



## Kolmen direktiivirakenteen variaatio asiakaspalvelutilanteessa

ANU ROUHIKOSKI

### 1 Johdanto

Tässä artikkelissa tarkastelen ja vertailen kolmen direktiivirakenteen käyttöä asiakaspalvelutilanteissa.<sup>1</sup> Tilanteet on videoitu Kansaneläkelaitoksen (jatkossa Kela) toimitoissa, ja olen rajannut tutkimuksen virkailijoiden asiakkaille esittämiin direktiivisiin vuoroihin. Tutkittavat rakenteet ovat:

- a) imperatiivimuotoiset direktiivit, esim. *sanopa sun henkilötunnus*
- b) kysymysmuotoiset direktiivit, esim. *annatko ton sun henkilötunnuksen*
- c) toisen persoonan väitelauseen muotoiset direktiivit, esim. *tonne laitatte paikan, ajan ja allekirjotuksen.*

Selvitän artikkelissa, millaisiin toimintoihin kutakin rakennetta tyypillisimmin käytetään, ja pohdin, mitä mikäkin rakenne kertoo pyydetävän toiminnon rutiinimaisuudesta tai poikkeuksellisuudesta, pyytäjän oikeutuksesta (*entitlement*; ks. Curl & Drew 2008; Heinemann 2006; Lindström 2005) esittää direktiivi sekä direktiivin toteuttamiseen liittyvistä epävarmuustekijöistä (*contingencies*; ks. Curl & Drew 2008). Lisäksi tarkastelen, vaikuttavatko sellaiset makrotason tekijät kuin asiakkaan ikä ja sosiaalinen status virkailijan direktiivien rakenteeseen, vaikka niitä ei otettaisi keskustelussa eksplisiittisesti puheeksi.

Artikkelin näkökulmaa voi pitää laajasti ottaen vuorovaikutussosiolingvistisenä (ks. esim. Rampton 2006: 23–25; Gumperz toim. 1982; Mononen 2013: 162–163), mutta käytännössä hyödynnän analyysissäni myös paljon keskusteluanalyysin ja pragmaatiikan ideoita ja havaintoja (keskusteluanalyysistä ks. esim. Tainio toim. 1997; Heritage 1996 [1984]; pragmaatiikasta esim. Leech 1984 [1983]; Brown & Levinson 1987 [1978]). Pyrin valottamaan direktiivirakenteiden käytön eroja sekä mikro- että makro-

---

1. Kiitän Virittäjän anonyymejä arvioijia saamistani arvokkaista kommentteista ja hyödyllisistä muokausehdotuksista.

näkökulmasta: tarkastelen direktiivien käyttöä paikallisesti osana vuorovaikutusta, mutta otan huomioon myös laajemman sosiaalisen ja yhteiskunnallisen kontekstin. Pääasiassa tarkastelen direktiivirakenteita meneillään olevan toiminnan ja vuoro vuorolta etenevän keskustelun valossa. Lisäksi täydennän analyysia vertailemalla eri rakenteiden käyttöä suhteessa perinteisiin sociolingvistisiin taustamuuttujiin, käytännössä lähinnä puhelukumppanin ikään. Tutkimusote on ensisijaisesti laadullinen, mutta esitän analyysin tueksi myös joitakin kvantitatiivisia tietoja eri rakenteiden jakaumasta.

Esittelen seuraavaksi (luku 2), miten direktiivejä on käsitelty aiemmassa tutkimuksessa ja mikä on oman tutkimuksen asema ja kontribuutio suhteessa siihen. Luvussa 3 näytän, millaisen aineiston valossa tutkin direktiivejä ja millä tavoin aineiston edustama tilannetyyppi vaikuttaa rakenteiden esiintymiseen ja sitä kautta tutkimuksen tuloksiin. Luvussa 4 esittelen kaikki kolme rakennetta lyhyesti ja selitän, miksi olen päättänyt vertailemaan juuri niitä. Tämän jälkeen tarkastelen kutakin direktiivirakennetta erikseen omassa analyysiluvussaan (luvut 5–7) ja esittelen kullekin tyypillisiä käyttöympäristöjä. Lopuksi luvussa 8 kokoan tulokset tiiviisti yhteen ja pohdin, millaista työnjakoa rakenteiden välillä esiintyy.

## 2 Direktiivien tutkimus

Termi *direktiivi* (engl. *directive*) on lähtöisin puheaktiteoriasta, jossa sillä tarkoitetaan kielellistä tekoa, jolla puhuja pyrkii saamaan kuulijan toimimaan tietyllä tavalla (Searle 1981 [1979]: 13–14; Lyons 1983 [1977]: 745–746; Sinclair & Coulthard 1975: 27–29). *Iso suomen kielioppi* (ISK 2004: § 1645) määrittelee direktiivin ohjailevaksi lausumaksi, jolla ”käsketään, kehoitetaan, pyydetään tai neuvotaan puhuteltavaa toimimaan tai olemaan toimimatta tietyllä tavalla”. Määritelmä ei ota kantaa lausuman kieliopilliseen rakenteeseen, joskin direktiivin prototyypiksi ilmaisutavaksi mainitaan imperatiivi ja useita muitakin konventionaalistuneita direktiivirakenteita esitellään.

Termiä *direktiivi* käytetään tutkimuskirjallisuudessa kahdella toisistaan hieman poikkeavalla tavalla (ks. esim. Rossi 2012: 433). Varsinkin suomalaisen tutkimusperinteeseen on vakiintunut käyttö, jossa direktiivi toimii yläkategoriana kaikenlaisille puhuteltavaa ohjaileville lausumille, kuten pyynnöille, käskyille, ohjeille, tarjouksille ja ehdotuksille (esim. Ervin-Tripp 1976; ISK 2004: § 1645; Vine 2009; Honkanen 2012: 8–14; Laury 2012; Lauranto 2013: 169–172). Etenkin angloamerikkalaisissa tutkimuksissa *directive*-termiä taas käytetään usein kapeammassa merkityksessä, jolloin sillä viitataan tietynlaiseen ohjailevaan toimintoon: pyyntöä (engl. *request*) suurempaan käskyyn tai kehoitukseen, joka on muodoltaan tyypillisesti imperatiivi (esim. Craven & Potter 2010: 420–426, 436–438; Antaki & Kent 2012: 878). Tässä artikkelissa käytän termiä ensin mainitussa, yleisessä merkityksessä. Tähän olen päätenyt muun muassa siitä syystä, että erilaisten ohjailevien lausumien – esimerkiksi pyyntöjen ja käskyjen – erottaminen toisistaan ei ole yksiselitteistä ja että niitä ei ole ainakaan suomen kielen

osalta määritelty sen enempää kieliopillisin kuin semanttisinkaan perustein<sup>2</sup>. Joissakin yhteyksissä nimitän kuitenkin tarkastelemiani vuoroja myös pyynnöiksi silloin, kun ne mielestäni ovat kiistatta pyyntöjä (arkikielen merkityksessä); joka tapauksessa kaikki pyynnöt ovat samalla myös direktiivejä.

Puheaktiteoriassa direktiivejä on käsitelty pitkälti muodon ja merkityksen vastaavuuden näkökulmasta: direktiivejä, jotka edustavat puhefunktionensa prototyyppistä lausetyyppiä – imperatiivia – on pidetty suorina, muita lausetyyppejä, kuten kysymysmuotoista pyyntöä, epäsuorina (esim. Searle 1975). Puheaktiteoriaa on myöhemmin hyödynnetty erityisesti pragmatiikan piirissä. Fennistiikassa puheaktiteoreettista tutkimusperinnettä edustaa etenkin Yli-Vakkuri (1986), joka tarkastelee kieliopillisten muotojen ”toissijaista käyttöä”. Tässä artikkelissa en ota kantaa muotojen suoruuteen tai epäsuoruuteen vaan käsittelen eri rakenteita lähtökohtaisesti samanarvoisina variantteina, joiden vaihtelua selittää jokin muu tekijä kuin pyrki-mys epäsuoruuteen.

Toinen merkittävä direktiivejä tai pyyntöjä pragmatiikan piirissä tarkastellut tutkimusperinne on kohteliaisuusteoria (Brown & Levinson 1987 [1978]), jolla on yhtymäkohtia myös puheaktitutkimukseen. Kohteliaisuusteoriassa direktiivejä käsitellään oletusarvoisesti ongelmallisina toimintoina, jotka uhkaavat puhekumppanin kasvoja (*face-threatening acts*, *FTA*): niiden toteuttaminen aiheuttaa lähes aina jonkinlaista räsitusta tai vaivaa (*imposition*), kuten fyysisiä tai henkisiä ponnistuksia tai aikaisempien suunnitelmien muuttamista. Puhuteltavan kasvoja pyritään suojelemaan joko positiivisen tai negatiivisen kohteliaisuuden keinoin. Pyyntöjen muotoilussa tavallisia ovat negatiiviset kohteliaisuusstrategiat, joilla pyyntöjen velvoittavuutta lievennetään, kuten erilaiset epäsuorat muotoilut (esim. *I was wondering if you could give me a lift*) tai varausten (*hedges*) käyttäminen. (Mt.) Teoriaa on sovellettu myös eri kulttuurien ja kielten välisten erojen tutkimiseen (esim. Blum-Kulka, House & Kasper toim. 1989; Muikku-Werner 1993). Kohteliaisuusteoria on puheaktiteorian tavoin saanut myöhemmin osakseen kritiikkiä (esim. Eelen 2001; Watts 2003; Laitinen 1995), enkä itsekään arvioi tutkimiani rakenteita kohteliaisuus–epäkohteliaisuus-akselilla. Kohteliaisuus on paitsi vaikeasti määriteltävä myös hyvin tilannesidonnainen käsite, eikä mitään kielellistä rakennetta voi itsessään pitää kohteliaana tai epäkohteliaana, vaan tulkinta riippuu aina vuorovaikutustilanteesta. Kuitenkin sekä puheakti- että kohteliaisuusteoriaan suuntautuneissa varhemmissa tutkimuksissa tehdyt havainnot (esim. Yli-Vakkuri 1986; Hakulinen 1987) ovat arvokkaita myös tämän tutkimuksen kannalta.

Kolmas työni kannalta tärkeä suuntaus, jonka piirissä on tutkittu on direktiivejä, on keskusteluanalyysi. Siinä rakenteita ei lähestytä (epä)suoruuden tai (epä)kohteliaisuuden tapaisten ennakkokategorioiden kautta vaan suhteessa vuorovaikutustilanteeseen: ilmaus määritellään esimerkiksi pyynnöksi sen perusteella, että

2. Craven ja Potter (2010: 426, 436–438) erottavat pyynnöt (*requests*) direktiiveistä (*directives*) sillä perusteella, että pyyntö projisoi jo kieliopillisen muotonsa puolesta seuraavaksi vuoroksi verbaalista hyväksymistä (*acceptance*), ennen kuin pyydetty asia varsinaisesti suoritetaan. Direktiivi taas projisoi ainoastaan tottelemista (*compliance*), pyydetyn teon suorittamista. Antaki ja Kent (2012: 878) kyseenalaistavat osin tämän näkemyksen ja toteavat, että pyyntö on yhtä lailla suuntautunut teon suorittamiseen kuin direktiivikin; puhuteltavan verbaalinen suostuminen pyyntöön on pelkkä muodollinen väliaskel.

vastaanottaja osoittaa omassa vuorossaan käsittelevänsä sitä pyyntönä. Tämä tulee hyvin lähelle oman tutkimukseni näkökulmaa. Keskusteluanalyyseissa on aiemmin tutkittu paljon direktiivien sekventiaalista asemaa ja niiden saamia vastauksia (esim. Heritage & Sefi 1992; Taleghani-Nikazm 2006), mutta viime vuosina on kiinnostuttu yhä enemmän myös itse direktiivien rakenteesta (esim. Lindström 2005; Heinemann 2006; Curl & Drew 2008; Sorjonen, Raevaara & Lappalainen 2009; Craven & Potter 2010; Antaki & Kent 2012; Rossi 2012).

Erityisen keskeisiä keskusteluanalyyttisissä pyyntö- tai direktiivitutkimuksissa ovat viime vuosina olleet käsitteet *contingency* ja *entitlement* (Curl & Drew 2008; ks. myös Lindström 2005; Heinemann 2006). *Contingency* viittaa niihin epävarmuustekijöihin, joita pyynnön toteuttamiseen mahdollisesti liittyy: siihen, kuinka todennäköisenä puhuja pitää sitä, että vastaanottaja pystyy täyttämään saamansa pyynnön tai noudattamaan annettua ohjetta. *Entitlement* eli 'oikeutus' taas kuvaa puhujan oikeutusta pyynnön esittämiseen tai tarkemmin sanoen sitä, millaisen kuvan puhujan sanat tästä oikeutuksesta antavat.<sup>3</sup> Esimerkiksi englanninkielinen pyyntö *I wonder if you could help me* esittää puhujan oikeutuksen epävarmana, muoto *can you come over in the morning* taas itsestään selvänä. (Curl & Drew 2008.) Tässä tutkimuksessa sovelletaan käsitteitä suomenkieliseen aineistoon ja suomen kielen rakenteisiin ja pohdin myös niiden rajoituksia: onko direktiivien variaatiossa sellaisia kuvioita, joiden selittämiseen *contingency*- ja *entitlement*-käsitteet eivät sovi?

Keskusteluanalyyseissa ei kiinnitetä huomiota keskustelijoiden sosiaalisiin ja sosiolingvistisiin ominaisuuksiin (esim. ikä, sukupuoli, sosiaalinen asema, etninen tausta, murretausta), elleivät puhujat itse vuorovaikutuksessaan käsittele niitä ja siten osoita pitävänsä niitä tilanteessa relevantteina. Niiden vaikutusta pyyntöjen ja direktiivien muotoilulle on tutkittu viime aikoina erityisesti niin kutsutun variaatiopragmatiikan kehityksessä (*variational pragmatics*; ks. Schneider & Barron toim. 2008; Félix-Brasdefer & Koike toim. 2012). Tämä nuorehko tutkimussuuntaus pyrkii yhdistämään modernia dialektologiaa, sosiolingvistiikkaa ja pragmatiikkaa ja tarkastelee nimensä mukaisesti pragmaattisten ilmiöiden – esimerkiksi pyyntöjen, kiitosten ja anteeksipyyntöjen – alueellista ja sosiaalista variaatiota. Toistaiseksi sen puitteissa on tutkittu etupäässä sitä, mitä eroja tietyn toiminnon esittämisessä on saman kielen kansallisten varieteettien välillä (esim. Englanti Iso-Britanniassa vs. Irlannissa; Saksa Saksassa vs. Itävallassa). Tutkimukset ovat varsin kvantitatiivisia ja perustuvat laajoihin aineistoihin; monissa on kerätty aineistoa lomakekyselyin (ns. *discourse completion tasks*, *DCT*), mutta myös autenttisia arki- ja asiointikeskusteluja on tarkasteltu. Aidoistakaan aineistoista tehdyissä tutkimuksissa ei kuitenkaan yleensä ole käsitelty rakenteiden sekventiaalista esiintymisympäristöä, vaan lausumia on tutkittu kontekstistaan irrallisina. (Ks. Schneider & Barron toim. 2008; Félix-Brasdefer & Koike toim. 2012.)

Sosiolingvistisesti suuntautuneessa tutkimuksessa ei tähän mennessä ole tarkasteltu direktiivien kaltaisia syntaktis-pragmaattisia vaihteluilmiöitä kovinkaan paljon. Suomessa etenkin aiemmin paljon harrastettuun kvantitatiiviseen variaationtutkimukseen tällaiset tutkimuskohteet soveltuvatkin huonosti, sillä direktiivejä ei voida yksiselittei-

---

3. Termeillä ei tietääkseni ole vakiintuneita kielitieteellisiä suomennoksia.

sesti pitää variaabeleina eikä erilaisia direktiivirakenteita toistensa variantteina siinä mielessä kuin äänne- ja muotopiirteitä (esim. yleiskielen *d*:n vastineet tai persoonapronominien variantit; ks. variaabelin rajojen määrittelystä Lavandera 1978; Romaine 1984; Terkourafi 2011, 2012). Laadullisemman vuorovaikutussosiolingvistiikan piirissä direktiivejä on käsitelty jonkin verran (esim. Lappalainen 2004: 203–209, 2008; Sorjonen, Raevaara & Lappalainen 2009; Marsden & Holmes 2014), ja sosiolingvistisen tutkimuksen ulottamista myös tämäntyyppisiin ilmiöihin on pidetty tärkeänä, jotta kielellisestä variaatiosta saataisiin ehyempi ja todellisempi kuva (Nuolijärvi & Sorjonen 2005: 131–132).

Vuorovaikutussosiolingvistiikka ei ole varsinainen tutkimusmenetelmä vaan pikemminkin näkökulma, joka hyödyntää muita metodeja, kuten dialektologiaa, pragmatiikkaa, keskusteluanalyysejä ja etnografiaa. Sen tarkoituksena on tarkastella kielen variaatiota mikrotasolla, suhteessa vuorovaikutukseen, unohtamatta kuitenkaan laajempaa sosiaalista ja yhteiskunnallista kontekstia. Vuorovaikutussosiolingvistiikan tutkimuskohteet vaihtelevat äänne- ja muotopiirteistä muun muassa prosodisiin, kieliopillisiin ja sanastoilmiöihin, mutta usein tutkittavat ilmiöt ovat nousseet jollain lailla esiin aineistosta esimerkiksi etnografisen havainnoinnin perusteella. Tutkimuksen keskiöön on nostettu sellaisia vaihteluilmiöitä, joilla näyttää olevan sosiaalista merkitystä puhujille itselleen. (Ks. esim. Gumperz toim. 1982; Rampton 2006: 23–25; Mononen 2013: 162–163.) Direktiivit ovat oivallinen kohde vuorovaikutussosiolingvistille, koska niiden variaatiota tarkasteltaessa on otettava huomioon toisaalta mikrotason vuorovaikutus ja sekventiaalinen konteksti (kuten keskusteluanalyyssissäkin), mutta toisaalta myös sosiaalinen ja yhteiskunnallinen taso: direktiivit rakennetaan suhteessa siihen, keitä puhujat ovat ja millaisissa (esim. institutionaalisissa) puitteissa he keskustelevat. Tässä artikkelissa pyrin ottamaan huomioon molemmat tarkastelukulmat. Käsitellen direktiivien variaatiota etupäässä paikallisesti vuorovaikutuksen valossa, mutta kuljetan mukana myös makrotasoa pohtimalla asiakkaan iän vaikutusta direktiivin rakenteeseen.

### 3 Aineisto ja tilannetyyppi

#### 3.1 Aineisto

Tutkimukseni aineistona on noin 12 tuntia videomateriaalia helsinkiläisistä Kelan toimistoista, kaikkiaan 131 asiointikäyntiä. Aineisto on kerätty vuonna 2003 Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen (nykyään Kotimaisten kielten keskus) asiointikeskusteluhankkeessa (ks. tarkemmin Sorjonen & Raevaara 2006). Asiointikäyntejä on kuvattu kahdessa Kelan toimistossa, joista toinen sijaitsee Etelä-Helsingissä ja toinen Itä-Helsingissä. Aineistossani esiintyy neljä eri virkailijaa, kaksi kummastakin toimistosta. Tällä varmistan sen, että tarkasteleman rakenteet ja vuorovaikutuskäytänteet eivät ole ominaisia ainoastaan yhdelle henkilölle tai toimipisteelle vaan niitä esiintyy eri toimistoissa ja useammalla virkailijalla.

Kaikki aineiston virkailijat ovat noin 30-vuotiaita; yksi heistä on miespuolinen ja muut kolme naisia. Lyhyimpien asiointikäyntien kesto on alle minuutin, pisimpien

jopa puoli tuntia. Suurin osa käynneistä on kuitenkin melko lyhyitä: tyyppilinen pituus on viitisen minuuttia. Asiakkaiden käyntien syyt – ja elämäntilanteet muutenkin – ovat moninaisia. Jotkut asiakkaat poikkeavat vain jättämään valmiiksi täytetyn hakemuslomakkeen tai liitteen käsiteltäväksi, toiset taas selvittelevät monimutkaisiakin etuusasioita yhdessä virkailijan kanssa. Toisinaan yhdellä käynnillä käsitellään useita eri sosiaalietuuksia, ja mukana voi olla asiakkaan perheenjäseniä. Käynteihin ei ole tehty ajanvarausta etukäteen, vaan toimistoon voi tulla milloin vain aukioloaikojen puitteissa. Moniin tallenteisiin sisältyy taukoja, joiden aikana virkailija esimerkiksi käyttää tietokonetta, ottaa kopioita tai käy selvittämässä jotakin asiaa. Tallenteet ovat videomuodossa, joten myös osallistujien eleitä, ilmeitä ja liikkeitä voi tarkastella.

### 3.2 Aineiston direktiivit ja tilannetyypin vaikutus

Olen poiminut direktiivit aineistostani seuraten ISK:n (2004: § 1645) edellä mainittua funktionaalista määritelmää. Määritelmä ei kuitenkaan täsmennä, miten mainitut puhetoiminnot voidaan käytännössä tunnistaa direktiiveiksi (ks. myös Honkanen 2012: 26–27). Pyrin määrittämään lausumat direktiiveiksi ensisijaisesti sen perusteella, että puhuteltava kohtelee niitä direktiiveinä (ks. myös Terkourafi 2012: 305–308; Peräkylä 1997: 209; Tanner 2012: 61) eli joko hyväksyy tai torjuu ne.<sup>4</sup> Hyväksyntä tai torjunta voi ilmetä sanallisesti (hyväksyntä esim. *joo* tai *aha*; torjunta esim. *ne eijj\_oom muuttunu, teil pitäis näkyk koneella kaikki*), eleinä (nyökkäys) tai suorina tekoina (asiakas täyttää pyydetyn tiedon hakemuslomakkeeseen).

Ongelmallisia ovat kuitenkin muutamat aineistoni tapaukset, joissa direktiiviin ei vastata siksi, että puhuteltavan huomio on suuntautunut muualle esimerkiksi päällekkäispuhunnan vuoksi, tai joissa puhuteltavan reaktio ei yksinkertaisesti kuulu tai näy videotallenteella. Jos vuoro ei saa vastaanottajalta direktiivistä tulkintaa, tutkijakaan ei oikeastaan voisi pitää sitä direktiivinä. Tästä huolimatta olen sisällyttänyt aineistooni muutaman tapauksen, joissa responsia ei tule lainkaan tai se ei ole kuultavissa. Ne voidaan silti tulkita direktiiveiksi sen perusteella, että vastaavia rakenteita käytetään tyyppillisesti direktiiveinä muualla samassa aineistossa ja tässä toimintatyyppissä yleisemminkin (ks. myös Honkanen 2012: 27–30; Tanner 2012: 60).

Aineistossa on yhteensä 687 direktiiviseksi tulkitsemaani ilmausta (erilaisista laskentatavoista esim. Antaki & Kent 2012: 879; Somiska 2010: 7). Rakenteellisesti ne ovat hyvin heterogeeninen joukko: mukana on muun muassa imperatiiveja, kysymysmuotoisia lausumia, toisen persoonan väitelauseita, nollapersoonailmauksia (esim. *siitä pitäis toimittaa se kuitti vielä*), finiittiverbittömiä lausumia (*eli päiväys ja allekirjotus tänne*), passiivi-ilmauksia (*ja sitähan haetaan sieltä työeläkepuolelta*) sekä geneerisiä väitelauseita (*se maksaa kaksikymmentä euroa*). Tässä artikkelissa käsitelen vain osaa koko direktiivikirjosta eli kolmea ensin mainittua rakennetyyppeä.

---

4. Vuoron kohtelemisen direktiivinä ei tarkoita, että vastaanottajan pitäisi myös noudattaa saamaansa ohjetta tai pyyntöä. Hän voi kyseenalaistaa toisaalta direktiivin sisällön, toisaalta pyytäjän oikeuden kyseisen direktiivin esittämiseen (*deontic rights*, ks. Stevanovic & Peräkylä 2012). Kiistäminenkin osoittaa kuitenkin, että vastaanottaja on tunnistanut toiminnon direktiiviksi.

Direktiivit sijoittuvat monessa mielessä asiointitilanteen ytimeen: Kun asiakas tulee Kelan toimistoon, hänellä on mielessään kysymys tai ongelma, johon hän kaipaa ratkaisua. Direktiiveillä virkailija antaa asiakkaalle toimintaohjeita ongelman ratkaisemiseksi. Direktiivejä esiintyykin lähes jokaisessa aineistoni asiointikäynnissä. Poikkeuksia ovat hyvin lyhyet asioinnit, joissa asiakas käy esimerkiksi vain jättämässä jonkin hakemuslomakkeen Kelaan. Useimpiin asiointikäynteihin sisältyy enemmän kuin yksi direktiivi. Niillä ohjaillaan sekä tilanteessa välittömästi suoritettavia toimintoja (esim. *laitatko tänne päiväyksen ja allekirjotuksen*) että sellaisia, jotka asiakas toteuttaa itsenäisesti myöhemmin tulevaisuudessa (esim. *kannattaa vaikka toukokuun puolenvälin jälkeen soittaa*).

Aineisto ja sen edustama tilannetyyppi vaikuttavat suuresti siihen, millaisia direktiivisiä ilmauksia siinä esiintyy. Tuttujen välisiä arkikeskusteluista tutkineen Lauranon (2013: 170) aineiston kolme yleisintä direktiivityyppiä ovat 1) imperatiivilauseet, 2) interrogatiivilauseet ja 3) deklaratiivilauseet (ks. myös Lappalainen 2004: 204, alaviite 112). Institutionaalisissa tilanteissa direktiivirakenteet ovat luonnollisesti pääasiassa samoja kuin arkikeskusteluissa, mutta niiden frekvenssit ja käyttöyhteydet saattavat olla hyvinkin erilaisia. Lisäksi institutionaalisten keskustelujen kirjoon kuuluu keskenään hyvin erilaisia tilannetyyppejä, joissa esimerkiksi asiakkaan ja työntekijän roolit ja oikeudet ovat varsin erilaiset. Suomen kielen osalta on tarkasteltu ammattilaisen tai työntekijän esittämiä direktiivejä muun muassa opetusviraston virkakirjeissä (Honkanen 2012), eläinlääkärin vastaanotolla (Somiska 2010), yleislääkärin vastaanotolla (Sorjonen 2001), Kelan toimistossa (Lappalainen 2008; vain henkilötunnuspyynnöt), terveydenhoitajan vastaanotolla (Rihu 2008), peruskoulun oppitunneilla (Auvinen 2001; Hyytiäinen 2007) sekä aerobic-tunneilla (Torpo 1998). Asiakkaan esittämiä direktiivejä on puolestaan tutkittu ainakin R-kioskeilla (Sorjonen, Raevaara & Lappalainen 2009) sekä suomi toisena kielenä -oppikirjojen dialogeissa ja niitä vastaavissa aidoissa asiointitilanteissa (Tanner 2012). Yhteenvetona näistä voi sanoa, että eri tilanteissa suosituimmat rakenteet ovat varsin erilaisia, vaikka kaikki tilanteet sinänsä ovatkin institutionaalisia. Jo eläinlääkärin ja yleislääkärin suosimissa direktiivirakenteissa on huomattavan paljon eroja (vrt. Somiska 2010; Sorjonen 2001).

Kelan asiointitilanteille on ominaista, että vaikka lähes jokaisella suomalaisella luultavasti on jonkinlainen mielikuva ja omaakin kokemusta Kelassa asioimisesta, tilanteen rakenne ei kuitenkaan ole yhtä vakiintunut kuin esimerkiksi oppitunnin tai lääkärin vastaanoton rakenne (vrt. Raevaara & Sorjonen 2006). Virkailijan ja asiakkaan välinen suhde ei myöskään ole yhtä selvästi hierarkkinen kuin lääkäri–potilas- tai opettaja–oppilas-suhde. Ei ole itsestään selvää, kummalla on tilanteessa enemmän valtaa. Virkailija edustaa kyllä instituutiota, jolla on valta ratkaista, täyttääkö asiakas lainsäädännössä mainitut ehdot tietyn sosiaalietuuden saamiseen vai ei. Toimistossa asiakkaita palveleva virkailija ei kuitenkaan käytännössä yleensä ole se, joka päätöksen tekee, sillä päätöksenteko ja varsinainen asiakaspalvelu on Kelassa eriytetty toisistaan. Asiakkaan kohtaama virkailija ottaa siis yleensä vain hakemuksen vastaan ja antaa asiakkaalle muita toimintaohjeita. Lisäksi voidaan ajatella niinkin päin, että asiakas on tullut toimistoon hakemaan tiettyä tietoa tai palvelua ja virkailija on asiakaspalvelija, jonka tulee vastata asiakkaan tarpeisiin.

Myöskään virkailijan ja asiakkaan tiedollinen hierarkia ei ole mitenkään yksiselitteinen. Virkailijalla on toki työnsä pohjalta vankka asiantuntemus Kelan lomakkeista, etuuksista ja sosiaalilainsäädännöstä, mutta toisaalta myös asiakasta voidaan pitää ainakin oman elämäntilanteensa asiantuntijana. Jostakin yksittäisestä etuudesta voi asiakkaalla olla jopa parempi tietämys kuin virkailijoilla. Käytännössä aineistoni tilanteet ovat kuitenkin enimmäkseen sellaisia, joissa asiakas ja virkailija ovat tiedollisesti epäsymmetrisessä asemassa siten, että asiakas on tullut toimistoon nimenomaan kysyäksään virkailijalta neuvoa tai toimintaohjetta. (Tiedollisesta epäsymmetriasta ks. esim. Drew 1991.)

Kelan asiakaspalvelutilanteita – kuten monia muitakin institutionaalisia tilanteita – tarkasteltaessa on joka tapauksessa huomioitava se, että virkailija ei yleensä pyydä direktiiveillä mitään omaksi hyödykseen vaan hyötyjä (engl. *beneficiary*) on normaalisti asiakas. Virkailijat siis esittävät asiakkaille esimerkiksi pyyntöjä, ohjeita ja neuvoja, joita noudattamalla asiakas voi itse edistää omaa tilannettaan (vrt. Antaki & Kent 2012: 878, 885–886). Niiden toteuttaminen saattaa kyllä samalla helpottaa tai nopeuttaa myös virkailijan tai Kelan muun henkilökunnan työtä.<sup>5</sup> Toisinaan direktiiveistä tuleekin asiakkaan ja virkailijan yhteinen projekti, mikä saatetaan tuoda keskustelussa myös eksplisiittisesti esiin.

#### 4 Vertailtavat rakenteet

Tarkastelemani kolme direktiivirakennetta ja niiden esiintymämäärät aineistossa on esitetty taulukossa 1 (ks. seur. sivu). Taulukossa näkyy myös sinuttelu- ja teitittelymuotojen yleisyys kunkin rakenteen osalta; tätä sivuan lyhyesti myöhemmin. Perustelen ensin, miksi vertailen juuri näitä kolmea direktiivirakennetta keskenään, ja selvittän, millä perusteilla olen poiminut kuhunkin rakennetyyppiin kuuluvat vuorot aineistostani (alaluvut 4.1–4.3). Tämän jälkeen analysoin kunkin rakenteen käyttöä omassa luvussaan (luvut 5–7). Lopuksi luvussa 8 vertailen rakenteita toisiinsa ja pohdin tuloksia suhteessa aiempaan tutkimukseen.

Muutama seikka tekee kiinnostavaksi juuri näiden rakenteiden vertailemisen, vaikka aineistossa esiintyy muitakin direktiivisiä rakenteita. Tässä tarkasteltaville kolmelle rakenteelle on yhteistä, että ne ovat vakiintuneita pyytämisen tai käskemisen tapoja (esim. ISK 2004: § 1645, 1661, 1663–1664) ja niitä kaikkia on sanottu käytettävän muun muassa ongelmattomissa tai rutiinimaisissa pyynnöissä (imperatiivista esim. Sorjonen 2001: 92–93; kysymysmuotoisista direktiiveistä Lappalainen 2008: 509–510; toisen persoonan väitelauseista ISK 2004: § 1663–1664). Lisäksi kaikkia kolmea ra-

---

5. Kehitysvammaisten asuntolan ohjaajien direktiivejä tutkineet Antaki ja Kent (2012) osoittavat, että ohjaajien direktiivit poikkeavat rakenteeltaan säännönmukaisesti muista direktiiveistä, jos pyyntö liittyy jollain tapaa ohjaajan omiin intresseihin. Tällaiset pyynnöt muotoillaan yleensä siten, että pyytäjän oikeutus esitetään pienenä (*low-entitlement*) ja direktiivin toteuttamiseen liittyvät hankaluudet otetaan huomioon (*high-contingency*). Kun aineiston muut direktiivit ovat useimmiten imperatiiveja (esim. *turn it round*), ohjaajan omia intressejä hyödyttävä pyyntö voi olla esimerkiksi muodossa *Henry, can you move over that bin so I can get rid of these potato peelin's please.* (Mas. 885–886.)



kennetta esiintyy Kela-aineistossa suurin piirtein yhtä paljon. Eri rakenteiden käyttö-  
määrissä on joitakin virkailijakohtaisia eroja, mutta kaikki neljä virkailijaa käyttävät  
joka tapauksessa kaikkia rakenteita toistuvasti.

**Taulukko 1.**

Kolme tarkasteltavaa direktiivirakennetta ja niiden esiintymämäärät sekä puhuttelu-  
muodot aineistossa.

Rakenne	Esimerkki	Sinuttelu	Teitittely	Muita <sup>6</sup>	Yhteensä
Imperatiivi	<i>sanopa sun henkilötunnus</i>	59	11	1	71
Kysymys- muotoinen	<i>annatko ton sun henkilö- tunnuksen</i>	34	21	3	58
Toisen persoonan väitelause	<i>elikkä toimitat sen vuokranmaksukuitin sit- ten myöhemmin</i>	36	14	4	54

Käsittelemilläni kolmella direktiivirakenteella on myös kieliopillisesti yhteisiä ominaisuuksia, jotka tekevät niistä vertailukelpoisen ryhmän. Ensinnäkin kaikki ovat lausemuotoisia eli sisältävät finiittiverbin (vrt. verbittömiin direktiiveihin, kuten *toimeentulotukipäätös sitte siihel liitteeks*). Toiseksi ne ovat (lähes aina) toisen persoonan muotoja eli niissä puhutellaan asiakasta suoraan, ei esimerkiksi nollapersoonassa tai passiivissa (poikkeukset on mainittu alaviitteessä 8). Subjektipronominit ovat näissä direktiivirakenteissa kuitenkin harvinaisia; aineiston imperatiivimuotoisissa direktiiveissä niitä ei esiinny lainkaan, kuten odotuksenmukaista onkin (ks. ISK 2004: § 1648, 1650, 1652). Myös kysymysmuotoiset ja toisen persoonan väitelauseen muotoiset direktiivit ovat aineistossani lähes aina subjektipronominittomia, mikä erottaa ne aidoista kysymyksistä ja toteavista väitelauseista (Yli-Vakkuri 1986: 155–157; ISK 2004: § 1661–1663, 1665; Lappalainen 2006b: 41, 2008: 493).

#### 4.1 Imperatiivimuotoiset direktiivit

Tähän ryhmään olen poiminut aineistostani kaikki virkailijoiden imperatiivimuotoiset direktiivit (N = 71), kuten *ottakaa yks passikuva mukaan ni*; *sanoppa sun osote vielä*.<sup>7</sup> Sinuttelevia eli yksikön 2. persoonan muotoja on 59 ja teititteleviä 11. Lisäksi on

6. Muita-kategoriassa on muutamia monikon 2. persoonan muotoja, joissa on puhuteltavana kaksi asiakasta eli erottelua sinuttelun ja teitittelyn välillä ei voida tehdä. Lisäksi kategoriaan sisältyy kolme lausumaa, joissa asiakasta ei puhutella toisessa persoonassa lainkaan (ks. alaviitettä 8).

7. Aivan kaikki morfologiset imperatiivimuodot eivät kuitenkaan toimi direktiiveinä. En ole laskenut mukaan ensinnäkään *ole/olkaa hyvä* -tapauksia enkä huomionkohdistimina toimivia, partikkelistuneita *kuule-* ja *kato-*muotoja. Pois laskuista olen jättänyt myös neljä *oota(ppa)s*-vuoroa, joissa *oota* on pikemminkin konventionaalistunut tapa sanoa 'hetkinen' (esim. T983 *joa, ootappas mä katon noita mejän ohjeita ni*; T1033 *kone sano sopimuksen irti ootappas, mä meen tohon toisellek kattomaan*). Näissä tapauksissa verbi on myös muodoltaan redusoitunut (aina *oota*, ei *odota*) eikä saa objektiargumenttia (vrt. T1012 *odota hetki, hän on ensin*, joka taas on selvästi direktiivinen: se sanotaan asiakkaalle, joka yrittää tunkea tiskille ennen omaa vuoroaan). Leinon (2003) mukaan tällaisilla *oota*-muodoilla ei myöskään ole kieliopillista alistussuhdetta jäljessään tulevaan lauseeseen (mts. 53–56; ISK 2004: § 1647).

yksi monikon 2. persoonan muoto, joka on osoitettu pariskunnalle eli on aidosti monikollinen. (Ks. taulukko 1.) Karkeasti voi sanoa, että sinuttelevia imperatiiveja (esim. *soita*) esitetään lähinnä nuorille tai suunnilleen virkailijoiden itsensä ikäisille (noin 30-vuotiaille) asiakkaille, teititteleviä (*soittakaa*) puolestaan tätä vanhemmille asiakkaille (ks. myös Lappalainen 2006a: 271).

Tarkastelussa ovat mukana ainoastaan morfologiset 2. persoonan imperatiivimuodot, ei siis niin sanottua imperatiivista passiivia (Makkonen-Craig 2005: 20), jossa passiivimuotoa käytetään monikon 1. persoonan käskymuotona (esim. *eli odotellaan se päätös*). Olen rajannut *odotellaan*-tyypin tapaukset pois, koska niissä puhuja sisällyttää myös itsensä direktiivin vaikutusalaan (ks. toisenlaisesta ratkaisusta esim. Sorjonen, Raevaara & Lappalainen 2009: 101; Tanner 2012: 129). Pysin määrittelemään tarkasteltavien rakennekategorioiden rajat hyvin tiukasti, jotta rakenteiden välinen vertailu olisi yksinkertaisempaa. Kela-aineistossa imperatiivinen passiivi on joka tapauksessa hyvin harvinainen.

#### 4.2 Kysymysmuotoiset direktiivit

Tässä ryhmässä ovat aineistoni kaikki kysymyslauseen muotoiset direktiivit eli vuorot, jotka ovat rakenteeltaan kysymyksiä mutta joiden funktiona on pikemminkin saada puhuteltava suorittamaan jokin toiminto kuin vastaamaan kysymykseen kirjaimellisesti (N = 58). Esimerkiksi virkailijan direktiiviin *täytäkö tohon noi lapsen nimet* odotuksenmukainen vastaus ei ole pelkkä *joo* tai *ei*, vaan asiakas myös täyttää pyydyt tiedot lomakkeeseen. ISK:n (2004: § 1661) mukaan toisen persoonan kysymyslauseet ovat vakiintunut tapa ilmaista kehotusta tai pyyntöä. Kysymys tulkitaan puhe-tilanteessa direktiiviksi toimintatyyppin ja lausuman leksikaalisen sisällön perusteella (mp.).

Aineistossani kysymysmuotoisia direktiivejä on 58, toisin sanoen hieman vähemmän kuin imperatiivimuotoisia. Näistä 34:ssa puhutellaan asiakasta yksikön toisessa persoonassa ja 21 tapauksessa monikon toisessa.<sup>8</sup> Teitittely näyttää siis olevan jonkin verran yleisempää kuin imperatiivimuotoisissa direktiiveissä – eli kääntäen: niille asiakkaille, joita virkailijat teitittelevät, direktiivi esitetään hieman todennäköisemmin kysymysmuodossa kuin imperatiivimuodossa. (Ks. taulukko 1.) Subjektipronominin, esim. *annat sä vaikka sun henkilötunnuksen*, ovat kuitenkin aineiston kysymysmuotoisissa direktiiveissä harvinaisia; tavallisesti rakenne on muotoa *annatko henkilötunnuksen* (ks. myös ISK 2004: § 1661–1662; Lappalainen 2006b: 41, 2008: 493).

#### 4.3 Toisen persoonan väitelauseen muotoiset direktiivit

Tähän ryhmään olen rajannut aineistostani sellaiset direktiiviset toisen persoonan väitelauseet, jotka ovat indikatiivimuodossa eivätkä sisällä modaaliverbejä (N = 54).

---

8. Lisäksi aineistossa on kolme kysymystä, joissa asiakasta ei puhutella toisessa persoonassa (esim. *mikäs tuo henkilötunnus on? ja onko noi henkilöllisyyspaperit (-)?*).

Modaaliverbilliset väitelauseet (esim. *sun kannattaa nyt heti mennä sit työvoimatoimistoon*) ovat aineistossa hyvin yleisiä, ja käsittelen niitä erikseen toisaalla (Rouhikoski, tekeillä). Konditionaalimuotoisia taas on vain muutama, mutta käsittelen niitäkin erikseen, sillä ne muodostavat selkeästi oman lausumatyyppin, jossa virkailija rakentaa ikään kuin kuvitteellista tilannetta (esim. *elikkä sä laittasit tähän että mak- sat sen ja sen verran*). Pois olen jättänyt myös *jos/kun*-alkuiset väitelauseet, jotka niin ikään muodostavat oman tyyppinsä (esim. *jos käynte ilmottamassa sinne maistraattiin että asutte siellä*; vrt. Laury 2012). Tarkastelen tässä artikkelissa siis esimerkiksi sellaisia lausumia kuin *elikkä toimitat sen vuokramaksukuitin sittem myöhemmin ja mut täyt- telet noi työttömyysaika koskevat ilmoitukset ja jätät tähän*.

Jatkossa käytän näistä rakenteista lyhyiden vuoksi nimitystä *toisen persoonan väite- lauseet*, vaikka tarkoitan sillä ainoastaan indikaatiivimuotoisia ja modaaliverbittömiä tapauksia. Näistä direktiiveistä 36 on sinuttelu- ja 14 teitittelymuotoja (ks. taulukko 1); loput neljä tapausta ovat pariskunnalle osoitettuja direktiivejä, joita ei voi yksiselittei- sesti määrittää sinutteluksi eikä teitittelyksi.

## 5 Imperatiivimuotoisten direktiivien käyttö

ISK:n (2004: § 1645–1647) mukaan imperatiivi on prototyyppinen ja tunnusmerki- tön direktiivin ilmaisutapa. Se on myös ainoa muoto, jossa direktiivisyys on koodattu suoraan kieliopilliseen rakenteeseen. Kaikissa tilanteissa se ei kuitenkaan ole yleisin tapa, ei myöskään Kelan toimistossa. Aineistossani on 71 imperatiivimuotoista direk- tiiviä, mikä on vain 10,3 % kaikista direktiiveistä (N = 687). Imperatiivien vähäinen käyttö monissa institutionaalisissa konteksteissa on todettu aiemminkin. Kelan vir- kailijoiden asiakkaille esittämiä henkilötunnuspyyntöjä tutkinut Lappalainen (2008) toteaa, että imperatiivimuotoisia pyyntöjä (*sanoppas*) käytetään selvästi vähemmän kuin kysymysmuotoisia (*sanotko*). Lisäksi niitä voidaan pehmentää liitepartikkeleilla (*-pA, -s*). (Mas. 491, 499–501.) Outi Somiskan (2010) gradututkimuksen mukaan imperatiivimuotoiset direktiivit ovat eläinlääkärin vastaanotolla harvinaisia, ja vähis- täkin imperatiiveista suurin osa on suunnattu potilaana olevalle eläimelle. Eläimen omistajalle osoitettuja imperatiiveja esiintyy Somiskan aineistossa vain muutama, ja niitä lievennetään aina perusteluilla tai *vaan*-partikkelilla (mts. 102–109). Toisaalta taas yleislääkärin vastaanotolla imperatiivipyynnöt, kuten *sanokaas aa*, ovat Sorjo- sen (2001: 90–91) mukaan tyyppillisiä ongelmatomissa ja itsestään selvissä pyynnöissä. Sorjosen tutkimuksesta ei tosin käy ilmi, kuinka yleinen keino imperatiivi on ver- rattuna muihin direktiivirakenteisiin tai onko se keskittynyt etupäässä kiteytyneisiin pyyntöihin (*sanokaas aa*).

Kelan toimistossa eräs tällainen ongelmaton ja itsestään selvä pyyntö voi olla hakemuslomakkeen täyttäminen, kuten esimerkissä 1. Asiakas on opiskelija, joka saa jo Kelasta opintotukea. Nyt hän on tullut käymään toimistossa, koska tarvitsee ohjeita hakeakseen myös opintolainaa. Ennen esimerkikikatkelman alkua virkailija on juuri antanut asiakkaalle hakemuslomakkeen, jolla haetaan Kelasta opintolainan valtion- takausta. Asiakas täyttää lomaketta tiskillä ja kyselee välillä täyttöohjeita.

(1) Kaksoistutkinto (Kotus T976; V = virkailija, nainen, noin 30 v.; A = asiakas, mies, noin 18 v.)

01 (A täyttää lomaketta)  
02 A: mites toi opiskeluaika mä em muistam mun,  
03 (1.5)  
04 A: no [(.) pistäm mä niinkut <t<sub>ä</sub>stä p<sub>ä</sub>ivästä> ja  
05 V: [mt ä-,  
06 [(V kumartuu katsomaan))  
07 A: s'ttet,  
08 V: niil **laita ensimmäine he:lmikuuta lähtien** ku se  
09 my-, **tän** kuu alusta voidaam myöntään ni.  
10 (1.5)  
11 A: elikkä,  
12 (1.5)  
13 V: ensimmäinen kahetta kakstuhatta kolme.  
14 (1.0)  
15 A: nolla yks piste, (0.2) vai yks.  
16 pel[kästä,  
17 V: [iha: sama, he e(h)ei s(h)e oon nii,

Esimerkin 1 alussa asiakas kysyy (r. 2–4), mistä alkaen opintolainaa voi hakea. Virkailija vastaa (r. 8) imperatiivimuotoisella direktiivillä *niil laita ensimmäinen helmikuuta lähtien* ja jatkaa vielä (r. 8–9) perusteluilla: *ku se my-, tän kuu alusta voidaam myöntään ni.*

Esimerkissä 1 havainnollistuu monia seikkoja, jotka ovat aineistoni perusteella tyyppisiä juuri imperatiivimuotoisille direktiiveille: responsiivisuus, perustelut, pyynnön ongelmattomuus, pyytäjän kiistaton oikeutus direktiivin esittämiseen sekä vastaanottajan nuori ikä. Käsittelem näitä seuraavaksi lähemmin yksi kerrallaan.

Kuten edellä jo tuli ilmi, direktiivit toimivat keskustelussa yleensä vierusparin etujäsenenä ja projisoivat vastapuolelta reaktiota eli direktiivin hyväksymistä tai hylkäämistä (ISK 2004: § 1645). Niin sanotut permissiiviset eli lupadirektiivit voivat kuitenkin esiintyä myös jälkijäsenenä eli responsseina (vastauksina) puhekeskustelun pyyntöön tai kysymykseen (mp.). Myös Kelassa virkailijan direktiivi toimii toisinaan vastauksena asiakkaan vuoroon, mikä heijastuu yleensä direktiivin rakenteeseen.<sup>9</sup> Imperatiivimuotoisista direktiiveistä jopa kolmannes (23/71 kpl) esiintyy jälkijäsenenä asiakkaan kysymyksen perässä. Kysymysmuotoiset direktiivit sitä vastoin toimivat käytännössä

9. Direktiivin määrittäminen jälkijäseneksi tai responssiksi ei ole aivan yksinkertaista; yleensä virkailijan direktiivi toimii aina vastauksena johonkin, mitä asiakas on aiemmin kysynyt tai sanonut. Tavallaan jo asiakkaan tulo Kelan toimistoon on "etujäsen", joka tekee ohjeiden antamisen relevantiksi ja odotuksenmukaiseksi. Kysymys tai tilanne, johon direktiivi toimii vastauksena, on kuitenkin saattanut esiintyä keskustelussa jo paljon aikaisemmin; ennen pääsemistään varsinaisten ohjeiden antamiseen virkailija saattaa esimerkiksi esittää asiakkaalle tarkentavia kysymyksiä. Olen pyrkinyt määrittämään jälkijäseneksi vain sellaiset direktiivit, jotka toimivat vastauksena (lähes) välittömästi asiakkaan edelliseen vuoroon.

vain etujäseninä, ja lähes sama on tilanne toisen persoonan väitelauseilla. Esimerkissä 1 lomaketta täyttävä asiakas tiedustelee, mistä päivämäärästä alkaen opintolainaa voi hakea. Hän on aloittanut opintonsa jo aiemmin eikä muista niiden tarkkaa aloitus-päivää. Asiakas ehdottaa itse, että hakisi opintolainaa kuluva päivästä lähtien (r. 4). Virkailija tarkentaa, että hakemukseen kannattaa kirjata kuun ensimmäinen päivä: *niil laita ensimmäinen helmikuuta lähtien*. Vaikka direktiivi ei tule välittömästi asiakkaan ensimmäisen kysymyksen (*mites toi opiskeluaika mä en muista mun*) jälkeen, vaan sitä seuraa tauko ja asiakkaan itse esittämä ratkaisuehdotus omaan kysymykseensä (*pitäm mä niinkut tästä päivästä ja s'ttet*), toimii virkailijan imperatiivi selvästi responsina ja ratkaisuna asiakkaan esille nostamaan ongelmaan. Samaan ympäristöön olisi vaikea kuvitella ainakaan kysymysmuotoista direktiiviä (*?laitatko ensimmäinen helmikuuta lähtien*).

Direktiivin jälkeen virkailija vielä selventää, miksi opintolainaa kannattaa hakea jo kuluvan kuun ensimmäisestä päivästä lähtien: *ku se my-, tän kuu alusta voidaam myöntään ni*. Aineistoni valossa imperatiivimuotoisiin direktiiveihin liitetään tällaisia eksplisiittisiä perusteluja useammin kuin muunrakenteisiin. Aineistossa esiintyy 12 imperatiivimuotoista direktiiviä, joihin liittyy perustelu, kun taas kysymysmuotoisia direktiivejä perustellaan vain seitsemän kertaa ja toisen persoonan väitelauseen muotoisia ainoastaan kolmesti. Esimerkissä 1 perustelut liittyvät suoraan direktiivin sisältöön: niillä valotetaan Kelan toimintatapoja. Tavallisempaa on kuitenkin, että perustelut käsittelevät direktiivin hyödyllisyyttä: niillä avataan sitä, miksi jotakin ohjetta kannattaa sen vaivalloisuudesta huolimatta noudattaa. Näin tapahtuu esimerkissä 2.

(2) Lääkekorvaus (Kotus T1048; V = virkailija, mies, noin 30 v.; A = asiakas, nainen, noin 20 v.)

01 V: elikkä tota; (0.4) täs:sä; (0.2) kirjekuoressa  
 02 voit sittel l:aittaa [ja sit täytät sen  
 03 [(V antaa paperit A:lle))  
 04 korvaus↑hakemuk[<sen] ja>; (0.2) tämä sit  
 05 A: [joo;]  
 06 V: siihen ↓liit\*tees\*.  
 07 A: okei; (0.6) selvä;  
 08 V: .hhh ja nyt jos sulla tosiaan tulee näitä  
 09 ostoja niin ↑säilytä noi kaikki kuitit [ni  
 10 A: [joo;  
 11 V: saat ↑sit jälkikäteen korvauk\*sen\*.  
 12 A: okei; kiitti;  
 13 V: .joo, kitos; (0.8) hei;

Esimerkissä 2 asiakas on jättänyt Kelaan hakemuksen lääkkeiden erityiskorvauksesta, ja on käytännössä jo selvää, että hakemus hyväksytään. Ennen kuin asiasta on tehty Kelassa virallinen päätös, asiakas joutuu kuitenkin maksamaan lääkkeistään täyden hinnan. Virkailija neuvoo, että ennen korvauspäätöstä ostetuista lääkkeistä saa silti

korvauksen takautuvasti, kunhan säilyttää apteekin kuitit ostoista (r. 9–11 *säilytä noi kaikki kuitit nii saat sit jälkikäteen korvauksen*). Virkailija suhtautuu ostokuittien säilyttämiseen ylimääräisenä ja kuormittavana toimena, jota asiakkaat eivät välttämättä automaattisesti tee, ja perustelee, miksi kuittien säilyttäminen on tässä tapauksessa rahallisesti kannattavaa: ilman kuitteja Kela ei voi maksaa korvausta takautuvasti. Asiakas kohtelee virkailijan neuvoa varteenotettavana, ilmaisee noudattavansa sitä ja kiittää lopuksi (r. 10 *joo*; r. 12 *okei kiitti*).

Imperatiivimuotoisille direktiiveille on tyypillistä, että direktiivin toteuttamista käsitellään asiakkaan kannalta ongelmattomana ja suoraviivaisena: niissä ei huomioida mitään hankaluuksia tai epävarmuustekijöitä (*contingencies*, ks. Curl & Drew 2008), jotka voisivat estää asiakasta noudattamasta ohjetta taikka hidastaa tai vaikeuttaa sen toteuttamista. Myös virkailijan oikeutus (*entitlement*, ks. ma.) ohjeen antamiseen esitetään hyvin selvänä, mitä se onkin, sillä asiakas on itse juuri pyytänyt virkailijalta neuvoa lomakkeen täyttämiseen. Perusteluilla (*ku se my-, tän kuu alusta voidaam myöntään ni*) virkailija vielä eksplikoi, että hänellä on hallussaan sellaista tietoa, mitä asiakkaalla ei ole ja mikä tekee ohjeen antamisen relevantiksi.

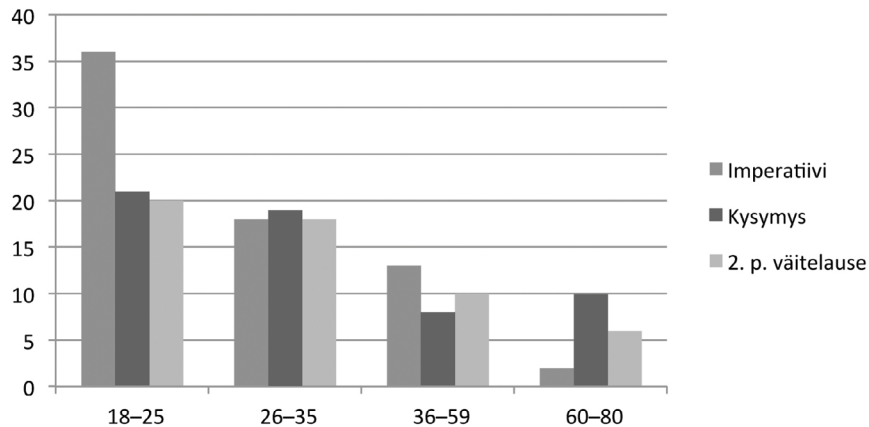
Molemmissa edellä olevissa aineistoesimerkeissä (esim. 1–2) asiakas on virkailijaa nuorempi, 20-vuotias tai alle. Aineistoni perusteella imperatiivimuotoisia direktiivejä esitetäänkin eniten nuorille asiakkaille. Tällaisten sosiaalisten taustamuuttujien vaikutusta direktiivien rakenteeseen on tutkittu jonkin verran sekä autenttisista aineistoista (esim. Sorjonen, Raevaara & Lappalainen 2009; Félix-Brasdefer 2012; Enfield, Dingemane & Floyd 2013) että kyselytutkimusten avulla (esim. Peterson 2004, 2010; Warga 2008). Tarkastelussa ovat olleet toisaalta direktiivin esittäjän, toisaalta puhuteltavan ominaisuudet, lähinnä ikä, sukupuoli ja sosiaalinen asema sekä alueellinen tai etninen tausta.

Keskusteluanalyttisissä tutkimuksissa (esim. Lindström 2005; Heinemann 2006; Curl & Drew 2008) ei lähtökohtaisesti huomioida vuorovaikutuksen osanottajien taustoja, elleivät puhujat itse ota niitä esiin keskustelussaan ja siten eksplisiittisesti osoita niitä relevanteiksi. Curl ja Drew (mas. 132) jopa huomauttavat, että samoja pyyntö-rakenteita käytetään sekä arki- että institutionaalisissa keskusteluissa. Rossi (2012: 427) taas toteaa ikään kuin kääntäen, että vaikka puhujien sosiaalinen asema ja pyydetty toiminto ovat kutakuinkin samat (perheen äiti vs. isä pyytää poikaansa ojentamaan lautasen ruokapöydässä), direktiivi voidaan silti muotoilla eri tavoin pyynnön odotuksenmukaisuudesta riippuen. Sosiaalista taustaa tärkeämpi olisi siis pyynnön vuorovaikutuskonteksti. Aineistoni antaa kuitenkin viitteitä siitä, että puhuteltavan tausta voi vaikuttaa direktiivien rakenteeseen, vaikka sitä ei eksplisiittisesti nostettaisi keskustelussa esiin. Erot eivät kylläkään ole jyrkän kvalitatiivisia vaan tulevat esiin vasta kvantitatiivisessa tarkastelussa.

Vertailen tässä direktiivien rakennetta nimenomaan asiakkaiden taustaan, sillä aineistossa on niin paljon eri-ikäisiä ja -taustaisia asiakkaita, että jonkinlainen kvantitatiivinen tarkastelu on mahdollista. Sukupuolta enemmän pyynnön rakenteeseen näyttää vaikuttavan puhuteltavan asiakkaan ikä. Jaoin asiakkaat todellisen tai arvioidun<sup>10</sup> iän perusteella

10. Asiakkaista ei ole kerätty systemaattisesti taustatietoja samalla tavoin kuin virkailijoista, joten monien asiakkaiden tarkka ikä ei ole tiedossa. Se käy toisinaan ilmi, jos henkilötunnus lausutaan ääneen.

neljään ryhmään suhteessa virkailijoiden omaan ikään: 1) nuoremmat (alle 26-vuotiaat), 2) suunnilleen samanikäiset (26–35-vuotiaat), 3) vanhemmat (yli 35-vuotiaat mutta alle 60-vuotiaat) ja 4) huomattavasti vanhemmat (60-vuotiaat ja vanhemmat). Asiakkaan iän vaikutus virkailijan imperatiivin käyttöön näkyy kaaviossa 1.<sup>11</sup>



**Kaavio 1.**

Tarkasteltavien direktiivirakenteiden esiintymämäärät suhteessa asiakkaan ikään.

Ikäryhmät eivät ole keskenään tasakokoisia: nuoria asiakkaita on aineistossa eniten, ja siten heille esitetään myös eniten direktiivejä. 60–80-vuotiaiden ikäryhmä on kaikkein pienin. Kaaviosta näkyy joka tapauksessa kaksi asiaa: 1) asiakkaan ikä vaikuttaa rakenteista eniten imperatiivin käyttöön ja 2) imperatiiveja käytetään absoluuttisesti ja suhteellisesti eniten nuorimmalle ikäryhmälle puhuttaessa. Kahden keskimmäisen ikäryhmän kohdalla kaikkia rakenteita käytetään suurin piirtein yhtä paljon, mutta vanhimmalle ikäryhmälle puhuttaessa imperatiivien määrä on hyvin pieni (2 kpl). Tämä kytkeytyy monella tapaa niihinkin käsitteisiin, jotka aiemmin on osoitettu relevanteiksi, kuten pyytäjän oikeutus esittää pyyntö sekä pyynnön toteuttamiseen liittyvät epävarmuustekijät. Voidaan ajatella, että esimerkiksi vanhuksella direk-

Yli puolessa asioinneista henkilötunnusta ei kuitenkaan mainita, ja tällöin ikä on arvioitu asiakkaan ulkoisen olemuksen ja mahdollisesti elämäntilanteesta (opiskelija, äitiyslomalla, eläkkeellä tms.) kerrottujen tietojen perusteella. Useimmista asioinneista ikäarvion on tehnyt ainakin kaksi tutkijaa (litteroija ja minä), ja ne ovat lähes aina yhteneviä. Toisaalta virkailijatkaan eivät aina tiedä asiakkaansa tarkkaa ikää, koska kaikissa asioinneissa henkilötunnusta ei mainita eikä asian käsittely vaadi sellaisia dokumentteja, joissa henkilötiedot olisivat esillä. Asiakaspalvelutyötä itse tehneenä minulla on sellainen tuntuma, että arvio asiakkaan iästä ja muista ominaisuuksista – ja niiden vaatimasta puhuttelutavasta – tehdään usein hyvin nopeasti ulkoisen vaikutelman perusteella. Vaikka asiakkaan syntymävuosi myöhemmin näkyisi esimerkiksi henkilöllisyystodistuksesta, ei asiakaspalvelija välttämättä rekisteröi sitä tai sillä ei ole vaikutusta puhuttelutapaan.

11. Aineistossa on kaksi sellaista direktiiviä (molemmat imperatiiveja), joiden kohdalla puhuteltavan ikää ei voi arvioida, koska puhuteltava ei näy videotallenteella. Kumpikin direktiivi on suunnattu asiakkaalle, joka tulee puhuttelemaan virkailijaa kesken toisen asiakkaan palvelemisen. Keskeyttävät asiakkaat eivät näy tallenteella, ainoastaan heidän äänensä kuuluu. Virkailija ohjaa heidät joko toisaalle tai kehottaa odottamaan vuoroaan. Nämä kaksi virkailijan esittämää imperatiivia ovat mukana muissa tämän artikkelin laskelmissa mutta eivät kaaviossa 1.

tiivin toteuttamiseen liittyy enemmän epävarmuustekijöitä kuin nuorella tai keski-ikäisellä, koska vanhus ei välttämättä esimerkiksi muista tarvittavia tietoja. Samaten siirtyminen toiseen virastoon tai tuleminen myöhemmin uudestaan Kelaan voi olla työlästä, mikäli liikkuminen on asiakkaalle hankalaa. Imperatiivilla ilmaistu direktiivi esittäisi pyydetyn toiminnon ongelmattomana ja itsestään selvänä eikä ottaisi huomioon vanhukselle koituvia hankaluuksia. Luonnollisesti myös puhuteltavan korkeaan ikään liittyvä sosiaalinen status voi vaikuttaa imperatiivin käytön vähyyteen. (Ks. puhuteltavan taustan huomioimisesta myös Raevaara 2006: 94–95; Raevaara, Sorjonen & Lappalainen 2013: 156–157.)

Puhuteltavan ikä selittää joka tapauksessa vain osan imperatiivin käytöstä. Jos asiakas on alle 25-vuotias, on todennäköistä, että ainakin jokin hänelle suunnatuista pyynnöistä tai ohjeista on imperatiivimuodossa; jos asiakas on 80-vuotias, todennäköisyys on hyvin pieni. Korrelaatio ei kuitenkaan ole suoraviivainen: korkea ikä ei estä imperatiivin käyttöä suoraan, vaan se kietoutuu yhteen epävarmuustekijöiden, pyytäjän oikeutuksen ja puhujien sosiaalisten roolien kanssa. Marsden ja Holmes (2014: 30–31) ovatkin huomauttaneet, että imperatiivin sosiaalisen merkityksen kuvaaminen ei ole yksinkertaista. Tutkimus on perinteisesti yhdistänyt imperatiivin hierarkia- ja valtaeroihin, mutta sitä käytetään heidän mukaansa toisaalta myös kaikkein läheisimmissä ihmissuhteissa (mp.).

## 6 Kysymysmuotoiset direktiivit

Kysymykseksi muotoilu on vakiintunut tapa ilmaista kehotusta tai pyyntöä (ISK 2004: § 1661). Kysymysmuotoisia direktiivejä on vanhastaan pidetty kohteliaina, koska ne mahdollistavat ainakin teoriassa sekä myöntävän että kieltävän vastauksen (Searle 1975: 74–75; ISK 2004: § 1661; Yli-Vakkuri 1986: 226). Sen sijaan, että esimerkiksi Kelassa asiakasta käskettäisiin eksplisiittisesti (*täytä tohon noi lapsen nimet*), häneltä voidaan kysyä suostumusta, halukkuutta tai kykyä (*täytäkö tohon noi lapsen nimet*). Eriytyisen kohteliaana on pidetty konditionaalimuotoisia kysymyksiä, kuten *Tulisitteko tänne* (Yli-Vakkuri 1986: 226; Larjavaara 2007: 474).

Lähes kaikki aineistoni kysymysmuotoiset direktiivit ovat indikatiivissa, eikä niihin yleensä liity modaaliverbejä. Konditionaalimuotoisia tapauksia 58 kysymysmuotoisesta direktiivistä on ainoastaan kaksi, molemmissa myös modaaliverbi mukana (esim. *pitäskö sun sinnev vähä selvittää*). Kaikkiaan kuuteen kysymysmuotoisista direktiiveistä sisältyy modaaliverbi, esim. *satutteko muistamaan sitä, avovaimonne, esimerkiks syntymäaikaa ja nimeä; osaatte(o)ste näitä arvioida elikkä niitä kustannuksia mitä on*. Kohteliaan pyynnön tunnusmerkiksi sanottua *voida*-verbiä (Hakulinen & Sorjonen 1989: 75; Kangasniemi 1992: 132; Muikku-Werner 1993: 153) ei kuitenkaan Kela-aineiston kysymysmuotoisissa direktiiveissä esiinny (esim. *\*voitko sanoa henkilötunnuksen*). Myös Keskitalon (1999) aineistossa *voida*-verbin sisältävät pyynnöt ovat harvinaisia ja liittyvät usein ”hieman vieraampien ihmisten” puhutteluun (mts. 34). Modaaliverbin käyttö implikoi Kelassa usein sitä, että virkailija ottaa (vielä tavallista kysymysmuotoista direktiiviä enemmän) huomioon pyynnön täyttämiseen liittyviä epävarmuustekijöitä eli suuntau-



tuu siihen, että pyynnön toteuttaminen ei välttämättä onnistu: asiakas ei esimerkiksi ehkä muista puolisonsa henkilötietoja tai ei pysty arvioimaan kustannuksia. (Vrt. Raevaara 2006: 94–95; Raevaara, Sorjonen & Lappalainen 2013: 156–157.)

Sorjonen (2001: 92) on todennut, että lääkärit käyttävät vastaanotollaan usein kysymysmuotoisia direktiivejä silloin, kun asiakkaalta vaaditaan jonkin verran vaivannäköä, esimerkiksi tutkimuspöydälle siirtymistä. Eläinlääkärin vastaanotolla taas esiintyy Somiskan (2010) mukaan hyvin vähän kysymysmuotoisia direktiivejä. Somiskan aineiston molemmat tapaukset liittyvät tutkittavan eläimen siirtämiseen tai paikallaan pitämiseen, eli jonkinlainen puhuteltavan vaivannäön huomioimisen aspekti on niissäkin kyseessä. (Mts. 74–76.) Tannerin (2012) mukaan kysymysmuotoiset pyynnot ovat S2-oppikirjojen asiointidialogeissa yliedustettuina; hänen havainnoimissaan autenttisissa kauppa- ja ravintola-asioinneissa niitä esiintyy vähemmän (mts. 105–106). Autenttisissa asiointitilanteissa käytettyihin kysymysmuotoisiin pyyntöihin sisältyy niihinkin yleensä jokin ylimääräisen vaivannäön aspekti: niitä käytetään, kun pyydetään jotakin ylimääräistä, normaalista poikkeavaa tai varsinaista tilausta täydentävää taikka selvitetään, onko jokin pyyntö ylipäänsä mahdollista toteuttaa (mts. 106–109, 123). Kysymysmuotoisiin direktiiveihin sisältyy siis usein pyynnön toteuttamiseen liittyvien hankaluuksien tai epävarmuustekijöiden (*contingencies*) huomioimista.

Toisaalta on havaittu, että kysymysmuotoisia direktiivejä käytetään myös hyvin rutiinimaisissa, ongelmattomissa pyynnöissä, joissa puhuteltavalta ei vaadita mitenkään poikkeuksellista vaivannäköä. Kysymysmuoto on konventionaalistunut tiettyihin tilannekonteksteihin. Havainnot ovat enimmäkseen institutionaalisista keskusteluista: osittain samaa Kela-aineistoa tutkinut Lappalainen (2008) osoittaa kysymysmuotoisten direktiivien olevan yleisin tapa selvittää asiakkaan henkilöllisyys (esim. *annatko henkilötunnuksen; onks sulla henkilöllisyyspapereita*). Myös R-kioskien asiakkaat käyttävät jonkin verran kysymysmuotoisia direktiivejä ongelmattomissa ja jokapäiväisissä pyynnöissä, kuten *saank mä pari kirjemerkkiä*, vaikkakaan ne eivät ole yleisin rakenne (Sorjonen, Raevaara & Lappalainen 2009: 101–105). Molempien tutkimusten mukaan puhuteltavat käsittelevät pyyntöjä ongelmattomina ja toteuttavat ne kyseenalaistamatta. Kummassakaan aineistossa ei juuri esiinny konditionaalia tai modaaliverbejä, joita on aiemmin pidetty tyypillisinä kohteliaille pyynnöille. (Lappalainen 2008: 495–496, 505; Sorjonen, Raevaara & Lappalainen 2009: 102–105.) Lähinnä arkikeskusteluja tarkastellut Keskitalo (1999: 25–31) toteaa vastaavasti, että niissäkin yleisimpiä ovat modaaliverbittömät, indikaatiivimuotoiset kysymyslausepyynnot (esim. *tuak sää sokeria*).

Kysymysmuotoiset direktiivit keskittyvät aineistossani erityisesti kahteen toimintoon: henkilötunnuspyyntöihin (31 kpl) (ks. myös Lappalainen 2008) sekä hakemuksen liitteeksi tarvittavan asiakirjan esittämisen- tai toimittamispyyntöihin (16 kpl; esim. *no onks sul vaik joku tiliotteesta kopio sitte; olik sulla siinä mitääm palkkatodistuksia näiltä ajoilta*<sup>12</sup>). Vaikuttaa siltä, että kysymysmuotoiset direktiivit ovat Kelassa varsin

12. Tällaisia vuoroja voisi pitää myös aitoina kysymyksinä. Määrittelen nekin kuitenkin direktiiveiksi, koska niillä on asiakkaan toimintaa ohjaava vaikutus: jos asiakkaalla on mukanaan tiliotteen kopio tai palkkatodistuksia, hän ottaa ne esille; jos niitä ei ole mukana, vuoro toimii ohjeena, että asiakkaan on toimitettava mainitut asiakirjat myöhemmin.

kiteytyneitä näihin kahteen tilanteeseen. Molemmat ovatkin rutiinimaisia toimintoja, joita esiintyy Kelan toimistoissa tiheään. Lisäksi ainakin henkilöllisyyden todistaminen on asiakkaan kannalta varsin pieni toiminto, joka ei vaadi suurta vaivannäköä: asiakas sanoo henkilötunnuksensa ääneen tai näyttää henkilöllisyystodistuksensa. Tämä edellyttää kuitenkin, että henkilöllisyystodistus on mukana tai että asiakas muistaa henkilötunnuksensa, mikä ei aineiston perusteella ole aina itsestään selvää. Kenties direktiivin muotoileminen kysymykseksi onkin virkailijoiden tapa käsitellä siinänsä pientä vaivaa edellyttävään toimintoon mahdollisesti liittyviä hankaluuksia tai epävarmuustekijöitä. Kysymysmuotoinen direktiivi mahdollistaa jo muotonsa puolesta sekä myöntävän että kieltävän ("ei oo mukana") vastauksen, kun taas esimerkiksi imperatiivimuotoinen direktiivi ("näytäpä henkilöllisyyspaperit") esittää odotuksenmukaisena sen, että henkilöllisyyspaperit ovat mukana.

Näiden kiteytyneiden käyttöjen ohella kysymysmuotoisia direktiivejä esiintyy jonkin verran myös muissa, ei-rutiinimaisissakin toiminnoissa. Seuraava esimerkki 3 havainnollistaa tällaista käyttöä.

(3) Nyt ja tässä (Kotus T1040; V = virkailija, nainen, noin 30 v.; A = asiakas, mies, noin 50 v.)

01 A: tota #noin# \*ni\*, hhh semmost asiaa oli et mä<  
02 [(0.4) ] mä tota noin .hh  
03 [((korjaa lippalakin asentoa))]  
04 (nytte) työtön;  
05 (0.2)  
06 A: mä oon tyätön ja mä; (0.5) jätin, (0.5) lapum  
07 maanantaina tänne.  
08 V: joo-o?  
09 A: .hhh ja< ei or rahat vielä tul\*lu\*.  
10 V: ↑onks teil kelakorttii taij jotai  
11 henki#lölli#syysto[distusta mu]#kana nik katotaa#.  
12 A: [joo; ]  
13 (3.5) ((A etsii Kela-kortin ja ojentaa V:lle))  
14 V: [↑kitos::.  
15 [((ottaa kortin))  
16 (4.4) ((V kääntyy tietokoneelle))  
17 A: .nff  
18 (21 s) ((V katsoo tietoja koneelta))  
19 V: >siis< jätitte sem mei#:lle#.  
20 A: joo:.  
21 V: #joo#. \*just\*.=#mä katoiv vaa että# .hhh  
22 <#se ei os siellä# ↑Maunu#lassa siis vaan  
23 täälä katotaas ↓nyt#>.  
24 (1.2) ((V katsoo koneelta))  
25 A: mä jätin tohon teiän neu- neuvon\*taa\*.

26 (0.2)  
 27 V: \*j<sub>u</sub>st.h\*  
 28 (4.0) ((V katsoo koneelta))  
 29 V: eikä se ot #<t<sub>u</sub>a:lakaan>#. =nyt mää en kyllä nää et  
 30 sitä ei ok kyl missään >nimes< lähetettyt  
 31 t<sub>a</sub>kasinkaan niinku täs puut[teel]lisuudes  
 32 A: [e:i.]  
 33 [((kääntää katseen A:han))  
 34 V: [>täytät<tekö t- nyt täs:sä ja nyt u<sub>u</sub>:den niin  
 35 #tota (.) niim me maksetaan se sitte  
 36 samantien#.  
 37 A: ij<sub>o</sub>. jos (se) käy.  
 38 V: [j<sub>o</sub>. .hh (.) niin se ov varmempaa näin ettei  
 39 [((ojentaa A:n Kela-kortin takaisin))  
 40 tarv[iir ruvet#a< (0.2) sitten#,  
 41 A: [j<sub>o</sub>.  
 42 V: (0.2) #enää ihmettelemään että miksei ne rahat  
 43 ↓t<sub>u</sub>:#.

Esimerkin 3 asiakas on tullut Kelan toimistoon kysymään, miksi hänen työttömyyskorvaustaan ei ole maksettu, vaikka hän on jättänyt hakemuksen jo useita päiviä aiemmin. Katsottuaan asiakkaan henkilötietoja tietokoneelta (r. 16–18) ja varmistettuaan, että hakemus ei ole käsiteltyssä toisessa toimistossa (r. 19–29), virkailija toteaa, ettei pysty selvittämään, minne alkuperäinen hakemuslomake on joutunut tai miksi sitä ei ole käsitelty (r. 29–31). Tilanne on poikkeuksellinen, sillä hakemuksen käsittelyprosessi ei ole toiminut Kelan sisällä niin kuin sen pitäisi, vaan asiakas on joutunut odottamaan rahojaan sekä palaamaan Kelaan tiedustellakseen asiaa. Virkailija pyytääkin (r. 34–36) asiakasta täyttämään paikan päällä uuden hakemuksen, jotta Kela voi laittaa etuuden saman tien maksuun: *täytättekö t- nyt tässä ja nyt uuden niin tota, niim me maksetaan se sitte samantien*. Lausumassa on joitakin preferoimattoman vuoron merkkejä, kuten sanan tapailua (t-), narinaa ja tota-partikkeli. Lisäksi virkailija perustelee (r. 35–36), miksi asiakkaan kannattaa nyt täyttää uusi hakemuslomake, vaikka tämä on jo kerran täyttänyt sellaisen. Uusi hakemus voidaan ottaa heti käsittelyyn, jolloin asiakas saa hakemansa etuuden nopeasti eikä kadonneen hakemuksen jäljittämiseen käytetä enempää aikaa. Asiakas hyväksyy menettelyn (r. 37 *ijoo. jos se käy*). Tämän jälkeen virkailija esittää vielä lisää perusteluja: on *varmempaa näin*, eikä asiakas joudu enää *ihmettelemään että miksei ne rahat tuu* (r. 38–43). Perustelut juontuvat samasta syystä kuin direktiivin muotoilu kysymykseksi: virkailija orientoituu tilanteen poikkeuksellisuuteen ja ylimääräiseen vaivaan eli siihen, että asiakas joutuu nyt täyttämään saman hakemuslomakkeen toistamiseen. Virkailija ei kohtele toimintoa itsestään selvänä ja ongelmattomana vaan suuntautuu jo ennalta siihen, että asiakas ei välttämättä ole halukas täyttämään uutta lomaketta tai ei ymmärrä, miksi näin pitäisi tehdä. Imperatiivimuotoinen direktiivi (*täyttäkää nyt tässä ja nyt uusi*) olisi tilanteessa mahdollinen, mutta se esittäisi uuden hakemuksen täyttämisen ongelmatto-

mana ja vastaanpanemattomana käskynä. Muotoilemalla direktiivin kysymykseksi virkailija antaa asiakkaalle ainakin näennäisen mahdollisuuden kieltäytyä tehtävästä ja huomioi tälle koituvan ylimääräisen vaivan.

Erilaiset direktiivirakenteet esiintyvät tyypillisesti eri kohdissa asiointitilannetta. Kysymysmuotoiset direktiivit ovat tavallisimpia asiointikäynnin alussa, jolloin virkailijalla ei vielä ole paljoakaan tietoa asiakkaan elämäntilanteesta tai muusta (ks. myös Tanner 2012: 66, 101; Rossi 2012). Kuten edellä tuli ilmi, virkailija voi niitä käyttämällä ottaa huomioon pyynnön täyttämiseen mahdollisesti liittyviä hankaluuksia. Asiointikäyntien myöhemmissä vaiheissa esiintyy myös imperatiiveja. Samansuuntaisia havaintoja on tehnyt Vine (2009), joka on tutkinut johtajan ja assistentin välisiä työpaikkakeskusteluja Uudessa-Seelannissa. Irralliset, yksittäiset direktiivit ovat hänen aineistossaan säännönmukaisesti kysymysmuotoisia, kun taas imperatiiveja suositaan silloin, kun asiasta on jo käyty edellä keskustelua. (Mas. 1400–1401; ks. myös Raevaara, Sorjonen & Lappalainen 2013: 172.)

Kysymys- ja imperatiivimuotoisten direktiivien vuorottelu näkyy havainnollisesti esimerkiksi 4, joka on aivan erään asiointikäynnin alusta.

(4) Pari kysymystä hoitotuesta (Kotus T1019; V = virkailija, nainen, n. 30 v.; A = asiakas, nainen, 26 v.)

01 V: >hei?<  
02 A: ↑no hei;;  
03 (1.5)  
04 A: tota; (0.2) pari kysymystä, (.) eli; (.)  
05 kodihoito<tuesta>, (.) sev verran, (.) mulla  
06 täyttää lapsi nyt kaks huhtikuun  
07 V: [joo.  
08 A: seittemästoista? (.) ni sehäm, (.) pienenee silloin  
09 ni miten se< (0.2) menee millon se, (1.2) on  
10 niinku, (0.4) onks se se seuraava, (.) mikä  
11 maksetaan;  
12 V: katotaas; [onks sul, (.) kelakorttii] tai jotain  
13 A: [silloin ku se (alenee). ]  
14 V: muuta >henkilö[todistust< mukana. ]  
15 A: [no ei oo kyl mitääm] mutta;  
16 V: [no sanop[pa su henkilö↑tunnus,]  
17 [(kääntyy tietokoneelle)]  
18 A: [voim mä sanoa tunnuksen?]  
19 A: kaheksantoista nolla yks seittemänseittemän,  
20 (1.0)  
21 A: viiva kaks kolme kuus,  
22 (1.0)  
23 A: ja äs niinku >Seppo<.  
24 (2.0)

- 25 V:    **ja tota; (0.8) sanoppa sun osote #vielä#.**  
 26 A:    Samoilijankatu seittemän see kaksvi:s.  
 27 V:    joo.  
 28       (6.2) ((V näppäilee tietokonetta))

Asiakas on tullut Kelaan tiedustelemaan, mitä kotihoidon tuelle tapahtuu, kun hoidettava lapsi täyttää kaksi vuotta: pieneneekö maksettava summa heti syntymäpäivästä lähtien vai esimerkiksi seuraavan kuun alusta. Virkailija ei kohtelekaan tätä yleisluontoisena kysymyksenä vaan haluaa katsoa asiakkaan tietoja koneelta ja pyytää siksi ensiksi nähdäkseen henkilöllisyystodistuksen (r. 11–13): *onks sul, kelakorttii tai jotaim muuta henkilötodistust mukana*. Pyyntö on kysymysmuotoinen. Asiakas ei ole varautunut tällaiseen ja toteaa, ettei hänellä ole henkilöllisyyspapereita mukanaan (r. 14 *no ei oo kyl mitääm mutta*). Koska asiakas ei voi esittää henkilöllisyystodistustaan, toimintavaihtoehtojen määrä kutistuu: jäljellä on vain mahdollisuus kertoa henkilötiedot suullisesti. Tähän ei toisaalta liity samanlaisia epävarmuustekijöitä kuin henkilöllisyystodistukseen mukanaoloon, sillä yleensä asiakkaat muistavat henkilötunnuksensa ja esimerkiksi osoitteensa vaivatta. Lisäksi asiakas on osoittanut itsekin yhteistyöhalukkuuttaan ja suuntautumistaan siihen, että ongelma on mahdollista ratkaista muulla tavoin (r. 14 *no ei oo kyl mitääm mutta*). Toiminnan eteneminen, uuden direktiivin ongelmatomuus sekä asiakkaan ja virkailijan tiimiytyminen vaikuttavat kaikki samaan suuntaan, ja virkailijan seuraava direktiivi onkin imperatiivimuodossa: *no sanoppa su henkilötunnus* (r. 15). Asiakas sanelee tunnuksen (r. 18–22), ja virkailija näpyttelee tiedot koneelle. Varmistaakseen, että asiakas todella on antamansa henkilötunnuksen haltija, virkailija pyytää tätä vielä sanomaan osoitteensa: *ja tota, sanoppa sun osote vielä* (r. 24). Tämäkin direktiivi on imperatiivimuotoinen. Sama kuvio toistuu muissakin kohdin aineistossani: kun asian käsittely aloitetaan, virkailija esittää kysymysmuotoisen direktiivin, mutta keskustelun edetessä siirrytään imperatiivimuotoisiin direktiiveihin.

Esimerkeissä 3 ja 4 direktiivi on tarkoitettu asiakkaan toteutettavaksi saman tien, ja tämä koskeekin kysymysmuotoisia direktiivejä lähes poikkeuksetta. Taulukkoon 2 (ks. seur. sivu) olen koonnut direktiivirakenteiden määrän suhteessa siihen, toteutetaanko direktiivillä pyydetty toiminto välittömästi Kelan toimistossa vaiko myöhemmin. Jokaisesta rakennetyypistä on myös kaksi esimerkkivuoroa: yksi välittömästi ja yksi myöhemmin toteutettava toiminto.

Imperatiivimuotoisista direktiiveistä alle 40 prosenttia on välittömästi toteutettavia, toisen persoonan väitelauseista vielä harvempi. Sen sijaan kysymysmuotoiset direktiivit ovat yhtä lukuun ottamatta aina sellaisia, jotka asiakas toteuttaa saman tien Kelan toimistossa. Kysymysten primaarifunktio tai ”kysymysmäisyys” – se, että niihin odotetaan välitöntä vastausta – heijastuu siis kysymysmuotoisiin direktiiveihinkin siten, että ne edellyttävät yleensä välitöntä responssia. Ainoan poikkeuksen muodostaa taulukossa mainittu *pitäskö sun sinne* [työpaikkakassaan] *vähä selvittää*. Se on kuitenkin muillakin tavoin erilainen kuin useimmat muut aineistoni kysymysmuotoiset direktiivit, sillä se sisältää sekä modaaliverbin (*pitää*) että konditionaalimuodon. Lisäksi välitön responssi toteutuu senkin kohdalla siinä mielessä, että asiakas vastaa ehdotukseen saman tien eli hyväksyy direktiivin (*mum pitäs varmaan sit soittaa*).

Taulukko 2.

Direktiiviset rakenteet ja pyydetyn toiminnon toteuttamisajankohta.

Rakenne	Välittömästi		Myöhemmin	
	Määrä	Esimerkki	Määrä	Esimerkki
Imperatiivi	26/71 (37 %)	<i>ja tota, sanopa sun osote vielä</i>	45/71 (63 %)	<i>toimita vielä vaikka tostakin toi työtodistus</i>
Kysymys	57/58 (98 %)	<i>annatko Kela-kortin tai jonkun muun henkilö-todistuksen ni</i>	1/58 (2 %)	<i>pitäskö sun sinne vähä selvittää</i>
Toisen persoonan väitelause	15/54 (28 %)	<i>ja siihen ei muuta tarvii pa-, laitate paikan aikan, ajan ja, allekirjotuksen</i>	39/54 (72 %)	<i>sanotaanko et siin huhtikuun puolenvälin jälkeen tuutte ni sitte olis ajan-kohtasempaa</i>

Kun virkailijat antavat asiakkaille myöhemmin tulevaisuudessa toteutettavia ohjeita tai neuvoja, he käyttävät yleensä muita rakenteita kuin kysymystä, muun muassa imperatiivia (*toimita vielä vaikka tostakit toi työtodistus*), toisen persoonan väitelausetta (*nin tuot sen sitten kun tota, se on selvinny*) tai modaaliverbillisiä väitelauseita<sup>13</sup> (*sä voit soitellam meillem perästäpäin; kannattaa ottaa yhteyttä niin sillon kesäkuulla*). Niiden temporaalinen vaikutusala ulottuu pidemmälle tulevaisuuteen kuin kysymysmuotoisten direktiivien. Toisen persoonan väitelauseet näyttävät jopa erikoistuneen tulevaisuudessa toteutettavien ohjeiden antamiseen: tässä aineistossa noin kolme neljäsosaa niistä suuntautuu tulevaisuuteen (ks. myös Lappalainen 2004: 207; Auvinen 2001: 18–28). Sen sijaan imperatiivi vaikuttaa laaja-alaiselta keinolta, jolla ohjaillaan melko tasapuolisesti sekä välittömiä että myöhemmin toteutettavia toimintoja. Tämä saattaa liittyä siihen, että imperatiivi on ainoa muoto, jossa pyytäminen tai käskeminen on koodattu suoraan kielipilliseen rakenteeseen. Muut direktiivirakenteet taas ovat selvemmin erikoistuneet tietyn tyyppisten toimintapyyntöjen esittämiseen.

Aiemmista tutkimuksista ei juurikaan löydy mainintoja kysymysmuotoisten direktiivien temporaalisen vaikutusalan pienuudesta (vrt. kuit. Hyytiäinen 2007: 54, 63). Asia on niissä esillä korkeintaan implisiittisesti, sillä tutkimuksissa esimerkkeinä käytetyt kysymysmuotoiset direktiivit ovat nähdäkseni sellaisia, joilla pyydetään välitöntä toimintaa (esim. Sorjonen 2001; Lappalainen 2008; Sorjonen, Raevaara & Lappalainen 2009; Tanner 2012). Direktiivien rakenteen ja tarkoitetun toteuttamisajankohdan suhdetta kannattaisi nähdäkseni selvittää lisää laajemman aineiston valossa.

## 7 Toisen persoonan väitelauseen muotoiset direktiivit

Yli-Vakkuri (1986: 154) toteaa, että jo kaikilla 1800–1900-luvun vaihteen murteiden lauseopin havainnoitsijoilla on tutkimuksissaan esimerkkejä [indikatiivin] preesensin

13. Modaaliverbillisiä väitelauseita käsittelen toisaalla (Rouhikoski, tekeillä).

käytöstä imperatiivisessa funktiossa (esim. *Menette siitä vaan aitan taitte*). Samaten ISK:n (2004: § 1663) mukaan toisen persoonan väitelauseet, joiden finiittiverbi on indikatiivin preesensissä (esim. *Ajatte tästä suoraan, sitten käännytte vasemmalle*), toimivat tietyissä yhteyksissä ohjeina tai neuvoina. Tällaista käyttöä esiintyy tilanteissa, joissa ”vastaanottaja on itse hakenut apua tai pyytänyt neuvoa” tai joissa ”direktiivin toteutuminen on muuten ongelmatonta” (mp.). Tyypillistä on, että tällaisia ohjeita esitetään peräkkäin useampia kuin yksi ja että niissä ei ole pronominisubjektia. Jos lausumassa esiintyy subjektipronomini (*sinä syöt sen puuron*), se tulkitaan vastaan-sanomattomaksi direktiiviksi ja sen esittäjällä on tilanteessa auktoriteettiasema. (Mt. § 1663, 1665; myös Yli-Vakkuri 1986: 124, 154–157; Lappalainen 2004: 81, 2006b: 41.) Esimerkkiin 5 on koottu joitakin tyypillisiä Kela-aineistossa esiintyviä toisen persoonan väitelauseen muotoisia direktiivejä.

- (5) a. sitten *marssit* ensimmäiseks sen kanssa työvoimatoimistoon ja *näytät* sitä sielä (Kotus T1044)
- b. elikkä *toimitat* sen vuokrammaksukuitin sittem myöhemmin (Kotus T991)
- c. mut *täyttelet* noi työttömyysaikaa koskevat ilmoitukset ja *jätät* tähän (Kotus T1079).

Jo esimerkeistä 5a–c näkee kaksi asiaa, jotka erottavat toisen persoonan indikatiivimuotoiset väitelauseet aiemmin käsittelemistäni direktiivityypeistä (imperatiivi- ja kysymysmuotoisista lausumista). Ensinnäkin niillä annetaan usein sellaisia ohjeita ja neuvoja, jotka asiakas toteuttaa tulevaisuudessa ja itsenäisesti ilman virkailijan kontrollia. Toiseksi lausumissa on usein ketjuuntuneina useampia kuin yksi direktiivi (*marssit – näytät; täyttelet – jätät*). Niissä on myös ajanmääreitä (*sitten, ensimmäiseks, sittem myöhemmin*), jotka viittaavat prosesseihin, joiden eri vaiheita direktiiveillä ohjaillaan. Vuoronalkuinen *elikkä* (ehkä myös *mut*) kertoo vuoron suhteesta edeltävään keskusteluun: vuorossa kerrataan tai vedetään yhteen jotakin, mistä on jo aiemmin neuvoteltu. Direktiivin ilmaisema epävarmuus toiminnon toteutettavuudesta on siis varsin pieni. Virkailija pitää todennäköisenä, että asiakas tulee noudattamaan saamaansa direktiiviä.

Seuraava esimerkki 6 sisältää useita toisen persoonan väitelauseen muotoisia direktiivejä.

- (6) Hoitolisän tulorajat (Kotus T951; V = virkailija, mies, noin 30 v.; A = asiakas, nainen, noin 35 v.)

```
01 V: ootteks (työ) tällä hetkellä <niinkun>;
02      *.hhh* vanhempain#päivä#*rahal[la*.
03 A:                                     [joo. mull_on
04      (k-) jotain kaks päivää jäl>jellä<. (et) mum
05      pitää sen takii (täyt[tää) (-)
06 V:                                     [onks teille tullu se
```





vin, joka sekkin on toisen persoonan väitelause (r. 27–32): *ja sitte laitate sinne vaan, sit kuitenkin, muutkin, perheen, lasten, tai et siinä on niinkun, lasten tiedot ja sitte se hoitopaikka ja hoitaja*. Vuoron aloittavalla *ja*-konjunktiolla virkailija merkitsee direktiivin jatkoksi aiemmin antamilleen ohjeille. Asiakas kuittaa tämänkin ohjeen ymmärretyksi *joo*-partikkeleilla (r. 31, 33–34).

Kuten edellisessä luvussa kävi ilmi, valtaosa toisen persoonan väitelauseen muotoisista direktiiveistä toteutetaan itsenäisesti ja vasta tulevaisuudessa. Tämä pätee myös esimerkin 6 direktiiveihin; hakemuslomakehan ei ole asiakkaan mukana Kelan toimistossa, vaan hänen kotonaan.

Pragmatiikan piirissä tehdyssä direktiivitutkimuksessa on perinteisesti lähdetty siitä, että direktiivin toteuttaminen tuottaa vastaanottajalle aina jonkinasteista rasi-tusta tai vaivaa (*imposition*, ks. esim. Leech 1984 [1983]: 119–123) ja direktiivin esittäminen on siten ongelmallista. Puheaktia pyritään lieventämään ilmaisemalla direktiivi esimerkiksi kysymysmuodossa, kehystämällä se tiedustelulla (esim. *I was wondering if you could give me a lift*) tai käyttämällä varauksia (*hedges*). Uudemmissa, varsinkin keskusteluanalyttisissä tutkimuksissa taas on tarkasteltu vaivan asemesta laajemminkin tilannekontekstia, pyytäjän oikeutusta ja pyynnön toteuttamiseen liittyviä epävarmuustekijöitä (esim. Lindström 2005; Heinemann 2006; Curl & Drew 2008). Vine (2009: 1396, 1402) huomauttaa, ettei vaivan tuottaminen välttämättä ole ongelmallinen toiminto, jos direktiivi on tilanteessa odotuksenmukainen eli jos pyydetty asia kuuluu esimerkiksi puhuteltavan työtehtäviin.

Olen sijoittanut aineistoni direktiivit karkeasti neliportaiselle asteikolle sen mukaan, kuinka paljon vaivaa niiden toteuttaminen vaatii asiakkaalta. Arvon nolla (0) saavat sellaiset direktiivit, jotka eivät muuta voimassa olevaa asiointilaa lainkaan eli joissa asiakkaan ei tarvitse tehdä mitään (esim. *älä käytä tätä ee satayhtätoista* [= Kelan lomake E11]). Arvon 1 saavat direktiivit edellyttävät pientä, usein hyvin rutiinimaista, joskus ehkä nimellistäkin toimintaa, kuten allekirjoitusta tai jonkin lomakkeen kohdan täyttämistä. Asiointi muuttuu niissä kuitenkin jollakin lailla, ja asiakkaan on toimittava aktiivisesti (esim. *annat sä vaikka sun henkilötunnuksen; merkkäkaa vaan tähän et kotihoidontuki*). Kategoriaan 2 kuuluvat direktiivit edellyttävät jo suurempaa vaivannäköä, kuten kokonaisen hakemuslomakkeen täyttämistä tai vaikka toisen viranomaisen luona asiointia (esim. *mut täyttelet noi, noi noi, työttömyysaika koskevat ilmoitukset ja, jätät tähän*). Arvon 3 saavat direktiivit ovat Kelan kontekstissa harvinaisia, mutta olen sisällyttänyt tähän kategoriaan sellaiset direktiivit, joiden toteuttaminen ei ole asiakkaalle millään tavalla rutiinimaista ja jotka vaativat erityisiä ponnisteluja tai paljon aikaa (esim. *elikkä tästähän täytyy tehdä ihan, niikun, kirjallinen valitus*). Direktiivien jakautuminen eri kategorioihin näkyy taulukossa 3 (ks. seur. sivu).

Suurin osa tarkastelemistani direktiiveistä saa tällä asteikolla arvon 1 tai 2. Eri rakenteiden jakaumissa on kuitenkin eroja: Imperatiivimuotoisista ja kysymysmuotoisista direktiiveistä olen luokitellut noin kaksi kolmasosaa vähäisiksi pyynnöiksi eli sellaisiksi, jotka saavat arvon 1. Sen sijaan toisen persoonan väitelauseen muotoisista direktiiveistä ainoastaan vajaa kolmannes sijoittuu tähän kategoriaan. Noin kaksi kolmesta toisen persoonan väitelausedirektiivistä saa arvon 2. Direktiivin rakenne ei siis

välttämättä kulje käsi kädessä pyynnön suuruuden kanssa siten, että enemmän vaivaa vaativat pyynnot ilmaistaisiin käyttämällä monimutkaisempia rakenteita tai enemmän varauksia. Kohteliaiksi sanotuista kysymysmuotoisista direktiiveistä (esim. Yli-Vakkuri 1986: 226) kaksi kolmasosaa on aineistossani sellaisia, joilla pyydetään tosiasiassa hyvin pientä (arvo 1) vaivannäköä. Sen sijaan toisen persoonan väitelauseita käytetään enimmäkseen suurempaa vaivaa (arvo 2) tuottavien toimintojen pyytämiseen.

**Taulukko 3.**

Direktiivirakenteet suhteessa pyydetyn toiminnon toteuttamisen aiheuttamaan vaivaan.

Rakenne	Toteuttamisen aiheuttama vaiva (%)				Yht. (%)
	0	1	2	3	
Imperatiivi	2 (3)	44 (62)	25 (35)		71 (100)
Kysymys		39 (67)	18 (31)	1 (2)	58 (100)
Toisen persoonan väitelause		15 (28)	38 (70)	1 (2)	54 (100)

Tärkeintä ei näytäkään olevan pyynnön asiakkaalle aiheuttama vaivan suuruus vaan se, millaisia epävarmuustekijöitä pyynnön toteuttamiseen liittyy ja kuinka todennäköisenä virkailija pitää sitä, että asiakas hyväksyy saamansa direktiivin. Jos yhteisymmärrys asiainkulusta on jo neuvoteltu valmiiksi, voi direktiivi olla rakenteeltaan yksinkertainen ja rutiinimainen (imperatiivi, toisen persoonan väitelause), koska pyyntöön liittyy vain vähän epävarmuustekijöitä ja pyytäjän oikeutus on tilanteessa kiistaton. Sen sijaan kysymysmuotoisia direktiivejä käytetään tyypillisesti sellaisiin pyyntöihin, joihin liittyy enemmän epävarmuustekijöitä. Ne sijoittuvatkin usein asioinnin alkuun, jolloin yhteistä maaperää ei ole vielä ehditty raivata, ja niillä myös käynnistetään uusia toimintoja asiointikäynnin sisällä (vrt. Rossi 2012; Vine 2009). Imperatiiveja ja toisen persoonan väitelausedirektiivejä taas käytetään enemmän sellaisissa toiminnoissa, joiden toteutuminen on varmempaa ja jotka ovat jo ainakin jollain lailla asiakkaan ja virkailijan yhteisiä projekteja.

Antakin ja Kentin (2012: 887) mukaan direktiivin rakenteeseen vaikuttaa toiminnon toteuttamisajankohdan lisäksi se, onko toiminto konkreettinen (vaikkapa ruoan valmistus) vai abstrakti (esimerkiksi luvan antaminen tai johonkin sitoutuminen). He arvelevat, että konkreettisia ja välittömiä toimintoja pyydetessä voi vapaammin käyttää sellaisia rakenteita, jotka ilmaisevat pyytäjän vahvempaa oikeutusta pyytää (*greater entitlement*) ja vähäisempää puhuteltavan tilanteen huomioimista (*less awareness of contingency*). Toiminnon konkreettisuus ja välittömyys kietoutuvat siis usein yhteen ja mahdollistavat esimerkiksi imperatiivin käytön (*turn it round; put some orange in it*); abstraktius ja myöhempi toteuttamisajankohta taas vaativat rakenteita, joissa pyytäjän oikeutus esitetään pienempänä ja joissa on enemmän tilaa puhuteltavan tilanteen ja epävarmuustekijöiden (*contingencies*) huomioimiselle. (Mp.) Nähdäkseni tähän liit-

tyy kolmantena ulottuvuutena vielä se, missä määrin pyytjä pystyy kontrolloimaan pyynnön toteuttamista. Jos pyydetty asia suoritetaan välittömästi, pyytjä todistaa sen toteutumisen omin silmin tai korvin ja voi tarvittaessa antaa lisäohjeita. Tällaisiin tapauksiin käytetään aineistossani etenkin kysymys- ja imperatiivimuotoisia direktiivejä. Jos taas puhuteltava suorittaa toiminnon vasta itsenäisesti myöhemmin tulevaisuudessa, ei pyytäjällä ole samanlaista kontrollimahdollisuutta. Tällaisia direktiivejä ilmaistaan aineistossani ennen kaikkea toisen persoonan väitelauseilla, mutta myös esimerkiksi imperatiiveilla. Erona näyttää kuitenkin olevan se, että imperatiiveja taas käytetään usein ilman edeltävää neuvottelua, esimerkiksi niin, että virkailija ensin esittää direktiivin ja sitten perustelee, miksi sen noudattaminen on hyödyllistä (esim. *säilytä noi kaikki kuitit nii saat sit jälkikäteen korvauksen*). Toinen tavallinen kuvio imperatiivin käytössä on, että asiakas on itse kysynyt neuvoa ja virkailijan imperatiivi tulee responsina siihen; tällöinkin neuvottelu on luonnollisesti tarpeetonta. Toisen persoonan väitelauseita puolestaan käytetään yleensä silloin, kun epävarmuustekijöistä ja oikeutuksesta on jo aiemmin keskustelun kuluessa neuvoteltu ja on yhdessä todettu, että direktiivin toteuttamiseen ei liity ongelmia: tie on ikään kuin jo valmiiksi raivattu auki niitä varten.

## 8 Lopuksi

Tässä artikkelissa on tarkasteltu kolmen eri direktiivirakenteen käyttökonteksteja asiakaspalvelutilanteessa. Monien eri näkökulmien huomioon ottaminen analyysissa on valottanut direktiiveistä ja puhetilanteista erilaisia puolia. Esimerkiksi puhuteltavan iän vaikutus direktiivin rakenteeseen tulee parhaiten näkyviin vasta kvantitatiivisen tarkastelun kautta. Jokaiselle rakenteelle on hahmottunut tyypillinen esiintymisympäristö tai -ympäristöjä, mutta niiden ohella rakenteita voidaan käyttää muissakin konteksteissa.

Tutkittavista rakenteista imperatiivia käytetään etenkin ongelmattomissa direktiiveissä, jotka esittävät pyytäjän oikeutuksen (*entitlement*) selvänä. Imperatiivi esiintyy muista rakenteista poiketen melko usein responsiasemassa, ja siihen liitetään perusteluja useammin kuin muihin rakenteisiin. Vastaanottajan (asiakkaan) ikä vaikuttaa rakenteista selkeimmin imperatiivin käyttöön: imperatiivimuotoisia direktiivejä esitetään eniten virkailijaa itseään nuoremmille asiakkaille.

Kysymysmuotoisilla direktiiveillä esitetään lähes yksinomaan sellaisia pyyntöjä, jotka on tarkoitus toteuttaa välittömästi. Niitä esiintyy varsinkin asiointikäyntien alussa, jolloin virkailija ei vielä tunne asiakkaan elämäntilannetta kovin hyvin. Kysymysmuotoiset direktiivit ovat kiteytyneet erityisesti pieniin, Kelan toimistossa usein toistuviin pyyntöihin (henkilöllisyyden todistaminen ja liitteeksi tarvittavan asiakirjan näyttäminen). Molemmat ovat toimintoja, joiden toteuttaminen ei sinänsä vaadi asiakkaalta suurta vaivaa mutta saattaa olla hankalaa tai mahdotonta, jos asiakkaalla ei esimerkiksi ole henkilöllisyystodistusta mukanaan Kelassa. Kysymysmuotoisella direktiivillä virkailija siis orientoituu siihen, että pyynnön täyttämiseen saattaa liittyä epävarmuustekijöitä.

Toisen persoonan väitelauseen muotoisilla direktiiveillä annetaan etupäässä sellaisia ohjeita, jotka asiakas toteuttaa tulevaisuudessa ja itsenäisesti. Tavallista on, että tällaisia direktiivejä ketjuuntuu peräkkäin useita. Toisen persoonan väitelauseilla annettujen ohjeiden toteuttaminen vaatii usein asiakkaalta jonkin verran vaivaa, mutta ohjeiden toteuttamiseen ei muuten yleensä liity epävarmuustekijöitä. Virkailija käyttää niitä tyypillisesti silloin, kun hänellä on asiakkaan tilanteesta jo sen verran tietoa, että hän tietää direktiivin toteuttamisen olevan ongelmatonta.

Direktiivin toteuttamiseen liittyvät epävarmuustekijät (*contingencies*) näyttävät vaikuttavan sen rakenteeseen varsin paljon. Niillä on aineistoni perusteella suurempi merkitys kuin esimerkiksi pyynnön toteuttamiseen vaadittavalla vaivalla, jota taas pragmatiikan tutkimusperinteessä on pidetty tärkeänä. Tässä mielessä analyysini vahvistaa Curlin ja Drew'n (2008) tulokset, vaikka tarkastellut direktiivirakenteet ovatkin erilaiset. Epävarmuustekijät kietoutuvat myös muihin tarkastelemiini muuttujiin, kuten puhekumppanin ikään: iäkkään asiakkaan kohdalla pyynnön toteuttamiseen liittyy enemmän epävarmuutta kuin nuorilla. Tämä ei kuitenkaan selitä sitä, miksi imperatiivimuotoisia direktiivejä esitetään runsaasti nuorimmalle asiakasryhmälle (18–25-v.) mutta ei enää hieman vanhemmille (26–25-v.). Tässä kuvaan astuvat nähdäkseni imperatiiviin liittyvät sosiaaliset merkitykset: imperatiivin käyttöä ei pidetä tilanteeseen sopivana niin laajalti kuin esimerkiksi kysymysmuotoisen direktiivin. Puhekumppanin iän korrelaatio direktiivirakenteiden, erityisesti imperatiivin, käyttöön kaipaisikin vielä lisätutkimusta sekä laajempaa ja monipuolisempaa tarkasteluaineistoa.

Direktiivin rakenteen ja toteuttamisajankohdan välinen korrelaatio on toinen uusi löydös, jonka ymmärtämiseen lisätutkimus ja toisentyypinen aineisto voisivat tuoda valoa. Kela-aineiston perusteella kysymysmuotoisia direktiivejä käytetään lähes yksinomaan heti toteutettaviin pyyntöihin, toisen persoonan väitelauseen muotoisia taas tulevaisuudessa täytettäviin. Imperatiivilla esitetään kummankin tyyppisiä pyyntöjä. Tämäkin on asia, joka ei selity ainakaan kokonaan epävarmuustekijöiden huomioimisella. Kela-aineiston kysymysmuotoiset pyynnöt sattuvat kyllä usein olemaan sellaisia, joihin liittyy sekä välitön toteuttaminen että myös epävarmuustekijöitä (*onks sulla henkilöllisyyspapereita*), mutta sama ei nähdäkseni päde ainakaan kaikkiin arki keskustelujen kysymysmuotoisiin pyyntöihin (*tuak sää sokeria tms.*).

Tässä esittämäni tulokset pätevät parhaiten tämän aineiston edustamaan tilannetyyppiin – Kelan toimistoon, jonka tehtävänä on vastata lukuisista lakisääteisistä sosiaalietuuksista ja tarjota niitä koskevaa neuvontaa. Eri aineistotyypeissä suositaan varsin erilaisia direktiivirakenteita, ja toisaalta samojakin rakenteita voidaan käyttää eri tilanteissa eri tehtäviin. Nähdäkseni direktiivien tutkimuksessa onkin erityisen tärkeää ottaa huomioon kulloisenkin aineiston ja tilannetyypin erityispiirteet. Direktiivit heijastavat tilanteen tai instituution agendaa sekä puhujien rooleja, tehtäviä ja oikeuksia. Toisaalta tutkijan on aina valittava jokin aineisto; imperatiivia itsessään ei voi kuvata tyhjentävästi, vaan sitä voi lähestyä vain erilaisten aineistojen kautta, tarkastelemalla sen käyttöä tietyissä konkreettisissa tilanteissa. Mitä enemmän erilaisia aineistoja direktiivien tutkimuksessa käytetään, sitä monipuolisempi ja tarkempi kokonaiskuva eri rakenteista hahmottuu.

## Lähteet

- ANTAKI, CHARLES – KENT, ALEXANDRA 2012: Telling people what to do (and, sometimes, why). Contingency, entitlement and explanation in staff requests to adults with intellectual impairments. – *Journal of Pragmatics* 44 s. 876–889.
- AUVINEN, JONNA 2001: *Ja kaikki kuuntelee nyt ohjeita. Tapaustutkimus luokanopettajan ohjailuvasta puheesta 1. ja 3. luokalla*. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- BLUM-KULKA, SHOSHANA – HOUSE, JULIANE – KASPER, GABRIELE (toim.) 1989: *Cross-cultural pragmatics. Request and apologies*. Advances in Discourse Process 31. Norwood: Ablex.
- BROWN, PENELOPE – LEVINSON, STEPHEN 1987 [1978]: *Politeness. Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- CRAVEN, ALEXANDRA – POTTER, JONATHAN 2010: Directives. Entitlement and contingency in action. – *Discourse Studies* 12 s. 419–442.
- CURL, TRACI S. – DREW, PAUL 2008: Contingency and action. A comparison of two forms of requesting. – *Research on Language and Social Interaction* 41 s. 129–153.
- DREW, PAUL 1991: Asymmetries of knowledge in conversational interactions. – Ivana Marková & Klaus Foppa (toim.), *Asymmetries in dialogue* s. 21–48. Hemel Hempstead: Harvester Wheatsheaf.
- EELLEN, GINO 2001: *A critique of politeness theories*. Manchester: St Jerome.
- ENFIELD, NICK – DINGEMANSE, MARK – FLOYD, SIMEON 2013: MPI comparative project on recruitments. Esitelmä Workshop on recruitments -työpajassa Helsingissä 4.11.2013.
- ERVIN-TRIPP, SUSAN 1976: Is Sybil there? The structure of some American English directives. – *Language in Society* 5 s. 25–66.
- FÉLIX-BRASDEFER, J. CÉSAR 2012: Pragmatic variation by gender in market service encounters in Mexico. – J. César Félix-Brasdefer & Dale April Koike (toim.), *Pragmatic variation in first and second language contexts. Methodological issues* s. 17–48. IMPACT: Studies in Language and Society. Amsterdam: John Benjamins.
- FÉLIX-BRASDEFER, J. CÉSAR – KOIKE, DALE APRIL (toim.) 2012: *Pragmatic variation in first and second language contexts. Methodological issues*. IMPACT: Studies in Language and Society. Amsterdam: John Benjamins.
- GUMPERZ, JOHN J. (toim.) 1982: *Language and social identities*. Cambridge: Cambridge University Press.
- HAKULINEN, AULI 1987: Avoiding personal reference. – Jef Verschueren & Marcella Bertucci-Papi (toim.), *The pragmatic perspective. Selected papers from the 1985 International Pragmatics Conference* s. 141–154. Amsterdam: John Benjamins.
- HAKULINEN, AULI – SORJONEN, MARJA-LEENA 1989: Modaaliverbit spontaanissa keskustelussa. – Auli Hakulinen (toim.), *Suomalaisen keskustelun keinoja 1* s. 73–97. Kieli 4. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- HEINEMANN, TRINE 2006: 'Will you or can't you?' Displaying entitlement in interrogative requests. – *Journal of Pragmatics* 38 s. 1081–1104.
- HERITAGE, JOHN 1996 [1984]: *Harold Garfinkel ja etnometodologia*. Suomentaneet Ilkka Arminen, Outi Paloposki, Anssi Peräkylä, Sanna Vehviläinen & Soile Veijola. Helsinki: Gaudeamus.
- HERITAGE, JOHN – SEFI, SUE 1992: Dilemmas of advice. Aspects of delivery and reception of advice in interactions between health visitors and first time mothers. – Paul Drew & John

- Heritage (toim.), *Talk at work. Interaction in institutional settings* s. 359–417. Cambridge: Cambridge University Press.
- HONKANEN, SUVI 2012: *Kielioppi ja tekstilaji. Direktiivin muotoilusta viraston ryhmäkirjeissä*. Helsinki: Helsingin yliopisto, suomen kielen, suomalais-ugrilaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-10-7731-9>.
- HYTTIÄINEN, JOHANNA 2007: *Lärarens direktiv i svenskundervisningen i grundskolan*. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopiston pohjoismaisten kielten ja pohjoismaisen kirjallisuuden laitos.
- ISK = 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.
- KANGASNIEMI, HEIKKI 1992: *Modal expressions in Finnish*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- KESKITALO, MINNA 1999: *Kysymyslauseen muotoisten kehotusten ja pyyntöjen kieliopillistuminen*. Pro gradu -tutkielma. Joensuun yliopiston suomen kielen laitos.
- LAITINEN, LEA 1995: Nollapersoona. – *Virittäjä* 99 s. 337–358.
- LAPPALAINEN, HANNA 2004: *Variaatio ja sen funktiot. Erään sosiaalisen verkoston jäsenten kielellisen variaation ja vuorovaikutuksen tarkastelua*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2006a: *Mie vai mää, sinä vai te?* Virkailijoiden kielelliset valinnat itseen ja vastaanottajaan viitattaessa. – Marja-Leena Sorjonen & Liisa Raevaara (toim.), *Arjen asiointia. Keskustelua Kelan tiskin äärellä* s. 241–284. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2006b: Pronominisubjektin käytöstä ja poisjätöstä Kelan asiointikeskusteluissa. – Taru Nordlund, Tiina Onikki-Rantajääskö & Toni Suutari (toim.), *Kohtauspaikkana kieli. Näkökulmia persoonaan, muutoksiin ja valintoihin* s. 37–64. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 1078. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2008: Kelan virkailijoiden henkilötunnuspyynnöt. Tutkimus rutiininomaisista toiminnoista. – *Virittäjä* 112 s. 483–517.
- LARJAVAARA, MATTI 2007: *Pragmasemantiikka*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- LAURANTO, YRJÖ 2013: Suomen kielen imperatiivi – yksi paradigma, kaksi systeemiä. – *Virittäjä* 117 s. 156–200.
- LAURY, RITVA 2012: Syntactically non-integrated *jos* 'if' -conditional clauses as directives. – *Discourse Processes* 49 s. 213–242.
- LAVANDERA, BEATRIZ 1978: Where does the sociolinguistic variable stop? – *Language in Society* 7 s. 171–183.
- LEECH, GEOFFREY N. 1984 [1983]: *Principles of pragmatics*. Longman Linguistic Library 30. London: Longman.
- LEINO, JAAKKO 2003: *Antaa sen muuttua. Suomen kielen permissiivirakenne ja sen kehitys*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 900. 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. Amsterdam: John Benjamins.
- LYONS, JOHN 1983 [1977]: *Semantics. Volume 2*. Cambridge: Cambridge University Press.
- MAKKONEN-CRAIG, HENNA 2005: *Toimittajan läsnäolo sanomalehtitekstissä. Näkökulmia suomen kielen dialogisiin passiivilauseisiin*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia

1026. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- MARSDEN, SHARON – HOLMES, JANET 2014: Talking to the elderly in New Zealand residential care settings. – *Journal of Pragmatics* 64 s. 17–34.
- MONONEN, KAARINA 2013: *Inkerinsuomalaisten suomen kielen käyttö Pietarissa ja sen lähi-alueella*. Helsingin yliopisto, suomen kielen, suomalais-ugrialaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-10-8657-1>.
- MUIKKU-WERNER, PIRKKO 1993: *Impositiivisuus ja kielellinen variaatio. Julkisten keskustelujen käskyt ja kysymykset kielenopetuksen näkökulmasta*. Joensuun yliopiston humanistisia julkaisuja 14. Joensuu: Joensuun yliopisto.
- NUOLIJÄRVI, PIRKKO – SORJONEN, MARJA-LEENA 2005: *Miten kuvata muutosta? Puhutun kielen tutkimuksen lähtökohtia murteenseuruuhankeeseen pohjalta*. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 133. Helsinki: Kotimaisten kielten tutkimuskeskus.
- PERÄKYLÄ, ANSSI 1997: Reliability and validity in research based on transcripts. – David Silverman (toim.), *Qualitative research. Theory, methods and practice* s. 201–220. London: Sage.
- PETERSON, ELIZABETH 2004: *Social appropriateness and language variation. A study of Finnish requests*. Julkaisematon väitöskirja. Indiana University, Department of linguistics.
- 2010: Perspective and politeness in Finnish requests. – *Pragmatics* 20 s. 401–423.
- RAEVAARA, LIISA 2006: Kysymykset virkailijan työkaluna. – Marja-Leena Sorjonen & Liisa Raevaara (toim.), *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä* s. 86–116. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- RAEVAARA, LIISA – SORJONEN, MARJA-LEENA 2006: Vuorovaikutuksen osanottajien toiminta ja genre. Keskusteluanalyysin näkökulma. – Anne Mäntynen, Susanna Shore & Anna Solin (toim.), *Genre – tekstilaji* s. 122–150. Tietolipas 213. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- RAEVAARA, LIISA – SORJONEN, MARJA-LEENA – LAPPALAINEN, HANNA 2013: *Vuorovaikutus Kelan puhelinpalvelussa*. Työpapereita 46. Helsinki: Kelan tutkimusosasto. <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/39251> (24.4.2014).
- RAMPTON, BEN 2006: *Language in late modernity. Interaction in an urban school*. Cambridge: Cambridge University Press.
- RIHU, KATJA 2008: *Direktiivit terveydenhoitajan vastaanotolla*. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen ja kotimaisen kirjallisuuden laitos.
- ROMAINE, SUZANNE 1984: On the problem of syntactic variation and pragmatic meaning. – *Folia Linguistica* 18 s. 409–437.
- ROSSI, GIOVANNI 2012: Bilateral and unilateral requests. The use of imperatives and Mi X? interrogatives in Italian. – *Discourse Processes* 49 s. 426–458.
- ROUHIKOSKI, ANU (tekeillä): Zero person or second person? Variation of implicit and explicit address forms in Finnish directives. Artikkelikäsitelmä.
- SCHNEIDER, KLAUS P. – BARRON, ANNE 2008: Where pragmatics and dialectology meet. Introducing variational pragmatics. – Klaus P. Schneider & Anne Barron (toim.), *Variational pragmatics. A focus on regional varieties in pluricentric languages* s. 1–32. Amsterdam: John Benjamins.
- SCHNEIDER, KLAUS P. – BARRON, ANNE (toim.) 2008: *Variational pragmatics. A focus on regional varieties in pluricentric languages*. Amsterdam: John Benjamins.
- SEARLE, JOHN R. 1975: Indirect speech acts. – Peter Cole & Jerry L. Morgan (toim.), *Syntax and semantics. Volume 3. Speech acts* s. 59–82. New York: Academic Press.
- 1981 [1979]: *Expression and meaning. Studies in the theory of speech acts*. Cambridge: Cam-

- bridge University Press.
- SINCLAIR, J. MCH. – COULTHARD, R. M. 1975: *Towards an analysis of discourse. The English used by teachers and pupils*. London: Oxford University Press.
- SOMISKA, OUTI 2010: *Eläinlääkärin pehmeät direktiivit*. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen, suomalais-ugrilaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos.
- SORJONEN, MARJA-LEENA 2001: Lääkärin ohjeet. – Marja-Leena Sorjonen, Anssi Peräkylä & Kari Eskola (toim.), *Keskustelu lääkärin vastaanotolla* s. 89–111. Tampere: Vastapaino.
- SORJONEN, MARJA-LEENA – RAEVAARA, LIISA 2006: Asiointitilanteiden tutkimisesta. Tarkasteltavana Kelan asiointien vuorovaikutus. – Marja-Leena Sorjonen & Liisa Raevaara (toim.), *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä* s. 11–34. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- SORJONEN, MARJA-LEENA – RAEVAARA, LIISA – LAPPALAINEN, HANNA 2009: *Mä otan tän*. Käynnin syyn esittämisen tavat kioskilla. – Hanna Lappalainen & Liisa Raevaara (toim.), *Kieli kioskilla. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutineista* s. 90–119. Tietolipas 219. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- STEVANOVIC, MELISA – PERÄKYLÄ, ANSSI 2012: Deontic authority in interaction. The right to announce, propose, and decide. – *Research on Language & Social Interaction* 45 s. 297–321.
- TAINIO, LIISA (toim.) 1997: *Keskustelunalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino.
- TALEGHANI-NIKAZM, CARMEN 2006: *Request sequences. The intersection of grammar, interaction and social context*. Amsterdam: John Benjamins.
- TANNER, JOHANNA 2012: *Rakenne, tilanne ja kohteliaisuus. Pyynnöt S2-oppikirjoissa ja autenttisissa keskusteluissa*. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen, suomalais-ugrilaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-10-7903-0>.
- TERKOURAFI, MARINA 2011: The pragmatic variable. Toward a procedural interpretation. – *Language in Society* 40 s. 343–372.
- 2012: Between pragmatics and sociolinguistics. Where does pragmatic variation fit in? – J. César Félix-Brasdefer & Dale April Koike (toim.), *Pragmatic variation in first and second language contexts. Methodological issues* s. 295–318. IMPACT: Studies in Language and Society. Amsterdam: John Benjamins.
- TORPO, LOTTA 1998: *Aerobic-tuntien direktiivit*. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- VINE, BERNADETTE 2009: Directives at work. Exploring the contextual complexity of workplace directives. – *Journal of Pragmatics* 41 s. 1395–1405.
- WARGA, MURIEL 2008: Requesting in German as a pluricentric language. – Klaus P. Schneider & Anne Barron (toim.), *Variational pragmatics. A focus on regional varieties in pluricentric languages* s. 245–266. Amsterdam: John Benjamins.
- WATTS, RICHARD J. 2003: *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.
- YLI-VAKKURI, VALMA 1986: *Suomen kieliopillisten muotojen toissijainen käyttö*. Turun yliopiston suomen kielen ja yleisen kielitieteen laitoksen julkaisuja 28. Turku: Turun yliopisto.



## SUMMARY

## Imperative, interrogative or 2<sup>nd</sup>-person declarative? Variation of three directive constructions in service encounters

The article studies the variation of three directive constructions in service encounters in Finnish Social Insurance Institution offices. The focus lies on the directives performed by employees towards their clients. The constructions to be analysed are 1) imperative (e.g. *sanopa sun henkilötunnus* ‘tell [me] your identity number’), 2) interrogative (e.g. *annatko ton sun henkilötunnuksen* ‘will you give [me] your identity number’), and 3) second-person declarative (e.g. *tonne laitatte paikan, ajan ja allekirjoituksen* ‘over there you-PL2 write the place, date and [your] signature’). The three constructions are equally frequent in the data, but they appear to be used in distinguished contexts.

The perspective of the study stems from interactional sociolinguistics, accompanied by ideas from the fields of conversation analysis and pragmatics. The study focuses on micro-level interaction analysis, which is supplemented by macro-level quantitative analysis. The variation in the constructions is analysed in the light of several aspects, e.g. the sequential position of the directive, the amount of effort demanded from the client, the client’s physical age.

Imperative directives are often used in requests in which the employee considers unproblematic for the client to carry out. Imperatives appear not only as first-pair parts but also as responses to clients’ questions. More frequently than the other constructions, the imperative is followed by an account of why the given instruction is useful. The use of the imperative shows a negative correlation with the client’s increasing age.

Interrogative directives are almost exclusively used for requests that the client grants immediately. Besides, they are mostly used at the beginning of a service encounter or when initiating new actions, both being cases where the employee does not yet have much information about the client or the contingencies involved in the directive. They are often crystallised in certain routine functions within the Social Insurance Institution office duties.

Second-person declarative directives are mainly used in instructions to be granted independently by the client in the (near) future. Like imperatives, they display the requested action as unproblematic and non-contingent. However, they only rarely occur in a response position; moreover, accounts are not frequently used in conjunction with them.

## *Laita, laitatko vai laitat?* Kolmen direktiivirakenteen variaatio asiakaspalvelutilanteessa

Artikkelissa tarkastellaan kolmen direktiivirakenteen käyttöä asiakaspalvelutilanteissa. Tutkittavana ovat Kelan virkailijoiden asiakkaille esittämät direktiivit. Vertailtavat rakenteet ovat 1) imperatiivimuotoiset direktiivit (esim. *sanopa sun henkilötunnus*), 2) kysymysmuotoiset direktiivit (esim. *annatko ton sun henkilötunnuksen*) ja 3) toisen persoonan väitelauseen muotoiset direktiivit (esim. *tonne laitate paikan, ajan ja allekirjotuksen*). Kaikki kolme rakennetta ovat aineiston asiakaspalvelutilanteissa suurin piirtein yhtä frekventtejä, mutta niiden käyttöympäristöt ovat erilaisia.

Tutkimuksen näkökulma on vuorovaikutussosiolingvistinen, mutta siihen yhdistetään myös keskusteluanalyysin ja pragmatiikan havaintoja. Analyysin pääpaino on mikrotasolla vuorovaikutuksen tarkastelussa, jota täydennetään makrotason kvantitatiivisella analyysillä. Rakenteiden variaatiota analysoidaan suhteessa muun muassa direktiivin sekventiaaliseen asemaan, toteuttamisen ajankohtaan, asiakkaalta vaadittavaan vaivaan sekä asiakkaan ikään.

Imperatiivilla ilmaistaan sellaisia direktiivejä, joiden toteutumista virkailija pitää selvänä. Imperatiivimuotoisia direktiivejä esiintyy paitsi etujäsenenä myös vastauksina asiakkaan kysymykseen, ja niiden yhteydessä annetaan enemmän perusteluja kuin muita rakenteita käytettäessä. Imperatiivia käytetään sitä vähemmän, mitä korkeampi on asiakkaan ikä.

Kysymysmuotoisilla direktiiveillä esitetään lähes yksinomaan sellaisia direktiivejä, jotka asiakas toteuttaa välittömästi. Ne ovat muita rakenteita useammin kiteytyneet tiettyihin, Kelan toimistossa tavallisiin toimintoihin (esim. *onks sulla henkilöllisyyspapereita*). Niitä käytetään eniten asiointikäynnin alussa tai uutta toimintojaksoa aloitettaessa, jolloin virkailijalla ei vielä ole kovin paljon tietoa asiakkaan tilanteesta eikä pyynnön toteuttamisen edellytyksistä.

Toisen persoonan väitelausedirektiiveillä annetaan enimmäkseen sellaisia ohjeita, jotka asiakas toteuttaa tulevaisuudessa ja itsenäisesti. Imperatiivin tavoin nekin esittävät pyynnön toteuttamisen itsestään selvänä. Ne esiintyvät kuitenkin vain harvoin vastauspositiossa, eikä niihin yleensä liity myöskään perusteluja.

Kirjoittajan yhteystiedot (address):  
etunimi.sukunimi@helsinki.fi