- ja monikkomuotojen seka- tai ristiinkäyttöä (ks. kuitenkin yksittäinen esimerkki 21 edeltä). Teitittelyn kongruenssi (muoto) siis pääosin halitaan, mutta sen johdonmukaista käyttöä sinuttelun sijaan ei.

Huolimattomuus ja viimeistelyn puute voivat osaltaan selittää persoonien sekakäyttötapausta, mutta eivät kaikkia. Monikon 1. ja 2. persoonan käytössä aineistossa esiintyy muutama mitä luultavimmin näppäily-, oikeinkirjoitus- tai ajatteluerheeseen liittyvä huolimaton lipsahdus (esimerkit 24 ja 25).

- (24) Suuret kiitokset kiinnostuksestamme yrityksenne tarjoamaa - - tarvitsette vielä muutaman vuoden kokemusta, toimiaksemme hakemassanne tehtävässä. (T31)
- (25) - - toivommekin teidän hakevan yritykseenne töihin myös jatkossa. (T1)

7 Pohdinta ja johtopäätökset

Työnantajaa edustava, aktiivisena toimijana näyttäytyvä rekrytoija-kirjoittaja ja torjuttu hakija-lukija tuodaan kieltävissä rekryointivastauksissa esiin nimeämällä, pronomiineilla, persoonapäätteillä ja omistusliitteillä. Heidät voidaan myös häivyttää käyttämällä toimijoita häivyttäviä ilmaisutapoja. Häivyttämällä kirjoittaja etäännyttää, välttää vastuuta ja ikään kuin ulkoistaa sen. Hylkäys uhkaa hakijan kasvoja, joten kirjoittajat käyttävät runsaasti erilaisia rajoittimia, valitteluja ja pehmennyksiä. Näitä suositaan myös aidoissa yritysten hylkäyskirjeissä. Teekkareiden tekstit näyttäisivät eroavan aitojen yritysten teksteistä persoonallisen otteensa, hakijan perusteellisen arvioinnin ja palautteenannon sekä sinuttelun ja teitittelyn runsaan sekakäytön osalta.

Johdonmukaisen vuorovaikutuksen hallinta osoittautuu opiskelijakirjoittajille haasteelliseksi, mikä näkyy hakija-lukijan puhuttelun ja häneen viittaamisensa pulmina, erityisesti sinuttelun ja teitittelyn sekakäyttönä. Puhuttelumuotojen runsas ja epäjohdonmukainen sekakäyttö (sinuttelua ja teitittelyä sekaisin saman tekstin sisällä) luo teksteihin levottomuutta, epärealistista kirjoittajan ja lukijan välistä suhdetta sekä kertoo valintojen vaikeudesta. Puhuttelumuodon valinnalla on merkitystä, koska sillä kirjoittaja osoittaa suhtautumistaan ja asennoitumistaan vastaanottajaan, säätelee etäisyyttä ja rakentaa kirjoittajan ja lukijan välistä suhdetta.

Osa persoonien epäjohdonmukaisista sekakäyttötapauksista selittyy huolimattomuudella ja viimeistelyn puutteella, mutta taustalla on varmasti muutakin. Kieltävän rekryointivastauksen kirjoittaminen on uusi ja outo tekstitilanne, jossa syntyy epävarmuutta persoonavalinnoista. Mallien, esimerkkien ja tekstilajitiedon puute voivat johtaa etsimään ja imitoimaan sopivia malleja esimerkiksi internetistä. Lopputuloksena syntyy hajanainen teksti, jossa hyödynnetään fraasiutuneita ilmauksia ajattelematta tarkemmin niiden sopivuutta tekstitilanteeseen ja -kokonaisuuteen.

Puhuttelusysteemin hallinta näyttää haasteelliselta: sinuttelu on opiskelijakirjoittajalle varmasti teitittelyä tutumpi ja luontevampi valinta. Puhuttelu ulottuu tekstissä moniaalle (pronominit, omistusliitteet, persoonapäätteet), ja systeemin kokonaisvaltainen hahmottaminen ja hallinta vallankin uudessa tilannekontekstissa tuottavat vaikeuksia. Ehkä opiskelija voi ajatella sinuttelun ja teitittelyn välillä olevan erilaisia tehtäviä (työnjakoa) tekstin sisällä ja teitittelyn tarkoittavan kaikkia ja sinuttelun liittyvän juuri yksittäiseen hakijaan ja viestin kohdistamiseen juuri hänelle. Tätä analyysi ei kuitenkaan vahvasti tue: teitittelymuodoissa ei juuri ollut monikollista teitittelyä eikä yksiköllisen ja moniköllisen teitittelyn lipsahduksiakaan (ks. kuitenkin esimerkki 21).

Kirjoittajan pyrkimys olla työnantajan tekstipositiossa mahdollisimman virallinen ja kohtelias sekä ottaa etäisyyttä vastaanottajan kasvoja uhkaavassa tilanteessa, jossa välitettävänä on vastaanottajan kannalta kielteinen viesti, saattaa vaikuttaa teitittelymuodon käyttöyritykseen muuten sinuttelevassa tekstissä. Puhutteluvalinta liittyy keskeisesti kohteliaisuuden sekä puhujien vuorovaikutusetäisyyden säätelyyn ja vuorovaikutuksen kulkuun. Esimerkiksi asiakaspalvelutilanteiden konfliktikohdissa virkailija saattaa siirtyä sinuttelusta teitittelyyn tavoitteenaan hallita konfliktitilannetta ja ottaa siihen etäisyyttä (Lappalainen 2015: 90–94). Voiko opiskelija ajatella, että puhuttelumuodolla voisi ikään kuin säätää kirjoittajan ja lukijan välistä etäisyyttä kirjoitetussa tekstissä samaan tapaan kuin keskustelutilanteissa? Aineiston perusteella mahdollisen säätelyn logiikka jää kuitenkin epäselväksi. Kirjoitetun rekrytointivastauksen tulisi kuitenkin olla viimeistelty ja valintojen johdonmukaisia.

Yrityksestä puhutaan yrityksen teksteissä yleisesti ja tavallisesti monikon 1. persoonassa (*me*). Tämä voi vaikuttaa siihen, että sen pariksi lipsahtaa paikoin teitittely vastaanottajasta puhuttaessa, vaikka sinuttelu olisikin muuten luonteva päävalinta. Yrityksen meitittely (*yritys=me*) siis saattaa herättää vastaanottajan teitittelyn.

Opiskelijoiden tekstien ja aitojen yritysten hylkäyskirjeiden vertailu lisää tietämystä tekstilajin ja vuorovaikutuksen tajun lisäksi kieltävien vastausten tuottamisen ongelmakohdista. Tekstitaitojen ja yritysviestinnän tekstien opetuksessa on syytä kiinnittää huomiota työnhaun tekstien toimivuuteen vuorovaikutuksena. Kieltävä vastaus työnhakijalle on relevantti tehtävä tekstiin kirjoittuvien interpersoonaisien, tekstin vuorovaikutusta rakentavien valintojen harjoittelun kannalta.

Lähteet

- Brown, Penelope & Stephen C. Levinson (1987). *Politeness: some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Halliday, M.A.K. (1994). *An Introduction to Functional Grammar* (2. painos). Lontoo: Arnold.
- Halliday, M.A.K. & Christian M.I.M. Matthiessen, (2014). *Halliday's Introduction to Functional Grammar* (4. painos). Lontoo: Routledge.
- Heikkinen, Vesa (1999). *Ideologinen merkitys kriittisen tekstintutkimuksen teoriassa ja käytännössä*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Iisa, Katariina (1999). Rahat tänne tai pamahtaa! Laskut ja puhuttelun vaikeus. *Kielikello* 2, 17–19.
- Jablin, Fredric M. & Kathleen J. Krone (1984). Characteristics of rejection letters and their effects on job applicants. *Written Communication* 1(4), 387–406.
- Kalliokoski, Jyrki (2002). Tekstilajin taju. Teoksessa: *Äidinkielen merkitykset*, 147–159. Toim. Ilona Herlin, Jyrki Kalliokoski, Lari Kotilainen & Tiina Onikki-Rantajääskö. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Karvonen, Pirjo (1995). Missä on taloustehtävän ihminen? Teoksessa: *Teksti ja ideologia. Kieli ja valta julkisessa kielenkäytössä*, 151–167. Kieli 9. Toim. Jyrki Kalliokoski. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- Katajamäki, Heli (2018). *Tekijän identiteetti taloussanomalehtien pääkirjoituksissa. Pääkirjoitustoimittajan sosiaalisesta roolista tuotettu, teksteistä tulkittu*. Acta Wasaensia 411. Vaasa: Vaasan yliopisto.
- Keckman, Elina (2017a). Hylkäyskirje tekstilajina. *Kielikello* 4, 38–39.

- Keckman, Elina (2017b). *Hylkäyskirje tekstilajina työnhaun diskurssissa*. Pro gradu -tutkielma. Suomen kielen, suomalais-ugrilaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos. Helsingin yliopisto.
- Koivusalo, Sofia (2016). *Osallistujaroolien kielellinen ja multimodaalinen rakentuminen suomalaisten julkisuudenhenkilöiden twiiteissä*. Suomen kielen pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopiston kieli-, käännös- ja kirjallisuustieteiden yksikkö.
- Kortetjärvi-Nurmi, Sirkka, Marja-Liisa Kuronen & Marja Ollikainen (2003). *Yrityksen viestintä*. Helsinki: Edita.
- Kortetjärvi-Nurmi, Sirkka & Kaarina Murtola (2016). *Areena. Yritysviestinnän käsikirja*. Helsinki: Edita.
- Laaksonen, Marianne (2014). *Sinä vai te viranomaisviestinnässä? Kielikello 2*, 19–21.
- Laihanen, Esa (2017). Vuorovaikutus ja puhuttelu kieltävissä rekryointivastauksissa. *Kielikello 3*, 26–28.
- Laihanen, Esa (2018). Tekstilajin tajua testaamassa: teekkareiden kirjoittamien kieltävien rekryointivastauksen funktionaalinen rakenne. Teoksessa: *Työelämän viestintä, Arbetslivskommunikation, Workplace Communication, Kommunikation im Berufsleben. VAKKI-symposium XXXVIII 8.–9.2.2018. VAKKI Publications 9*, 105–118. Toim. Liisa Kääntä, Mona Enell-Nilsson & Nicole Keng.
- Lappalainen, Hanna (2015). *Sinä vai te vai sekä että? Puhuttelukäytännöt suomen kielessä*. – Teoksessa: *Saanko sinutella vai täytyykö teititellä? Tutkimuksia eurooppalaisten kielten puhuttelukäytännöistä*. Tietolipas 246. Toim. Johanna Isosävi & Hanna Lappalainen. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Larjavaara, Matti (1999). Kieli, kohteliaisuus ja puhuttelu. *Kielikello 2*, 4–10.
- Luukka, Minna-Riitta (1994a). Minä, sinä, hän – tieteellisten tekstien ihmissuhteet. *Virittäjä 98(1)*, 25–43.
- Luukka, Minna-Riitta (1994b). Persoonaa pragmatiikan puntarissa. *Virittäjä 98(2)*, 227–239.
- Makkonen-Craig, Henna (2005). *Toimittajan läsnäolo sanomalehtitekstissä. Näkökulmia suomen kielen dialogisiin passiivilauseisiin*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Muikku-Werner, Pirkko (1993). *Impositiivisuus ja kielellinen variaatio. Julkisten keskustelujen käskyt ja kysymykset kielenopetuksen näkökulmasta*. Joensuun yliopiston humanistisia julkaisuja. N:o 14. Joensuu: Joensuun yliopisto.
- Nikko, Tuija & Anne Kankaanranta (2000). Tavoitteena professionaalinen kielitaito. Teoksessa: *Kielikoulu - kieli koulussa*, 245–264. AFinLAN vuosikirja 2000. Suomen soveltavan kielitieteen yhdistyksen julkaisuja nro 58. Toim. Paula Kalaja. & Lea Nieminen. Jyväskylä: Suomen soveltavan kielitieteen yhdistys (AFinLA).
- Pälli, Pekka (2003). *Ihmisyryhmä diskurssissa ja diskurssina*. Acta Universitatis Tamperensis 910. Tampere: Tampereen yliopisto, kieli- ja käännöstieteiden laitos.
- Rembel, Kristiina (2012). *Valitettavasti valinta ei tällä kertaa kohdistunut sinuun. Tutkimus kielteisistä rekryointivastauksista osana rekryointiprosessia ja työnantajabrändäystä*. Pro gradu -tutkielma. Aalto-yliopiston Kauppakorkeakoulu.
- Shore, Susanna (2012a). Kieli, kielenkäyttö ja kielenkäytön lajit systeemis-funktionaalisessa teoriassa. Teoksessa: *Genreanalyysi – tekstilajitutkimuksen käsikirja*, 131–157. Kotimaisten kielten keskuksen julkaisuja 169. Toim. Vesa Heikkinen, Eero Voutilainen, Petri Lauerma, Ulla Tiililä & Mikko Lounela. Helsinki: Gaudeamus.
- Shore, Susanna (2012b). Systeemis-funktionaalinen teoria tekstien tutkimisessa. Teoksessa: *Genreanalyysi – tekstilajitutkimuksen käsikirja*, 158–185. Kotimaisten kielten keskuksen julkaisuja 169. Toim. Vesa Heikkinen, Eero Voutilainen, Petri Lauerma, Ulla Tiililä & Mikko Lounela. Helsinki: Gaudeamus.
- Tieteen termipankki. [lainattu 4.5.2019.] Saatavilla: <https://tieteentermipankki.fi>.
- Valtonen, Päivi (2012). *Abiturientti uutistoimittajana. Tekstilajin taju ja uutisen tuottaminen äidinkielen tekstitaidon kokeessa*. Turun yliopiston julkaisuja C 350, Scripta Lingua Fennica Edita. Turku: Turun yliopisto.