



Nollapersoona ja modaaliverbi Kelan virkailijoiden direktiiveissä

ANU ROUHIKOSKI

1 Johdanto

Sekä puhutussa että kirjoitetussa kielessä käytetään direktiivin ilmaisemiseen usein nollapersoonaista modaaliverbirakennetta: *tänne* [0] *voi maksaa; tämä hakemus* [0:n] *pitäs vielä täyttää*. Tässä artikkelissa tarkastelen kyseisen direktiivirakenteen käyttöä institutionaalisissa puhetilanteissa, Kansaneläkelaitoksen eli Kelan toimistossa tapah-tuneissa asiointikeskusteluissa. Pohdin sitä, milloin ja miksi Kelan virkailija rakentaa asiakkaalle osoittamansa direktiivin nollapersoonamuotoiseksi ja mikä on modaaliverbin rooli näissä lausumissa. Pyrin osoittamaan, että nollapersoonan käyttö ei yleensä ole suoran puhuttelun kiertämistä vaan liittyy tietynlaisiin tilanteisiin ja toteuttaa myös viranomaisorganisaation periaatetta kohdella kaikkia asiakkaitaan tasa-puolisesti, samoin säännöin. Saadakseni nollapersoonaisten modaaliverbidirektiivien ominaislaadun selkeästi esille vertaan niitä toiseen aineistossani yleiseen direktiivirakenteeseen, jossa modaaliverbi yhdistyy 2. persoonan subjektiin, esimerkiksi *tää sun pitäs kuitenkin täyttää vielä*.

Tutkimus on aineistolähtöinen: tarkastelen nollapersoonan käyttöä tietyssä tilanneytyypissä osana vuorovaikutusta. Sidon tarkastelun toisaalta tilanteen erityispiirteisiin ja agendaan, toisaalta nollapersoonan kieliopilliseen merkitykseen. Nollapersoonan tilanteisen käytön analyysi jäisi ohueksi, ellei sitä kytkettäisi rakenteen kieliopilliseen merkitykseen. Toisaalta puhdas kieliopin tarkastelu ilman autenttista aineistoa ei paljastaisi kaikkea sitä merkityspotentiaalia, jonka nollapersoonarakenne voi käytännön vuorovaikutustilanteissa tarjota. (Ks. myös Laitinen 1995: 341.) Osoitan, että tarkastelemassani direktiivirakenteessa on olennaista nollapersoonan uniikki kieliopillinen merkitys: referentiaalinen avoimuus sekä geneerinen jonkin ehdon tai olosuhteen vaikutuksen alaisuus. Nollapersoona voi samalla kertaa löytää referenttinsä puhetilanteen osallistujista ja toimia avoimena. Rakenne ei ole vaihdettavissa muihin direktiivirakenteisiin ilman, että lausuman merkitys muuttuu ainakin osittain.

Nollapersoonan ohella tarkastelen sitä merkitystä, jonka modaaliverbi (*pitää, täytyä, voida* ym.) antaa näille direktiiveille. Pyydettyä toimintoa ei esitetä yksinkertaisena faktana (vrt. *tonne laitatte paikan, ajan ja allekirjotuksen*) vaan välttämättömänä, mahdollisena tai hyödyllisenä. Modaaliverbi tuo lausumiin jonkin ulkopuolisen velvoit-

teen tai mahdollisuuden ja siten tekee niistä moniäänisiä: puhuja itse ei asemoi itseään käskijäksi (tai luvan antajaksi), vaan käsky (tai lupa) tulee jostakin muualta. Nollapersoonaa ja modaaliverbi muodostavat kiinteän liiton, eikä pelkkä nollapersoonaa yksinään yleensä edes pysty toimimaan direktiivinä.

Artikkeli rakentuu seuraavasti: Esittelen ensin lyhyesti tutkimukseni aineiston ja teoreettisen taustan (luku 2). Tätä seuraa tiivis katsaus nollapersoonasta aiemmin tehtyyn tutkimukseen (luku 3) ja nollapersoonan käyttöön direktiiveissä (luku 4). Sitteen esitän aineistoesimerkkien valossa nollapersoonadirektiivien tyypillisiä käyttökonteksteja ja osoitan, miten kiinteästi ne liittyvät nollapersoonan ja modaaliverbin merkityksiin (luku 5). Seuraavaksi (luku 6) tarkastelen 2. persoonan modaaliverbidirektiivejä ja vertaan niitä nollapersoonaisiin. Lopuksi (luku 7) pohdin tutkimustulosten merkitystä: mitä uutta ne tuovat aiemman tutkimuksen nollapersoonasta antamaan kuvaan?

2 Aineisto ja teorettis-metodinen tausta

Tutkimuksen aineistona on 11,5 tuntia helsinkiläisissä Kelan toimistoissa videoituja asiakaspalvelutilanteita, kaikkiaan 131 asiointikäyntiä. Aineisto on kerätty Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen (nykyään Kotimaisten kielten keskus) asiointikeskusteluhankkeessa vuonna 2003 (ks. tarkemmin Sorjonen & Raevaara 2006). Aineistossani esiintyy neljä virkailijaa – kolme naista ja yksi mies, kaikki noin 30-vuotiaita – sekä 129 eri asiakasta¹, noin 18-vuotiaasta opiskelijasta noin 80-vuotiaaseen eläkeläiseen. Heidän elämäntilanteensa ja niiden myötä käsiteltävät etuusasiatkin ovat hyvin moninaisia: aineistossa käsitellään muun muassa opintotukea, perhe-etuuksia, työttömyys-etuuksia sekä lääke- ja sairaanhoitokorvauksia.

Aineiston tilanteet ovat spontaaneja asiointikäyntejä, joihin ei ole tehty ajanvarausta etukäteen, eivätkä virkailija ja asiakas pääsääntöisesti tunne toisiaan ennalta. Käyntien pituus vaihtelee noin puolesta minuutista jopa puoleen tuntiin, mutta tyypillinen kesto on viitisen minuuttia. Virkailijat neuvovat asiakkaita välillä kädestä pitäen esimerkiksi hakemuslomakkeen täyttämässä tai oikeanlaisen liitteen hankkimisessa mutta antavat myös yleisempiä neuvoja siitä, mitä Kelan etuuksia asiakas voi hakea ja kuinka niitä haetaan. Aineiston tallennushetkellä (2003) hakemuksia ei vielä pystynyt tekemään sähköisesti verkossa eikä etuusneuvontaa ollut keskitetty valtakunnalliseen puhelinpalveluun (ks. Raevaara, Sorjonen & Lappalainen 2013: 10–11), vaan kasvokainen asiakaspalvelu Kelan toimistoissa oli nykyistä tärkeämpi palvelukanava. Vaikka asiakaspalvelun kanavat ovat muuttuneet, puhelinpalvelussa ja internetissä annetaan edelleen sisällöllisesti samanlaista neuvontaa kuin 2000-luvun alussa tallennetussa aineistossa. Myös fyysisiä Kelan toimistoja, joissa virkailijan kanssa voi keskustella kasvotusten, on edelleen olemassa.

1. Yksittäisten asiakkaiden määrä ei ole sama kuin asiointikäyntien lukumäärä, sillä joillakin käynneillä asiakkaita on kaksi (esimerkiksi pariskunta). Toisaalta muutamalta asiakkaalta on kuvattuna kaksi eri asiointikäyntiä.

Tutkimuksen teoreettisena taustana on vuorovaikutussosiolingvistiikka (esim. Gumperz toim. 1982; Rampton 2006; Suomessa esim. Mononen 2013; Lehtonen 2015; Priiki 2017). Siinä variaatiota ja kielenilmauksia analysoidaan ottamalla huomioon sekä paikallinen meneillään oleva vuorovaikutus että – toisin kuin keskustelunanalyysissa tai vuorovaikutuslingvistiikassa – myös keskustelunulkoinen todellisuus, kuten puhujien tilanteiset roolit ja sosiaaliset ominaisuudet (Gumperz 2001: 218–223; Priiki 2017: 19).

Vuorovaikutussosiolingvistiikka on monimenetelmäinen lähestymistapa: sen piirissä käytetään ja yhdistellään esimerkiksi dialektologian, keskustelunanalyysin, etnografian ja pragmatiikan metodeja. Tutkimus on useimmiten laadullista, mutta kvantitatiivisiakin metodeja voidaan hyödyntää (Priiki 2017: 21–22 ja siinä mainitut lähteet). Tutkimusaiheen valottaminen usean eri metodin keinoin tuottaa monipuolisen kuvan tutkittavasta ilmiöstä, mitä onkin pidetty vuorovaikutussosiolingvistiikan vahvuutena. Siinä hyödynnetään sekä makrotason teorioita että mikrotason vuorovaikutuksen analyysityökaluja. (Esim. mts. 20, 23; Lehtonen 2015: 34.) Näkökulma sopii hyvin direktiivin kaltaisten kompleksisten vaihteluilmiöiden tarkasteluun, sillä niiden analyysissä on otettava huomioon niin kielipilliset tekijät, puhujien sosiaaliset ominaisuudet kuin vuorovaikutuksen eteneminen mikrotasolla. Direktiivit rakennetaan suhteessa siihen, keitä puhujat ovat (esimerkiksi nuori/vanha, asiakas/asiakaspalvelija), mutta samalla myös suhteessa keskustelun aiempaan kulkuun ja edeltäviin vuoroihin. Variaation kokonaiskuvan hahmottamiseen tarvitaan usein sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista tarkastelua.

Vuorovaikutussosiolingvistiikka on omaksunut keskustelunanalyysistä kaksoiskontekstuaalisuuden idean: jokainen vuoro – esimerkiksi direktiivi – on tulkinta edeltävästä kontekstista, mutta samalla se myös itse muokkaa keskustelua ja vie sitä eteenpäin puhujan määrittämään suuntaan (esim. Heritage 1996 [1984]: 242). Voidaan siis ajatella, että keskustelukonteksti ja muu tilanne vaikuttavat siihen, mitä direktiivirakennetta virkailija kulloinkin käyttää, mutta samalla se, minkä rakenteen virkailija valitsee, muokkaa vuorostaan tilannetta ja ohjaa asiakkaan tulkintaa sen luonteesta. Tietyn direktiivirakenteen käyttäminen vaikuttaa esimerkiksi siihen, millaisena asiakas näkee direktiivin välttämättömyyden tai hyödyllisyyden.

Direktiivirakenteiden käyttöön vaikuttavat vuorovaikutustilanteen etenemisen ohella myös puhujien sosiaaliset ominaisuudet (ikä, sukupuoli, etninen tausta ym.) ja suhde toisiinsa (valta, läheisyys, tuttuus jne.). Näitä ei yleensä oteta puheeksi ainakaan lyhyissä keskusteluissa, jollaisia asiointitilanteetkin ovat, vaan niiden merkitykseen pääsee paremmin kiinni vasta kvantitatiivisen tarkastelun kautta. Aiemmassa tutkimuksessani samasta aineistosta olen osoittanut asiakkaan iän vaikuttavan siihen, miten paljon Kelan virkailijat käyttävät imperatiivia antaessaan ohjeita: mitä nuorempi asiakasryhmä, sitä enemmän imperatiivimuotoisia direktiivejä esiintyi (Rouhikoski 2015: 202–204). Iän vaikutus on kuitenkin monisyinen tekijä, jossa kietoutuvat yhteen sekä sosiaaliset käytösnormit että iän tuottamat fyysiset ja kognitiiviset rajoitukset. Esimerkiksi paikasta toiseen siirtymistä tai tietokoneen käyttöä vaativat toiminnot eivät välttämättä ole iäkkäälle asiakkaalle yhtä yksinkertaisia suorittaa kuin nuorelle tai työikäiselle. Vuorovaikutussosiolingvistiikka tarjoaa mahdollisuuden ottaa analyysissä huomioon myös tällaiset tekijät, joiden vaikutusta on hankala todentaa yksittäisissä

vuorovaikutustilanteissa mutta jotka erottuvat selvästi laajan aineiston tarkastelussa. Käsitellen direktiivirakenteiden vaihtelua ensin aineistoesimerkkien yksityiskohtaisen analyysin kautta ja esitän lopuksi (luku 6) havaintojeni tueksi myös määrällisiä tietoja asiakkaan iän ja direktiivirakenteen korrelaatiosta.

3 Nollapersoonaa

Nollapersoonalla tarkoitetaan rakennetta, jossa verbi on yksikön 3. persoonassa ilman ilmisubjektia ja jolla voidaan viitata keneen tahansa ihmiseen (ISK 2004 § 1347): *jos myöhästyy viimeisestä junasta, joutuu seuraavaa odottamaan aamuun asti*. Subjektin puuttuminen ei johdu ellipsistä tai verbin yksipersonaisuudesta, vaan kyseessä on itsenäinen kieliopillinen rakenne (Huumo 2006: 143). Nollapersoonaa-nimityksen otti käyttöön Laitinen (1995), mutta itse ilmiötä oli tutkittu ja kuvattu jo aiemminkin. Aiemmin siitä on käytetty ainakin nimityksiä generalisoiva eli yleistävästi epämääräis-persoonainen ilmaus, kadonnut henkilö (*missing person*), geneerinen persoonaa tai geneerinen nolla. (Penttilä 1963 [1957]; Hakulinen & Karttunen 1973; Hakulinen & Karlsson 1979; Leinonen 1983; Yli-Vakkuri 1986; Hakulinen 1987; Vilkkuna 1992.)

Nollapersoonaa on rajattu eri tutkimuksissa hieman eri tavoin. Selvimpiä tapauksia ovat ne, joissa nolla on joko nominatiivi- tai genetiivisubjektin paikalla: *Jos [0] myöhästyi, [0] jäi ilman ruokaa. Täällä [0:n] pitäisi siivota*. Esimerkiksi *Isossa suomen kieliopissa* (ISK) lasketaan nollapersoonan alaan myös muissa lauseasemissa olevat nollat, joiden paikalla voisi tyypillisesti esiintyä ihmistarkoitteinen substantiivilauseke (*tuollainen ärsyttää [0:aa]; olisipa [0:lla] enemmän aikaa; täällä [0:lta] jäätyy korvat*) (ISK 2004 § 1358). Tässä tutkimuksessa, kuten useissa muissakin (esim. Huumo 2006; Laitinen 2006; Jokela 2012), nollapersoonaa on kuitenkin rajattu ISK:n määritelmää kapeammin: mukaan on otettu ainoastaan ne tapaukset, joissa nolla sijoittuu nominatiivi- tai genetiivisubjektin paikalle. Käytän silti nimitystä nollapersoonaa sen vakiintuneisuuden vuoksi, vaikka tarkkaan ottaen kyse onkin kapea-alaisemmasta nollasubjektista. Nimityksen käyttöä puoltaa myös se, että se korostaa nollarakenteen henkilöviitteisyyttä: nollapersoonaa vertautuu 1. ja 2. persoonan persoonapronomineihin (Laitinen 1995: 339; ISK 2004 § 1347).

Semanttiselta rooliltaan nollapersoonaa on yleensä kokija tai vaikutuksenalainen (*affected*, ks. Dowty 1991): persoonaa, johon vaikuttaa jokin olosuhde tai ehto. Vaikuttava tekijä mainitaan – subjektin puuttuessa – usein lauseen teemapaikalla: *Pakkasella ei tarkene ilman takkia; Jos pitää esitelmän, saa matkakorvausta*. Nollapersoonaa onkin yleinen ehtoja ilmaisevissa *jos–niin-* ja *kun–niin-*rakenteissa. Nollapersoonan tavallisia predikaatteja ovat tilanmuutosta, kokemusta tai vastaanottamista ilmaisevat verbit, joiden kuvaama tapahtuma ei ole ainakaan kokonaan subjektin omassa kontrollissa ja joihin sisältyy jonkinlainen mahdollisuuden tai välttämättömyyden implikaatio: *päästä, tarjeta, mahtua, ikävystyä, nukahtaa* ym. (Laitinen 1995: 338–341.) Myös modaaliverbit, kuten *voida, saada, pitää, kannattaa* ja *täytyä*, ovat hyvin yleisiä nollapersoonan predikaatteja. Monilla nesessiivisillä modaaliverbeillä nollapersoonaa onkin tavallisempi seuralainen kuin ilmisubjektia. (ISK 2004 § 1347, 1351–1354.)

Perinteisissä kielioppikuvauksissa nollan on ajateltu olevan geneerinen, ’kuka hyvänsä’ (esim. Leino 1999: 115), ja toisinaan se onkin sitä. Nollapersoonalause on usein siinä mielessä staattinen, että se ei kuvaa mitään tiettyä aikapaikkaista prosessia vaan pikemminkin tapahtumaa, joka sattuu kenelle tahansa tiettyjen olosuhteiden vallitessa (Huumo 2006: 146). Nollapersoonan yleistävyys kuitenkin vaihtelee (ISK 2004 § 1347). Varhaisimmista tutkimuksista alkaen on pantu merkille, että nollalla viitataan usein implisiittisesti puhetilanteen osallistujiin, toisin sanoen joko puhujaan tai kuulijaan, joskus näihin molempiinkin (esim. Hakulinen & Karttunen 1973: 164–165; Leinonen 1983: 149–150; Vilkuna 1992: 170–171). Nollapersoonalla voi puhutella puhutteleematta tai kertoa omista kokemuksistaan tyypillisinä ja muillekin tunnistettavina. Huumo (2006: 146) toteaa, että vaikka nollapersoonalause esittää asiointilan ikään kuin yleisenä totuutena, syntyy ”helposti implikaatio siitä, että puhe on tietyistä henkilöistä ja tilanteista”. Nollapersoonaa voi yhdistää geneerisyyden ja puheaktin osallistujan näkökulmat (Jokela 2012: 13). Sen avulla voidaan hälventää rajaa omakohtaisen ja yleisen välillä ja neuvotella hienovaraisesti erilaisiin ryhmiin ja kategorioihin kuumumisesta (Lappalainen 2015a: 403–404). Geneerisyys säilyy yleensä yhtenä tulkintamahdollisuutena silloinkin, kun nollapersoonalla viitataan spesifisti puhujaan tai kuulijaan (Helasvuo & Vilkuna 2008: 233).

Nykytutkimuksessa nollapersoonaa käsitellään yleensä suomen kielen persoonajärjestelmän osana, jota voidaan – samoin kuin muitakin persoonia – käyttää viittamaan sekä spesifisti että epäspesifisti (esim. Laitinen 2006; Helasvuo & Laitinen 2006; Helasvuo & Vilkuna 2008; Jokela 2012; Seilonen 2013; Rouhikoski tulossa; ks. myös Helasvuo 2008). Se on persoonajärjestelmässä ikään kuin passiivin yksiköllinen vastine, ja toisinaan sitä käytetäänkin samantapaisissa yhteyksissä kuin passiivia (esim. *sitähän haetaan sieltä työeläkepuolelta* [Kotus T938] vs. *sitähän pitää/täytyy/kannattaa hakea sieltä työeläkepuolelta*). Etenkin nesessiiviverbilliset nollarakenteet ovat usein merkitykseltään lähellä passiivia, sillä nesessiiviverbeistä ei voi muodostaa morfologisia passiivimuotoja (esim. Vilkuna 2000: 142). Molemmilla voidaan viitata myös puhetilanteen osallistujiin (ISK 2004 § 1363). Passiivi esittää asian kuitenkin useimmiten kollektiivisesti, siten kuin se yleensä ihmisten keskuudessa tapahtuu (*sitähän haetaan*). Nollapersoonan referenssi taas on yksilöviitteinen ja distributiivinen (*sitä täytyis hakea*). (Helasvuo & Vilkuna 2008: 231; Jokela 2012: 50, 64; ISK 2004 § 1363–1364; ks. myös Löflund 1998: 152–153.) Esimerkiksi nollapersoonainen direktiivi tarjoaa ohjeen mahdollisuutena, johon kuulija voi halutessaan samaistua ja tarttua (ks. myös Couper-Kuhlen & Etelämäki 2015: 23), mutta direktiivin ilmaisema tapahtuma ei vielä ole käynnissä. Ohje pätee samalla usein myös muihin samassa tilanteessa oleviin henkilöihin. (Ks. myös Jokela 2012: 117, 213–214.) Esimerkistä 1 näkyy, miten tällainen ohje käytännössä toimii.

- (1) Liiton rahat (Kotus T1021; V = virkailija, nainen, n. 30 v; A = asiakas, mies, n. 35 v)

01 V: mut tosiaa ni, nyt< (.) t_ämä liitteeksi sit siihen;
 02 (0.5) ((V ojentaa paperin A:lle))
 03 V: h_akem[ukseen; (.) ja sitte t_ämä pitää näyttää nyt

- 04 A: [ensimmäisee hakemukseen.]
 05 V: **siel työvoima[toimistos]sa[kin.]**
 06 A: [huomena,] [lähe]n, (.) sille reissulle
 07 **kum mä en tänää eh[tiny.**
 08 V: [joo.
 09 (1.0)
 10 A: *(tänää pitää mennä tonne kerroksii)*.

Esimerkissä virkailija (V) esittää asiakkaalle (A) nollapersoonamuotoisen ohjeen *ja sitte tämä pitää näyttää nyt siel työvoimatoimistossakin* (r. 3, 5). Ohjeesta ei käy suoraan ilmi, kenen tulee näyttää paperi työvoimatoimistossa, mutta deiktiset elementit sitovat sen puhetilanteeseen. Pronomini *tämä* (r. 3) viittaa konkreettiseen asiakirjaan, jota virkailija ja asiakas käsittelevät. Tarkenne *siel työvoimatoimistossakin* (r. 5) puolestaan ilmaisee, että työvoimatoimistosta on ollut jo aiemmin puhetta. Samalla lausuma avaa tyhjän paikan, johon kuulija voi sijoittaa itsensä. Asiakas tunnistaakin ohjeen relevantiksi itselleen ja osoittaa omassa vuorossaan eksplisiittisesti samaistuvansa nollapersoonan referenttiin. Yksikön 1. persoonan muotoisessa vuorossaan hän asettaa itsensä toimijaksi ja sitoutuu noudattamaan ohjetta: *huomena lähen sille reissulle kum mä en tänää ehtiny* (r. 6–7). Tämänkaltaiset ohjeet ovat hyvin yleisiä Kela-aineistossa, ja asiakkaat ymmärtävät ongelmitta, kenen niitä odotetaan noudattavan.

4 Nollapersoona ja modaaliverbi direktiiveissä

Direktiiviksi kutsutaan ohjailevaa lausumaa, jolla ”käsketään, kehoitetaan, pyydetään tai neuvotaan puhuteltavaa toimimaan tai olemaan toimimatta tietyllä tavalla” (ISK 2004 § 1645). Aineistossani on kaikkiaan 680 tämän määritelmän täyttävää, virkailijan asiakkaalle suuntaamaa lausumaa. (Ks. direktiivien määrittelystä ja Kela-aineiston direktiivien erityispiirteistä tarkemmin Rouhikoski 2015: 194–196.) Niistä 134 eli noin viidesosa sisältää nollapersoonan ja modaaliverbin yhteenliittymän. Vertailukohtana käyttämästäni rakenteesta, modaaliverbin ja 2. persoonan subjektin yhteenliittymästä, on aineistossa 141 esiintymää eli suunnilleen yhtä paljon. Nämä kaksi rakennetta ovatkin aineiston tavallisimmat direktiivirakenteet, molemmat selvästi yleisempiä kuin esimerkiksi imperatiivi (72 es.; ks. imperatiivin käytöstä tässä aineistossa Rouhikoski 2015).

Direktiivinä nollapersoonainen modaaliverbirakenne toimii eri tavalla kuin esimerkiksi imperatiivi, jonka kuulija on 2. persoonan verbimuodolla automaattisesti koodattu teon suorittajaksi ja puhujalla on implisiittisesti käskijän rooli. Nollapersoonarakenteessa teon suorittajaa ei nimetä, vaan referenssi täytyy päätellä asiayhteydestä. Referentti jää silti ainakin muodollisesti avoimeksi, ja direktiivi pätee yleensä kaikkiin samassa tilanteessa oleviin henkilöihin. Myöskään käsky (tai lupa) ei tule suoraan puhujalta, vaan direktiivin velvoittavuus (tai sallivuus) syntyy yleensä jonkin keskustelunulkoisen tekijän vaikutuksesta. Tämä ulkoinen tekijä tuodaan lausumaan modaaliverbin (*täytyä, pitää, voida* ym.) välityksellä.

Nollapersoonaa ja modaaliverbi näyttävät muodostavan kiinteän direktiivisen liiton. Ilman modaaliverbiä nollapersoonaa on vaikea käyttää direktiivinä, sillä direktiiveillä ohjataan lähinnä aktiivisia ja kontrolloitavissa olevia tekoja. Niitä ilmaisevat verbit soveltuvat kuitenkin nollapersoonalauseen predikaateiksi vain harvoin. Modaaliverbin sijaan pystyy tekemään nollastakin direktiivisen. Modaaliverbeillä on toki direktiivistä käyttöä ilman nollaakin, 2. persoonan subjektin kanssa (ks. lukua 6), mutta nollapersoonalla ilman modaaliverbiä ei niinkään.²

Nollapersoonalauseiden tavallisimpia yksittäisiä predikaattiverbejä ovat yleisestikin modaaliverbit (Löflund 1998: 151; Jokela 2004: 25, 2012: 38, 75). Toisaalta on myös tiedossa, että monien nesessiivisten modaaliverbien seuralaisena nolla on ilmisubjektia tavallisempi (ISK 2004 § 1354). Vaikuttaa siltä, että nolla ja modaaliverbi tukevat toinen toistaan ja hakeutuvat mielellään toistensa seuraan. Nollassa voi ajatella olevan omaakin modaalisuutta siinä mielessä, että se pystyy aktivoimaan vaihtoehtoisia maailmoja (ISK 2004 § 1553). Vaikkapa lausuma *jos [0] on tyytymätön tähän päätökseen sit [0:n] täytyy hakee sitä muutosta* (Kotus T933) avaa ikään kuin lukemattomia mahdollisia asiointiloja, joissa nollan (0) paikalle voi sijoittua kuulija, puhuja tai mikä tahansa määrä tunnettuja tai tarkemmin määrittelemättömiä muita henkilöitä. Moltmann (2006) toteaa englannin geneerisellä *one*-pronomiinilla olevan samantapaista modaalista voimaa, joka liittyy sen avoimuuteen ja siihen, että se ei koske pelkästään aktuaalisia entiteettejä. (Ks. nollan modaalisuudesta myös Leinonen 1983: 158; Vilkkuna 1992: 173.)

Nollapersoonan käyttöä direktiiveissä on toistaiseksi tutkittu melko vähän. Lähimmäs tämän artikkelin näkökulmaa ja aineistotyyppiä tulevat Sorjosen (2001) tutkimus lääkärin ohjeista sekä Somiskan (2010) eläinlääkärin direktiivejä käsittelevä pro gradu -tutkielma. Sorjonen toteaa lääkärin käyttävän nollapersoonaa silloin, kun tilanteeseen liittyy jotain arkaluonteista. Nollapersoonaa ja nesessiiviverbiä (*täytyä, pitää*) käytetään erityisesti, kun lääkärin ja potilaan välillä on piilevää erimielisyyttä hoito-ohjeista. Nollapersoonaa taka-alaistaa ohjeen toimijasuhteen; nesessiiviverbillä taas lääkäri voi osoittaa ohjeen välttämättömyyden asettumatta itse suoraan käskijän rooliin. (Sorjonen 2001: 95–108.) Somiskan (2010: 47, 64) aineiston eläinlääkärivastaanotoilla nesessiiviverbillisiin direktiiveihin liittyy miltei aina nollapersoonaa, eikä 2. persoonan subjekteja esiinny niissä juuri lainkaan. Somiska selittää tätä kuulijan kasvojen suojelemisella sekä sillä, että eläinlääkärit antavat usein ohjeita eläimen jatkohoitoa varten: kotonahan eläintä voi hoitaa muukin henkilö kuin se, joka on eläimen kanssa vastaanotolla (mts. 52–54). Kela-aineistossa on muutamia vastaaventyypisiä nollapersoonatapauksia, kuitenkin niin vähän, että en käsittele niitä tässä aineistossa tarkemmin (ks. kuitenkin Rouhikoski tulossa).

2. Yli-Vakkuri (1986: 114–115) mainitsee useita murre-esimerkkejä, joissa nollapersoonalausema toimii direktiivinä ilman modaaliverbiä, esimerkiksi *Tulee pois sitte jolsei kuarmaa saa; Oottaa siitä liiterin lattialta niitä olokija*. Myös Somiskalla (2010: 52–54) on muutama tämäntyyppinen esimerkki eläinlääkäriaineistossaan. Omassa aineistossani on yhdeksän tällaista tapausta, esimerkiksi *et sitte (aina) jos tulee muutoksia ni sitte ilmo-, ilmottaa (vaan) sit niist muutoksista* (Kotus T991). Ne ovat kuitenkin paljon harvinaisempia kuin nollapersoonan ja modaaliverbin yhteenliittymä, enkä tarkastele niitä tässä artikkelissa lähemmin.

Couper-Kuhlen ja Etelämäki (2015) ovat tarkastelleet nollapersoonaisten modaaliverbilausemien käyttöä arkikeskusteluissa. He esittävät, että kuulija voi tulkita tällaisen lausuman kahdella tavalla: joko itseensä kohdistuvana direktiivinä tai vain episteemisenä arviona toiminnon välttämättömydestä, hyödyllisyydestä tai mahdollisuudesta (mas. 8). Modaaliverbeihin ei ole kielipillistunut ohjailun merkitystä samalla tavoin kuin imperatiiviin, joten modaaliverbilausemaa ei välttämättä automaattisesti tulkita toimintakehotukseksi. Kun toiminnon suorittajaakaan ei nimetä eksplisiittisesti, näillä lausumilla voidaan neuvotella siitä, kuka toiminnon toteuttaa tai onko se ylipäänsä tarpeellinen. Niillä voidaan myös muotoilla puhujien sosiaalisia suhteita symmetrisemmiksi. (Mas. 23–24.) Institutionaalisissa tilanteissa osallistujien roolit voivat kuitenkin olla epäsymmetriset. Esimerkiksi Kelan asiakaspalvelutilanteissa virkailijalla ja asiakkaalla on erilainen asiantuntijuus Kelan käytännöistä, minkä vuoksi virkailijan nollapersoonaamuotoiset modaaliverbilausemat tulkitaan herkästi direktiiveiksi.

5 Nollapersoonaisten modaaliverbidirektiivit Kelan asiointikeskusteluissa

Tässä luvussa tarkastelen lähemmin niitä aineistoni 134 direktiivilausemaa, joissa on nollasubjekti ja jokin modaaliverbi. Aineiston yleisimmät modaaliverbit ovat *voida*, *kannattaa*, *pitää* ja *täytyä* (ks. taulukkoa 1). Nämä neljä verbiä kattavat yhdessä noin 78 % kaikista nollapersoonaisten modaaliverbidirektiiveistä ja peräti 96 % kaikista 2. persoonan modaaliverbidirektiiveistä. Selvästi harvemmin esiintyviä modaalisia predikaatteja ovat *tarvita*, *pystyä*, *joutua*, *olla* + TAVA, *olla hyvä* ja *olla mahdollista*.

Taulukko 1.

Yleisimmät modaaliverbit aineiston direktiiveissä.

Verbi	Nollapersoona	2. persoona	Yhteensä
<i>kannattaa</i>	40	12	52
<i>pitää</i>	20	11	31
<i>täytyä</i>	16	7	23
<i>voida</i>	30	106	136
Muut modaaliverbit	28	5	33
Yhteensä	134	141	275

Taulukosta 1 näkyy, että nesessiivisiä modaaliverbejä (*kannattaa*, *pitää*, *täytyä*) käytetään tässäkin aineistossa enemmän nollapersoonan kuin 2. persoonan subjektin kanssa (samoin ISK 2004 § 1354; Somiska 2010: 47, 64). Sen sijaan *voida*-verbillä 2. persoonan subjekti on selvästi tavallisempi kuin nollasubjekti. Nesessiiviverbit eroavat *voida*-verbistä syntaktisestikin: ne ovat yksipersoonaisten verbejä (poikkeuksena tässä aineistossa harvinainen *joutua*), joiden ilmisubjekti on genetiivissä (*sun kannattaa/pitää/täytyy*), eikä niistä voi muodostaa passiivia. *Voida*-verbillä taas on tavallinen persoonataivutus, se saa nominatiivisubjektin ja taipuu myös passiivissa. Vaikka *voida*-verbin perusmerkitys on mahdollisuuden tai sallimisen ilmaiseminen, ovat

voida-verbilliset väitelauseet konventionaalistuneet myös direktiiviseen käyttöön, esimerkiksi *tänne voi maksaa* ('tule/tulkaa tälle kassalle maksamaan'; vrt. Searle 1975: 65; suomesta Kangasniemi 1992: 137–138; ISK 2004 § 1669). Niitä voidaan käyttää paitsi luvan tai mahdollisuuden myös välttämättömyyden ilmaisemiseen. Kun Kelan virkailija sanoo esimerkiksi *mä annan tosta ton matkakorvaushakemuksen ni sen voi sitte täyttää* (Kotus T938), kyse on itse asiassa siitä, että hakemus on pakko täyttää, jotta matkakorvausta voi hakea ja saada. *Sen voi sitte täyttää* -tyyppisiä ilmauksia käytetään usein hyvin samantapaisissa yhteyksissä kuin nesessiiviverbillisiä *tämä korvaushakemus pitää vielä täyttää* (Kotus T938) -tyyppisiä ilmauksia.³

Pitää- ja *täytyä-*verbejä käytetään aineistossa suurin piirtein yhtä usein (ks. taulukkoa 1), eikä niiden käyttökonteksteissa aina ole mitään selvää eroa. Osa virkailijoista näyttää suosivan toista ja osa toista verbiä, mikä liittyyneen murretaustaan ja muihin idiolektieroihin (ks. verbien synonyymisyydestä ja alueellisesta jakaumasta Ikola, Palomäki & Koitto 1989: 241–253; Laitinen 1992: 38–41). Joitakin eroja verbien käyttöyhteyksien välillä on kuitenkin nähtävissä. Verbi *täytyy* esittää asian dynaamisena välttämättömyytenä, ainoana jäljellä olevana vaihtoehtona (esim. 3, 5; ks. myös Somiska 2010: 64); *pitää* – usein konditionaalimuodossa *pitä(i)s* – puolestaan sääntöihin nojavana deonttisena velvollisuutena (esim. 2, 4, 6). Laitinen (1992) toteaaakin, että *pitää*-verbillä on erityisasema nimenomaan kiteytyneiden uskonnollisten, hallinnollisten tai rituaalisten normien ja perinteiden välittäjänä, jollaista käyttöä muilla nesessiiviverbeillä ei ole. Se on satoja vuosia kuulunut erilaisten institutionaalisten ja rituaalisten tilanteiden kieleen. (Mts. 232–237.)

Nollapersoonaa on sanottu puhuttelun välttämiskeinoksi (esim. Yli-Vakkuri 1986: 113; 2005: 200; Hakulinen 1987: 142–152; Vilkkuna 1992: 170; Tolvanen 2016: 7) tai epäsuoraksi viittaamisen strategiaksi (Luukka 1994: 235; ks. kokoavasti Laitinen 1995: 341–343), mutta ainakaan tässä aineistossa se ei toimi niin. Jo Laitinen (1995) on kyseenalaistanut välttämistulkinnan ja esittänyt, että nollapersoonaa ei ole persoonan välttämisen vaan sen välittämisen keino. Joissakin tilanteissa nollalla varmasti vältelläänkin suoraa viittaamista tai kierretään valinta sinuttelun ja teitittelyn välillä, mutta usein sen käytön motivaatio on monisyisempi. Lähes kaikissa aineiston asiointitilanteissa virkailija näet puhuttelee asiakasta suoraan joko sinutteleamalla tai teitittelemällä, eikä aineistossa ole merkkejä epäröinnistä puhuttelutapaa valittaessa (ks. myös Lappalainen 2006a: 269–278; 2015b: 87–99). Monet direktiivitkin esitetään 2. persoonan muodossa.

Nollapersoonan käyttö liittyykin aineistossa pikemminkin tietynlaisiin direktiivisiin konteksteihin eikä suoran puhuttelun kategoriseen välttämiseen. Yhteistä näille konteksteille on, että virkailija suhtautuu antamiinsa direktiiveihin jollain lailla ongelmallisina eikä käsittele itsestäänselvyytenä, että asiakas noudattaisi niitä. Nollapersoonaa käytetään yleensä silloin, kun virkailijan on esitettävä direktiivi hienovaraisesti, ehdotuksenomaisesti tai ohjeen hyödyllisyyttä perustellen. Asia ei ole rutiinimainen ja suoraviivainen, vaan direktiivin toteuttamiseen voi liittyä erilaisia

3. Molemmat esimerkit ovatkin itse asiassa peräisin samasta asiointitilanteesta, kuten signumnumeroista voi huomata.

epävarmuustekijöitä (*contingencies*, Curl & Drew 2008; ks. myös Rossi 2015: 13–14; termin suomennoksesta ks. Rouhikoski 2015: 192). Epävarmuustekijöillä viitataan erilaisiin tilannekohtaisiin olosuhteisiin ja ehtoihin, jotka saattavat hankaloittaa tai estää direktiivin täyttämistä. Tällaisia ovat tässä aineistossa esimerkiksi asian arkaluonteisuus, puhujien erilinjaisuus, pyydetävän toiminnon työläys tai vaivalloisuus sekä se, että toiminto on vuorovaikutuskontekstissaan uusi ja odottamaton. Esittelen näitä lähemmin jäljempänä (alaluvut 5.1–5.4). Käyttämällä nollapersoonaista direktiiviä puhuja voi osoittaa, että on ottanut huomioon direktiivin toteuttamiseen liittyvät mahdolliset epävarmuustekijät. Esimerkiksi imperatiivin käyttäminen puolestaan vihjaisi, että puhuja käsittelee direktiiviä suoraviivaisena ja ongelmatomana.

Aloitin kuitenkin esimerkistä 2, jolla valaisen nollapersoonan referenssin avoimuutta. Prototyypissä tapauksessa, kuten tässä, nollapersoonaisten direktiivien referentti on jonkin olosuhteen tai ehdon vaikutuksen alainen. Virkailijan ohjeen voi siis nähdä koskevan ketä tahansa Kelan asiakasta, joka on samanlaisessa tilanteessa.

- (2) Keikkatöitä (Kotus T1027; V = virkailija, nainen, n. 30 v; A = asiakas, mies, n. 40 v)

01 V: jo[o;
 02 A: [ja proviisi- po- pro- proviisiopalkka; .hhh
 03 koko toimintakaudessa tulee se; (.) tulee se
 04 brutto, ja, et sev voi aat- täytyy ajatella sitten
 05 nii et ku niit on neljätoista keikkaa ni yhen
 06 keika, .hh palkka on sit se yks neljästoista osa.
 07 V: just.=
 08 A: =että näin se, >(se et se menee)< sen [keskiarvom
 09 V: [joo.
 10 A: mukaa että en mä< m- mullekkään eritellä sen
 11 kummemmin noi[ta.
 12 V: [joo ja täss_on tää vaan että tota et
 13 **sillon ku on ollu työssä;**
 14 A: mm,=
 15 V: **=nii tähäm pitäis laittaa, (.) ne tunnit;** (1.0)
 16 kuinka monta tunti[a.
 17 A: [öö se on nyt ku, (.) menee, (.)
 18 >koko< päivä menee matkustamiseej ja;=no itse
 19 työtilanteet kestää niinku noin kaks tuntia ku ne
 20 on esiintymistäpahtu[mia; (.) mut sit siin on sitä;
 21 V: [joo;
 22 A: (0.2) >kaikennäköstä< rakentelua ja(h) heh .hh
 23 semmosta (eli [sit o aika vaikee).]
 24 V: [sä voisit arvioi]da siihej jotai
 25 siis koska tällä on nyt
 26 lähin[nä se merkitys että tota] noin niin;

27 A: [no mä pistän (ruksi vaa).]
 28 V: (.) sillón jos ihmisellä on paljon; .hh
 29 työssääolopäiviä niin on olemassa semmonen:
 30 lakipykälä #e että et# sitte täytyy hylätä sen
 31 perusteella et on ollu niim pa- yli se_{it}kytviis
 32 prosenttia; (0.3) niinkun
 33 t_ämä[n ajan sisällä; (.) normaali
 34 A: [aha.
 35 V: työajasta katsottuna työssä >ni t_ää< nyt ei;

Asiakas on tullut Kelan toimistoon jättämään työttömyysaikaa koskevan ilmoituksen, jolla haetaan päivärahaa tai työmarkkinatukea tietyltä ajanjaksolta. Hän on tehnyt työttömyysjakson aikana jonkin verran keikkatöitä ja esittää niistä palkkatodistuksen. Virkailija neuvoo (r. 12–15), että myös työtuntien määrä on merkittävä työttömyysaikaa koskevaan ilmoitukseen: *joo ja täss_{on} tää vaan että tota et sillón ku on ollut työssä, nii tähäm pitäis laittaa, ne tunnít*. Asiakas selittää, että tarkkaa tuntimäärää on hänen työssään vaikea määritellä (r. 17–23). Virkailija vastaa, että arviokin riittää (r. 24), ja perustelee, miksi jonkinlainen tuntimäärä on hakemuksessa ilmaistava (r. 25–35): jos työttömyysetuuden hakija on tehnyt jakson aikana töitä enemmän kuin 75 prosenttia normaalista työajasta, hakemus joudutaan hylkäämään. Sääntö koskee kaikkia työttömyysetuuden hakijoita, ja voidaankin ajatella, että virkailijan direktiivin (*sillón ku on ollu töissä, nii tähäm pitäis laittaa, ne tunnít* r. 13, 15) potentiaalisiksi referenteiksi hahmottuvat kaikki ne hakijat, jotka ovat tehneet työtä hakemansa etuusjakson aikana. Aivan käytännössä ohje on tietysti osoitettu ainoastaan kyseiselle asiakkaalle, sillä muita ei ole kuuloetäisyydellä. Virkailija kuitenkin rakentaa ohjeen niin, että se pätee myös muihin, ja osoittaa, että asiakkaalta ei vaadita mitään poikkeuksellista, mitä ei vaadittaisi muiltakin Kelan asiakkailta.

Virkailijan direktiivi toimiikin ikään kuin kahdella tasolla: ensisijaisesti se antaa toimintaohjeita paikalla olevalle asiakkaalle, mutta yleisenä ohjeena se koskee kaikkia samassa tilanteessa olevia etuudenhakijoita.⁴ Direktiivin muotoileminen yleispäteväksi säännöksi perustelee samalla sen, miksi kyseisen asiakkaan on ilmoitettava tekemänsä työtunnit. Yleisestä säännöstä ei voida tehdä poikkeuksia; Kelan on kohdeltava kaikkia asiakkaitaan tasapuolisesti. Virkailijan direktiivi sisältää siis tavallaan jo perustelun, vaikka eksplisiittisempi perustelu seuraakin vasta myöhemmin. Nollapersoonainen direktiivi pystyy tekemään tämän nimenomaan luonteenomaisen, avoimen merkityksensä ansiosta. Se esittää asiainkulun geneerisenä mutta tarjoaa samalla asiakkaalle paikan samaistua referenttijoukkoon ja hypätä kyytiin.

Esittelen seuraavissa alaluvuissa neljä eri kontekstipiirrettä, jotka aineistossani tyypillisesti liittyvät nollapersoonan käyttöön ja siihen, miten virkailija suhtautuu antamiinsa ohjeisiin. Näitä ovat arkaluonteisuus, erilinjaisuus, toiminnon aiheuttama vaiva sekä toiminnon uutuus vuorovaikutuskontekstissa. Kontekstipiirteet kietoutuvat mo-

4. Myös muita direktiivirakenteita voidaan käyttää samalla lailla yleistävästi; ks. esim. ns. paheksuntaimperatiivista Forsberg 2019: 25.

nin tavoin toisiinsa, ja harva esimerkki edustaa puhtaasti vain yhtä piirrettä. Yhteistä niille on jo mainittu epävarmuustekijöiden läsnäolo. Virkailija ei odota asiakkaan noudattavan direktiiviä automaattisesti ja rutiinimaisesti, vaan tilanne vaatii jotakin enemmän: eksplisiittisiä perusteluja, direktiivin toistamista tai muotoilemista ottamaan huomioon asiakkaan mahdollinen vastahakoisuus ja hänelle koituva vaiva. Kaikissa esimerkeissä hyödynnetään nollan referentiaalista avoimuutta, vaikka nollan yleistävyys tai spesifisyys vaihteleeekin esimerkistä toiseen.

5.1 Arkaluonteisuus

Kelan asiakaspalvelutilanteissa käsitellään paljon arkaluonteisia, virkailijalta hienovaraisuutta vaativia puheenaiheita, kuten asiakkaan perhesuhteita, varallisuutta, työttömyyttä tai sairauksia (ks. myös virkailijoiden käyttämistä kysymysmuotoiluista Raevaara 2006). Virkailija joutuu astumaan asiakkaan yksityisalueelle ja antamaan siihen liittyvän kehotuksen tai neuvon. Kun virkailijan täytyy esittää asiakkaalle tämäntyyppinen direktiivi, se rakennetaan usein nollapersoonaumuotoiseksi ja varustetaan modaaliverbillä. Vastaavasti Sorjonen (2001: 106–108) on todennut lääkärien usein käyttävän nollapersoonaa ohjeissa, jotka liittyvät arkaluonteisiin asioihin, kuten potilaan alkoholinkäyttöön. Seuraavassa esimerkissä nollapersoonaa käytetään tämäntyyppisessä tilanteessa.

(3) Ongelmia (Kotus T938; V = virkailija, mies, n. 30 v; A = asiakas, mies, n. 60 v)

01 V: joo elikkä tässä on ihan; (.)
 02 ((ojentaa täyttämänsä lomakkeen A:lle))
 03 V: et tuo Kampin toimistohan se
 04 sittes sen päätöksev varsinai- mut t- mut tässä on
 05 niinkun, (0.2) .h nyt laitettut tuohon; (.)
 06 ((osoittaa kynällä)) tuohon tuolta ajalta ja; (.)
 07 no toi on [nyt sitten-]
 08 A: [tuleeks tähä joku] allekirjotus ei,
 09 V: =>joo< elikkä sinnev voi sit iham päiväyksen ja
 10 allekirjotus ja, (0.5) et siihehän täytyy nyt sit
 11 laittaa et olette olleet pois<
 12 A: kakskytseitsemä.
 13 V: nii:;=elikkä siihen täytyy varmaan sit kirjottaa
 14 että olette olleet, .hh tai olen↓ ollut poissa
 15 työstä.
 16 (3.0)((A kirjoittaa))
 17 V: .h kum meill ei ot tässä nyt sitä mallilomaketta
 18 et minkälainen se on ollut mutta, (0.5) .h siinä
 19 todennäköisesti #just ol luku että olen
 20 ollu;#(0.5) tai työ↑sä↓poissaoloilmotushan #tää
 21 on tää lomake#?
 22 (12 s) ((A kirjoittaa))

Esimerkin 3 asiakas hakee Kelasta työttömyysetuutta, mutta hänellä on esittämänsä dokumentin mukaan ollut poissaoloja työstä. Kelan sääntöjen mukaan poissaolot on merkittävä myös työttömyysetuushakemukseen, sillä ne otetaan huomioon, kun laskeetaan etuuden saamiseen vaadittua työssäoloaikaa. Virkailijan molempiin direktiiveihin sisältyy tässä nollapersoonaa ja modaaliverbi: *siihän täytyy nyt sit laittaa* (r. 10–11); *siihen täytyy varmaan sit kirjottaa* (r. 13). Huomionarvoista on kuitenkin, että virkailijan vuorot eivät ole kauttaaltaan nollapersoonamuotoisia, vaan varsinaisen direktiivin jälkeen hän jälleen teittelee asiakasta kertoessaan, mitä lomakkeeseen tulee kirjoittaa (r. 11 *et olette olleet pois*; r. 14 *että olette olleet*).⁵ Tämä sitookin virkailijan lausumat vahvasti meneillään olevaan tilanteeseen ja kyseiseen asiakkaaseen.

Ohjeen noudattaminen saattaa olla asiakkaan kannalta epäedullista, sillä poissaolopäivien huomioiminen voi pienentää hänelle myönnettävää etuutta. Lisäksi poissaolot saattavat olla muutenkin kiusallinen puheenaihe. Nollapersoonan ja modaaliverbin sisältävä ohje soveltuu tilanteeseen, koska se on hienovaraisempi kuin suoraan 2. persoonassa esitetty (vrt. *laittakaa ~ teidän täytyy laittaa*). Se taka-alaistaa sekä virkailijan roolin käskijänä että asiakkaan roolin ohjeen noudattajana. Asiakasta ei nimetä suoraan toiminnon suorittajaksi, vaan huomio kiinnitetään asiointitilaan, poissaolojen merkitsemisen pakollisuuteen (ks. myös Sorjonen 1997: 229). *Täytyä*-verbin avulla direktiivi vetoaa keskustelunulkoiseen pakkoon tai velvoitteeseen – yleensä Kelan sääntöihin tai niitä ohjaavaan lainsäädäntöön. Nesessiiviverbit *pitää* ja *täytyy* tuovatkin tilanteeseen kolmannen äänen, instituution äänen (ks. myös Laitinen 1992: 237). Näissä direktiiveissä käskijänä ei ole niinkään yksittäinen virkailija vaan Kela instituutiona. Lisäksi direktiivi saa yleensä toteutuksensa vasta myöhemmin, eikä sen täyttäminen ole edellytys keskustelun jatkumiselle samalla tavoin kuin esimerkiksi pyynnössä *sanopa sun henkilötunnus*, johon asiakkaan on vastattava saman tien, jotta virkailija pystyy etsimään tarvittavat tiedot koneelta.

5.2 Erilinjaisuus

Toinen nollapersoonaisille modaaliverbidirektiiveille tyypillinen kontekstipiirre aineistossa on virkailijan ja asiakkaan erilinjaisuus (ks. erilinjaisuudesta esim. Mikkola 2014; Vepsäläinen 2019; Lehtimaja & Kotilainen 2019). Asiakas on tuonut esiin oman käsityksensä siitä, miten toiminta etenee asiointikäynnin jälkeen, mutta virkailijan esittämä direktiivi onkin ristiriidassa asiakkaan käsityksen kanssa. Tällöin virkailija usein esittää direktiivin nollapersoonamuodossa.

Erilinjaisuudella tarkoitetaan, että vuoro ei ole samanlinjainen edeltävän vuoron kanssa eli ei edistä edellisen vuoron projisoimaa toimintaa tai sekvenssiä (Stivers, Mondada & Steensig 2011: 21; Lehtimaja & Kotilainen 2019: 324). Toisinaan eri- tai samanlinjaisuus voi suuntautua myös toimintoa laajempaan projektiin (Vepsäläinen

5. Virkailija teittelee asiakasta, vaikka muoto *olette olleet* näyttääkin persoonakongruenssin puolesta monikolliselta (po. *olette ollut*; ks. esim. Kolehmainen 2014: 281–284; Lappalainen 2015b: 76–77). Se on kuitenkin suunnattu vain yhdelle ihmiselle.

2019: 15), ja tällaisista laajemmista, myöhemmin toteutettavista kokonaisuuksista aineistoni asiointitilanteissakin on yleensä kyse. Samanlinjaisuus on sukua samanmielisyyden käsitteelle, mutta yleensä nämä kaksi kuitenkin erotetaan toisistaan. Samanlinjaisuuden katsotaan olevan ensisijaisesti rakenteellinen ja toiminnallinen ilmiö, kun taas samanmielisyyden kohdistuu vuoron sisältöön ja tapaan, jolla kuulija asennoituu siihen. Samanlinjaisuus saattaa kuitenkin kietoutua yhteen sisällöllisen samanmielisyyden kanssa ja erilinjaisuus erimielisyyden. (Mikkola 2014: 178–180; Vepsäläinen 2019: 15.)

Sorjosen (2001) mukaan nesessiiviverbilliset nollapersoonalausumat ovat tyypillisiä silloin, kun lääkärin ja potilaan välillä on piilevää erimielisyyttä toimintatavoista, esimerkiksi jatkotutkimusten tarpeellisuudesta. Nesessiiviverbillä lääkäri voi rakentaa ohjeensa välttämättömäksi (*kyllä se raskauskoe pitää ottaa*), vaikka potilas olisi aiemmin ilmaissut eriävän mielipiteen. Rakenne ei kuitenkaan esitä toimintaa ongelmattomana rutiiniasiana (vrt. esim. *otetaan se raskaustesti*) vaan huomioi potilaan esittämän erilinjaisen kannan. Usein tällaisiin direktiiveihin liittyy myös eksplisiittisiä perusteluja. (Mas. 97–103.) Sorjonen ei mainitse erikseen nollapersoonan käyttöä tässä yhteydessä, mutta kaikissa hänen esimerkeissään on nesessiiviverbin ohella nollapersoonarakenne.

Kela-aineistossa esiintyy vain harvoin sellaisia tilanteita, joissa asiakas suoraan kyseenalaistaisi virkailijan ohjeen. Lievempi, joskus piileväkin erilinjaisuus on kuitenkin tavallista silloin, kun asiakkaan toiveet ja käsitykset ovat ristiriidassa Kelan sääntöjen kanssa. Kyse ei yleensä ole varsinaisesta erimielisyydestä vaan siitä, että asiakas ei ole yhtä perehtynyt Kelan käytäntöihin kuin virkailija työnsä puolesta on. Siksi erilinjaisuus onkin hyvä termi tähän yhteyteen: virkailijalla ja asiakkaalla on eri käsitykset siitä, mitä linjaa pitkin toiminnan olisi loogista edetä.

Esimerkissä 4 asiakas on tullut Kelaan hakemaan todistusta, joka oikeuttaa matkailijan saamaan ulkomailla tarvittaessa julkista sairaanhoitoa.⁶ Virkailija on juuri ennen esimerkkikatkelman alkua alkanut täyttää todistuslomaketta tietokoneella ja kyselee samalla asiakkaan tietoja.

- (4) Venematkailijat (Kotus T1023; V = virkailija, nainen, n. 30 v; A = asiakas, nainen, 61 v)

01 V: #ja<# (.) millä ajalla olette siellä ulkomailla.
 02 (0.5)
 03 A: ee, (0.7) idea o:n lähteä toukokuun yhdeksäs päivä,
 04 ja palata, (.) öö lokakuun alus*sa*.
 05 (0.4)
 06 V: sit mä en vielä sitä voi kirjottaa;=se pitää vähän
 07 lähempänä #sitä ajankohtaa#; (.) tulla hakemaan mut
 08 se onnistuu ihan näin et se sitte #tulee tästä näi#.
 09 (1.0)

6. Kyseessä oli niin sanottu E111-lomake, jonka on sittemmin korvannut vuonna 2004 käyttöön otettu eurooppalainen sairaanhoitokortti.

10 A: a^haa; (.) mi- mi^stäs tää johtuu.
 11 V: .th no; (.) kai[ke-
 12 A: [ku täähä on tuota; k- me ollaan siis
 13 venematkailijoi[ta.
 14 V: [joo, [joo?]
 15 A: [ja:;] ja tuota; (0.2) .h vaan öö
 16 e mu- (.) minä olen luullu et näitä saa useammanki.
 17 (0.4)
 18 V: juu?
 19 (.)
 20 V: saa: ja näim pois päim mut että siis; niitä ei
 21 niinkun: #öö# sanotaanko näin että se on tämmönen
 22 <sisäinen sääntö> että niit ei kirjoteta että
 23 sanotaanko et siin huhtikuun puolenvälij jälkeen
 24 tuutte nii sitte; (.) .hh olis ajankohtasempaa nyt
 25 siihen on melkeen kaks kuukautta.

Asiointi on kuvattu maaliskuun alussa. Virkailija kysyy asiakkaalta matkan ajan-kohtaa (r. 1). Asiakas kertoo matkan alkavan toukokuussa ja kestävän lokakuun alkuun (r. 3–4). Seuraa pieni tauko (r. 5), jonka jälkeen virkailija toteaa, ettei siinä tapauksessa voi antaa todistusta vielä, vaan se tulee hakea lähempänä matkan alkua: *se pitäs vähän lähempänä sitä ajankohtaa; (.) tulla hakemaan* (r. 6–7). Lausuma on nollapersoonainen ja sisältää modaaliverbin *pitäs*. Vuorossa on preferoimattomuuden merkkejä (narinaa ja vuoronsisäinen tauko), sillä virkailija ei reagoi asiakkaan vastaukseen odotuksenmukaisella tavalla, vaan joutuu muuttamaan yhdessä jo aloitettua toimintalinjaa eli todistuksen kirjoittamista. Lisäksi hän vakuuttaa, että todistuksen saaminen onnistuu kyllä myöhemmin ongelmitta.

Asiakas vastaa pitkähkön tauon (r. 9) jälkeen *ahaa* (r. 10), mikä osoittaa virkailijan sanojen sisältävän hänelle sellaista uutta tietoa, joka muuttaa jo käynnissä olevaa toimintaa eri suuntaan kuin hän oli ennakoanut (Koivisto 2017). Hän kysyy myös perusteluja (r. 10), kertoo lisätietoja tilanteestaan (*me ollaan siis venematkailijoita* r. 12–13) ja sanoo luulleensa, että todistuksia saa tarvittaessa useammankin kappaleen (r. 15–16). Virkailija vahvistaa tämän mutta toteaa, että Kelan sisäisten sääntöjen mukaan todistusta ei voi antaa asiakkaalle vielä, kun matkan alkuun on lähes kaksi kuukautta (r. 20–25). Aineistossa on muutenkin tavallista, että jos direktiivi on eri linjassa asiakkaan käsityksen kanssa, virkailija esittää sen tueksi eksplisiittisiä perusteluja.

Myös esimerkissä 4 esitetyn direktiivin referentti voidaan tulkita geneeriseksi: jokaisen matkailijan, joka Kelan todistusta tarvitsee, pitää hakea se vasta lähellä matkan ajankohtaa. Koska asiakas on jo nyt paikan päällä Kelan toimistossa, ei esimerkiksi imperatiivimuotoinen direktiivi (*tulkaa uudestaan vähän lähempänä sitä ajankohtaa*) olisi tilanteessa odotuksenmukainen; se käsittelee uudestaan tulemistä ongelmattomana eikä huomioisi asiakkaalle koituvaa ylimääräistä vaivaa. Kysymysmuotoinen direktiivi (*tuletteko uudestaan vähän lähempänä sitä ajankohtaa*) taas ei esittäisi uuden asiointikäynnin olevan välttämätön vaan antaisi asiakkaalle ainakin muodollisesti

muitakin vaihtoehtoja. Nollapersoonan ja modaaliverbin sisältävä direktiivi käsittelee asiaa sen sijaan välttämättömänä (*pitäis*) sekä kaikkia asiakkaita tasapuolisesti koskevana, mutta ottaa kuitenkin huomioon edeltävän tilanteen ja asiakkaalle koituvan ylimääräisen vaivan. Modaaliverbi *pitäis* vetoaa tässäkin tilanteen ulkoiseen auktoriteettiin: käsky ei tule virkailijan äänellä vaan instituution sääntöjen.

5.3 Vaiva

Edellisen alaluvun esimerkissä 4 asiakkaan ja virkailijan erilinjaisuuteen liittyi myös se, että direktiivin täyttäminen tuottaa asiakkaalle vaivaa tai rasitusta (*imposition*, ks. esim. Brown & Levinson 1987[1978]: 74–84; Leech 1984 [1983]: 119–123; ks. myös Rouhikoski 2015: 213–215). Viimeaikaisessa tutkimuksessa on vaivan sijaan usein tarkasteltu pyydettyyn toimintoon liittyviä epävarmuustekijöitä (*contingencies*), mutta vaikka nämä kaksi käsitettä liittyvät toisiinsa, ne eivät ole synonyymisia. Epävarmuustekijöillä ei viitata niinkään toiminnon absoluuttiseen työläyteen vaan tilannekohtaisiin olosuhteisiin ja ehtoihin, jotka saattavat hankaloittaa sen suorittamista. (Rossi 2015: 14.) Vaiva voi olla yksi epävarmuustekijä, mutta direktiiviin saattaa liittyä muitakin seikkoja, joiden johdosta pyytjä ei voi pitää sen toteutumista ongelmattomana (esim. kuulijan vastahakoisuus, erilinjaisuus tms.). Toisaalta isoakin vaivaa vaativa direktiivi voidaan muotoilla ongelmattomaksi esimerkiksi silloin, kun puhuja tietää, ettei sen toteuttamiseen liity epävarmuustekijöitä. (Ks. myös Rouhikoski 2015: 213–215.)

Kelan asiointitilanteissa vaiva liittyy usein siihen, että ohjattavat toiminnot ovat asiakkaille vieraita ja kuormittavia, kuten jonkin tietyn hakemusliitteen hankkiminen tai muutoksen hakeminen jo tehtyyn päätökseen. Asia ei esimerkiksi ratkeakaan yhdellä käynnillä, ja asiakas joutuu tekemään lisätoimia. Esimerkissä 5 asiakkaana on perheenäiti, joka on hakenut erityishoitotukea pienen lapsensa hoitamiseen kotona. Tuki on kuitenkin evätty. Asiakas on tullut Kelan toimistoon kysymään kirjeitse saastaan päätöksestä ja arvelee, että päätöksen teossa olisi voinut sattua virhe.

- (5) Maitoasia (Kotus T933; V = virkailija, mies, n. 30 v; A = asiakas, nainen, n. 30 v)

01 A: joo .hh >sit mä [oisin kysyny]t toista asiaa<
 02 V: [(että millo-)]
 03 A: mä kävin alkuvii[kosta kum mullet tuli päätös
 04 V: [mm-m?
 05 A: tosta <hoitotuesta?> .hh [mä oli hae- hakenus
 06 V: [↓joo-o?
 07 A: sitä mt meill_oli se korotettuh hoitotuki, (.)
 08 mutta olin hakenu erityishoitotu↑kee?,
 09 V: joo-↑o,
 10 A: ja:, (.) sit mullet tuli se päätös siitä ↓viime
 11 viikom perjantaina [ja ↑must siinä niiku, (.)
 12 V: [krh krh

13 A: siinä päätöksessä ei mainittu mitään
14 erityishoitotue:sta et niiku että se on evättyt
15 tai mitää että mul tuli semmonen tunnem >mä kävin
16 täv< virkailijan kans puhumas
17 alku[viikost_että .hhh
18 V: [mm-m.
19 A: ↑ihan ku se ois jäänyⁿ niinkut tavallaa
20 huomioitta;=siinä vaan niikut tavallaa,.mhhh sitä
21 ää, (0.2) öö, (0.5) korotettuu hoitotukee
22 tavallaa↑ jatkettiiv vuodella eteem*päi.*
23 (.)
24 A: joka must oli iha ih[me(h)eellis(h)tä [.hhh
25 V: [>]joo.< [tota iham
26 V: pieni het[ki. ((poistuu))
27 A: [joo.
((poistettu 25 riviä: V käy selvittämässä asioita takahuoneessa, palaa ja vastaa A:lle ensin tämän toiseen kysymykseen))
28 A: [*joo.*
29 V: [.hh sittet tää hoitotuki niin,=
30 A: =joo-↑o?
31 V: se on ↑se, (0.8) tuo asiantunti↑jalääkäri on
32 kattonu et se hoitotuki on; (0.5) nyt sitten tämä
33 mikä teille on #myönnetty.#
34 A: joo-↑o,
35 (0.5)
36 A: [(oke:i.*)
37 V: [eli tota, (.) **sitte tietysti jos_on tyytymätön**
38 **↑si**ihem päätökseen **sit täytyy hakees sitä**
39 **muutosta**.
40 A: just valitus ta[vallaan tehdä]j #jo[o.#
41 V: [mm-m,=kyllä,] [.hh

Asiakkaan saamassa päätöksessä jatketaan perheen nauttimaan korotettua hoitotukea, mutta sitä korkeampi erityishoitotuki on evätty eikä päätöksessä mainita, että sitä on haettukaan (r. 13–22). Asiakas epäilee, että päätöksen tekijältä olisi jäänyt erityishoitotuen tarve kokonaan huomioimatta. Virkailija kertoo asiaan selvitettyään, että tapausta käsitellyt asiantuntijalääkäri on todennut perheen olevan jatkossakin oikeutettu korotettuun hoitotukeen mutta ei erityishoitotukeen (r. 31–33). Asiakas vastaa ensin kysyvästi *joo-↑o* (r. 34) ja pienen tauon jälkeen toteaa heikosti kuuluvalla äänellä **oke:i** (r. 36). Virkailija antaa sitten ohjeen, mitä asiakas voi tehdä, jos Kelan antama päätös ei tyydytä häntä (r. 37–39), ja asiakas osoittaa heti ymmärtäneensä ohjeen (r. 40).

Virkailijan direktiivi on nollapersoonamuotoinen, ehtoa ilmaiseva yhdyslause: *sitte tietysti jos_on tyytymätön siihem päätökseen sit täytyy hakees sitä muutosta*. Samalla tavoin kuin esimerkissä 2 (s. 329) esitetään tässäkin lausuman alkuosassa ehto tai olo-

suhde (*sillon ku on ollut töissä ~ jos on tyytymätön siihen päätökseen*), joka rajaa sen referenttijoukon, jota jäljessä tuleva direktiivi koskee (*nii tähäm pitäis laittaa ne tunnit ~ sit täytyy hakees sitä muutosta*). Nyt kyseessä on kuitenkin mutkikkaampi tilanne kuin esimerkiksi 2, sillä ehdon täytyminen ei ole selvää. Asiakas tuntuu kyllä odottaneen Kelalta toisenlaista päätöstä (*joka must oli iha ihmeellistä* r. 24; kysyvä *joo-¹⁰* r. 34) mutta ei varsinaisesti ilmaise olevansa tyytymätön, eikä virkailijakaan väitä suoraan niin. Nollapersoonaamuotoinen ehtolause implikoi, että mikäli asiakas tosiaan kokee olevansa tyytymätön, myös jäljessä tuleva ohje on hänelle relevantti.

Itse direktiivikin on nollapersoonaamuodossa: *sit täytyy hakees sitä muutosta*. Nollapersoona toimii tässäkin monitasoisesti sekä ohjeena että ohjeen perusteluna, samalla kertaa yksityisenä ja yleisenä. Kenen tahansa asiakkaan, joka on tyytymätön Kelan tekemään päätökseen, tulee hakea muutosta virallista tietä kirjallisella muutoshakemuksella. Nesessiiviverbi *täytyy* implikoi, että muutoksen hakeminen on tässä ainoa jäljellä oleva vaihtoehto (vrt. esimerkin 2 modaaliverbiin *pitäis*, joka esittää toiminnan ehdotuksenomaisena; ks. Kauppinen 1998: 166). Koska virallinen päätös asiasta on jo tehty, asiakas ei voi enää esimerkiksi täyttää uutta hakemusta tai lähettää asiantuntijalääkärille lisätietoja ja pyytää tätä muuttamaan kantaansa. Ainoa mahdollinen tie on kirjallisen muutoshakemuksen laatiminen. Se ei kuitenkaan ole mikään vaihtoton tai nopea toimi eikä todennäköisesti asiakkaalle mitenkään rutiinimaista. Lisäksi siihen liittyy yleensä pitkä odotusaika ja sen myötä epä tietoisuudessa eläminen. Kuitenkin nesessiiviverbi *täytyy* muotoilee ohjeen välttämättömäksi seuraavaksi askeleeksi – mikäli asiakas vain sijoittaa itsensä sen referenttien joukkoon.

5.4 Toiminnon uutuus vuorovaikutustilanteessa

Usein direktiiviin liittyvät epävarmuustekijät eivät Kelassakaan johdu pyydetyn toiminnon vaivalloisuudesta, aiheen arkaluonteisuudesta tai puhujien erilinjaisuudesta vaan yksinkertaisesti siitä, että toiminto tuodaan keskusteluun uutena eikä virkailija tiedä, onko sen toteuttaminen asiakkaalle yksinkertaista tai ylipäänsä mahdollista. Kun kyseessä on asiakkaalle todennäköisesti uusi toiminto, häntä ohjataan usein nollapersoonaalausumilla, toisinaan myös kysymysmuotoisilla direktiiveillä.⁷ Jos taas virkailijalla on jo tietoa siitä, että direktiivin toteuttaminen on mahdollista ja helppoa, hän voi käyttää esimerkiksi imperatiivia tai 2. persoonan väitelausetta. Nollapersoonaalausuma on epävarmassa tilanteessa jollain lailla ikoninen: sillä kuvataan asiointi ja se, että jostain ulkopuolelta tulee velvoite (tai mahdollisuus) tehdä jotakin, mutta käskijää ja teon suorittajaa ei ole suoraan koodattu lausuman rakenteeseen.

Tällainen tilanne on esimerkiksi 6. Asiakas on tullut Kelaan, koska hänen hakeamaansa työttömyysetuutta ei jostain syystä ole maksettu hänen tililleen. Virkailija on katkelman alkaessa tutkimassa asiaa tietokoneelta.

7. Kysymysmuotoisia direktiivejä käytetään lähinnä silloin, kun pyydetään jotakin, mikä asiakkaan on suoritettava tässä ja nyt, esimerkiksi lomakkeen allekirjoittamista tai Kela-kortin näyttämistä (Rouhikoski 2015: 204–210). Nollapersoonaaisia direktiivejä taas käytetään enimmäkseen sellaisten toimintojen yhteydessä, jotka asiakkaan tulisi suorittaa vasta asioinnin jälkeen itsenäisesti.

(6) Vapaamuotonen paperilappu (Kotus T1042; V = virkailija, nainen, n. 30 v; A = asiakas, mies, n. 50 v)

01 V: tänne on tullum maksuestej #jonkun#; (0.4)
02 to#ta#;
03 (1.8)
04 V: <#osoiteasian takia.#>
05 A: a(h)a. joo.
06 (0.2)
07 A: onks se se_et:, (.) mull_on nimittäin, (0.4)
08 osoite muuttu*nu*.
09 (0.2)
10 V: joo?
11 (1.0)
12 A: voiks se ollas sitä;
13 (0.4)
14 V: joo. sitä se on to#ta noin ni#,
15 (0.6)
16 V: katotaas mitkä ku tääll_on ensin ollu <että
17 tota>,
18 (1.6)
19 V: että se osote olis niinkun.; ↑poste restantte ja
20 sit[ten] on ollut toinen tieto et se ois
21 A: [joo.]
22 V: Koivuku[kkulantie neljä.]⁸
23 A: [Koivukukkulantie] neljä bee
24 satakakskymmentä.=joo.=
25 V: =joo. .hh tota< v- asuuks siälä asunnossa ketääm
26 muita siis sitähän kysytään sen takia#;; et#;=
27 A: =joo.=siäl asuu.
28 (0.2)
29 V: joo.
30 (.)
31 V: [mim]monen; #y y# järjestely teill_on onks
32 A: [*joo.*]
33 V: se#; (0.4) (*>niinku<*) solu:; (0.2) asunto
34 <#vai#>;=
35 A: =e:i e:i se om mun: mun tota noin *(öm:)*; (1.0)
36 ei vaimo vaan avovaimo *<et se>*.
37 (0.2)
38 V: just;

8. Aineistossa esiintyvät osoitetiedot on muutettu, samoin kaikki muutkin tiedot, joiden perusteella olisi mahdollista tunnistaa aineistosta yksittäinen asiakas tai virkailija.

39 (0.6)
 40 V: (tota) kato#taas#;
 41 (0.6)
 42 V: nyt pitäs ilmottaat tonne, (.) <väestörekisterii:n>.
 43 (1.0)
 44 V: #siitä< (.) uudesta osotteesta.#
 45 A: jahah;
 46 (1.0)
 47 V: koska siihehän vaikut#taa#; (0.2) puolison tulot
 48 #tehän#; (0.8) .mt (*.hhh*) tähän tota, (0.8)
 49 #öö#, (0.8) #m# siis mah#dolliset tu#lot; (0.4)
 50 ni #vaikuttaa työmarkkinatukeen>#.

Virkailija näkee tietokoneeltaan, että Kelan järjestelmään on tullut *maksuste jonkun osoiteasian takia* (r. 1–4). Asiakas esittää mahdollisen syyn: hän on muuttanut uuteen osoitteeseen (r. 7–8). Virkailija selvittelee tilannetta lisäkysymyksin (r. 19–22, r. 25–26 ja r. 31, 33) ja antaa sitten ohjeen: *nyt pitäs ilmottaat tonne, väestörekisteriin. siitä uudesta osotteesta* (r. 42, 44). Ohje on nollapersoonamuotoinen, mutta ajanilmaus *nyt* ja tar-kenne *siitä uudesta osotteesta* ankkuroivat sen kiinni meneillään olevaan tilanteeseen. Asiakas vastaa *jahah* (r. 45), mikä osoittaa, että ohje todella tulee hänelle uutena tietona ja että se aiheuttaa muutoksia hänen ennakoimaansa toimintalinjaan (Koivisto 2017). Virkailija esittääkin perusteluja, miksi osoitteenmuutos väestörekisteriin on tarpeel-linen: koska aiemmin yksin elänyt asiakas asuu nyt avoliitossa, puolison tulot vaikut-tavat hänen saamaansa työmarkkinatukeen (r. 47–50). Kyseessä ei siis ole pelkästään osoitteen muuttuminen, vaan myös ruokakunnan koko muuttuu.

Nollapersoonainen direktiivi on tässä, kuten muissakin esimerkeissä, varsin hieno-varainen tapa tuoda keskusteluun uusi toiminto, jonka toteuttamiseen saattaa liittyä epävarmuustekijöitä. Vuoron aloittava *nyt*-partikkeli ilmaisee sen aikapaikkaisen ti-lanteen, jossa direktiivi on relevantti: ’nyt on sellainen tilanne, että’. Samalla se rajaa referenttijoukon koskemaan vain kyseisellä hetkellä paikalla olevia henkilöitä eli käy-tännössä pelkästään asiakasta. Modaaliverbi *pitäis* taas esittää toiminnon välttämät-tömänä, mutta konditionaali antaa sille ehdottavaa sävyä (Kauppinen 1998: 166). Esi-merkiksi imperatiivimuotoinen direktiivi (*ilmota väestörekisteriin siitä uudesta osot-teesta*) olisi liian suoraviivainen eikä ottaisi huomioon asiakkaan tilanteen epävarmuus-tekijöitä. 2. persoonan väitelause (*eli ilmoitat väestörekisteriin siitä uudesta osotteesta*) olisi sopiva vain, jos asiaa olisi jo käsitelty ja virkailija tietäisi, että sen toteuttaminen on ongelmatonta. Passiivimuotoinen direktiivi (*uudesta osotteesta ilmoitetaan väestö-rekisteriin*) taas kuvailisi yleistä toimintamallia muttei istuisi tilanteeseen, jossa ollaan jo käsittelemässä asiakkaan omaa erityistapausta.

Virkailijan vuoron edellä ja sisällä on taukoja, siihen sisältyy narinaa, ja keskus-telussa ensimmäistä kertaa mainittava *wäestörekisteriin* (r. 42) on tuotettu hyvin sel-keästi ja muuta puhetta hitaammin. Virkailija ilmeisesti olettaa, että ohje ilmoittaa uudesta osoitteesta väestörekisteriin ei ole tässä kohtaa asiakkaan silmissä odotuksen-mukainen. Asiakkaat saattavat odottaa, että Kelan toimistossa käsiteltävät ongelmat

pystytään myös ratkaisemaan Kelassa, mutta toisinaan virkailija joutuu kuitenkin ohjaamaan asiakkaan esimerkiksi pankin tai toisen viranomaisen puoleen. Aineistossa on useita esimerkkejä, joissa juuri tällaisen ohjeen antamiseen käytetään nollapersoonaa (esim. *eli työvoimatoimistoon pitää ilmottautua*, Kotus T997; *et sitä kannattas melkein ihan soittaa sitte tonne, tota, sinne*, Kotus T1017). Tällaisiin uusiin ja odottamattomiin toimintoihin liittyy luonnollisesti enemmän epävarmuustekijöitä kuin niihin, joista on keskusteltu jo aiemmin tai jotka ovat vain lisävaiheita jo käynnissä olevassa prosessissa.

Seuraavassa luvussa tarkastelen 2. persoonan modaaliverbidirektiivien käyttöä samassa aineistossa ja näytän, millaisissa ympäristöissä ne viihtyvät. Tämä auttaa piirtämään nollapersoonaisten modaaliverbidirektiivien esiintymisympäristön rajat entistä tarkemmin.

6 Toisen persoonan modaaliverbidirektiivit aineistossa

Vertaan tässä luvussa nollapersoonaisten modaaliverbidirektiivien käyttöä 2. persoonan modaaliverbidirektiiveihin, kuten *tää sun pitäis kuitenkin täyttää vielä*. Osoitan, että luvun 5 esimerkkien modaaliverbejä käytetään direktiiveissä myös hyvin toisenlaisissa yhteyksissä kuin niissä, joissa ne esiintyivät nollapersoonan kanssa. Aiempien esimerkkien tulkinta ei siis perustu modaaliverbiin yksinään vaan nimenomaan nollapersoonan ja modaaliverbin muodostamaan rakenteeseen.

Modaaliverbin ja 2. persoonan subjektin sisältävistä direktiiveistä on aineistossa 141 esiintymää eli kutakuinkin saman verran kuin modaaliverbin ja nollapersoonan sisältävistä (134 es.). Nesessiiviverbilliset direktiivit saavat genetiivisubjektin (*sun pitäis, teidän pitäis*). Nominatiivisubjektin saaville 2. persoonan modaaliverbidirektiiveille – käytännössä siis *voida*-verbin sisältäville – on tyypillistä, että subjekti ei ilmene pelkästään verbimuodosta vaan myös subjektipronomini on ilmipantuna (*sä voit jättää sen avoimeks; te voitte toimittaa sen jälkikäteen*). Tämä erottaa ne modaaliverbittömistä 2. persoonan väitelausedirektiiveistä (esim. *elikkä sitten haette vaan siitä sitä hoitorahaa*), jotka ovat yleensä ilmisubjektittomia (ISK 2004 § 1663; Yli-Vakkuri 1986: 155–157; Lappalainen 2006b: 41; ks. myös Rouhikoski 2015: 211).

Havainnollistan rakenteen käyttöä kahden esimerkin (7–8) avulla ja kokoan siten yhteen tärkeimmät havainnot. Esimerkissä 7 asiakkaana on nuori nainen, joka on juuri vuoden alussa aloittanut opinnot oltuaan sitä ennen työelämässä. Hän on jättämässä Kelaan opintotukihakemusta mutta ei ole osannut täyttää kaikkia kohtia ilman apua.

- (7) Kesälomarahoja (Kotus T1046; V = virkailija, nainen, n. 30 v; A = asiakas, nainen, n. 20 v)

01 V: mut sit täs pyydetään >tätä< <#arvioo#>,
02 [tulevista tuloista.
03 A: [joo: ,
04 A: .hhh no mitä >jos siis ku<, kyl mun nyt täytyy

- 05 jotain kesätyöt hankkiim mut mull_ei oov viäl
 06 hajuukaan et mi[tä.
 07 V: [joo.
 08 A: ja sitte (.) mä (.) tuun saamaan (.) [ilmeisesti (.)
 09 V: [mm.
 10 A: kesälomarahoja jossaiiv vaihees >tai jotail
 11 lomaltapaluurahoi et< mä o [enään töissä.
 12 V: [joo.
 13 V: joo,
 14 A: et tota, (0.8) niinku hh, (0.8) et mä en tiedä
 15 yhtään niit et paljon niist sit tulee.
 16 et mitem [mä (-),
 17 V: [tsun kannattas sit nimenomaan,
 18 arvioidaj jotai et joss_et #a-#, jos et sä
 19 aion nyt mennät töihim mut mitä sä suurim
 20 piirtei aattelet et kuinka paljo sä oot
 21 kesällä töissä. [.hhh niin
 22 A: [*mmm,*
 23 V: kosk#a:#, meiän täytyy ottaas se huámioon
 24 sitte sun, k_oko vuoden,
 25 A: siis [mä luultavasti tuun (.) olemaan niinku,
 26 V: [tulona.
 27 A: koko kesäloman. toivottavasti.=ehkä v- (.) pidäv
 28 viikol lomaa siin jossaiiv välissä? mut #tota#,
 29 mut ku mä en tiedä yhtää >et ku< mä en tiedäm
 30 ↑mihim mä oom menos ni em mä tiedä paljom mä
 31 tuun ↑saamaan,
 32 V: joo. h mut sit sun täytyis vaan <jotain> (.)
 33 #arvioida ajatellen et jos# sä oot nyt
 34 esi#merkiks kolme kuukautta töissä ja,# [.hhh
 35 A: [mm:?
 36 V: #m m mimmost# >työtä< sä oot ajatellu #hakee et#
 37 mitä siit nyt saa h.

Virkailija toteaa ensin passiivimuotoisella lausumalla, että hakemukseen vaaditaan arvio tulevista tuloista (r. 1–2). Asiakas ilmaisee monin tavoin, ettei pysty arvioimaan tulojaan etukäteen, koska ei vielä tiedä edellisestä työsuhteesta maksettavien lomarahojen määrää eikä myöskään tulevaa kesätyöpaikkaansa. Virkailija toteaa ensin, että asiakkaan kannattaa tehdä jonkinlainen arvio: *tsun kannattais sit nimenomaan arvioidaj jotai* (r. 17–18). *Kannattaa*-verbi ilmaisee niin sanottua praktista välttämättömyyttä: jotakin on tehtävä, jotta päästäisiin tiettyyn tavoitteeseen (ISK 2004 § 1555). Välttämättömyys siis puetaan hyödyllisyyden tai edullisuuden asuun ja asiakas esittää direktiivissä hyötyjänä, vaikka tosiasiaassa tulojen arvioiminen on pakollista, jotta opintotukihakemus voidaan Kelassa ottaa käsittelyyn.

Kun asiakas edelleen pitää tehtävää mahdottomana (r. 29–31), virkailija esittää asetta vahvemman direktiivin *mut sit sun täytyis vaan jotain arvioida* (r. 32–33). Hän antaa myös konkreettisen ohjeen, miten arvion kesätyötuloista voi tehdä arvioimalla kuukausipalkkaa ja työssäolokuukausien määrää. Verbimuoto *täytyis* implikoi, että arvion tekeminen on tilanteessa ainoa vaihtoehto ja siten pakollista. Direktiivi siis ilmaisee dynaamista välttämättömyyttä samalla tavoin kuin esimerkin 5 lausuma *jos on tyytymätön siihen päätökseen sit täytyy hakee sitä muutosta*. Käsillä oleva direktiivi on kuitenkin yksikön 2. persoonassa: se ei avaa useita mahdollisia maailmoja, kuten nollapersoonaa, vaan yhden nimetyt ja konkreettisen. Se esittää tilanteen nimenomaan kyseisen asiakkaan kannalta. Samalla muodot *sun kannattais* ja *sun täytyis* korostavat sitä, että tulojen arvioiminen on asiakkaan itsensä tehtävä eikä esimerkiksi virkailija voi hoitaa sitä hänen puolestaan. Konditionaali tekee niistä kuitenkin suostuttelevia ja lievempiä kuin indikaatiiviset muodot *kannattaa* ja *täytyy*. Virkailija osoittaa ymmärtävänsä, että tehtävä on asiakkaalle vaikea, mutta ilmaisee arvion tekemisen olevan silti välttämätöntä ja asiakkaan edun mukaista.

Esimerkissä 8 on asiakkaana 18-vuotias opiskelija, joka on hakemassa ensimmäistä kertaa opintolainaa.

(8) Kaksoistutkinto (Kotus T976; V = nainen, n. 30 v; A = mies, n. 18 v)

01 A: miten toi opintotuki ni, (0.2) tuleek se sit niinku,
 02 (0.7) aina ajoittain. (0.5) tai niinkut
 03 [tilililles sillai niinku, (0.7) mite se maksetaa.
 04 [(viitto kädellään puheen tahdissa))
 05 (0.7)
 06 V: ai n-, #o-#, toi::, vai tarkotatsä sitä <lainaa>,
 07 vai [se opintotukihan [tulee aina,
 08 A: [nii. [eiku tuki nii,=se (.) siis
 09 tulee mut siis tää laina ni,
 10 V: .hh niin no sul tulee semmonen <takauspäätös>?=nyt, #e#
 11 **sen, kanssa sum pitää mennä pankkii.**
 12 A: joo.
 13 V: ja sit sopiin niistä lainaehdo[(--)
 14 [(ovi kolahtaa))
 15 V: onk se et kahen kuukauden niinku saa nostaa aina
 16 kerrallaa.
 17 (0.2)
 18 A: joo.

Ennen esimerkkikatkelman alkua virkailija on neuvonut asiakasta täyttämään hakemuksen Kelan valtiontakauksesta opintolainaa varten. Varsinainen laina haetaan kuitenkin myöhemmin omasta pankista. Kelan termit eivät ole asiakkaalle aivan selviä – hän puhuu esimerkiksi opintotuesta (r. 1–3), vaikka tarkoittaakin opintolainaa (r. 6–9). Virkailija antaa hänelle yksikön 2. persoonan muotoisen ohjeen: *sen kanssa sum pitää*

mennäp pankkii (– –) ja *sit sopiin niist lainaehdo*(– –) (r. 11, 13). Jo ohjeen kehystyksessä on 2. persoonan viittaus: *niin no sul tulee semmonen takauspäätös* (r. 10). Virkailija rakentaa ikään kuin konkreettista kuvaa siitä, miten asiat tulevat menemään ja miten asiakkaan itsensä pitää toimia. Asiakas kuittaa ohjeet ymmärretyiksi (*joo* r. 12, 18). Ohjeet voisi periaatteessa esittää myös nollapersoonaassa (*sen kanssa pitää mennä pankkii*), mutta niiden merkitys ja vaikutus ei olisi silloin aivan sama. Yksikön 2. persoonan käyttö esittää tapahtumien kulun nimenomaan asiakkaan näkökulmasta ja ilmaisee eksplisiittisesti, että hän on vastuussa kyseisen toiminnon suorittamisesta.

Nollapersoonaisten modaaliverbidirektiivien lailla myös 2. persoonan tapauksissa modaaliverbit (*pitää, kannattaa, täytyä, voida* ym.) tuovat kuuluviin lainsäädännön tai Kelan omat säännöt ja tekevät lausumista moniäänisiä. Asiakkaan oma rooli toimijana ei kuitenkaan taka-alaistu vaan pysyy näkyvillä lausuman rakenteessa. Kun nollapersoonaainen modaaliverbidirektiivi vetoaa yleisiin olosuhteisiin ja tasavertaisuuteen, 2. persoonan muoto toimii asiakkaan tilanteeseen räätälöitynä neuvona korostaen tämän omaa vastuuta ja aktiivista roolia. Virkailija tulee ikään kuin askeleen lähemmäs asiakasta ja tämän elämäntilannetta. 2. persoonan pronomini aktivoi selvemmin myös 1. persoonan eli puhujan, vaikka tämä ei esiintyisikään lausuman rakenteessa ilmi-pantuna. Siten 2. persoonan modaaliverbidirektiivit ovat enemmän puhujan kuulijalle antamia neuvoja, kun taas nollapersoonaaiset modaaliverbidirektiivit suunnataan itse instituutiolta koko asiakasjoukolle.

Aineiston perusteella 2. persoonan modaaliverbidirektiivejä käytetään usein silloin, kun virkailijalla on jo melko paljon tietoa asiakkaan käynnin syystä ja hänen tilanteestaan. Usein niillä joko annetaan lisäohjeita meneillään olevassa prosessissa (*sen kanssa sum pitää mennäp pankkii*) tai toistetaan jokin jo aiemmin annettu ohje (*mut sit sun täytyis vaan jotain arvioida*). Harvinaista sen sijaan on se, että niillä avattaisiin täysin uusia prosesseja, kuten nollapersoonaalausumilla tehdään. Vaikka 2. persoonan modaaliverbidirektiiveihinkin liittyy epävarmuustekijöitä, niissä on harvemmin kyse asian uutuudesta tai arkaluonteisuudesta. Sen sijaan niihin voi liittyä vaivaa ja erilinjaisuutta.

Ei ole sattumaa, että esimerkeissä 7 ja 8 on kummassakin asiakkaana nuori henkilö. Lähes kaksi kolmannesta kaikista 2. persoonan modaaliverbidirektiiveistä (88/141) on osoitettu nuorille, noin 18–25-vuotiaille asiakkaille.⁹ Virkailijat ovat heitä vanhempia, noin 30-vuotiaita. Virkailijoiden omalle ikäryhmälle – arviolta 26–35-vuotiaille asiakkaille – esitetään myös jonkin verran 2. persoonan modaaliverbidirektiivejä (35/141) mutta heitä vanhemmille ikäryhmille vain harvoin (18/141). Nollapersoonaaisia modaaliverbidirektiivejä puolestaan käytetään tasaisemmin kaikenikäisten asiakkaiden kanssa, kuitenkin niin, että nollapersoonan osuus kaikista virkailijan käyttämistä direktiiveistä on pienin (13 %) nuorimmassa asiakasryhmässä (muissa ikäryhmissä 20–31 %).

Huomionarvoista on myös se, että virkailijoita itseään vanhemmille asiakkaille esitetyissä 2. persoonan modaaliverbidirektiiveissä on lähes poikkeuksetta *voida*-verbi eikä *nesessiiviverbi*. Niissä ei siis ole kyse välttämättömyydestä vaan jonkin asian sal-

9. Ks. asiakkaiden iän arvioimisesta ja jaottelusta ikäryhmiin Rouhikoski 2015: 202–203.

limisestä tai mahdollistamisesta (esim. *voitte tulla jommallekummalle lin- ei oo mitään välii*, Kotus T1023). Virkailijat käyttävät nesessiivisiä 2. persoonan modaaliverbidirektiivejä (*sun täytyis, sun pitäis* ym.) siis etupäässä itseään nuoremmille asiakkaille. Tilanteet ovat lisäksi usein sellaisia, joissa puhujat ovat hyvin epäsymmetrisessä asemassa suhteessa tietoon (ks. esim. Drew 1991). Asiointitilanteista voi päätellä, että aineiston nuoret asiakkaat ovat usein ensimmäisiä kertoja hoitamassa omia asioitaan viranomaisen kanssa. Direktiivi on siksi esitettävä konkreettisesti ja havainnollisesti, ja sen on osoitettava selvästi, mitkä tehtävät asiakkaan tulee hoitaa itse. Nuorimmalle ikäryhmälle esitetään 2. persoonan modaaliverbidirektiivejä toisinaan myös sellaisissa yhteyksissä, joissa nollapersoonadirektiivit muuten ovat tyyppillisiä: direktiiviin voi liittyä erilinjaisuutta, tai sen toteuttaminen voi aiheuttaa asiakkaalle vaivaa.

7 Pohdintaa

Olen tarkastellut tässä artikkelissa nollapersoonaisen modaaliverbirakenteen käyttöä Kelan virkailijoiden direktiiveissä ja peilannut sitä 2. persoonan modaaliverbirakenteen käyttöön. Artikkelini valottaa nollapersoonasta uusia puolia tarkastelemalla sitä nimenomaan direktiivisessä käytössä, viittaamalla kuulijaan ja samalla – ainakin potentiaalisesti – yleistävästi myös muihin samassa tilanteessa oleviin henkilöihin. Analyysissä olen esitellyt nollapersoonamuotoisten direktiivien tyyppillisiä esiintymiskontakteja ja pohtinut niiden suhdetta nollapersoonarakenteen kieliopilliseen merkitykseen: avoimeen ja joustavaan referenssiin.

Nollapersoonamuotoa käytetään aineistossa yleensä silloin, kun direktiiviin liittyy epävarmuustekijöitä eli kun virkailija ei käsittele direktiivin noudattamista ongelmattomana tai rutiinimaisena. Epävarmuustekijöitä ovat muun muassa arkaluonteisuus, erilinjaisuus, toiminnon aiheuttama vaiva sekä toiminnon uutuus vuorovaikutuskontekstissa.

Nollapersoonaisissa direktiiveissä käytetään hyväksi nollan kieliopillista perusermerkitystä eli referenssin avoimuutta tai geneerisyyttä. Sen ansiosta nollapersoonadirektiivi sopii erityisen hyvin moniin Kelan toimiston ohjeisiin, jotka annetaan yhdelle kuulijalle mutta jotka koskevat myös muita samassa tilanteessa olevia. Se ei pelkästään ohjaa vaan usein myös perustelee itse itsensä geneerisyydellään. Sen sijaan, että nollapersoonaa loisi etäisen tai epäkohteliaan vaikutelman, se onkin hienovarainen ja tasapuolinen, kuulijan tilanteen huomioon ottava kielellinen resurssi.

Aineiston nollapersoonadirektiiveissä ei ole kyse suoran puhuttelun välttelystä, sillä kaikissa asiointitilanteissa virkailija kyllä puhuttelee asiakasta myös 2. persoonassa. Nollapersoonaa käytetään nimenomaan direktiiveissä. Nollapersoonainen modaaliverbidirektiivi taka-alasta osallistujien roolit (Sorjonen 2001) ja vetoaa vuorovaikutustilanteen ulkosiin sääntöihin tai normeihin tuoden keskusteluun instituution äänen. Virkailijan rooli käskijänä hämärtyy, koska käsky tulee oikeastaan kolmannelta taholta (yleensä Kelalta instituutiona) ja virkailija toimii vain sen välittäjänä. Hänen oikeutuksensa direktiivin antamiseen perustuu siis siihen, että jokin muu taho on tällaisen ohjeen säätänyt. Myöskään asiakasta ei esitetä aktiivisena toimijana vaan

tietyn olosuhteen kokijana, jolle jonkin toiminnon suorittaminen on välttämätöntä, hyödyllistä tai mahdollista.

2. persoonan modaaliverbidirektiivejä käytetään aineistossa hyvin eri tavoin kuin nollapersoonaista. Niissäkin modaaliverbi välittää instituution tai lainsäädännön äänen ja tuo lausumiin moniäänisyyttä, mutta direktiivi rajataan koskemaan ainoastaan paikalla olevaa asiakasta. Asiakkaan vastuu ja velvollisuudet tai oikeudet tulevat persoonaviittauksen kautta selvästi näkyviksi. Direktiivit ovat kuin asiakkaan henkilökohtaiseen tilanteeseen räätälöityjä neuvoja. 2. persoonan modaaliverbidirektiivejä käytetään usein silloin, kun virkailijalla on jo melko paljon tietoa asiakkaan käynnin syystä: niillä annetaan usein lisäohjeita jo meneillään olevassa prosessissa tai toistetaan jokin kertaalleen esitetty direktiivi. Harvinaista on, että niillä avattaisiin täysin uusia prosesseja, kuten nollapersoonaalausumilla tehdään. Tyypillisesti 2. persoonan modaaliverbidirektiivejä esitetään aineistossa nuorille asiakkaille, joille toimintaohjeet on tehtävä hyvin selkeiksi. Niitä esiintyy erityisesti tilanteissa, joissa puhuja on kuulijaa vanhempi (tai suunnilleen samanikäinen) ja osallistujilla on epäsymmetrinen suhde tietoon.

Nollapersoonaiset ja 2. persoonan modaaliverbilauseumat ovat aineiston yleisimpiä direktiivirakenteita, mutta yleisyydestään huolimatta ne eivät sovellu joka tilanteeseen, vaan molemmilla on omat tyypilliset esiintymiskontekstinsa. Toisentyypisessä tilanteessa kuin Kelan toimistossa ne voivatkin olla harvinaisia. Niiden tehtävät ovat selvästi eriytyneet toisistaan, ja ne ovat harvoin vaihdettavissa keskenään. Nollapersoonaisten modaaliverbidirektiivi on turvallinen valinta monenlaisissa yhteyksissä, kun taas 2. persoonan modaaliverbidirektiivin esiintymisympäristö on rajatumpi.

Lähteet

- BROWN, PENELOPE – LEVINSON, STEPHEN 1987 [1978]: *Politeness. Some universals in language usage*. Studies in Interactional Sociolinguistics 4. Cambridge: Cambridge University Press.
- COUPER-KUHLEN, ELIZABETH – ETELÄMÄKI, MARJA 2015: Nominated actions and their targeted agents in Finnish conversational directives. – *Journal of Pragmatics* 78 s. 7–24. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2014.12.010>.
- 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. <https://doi.org/10.1080/08351810802028613>.
- DOWTY, DAVID 1991: Thematic proto-roles and argument selection. – *Language* 67 s. 547–620. <https://doi.org/10.2307/415037>.
- DREW, PAUL 1991: Asymmetries of knowledge in conversational interactions. – Ivana Marková & Klaus Foppa (toim.), *Asymmetries in dialogue* s. 21–48. Hemel Hempstead: Harvester Wheatsheaf.
- FORSBERG, HANNELE 2019: Paheksuntaimperatiivi – affektiivinen lausekonstruktio. – *Viritäjä* 123 s. 4–43. <https://doi.org/10.23982/vir.59164>.
- GUMPERZ, JOHN J. (toim.) 1982: *Language and social identity*. Studies in interactional sociolinguistics 2. Cambridge: Cambridge University Press.
- GUMPERZ, JOHN J. 2001: Interactional sociolinguistics. A personal perspective. – Deborah

- Schiffrin, Deborah Tannen & Heidi Hamilton (toim.), *The handbook of discourse analysis* s. 215–228. Oxford: Blackwell.
- HAKULINEN, AULI 1987: Avoiding personal reference in Finnish. – Jef Verschueren & Marcella Bertucelli-Papi (toim.), *The pragmatic perspective. Selected papers from the 1985 International Pragmatics Conference* s. 141–154. Amsterdam: John Benjamins.
- HAKULINEN, AULI – KARLSSON, FRED 1979: *Nykysuomen lauseoppia*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 350. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- HAKULINEN, AULI – KARTTUNEN, LAURI 1973: Missing persons. On generic sentences in Finnish. – *Papers from the ninth regional meeting of the Chicago Linguistic Society* s. 157–171. Chicago: Chicago Linguistic Society.
- HELASVUO, MARJA-LIISA 2008: Minä ja muut. Puhujaviitteisyys ja kontekstuaalinen tulkinta. – *Virittäjä* 112 s. 186–206.
- HELASVUO, MARJA-LIISA – LAITINEN, LEA 2006: Person in Finnish. Paradigmatic and syntagmatic relations in interaction. – Marja-Liisa Helasvuo & Lyle Campbell (toim.), *Grammar from the human perspective. Case, space and person in Finnish* s. 173–207. Amsterdam: John Benjamins.
- HELASVUO, MARJA-LIISA – VILKUNA, MARIA 2008: Impersonal is personal. Finnish perspectives. – *Transactions of the Philological Society* 106 s. 216–245. <https://doi.org/10.1111/j.1467-968X.2008.00208.x>.
- HERITAGE, JOHN 1996 [1984]: *Harold Garfinkel ja etnometodologia*. Suomentaneet Ilkka Arminen, Outi Paloposki, Anssi Peräkylä, Sanna Vehviläinen & Soile Veijola. Helsinki: Gaudeamus.
- HUUMO, TUOMAS 2006: *Kalliolta näkyy merelle*. Nollasubjekttilause vai subjektiton tilalause? – Taru Nordlund, Tiina Onikki-Rantajääskö & Toni Suutari (toim.), *Kohtauspaikkana kieli. Näkökulmia persoonaan, muutoksiin ja valintoihin* s. 143–162. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 1078. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- IKOLA, OSMO – PALOMÄKI, ULLA – KOITTO, ANNA-KAISA 1989: *Suomen murteiden lauseoppia ja tekstikielioppia*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 511. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 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.
- JOKELA, HANNA 2004: *Geneerinen nollasubjekttilause suomessa ja virossa*. Suomen kielen gradu -tutkielma. Turun yliopisto.
- 2012: *Nollapersoonalause suomessa ja virossa. Tutkimus kirjoitetun kielen aineistosta*. Turun yliopiston julkaisuja. Sarja C, Scripta lingua Fennica edita, osa 334. Turku: Turun yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-29-4912-0>.
- KANGASNIEMI, HEIKKI 1992: *Modal expressions in Finnish*. Studia Fennica Linguistica 2. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- KAUPPINEN, ANNELI 1998: *Puhekuviot, tilanteen ja rakenteen liitto. Tutkimus kielen omaksumisesta ja suomen konditionaalista*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 713. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- KOIVISTO, AINO 2017: Uutta tietoa vai oivallus? Eräiden dialogipartikkeleiden tehtävistä. – *Virittäjä* 121 s. 473–499. <https://doi.org/10.23982/vir.59297>.
- KOLEHMAINEN, TARU 2014: *Kielenhuollon juurilla. Suomen kielen ohjailun historiaa*. Suomi 204. Kotimaisten kielten keskuksen julkaisuja 174. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- LAITINEN, LEA 1992: *Välttämättömyys ja persoona. Suomen murteiden nessesivisten rakenteiden semantiikkaa ja kielioppia*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran toimituksia 569.

- Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 1995: Nollapersoona. – *Virittäjä* 99 s. 337–358.
- 2006: Zero person in Finnish. – Marja-Liisa Helasvuo & Lyle Campbell (toim.), *Grammar from the human perspective. Case, space and person in Finnish* s. 209–231. Amsterdam: John Benjamins.
- LAPPALAINEN, HANNA 2006a: *Mie vai mää, sinä vai te?* Virkailijoiden kielelliset valinnat itseen ja vastaanottajaan viitattaessa. – Marja-Leena Sorjonen & Liisa Raevaara (toim.), *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä* s. 241–284. Tietolipas 210. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 141. 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.
- 2015a: Omaa vai yhteistä? Nollapersoona, itseen viittaamisen rajat ja kategorisointi. – Marja-Leena Sorjonen, Anu Rouhikoski & Heini Lehtonen (toim.), *Helsingissä puhuttavat suomet. Kielen indeksisyys ja sosiaaliset identiteetit* s. 403–443. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 1310. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2015b: *Sinä vai te vai sekä että?* Puhuttelukäytännöt suomen kielessä. – Johanna Isosävi & Hanna Lappalainen (toim.), *Saako sinutella vai täytyykö teititellä? Tutkimuksia eurooppalaisten kielten puhuttelukäytännöistä* s. 72–104. Tietolipas 246. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- LEECH, GEOFFREY N. 1984 [1983]: *Principles of pragmatics*. Longman Linguistic Library 30. London: Longman.
- LEHTIMAJA, INKERI – KOTILAINEN, LARI 2019: Suomea toisena kielenä puhuvan työn tekijän erilinjaiset vuorot kokousvuorovaikutuksessa. – *Virittäjä* 123 s. 320–346. <https://doi.org/10.23982/vir.72965>.
- LEHTONEN, HEINI 2015: *Tyylitellen. Nuorten kielelliset resurssit ja kielen sosiaalinen indeksisyys monietnisessä Helsingissä*. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen, suomalais-ugrialaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-51-1333-7>.
- LEINO, PIRKKO 1999: *Suomen kielioppi*. Helsinki: Otava.
- LEINONEN, MARJA 1983: Generic zero subjects in Finnish and Russian. – *Scando-Slavica* 29 s. 143–161. <https://doi.org/10.1080/00806768308600841>.
- LUUKKA, MINNA-RIITTA 1994: Persoona pragmatiikan puntarissa. – *Virittäjä* 98 s. 227–239.
- LÖFLUND, JUHANI 1998: *Suomen kirjoitetun yleiskielen passiivi*. Åbo: Åbo Akademis förlag.
- MIKKOLA, PIIA 2014: Samanlinjaisuus ja erilinjaisuus kehityskeskustelussa. Alaisen mahdollisuudet vaikuttaa topiikkien määrittelyyn ja tulkintaan. – *Puhe ja kieli* 34 s. 175–199.
- MOLTMANN, FRIEDERIKE 2006: Generic one, arbitrary PRO, and the first person. – *Natural Language Semantics* 14 s. 257–281. <https://doi.org/10.1007/s11050-006-9002-7>.
- MONONEN, KAARINA 2013: *Inkerinsuomalaisten suomen kielen käyttö Pietarissa ja sen lähi-alueella*. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen, suomalais-ugrialaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-10-8657-1>.
- PENTTILÄ, AARNI 1963 [1957]: *Suomen kielioppi*. Porvoo: WSOY.
- PRIIKI, KATRI 2017: Hän, se, tää vai toi? Vuorovaikutussosiolingvistinen tutkimus henkilöviittauksista Kaakkois-Satakunnan nykypuhemielessä. Turun yliopiston julkaisuja. Sarja C, osa 432. Scripta Lingua Fennica Edita. Turku: Turun yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-29-6719-3>.

- RAEVAARA, LIISA 2006: Kysymykset virkailijan työkaluna. – Marja-Leena Sorjonen & Liisa Raevaara (toim.), *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä* s. 86–116. Tietolipas 210. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 141. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- RAEVAARA, LIISA – SORJONEN, MARJA-LEENA – LAPPALAINEN, HANNA 2013: *Vuorovaikutus Kelan puhelinpalvelussa*. Työpapereita 46. Helsinki: Kelan tutkimusosasto. <http://hdl.handle.net/10138/39251> (15.5.2020).
- RAMPTON, BEN 2006: *Language in late modernity. Interaction in an urban school*. Cambridge: Cambridge University Press.
- ROSSI, GIOVANNI 2015: *The request system in Italian interaction*. MPI Series in Psycholinguistics. Nijmegen: Radboud University Nijmegen. <https://hdl.handle.net/2066/141385> (3.8.2020).
- ROUHIKOSKI, ANU 2015: *Laita, laitatko vai laitat?* Kolmen direktiivirakenteen variaatio asiakaspalvelutilanteessa. – *Virittäjä* 119 s. 189–222.
- (tulossa): Implisiittinen puhuttelu asiakaspalvelutilanteen direktiiveissä. – *Puhe ja kieli*.
- 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.
- SEILONEN, MARJA 2013: *Epäsuora henkilöön viittaaminen oppijansuomessa*. Jyväskylä Studies in Humanities 197. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-5025-5>.
- SOMISKA, OUTI 2010: *Eläinlääkärin pehmeät direktiivit*. Suomen kielen pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201012023050>.
- SORJONEN, MARJA-LEENA 1997: *Recipient activities. Particles nii(n) and joo as responses in Finnish conversation*. Tohtorinväitöskirja. University of California, Los Angeles.
- 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. Tietolipas 210. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 141. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- STIVERS, TANYA - MONDADA, LORENZA - STEENSIG, JAKOB 2011: Knowledge, morality and affiliation in social interaction. – Tanya Stivers, Lorenza Mondada & Jakob Steensig (toim.), *The morality of knowledge in conversation* s. 3-26. Cambridge: Cambridge University Press.
- TOLVANEN, EVELIINA 2016: Lukijan suora puhuttelu suomalaisissa ja ruotsinsuomalaisissa viranomaisteksteissä. – *Virittäjä* 120 s. 5–29.
- VEPSÄLÄINEN, HEIDI 2019: *Suomen no-partikkeli ja kysymyksiin vastaaminen keskustelussa*. Helsinki: Helsingin yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-51-5189-6>.
- VILKUNA, MARIA 1992: *Referenssi ja määräisyys suomenkielisten tekstien tulkinnassa*. Suomi 163. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2000: *Suomen lauseopin perusteet*. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 90. Helsinki: Edita.
- YLI-VAKKURI, VALMA 1986: *Suomen kieliopillisten muotojen toissijainen käyttö*. Turun yliopiston suomalaisen ja yleisen kielitieteen laitoksen julkaisuja 28. Turku: Turun yliopisto.
- 2005: Politeness in Finland. Evasion at all costs. – Leo Hickey & Miranda Steward (toim.), *Politeness in Europe* s. 189–202. Multilingual Matters 127. Clevedon: Multilingual Matters.

Liite

Litteroinnissa käytetyt merkit

.	laskeva sävelkulku
;	lievästi laskeva sävelkulku
,	tasainen sävelkulku
?	nouseva sävelkulku
↑	ympäröivää puhetta korkeammalta aloitettu jakso
↓	ympäröivää puhetta matalammalta aloitettu jakso
–	painotettu sana tai sanan osa on alleviivattu (esim. <i>tämä</i>)
* *	ympäröivää puhetta hiljaisemmin sanottu jakso
HHH	ympäröivää puhetta kuuluvammin sanottu jakso
> <	ympäröivää puhetta nopeammin sanottu jakso
< >	ympäröivää puhetta hitaammin sanottu jakso
-	kesken jäänyt sana (esim. <i>pro- proviisiopalkka</i>)
<	sanan loppu tavallista lyhyemmin sanottu (esim. <i>tota<</i>)
:	äänteen venytys (esim. <i>e:i</i>)
–	kaksi sanaa lausuttu yhteen; legatoääntämys (esim. <i>mull_on</i>)
# #	narisevalla äänellä sanottu jakso
(h)	naurua tai hengitystä sanan sisällä
.joo	piste sanan edessä: sana on lausuttu sisään hengittäen
.hhh	piste h:n edessä: sisään hengitys (yksi h on sekunnin kymmenesosa)
hhh	ulohengitys (yksi h on sekunnin kymmenesosa)
(0.5)	tauko ja sen kesto sekunteina ja sekunnin kymmenesosina
(.)	mikrotauko (alle 0.2 sekuntia)
(12 s)	yli kymmenen sekunnin tauko, merkitty sekunnin tarkkuudella
=	tauotta toisiinsa liittyvät puhunnokset
[päällekkäispuhunnan alku
]	päällekkäispuhunnan loppu
()	epäselvästi kuultu jakso (esim. <i>(ehkä)</i>)
(--)	jakso, josta ei ole saatu selvää
(())	litteroijan selityksiä (esim. <i>((ovi kolahtaa)))</i>)
å	puoliavartuneessa <i>uo</i> -diftongissa (esim. <i>huåmioon</i>)

Zero-person subjects and modal verbs in directives: a study of employees at the Social Insurance Institution of Finland

The article analyses the directive use of a Finnish zero person + modal verb construction, e.g. *tämä hakemus pitäs vielä täyttää* ('one should fill in this application form'). The data comprises 11.5 hours of service encounters videotaped at the offices of the Social Insurance Institution of Finland (in Finnish: Kansaneläkelaitos = Kela), 131 encounters in total. The four employees in these encounters are all in their thirties, while their clients are between 18–80 years of age.

The referent of a zero-person construction is formally open, and in the service encounters analysed here its referent is often not only the client but anyone else who finds themselves in a similar situation. Therefore, the zero person explicitly expresses the notion that all clients are treated in an equal manner. The modal verb (e.g. *pitää*, *täytyä* 'must, have to, should'; *voida* 'be able to'; *kannattaa* 'be worthwhile') denotes an obligation that comes from outside the situation at hand.

The analysis of the data indicates that a zero person + modal verb construction is often used when the directive involves contingencies, such as delicacy, disalignment, imposition, or a previously undiscussed action. The zero person + modal verb construction displays the speaker's orientation towards contingencies but also indicates the necessity of the action in question.

The zero-person construction stands in contrast to another directive construction, that of the 2nd-person subject + modal verb (e.g. *tää sun pitäs kuitenkin täyttää vielä* 'you should still fill in this one'). The modal verb conveys an external obligation, but the 2nd-person pronoun refers to one sole person and makes explicit his/her responsibilities. This construction is mainly used when reformulating a previous directive or giving additional advice. Moreover, it is usually only used when addressing younger clients, whereas the zero-person construction is suitable to clients of all ages.

Nollapersoonaa ja modaaliverbi Kelan virkailijoiden direktiiveissä

Artikkelissa tarkastellaan nollapersoonaisen modaaliverbirakenteen käyttöä direktiivinä (esim. *tämä hakemus pitäs vielä täyttää*). Aineistona on 11,5 tuntia Kansaneläkelaitoksen eli Kelan toimistoissa videolle tallennettuja aitoja asiakaspalvelutilanteita, 131 yksittäistä tilannetta. Aineistossa esiintyvät neljä virkailijaa ovat noin 30-vuotiaita; asiakkaiden ikä vaihtelee noin 18 ja 80 vuoden välillä.

Analyysi osoittaa, että nollapersoonan referenssi on ainakin muodollisesti avoin ja Kelan tilanteissa se usein kattaa sekä paikalla olevan asiakkaan että muut samassa tilanteessa olevat ihmiset. Siten nollapersoonalla ilmaistaan eksplisiittisesti, että kaikkia kohdellaan samoin säännöin eikä asiakkaalta vaadita mitään poikkeuksellista. Se ikään kuin perustelee itse itsensä. Modaaliverbi (esim. *kannattaa, pitää, täytyy, voida*) puolestaan tuo lausumaan jonkin keskustelun ulkoisen velvoitteen.

Aineistossa nollapersoonaisia modaaliverbidirektiivejä käytetään usein silloin, kun virkailija ei käsittele itsestään selvänä, että asiakas tulee noudattamaan saamaansa direktiiviä, vaan direktiiviin liittyy epävarmuustekijöitä. Näitä ovat arkaluonteisuus, erilinjaisuus, toiminnon aiheuttama vaiva tai toiminnon uutuus vuorovaikutustilanteessa. Nollapersoonainen modaaliverbidirektiivi ottaa hienovaraisesti huomioon toimintoon liittyvät epävarmuustekijät mutta osoittaa silti toiminnon olevan tilanteessa tarpeellinen.

Nollapersoonalausumia verrataan artikkelissa toiseen direktiivityyppiin, 2. persoonan modaaliverbilausemisiin (esim. *tää sun pitäs kuitenkin täyttää vielä*). Niissäkin modaaliverbi välittää tilanteen ulkopuolelta tulevan käskyn, mutta lausuma rajataan koskemaan ainoastaan yhtä asiakasta ja hänen velvollisuutensa tehdään näkyviksi. 2. persoonan modaaliverbidirektiiveillä annetaan yleensä lisäohjeita jo meneillään olevassa prosessissa tai toistetaan jokin jo annettu direktiivi. Lisäksi niitä käytetään yleensä vain silloin, kun asiakas on virkailijaa nuorempi, kun taas nollapersoonadirektiivejä esitetään kaikenikäisille asiakkaille.

Kirjoittajan yhteystiedot:
etunimi.sukunimi@helsinki.fi

Kirjoittaja on väitöskirjatutkija Helsingin yliopistossa.