

Rakenne, tilanne ja kohteliaisuus

Pyynnöt S2-oppikirjoissa ja autenttisissa keskusteluissa

JOHANNA TANNER

Väitöksenalkajaisitelmä Helsingin yliopistossa 13. huhtikuuta 2012

- Mitä tuossa lasissa on?
- Siinä on vettä.
- Entä tuossa toisessa?
- Siinä on olutta.
- Eikö teillä ole maitoa? Minä haluan maitoa.
- Valitettavasti meillä ei ole maitoa, mutta piimää meillä on. Haluatteko piimää?
- Minä en voi juoda muuta kuin maitoa, ikävä kyllä.

Suomi toisena ja vieraana kielenä -oppikirjoissa on perinteisesti korostettu kielen rakennetta eli muoto-oppia ja usein kommunikatiivisuuden kustannuksella. Tämä rakennepainotteisuus on helppo huomata oppikirjojen dialogeista, jotka on usein muodostettu tietyn kielioppiasian ympärille. Esimerkiksi edellä olevassa oppikirjadialogissa harjoitellaan ainesanojen yhteydessä esiintyvää partitiivia: *vettä, olutta, maitoa, piimää*.

Dialogi on peräisin Olli Nuutisen jo klassikoksi nousseesta oppikirjasta *Suomea suomeksi*, jonka ensimmäinen painos ilmestyi 35 vuotta sitten ja josta otettiin vuonna 2011 jo 19. painos. 1970- ja 1980-luvuilla *suomea* opetettiin etupäässä yliopistoissa ja erityisesti Suomen rajojen ulkopuolella. Myös oppikirjat suunniteltiin vastaamaan tämän ryhmän tarpeita: kielen opiskelijat olivat usein lingvistejä, ja kirjoissa keskeistä olivat erityisesti kielitiedolliset tavoitteet ja kielen rakenteen johdonmukainen esittely.

1990-luvun puolivälissä yhteiskunnallinen tilanne oli jo erilainen: Suomessa oli aiempaa enemmän maahanmuuttajia ja muita kakkoskielisiä puhujia, jotka tarvitsivat suomen kieltä nimenomaan voidakseen mahdollisimman nopeasti käyttää kieltä arjessaan. Myös oppimateriaalit alkoivat muuttua, ja ne avautuivat huomioimaan entistä enemmän sekä kielen käyttäjäkunnan heterogeenisuutta että kielen sisäistä vaihtelua, kuten puhe- ja kirjakielisten koodien käyttöä.

Väitöskirjassani olen tarkastellut yhtä suomi toisena kielenä -opetuksen keskeistä osaa, oppimateriaaleja, ja erityisesti aikuisten suomenoppijoiden oppimateriaaleja. Oppikirja on edelleen yksi ensimmäisistä konkreettisista asioista, jonka suomen kursille tullut kielenopiskelija kohtaa. Oppikirja on vaihteittain etenevä oppikurssi suomen kielestä. Se on toisaalta esine, artefakti, jota voi kantaa mukanaan ja jonka sivuilta voi tarkistaa asioita. Toisaalta se on myös malli ja käsikirja äidinkielenään muuta kieltä puhuvalle: näin Suomessa puhutaan, tällaista on se kieli, jota tässä maassa tarvitsen. Oppikirja onkin lukijalleen institutionaalistettu kuva paitsi kielen rakenteista myös vuorovaikutuksesta ja suomalaisesta kulttuurista.

Oppikirjoissa vuorovaikutusta mallinnetaan yleensä dialogien avulla. Dialogeissa kuvataan paitsi arkikeskusteluja myös erilaisia asiointitilanteita: niissä käydään kaupassa, asioidaan pankissa ja postissa, tilataan ruokaa ravintolassa, ostetaan junalippua, varataan aikaa lääkärille ja niin edelleen – simuloidaan tilanteita, joissa arkielämässämme toimimme. Väitöskirjassani tutkinkin suomi toisena kielenä oppikirjoja asiointidialogien kuvaaman vuorovaikutuksen näkökulmasta. Minkälaisen kuvan oppikirjadialogit antavat suomen opiskelijalle vuorovaikutuksesta ja tilanteeseen soveltuvasta kielenkäytöstä? Miten erilaisissa asiointitilanteissa käytettävää kieltä mallinnetaan dialogeissa? Entä miten tämä dialogien kieli puolestaan eroaa vastaaville autenttisille tilanteille tyypillisestä kielestä?

Autenttisiin asiointitilanteisiin on usein vakiintunut näille tilanteille tyypillisiä toimintakaavoja ja kielellisiä ilmaisutapoja. Syntyperäisille kielenpuhujille ne ovat tiedostamatonta, hiljaista tietoa: ne ovat osa arkipäiväisiä rutiinejamme, joihin olemme kulttuurissamme kasvamisen myötä sosiaalistuneet. Meillä on tietoa ja tietyt odotukset siitä, miten erilaisissa asiointitilanteissa on tapana toimia – joskin on otettava huomioon, että yksilöiden näkemykset siitä, mikä on tyypillistä missäkin tilanteessa, saattavat myös erota toisistaan, esimerkiksi iän ja asuinpaikan suhteen. Yhtä kaikki, asiointitilanteiden vuorovaikutuskäytännöt kertovat meille paljon siitä, mitä on olla natiivi kielenpuhujana tietyssä yhteisössä. Maahanmuuttajille ja muille toisen tai vieraan kielen oppijoille tällaisten toimintamallien hallinta ei kuitenkaan ole itsestään selvää. Asiointitilanteiden vuorovaikutuskäytännöiden oppiminen on kuitenkin Suomessa asuvalle ja toimivalle olennaista, sillä kakkoskieliset puhujat joutuvat toimimaan erilaisissa asiointitilanteissa lähes päivittäin jo Suomessa asumisen alkuvaiheissa, usein hyvinkin vähäisen kielitaidon turvin. Näissä tilanteissa koetut kommunikaatio-ongelmat voivat pahimmillaan vaikeuttaa sopeutumista ja kotoutumista uuteen kielelliseen ympäristöön.

Tutkimukseni fokuksessa on pyytäminen asiointitilanteissa: se, miten asiakas pyytää vastapuolta joko tekemään jotain tai antamaan asiakkaalle tämän haluamia tuotteita. Pyynnöt valikoituivat tutkimuskohteekseni ensinnäkin siitä syystä, että niitä esiintyy dialogeissa runsaasti. Erityisesti asiointitilanteissa pyynnöt ovat asioinnin onnistumisen kannalta välttämätön osa vuorovaikutusta: koko asiointi rakentuu pyytämisen ympärille. Toiseksi pyynnöt ovat sekä kielitieteellisesti että erityisesti kielenoppijan kannalta haastava ja monimuotoinen ilmiö: ilmaisu, joka on pragmaattisesti helppo tunnistaa pyynnöksi, voi rakenteeltaan esiintyä monessa erilaisessa muodossa. Tämä aiheuttaa toisen kielen opiskelijalle ja opetukselle haasteen: ei ole olemassa yhtä

ainoa tilanteeseen kuin tilanteeseen soveltuva tapaa pyytää, vaan pyynnön kielellisessä ilmaisemisessa on välttämättä otettava huomioon sosiaalinen tilanne ja konteksti.

Tutkimuksessani esittelen, millaisin konkreettisin tavoin oppikirjojen dialogit eli simuloitujen keskustelujen eroavat autenttisuudesta. Nämä erot heijastavat niitä hyvin erilaisia sosiaalisia konteksteja, joissa tekstit ovat syntyneet ja joiden luomiin erilaisiin tavoitteisiin ne vastaavat. Toisaalta erot kuvastavat myös sitä tosiseikkaa, että käsityksemme keskustelun rakentumisesta eivät useinkaan vastaa todellista kielenkäyttöä. Pelkkä intuitiomme ei kerro, miten puhetilanteet todellisuudessa rakentuvat. Ilman tietoa autenttisuudesta vuorovaikutuksesta onkin vaikea saada luotettavaa kuvaa siitä, millaiset ilmaisut ovat tyyppillisiä tietyille tilanteille. Jos oppikirjan vuorovaikutuksen kuvaus rakentuu pelkästään intuition varaan, kuva kielestä saattaa jäädä puutteelliseksi ja yksipuoliseksi. Aivan uusimmissa oppikirjoissa onkin jo alettu hyödyntää autenttisia aineistoja ja esimerkiksi keskustelututkimuksen tuomaa tietoa vuorovaikutustilanteista.

Tutkimukseni ytimessä on vertailu autenttisten asiointitilanteiden ja niitä simuloivien dialogien välillä. On kuitenkin syytä huomauttaa, että tutkimuksen tarkoituksena ei ole ollut arvioida yksittäisiä oppikirjoja eikä niiden paremmuutta. Vaikka eri oppikirjojen välillä voi olla suuriakin eroja siinä, minkälaisia pyytämisen tapoja niissä käytetään, pääpaino tutkimuksessani ei ole yksittäisen oppikirjan laadullisissa ominaisuuksissa. Tilannetyyppisesti soveltuvan kielen näkökulma on vain yksi lähestymistapa, josta oppimateriaaleja voidaan tarkastella. Oppikirjojen toimivuuteen vaikuttavat monet muutkin seikat, kuten kielen rakenteen esittelyjärjestys, oppikirjoihin valittujen tilanteiden mielekkyys opiskelijan kannalta ja harjoitusten monipuolisuus – ja lopulta ainoastaan se, miten kirjat toimivat käytössä eli minkälaista toimintaa niiden käyttöön liittyy luokkahuonetilanteissa. Lisäksi on muistettava, että oppikirjat on tehty eri aikoina, erilaisiin tarpeisiin ja erilaisin oppimiskäsityksin. Oppikirjojen laatijat ovatkin olleet tärkeitä vaikuttajia koko suomi toisena ja vieraana kielenä -opetuksen kehittämisessä. Esimerkiksi alussa mainitsemani Olli Nuutisen oppikirja oli aikoinaan alan uranuurtaja: se oli ensimmäinen oppikirja, jossa suomea ei enää opetettu apukielen eli englannin avulla vaan jossa metodina oli nimenomaan opettaa suomea suomeksi.

Kun aloitin tutkimustani, olin kiinnostunut kielellisestä kohteliaisuudesta: siitä, miten oppikirjojen dialogeja voidaan analysoida kohteliaan kielenkäytön näkökulmasta. Esitellessäni tutkimussuunnitelmaani sain kuitenkin neuvoksi unohtaa kohteliaisuuden ja keskittyä vain aineistoon. Neuvo harmitti minua mutta osoittautui tutkimukseni kannalta viisaaksi: se pakotti lähtemään liikkeelle puhtaasti aineiston ja kielen rakenteiden pohjalta, siitä, mitä kielellisiä piirteitä tutkimissani teksteissä on. Keskityinkin aluksi tiukasti vain muotoihin: siihen, millaisin erilaisin leksikaalisin ja morfosyntaktisin rakentein pyynnöt on muodostettu asiointidialogeissa ja millaisin rakentein niitä puolestaan ilmaistaan vastaavissa autenttisuudessa keskusteluissa. Tutkimani aineisto on kiehtova siinä mielessä, että sen tekstit ovat niin minimaalisia. Nämä lyhyet ja rutiinimaiset asioinnit voivat mahdollisesti vaikuttaa merkityksettömiltä, mutta todellisuudessa

ne ovat kuitenkin moninaisia ja monipuolisia toimintoja. Asiointitilanteissa pienilläkin keinoilla, kuten moduksen vaihdolla indikatiivista konditionaaliin, tempuksen vaihdolla indikatiivista imperfektiin tai erilaisen verbin käytöllä tehdään isojakin merkityseroja.

Kohteliaisuus ei kuitenkaan jättänyt minua rauhaan. Aineistostani nousi itsepin-
taisesti esille tilanteita, joissa oppikirjadialogien pyynnöt erosivat autenttisille vastaa-
ville tilanteille tyypillisistä pyynnöistä. Oppikirjojen pyyntöihin tuntui liittyvän jotain
”enemmän” tai ”vähemmän” kuin asiointitilanteissa tyypilliseen ilmaisutapaan (esi-
merkiksi rutiinimaisessa ja ongelmattomassa asiointitilanteessa esitetty pyyntö *voi-
sinko saada voileivän* tai terveyskeskukseen soittaessa ilmoitusluonteinen pyyntö *ha-
luan varata ajan lääkärille*). Vaikka näissä tilanteissa pyydetään tavaroita tai palveluja,
niissä on aina mukana myös interpersoonainen puoli: se, miten puhuja vuorollaan
suuntautuu vastapuoleen. Mutta miten tätä interpersoonaisuutta voisi lähestyä? Oli-
siko kohteliaisuuden käsitteestä kuitenkin apua?

Kohteliaisuudentutkimuksella on vuorovaikutuslähtöisessä kielentutkimuksessa ol-
lut huono kaiku. Tämä johtuu nähdäkseni siitä, että kohteliaisuus on liitetty puhujan
intention: koska emme voi mennä puhujan ”pään sisään”, emme voi myöskään väit-
tää, että puhujan tarkoitus olisi tietynlaisella kielellisellä ilmaisulla osoittaa kohteliai-
suutta tai epäkohteliaisuutta. Mikäli kohteliaisuus nähdään yksinomaan puhujan in-
tentiona, sitä olisikin vaikea, jopa mahdotonta tutkia vuorovaikutuksesta käsin: esi-
merkiksi keskusteluanalyyseissa merkitysten nähdään pohjimmiltaan rakentuvan vuo-
rovaikutuksessa.

2000-luvun kielentutkimuksessa kohteliaisuus on kuitenkin ymmärretty aiempaa
laajemmin, ja voidaan puhua uusista, niin sanotuista postmoderneista kohteliaisuus-
teorioista. Näissä näkemyksissä esimerkiksi Brownin ja Levinsonin perinteistä kohte-
liaisuusteoriaa kritisoidaan muun muassa siitä, että teoriassa tutkitaan vain yksittäisiä
lauseita ja jätetään laajempi sekventiaalinen konteksti huomiotta, siitä, että kohteliai-
suus nähdään vain puhujakeskeisenä, monologisena ilmiönä, sekä siitä, että perinteis-
esti kohteliaisuuden ”selittäjiksi” katsottuja sosiologisia tekijöitä, kuten valtasuhteita ja
sosiaalista etäisyyttä, pidetään staattisina ilmiöinä. 2000-luvun kohteliaisuustutkimuk-
sessa kohteliaisuus nähdään sen sijaan ennemmin vastapuolen tulkintana ja yhteisesti
rakennettuna vuorovaikutuksen ominaisuutena kuin puhujan intention jäljittämisenä.
Vaikka uudemmissakin näkökulmissa on eroja, yhteistä niille on kuitenkin sen koros-
taminen, että kohteliaisuutta analysoidaan samasta näkökulmasta kuin muutakin kes-
kustelua: tarkastelemalla, miten vastapuoli reagoi puhujan vuoroon ja miten kohteliai-
suus rakentuu keskustelussa.

Toisaalta taas oman aineistoni eli asiointitilanteiden vuorovaikutukselle on omi-
naista se, että vaikka asiakas olisi kuinka epäkohtelias, asiakaspalvelija ei välttämättä
reagoisi tähän mitenkään, ainakaan näkyvästi, vaan todennäköisesti sivuuttaisi asiak-
kaan vuoron ja jatkaisi keskustelua. Asiointitilanteissa virkailijan institutionaaliseen
rooliin kuuluu tietty neutraalius. Tällöin emme siis voisi tulkita puhujan vuoroa epä-
kohteliaaksi, mikäli emme voisi havaita tällaista tulkintaa vastapuolen vuoroissa. Vielä
ongelmallisempaa – ja käytännössä mahdotonta – olisi tutkia tästä näkökulmasta
(asiointi)dialogien kohteliaisuutta: niissä vuorovaikutus on simuloitua, jolloin puhujat

eivät osoita vuorollaan tulkintojaan aiemmasta keskustelusta, kuten autenttisesti vuorovaikutuksessa.

Miten kohteliaisuuden rakentumiseen juuri asiointitilanteiden vuorovaikutuksessa voisi päästä käsiksi? Millä perusteilla voidaan väittää, että keskustelun osa tai puhujan vuoro on tulkittavissa tilanteeseen soveltuvaaksi, kohteliaaksi tai epäkohteliaaksi? Miten välttää turvautuminen omaan ja mahdollisesti epäluotettavaan intuitioon?

Kohteliaisuuden tutkimukseen erityisesti asiointitilanteissa on nähdäkseni myös toinen mahdollinen tapa: yhdistää puhujan vuoron analyysiin empiirisesti saavutettu tieto kyseisestä kontekstista eli siitä, millaista on tilanteessa tyypillinen kielellinen käyttäytyminen. Tämä lähestymistapa sopii erityisen hyvin juuri asiointitilanteiden tutkimiseen, sillä kuten edellä totesin, asiointitilanteiden eri vaiheisiin on usein konventionaalistunut tiettyjä tyypillisiä tapoja ilmaista asia. Koska natiiveilla kielenpuhujilla on tietoa keskustelun yleisestä kulusta tietyissä (asiointi)tilanteissa, mikä tahansa ei ole tyypillistä, tilanteeseen sosiaalisesti soveltuva, vaan jotkin ilmaukset ovat epätyypillisiä ja tällöin ikään kuin avoimia epäkohteliaalle tai ylikohteliaalle tulkinnalle. Niissä tilanteissa, joissa vastapuoli ei osoita kielellisellä tai ei-kielellisellä käytöksellään tätä tulkintaa, tutkija voisi siis nojautua empiiriseen tietoon vastaavien (asiointi)keskustelujen kulusta. Analysoitaessa oppikirjojen asiointidialogeja tilanteisen soveltuvuuden ja kohteliaisuuden kannalta olennaista on verrata dialogeja mahdollisimman laajaan joukkoon tilanteiltaan vastaavia autenttisia asiointikeskusteluja. Tällöin vältetään, ainakin osaksi, myös edellä mainittu subjektiivisuuden ongelma. Tutkimuksessa on siis ensin selvitettävä, mikä kyseisessä kontekstissa on tilanteeseen soveltuvan kielen normi. Vasta tätä tietoa vasten voimme määrittää, mikä on mahdollisesti tulkittavissa kohteliaaksi tai epä- tai ylikohteliaaksi kielenkäytöksi.

Tutkimuksessani pidän kohteliaisuutta tulkintana lausumista suhteessa niiden oletettuun tilanteeseen odotuksenmukaisuuteen ja soveltuvuuteen. Yhdyn Michael Haughin ja Miriam Locherin näkemyksiin, joiden mukaan tulkintamme siitä, mikä on kohteliaista tai epäkohteliaista, syntyy odotuksistamme vuorovaikutuksen kulun suhteen, ja nämä odotukset ovat puolestaan käsityksiämme laajemmista soveltuvan käytöksen normeista. Näkökulmanani on, että tilanteeseen soveltuva käytös, Richard Wattsin termin *politic behaviour*, on eräänlaista peruskohteliaisuutta: kun siitä poikeetaan, puhujaa voidaan pitää joko tavallista kohteliaampana eli ylikohteliaana tai sitten epäkohteliaana. Juuri tällainen peruskohteliaisuus – joka vaihtelee tilanteiden mukaan – on kielenoppijoiden kannalta olennainen havaita ja hallita. Matti Larjavaara onkin osuvasti todennut, että kohteliaisuus palvelee paitsi kuulijan odotuksia myös puhujaa: se antaa puhujalle – niin äidinkieliselle kuin kakkoskieliselleväkin – roolin ja position, josta on mukavin ja turvallisin antautua vuorovaikutukseen.

On kuitenkin huomattava, että kohteliaisuudessa tai tilanteeseen soveltuvassa käytöksessä kyse ei ole vain yhdestä normista, yhdestä tavasta pyytää, vaan tyypillisiä tapoja voi olla useampia. Suomalaisia asiointitilanteita tutkineet Marja-Leena Sorjonen, Liisa Raevaara ja Hanna Lappalainen ovat todenneet, että asiointitilanteissa eri lause-tyypeillä on omat suosijansa: sen sijaan, että luokittelisimme epäkohteliaiksi ne puhujat, jotka käyttävät esimerkiksi R-kioskilla indikatiivimuotoisia kysymyslauseita (*anna tulitikut*) tai käskymuotoa (*anna tulitikut*), voidaan ajatella, että eri asiakasryh-

mät ovat kiteyttäneet pyytämistapoihinsa erilaiset tavat hahmottaa osapuolten suhteet ja toimintatavat, omanlaisensa arjen rutiinit. Silti autenttisten aineistojen perusteella on nähtävissä, että erilaisiin tilanteisiin on kiteytynyt tiettyjä tyypillisiä ja ei-tyypillisiä pyytämisen tapoja. Opetuksessa lienee luontevinta esitellä juuri näitä tyypillisiä tapoja. Tutkimalla erilaisia tilannetyyppejä saavutamme tietoa siitä, millaiset pyytämisen tavat ovat missäkin tilanne- ja toimintatyypeissä tyypillisiä ja tilanteeseen soveltuvia. Tällaisen tiedon perusteella voidaan tehdä myös kielenopetuksessa väistämättä tarvittavia yleistyksiä kielellisen rakenteen ja tilanteen sekä tilanteeseen soveltuvan kielen ja kohteliaisuuden välisistä suhteista.

Väitöskirjassani esitän yhden lähestymistavan, jonka avulla voi tarkastella tilanteeseen soveltuvaa kieltä ja kohteliaisuutta nimenomaan asiointitilanteissa ja niitä simuloivissa oppikirjadialegeissa. Esittämäni lähestymistapa ei luonnollisestikaan ole ongelmaton eikä täysin objektiivinen. Olen tietoinen siitä, että kohteliaisuutta ei voida analysoida ja kuvata yhtä luotettavasti kuin monia muita, helpommin kvantifioitavia kielellisiä ilmiöitä. Kielellinen kohteliaisuus on ilmiönä äärimmäisen monitahoinen: kohteliaisuudentutkijat ovat kuvanneet sitä liukkaaksi ja pakenevaksi, mahdottomaksi kuvata, ilmiöksi, jonka sisällöstä ja merkityksestä kielenpuhujat itse ovat eri mieltä, ja ilmiöksi, jota on kyllä laajasti tutkittu mutta jota ei ole koskaan vakuuttavasti kuvattu. Syvimmiltään kohteliaisuudessa onkin kyse paljon enemmänä kuin yksittäisistä kielellisistä ilmauksista: kuten Francesca Bargiela-Chiappini on todennut, kohtelias käytös kytkeytyy niihin sääntöihin, konventioihin ja odotuksiin, jotka ohjaavat sosiaalisia tilanteita, ja kohtelias tai epäkohtelias käytös heijastaa yhteiskuntamme käsityksiä yksilöiden oikeuksista ja velvollisuuksista.

Mikäli kuitenkin jätämme kohteliaisuuden kielentutkimuksen ulkopuolelle, menetämme jotain hyvin olennaista ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta. Riippumatta siitä, miten kohteliaisuuden määrittelemme, se on olennainen osa ihmisten välistä vuorovaikutusta ja läsnä keskustelussa ja sen tulkinnessa, ja tulkitsemme puhujan vuorot (tai itse puhujan) joskus kohteliaaksi tai epäkohteliaaksi. Vaikka kohteliaisuus on monimuotoinen ilmiö ja kumpuaa paljon laajemmalla kuin puhujien yksittäisistä intentioista, kohteliaisuus näkyy kuitenkin konkreettisesti juuri ihmisten välisessä kielellisessä ja ei-kielellisessä vuorovaikutuksessa, niin arki- kuin asiointikeskusteluissakin. Lisäksi on huomattava, että sillä tiedolla, jota tutkimuksella saavutamme kielestä ja vuorovaikutuksesta, on myös sovellettava merkitys. Jos jokin vuorovaikutuksen alue, kuten kohteliaisuus, jätetään tutkimuksen ulkopuolelle, tällöin jätämme oman onnensa – tai pikemminkin oman intuitionsa – nojaan myös ne, jotka joutuvat opettamaan kieltä ja sen ilmiöitä: esimerkiksi juuri suomi toisena ja vieraana kielenä -opettajat.

Lähteet

- BARGIELA-CHIAPPINI, FRANCESCA 2003: Face and politeness. New (insights) for (old) concepts. –*Journal of Pragmatics* 35 s. 1453–1469.
- HAUGH, MICHAEL 2007: The discursive challenge to politeness theory. An interactional alter-

- native. – *Journal of Politeness Research* 3 (2) s. 295–317.
- LARJAVAARA, MATTI 2007: *Pragmasemantiikka*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- LOCHER, MIRIAM 2006: Polite behavior within relational work. The discursive approach to politeness. – *Multilingua* 25 s. 249–267.
- SORJONEN, MARJA-LEENA – RAEVAARA, LIISA – LAPPALAINEN, HANNA 2009: Mä otan tän. Käynnin syyn esittämisen tavat R-kioskilla. – Hanna Lappalainen & Liisa Raevaara (toim.), *Kieli kioskilla. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutineista* s. 90–119. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- WATTS, RICHARD J. 2003: *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.

Johanna Tanner: *Rakenne, tilanne ja kohteliaisuus. Pyynnöt S2-oppikirjoissa ja autenttisissa keskusteluissa*. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen, suomalais-ugrialaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos 2012. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-10-7903-0>.

Kirjoittajan yhteystiedot: etunimi.p.sukunimi@helsinki.fi