

Virkillijan direktiivien variaatio

Pyynnöt, neuvot ja ohjeet Kelan toimistoissa

ANU ROUHIKOSKI

Väitöksenalkajaisitelmä Helsingin yliopistossa 23. kesäkuuta 2021

Eräänä kesänä, kun olin noin 11-vuotias, suosikkilukemistani oli isoäidiltäni peritty teos nimeltä *Joka naisen niksikirja* (*Niksikirja* 1951). Nimensä mukaisesti kirja sisältää noin 2 000 käytännöllistä neuvoa, joiden aiheet liittyvät kodinhoitoon, ruoanlaittoon, säilöntään, pyykinpesuun, ompeluun, siivoukseen, puutarhatöihin, lastenkasvatukseen, pienten tapaturmien hoitoon ja muuhun arkielämään, esimerkiksi tähän tapaan:

- (1) Vehnäleivän voitelemiseen voi munan sijasta käyttää sulatettua voita, kermaa, sokerivettä, sokeroitua maitoa tai kahvia. (*Niksikirja* 1951: 22.)
- (2) Älä laskosta vaatteita heti kun olet saanut ne silitetyksi, vaan pane nenäliinat sileinä päällekkäin, paidat, puserot jne. tuolinselustalle tai muuten levälleen, kunnes koko pyykki on silitetty ja rauta voidaan ottaa kuumenemasta. (*Niksikirja* 1951: 199.)
- (3) Tylli- ja pitsiverhot taitetaan moninkertaisiksi ja harsitaan valkoisella villalangalla löyhästi kokoon, ennen kuin ne pestään. Harsimukset otetaan pois vasta sitten kun verhoja ryhdytään silittämään. (*Niksikirja* 1951: 188.)

Niksikirja palveli siis samaa tarvetta, jota nykyisin täyttävät esimerkiksi internetin kysymys–vastaus-palstat tai sen kaltaiset lehtien klikkiotsikot kuin *Helteellä moni tekee asunnon viilentämisessä virheen – Asiantuntijat antavat kahdeksan vinkkiä, joilla kuumuus muuttuu heti siedettävämmäksi* (HS 24.6.2020).

Lukiessani kirjaa lapsena en ollut kiinnostunut niinkään niksien kielellisestä asusta kuin siitä kurkistusikkunasta, jonka ne tarjosivat lähihistoriaan ja isovanhempieni su-

kupolven elämään nuorina perheenemäntinä ja -isinä. Kielitieteellisin termein niksit ovat direktiivejä eli *Ison suomen kielion* (ISK) sanoin ohjailevia lausumia, joilla ”käs-ketään, kehoitetaan, pyydetään tai neuvotaan puhuteltavaa toimimaan tai olemaan toimimatta tietyllä tavalla” (ISK 2004 § 1645). Sana *puhuteltava* tulee tässä ymmärtää laajasti: direktiivejä käytetään yhtä lailla puhutussa kuin kirjoitetussakin kielessä.

Tänään tarkastettavassa väitöskirjatutkimuksessani olen analysoinut direktiivejä, joita esiintyy eräässä tietyssä puhutun vuorovaikutuksen tyyppissä, nimittäin Kelan asiakaspalvelutilanteissa. Aineistonani on 11,5 tuntia helsinkiläisissä Kelan toimistoissa videolle tallennettuja aitoja asiakaspalvelutilanteita, joista olen poiminut kaikki virkailijoiden asiakkaille esittämät direktiivit. Niitä on aineistossa yhteensä 670. Nämä direktiivit ovat siis pyyntöjä, neuvoja, ohjeita, kehotuksia tai suosituksia, joita virkailijat asiakkailleen lausuvat kasvokkaisissa kohtaamisissa Kelan tiskin äärellä.

Direktiivit ovat monella tapaa asiointitilanteen ytimessä: kun asiakas tulee käymään Kelassa, hänellä on lähes aina jokin kysymys tai ongelma, johon hän kaipaa ratkaisua. Virkailijan esittämien direktiivien avulla toiminta saadaan etenemään ja ongelma yleensä ratkeaa. Asiakkaille esitetään ensinnäkin sellaisia pyyntöjä ja kehotuksia, joihin he reagoivat saman tien paikan päällä, kuten *sanopa sun henkilötunnus*. Vastaavasti annetaan myös sellaisia toimintaohjeita, jotka asiakas toteuttaa itsenäisesti myöhemmin tulevaisuudessa, kuten *sitten marssit sen kanssa sinne työvoimatoimistoon ja näytät sitä sielä*. Erilaisten ohjeiden ja neuvojen antaminen tai pyyntöjen ja kehotusten esittäminen onkin keskeinen osa virkailijoiden työtä – niin kuin se on keskeistä myös esimerkiksi lääkärin, terveydenhoitajan, opettajan tai poliisin työssä.

Taulukko 1.
Aineiston tavallisimmat direktiivirakenteet.

Rakenne	Esimerkki
Imperatiivi	<i>sanopa sun henkilötunnus</i>
Kysymyslause	<i>annat sä vaikka sun henkilötunnuksen</i>
2. persoonan indikatiivinen, modaaliverbitön väitelause	<i>tonne laitatte paikan, ajan ja allekirjotuksen</i>
2. persoonan modaaliverbilause	<i>kyl sun täytyy pankista kuitenkin pyytää joku maksukuitti</i>
Nollapersoonainen modaaliverbilause	<i>elikkä sitte tämä korvaushakemus pitäs vielä täyttää</i>
Passiivi	<i>ja sitähan haetaan sieltä työeläkepuolelta</i>
Finiittiverbitön rakenne	päiväys ja allekirjotus

Kieliopilliselta rakenteeltaan direktiivit voivat olla lähes millaisia tahansa, kuten *Niksikirjan* esimerkeistäkin tuli ilmi. Prototyypisenä direktiivin muotona pidetään yleensä imperatiivia (esimerkiksi *älä laskosta vaatteita* tai *laita ovi kiinni*). Imperatiivi onkin se rakenne, johon käskemisen tai kehottamisen merkitys on kielio pillistunut. Käytännössä se ei läheskään kaikissa tilanteissa yleisin tai välttämättä edes aina mahdollinen vaihtoehto. Usein sanotaan esimerkiksi *laitatko oven kiinni, sen oven vois laittaa kiinni, ovi laitetaan kiinni kun tullaan sisään* tai *nyt se ovi kiinni*. Kaikkiin näi-

hin liittyy omanlaisiaan vivahteita. Käytettävän rakenteen valintaan vaikuttaa muun muassa se, miten suurta tai minkä tyyppistä asiaa kulloinkin ohjataan, keitä puhujat ovat, mitä edeltävässä tilanteessa tai keskustelussa on tapahtunut ja millainen oikeutus puhujalla on esittää juuri tälle kuulijalle juuri tämä direktiivi.

Tarkastelemassani Kela-aineistossa tavallisimmat direktiivirakenteet käyvät ilmi taulukosta 1. Taulukossa mainittujen rakenteiden lisäksi esimerkiksi 3. persoonan väitelause, jossa ei ole minkäänlaista viittausta puhujaan tai kuulijaan, voi toimia direktiivinä: *jos ne tuolta Nordeasta antas jonku kuitin*.

Mainitut rakenteet eivät ole tyyppisiä ainoastaan tälle aineistolle, vaan ne on todettu tavalliseksi suomen kielen direktiivirakenteiksi myös monissa aiemmissä tutkimuksissa, joskin eri aineistoissa niiden yleisyysuhteet ovat erilaiset. Kela-aineistossa erityisen käytettyjä ovat 2. persoonan ja nollapersoonan muotoiset modaaliverbilauseet. Myös esimerkiksi omat lapseni ovat osanneet käyttää kaikkia äsken mainittuja rakenteita direktiivisesti jo viimeistään kahden vuoden iässä. Joitakin esimerkkejä:

- (4) Äiti, **tule!** Äiti **mene** kahvin kanssa tonne. (Imperatiivi.)
- (5) **Auki ne silmät**, isi! (Finiittiverbitön rakenne.)
- (6) Hei hei hei! **Ei** mitään **huudella**. (Passiivi.)
- (7) Se oli viimeinen kerta! Nyt **sä meet** vessaan, ja sit siellä **rauhotutaan**. (2. persoonan indikatiivinen, modaaliverbitön väitelause + passiivi.)

Nämä kolme esimerkkiryhmää – Kelan toimisto, *Niksikirja* sekä lasten ja vanhempien arkinen vuorovaikutus – osoittavat, kuinka yleisiä kielenaineiksia direktiivit ovat ja kuinka keskeinen toiminto toisten ihmisten ohjaaminen lähes kaikissa vuorovaikutustilanteissa on. Direktiivejä onkin tutkittu kielitieteen piirissä melko paljon. Tutkimuksen lähtökohdaksi voidaan ottaa yksi kielellinen rakenne, kuten imperatiivi, ja tarkastella sen käyttöä erilaisissa vuorovaikutustilanteissa tai tekstilajeissa. Toinen vaihtoehto on lähteä liikkeelle itse toiminnosta, eli direktiivistä, ja analysoida sen kaikkia yhdessä tilanteessa esiintyviä ilmenemismuotoja, kuten olen omassa työssäni tehnyt. Olen siis poiminut aineistostani kaikki erirakenteiset direktiivit ja vertaillut niiden esiintymiskonteksteja.

Aiempi tutkimus on lähestynyt direktiivejä karkeasti katsottuna kahdesta eri näkökulmasta. Kohteliaisuusteorian ja pragmatiikan alalla on tarkasteltu direktiivirakenteiden variaatiota suhteessa pysyviin tekijöihin, kuten puhujien välisiin valtasuhteisiin, tuttuuden asteeseen ja sosiaalisiin taustamuuttujiin, kuten ikään tai sukupuoleen (esim. Brown & Levinson 1987 [1978]). Keskusteluanalyysin ja vuorovaikutuslingvistiikan piirissä taas on käytetty selittävinä tekijöinä sellaisia tilannekohtaisia seikkoja kuin pyydettyä toiminnon vaikeus, siihen liittyvät epävarmuustekijät, puhujan oikeutus direktiivin esittämiseen ja direktiivillä ohjattavan toiminnon ennakoitavuus kontekstissaan (esim. Wootton 1981; Lindström 2005; Heinemann 2006; Curl & Drew 2008; Rossi 2015; Sorjonen, Raevaara & Couper-Kuhlen toim. 2017). Esimerkiksi kahvipöydässä esitetty direktiivi *kaada hei mullekin* on tilanteessa melko ennakoitava,

jos kuulija on jo parhaillaan kaatamassa itselleen kahvia. Sen sijaan direktiivi *voisitsä todistaa oikeiksi mun todistusjäljennökset* ei välttämättä ole samassa kahvipöydässä yhtä odotuksenmukainen, vaan sitä joudutaan ehkä pohjustamaan ennen sen esittämistä, mikä heijastuu myös lausuman kielelliseen rakenteeseen.

Nyt tarkastettava väitöskirjani puolestaan edustaa vuorovaikutussosiolingvistiikkaa. Olen siinä pyrkinyt yhdistämään kahta edellä mainittua näkökulmaa ja tarkastellut sekä tilanteisten että pysyvien tekijöiden merkitystä direktiivirakenteen valinnalle. Käsittelen ensin tilanteisia tekijöitä. Esimerkiksi imperatiivia (kuten *sanopa sun henkilötunnus*) käytetään aineistossani useimmiten silloin, kun ohjataan toimintoja, jotka ovat ongelmattomia, suoraviivaisia ja kontekstissaan odotuksenmukaisia – joko puhujien aiemman vuorovaikutuksen perusteella tai kyseisessä tilannetyypissä yleisemminkin odotuksenmukaisia. Nollapersoonamuotoiset modaaliverbilauseet, kuten *tämä korvaushakemus pitäs vielä täyttää*, puolestaan hakeutuvat hyvin erilaiseen ympäristöön. Niissä ei viitata kuulijaan eksplisiittisesti 2. persoonan muodolla, kuten esimerkiksi imperatiivi tekisi, vaan direktiivi on ilmaistu ainakin muodollisesti yleispätevänä ohjeena, joka koskee kaikkia samassa tilanteessa olevia henkilöitä. Konteksti auttaa kuitenkin tulkitsemaan, että direktiivin toteuttaja on tässä tapauksessa paikalla oleva asiakas. Tämä yleispätevyys toimii samalla usein direktiivin perusteluna: kaikkiin Kelan asiakkaisiin pätevät samat säännöt, eikä kyseiseltä asiakkaalta vaadita mitään sellaista, mitä ei vaadittaisi muiltakin. Nollapersoonamuotoiset direktiivit ovat varsin hienovaraisia ja niillä ohjataan usein sellaisia toimintoja, joihin liittyy epävarmuustekijöitä, kuten asiakkaan ja virkailijan erilinjaisuutta tai käsiteltävän asian arkaluonteisuutta. Direktiivillä ohjattavan toiminnon suorittaminen voi myös aiheuttaa asiakkaalle vaivaa, tai toiminto voi olla vuorovaikutustilanteessa uusi ja ennakkoimaton. Nollapersoonamuodon valitseminen osoittaa, että virkailija ottaa tällaiset epävarmuustekijät huomioon ja suuntautuu siihen, että asiakas ei välttämättä ole automaattisesti valmis noudattamaan samaansa ohjetta.

Tällaisen vuorovaikutuksen lähitarkastelun jälkeen olen analysoinut direktiivirakenteiden käyttöä myös suhteessa joihinkin pysyviin, kielenulkoisiin tekijöihin, kuten asiakkaan ikään, sukupuoleen ja siihen, puhuuko hän suomea äidinkielenä vai toisena kielenä. Näistä tekijöistä iällä näyttää olevan ehdottomasti eniten merkitystä. Kävi ilmi, että imperatiivia (*sanopa sun henkilötunnus*) käytetään yleensä sitä vähemmän, mitä korkeampi on asiakkaan ikä. Tätä voidaan selittää yleisillä sosiaalisilla normeilla ja pyrkimyksellä kohteliaisuuteen. Pyrin kuitenkin pääsemään analyysissa vielä pienen askeleen pidemmälle ja esitän, että kun virkailija välttää käyttämästä imperatiivia 80-vuotiaalle asiakkaalle, hän suuntautuu ensisijaisesti niihin epävarmuustekijöihin, vaikeuksiin ja esteisiin, joita pyynnön täyttämiseen kulloinkin liittyy. Esimerkiksi oman henkilötunnuksen muistaminen tai tarvittavan hakemusliitteen noutaminen pankista tai terveyskeskuksesta eivät välttämättä ole 80-vuotiaalle asiakkaalle yhtä helpposti suoritettavia kuin 18-vuotiaalle. Kun virkailija ottaa direktiivin muotoilussa tällaisia asioita huomioon, hän suuntautuu samalla epäsuorasti asiakkaan ikään.

Vastaavasti rakenteiden kvantitatiivinen tarkastelu osoitti sen, että 2. persoonan modaaliverbilauseita, kuten *kyl sun täytyy pankista kuitenkin pyytää joku maksukuitti*, esitetään eniten aineiston nuorimmille, noin 18–25-vuotiaille asiakkaille. Tämän ikä-

sillä nuorilla aikuisilla ei aina vielä ole kovin paljoa kokemusta omien viranomaisasioidensa hoitamisesta, ja virkailijoiden täytyy siitä syystä toisinaan korostaa asiakkaan omaa vastuuta ja roolia toiminnan etenemisessä. 2. persoonan modaaliverbilauseita käytetään erityisesti silloin, kun on osoitettava selvästi, mistä toimista asiakkaan tulee huolehtia itse. Lisäksi nesessiivinen modaaliverbi *täytyy* tai *pitää* korostaa niissä toiminnon välttämättömyyttä.

Miksi joku kuluttaa vuosia aikaa ja tutkii asiakaspalvelutilanteiden kielenkäyttöä näin tarkasti? Eikö esimerkiksi kaikki Kela-asiat, kuten muutkin viranomaisasiat, pysty nykyään hoitamaan itse verkossa nopeasti ja vaivattomasti? Mihin palvelupisteitä ja virkailijoita enää tarvitaan? Asia ei ole aivan näin yksinkertainen. Sosiaalipoliitikan professori Anne Kouvonen on toistuvasti (esim. *Yliopisto* 2020: 22–28; HS 22.5.2021) kiinnittänyt huomiota siihen, miten julkisten palvelujen digitalisointi voi syventää eriarvoistumista. Verkossa asiointi on usein hankalinta niille, jotka jo muutenkin ovat yhteiskunnassa haavoittuvimmassa asemassa, kuten ikääntyneille tai maahanmuuttajille. Kaikilla ei esimerkiksi ole käytössään tietokonetta, eikä oma elämäntilannekaan aina ole yksiselitteisesti mahdutettavissa lomakkeen tarjoamiin valmiisiin vaihtoehtoihin. Pahimmillaan itse väärin täytetty hakemuslomake johtaa hakemuksen hylkäämiseen ja parhaassakin tapauksessa oikaisukierteeseen, joka kuluttaa aikaa ja resursseja kaikilta osapuolilta. Jos etuuden hakeminen koetaan ylipääsemättömän vaikeaksi, jos siihen ei ole tarjolla apua tai jos avusta tarjottu tiedotus ei tavoita asiakasta, hän saattaa jopa jättää kokonaan hakematta etuutta, johon olisi oikeutettu. Tästä syystä niin Kelassa kuin muissakin organisaatioissa tarvitaan nykypäivänä yhä edelleen virkailijoita, jotka kohtaavat ja palvelevat asiakkaita henkilökohtaisesti joko palvelupisteessä tai puhelimesta ja esittävät ohjeita, neuvoja ja pyyntöjä, joilta asiakas voi itse kysyä kysymyksiä ja jotka korjaavat hakemuslomakkeessa väärään paikkaan joutuneen ruskun jo ennen kuin hakemus lähtee eteenpäin käsiteltäväksi.

Kuten lektion alussa totesin, direktiivit ovat keskeinen ja perustavanlaatuinen toiminto kaikessa sosiaalisessa elämässä. Niitä esiintyy kaiken aikaa myös muualla kuin Kelan toimistoissa: kodeissa, kouluissa, päiväkodeissa, kaupoissa, ravintoloissa, sairaaloissa, yliopistoissa, muilla työpaikoilla, eduskunnassa ja sosiaalisessa mediassa. Ymmärrys kielenkäytön hienonhienoista kuvioista lisää samalla ymmärrystämme inhimillisestä elämästä. Kielenkäytöllä voidaan osoittaa yhteenkuulumista tai eri ryhmiin kuulumista. Sillä voidaan kutsua mukaan tai pitää erillään muun muassa sen myötä, kuinka ymmärrettävää kieltä siinä käytetään. Ymmärrettävästi ja selkeästi muotoiltu direktiivi yleensä kutsuu mukaan yhteiseen toimintaan.

Lähteet

- BROWN, PENELOPE – LEVINSON, STEPHEN 1987 [1978]: *Politeness. Some universals in language usage*. Studies in Interactional Sociolinguistics 4. Cambridge: Cambridge University Press.
- CURL, TRACI S. – DREW, PAUL 2008: Contingency and action. A comparison of two forms of requesting. – *Research on Language and Social Interaction* 41 (2) s. 129–153. <https://doi.org/10.1080/08838080701488888>

org/10.1080/08351810802028613.

- HEINEMANN, TRINE 2006: 'Will you or can't you?' Displaying entitlement in interrogative requests. – *Journal of Pragmatics* 38 (7) s. 1081–1104. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2005.09.013>.
- HS 24.6.2020 = LAINE, OONA 2020: Helteellä moni tekee asunnon viilentämisessä virheen. – *Helsingin Sanomat* 24.6.2020. <https://www.hs.fi/hyvinvointi/art-2000006550900.html> (11.8.2021).
- HS 22.5.2021 = SAIKKONEN, PAULA – KOUVONEN, ANNE 2021: Julkisten palvelujen digitalisointi saattaa syventää eriarvoisuutta. – *Helsingin Sanomat*. <https://www.hs.fi/mielipide/art-2000007991194.html> (13.8.2021).
- ISK 2004 = HAKULINEN, AULI – VILKUNA, MARIA – KORHONEN, RIITTA – KOIVISTO, VESA – HEINONEN, TARJA RIITTA – ALHO, IRJA 2004: *Iso suomen kielioppi*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 950. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- LINDSTRÖM, ANNA 2005: Language as social action. A study of how senior citizens request assistance with practical tasks in the Swedish home help service. – Auli Hakulinen & Margret Selting (toim.), *Syntax and lexis in conversation. Studies on the use of linguistic resources in talk-in-interaction* s. 209–230. *Studies in Discourse and Grammar* 17. Amsterdam: John Benjamins.
- Nikisikirja* 1951 = SUOVA, MAIJA (toim.) 1951: *Joka naisen nikisikirja. Käytännöllisiä neuvoja*. 1951. Porvoo: WSOY.
- ROSSI, GIOVANNI 2015: *The request system in Italian interaction*. MPI Series in Psycholinguistics. Nijmegen: Radboud University Nijmegen. <https://hdl.handle.net/2066/141385> (13.8.2021).
- SORJONEN, MARJA-LEENA – RAEVAARA, LIISA – COUPER-KUHLEN, ELIZABETH (toim.) 2017: *Imperative turns at talk. The design of directives in action*. *Studies in Language and Social Interaction* 30. Amsterdam: John Benjamins.
- WOOTTON, ANTHONY 1981: Two request forms for four year olds. – *Journal of Pragmatics* 5 (6) s. 511–523.
- Yliopisto* 2020 = TUUSVUORI, ARJA 2020: Kun loikka ei onnistu. Julkiset palvelut siirtyvät verkkoon vinhaa vauhtia. Ketkä putoavat kyydistä? – *Yliopisto* 8/2020 s. 20–28.

Anu Rouhikoski: *Direktiivien variaatio. Pyynnöt, neuvot ja ohjeet asiakaspalvelutilanteessa*. Helsinki: Helsingin yliopisto 2021. Artikkeliväitöskirjan yhteenvedo on luettavissa osoitteessa <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-51-7367-6>.

Kirjoittajan yhteystiedot:
etunimi.sukunimi@helsinki.fi