

Suomen kieli  
Suomen kielen, suomalais-ugrialaisten ja  
pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos  
Helsingin yliopisto

## **Rakenne, tilanne ja kohteliaisuus**

*Pyynnöt S2-oppikirjoissa ja autenttisissa keskusteluissa*

Johanna Tanner

VÄITÖSKIRJA

Esitetään Helsingin yliopiston humanistisen tiedekunnan suostumuksella  
julkisesti tarkastettavaksi auditoriumissa XV  
perjantaina 13. huhtikuuta 2012 klo 12.

© Johanna Tanner

ISBN 978-952-10-7902-3 (nid.)

ISBN 978-952-10-7903-0 (PDF)

<http://ethesis.helsinki.fi/>

Unigrafia Oy

Helsinki 2012

# Abstract

## Linguistic structures, situation and politeness: requests in Finnish as a second language textbooks and in authentic service encounters

Johanna Tanner, University of Helsinki, Finland

This study is concerned with the models of interaction represented in Finnish as a second language (L2) textbook dialogues. The analysis focuses on service encounter dialogues and more specifically on the requests of goods and services in the service phase of the encounter. The main questions of the study are the following:

- What kinds of linguistic structures are used to realize the speech function of request in different service encounter dialogues?
- How do these requests differ from the requests used in similar authentic service encounters? Compared to the authentic data, how representative are the models given in textbook dialogues?
- What kinds of factors might account for the different linguistic realizations in textbooks and authentic data?
- What kind of interpersonal communication is realized in dialogues and what kind of model of situationally appropriate language use do the textbooks present to the reader? From a broader perspective, how is politeness construed in the dialogues?

The corpus for the study consists of 9 widely used Finnish L2 textbooks directed at adult learners. The comparative data for the study includes data collected from similar authentic service encounters: transcriptions of videotaped interaction (collected mainly by a project on service encounters conducted by The Institute for the Languages of Finland) and data gathered through observation of recurrent simple service encounters. Methodologically, the study combines different but intertwining frameworks: the broader background for the study is L2 textbook research, the analysis of the data draws on conversation analysis and on lexico-grammatical concepts from Finnish traditional grammar and from Halliday's functional grammar, the description of interpersonality, situational appropriateness and (im)politeness employs and adapts current, discursive approaches to politeness.

The study shows that requests in textbook dialogues are often realized in ways that do not reflect the situational variation of authentic data: full clauses as requests are often used even in routine requests, often including the verb *saanko* ('may I have') or the modal verb *voinko* ('can/could I') in the interrogative; NP requests (e.g. a coffee, thanks) are used less frequently. On the other hand, textbook dialogues tend to use more explicit formulations such as *haluan* ('I want'), which can make requests emphatic and demanding. While the progression of grammar in the textbooks is undoubtedly a factor motivating the realizations of requests, choosing situationally atypical forms of requesting in dialogues, nevertheless, also affects interpersonal meanings and the way in which textbooks represent social reality.

The study also combines the results of the detailed grammatical analysis with current politeness research. The main contribution of the study to the current discussion on politeness is that politeness research cannot be isolated from the analysis of a large and varied authentic corpus: to be able to determine the socially appropriate forms of requesting in certain types of service encounters (or in this case, in textbook dialogues simulating certain types of service encounters) and the forms that could be considered situationally impolite or overpolite, the researcher needs to study the kinds of structures that are typical in similar situation types in authentic data.

The results of the study are applicable to Finnish L2 teaching and especially to Finnish L2 textbook writing. The study also suggests ways in which textbooks could be constructed to make them represent more appropriately the situational variation and interpersonal meanings present in authentic communication.

## Aluksi

Mikä saa ihmisen tekemään väitöskirjan? Itselläni suurimpia motivoivia tekijöitä oli kaksi: saada tehdä älyllisesti eteenpäin vievää työtä ja saada itse vaikuttaa työaikoihinsa ja aikatauluihinsa.

Pahimmillaan tutkimuksen teko on ollut tietokoneen ääressä valvottuja öitä, vapaa-ajan olemattomuutta sekä huonoa omaatuntoa siitä, että ei ehdi olla lasten kanssa niin paljon kuin haluaisi. Parhaimmillaan se on ollut kuitenkin juuri tunnetta vapaudesta ja älyllisesti mielekkäästä työstä. Lukiessani minulle täysin tuntemattomien ihmisten kirjoittamia tieteellisiä artikkeleja olen mielessäni ja paperilla keskustellut näiden kirjoittajien kanssa. Jos ja kun ihmiset eri puolilla maapalloa pohtivat kielitieteellisiä kysymyksiä ja kirjoittavat tutkimuksia aiheista, joilla ei ole suoraa rahallista sovellusarvoa, ja jos ja kun minulla on mahdollisuus miettiä samoja kysymyksiä, maailma ei voi olla läpeensä paha paikka.

Yliopisto on ollut inspiroiva ja kodikas paikka työskennellä. Kodikkuus juontanee lapsuudesta: mieleeni on vahvasti piirtynyt isän entinen työpaikka Arppeanumin kolmannessa kerroksessa, minne johtivat pientä lasta pelottavat rautaportaat, ja makuuhuoneen varastossa majaillut musta tohtorihattu, jota käytettiin aina muutaman kerran vuodessa. Toisaalta kodikkuutta on opiskeluaikanani luonut paitsi opiskeluaikainen osakunta- ja ylioppilaskuntayhteisö, väitöskirja-aikana erityisesti oman laitokseni lämmin ja kannustava ilmapiiri.

Erityisen kiitollinen olenkin oman oppiaineeni, suomen kielen, ihmisille. Olen etuoikeutettu, kun olen saanut tehdä töitä parissanne. Suurin kiitos kuuluu ohjaajilleni: pääohjaajani Susanna Shore on harvinainen helmi nykyisessä kiireen ilmapiirissä. En tiedä ketään toista, joka yhtä väsymättä ja huolellisesti jaksaisi paneutua ohjattavansa työhön. Ilman Susannaa olisin tuskin alkanutkaan tehdä väitöskirjaa. Toiselle ohjaajalleni Jyrki Kalliokoskelle olen kiitollinen erityisesti älykkäistä huomioista, jotka ovat vieneet työtäni eteenpäin, ja eräänlaisesta ehdottomasta tasapuolisuudesta, joka heijastuu koko laitokseemme. Vuorikadun viisaille ja aina avulialle tutkijoille haluan antaa yhteiskiitoksen. Erityiskiitokset teille, jotka olette kommentoineet työni osia tai työhöni liittyviä kysymyksiä sen loppuvaiheessa: Suvi Honkaselle, Aino Koivistolle, Salla Kurhilalle, Hanna Lappalaiselle, Toini Rahdulle, Liisa Raevaaralle, Marja-Leena Sorjoselle ja Mikko Virtaselle. Lisäksi Marja Kokkosen, Inkeri Lehtimajan, Ritva Pallaskallion ja Marjo Savijärven kanssa olen voinut jakaa väitöskirjaprosessiin liittyviä ja liittymättömiä kysymyksiä. Kiitos vertaistuesta. Muistelen lämmöllä myös vuottani tuoreen ainejärjestön Seulan ensimmäisenä puheenjohtajana ja sen idearikkaan hallituksen jäsenenä.

Tutkimukseni esitarkastajat Pirkko Muikku-Werner ja Sara Routarinne ovat kommentoineet työtäni monipuolisesti, viisaasti ja huolellisesti, mistä olen kiitollinen. Vaivannäöstänne oli suuri apu työstäessäni tutkimustani sen lopulliseen muotoon. Tutkimukseni rahallisesta tukemisesta kiitän Koneen säätiötä, tutkijakoulu Langnetia ja Suomalaisen tiedeakatemian Eino Jutikkalan rahastoa.

The biggest part of my work, however, was done far from the University of Helsinki, in Rome, where my family spent a couple of years due to my husband's work. The time in Rome was a period of active writing. The friends I had in Rome were and still are very important for me. A special thanks goes to two people: My wise friend Elif Rosenfeld, doctor in sociolinguistics from Georgetown University, who was always ready to discuss with me service encounters and politeness in general. Toinen kiitos rakkaalle Eeva Toivaselle, joka veit pikku Einon puistoon aamupäivisin ja pidit taaperosta hyvää huolta. Koskaan en ole käyttänyt niin tehokkaasti työaikaa kuin

niinä aamupäivän tunteina talvella ja keväällä 2011, kun istuin nurkkapöydässäni Piazza Ungherian kahvilassa kannettavan ääressä.

Oma perhe on ollut lähellä työtäni koko ajan. Isoimman kiitoksen osoitan omille vanhemmilleni Raija ja Ilmari Haapalalle, jotka ovat aina tarjonneet apuaan ja hoitaneet Eeroa ja Einoa varsinkin Suomeen palattuamme, työn loppuvaiheessa. Samasta asiasta lämmin kiitos fammulle ja faarille Raumalla. Filosofimieheni Jussi on joutanut, kannustanut ja uskonut vaimonsa kykyihin sekä tarjonnut kotonakin älyllistä haastetta. Eero ja Eino olette maailman tärkein asia; tärkeämmät kuin yksikään väitöskirja.

Omistan tämän työn isälleni ja äidilleni.

Espoossa 26. maaliskuuta 2012

*Johanna Tanner*

# Sisällys

<b>Abstract</b> .....	<b>3</b>
<b>Aluksi</b> .....	<b>4</b>
<b>1 Johdanto</b> .....	<b>8</b>
1.1 Oikeaa vai väärää kieltä? .....	8
1.2 Tutkimuskysymykset, teoreettinen viitekehys ja tutkimuksen kulku.....	10
1.3 Tutkimuksen aineisto ja sen kerääminen.....	16
<b>2 Tutkimuksen tausta</b> .....	<b>22</b>
2.1 Oppikirjadialogien kieli .....	22
2.1.1 Oppikirjat 1970-luvulta 2000-luvulle: kieliopista käyttötilanteisiin.....	22
2.1.2 Oppikirjadialogit tekstilajin näkökulmasta .....	32
2.1.3 Dialogien (epä)autenttisuus .....	36
2.1.4 Puhe- vai kirjakieltä?.....	40
2.2 Asiointitilanteet: rutiinia ja poikkeamia.....	45
2.2.1 Asiointikeskusteluille tyypillisiä piirteitä .....	45
2.2.2 Dialogit ja autenttiset asioinnit: yleisiä eroja .....	50
2.3 Tavarän ja palvelun pyynnöt.....	56
2.3.1 Pyyntöjen tutkimus kielitieteessä .....	56
2.3.2 Pyyntöjen rajaaminen aineistossani.....	59
<b>3 Pyyntö asiointidiologeissa ja autenttisisä asiointikeskusteluissa</b> .....	<b>64</b>
3.1 Pyyntönä väitelause .....	67
3.1.1 Otan/ottaisin .....	68
3.1.2 Haluan/haluaisin .....	77
3.1.3 Tarvitsen/tarvitsisin .....	87
3.1.4 Minun pitäisi.....	90
3.1.5 Minulla on.....	93
3.1.6 Lähettäisin/ostaisin .....	96
3.1.7 Koonti .....	98
3.2 Pyyntönä kysymyslause.....	101
3.2.1 Saanko/saisinko.....	101
3.2.2 Voit(te)ko/voinko/voisinko .....	109
3.2.3 Koonti .....	121
3.3 Pyyntönä nominilauseke .....	123
3.4 Pyyntönä käskylause .....	129
3.5 Pyyntö seuraa esisekvenssiä .....	135
3.5.1 Esikysymykset .....	136
3.5.2 Esikysymyksen jälkeiset pyynnöt.....	139
<b>4 Kohteliaisuus asiointitilanteissa</b> .....	<b>143</b>
4.1 Kohteliaisuuden tutkimuksesta: historiaa, kritiikkiä ja nykytila.....	144
4.2 Asiointitilanteiden kohteliaisuuden tutkimus.....	150
4.3 Kohteliaisuus autenttisisä asiointikeskusteluissa ja oppikirjadiologeissa.....	155
4.4 Kohteliaisuus oppikirjakonteksissä.....	163
4.4.1 Kielellisten rakenteiden valintaan vaikuttavia tekijöitä .....	164
4.4.2 Oppikirjojen eksplisiittinen kohteliaisuus .....	166
4.5 Millaisia puhujia diologeissa rakennetaan?.....	171
4.6 Kohteliaisuuden merkityksestä .....	175

<b>5 Lopuksi</b> .....	<b>177</b>
5.1 Tutkimuksen tulosten ja lähestymistavan pohdintaa .....	177
5.2 Tutkimuksen sovellusmahdollisuudet: oppijan kannalta oikeaa kieltä.....	181
5.3 Jatkotutkimusmahdollisuuksia.....	187
<b>Lähteet</b> .....	<b>189</b>
Oppikirjalähteet .....	207
<b>Liitteet</b> .....	<b>208</b>
Liite 1. Vertailuaineiston pyyntöjen kielellisiä jakaumia .....	208
1. Vertailuaineiston R-kioskiasiointien pyynnöt .....	208
2. Vertailuaineiston palvelutiskiasiointien pyynnöt.....	208
3. Vertailuaineiston postiasiointien pyynnöt.....	209
Liite 2. Väitelauseen muotoisten pyyntöjen kielellinen jakauma asiointialoissa .....	210
Liite 3. Kysymyslauseen muotoisten pyyntöjen kielellinen jakauma asiointialoissa.	211
Liite 4. Nominilausekkeen muotoisten pyyntöjen kielellinen jakauma asiointialoissa .....	212
Liite 5. Esikysymyksen jälkeisten pyyntöjen kielellinen jakauma asiointialoissa .....	212

# 1 Johdanto

## 1.1 Oikeaa vai väärää kieltä?

Helsingin Sanomissa julkaistiin 25.1.2008 seuraava mielipidekirjoitus:

”Vaimoni on asunut Suomessa kohta viisi vuotta. Hän on opiskellut aktiivisesti suomea erilaisilla kursseilla ja nyt iltakoulussa. Minua on koko ajan ihmetyttänyt, miksi kirjakieli pyritään korvaamaan ns. puhekielellä; siis opetetaan jo alusta alkaen tekemään virheitä. Aiemmillä kursseilla on ollut luettavina mitä karmeinta slangia, mutta viimeisin näkemäni tehtävä ylitti totaalisesti sietorajani. Piti muuttaa kirjakielisiä lauseita puhekieliseksi tyyliin ”mun täytyis saada aika lääkäriille”. Siis muuttaa oikealla suomella kirjoitettuja lauseita vääriksi! – – Yritä tässä sitten itse omalta osaltasi vaikuttaa kauniin kieleemme kirjoittamiseen ja puhumiseen, kun perusopetus on kerettiläistä. Mielestäni suurin vastuu kuuluu opettajille, jotka vastaavat opetuksesta ja oppikirjojen kielestä.”

Yllä oleva kirjoitus heijastaa monia suomi toisena kielenä opetukseen, -oppimateriaaleihin, oppijoihin ja oppijaa ympäröivään yhteiskuntaan kytkeytyviä teemoja. Mitä on ”väärä” kieli, entä ”oikea” kieli? Kenen kannalta kieli on oikeaa tai väärää? Mikä on puhekielen ja kirjakielen suhde opetuksessa? Mikä on tarpeellista oppijalle eli minkälaisia kielellisiä taitoja Suomessa asuvan kakkoskielisen<sup>1</sup> puhujan olisi hyvä hallita? Se, millaista kieltä kakkoskielisille puhujille opetetaan ja millaisia valintoja oppimateriaaleissa on tehty, on paitsi sarja lukuisia kielen rakenteeseen, sanastoon, tyyliin ja kielenkäyttötilanteisiin liittyviä valintoja myös sarja arvovalintoja. Nämä valinnat kuvastavat käsityksiämme siitä, minkälaista kieltä Suomessa asuva kielenoppija tarvitsee ja minkälaisissa tilanteissa hän toimii. Lisäksi ne kuvastavat sitä, millaisena näemme oppikirjan lukijoiden ja ympäröivän yhteiskunnan suhteen. Minkälaista kielellistä käyttäytymistä suomenoppijoilta odotetaan? Millaisina näemme kakkoskieliset kielenoppijat: ulkomaalaisina, suomalaisina, suomenmaalaisina (ks. Lepola 2000), maahanmuuttajina, oppijoina, meinä vai muina?

Tässä tutkimuksessa tarkastelen yhtä suomi toisena kielenä (S2) -opetuksen keskeistä osaa, oppimateriaaleja. Oppimateriaali – yleensä oppikirja – on yksi ensimmäisistä konkreettisista asioista, joihin suomen kielen kurssille tullut maahanmuuttaja tai muu kielenopiskelija törmää. Suomi toisena kielenä -oppikirja on tavallisimmin äidinkielisten opettajien laatima, vaihteittain etenevä oppikurssi suomen kielestä. Oppikirja on toisaalta esine, artefakti, joltain käsin kosketeltavaa, jota voi kantaa mukanaan ja jonka sivuilta voi tarkistaa asioita. Se on myös malli ja käsikirja vierasta kieltä puhuvalle: näin Suomessa puhutaan, tällaista on se kieli, jota tarvitsen tässä maassa. Se on lukijalleen institutionaalistettu kuva paitsi kielen rakenteista myös vuorovaikutuksesta ja suomalaisesta kulttuurista.

---

<sup>1</sup> Käytän tässä työssä synonyymisesti käsitteitä kakkoskielinen puhuja ja suomi toisena kielenä -puhuja. Tarkoitin niillä Suomessa asuvia suomen kielen käyttäjiä, joiden äidinkieli on muu kuin suomi.



Tutkimukseni käsittelee aikuisten suomenoppijoiden oppimateriaaleja. Aikuisten kielenoppijoiden ja kouluikäisten lasten oppimisympäristöt eroavat toisistaan monin tavoin. Kouluikäiset maahanmuuttajalapsat oppivat suomea paitsi oppitunneilla myös erityisesti varsinaisten oppituntien ulkopuolella, sosiaalisissa tilanteissa toisten lasten kanssa.<sup>2</sup> Aikuisilla kielenoppimiskonteksti on kuitenkin yleensä erilainen: kontaktit suomalaisiin saattavat olla aluksi vähäisiä, ja monien kakkoskielisten kokemukset kohdekielisestä vuorovaikutuksesta rajoittuvat institutionaalsiin keskusteluihin esimerkiksi viranomaisten kanssa. Aikuisten kielenoppimisympäristönä korostuvat sen sijaan muodolliset kielikurssit, erityisesti kielenoppimisen alkuvaiheessa. (Lasten ja aikuisten oppimiskontekstien eroista suomen kielen osalta ks. Halonen ja Kokkonen 2008.) Esimerkiksi työikäisille maahanmuuttajille valtio tarjoaa noin vuoden pituisen kotoutumiskoulutuksen, jonka kielellisenä tavoitteena on saavuttaa toimiva peruskielitaito. Opetussuunnitelman mukaan tavoitteena on saavuttaa ”sellaiset kielelliset, yhteiskunnalliset, kulttuuriset ja elämänhallintaan liittyvät valmiudet, joiden avulla hän [aikuinen maahanmuuttaja] pystyy selviytymään jokapäiväisen elämän tilanteissa uudessa ympäristössään, toimimaan työelämässä ja hakeutumaan jatko-opintoihin” (Aikuisten maahanmuuttajien kotoutumiskoulutus. Suositus opetussuunnitelmaksi). Myös muun muassa erilaiset ammatilliset koulutuskeskukset, vapaan sivistystyön piirissä toimivat opistot, aikuislukiot, yliopistojen kielikeskukset ja muut laitokset järjestävät nimenomaan aikuisille suunnattuja kursseja alkeistasosta alkaen.

Kun kieltä opetetaan luokkahuoneessa, on oppikirja tekstikappaleineen ja harjoituskappaleineen usein keskeinen osa tunnin toimintaa. Toisen ja vieraan kielen oppikirjojen todellista vaikutusta luokkahuonevuorovaikutukseen ja kielenoppimiseen on tutkittu hyvin vähän. Tutkimukset vaikuttavat kuitenkin tukevan oppikirjan auktoriteettia kielen kuvaajana: Oppikirjan käsittely muodostaa usein suuren osan oppitunnin toiminnasta, ja oppikirja antaa ikään kuin kehyksen toiminnalle luokkahuoneessa (Pitkänen-Huhta 2003: 259). Oppikirja voi myös toimia auktoriteettina sen määrittämisessä, mikä on ”oikeaa” kielenkäyttöä – näin jopa niissä tilanteissa, joissa oppikirjan kuvaus on ristiriidassa oppijoiden oman kieli-tiedon ja luontevan kielellisen käyttäytymisen kanssa (ks. Sorjonen 1997). Toisaalta oppikirjan käyttäjillä on toki myös päätäntävaltaa kirjan käyttöön: oppijat ja erityisesti opettajat päättävät, miten oppikirjan ohjeita ja malleja loppujen lopuksi noudatetaan ja miten oppikirjatekstit välittyvät oppijoille (Pitkänen-Huhta 2003: 260; Sunderland ym. 2001). Toisaalta on myös huomattava, että oppikirjojen ja luokkahuoneopetuksen lisäksi myös luokkahuoneen ulkopuoliset vuorovaikutustilanteet tarjoavat runsaasti mahdollisuuksia kielenoppimiseen (ks. esim. Lilja 2010). Yhteenvetona voidaan kuitenkin todeta, että vaikka tietoa oppikirjan ja opetuksen suhteesta on vielä vähän, oppikirjat joka tapauksessa osallistuvat opetustilanteiden rakentumiseen.

Suomi toisena kielenä -oppikirjoissa esitellään tyypillisesti paitsi kielen systeemiä ja rakenteita myös kielellistä käyttäytymistä. Alkeisoppikirjoissa vuorovaikutusta simuloidaan lyhyiden kirjoitettujen ja usein myös nauhoitettujen oppikirjadialogien avulla. Tyypillisesti dialogeissa on kaksi osallistujaa, joskus kolmekin, ja dialogit liittyvät sekä arki-

---

<sup>2</sup> Yläkouluikäisten maahanmuuttajanuorten luokkahuonevuorovaikutusta tutkinut Lehtimäki (2012: 216) toteaaakin, että nuorten käyttämä suomen kieli nojaa enemmän ympäristöstä saatuihin malleihin kuin oppikirjoihin.

siin että institutionaalisiin tilanteisiin. Jatko-oppikirjoissa on yleensä yhä enemmän kertovia tekstejä dialogien asemesta.

Arkikeskusteluja simuloivien dialogien lisäksi oppikirjadiologeissa kuvataan runsaasti myös asiointitilanteita: niissä käydään kaupassa, asioidaan pankissa ja postissa, tilataan ruokaa ravintolassa, maksetaan ostoksia torilla, ostetaan junalippua, varataan aikaa lääkärille, varataan matkaa, ja niin edelleen – kuvataan tilanteita, joissa arkielämässämme toimimme. Asiointitilanteiden vuorovaikutuskäytänteiden oppiminen onkin Suomessa asuvalle kielenoppijalle olennaista. Maahanmuuttajat joutuvat toimimaan erilaisissa asiointitilanteissa lähes päivittäin jo Suomessa asumisen alkuvaiheissa, usein hyvinkin vähäisen kielitaidon turvin, ja kommunikaatio-ongelmat näissä tilanteissa vaikeuttavat sopeutumista ja kotoutumista uuteen kielelliseen ympäristöön. (Ks. myös Boxer 2002: 155 institutionaalisten tilanteiden vuorovaikutuskäytänteiden tuntemisen tärkeydestä.)

Myös Eurooppalaisessa viitekehyksessä, joka on antanut Suomessakin pohjan opetussuunnitelmille ja jota suositellaan käsitteelliseksi oppimateriaalin laatijoille, korostetaan, että kielenpuhujan funktionaaliseen kompetenssiin kuuluu tuntemus viestinnän pohjana olevista skeemoista ja kyky käyttää niitä. Skeemoilla tarkoitetaan erilaisia sosiaalisia vuorovaikutuskäytänteitä, esimerkiksi juuri asiointitilanteiden skeemoja. Eurooppalainen viitekehys perustuu nimenomaan funktionaaliseen eli toiminnalliseen lähestymistapaan: kielenoppijat nähdään ensi sijassa sosiaalisina toimijoina, jotka suorittavat yhteisössään erilaisia tehtäviä saavuttaakseen tiettyjä tavoitteita. (Viitekehys: 28, 178–180.)

## 1.2 Tutkimuskysymykset, teorettinen viitekehys ja tutkimuksen kulku

Tarkastelen tässä tutkimuksessa S2-oppikirjoja asiointidiialogien kuvaaman vuorovaikutuksen näkökulmasta. Olen kiinnostunut siitä, minkälaisen kuvan oppikirjadialogit antavat suomenoppijalle<sup>3</sup> vuorovaikutuksesta ja tilanteeseen soveltuvasta kielenkäytöstä. Miten erilaisissa asiointitilanteissa käytettävää kieltä representoidaan diologeissa, ja miten tämä dialogien kieli puolestaan eroaa vastaaville autenttisille tilanteille tyypillisestä kielestä? Lähemmin tutkin sitä, miten puhujien välisiä eli intersosiaalisia suhteita ilmaistaan diologeissa. Ilmaistaanko niissä etäisyyttä vai läheisyyttä, muodollisuutta vai tuttavallisuutta? Minkälaista tietoa tilanteeseen soveltuvasta kielenkäytöstä ja (epä)kohteliaisuudesta dialogit välittävät lukijalleen? Millainen on dialogien antama malli suomen kielellä toimimisesta ja toimijasta; millaisia puhujia niissä lopulta rakennetaan? Keskityn erityisesti tarkastelemaan dialogien asiakkaan roolia eli oppilaille tarjottua mallia.

Puhujien väliset intersosiaaliset suhteet välittyvät erityisen hyvin erään kielellisen toiminnon, pyytämisen, kautta. Tässä teoksessa fokuksessa onkin juuri pyytämisen: se,

---

<sup>3</sup> Puhuessani oppikirjan käyttäjistä eli suomea toisena tai vieraana kielenä opiskelevista käytän käsitettä ”oppija”. Tällä käsitteellä en tarkoita sitä, että kakkoskieliset puhujat olisivat aina oppijan roolissa (vrt. Firth & Wagner 1997). Oppija on kuitenkin tutkimusasetelmani kannalta perusteltu käsite, koska tutkin nimenomaan oppikirjoja ja viittaan kirjan käyttäjiin silloin kun he käyttävät oppikirjaa eli ovat nimenomaan oppijan roolissa.

miten asiakas pyytää vastapuolta joko tekemään jotain tai antamaan asiakkaalle tämän haluamia tuotteita. Pyyntöjä sisältävät dialogit valikoituivat tutkimuskohteeksi ensinnäkin jo siitä syystä, että pyyntöjä esiintyy dialogeissa runsaasti. Erityisesti asiointitilanteissa pyynnöt ovat asioinnin onnistumisen kannalta välttämätön osa vuorovaikutusta, jonka ympärille koko asiointi rakentuu. Toiseksi pyynnöt ovat sekä kielitieteellisesti että erityisesti kielenoppijan kannalta haastava ja monimuotoinen ilmiö: ilmaisu, joka on pragmaattisesti helppo tunnistaa pyynnöksi, voi esiintyä monessa erilaisessa morfosyntaktisessa ja leksikaalisessa muodossa (ks. esim. Levinson 1983: 264–265; Muikku-Werner 1993; ISK 2004: 1561–1562; Vinkhuyzen ja Szymanski 2005: 92–93; Sorjonen, Raevaara ja Lappalainen 2009). Tämä aiheuttaa luonnollisesti toisen kielen opiskelijalle ja opetukselle suuren haasteen: ei ole olemassa yhtä ainoaa tilanteeseen kuin tilanteeseen soveltuvaa tapaa pyytää, vaan pyynnön kielellisessä ilmaisemisessa on välttämättä otettava huomioon sosiaalinen tilanne ja konteksti.

Näkökulmani dialogeihin on siis rajattu: tutkin asiointitilanteiden pyyntöjä. Nämä tilanteet ja toiminnot ovat kuitenkin dialogeissa niin yleisiä, että ne kertovat nähdäkseni oppikirjadialogien kielestä myös yleisemmin. Laajan dialogiaineiston keskellä keskittymisen tiettyyn osa-alueeseen tarjoaa siis ikään kuin ikkunan, jonka kautta havainnoin dialogien kielellisiä erityispiirteitä.

Tutkimuksessani pyrin vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

- 1) Pyyntöjen rakentuminen oppikirjadialogeissa:  
Millaisia kielellisiä keinoja asiointikeskusteluja kuvaavissa dialogeissa käytetään pyyntöjen kielentämiseen? Millaiset pyynnöt ovat dialogeissa tyypillisiä erilaisissa tilanteissa ja minkälaista variaatiota niissä on?
- 2) Vertailu autenttisiin vastaaviin asiointikeskusteluihin:  
Eroavatko dialogien pyynnöt kielellisiltä rakenteiltaan vastaavien autenttisten asiointikeskustelujen pyynnöistä ja jos eroavat, miten? Kuinka edustavina dialogien antamia vuorovaikutusmalleja voidaan pitää, eli näkyvätkö autenttisille asiointikeskusteluille tyypilliset toimintamallit ja kielelliset rakenteet oppikirjojen asiointidiialogeissa?
- 3) Pyyntöjen kielellisiin rakenteisiin vaikuttavat tekijät:  
Mitkä seikat oppikirjadialogeissa mahdollisesti vaikuttavat pyyntöjen kielelliseen muotoiluun? Eroavatko nämä vaikuttavat tekijät autenttisten tilanteiden tekijöistä?
- 4) Oppikirjadialogien interpersoonaisuus ja kohteliaisuus:  
Millaista interpersoonaisuutta dialogeissa ilmaistaan ja millaisia vuorovaikutusmalleja dialogit välittävät? Minkälaisen kuvan dialogit ja laajemmin myös oppikirjat antavat suomenoppijalle tilanteeseen soveltuvasta ja (epä)kohteliaasta kielenkäytöstä? Minkälaisia puhujia oppikirjoissa rakennetaan?

Työni ei nojaudu yhteen selvään tutkimusperinteeseen vaan sivuaa ja yhdistää eri lähtökohdista nousevia tutkimussuuntauksia: niin kieliopin (erityisesti pyyntöjen) tutkimusta, asiointitilanteiden vuorovaikutuksen tutkimusta, oppikirjatutkimusta, keskusteluanalyysejä, tekstin- ja diskurssintutkimusta kuin kohteliaisuudentutkimustakin. Dialogit ovat teks-

teinä monimuotoisia – niissä kuvataan puhuttua tekstiä mutta kirjoitetun kanavan kautta, ja laajempina kontekstina on kielenopetus – joten vain yhteen tai pariin näkökulmaan päätyminen antaisi aineistosta väistämättä yksipuolisen kuvan. Tutkimukseni sijoittumista erilaisten vakiintuneiden tutkimusalojen väliin kuvaa jo se, että työtäni ei voi luokitella yksiselitteisesti sen paremmin keskustelun- kuin tekstintutkimukseksi. Oppikirjialogit eivät edusta ”puhtaasti” kirjoitettua tai puhuttua kieltä vaan ne ovat ikään kuin sekoitus tai välimuoto molemmista, puhetta simuloivia tekstejä kirjoitetun kanavan muodossa, jolloin myös työssäni on luontevaa hyödyntää sekä tekstin- että keskustelututkimuksen menetelmiä.

Seuraavassa esittelen lyhyesti näitä tutkimukseni teoreettis-metodisia lähtökohtia ja työni kannalta keskeisimpiä tutkimuksia sekä perustelen niiden merkitystä omalle tutkimukselleni. Tarkemmin käsittelen tutkimukseni metodista ja teoreettista taustaa kuitenkin työni alkuosan luvuissa 2.1–2.3 sekä analyysiosan jälkeisissä luvuissa 4.1–4.2.

Dialogien pyyntöjen analyysissa hyödynnän sekä suomalaista että ulkomaista tutkimusta direktiiveistä ja pyynnöistä. Lähemmin keskityn niihin tutkimuksiin, joissa on tarkasteltu pyytämistä suomalaisissa asiointitilanteissa ja jotka käytännössä ovat keskusteluanalyttisiä tutkimuksia erityisesti R-kioski ja Kela-asioinneista (Raevaara ja Sorjonen 2006; Lappalainen 2008a; Sorjonen ym. 2009). Toisaalta myös ulkomaiset asiointitilanteiden pyyntöihin keskittyvät tutkimukset toimivat vertailupohjana aineistosta tekemilleni havainnoille (mm. Antonopoulou 2001; Vinkhuyzen ja Szymanski 2005; Hewitt 2006; Kerbrat-Orecchioni 2006) samoin kuin suomalaisista pyynnöistä tehdyt kyselytutkimukset (Muikku-Werner 1997a; Peterson 2004).

Oppikirjialogioiden analyysissa käytän siis hyödykseni keskusteluanalyysin käsitteistöä ja tutkimustuloksia. Valintaa voi pitää keskusteluanalyysin tutkimusperinteen kannalta outona – menetelmähän on tarkoitettu ja sitä on käytetty nimenomaan luonnollisten keskustelujen tutkimiseen eikä simuloitujen tekstien analyysiin.<sup>4</sup> Asiointikeskusteluja simuloivat oppikirjialogit toimivat oppijoille kuitenkin myös esimerkkinä asiointitilanteiden vuorovaikutuksesta, jolloin niitä voi vastaavasti lähestyä myös vuorovaikutuksen rakentumisen näkökulmasta. Toisaalta keskusteluanalyysi on kuitenkin työssäni enemmän apuväline kuin varsinainen metodi; en siis tutki dialogeja varsinaisesti keskusteluanalyttisestä näkökulmasta etsimällä niistä keskustelun rakentumisen lainalaisuuksia vaan käytän litteroituja asiointikeskusteluaineistoja ja näistä aineistoista tehtyjä tutkimuksia dialogien vertailumateriaalina ja pyrin niiden avulla osoittamaan, millä tavoin dialogit mahdollisesti eroavat autenttisille asiointitilanteille tyypillisestä vuorovaikutuksesta. Valinnan keskusteluanalyttisen vertailunäkökulman käyttöön tekee luontevaksi myös se, että autenttisia asiointikeskusteluja on Suomessa tutkittu nimenomaan keskusteluanalyysin näkökulmasta.

---

<sup>4</sup> Viime aikoina keskusteluanalyysin kenttäkin on kuitenkin laajentunut: alun perin menetelmän piirissä tutkittiin vain natiivien välisiä luonnollisia keskusteluja. Nykyään kuitenkin tutkitaan paitsi kakkoskielistä vuorovaikutusta (esim. Kurhila 2006; Lilja 2010) ja niin sanottujen erityisryhmien puhetta (ks. esim. autististen lasten välisestä vuorovaikutuksesta Dickerson ym. 2005 ja puheen tuottamisen ongelmista Bloch 2005) myös esimerkiksi erilaisia puhuttua koodia ja kirjoitettua kanavaa yhdistäviä tekstejä, kuten chatkeskusteluja (esim. Golato ja Taleghani-Nikazm 2006).

Pohdin tutkimuksessani erityisesti dialogien interpersoonaisuutta. Interpersoonaisuuden käsitän työssäni laajasti: interpersoonaisuus liittyy puhujien välisiin suhteisiin ja näiden suhteiden kielelliseen ilmaisuun. Omaa näkemystäni lähellä on systeemifunktionaalisen teorian ja erityisesti Hallidayn – nähdäkseni melko väljä – näkemys kielen interpersoonaisesta metafunktioista. Hallidayn mukaan kielen muotoja säätelee kolme metafunktiota, jotka ovat eräänlaisia kielen toiminnallisia päätehtäviä: interpersoonainen metafunktio, ideationaalinen metafunktio ja tekstuaalinen metafunktio. Ideationaalisessa metafunktiossa on kyse siitä, miten kieltä käytetään kuvaamaan ja konstruoimaan maailmaa, kun taas tekstuaalisessa metafunktiossa on kyse siitä, miten kielen avulla luodaan yhtenäisiä ja merkityksellisiä kokonaisuuksia, kuten konkreettisia tekstejä. Interpersoonaisessa metafunktiossa on puolestaan toisaalta kyse siitä, miten kieltä käytetään luomaan ja ylläpitämään sosiaalisia suhteita ja toisaalta siitä, miten ilmaisemme kielen avulla suhtautumamme sekä omaan puheeseemme tai tekstiimme että toisten puheeseen tai teksteihin. Kielen interpersoonainen metafunktio liittyy systeemifunktionaalisessa teoriassa erityisesti tilannekontekstin osallistujarooleihin (engl. *tenor*) ja näiden roolien välisiin suhteisiin eli niihin sosiaalisiin rooleihin, jotka ilmenevät sekä tilannetyypin (esim. asiakas ja myyjä) että kielenkäytön (esim. puhuja ja kysyjä) kautta. Hallidayn metafunktionaalisen hypoteesin mukaan nämä osallistujaroolit todellistuvat puheessa ja teksteissä erilaisten kielellisten valintojen kautta: interpersoonaiset merkitykset reaalistuvat ennen kaikkea modaalisisissa lausetyypeissä, moduksessa, persoonan valinnassa, erilaisissa modaalisisissa aineksissa, kuten modaaliverbeissä, sekä erilaisissa suhtautumista ilmaisevissa sanavalinnoissa. (Halliday 1978: 128–133, 142–145; Halliday 1994; Shore tulossa a ja b).

Pyyntöjen interpersoonaisia merkityksiä tarkasteltaessa olennaista onkin tarkastella lähemmin niiden modusta ja modaalisuutta. Modaalisuus on laaja ilmiö, jonka määrittelyä ja rajausta on kielitieteessä perinteisesti pidetty ongelmallisena (yhteenvetona ks. esim. Forsberg 1998: 35–101).<sup>5</sup> Väljästä näkökulmasta modaalisuuden voi hahmottaa erilaisiksi tavoiksi, joilla puhuja ilmaisee suhdettaan lausumaansa ja jotka liikkuvat välttämättömyyden ja mahdollisuuden asteikolla. Perinteisesti modaalisuus on jaoteltu dynaamiseen, deonttiseen ja episteemiseen modaalisuuteen. Omassa tutkimusaineistossani modaalisuus liittyy nimenomaan deonttiseen modaalisuuteen, siihen, millaisin keinoin pyynnöissä ilmaistaan puhujan tahtoa. Tällöin huomio kiinnittyy erityisesti modaalisen lausetyypin (esim. kysymyslause vai käskylause), moduksen (esim. indikatiivi vai konditionaali) sekä modaaliverbien (esim. *voida*) ja muiden nesessiivirakenteiden valintaan. Kielen rakenteiden modaaliset valinnat liittyvät olennaisesti myös tilannekontekstin määrittämiin valintoihin, kuten siihen, kuinka rutiinimaisina pyyntöjä voidaan pitää ja kuinka oikeutettu puhuja on pyynnön esittämiseen (ks. Lindström 2005; Curl ja Drew 2008).

Interpersoonaisuuteen läheisesti liittyvä ilmiö on myös kohteliaisuus. Kohteliaisuus, kasvojen säilyttäminen ja epäsuorien puheaktien kategoria ovat perinteisesti olleet lingvistisen pragmatiikan keskeisiä tutkimuskohteita (ks. esim. Searle 1969; Brown ja Levinson

---

<sup>5</sup> Modaalisuus on määritelty mm. keinoiksi, ”joilla puhuja voi tuoda ilmi suhtautumisensa proposition” (Hakulinen ja Karlsson 1979: 261), alueeksi ”*kyllän ja ein välillä*” (Halliday 1994: 357) ja semanttiseksi alueeksi, ”jossa on kyse asiantilan todenmukaisuutta ja toteutumismahdollisuuksia koskevista arvioista” (ISK: 1479).

1987 [1978]; Leech 1983; Scollon ja Scollon 1995). Asiointitilanteita onkin monissa muissa maissa tutkittu juuri kohteliaisuuden kannalta (esim. Hongkongissa Kong 1998; Kreikassa Antonopoulou 2001; Turkissa Bayyurt ja Bayraktoraglu 2001; Etelä-Amerikassa Márquez-Reiter ja Placencia 2004; Tanskassa Fredstedt 2005; Ranskassa Kerbrat-Orecchioni 2006). Kielellistä kohteliaisuutta voidaankin pitää yhtenä olennaisimmista asiointitilanteiden interpersoonaisen suhteiden ilmaisuun liittyvistä ilmiöistä (Hewitt 2006: 36). Myös oppikirjojen asiointidialogien tarkastelussa kysymys tilanteeseen soveltuvasta kielenkäytöstä ja kohteliaisuudesta nousee helposti esiin, ja dialogiaineistoa käsitellessäni sivuankin kohteliaisuutta useaan otteeseen. Kokoavammin ja laajemmin käsittelen aineistoani kohteliaisuuden näkökulmasta kuitenkin vasta tutkimukseni loppupuolella luvussa 4 eli varsinaisen leksikaalisen ja morfosyntaktisen analyysin jälkeen, sillä kyse on eri tason ilmiöstä (ks. tarkemmin luvun 4 alku). Kohteliaisuus on siis työssäni eräänlainen laajempi näkökulma perinteisen kielen rakenteiden analyysin rinnalle.

Luvussa 4 esittelen myös kohteliaisuudentutkimuksen teoreettista perustaa. Erityisesti uudempi, niin sanottu postmoderni kohteliaisuudentutkimus, jossa kohteliaisuutta tarkastellaan nimenomaan osana vuorovaikutusta (mm. Eelen 2001; Mills 2003; Watts 2003; Haugh 2007a; ks. myös Tanner 2005b ja Tanner 2007), taustoittaa omaa näkökulmaani siihen, miten oppimateriaalien antamia vuorovaikutusmalleja voi analysoida tilanteeseen soveltuvan ja (epä)kohteliaan kielenkäytön käsitteiden avulla. Tarkastelen myös oppikirjoissa rakennetun interpersoonaisuuden ja kohteliaisuuskuvan laajempaa merkitystä: sitä, millaisia puhujia ja millaista yhteiskuntaa oppikirjat kuvaavat ja rakentavat ja mitä seurauksia tällä voi olla kielenoppijan ja -käyttäjän kannalta. Tässä pohdinnassa hyödynnän myös tekstin- ja diskurssintutkimuksen näkökulmia (Armour 1998; Shardakova ja Pavlenko 2004).

Vaikka tutkimuksessani keskityinkin tiettyihin kielellisiin toimintoihin tietyssä tilanetyypissä (pyynnöt asiointitilanteissa), on huomattava, että oppikirjadialogien – kuten muidenkin tekstien – valinnat motivoituvat lopulta niiden laajemmasta kontekstista: käytötyhteydestä, esiintymispaikasta ja lukijakunnasta (ks. Hiidenmaa 2000: 164). Ne seikat, jotka autenttisissa asiointitilanteissa säätelevät vuorovaikutusta, ovat oppikirjatekstien autenttista vuorovaikutusta simuloivissa dialogeissa alisteisia tekstien muille funktioille, erityisesti tekstien pedagogisille päämäärille. Oppikirja- ja opetus kontekstissa kysymys dialogien autenttisuudesta (mm. Widdowson 1978; van Lier 1996; Cook 1998) ja tähän liittyen erityisesti S2-oppikirjoissa kysymys puhe- ja kirjakielen suhteesta ovatkin edelleen ajankohtaisia. Vähemmän keskustelua Suomessa on sen sijaan käyty oppikirjojen rakennepainotteisuudesta, joka vaikuttaa olevan yksi suurimpia S2-oppikirjojen dialogien rakentumiseen vaikuttavia seikkoja.

Tutkimukseni voidaan nähdä myös osana yleisempää oppimateriaalien tutkimusta – joka tosin muodostaa Suomessa melko hajanaisen ja harvalukuisenkin kentän. Suomalaisia oppimateriaaleja on tutkittu jonkin verran erityisesti kriittisen tekstianalyysin näkökulmasta: Karvonen (1995) on analysoinut merkitysten rakentumista biologian ja maantiedon oppikirjateksteissä, Lähdesmäki (2007 ja 2009) on tarkastellut yläasteen englannin kielen oppikirjojen intertekstuaalisuutta ja Tainio ja Teräs (2010) ovat puolestaan tutkineet perusopetuksen oppikirjojen sukupuolijäsennystä. Toisaalta taas on Elomaa (2009) on

toimintatutkimuksen menetelmän avulla pyrkinyt saksan kielen aikuisoppikirjojen uudistamiseen. Suomi toisena ja vieraana kielenä -oppimateriaaleista on tutkittu niiden historiaa ja suomalaisuuden piirteiden rakentumista niissä (Vehkanen 2004 ja tulossa); oppikirjadialogeja puolestaan on tarkasteltu lähinnä muutamissa pro gradu -toissa: Autere-Kesti (1996) on tutkinut dialogien sanastoa, Haapala (2003) on pohtinut dialogien kohteliaisuutta Brownin ja Levinsonin kohteliaisuusteorian näkökulmasta (ks. myös Tanner 2008) ja Pänkäläinen (2004) on tarkastellut dialogipartikkelien, kysymys-vastaus-jaksojen ja ymmärtämisiongelmiä esiintymistä dialogeissa. Lähin vertailukohta omalle työlleni löytyy kuitenkin kansainvälisestä toisen kielen ja erityisesti englanti toisena ja vieraana -kielenä oppimateriaalien tutkimuksesta, jossa dialogeja on verrattu autenttisiin keskusteluihin (esim. Scotton ja Bernsten 1988; Boxer ja Pickering 1995; Wong 2002; Gilmore 2004). On myös huomattava, että vaikka tutkimukseni laajempina kontekstina ovatkin oppimateriaalit ja toisen kielen opetus, tutkimukseni ei keskity niinkään kielenoppimiseen eikä dialogeihin kielenoppimisen välineinä. Sen sijaan pyrin tutkimuksessani vastaamaan siihen, millaisen kuvan dialogit antavat tilanteisesta kielenkäytöstä; miten ne representoivat puhujien välisiä suhteita erilaisissa asiointitilanteissa.

Tutkimukseni on pääosin kvalitatiivinen: tarkastelen sitä, millaisia erilaisia pyyntöjä oppikirjadialogeissa on. Vaikka teenkin lukumäärällisiä havaintoja tiettyjen pyyntöjen tyypillisyydestä tai harvinaisuudesta ja eri rakentein muodostettujen pyyntöjen jakaumasta, kvantitatiiviset havainnot eivät ole tutkimukseni pääosassa. Enemmän pyrin havainnollistamaan dialogien pyyntöjen tyypillisiä ja toisaalta myös harvinaisempia mutta kiinnostavia (esim. autenttista vastaavista tilanteista vahvasti poikkeavia) kielellisiä piirteitä esimerkkien avulla. On myös huomattava, että vaikka eri oppikirjojen välillä voi olla suuria eroja siinä, minkälaisia pyyntöjä niissä ”suositaan”, lähestyn omassa tutkimuksessani oppikirjoja kokonaisuutena (vaikkakin heterogeenisena sellaisena) enkä pyri ryhmittelemään eri oppikirjoja tai vertailemaan niitä keskenään. Pääpaino tutkimuksessani ei ole yksittäisissä oppikirjoissa eikä yksittäisen oppikirjan laadullisissa ominaisuuksissa, vaan pikemminkin havainnoin oppikirjojen kieltä yleisemmällä tasolla. Uskon kuitenkin, että vaikka esittämäni havainnot ovat toisissa oppikirjoissa yleisempiä kuin toisissa, nämä havainnot ovat yleisesti kiinnostavia paitsi toisen ja vieraan kielen oppikirjojen tekstilajitutumuksen myös soveltavan S2-tutkimuksen näkökulmasta.

Tutkimukseni jakautuu käytännössä kolmeen osaan: johdantoon sekä tutkimukseni kannalta oleellisia käsitteitä ja ilmiöitä taustoittavaan alkuosaan (luvut 1–2), asiointidialogien pyyntöjä analysoivaan keskiosaan (luku 3) sekä pohtivampaan loppuosaan, jossa yhdistän tutkimukseni tulokset laajempiin ilmiöihin; kohteliaisuuden ja kielenopetukseen (luvut 4 ja 5).

Seuraavassa alaluvussa 1.3 kuvaan tarkemmin tutkimusaineistoani ja sen valintaperusteita. Luvussa 2 puolestaan taustoitan tutkimuksessani olennaisia käsitteitä ja ilmiöitä: Luvussa 2.1 keskityn oppikirjadialogien kieleen. Luonnehdin aineistoni oppikirjojen yleisiä piirteitä, kuvaan oppikirjadialogeille tyypillisiä tekstilajipiirteitä ja pohdin kysymystä dialogien autenttisuudesta sekä puhe- ja kirjakielen suhteesta S2-oppikirjoissa. Luvussa 2.2 kuvailen sitä laajempaa oppikirjan ulkoista kontekstia, jota aineistoni dialogit simuloivat eli kuvaan asiointikeskustelujen suhdetta muihin institutionaalisiin keskusteluihin sekä

vertailen lyhyesti autenttisten asiointikeskustelujen ja asiointidialogien kokonaisrakenteita ja niiden yleisiä kielellisiä piirteitä. Luvussa 2.3 määrittelen ja käsitteellistän tarkemmin tutkimukseni ytimessä olevaa kielellistä toimintaa, tavaroiden ja palvelujen pyyntöjä, sekä tarkennan pyyntöjen rajausta ja luokittelua tutkimuksessani.

Varsinaisessa analyysiluvussa 3 vertailen oppikirjadialogien ja autenttisten asiointien pyyntöjä toisiinsa. Vaikka näkökulmani pyyntöihin on funktionaalinen, analysoidessani pyyntöjä käsittelen niitä lausetyypeittäin eli ryhmittelen ne modaalisten lausetyyppien mukaisesti väitelauseisiin (luku 3.1), kysymyslauseisiin (luku 3.2) ja käskylauseisiin (luku 3.4). Lisäksi tarkastelen omassa luvussaan finiittiverbittömiä nominilausekkeita (luku 3.3). Lukujen 3.1 ja 3.2 sisällä olen luokitellut pyynnöt vielä tarkemmin eri ryhmiin niissä käytetyn predikaattina toimivan verbin tai verbiketjun mukaan. Luvussa 3.5 käsittelen pyyntöjä sekventiaalisesti laajemmasta näkökulmasta eli tarkastelen esisekvenssin jälkeisiä pyyntöjä.

Luku 4 eroaa muista varsinaisista analyysiluvuista: yhdistän siinä analyysini tulokset laajempaan vuorovaikutuksen intersoonaiseen ilmiöön, kohteliaisuuteen. Esitän oman näkemykseni siitä, miten tilanteeseen soveltuva kieltä ja (epä)kohteliaisuutta voi tarkastella asiointikeskusteluissa ja oppikirjadialogeissa ja mitä aineistoni dialogien (epä)kohteliaisuudesta voidaan sen perusteella sanoa. Luvun loppupuolella tarkastelen oppikirjojen kuvaamaa kohteliaisuutta osana oppikirjakontekstia sekä pohdin lyhyesti sitä, millaisia puhujia oppikirjoissa luodaan ja mitä vaikutuksia oppikirjojen esittämällä malleilla voi olla. Loppuluvussa 5 puolestaan arvioin lyhyesti tässä tutkimuksessa valitsemiani lähestymistapoja ja analyysivälineitä sekä tutkimukseni analyysin tuloksia, pohdin tutkimukseni soveltamismahdollisuuksia kielenopetukseen ja esittelen tutkimukseni herättämiä jatkotutkimusaiheita.

### **1.3 Tutkimuksen aineisto ja sen kerääminen**

Vanhimmat edelleen käytössä olevat suomen kielen oppikirjat on julkaistu 1960-luvulla (Aaltio 2007 [1963]), ja uusia ilmestyy vuosittain. Erityisesti 1990-luvulta alkaen oppikirjojen määrä on lisääntynyt, mikä heijastaa suoraan maahanmuuttajien määrän kasvua Suomessa. Nykyään käytössä on parisenkymmentä suomi toisena kielenä -perusoppikirjaa ja näiden lisäksi kielen eri osa-alueisiin keskittyviä yksityiskohtaisempia materiaaleja. Julkaistujen oppimateriaalien lisäksi on myös olemassa useita tiettyjen pienempien ja spesifimpien opetusryhmien tarpeisiin laadittuja oppimateriaaleja, kuten opettajien itsensä laatimia vihkosia. Lisäksi on huomattava, että kaikki opettajat eivät käytä lainkaan valmiita oppimateriaaleja vaan osa kokoa itse oppitunneilla käytettävän materiaalin. Tekemäni pienimuotoisen selvityksen mukaan kuitenkin esimerkiksi pääkaupunkiseudun yhdeksässä aikuisoppilaitoksessa suurimmalla osalla perustason kursseista (taso A1–A2; taitotasokuvauksista ks. Viitekehys) on käytössä julkaistu oppikirja. Toisaalta monilla kursseilla käytetään



tetään lisänä opettajan itse laatimaa materiaalia, ja opettajan tai oppilaitoksen oma materiaali on usein käytössä myös erityiskursseilla.<sup>6</sup>

Pyrin tutkimuksessani antamaan läpileikkauksen laajasti käytössä olevien S2-oppikirjojen, erityisesti niiden dialogien, kielestä. Tutkimukseni aineistona on yhteensä 9 aikuisille tarkoitettua alkeisoppimateriaalia mahdollisine jatko-osineen. Dialogien analyysin yhteydessä käytän näistä oppimateriaaleista seuraavia lyhenteitä:

- SS1 ja SS2: *Suomea suomeksi 1* (Nuutinen 1977; käyttämäni painos vuodelta 2007) ja *Suomea suomeksi 2* (Nuutinen 1978; käyttämäni painos 2008)
- SKA ja SKJ: *Suomen kielen alkeisoppikirja* (Lepämaa ja Silfverberg 1987; käyttämäni painos 2007) ja *Suomen kielen jatko-oppikirja* (Silfverberg 1989; käyttämäni painos 2008)
- KJ: *Kiva juttu! Suomea venäjänkielisille* (Hämäläinen ja Silfverberg 1994; käyttämäni painos 2004)
- SOH: *Suomea, ole hyvä! 1* (Salmela ym. 1995; käyttämäni painos 2005)
- ES1 ja ES2: *Elämän suolaa 1 ja 2* (Lauranto 1995; käyttämäni painokset 2007)
- FS: *From start to Finnish* (White 1998; käyttämäni painos 2009)
- KK1 ja KK2: *Kieli käyttöön 1 ja 2* (Kenttälä 1998 ja 2000; käyttämäni painokset 2008)
- HM: *Hyvin menee! Suomea aikuisille* (Heikkilä ja Majakangas 2002; käyttämäni painos 2008)
- SPS: *Supisuomea-monimediakurssi* (Silfverberg ja White 2003; käyttämäni painos 2006)

Valitsemiani oppimateriaaleja yhdistää se, että ne on uudistettu viime vuosina tai niistä on otettu uusintapainoksia.<sup>7</sup> Jälkimmäinen seikka osoittaa myös sen, että kyseiset oppimateriaalit ovat edelleen käytössä – mikäli kirjoja ei osteta, ei niistä oteta myöskään uusintapainoksia. Kaikki aineistoni materiaalit ovat aikuisten perustason opetukseen tarkoitettuja perusoppimateriaaleja. Niissä on siis tarkoitus antaa lukijalleen eväitä selvitä alkuun Suomessa asumisen alkuvaiheissa ja auttaa opiskelijaa saavuttamaan eräänlainen peruskielitaito. Toisaalta nämä yhdeksän oppikirja(sarjaa) myös eroavat toisistaan monessa suhteessa. Erot johtuvat paitsi oppikirjojen suuresta ikäerosta (vanhimpien ja uusimpien ensipainosten välillä on 25 vuotta) myös muun muassa kirjojen tavoitteista, suunnitellusta kohde-ryhmästä sekä kirjantekijöiden oppimiskäsityksistä.

---

<sup>6</sup> Selvitin tiedot seuraavien oppilaitosten kevään ja kesän 2012 kurssien osalta: Axxell monikulttuurisuuskeskus, Espoon seudun työväenopisto, Helsingin aikuisopisto, Helsingin seudun kesäyliopisto, Helsingin seudun työväenopisto, Helsingin yliopisto (vaihto-opiskelijoille tarkoitetut kurssit), Helsingin yliopiston kielipalvelut, Kalliolan kansalaisopisto sekä Vantaan aikuisopisto. Ainoastaan yhdessä näistä oppilaitoksista käytössä ei ole lainkaan julkaistua oppimateriaalia, vaan materiaali on joko täysin itse tehtyä tai sitten muokattu olemassa olevista kirjoista ja materiaaleista.

<sup>7</sup> Aineistoni vanhempia oppikirjoja on uusintapainosten yhteydessä usein myös päivitetty tai uudistettu eli niihin on tehty pieniä muutoksia verrattuna ensipainoksiin. Oppikirjojen esipuheissa tällaisina muutoksina mainitaan esimerkiksi sanaston ja dialogien ajanmukaistaminen ja harjoitusten lisääminen. Dialogitekstien kohdalla muutokset ovat kuitenkin yleensä hyvin pieniä.

Tutkimukseni oppikirja-aineisto ei luonnollisestikaan kata koko S2-oppimateriaalien kirjavaa kenttää vaan on otos siitä.<sup>8</sup> Esimerkiksi lähes klassikon aseman saavuttaneet oppikirjat *Aletaan* (Hämäläinen 1987) ja *Jatketaan* (Hämäläinen 1989) sekä erityisesti suomi vieraana kielenä -opetuksessa käytetty *Kuulostaa hyvältä* (Ahonen 2005) eivät sisälly aineistooni siitä syystä, että ne eivät sisällä juuri lainkaan dialogeja asiointitilanteista. Aineistoni ulkopuolelle ovat jääneet myös vuonna 2008 tai sitä myöhemmin julkaistut oppikirjat, kuten *Tilanteesta toiseen* (Bessonoff ja Hämäläinen 2008) ja *Suomen mestari 1* (Gehring & Heinzmann 2010), sillä ne ovat ilmestyneet niin myöhään, että tutkimukseni aineisto on ollut jo valittu ja ainakin osin analysoitu. Lisäksi on huomattava, että aineistoni sisältää nimenomaan perusoppikirjoiksi tarkoitettuja oppimateriaaleja eikä erilaisia lisämateriaaleja (kuten esim. puhekielen opetukseen keskittyvä oppikirja *Kato hei* [Berg & Silfverberg 1997]).

Dialogien vertailuaineistona käytän jo olemassa olevia autenttisia, nauhoitettuja ja litteroituja asiointikeskusteluja sekä niistä tehtyjä tutkimuksia. Erityisen olennainen vertailuaineisto tutkimukselleni on Kotimaisten kielten keskuksen asiointikeskusteluhankkeessa (2002–2007) kerätty asiointikeskusteluaineisto (ns. R-kioski- ja Kela-aineisto) – olennainen nimenomaan laajuutensa vuoksi, sillä aineisto käsittää kokonaisuudessaan 804 R-kioskiasiointia ja 286 Kela-asiointia. Koska kyse on näin suurista lukumääristä, aineiston perusteella on mahdollista tehdä yleistyksiä siitä, mikä on kyseisissä asiointitilanteissa tyypillistä, mikä ei. Lisäksi hyödynnän aineistosta jo tehtyjä tutkimuksia (erityisesti Raevara ja Sorjonen 2006; Sorjonen ja Raevara 2006; Lappalainen ja Raevara 2009). Toisaalta on kuitenkin huomattava, että laajuudestaan huolimatta kyseessä on kuitenkin vain kaksi tilannetyyppiä, jotka eivät välttämättä anna kuvaa siitä, minkälaista on asiointi muissa tilanteissa.<sup>9</sup> R-kioski- ja Kela-aineiston lisäksi hyödynnän myös Helsingin yliopiston suomen kielen oppiaineen keskusteluarkiston litteroituja aineistoja asiointitilanteista (55 itsepalvelukahvila-asiointia ja 7 toriasiointia).

Monista asiointitilanteista ei kuitenkaan ole olemassa nauhoitettua materiaalia – erityisesti tietyn tyyppisissä, tilanteeltaan nopeasti vaihtuvissa asioinneissa tällaista materiaalia on ylipäänsä vaikea tallentaa. Niistä tilanteista, joista autenttista nauhoitettua vertailuaineistoa ei ole saatavilla, dialogien vertailukohtana onkin myös itse havainnoimiani ja muistiin merkitsemiäni asiointeja. Tällaiset havainnoidut keskustelut eivät luonnollisestikaan koskaan tallenna puhetta saati siihen liittyviä nonverbaaleja viestejä läheskään yhtä luotettavasti kuin nauhuri ja videot. Kuitenkin oman tutkimukseni tarpeisiin myös havainnoidut keskustelut ovat tarkkuudeltaan riittäviä: olen kiinnostunut pyyntöjen kielellisistä ilmauksista, ja keskusteluja havainnoidessani olen pystynyt keskittymään juuri palvelujaksoihin, joissa pyyntöjä esiintyy. Havainnoinnissa tärkeää on erityisesti se, että keskustelut kirjataan muistiin välittömästi; tällöin riski ”väärin muistamiseen” on mahdollisimman

---

<sup>8</sup> Kattava, kommentoitu ja säännöllisesti päivitettävä luettelo julkaistuista S2-oppimateriaaleista löytyy Opetushallituksen sivuilta (Kommentoitu luettelo maahanmuuttajien oppimateriaaleista 2009).

<sup>9</sup> Kotuksen laajan hankkeen lisäksi asiointikeskusteluja on luonnollisesti tutkittu myös muissa pienemmissä tutkimuksissa. Erityisen runsaasti on tutkittu lääkäri–potilas-keskusteluja (ks. esim. Haakana 1999; Raevara 2000; Ruusuvaara 2000; Sorjonen, Peräkylä ja Eskola 2001). Dialogiaineistooni lääkärin ja potilaan välisiä keskusteluja ei kuitenkaan sisälly.

pieni. Kirjasinkin keskustelut muistiin sekä asiointien aikana että välittömästi kyseisen asioinnin päätyttyä. (Havainnoinnin eduista ja ongelmista yleisesti ks. Golato 2003: 94–96; havainnoinnista ks. myös Labov 1966<sup>10</sup>.)

Havainnoimani aineisto käsittää 36 asiointia postissa, 54 asiointia ruokakaupan palvelutiskillä (liha-, kala-, leipä- tai valmisruokatiskillä) sekä kymmenen asiointia kahvilaravintolassa. Aineisto on kerätty vuosina 2008–2010. Postiasioinnit on kerätty kahdesta pääkaupunkiseudun postista: suuremmasta pääpostista sekä pienemmästä espoolaisen kauppakeskuksen yhteydessä olevasta postista. Molemmissa posteissa oli käytössä vuoronumerot, ja molemmissa asiakkaat saattoivat poimia joitain tuotteita (kirjekuoria tms. pikkutavaroita) myös itse ja tuoda ne tiskille. Kaupan palvelutiskiasioinnit on havainnoitu Helsingin keskustan tavaratalossa sekä Espoossa kahdessa isossa ruokamarketissa, ja myös näissä asioinneissa oli useimmiten käytössä vuoronumerojärjestelmä. Kahvilaravintola-asioinnit on kerätty yhdestä suositusta Helsingin keskustan kahvilaravintolasta, jossa on käytössä pöytiintarjoilu. Asiointien nopean vaihtuvuuden vuoksi sain usein tallennettua vain asiointien alun. Oman aineistoni kannalta tämä ei kuitenkaan yleensä muodosta ongelmaa, sillä kiinnostukseni kohteena on nimenomaan asiointien palvelujakso, joka sijoittuu useimmiten juuri asiointien alkuun.

Lisäksi käytän muutamissa kohdin vertailuaineistona Helsingin yliopiston suomen kielen opiskelijoiden havainnoimia asiointitilanteita. Opiskelijoiden havainnoima aineisto käsittää yhteensä 406 asiointia, ja suurimmassa osassa niistä esiintyy myös yksi tai useampia pyyntöjä. Tilanteiltaan suurin osa näistä opiskelijoiden havainnoimista asioinneista on yksinkertaisia, rutiinimaisia ostotapahtumia, hyvin samantyyppisiä kuin muukin vertailuaineistoni: asioinnit tapahtuvat muun muassa kaupan kassalla ja palvelutiskillä, itsepalvelukahvilassa, pikaruokaravintolassa, kioskillä, postissa ja lipunmyynnissä. Toisaalta opiskelijoiden havainnoimat asioinnit sisältävät myös tilanteita, joita muussa vertailuaineistossani ei ole. Erityisesti hyödynnänkin opiskelijoiden keräämää aineistoa juuri tällaisissa tilanteissa, joista dialogien muu vertailuaineisto puuttuu ja joista samasta tilannetyypistä on olemassa useampia havainnoituja keskusteluja (esim. lääkärin vastaanotolle ilmoittautuminen terveystieteiden keskuksessa).<sup>11</sup>

Tutkimusaineistoni koostuu siis kahdentyyppisestä – tai käytännössä kolmentyyppisestä – materiaalista: toisaalta oppimateriaaliaineistosta eli S2-oppikirjojen dialogeista ja toisaalta autenttisesta vertailuaineistosta. Tämä vertailuaineisto puolestaan jakautuu kahden osaan: autenttisiin nauhoitettuihin ja litteroituihin asiointikeskusteluihin sekä autenttisiin asiointikeskusteluihin, joita on havainnoitu etnografisin menetelmin.

---

<sup>10</sup> Havainnointitutkimuksen klassikkona voidaan pitää Labovin (1966) tutkimusta. Labov kiersi New Yorkin eri tavarataloja ja esitti myyjille aina saman kysymyksen, johon myyjät vastasivat samoin sanoin mutta eri tavoin äänten. Havainnointitutkimuksensa perusteella Labov pyrki todistamaan, miten yhteiskuntaluokka vaikutti ääntämiseen.

<sup>11</sup> Opiskelijat ovat keränneet havainnointiaineiston keväällä 2009 Kielioppi 4 -kurssin yhteydessä. Kiitän kurssin opettajaa Markku Haakanaa sekä opiskelijoita mahdollisuudesta teettää havainnointitehtävä opiskelijoilla kurssin aikana sekä mahdollisuudesta käyttää aineistoa työssäni. Havainnoinnin tekoon opiskelijoilla oli apuna tekemäni ohjemoniste. Osassa tapauksissa opiskelijat ovat myös kirjanneet muistiin asiointeja, joissa he ovat itse olleet toisena osapuolena, joko asiakaspalvelijana tai asiakkaana.

Tutkimukseni lähtökohtana ovat oppikirjadialogit, joita vertailen autenttisiin vastaviin keskusteluihin. On kuitenkin huomattava, että dialogien ja vertailuaineiston – niin nauhoitettujen kuin havainnoitujenkin asiointien – tilanteet eivät luonnollisestikaan voi koskaan täysin vastata toisiaan. Vertailun mahdollistaa kuitenkin se, että tilanteita voi pitää asiointikonteksteiltaan riittävän samankaltaisina (ks. tarkemmin luku 2.2.2). Lisäksi on huomattava, että oppikirjadiologeille tyypilliset tekstilajipiirteet vaikuttavat myös siihen, millaiset asiat ovat tutkimukseni keskiössä. Dialogien yhteydessä ei esimerkiksi ole välttämättä annettu mitään eksplisiittistä sosiolingvististä tietoa siitä, ketkä puhuvat keskenään: mikä on puhujien sukupuoli, ikä tai dialogin tapahtumapaikka. Erityisesti aineistoni varhaisimmissa oppikirjadiologeissa lukijalle ei useinkaan anneta muuta informaatiota kuin itse vuorojen kielennykset ja dialogin perusteella pääteltävissä olevat toimijoiden asemat (esim. myyjä ja asiakas) (ks. tarkemmin luku 2.1.1, jossa esittelen oppikirjojen dialogien yhteydessä annettua kontekstuaalista tietoa). Vertailuaineiston asiointikeskusteluista on sijaan useimmiten olemassa myös tarkempia kontekstitietoja taustamuuttujista: puhujien ikä (suurin piirtein arvioituna) ja sukupuoli sekä nauhoituksen tai havainnoinnin paikka ja ajankohta on lähes poikkeuksetta merkitty muistiin. Koska tutkimukseni lähtökohtana ovat kuitenkin oppikirjadialogit ja niiden vertailu autenttisiin asiointeihin, en ole merkinnyt tietoja taustamuuttujista myöskään vertailuaineistoesimerkkien yhteyteen, vaikka sosiolingvististen taustamuuttujien merkitystä todellisen vuorovaikutuksen valintoihin ei voikaan kieltää. Myöskään perinteisessä keskusteluanalyysissä vuorovaikutuksen ulkopuolista kontekstuaalista tietoa ei yleensä hyödynnetä analyysissä, ellei se nouse esiin aineistosta. Lappalainen (2008a) sekä Sorjonen ym. (2009) ovat kuitenkin tutkimuksissaan R-kioski- ja Kela-asioinneista huomioineet jossain määrin myös sosiolingvististä näkökulmaa eli pohtineet erityisesti iän, sukupuolen ja asuinpaikan merkitystä kielellisiin valintoihin. Tuon näitä havainnoita esille analyysilukujen (3.1–3.5) yhteydessä.

Selkeyden vuoksi olen aineiston esittelyn yhteydessä jonkin verran yksinkertaistanut autenttisia litteraatioita ja havainnoituja keskusteluja. Autenttisista litteraatioista olen esimerkiksi poistanut keskusteluanalyttiset erikoismerkit, kuten päällekkäispuhuntojen ja taukojen sijainnit sekä intonaatiota kuvaavat välimerkit – en siksi, etteikö niillä olisi ylipäänsä merkitystä vaan siksi, koska dialogeihin vertailun kannalta ne eivät tässä tutkimuksessani ole olennaisia. Olen myös lyhentänyt pitkiä dialogeja ja litteroituja ja havainnoituja keskusteluja ja merkinnyt poistetun kohdan kahdella ajatusviivalla (– –). Sekä litteroiduissa että havainnoituissa keskusteluissa sulut ovat puolestaan merkinä epäselvästi kuuluneesta jaksosta. Lisäksi kaikki henkilönnimet tai muut keskustelun osapuolten tunnistamisen mahdollistavat tiedot, jotka esiintyvät vertailuaineistoni litteroiduissa tai havainnoituissa keskusteluissa, on muutettu.

Vertailuaineistoni – autenttiset nauhoitetut ja litteroidut sekä havainnoidut keskustelut – kattavat kaikki oppikirjojen dialogien yleisimmät asiointitilanteet. Aivan kaikista dialogien tilanteista vertailuaineistoa ei kuitenkaan ole (esim. asiointi pankissa tai laskun pyytäminen ravintolassa), sillä nämä tilanteet ovat sen verran yksityisiä, että niiden havainnointi on vaikeaa. Kokonaisuudessaan vertailuaineistoni erilaiset asioinnit antavat nähdäkseni kuitenkin yleiskuvan siitä, mitä yhteistä on suomalaisilla asiointikeskusteluilla

sekä toisaalta osoittavat myös sen, miten eri tilannetyypit eroavat toisistaan ja millaiset asiointiin liittyvät tekijät vaikuttavat pyynnön muotoiluun näissä tilanteissa.

Erilaisilla aineiston keruutavoilla – niin nauhoittamisella kuin havainnoinnillakin – on omat puutteensa. Perustutkimuksen teko aineistoa nauhoittamalla ja litteroimalla on hyvin aikaa vievää, ja erilaisten asiointitilanteiden kielellisen käyttäytymisen kartoittamisessa on valtava työ. Jos jäämme odottamaan, että takana on vankka ja laaja perustutkimus erilaisista tilannetyypeistä ja vasta sitten alamme tehdä soveltavaa tutkimusta, kuluu vuosikymmeniä, ennen kuin soveltavaa tutkimusta voidaan ylipäänsä tehdä. Lisäksi kieli ja käytänteet muuttuvat koko ajan. Oma tutkimukseni edustaakin eräänlaista kompromissia: pyrin tutkimukseni avulla tuottamaan tietoa siitä, minkälaisia pyyntöjä erilaisissa asiointitilanteissa käytetään ja miten ne eroavat oppikirjadialogien vastaavien tilanteiden pyynnöistä. Toisaalta tutkimustulosten laajemmassa yleistämisessä on kuitenkin muistettava, että havainnoitujen asiointien lukumäärä yhdestä tilannetyypistä liikkuu kymmenissä eikä sadoissa. Uskon silti, että havainnoidut asioinnit antavat todellisesta kielenkäytöstä tämän tutkimuksen funktion kannalta riittävän tarkan ja esimerkiksi kyselylomakkeilla saatua tietoa luotettavamman kuvan; erityisesti, kun rinnalla on myös laajempia autenttisia asiointiaineistoja.

## 2 Tutkimuksen tausta

### 2.1 Oppikirjadialogien kieli

Seuraavissa alaluvuissa luon kokonaiskuvan aineistoni S2-oppikirjoihin. Luvussa 2.1.1 esittelen aineistoni oppikirjat ja tuon esiin keskeisimpiä niissä tehtyjä valintoja. Erityisesti keskityn dialogien osuuteen oppikirjakappaleen rakentumisessa. Luvussa 2.1.2 kuvailen S2-oppikirjoja tekstilajin näkökulmasta ja havainnollistan oppikirjadialogien tyypillisimpiä ominaisuuksia autenttisiin keskusteluihin verrattuna. Luvussa 2.1.3 pohdin kysymystä oppikirjojen autenttisuudesta ja sitä, mistä eri näkökulmista autenttisuutta voidaan kielenopetuksessa lähestyä. Luvussa 2.1.4 tarkastelen puolestaan lähemmin erästä oppikirjadialogien kieleen ja autenttisuuteen läheisesti liittyvää ilmiötä eli puhe- ja kirjakielen valintaa, joka on S2-oppikirjoissa ollut perinteisesti keskeinen kysymys.

Viittaan tässä luvussa oppikirjojen tarkastelun yhteydessä useaan otteeseen monimerkityksiseen käsitteeseen ”kielioppi”. Käytän käsitettä työssäni siinä merkityksessä, mitä se S2-oppikirjoissa perinteisesti tarkoittaa eli viittaamassa tietoon opiskeltavan kielen rakenteesta ja rakenteiden formaaliseen kuvaukseen. Pelkkä ”kielioppi” viittaa siis työssäni perinteiseen kieliopin kuvaukseen, jonka tarkoitus on kuvata kieli säännönmukaisena systeeminä (ks. esim. Kauppinen 2006: 93). Kieliopin kuvausta voidaan toki lähestyä monista muistakin näkökulmista, jotka ovat myös työssäni läsnä, kuten deskriptiivinen eli kuvaileva kielioppi, normatiivinen kielioppi ja funktionaalinen kielioppi (ks. lähemmin Kieli ja sen kieliopit; ISK 2004: 18–21; Viitekehys). Eräänlaisena koko työni läpäisevänä näkökulmana on kuitenkin lopulta pedagoginen kielioppi: kysymys siitä, mikä on tilanteisesti soveltuvan kielenkäytön ja kielen rakenteiden opetuksen suhde S2-oppikirjoissa, kysymys siitä, minkälaisia näkökulmia voisi ottaa huomioon laadittaessa S2-oppikirjoja ja niiden dialogeja sekä loppujen lopuksi kysymys siitä, mitä oppijan kannalta ”oikea kieli” voisi S2-oppikirjoissa tarkoittaa (ks. luku 5.2).

#### 2.1.1 Oppikirjat 1970-luvulta 2000-luvulle: kieliopista käyttötilanteisiin

Kuvailen seuraavassa aineistoni oppikirjoja niiden ilmestymisjärjestyksessä. Antaakseni yleiskuvan oppikirjojen kielikäsitteistä ja tavoitteista esitän ensin kootusti taulukkomuodossa oppikirjoissa eksplisiittisesti esitetyt kielitaidolliset tavoitteet. Tämän jälkeen luonnehdin oppikirja kerrallaan kunkin oppikirjan sekä erityisesti dialogien yleisiä piirteitä. Tarkastelen erityisesti dialogien suhdetta kappaleen muuhun sisältöön, dialogien kontekstin ja puhujien kuvausta sekä dialogien suhdetta puhe- ja kirjakieleen. Jokaisen oppikirjan kuvauksen jälkeen esitän myös dialogiesimerkin kyseisestä oppikirjasta.

Oppikirjojen kielitaidolliset tavoitteet voidaan karkeasti jakaa kielen käyttöön liittyviin tavoitteisiin eli pragmaattiseen tietoon kielen funktionaalisesta ja sociolingvistiksestä puolesta (ks. esim. Bachman ja Palmer 1996: 66–70) sekä kielitiedollisiin, kielen raken-

teeseen liittyviin tavoitteisiin. Nämä tavoitteet kietoutuvat luonnollisesti toisiinsa: kyse on yhdestä kielitaidon kokonaisuudesta, siitä, mitä yksilö pystyy kielellä tekemään, ja voidakseen käyttää kieltä omiin tarkoituksiinsa yksilön on hallittava sekä tietoa kielen systeemistä että erilaisista kielenkäyttötilanteista ja niistä konventioista, jotka määrittävät tilanteeseen soveltuvaa kielenkäyttöä. Taulukko 1 havainnollistaa kuitenkin yleisellä tasolla, miten eri aikoina ja eri tarkoituksiin laaditut oppikirjat eroavat eksplisiittisten tavoitteidensa puolesta ja minkälainen suhde funktionaalisilla tavoitteilla ja kielen rakenteen hallinnalla on eri oppikirjoissa.

**Taulukko 1** *Oppikirjojen tavoitteita (esipuheessa ja/tai takakansitekstissä eksplisiittisesti mainittuja).*

<i>Kirjasarja</i>	<i>Kielen käytön tavoitteet</i>	<i>Kielitiedolliset tavoitteet</i>
<i>Suomea suomeksi</i>	– sanasto keskeistä jokapäiväisessä elämässä tarvittavaa sanastoa	– johdattaa opiskelija mahdollisimman helposti rakenteeltaan ja sanastoltaan äidinkielestä ja totutuista eurooppalaista kielistä poikkeavaan suomen kieleen – eksplisiittisillä säännöillä selittävää kielioppia vain vähän – kielen rakenne esitetään teoreettisesti ja systemaattisesti erikseen erillisenä kielioppina, jota voidaan käyttää kertaus- ja hakuteoksena
<i>Suomen kielen alkeisoppikirja</i>	– dialogien ja tekstien aiheet on valittu kielenkäyttäjän kommunikointitarpeita silmällä pitäen – ohjata lukija mahdollisimman nopeasti käyttämään jokapäiväisessä kanssakäymisessä välttämättömiä ilmaisuja ja sanastoa	– (dialogien ja tekstien aiheet on valittu kielenkäyttäjän kommunikointitarpeita silmällä pitäen) suomen kielen rakenteen johdonmukaisuutta rikkomatta – kielellisten kokonaisuuksien hahmottaminen – kielen rakenne on kuvattu systemaattisesti etenevässä muodossa
<i>Kiva juttu</i>	– esitellä jokapäiväisessä elämässä keskeistä sanastoa – antaa tietoa Suomesta ja suomalaisista.	– kielen rakennepiirteet, kielioppi, on esitelty kokonaisuuksina, joissa kielenoppija voi nähdä rakenteen ja merkityksen yhteenkuuluvuuden – suomen kielen perusrakenteen tuntemus
<i>Suomea, ole hyvä!</i>	– opettaa kommunikoinnin kannalta keskeisiä rakenteita ja antaa laajahko sanavarasto – päästä heti alusta alkaen puhumaan suomea – tekstien aiheet käsittelevät maahanmuuttajan arkipäivää	– opettaa kommunikoinnin kannalta keskeisiä rakenteita

<i>Elämän suola</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– kielellisen vaihtelun todellisuuden esittely; kaikki kielen rekisterit samanarvoisia</li> <li>– tekstit mahdollistavat luonnollisen keskustelun syntymisen</li> <li>– kuvailla suomalaista elämänmeno</li> <li>– ”kaikkea ei voi eikä tarvitse ymmärtää”</li> </ul>	– kieliainesta esitellään runsaasti alusta lähtien; analyysi vasta myöhemmin
<i>From start to Finnish</i>	– (provide you with) some useful tools handy in everyday situations such as asking questions and responding to them, exchanging opinions, being polite – or less polite if need be	– (provide you with) an overall picture of the structure of Finnish
<i>Kieli käyttöön</i>	– lähtökohtana opiskelijan kielenkäyttötarpeet	<ul style="list-style-type: none"> <li>– kielioppi lähtee opiskelijan ilmaisutarpeesta ja perustuu tämän aiempiin havaintoihin</li> <li>– uusi opiskeltava asia erottuu selvästi muusta aineksesta ja opiskelijalle syntyy selkeä mielikuva kielen keskeisistä rakentelementeistä</li> </ul>
<i>Supisuomea</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– harjoitella erilaisia puhetilanteita</li> <li>– tv-dialogeissa puhutun kielen harjoittelu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– peruskielitaidon kehittäminen, vahvistaminen ja kertaus</li> <li>– opitaan suomen perusrakenteet</li> </ul>
<i>Hyvin menee!</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– toiminnallinen kielitaito</li> <li>– teksteissä luonnollisuus ja autenttisuus</li> <li>– välittää kuva suomalaisesta elämästä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– sanaston oppiminen keskeistä</li> <li>– osa rakenteista ensin fraasinomaisesti</li> </ul>

Kaikilla S2-oppikirjoilla on luonnollisesti sama päämäärä, ”peruskielitaidon” opettaminen. Se, mitä kielitaidolla ja kielenoppimisella tarkemmin tarkoitetaan kussakin oppikirjassa ja mitä niissä painotetaan – esimerkiksi kielen rakenteiden eli perinteisen ”kieliopin” oppimista, sanaston oppimista vai luontevan vuorovaikutuksen oppimista – vaihtelee kuitenkin oppikirjoittain. Rakenteiden hallinta ja vuorovaikutustaidot kytkeytyvät kirjoissa toisiinsa eri tavoin, ja painotukset heijastavat erilaisia ja muuttuneita käsityksiä kielitaidosta (kielitaitokäsitysten muutoksesta kootusti esim. Kokkonen ja Tanner 2009). Erityisesti aineistoni vanhemmissa oppikirjoissa korostuvat kielitiedolliset tavoitteet ja rakenteen johdonmukainen esittely, kun taas muutamissa uudemmissa materiaaleissa funktionaalisempi kielenäkemys, kuten kielen käytön esittely ennen analyysia, on nostettu eksplisiittisesti tavoitteeksi. Silti myös 2000-luvulla ilmestyneissä materiaaleissa kielen rakenteellisiin tavoitteisiin saatetaan kiinnittää enemmän eksplisiittistä huomiota kuin kielen käytön tavoitteisiin.

Aineistoni varhaisin oppikirja, *Suomea suomeksi*, sai alkunsa 1970-luvun alussa Kööpenhaminassa, missä kirjan tekijä Olli Nuutinen toimi suomen kielen lehtorina. Nuuti-



sen kirja oli alallaan uranuurtaja erityisesti opetuskielen suhteen: aiemmissa oppikirjoissa kohdekieltä opetettiin apukielen, kuten englannin, kautta, kun taas Nuutisen oppikirja oli ensimmäinen yksikielinen suomen oppikirja. *Suomea suomeksi* -kirjat sisältävät runsaasti dialogeja, jo ensimmäisistä kappaleista alkaen. Dialogien puhujat on kuitenkin merkitty repliikkiviivoin, eikä dialogeista käy ilmi, keitä puhujat ovat. Kuvaavaa dialogeille onkin kontekstin kuvauksen puute: tekstit on ikään kuin riisuttu kaikesta kontekstistaan. Niissä ei ilmaista eksplisiittisesti, ketkä puhuvat, mikä on puhujien suhde toisiinsa ja missä tilanteessa he toimivat.

Vaikka *Suomea suomeksi* edustaakin aiempaan oppikirjatraditioon (esim. Aaltio (2007 [1963]) nähden kommunikatiivisempaa näkemystä, näkemys kielestä ja sen oppimisesta on edelleen melko strukturalistinen: oppikirjan kappaleet on yleensä nimetty niissä harjoiteltavien kielellisten rakenteiden mukaan (ennemmin kuin dialogin tilanteen mukaan, esim. *kukkakaupassa*), ja uutta kieltä esitellään säännösteltyinä, pieninä palasina. Kirjan kanssa samaan aikaan ilmestynyt, kirjaan liittyvä perusteellinen suomen kielioppi *Finsk Grammatik* (Karlsson 1978), suomennettuna *Suomen peruskielioppi* (Karlsson 1982), edustaa vielä selvemmin strukturaalista kielinäkemystä.

2.

- 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.

*Suomen kielen alkeisoppikirjassa* ja *Suomen kielen jatko-oppikirjassa* kielen rakenteiden harjoittelu on edeltäjäänsä verrattuna vielä näkyvämmässä osassa, ja kielen muoto-oppia esitellään paitsi eksplisiittisemmin myös nopeammassa tahdissa. *Suomen kielen alkeisoppikirjan* kappaleissa on tietty toistuva etenemisjärjestys: kappale alkaa esimerkkilauseilla tai hyvin lyhyillä dialogeilla, sitten seuraa kielioppi eli kuvaus kielellisistä rakenteista ja erityisesti niiden muodostamisesta, minkä jälkeen seuraavat dialogit ja/tai mahdollinen kertova teksti. Näiden pidempien dialogien jälkeen kielioppiasiaa usein vielä syvennetään (esim. eksplikoimalla rakenteiden käyttöä), ja kappaleen lopussa on vielä huomautuksia teksteissä esiintyvistä sanoista ja rakenteista ja niiden käytöstä. Dialogeja on paljon, ja niiden olennaisena funktiona on esitellä uusien kielellisten rakenteiden käyttöä. *Suomea suomeksi* -sarjan tavoin dialogien kontekstia ei kuvata. Puhujien välisiä suhteita ja dialogien puhujia ei ole eksplikoitu, vaan niitä osoittavat edelleen repliikkiviivat. Erona *Suomea suomeksi* -kirjoihin on kuitenkin se, että dialogit on lähes aina otsikoitu, yleensä niiden tapahtumapaikan, toiminnan tai puheenaiheen mukaan (esim. *pankissa, voitko lainata, uusi asunto*).

## PESULASSA

- Päivää.
- Päivää.
- Tämä pusero ja hame pitäisi pestä kuivapesussa, mutta tästä peitosta en tiedä.
- Katsotaan. Täällä on jossain pesuohje. Vesipesu, tämä on puuvillaa.
- Tehdäänkö teillä myös prässäystä. Minulla on sellainen pikkutakki, jota ei oikeastaan tarvitsisi pestä. Riittää, jos se prässätään.
- Kyllä meillä prässätään.
- No minä tuon sen sitten, kun haen nämä. Milloin ne voi hakea?
- Puseron ja hameen voi hakea huomenna, mutta tuota peittoa en voi luvata ennen kuin ensi viikolla. Tässä lapussa on päiväys, jolloin voitte hakea ne.
- Kiitos. Näkemiin.
- Näkemiin.

*Kiva juttu! Suomea venäjänkielisille* -kirjan apukielenä on venäjä, ja kaikki kielioppi- ja harjoitusosiot on esitetty kahdella kielellä. Kirjan kappaleet alkavat esimerkkilauseilla, joita havainnollistetaan kuvilla. Esimerkkilauseiden jälkeen seuraa yksityiskohtainen kieliopin esitys ja lopuksi dialogit ja harjoitukset. *Suomen kielen alkeis-* ja *jatko-oppikirjan* tavoin kielen rakenteen esittäminen on kirjassa hyvin korostetusti esillä. Dialogit on otettu tilanteen mukaan (esim. *junassa, seuraavan päivän suunnittelu*). Dialogit ovat kuitenkin kontekstittomia, eikä niiden puhujia ole eksplikoitu. Poikkeuksena ovat muutamat kertovat tekstit, joiden teemana on venäläisen naisen ja tämän suomalaisen aviomiehen elämä.

## Ulkomaalaisvirastossa

- Päivää. Haluan hakea Suomen kansalaisuutta. Mitä minun täytyy tehdä?
- Teidän täytyy täyttää tällainen lomake. Lomakkeesta näette, mitkä paperit lisäksi tarvitsette.
- Täytyykö minun hankkia kielitaitotodistus ja mistä saan sellaisen?
- Tässä hakulomakkeen takana on ohjeet.

Edellä esitellyt aineistoni kolme varhaisinta oppikirjaa ovat melko samantyyppisiä sekä kohderyhmiensä että painotustensa suhteen: ne on suunnattu lähinnä yliopisto-opiskelijoiden käyttöön ja niissä korostuu kielen rakenteen selkeä ja looginen esittely. Myös dialogitekstit esittelevät rakenteita ja sisältävät vain vähän kontekstittietoa. 1990-luvun puolivälissä oppikirjojen maailma alkaa kuitenkin laajeta, ja materiaalit avautuvat huomioimaan sekä kielen käyttäjäkunnan heterogeenisuutta että kielen sisäistä vaihtelua.

*Suomea, ole hyvä!* -kirjan erona aiempiin materiaaleihin nähden onkin eräänlainen näkökulman vaihdos: kun aiemmissa oppikirjoissa kohderyhmänä ovat olleet selvemmin yliopisto-opiskelijat, *Suomea, ole hyvä!* -kirjasta hahmottuu ei-akateeminen, monikulttuurinen lukijaryhmä, ja kirjan tekstit kuvaavat maahanmuuttajien arkielämää Suomessa.

Muihin S2-oppikirjoihin verrattuna kirjassa on suhteellisen vähän dialogeja. Niissä alkaa kuitenkin jo näkyä kontekstittietoa: dialogeihin on merkitty puhujat, ja muutamassa dialogissa taustoitetaan dialogin tapahtumapaikkaa, tilannetta ja henkilöitä. Aiemmin esitellyistä oppikirjoista eroaa myös se, että *Suomea, ole hyvä!* -kirjan kappaleet on nimetty kappaleen topiikin mukaan (esim. Kappale 1: *Kuka sinä olet?*, Kappale 2: *Oletko sinä ulkomaalainen?*). Lisäksi kappaleiden sisäinen käsittelyjärjestys on vaihtunut aiempaan perinteeseen nähden: kappale alkaa dialogitekstillä tai lukutekstillä, ja vasta sen jälkeen seuraavat kielitieto-osio ja harjoitukset. Harjoitukset sen sijaan ovat edelleen lähinnä mekaanisia kielen rakennetietoa harjoittavia täydennys- ja muunnostehtäviä.

## Trung lähtee vaateostoksille

Trung asuu Espoossa. Hän harjoittelee eräässä helsinkiläisessä ravintolassa. Hän toivoo, että hän saa sieltä myöhemmin vakinaisen työpaikan. Hän sai tämän työpaikan työvoimatoimistosta.

Ravintolan kokki on hänen hyvä ystävänsä. Kokin nimi on Mikko.

Ruokatunnilla Trung aikoo lähteä vaateostoksille. Hän pyytää Mikkoa mukaansa.

On talvi. Ulkona on pakkasta. Trungin täytyy ostaa lämpimät vaatteet.

He menevät isoon tavarataloon keskustassa. Vaateosasto on kolmannessa kerroksessa. Tuolla ovat liukuportaat.

*Myyjä:* Hei, voinko auttaa?

*Trung:* Tarvitsen lämpimät housut ja villapuseron.

*Myyjä:* Minkäväriset ja minkäkokoiset housut haluat?

*Trung:* Luulen, että kokoni on M ja pidän tummista väreistä.

*Myyjä:* Mitä pidät näistä tummansinisistä? Tuolla on sovituskoppi.

Eniten aineistoni muista oppikirjoista eroaa *Elämän suolaa* -sarja. Ero edeltäjiin näkyy erityisesti dialogitekstien kielessä, sillä se ei noudata kirjakielen normeja vaan dialogeissa esitellään useita puhekielisyyskäytöksiä. Dialogit ovat rakentuneet erään sosiaalisen verkoston ympärille: henkilöinä on muutamia ystäviä ja sukulaisia, joiden arkisia tapahtumia dialogit kuvaavat. Erona vanhempiin oppikirjoihin on myös kontekstin kuvaus: dialogien puhujat on nimetty, ja usein dialogia edeltää kertova teksti, ingressi, joka sijoittaa dialogin tiettyyn tilanteeseen. Dialogit ovat jo ensimmäisissä kappaleissa myös melko pitkiä. Kappaleet on nimetty ainoastaan niiden topiikin mukaan (esim. *Mihin sä olet menossa?*, *Yllätysjuhlat*), ja ne alkavat dialogiteksteillä. *Elämän suolaa* eroaa muista oppikirjoista myös siinä, että dialogeissa esitellään hyvin niukasti asiointitilanteita (esim. sarjan ensimmäisessä osassa

on vain yksi ravintoladiologi). Suurin osa dialogeista kuvaa sen sijaan kirjan henkilöiden välisiä ihmissuhteita, niin riitoja kuin rakastumisiakin.

**On ilta. Liisa ja Jaakko ovat kotona. Jaakko katsoo televisiota ja Liisa puhuu Kirstin kanssa puhelimessa.**

- Liisa: (Puhuu Kirstin kanssa puhelimessa:)  
Voi Herra Jumala! Hullu mies!
- Jaakko: Älä, hyvä nainen, huuda kuin hullu!  
Kirstillä on normaali kuulo.
- Kirsti: Mitä Jaakko sanoi?
- Liisa: Että sinulla on normaali kuulo. –  
Voi että, se on mahdoton. *Nyt meidän täytyy lopettaa.* Jaakko on aina niin hermostunut illalla.
- Kirsti: Onneksi mä asun yksin. *Mun ei tarvitse kuunnella ketään ja mä voin tehdä,* mitä mä itse haluan. – Mitä Jaakko nyt tekee?
- Liisa: Voi, kuule. Se istuu nojatuolissa ja katsoo televisiota.


*From start to Finnish* -kirjassa apukielenä on englanti. Kirjaa luonnehtii eräänlainen esitelynomaisuus: keskiössä ovat lyhyet, arkiset dialogitekstit – jotka muistuttavat anonyymiltä tyyliltään jopa 20 vuotta aiemmin ilmestyneen *Suomea suomeksi* -kirjan dialogeja – ja kielioppia esitellään lähinnä esimerkkilauseiden avulla. Kirjan kertovissa teksteissä ja dialogeissa ei esiinny nimettyjä henkilöitä eikä dialogeissa ole kuvattu kontekstia eikä puhujia, vaan puhujat on merkitty repliikkiviivoin. Dialogeja on hyvin paljon, ja ne ovat yleensä hyvin lyhyitä, usein vain kahden vuoron mittaisia. Niitä voisikin luonnehtia eräänlaisiksi generisiksi, kontekstittomiksi dialogeiksi. *From start to Finnish* onkin suunnattu erityisesti yliopiston vaihto-opiskelijoiden kursseille ja erilaisille johdatuskursseille suomen kieleen. Ominaista kirjalle on myös sellaisten suomalaisen kulttuurin erityispiirteiden esiintuonti, joita muissa kirjoissa ei juurikaan mainita – kirjassa on kuvattu esimerkiksi suomalaisille ominaista humalahakuisuutta huumorin kautta, ikään kuin kevyestä opiskelijanäkökulmasta.

- Nähdään huomenna!
- Nähdään! Tavataan yliopiston kahvilassa aamulla!
  
- Hei, minulla on hyvä idea. Pidetään juhlat!
- Joo! Pidetään! Kutsutaan Tiina ja Toni ja Joni ja...!
- Tehdään jotain hyvää ruokaa ja ostetaan kaljaa!
  
- Puhutaan suomea!
- Ei puhuta! Minä en osaa. Puhutaan mieluummin englantia!

*Kieli käyttöön* -kirjasta hahmottuu melko akateeminen lukija. Kielioppia ja kielioppiharjoituksia esitellään kappaleissa runsaasti: esimerkiksi partitiivi käsitellään melko perusteellisesti jo kolmannessa kappalekokonaisuudessa. Erityispiirteinä kirjassa on runsas sanaston esittely, jota havainnollistetaan lukuisien piirroskuvien avulla. Kirjan dialogit on otsikoitu tilanne- tai toimintatyyppin mukaan (esim. *puhelimessa, torilla*), mutta dialogien puhujia ei yleensä ole nimetty vaan ne on merkitty repliikkiviivoin. Kirjan takakannen mukaan kirjassa esitelty suomi on luonnollista ja sujuvaa suomen kieltä. Esipuheessa todetaan myös, että puhekieleen johdatetaan vähitellen ja ehdotetaan, että opettaja lukisi yleispuhukielen piirteitä sisältävät tekstit omalla puhukielellään.

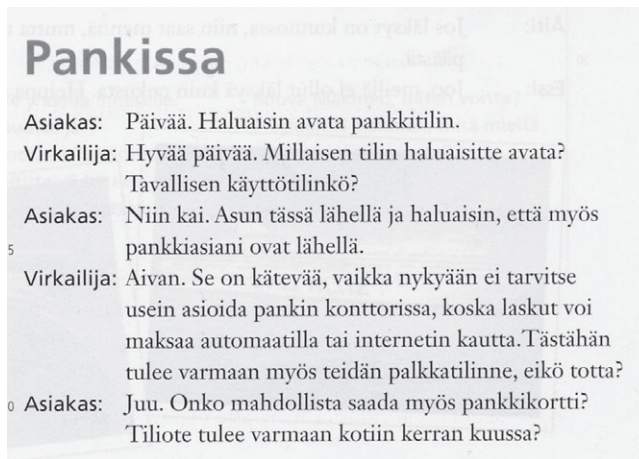
- Päivää.
- Päivää.
- Saanko 6 banaania, 5 appelsiinia ja 2 ananasta? Mitä ananas on kilo?
- Se on 16 markkaa kilo.
- Selvä. Joo, kaksi ananasta.
- Se tekee yhteensä 43 markkaa.
- Olkaa hyvä.

*Supisuomea*-oppikirja on tuotettu yhdessä Yleisradion opetusohjelmien kanssa, ja siihen liittyy televisiosarja, joka on saatavilla myös videona. Kappaleet alkavat yleensä dialogeilla, joita esitellään runsaasti: samasta tilannetyypistä on usein useampikin dialogi. Kappaleen alkupuolen dialogeissa uusi harjoiteltava kielioppiasia (esim. verbin imperfektimuodot, omistusrakenteet) on merkitty lihavoinnilla, mikä ohjaa kiinnittämään huomiota kielen rakenteeseen. Perusoppikirjaksi kirja etenee nopeaan tahtiin. Suurimpana erona aiempiin suomi toisena kielenä -oppikirjoihin *Supisuomea*-kirjassa on kuitenkin se, että niin sanottujen tavallisten dialogien jälkeen jokaisessa kappaleessa esitellään myös tv-dialogeja. Nämä dialogit ovat näyteltyjä ja videoituja, ja niitä voi seurata myös audiovisuaalisessa muodossa. Kirjassa tv-dialogien kieli on muita dialogeja puhukielisempää ja niihin liittyy myös valokuvakuvitusta tv-sarjasta. Monet tv-dialogien tilanteista kuvaavat niin sanottuja aitoja puhetilanteita: esimerkiksi myyjä, posti- ja pankkivirkailija, lääkäri ja apteekkari ovat todellisia henkilöitä työssään.

<b>Lasku</b>		
Naisiasiakas:	Saisinko laskun?	
Hovimestari:	Kiitos. *	
Markku:	Anteeksi, tarjoilija! Saisimmeko laskun?	
Hovimestari:	Kiitos. * * *	

*Hyvin menee* -kirjassa oppimisen tavoitteeksi on asetettu toiminnallinen kielitaito. Kirjan lähtökohtana on, että kieli on kommunikaation väline, ja kirjassa mainitaan myös S2-

oppikirjaperinteessä ensimmäistä kertaa eksplisiittinen pyrkimys tekstien autenttisuuteen. Kirjan kappaleet alkavat tilannetyypin tai topiikin mukaan nimetyillä dialogeilla (esim. *kirpputorilla, kioskilla, Leenalla on uusi naapuri*), ja kielioppiosiot on sijoitettu joko kappaleen keskelle tai loppuun harjoitusten jälkeen. Dialogeja edeltää usein dialogin tilannetta ja puhujia taustoittava ingressi, ja dialogien puhujat on yleensä myös nimetty. Dialogeissa huomiota kiinnittää niiden runsas valokuvakuviutus dialogien tilanteista, mikä osaltaan vahvistaa myös tilannekuvausten autenttisuuden pyrkimystä.



Kaikista tutkimistani oppikirjoista on otettu viime vuosina uusintapainoksia eli niiden voi katsoa olevan edelleen käytössä, tai ainakin olleen viime vuosina. Toisaalta ne heijastavat kuitenkin myös ilmestymisajankohtaansa. Varhaisimmat kuvaamani oppikirjat on laadittu lähinnä suomi vieraana kielenä -yliopisto-opetukseen, kun taas nykyisin suurin kirjojen käyttäjäkunta on Suomessa asuvat maahanmuuttajat. 1970-luvulla, jolloin *Suomea suomeksi* ilmestyi, keskeinen kysymys olikin opetuskielen valinta: suomea suomeksi vai suomea englanniksi? 1990-luvun alkupuolella puolestaan käytiin keskustelua kirja- ja puhekielen rooleista opetuksessa (Silfverberg 1993; Storhammar 1994; Lauranto 1995), ja näihin aikoihin ilmestyneet oppikirjat ovatkin ottaneet kysymykseen kantaa kielellisillä valinnoillaan: esimerkiksi *Suomen kielen alkeis-* ja *jatko-oppikirja* sekä *Kiva juttu! Suomea venäjänkielisille* edustavat traditionaalisempaa linjaa, jonka mukaan opiskelijan on ennen puhekielen esittelyä hallittava kirjakielen konventiot. *Elämän suolaa* -kirjan dialogeissa taas kielen vaihtelu ja puhekielen todellisuus on esillä jo alusta alkaen.<sup>12</sup> 2000-luvulla kysymykset puhe- ja kirjakielen suhteesta sekä näiden erilaisista välimuodoista ovat edelleen ajankohtaisia. Lisäksi ovat nousseet esiin kysymykset kielenkäytön toimin-

<sup>12</sup>Lisäksi on julkaistu nimenomaan puhekielen opetukseen keskittyvä oppikirja *Kato hei* (Berg ja Silfverberg 1997). Myös oppikirjassa *Tilanteesta toiseen* (Bessonoff ja Hämäläinen 2008) käytetään joissakin dialogeissa puhekielisiä persoonamuotoja, joissakin kirjakielisiä; mm. puhujan iän mukaan. Terveysalan S2-oppikirjassa *Sairaana hyvää suomea* (Kela ym. 2010) dialogit ovat puolestaan hyvin puhekielisiä, sillä kaikki kirjan dialogit on työstetty autenttisten hoitotilanteiden, kuten neuvola-asiointien, pohjalta. Nämä oppikirjat eivät kuitenkaan ole aineistossani mukana (aineiston rajausperusteista tarkemmin ks. luku 1.3).

nallisesta luonteesta, oppikirjojen kielen luonnollisuudesta (*Kieli käyttöön*) ja autenttisuudesta (*Hyvin menee!*) sekä toisaalta myös muiden medioiden käytöstä opetuksessa (*Supisuomea*). Taustalla vaikuttanevat ainakin osaksi Eurooppalaisen viitekehyksen suositukset, esimerkiksi kielenoppimisen lähestyminen toiminnallisesta, funktionaalista näkökulmasta: kieltä opiskellaan tiettyjä käyttötarkoituksia ja tilanteita varten eikä kontekstista irrallisena järjestelmänä. Funktionaalisuus ei kuitenkaan tarkoita kielen rakenteiden opetuksesta luopumista vaan nimenomaan rakenteiden kytkemistä konteksteihin (funktionaalisuudesta ks. Aalto, Mustonen & Tukia 2009: 407–410; Kokkonen ja Tanner 2008: 17; Suni 2008: 205). Toisaalta oppimateriaaleissa alkaa näkyä myös tekniikan kehitys ja sen mukanaan tuoma multimodaalisuus: esimerkiksi englanti toisena ja vieraana kielenä -opetuksessa videoiden käytöstä on jo pitkään saatu hyviä kokemuksia (esim. Secules ym. 1992), ja uusimmissa suomi toisena ja vieraana kielenä -oppikirjoissakin videoita on alettu hyödyntää.<sup>13</sup>

Edellä esiteltyjen oppikirjojen voi nähdä muodostavan eräänlaisen jatkumon: uudet materiaalit pohjautuvat aina jonkin verran edellisiin ja kuvastavat samalla oppikirjankirjoitustraditiota, oppikirjagenreä. Toisaalta uudet kirjat ilmestyessään myös muokkaavat traditiota ja tekstilajia: uusi oppikirja muuttaa valinnoillaan aina aiempaa linjaa, ja tämä muutos voi olla hienovaraisempi tai vahvempi. Erityisesti 1970- ja 1980-luvuilla, jolloin S2-oppikirjoja oli julkaistu vielä suhteellisen vähän, uuden oppikirjan ilmestyminen oli suuri tapaus ja vaikutti vahvasti koko kenttään. 1990-luvulla oppimateriaalien ilmestymistiheys on kasvanut, eikä yksittäisen oppikirjan vaikutukseen ole enää yhtä merkittävä. Huomattavaa on myös, että uudet materiaalit eivät ilmestyessään välttämättä syrjäytä vanhoja, vaan eri-ikäiset oppikirjat saattavat elää pitkänkin aikaa rinnakkain. Kuvaavaa onkin, että esimerkiksi *Suomea suomeksi 1* -kirjasta oli vuonna 2011 otettu jo 19. painos, ja jopa 1960-luvulla julkaistusta *Finnish for foreigners* -oppikirjasta otetaan edelleen uusintapainoksia – todennäköisenä selityksenä jälkimmäiselle on itsenäisten opiskelijoiden määrä. Yksittäisen oppikirjan elinkaari onkin S2-kentällä jopa poikkeuksellisen pitkä, ja näin vanhempien oppikirjojen nykysuomesta poikkeava kieli saattaa elää omaa elämänsä esimerkiksi itsenäisten opiskelijoiden myötä. Ennemmin kuin yhdestä oppikirjajatkumosta nykyään voitaisiinkin puhua rinnakkaisista oppikirjalinjoista (erilaisista oppikirjalinjoista ks. myös luku 2.1.3).

Toisaalta yksittäisellä suomen kielen oppikirjalla on kentällään edelleen vaikutusta, sillä suomea toisena kielenä opettavien ja opiskelevien lukumäärä on yhä suhteellisen pieni, etenkin verrattuna Euroopassa laajemmin puhuttuihin ja opetettuihin kieliin, kuten englantiin, ranskaan, saksaan ja venäjään. S2-kentän pienuus vaikuttaa myös siihen, että vaikka kirjat käytännössä profiloituvatkin erilaisille käyttäjäryhmille (esim. yliopistojen tai työväenopistojen opiskelijoille), kirjoja laadittaessa on otettava huomioon koko käyttäjäryhmä ja pyrittävä rakentamaan erilaisille opiskelijoille ja opiskelijaryhmille soveltuva

---

<sup>13</sup> *Supisuomea*-oppikirjan lisäksi ks. myös oppikirja *Kuulostaa hyvältä* (Ahonen 2005), jossa kaikki kappaleet ovat paitsi kirjoitetussa muodossa myös näyteltäviä ja videoituja.

perusoppikirja.<sup>14</sup> Näin ehkä yksittäiset erot oppikirjasarjojen välillä jäävät lopulta kuitenkin melko pieniksi.

## 2.1.2 Oppikirjadialogit tekstilajin näkökulmasta

Useimmilla meistä on jonkinlainen käsitys siitä, minkälainen on tyypillinen tai stereotyyppinen oppikirjadialogi. Oppikirjadialogeilla onkin tiettyjä ominaispiirteitä, joiden perusteella ne on helppo erottaa autenttisista keskusteluista. Seuraava dialogi havainnollistaa eräitä oppikirjakielen ominaisuuksia.

(1) Postissa

- Saanko yhden tavallisen kirjemerkin Eurooppaan.
- Tässä. Tuleeko muuta?
- Ei, tai oikeastaan taidan ottaa myös tuollaisen merkkikokoelman.
- Minkä? Tässä on monta erilaista.
- Otan sen luontoaiheisen.
- Olkaa hyvä. Kymmenen ja viisitoista.

[SKA kpl 5, s.76]

Autenttinen keskustelu rakentuu sen sijaan eri tavoin:

(2)

Myyjä: hei

Asiakas: yks tavallinen postimerkki ykkösluokka

(Myyjä kaivaa postimerkkiä)

Myyjä: otaks sitten muuta

Asiakas: ei muuta

[Kotus/R-kioski]

Yllä kuvatuissa teksteissä on useita yhtäläisiä piirteitä: molemmissa on kyseessä samantyyppinen institutionaalinen asiointitilanne, samanlainen toiminta eli postimerkin osto ja samantyyppiset instituutioon liittyvät myyjän tai virkailijan ja asiakkaan roolit. Ylempää tekstissä, oppikirjadialogissa, on kuitenkin jotain erilaista ja outoakin autenttiseen keskusteluun verrattuna – jotain, jonka perusteella on helppo havaita, että kyse on simuloitusta eikä aidosta keskustelusta.

Silmiinpistävin ero lienee puhe- ja kirjakielessä: autenttinen keskustelu noudattaa puhekielen koodia, kun taas oppikirjadialogissa koodina on yleensä kirjakieli.<sup>15</sup> Autentti-

---

<sup>14</sup> Tästä oppikirjatraditiosta on toki poikkeuksia, kuten lisämateriaalina käytettävä *Puhutaan asiaa* (Eichhorn ym. 2003) sekä alakohtainen, terveysalan opiskelijoille kohdennettu oppimateriaali *Sairaalan hyvää suomea* (Kela ym. 2010). (Ks. tarkemmin luku 2.1.3.)



siin keskusteluihin verrattuna myös dialogien vierusparijako ja sekvenssirakenteet<sup>15</sup> ovat usein hyvinkin erilaisia (ks. esim. Ventola 1990: 500–502; Carter 1998; Wong 2002; Gilmore 2004 ja Pänkäläinen 2004). Autenttisissa asiointikeskusteluissa puheen kulku rakentuu yhteisenä neuvotteluna; toisaalta taas puhujien vuorot voivat olla hyvinkin lyhyitä ja niukkoja (esim. *yks tavallinen postimerkki ykkösluokka*) ja usein myös ei-kielellisiä. Oppikirjadialegeissa puheenvuorot on sen sijaan lähes poikkeuksetta rakennettu täydellisiksi vieruspareiksi, kuten tervehdykseksi ja vastatervehdykseksi, kysymykseksi ja vastaukseksi tai pyynnöksi ja sen vastaanottamiseksi (esim. *Saanko yhden tavallisen kirjamerkin Eurooppaan. – Tässä.*). Kysymykset ja niiden vastaukset ovat siis syntaktisesti täydellisiä lauseita ja seuraavat toisiaan saumattomasti. Gustavsson (1990: 221–222) kutsuukin tällaisia dialogeja kvasidialogeiksi ja toteaa, että niitä on vaikea kuvitella mihinkään muuhun kontekstiin kuin kielenopetuskäyttöön. Carter (1998: 47) puhuu osuvasti eräänlaisesta ”can do” -yhteiskunnasta, jota useat oppikirjadialegit edustavat: tällaisessa yhteiskunnassa vuorovaikutus on sujuvaa, ongelmattonta ja ennustettavaa, kukaan ei keskeytä toista ja kysymykset ja vastaukset on rakennettu tavalla, joka muistuttaa enemmän tietokilpailua tai oikeussali-istuntoa. Oppikirjadialegit ovat usein myös ikään kuin läpinäkyviä, sillä lukija, ainakin suomea äidinkielenään puhuva opettaja, huomaa niiden perusteella nopeasti, mitä kielioppiasiaa kappaleessa harjoitellaan. Esimerkiksi edellä esitelty dialogi havainnollistaa dialogin kappaleessa harjoiteltavana olevaa objektia.

Oppikirjadialegeilla on useita eri tavoitteita ja käyttötapoja. Kenties olennaisin dialogitekstien tehtävä on tarjota keskustelumalleja. Varsinkin alkeisopetuksessa oppikirjadialegit pyrkivät jäljittelemään erilaisia keskustelurutiineja, joita kuuntelemalla ja toistamalla kohdekieltä alkuvaiheessa opitaan (Watts 2000: 64–65). Tällaiset keskustelurutiinit ovat kielenoppimisessa välttämätön vaihe, koska kaikkein konventionaalisimmat kielelliset rakenteet ovat vakiintuneita ja koska monet dialogien kielellisistä rakenteista ovat alkeisvaiheen opiskelijalle vielä vaikeita analysoida kieliopillisesti (mt.). Dialogien avulla opiskelijat voivat myös kehittää kielitietoaan sanaston, rakenteiden ja kielenkäytön osalta. Dialogit tarjoavat myös eräänlaisen sosiaalisen kontekstin, jossa opiskelijat voivat konkreettisesti harjoitella keskustelua. (Jones, Kitetu ja Sunderland 1997: 471.) Lisäksi oppikirjatekstejä käytetään luokkahuoneessa muun toiminnan pohjana: ne tarjoavat materiaalia muun muassa dialogien sisällöstä keskusteluun ja tiettyjen kielellisten muotojen tarkasteluun sekä toimivat virikkeenä erilaisille harjoituksille (Pitkänen-Huhta 2003: 172).

Oppikirjadialegeilla on siis perinteisesti sekä kielen käytön että kielen rakenteen opettamiseen liittyviä tehtäviä. S2-oppikirjojen dialogeissa muoto-opin eli kielen rakenteiden harjoittelu on vanhastaan ollut näkyvässä osassa, ja kielioppia on usein korostettu kommunikatiivisuuden kustannuksella (ks. Haapala 2003; Tanner 2008). Syitä tälle on

---

<sup>15</sup> Puhekielen ja kirjakielen määrittelystä ks. luku 2.1.4.

<sup>16</sup> Vierusparilla tarkoitetaan keskustelussa toimintaparia, joka koostuu kahden lausuman jaksosta (esim. kysymyksestä ja vastauksesta tai pyynnöstä ja sen vastaanottamisesta). Vieruspari on järjestynyt etu- ja jälkijäseneksi: nämä ovat vierekkäisiä, eri puhujien tuottamia ja siten yhteenliittyneitä, että etujäsen vaatii tietyn jälkijäsenen. (Schegloff ja Sacks 1973: 295–296; Heritage 1996 [1984]: 240–241; Raevaara 1997; ISK 2004: 1144.) Sekvenssillä puolestaan tarkoitetaan keskustelussa toisiinsa kytkeytyvien toimintojen muodostamia jaksoja; peräkkäiset puhetoiminnot siis liittyvät toisiinsa ja muodostavat keskustelun sekventiaalisen rakenteen (Raevaara 1997: 15).

varmasti useita. Yksi vaikuttava tekijä löytyy suomen kielen opettamisen historiasta. Ensimmäiset suomen kieltä ulkomaalaisille, erityisesti ruotsalaiselle virkamiehistöille, opettavat oppikirjat julkaistiin jo 1600-luvulla. Käytännössä varhaisimmat oppikirjat olivat kieliopeja, ja malli suomen kielen – samoin kuin muidenkin kielten – opettamiseen tuli latinasta; kielen alkeiden opetus olikin tuolloin käytännössä latinan muotojen osoittamista suomen kielen muodoista (Vihonen 1978: 28–31; ks. myös Nuutinen 1996: 11–12 ja Vehkanen tekeillä). 1960- ja 1970-luvuilla suomen opetus ulkomaalaisissa yliopistoissa lisääntyi, ja tätä tarvetta varten laadittiin myös oppimateriaaleja. Suni (2008) toteaaakin, että myös suomea toisena kielenä lähestyttiin aluksi paljolti samoista lähtökohdista kuin vierasta kieltä: 1980-luvun lopulle asti S2-opetus tapahtui lähinnä yliopistoissa ja kansalais- ja työväenopistoissa, ja oppimateriaalit olivat samoja kuin ulkomaisissa yliopistoissa. Vieraan kielen opetuksen pedagogiikka onkin jäänyt elämään eräänlaiseksi piilopetussuunnitelmaksi suomi toisena kielenä -oppimateriaaleihin ja -opetukseen, ja tätä formalistista opetusperinnettä on vain harvoin haluttu tai huomattu kyseenalaistaa (Sunin 2008: 30–31). Oppikirjoissa tämä perinne näkyy edelleen kielenopetuksen rakennepainotteisuutena ja yhden standardimallin korostamisena variaation kustannuksella.

Toisaalta kielioopin korostamisen eräänä syynä on epäilemättä myös tutkimusperinne: tutkimustieto vaikuttaa siihen, mitä ylipäänsä tiedämme kielestä, ja sitä kautta myös opetukseen – sitä on opetettu, mitä on tutkittu. Fennistiikassa on tutkittu erityisen runsaasti morfologiaa ja syntaksia. Nimenomaan kirjoitettu standardikieli on ollut pitkään kielen tutkimuksen kohteena, mikä on heijastunut myös opetukseen ja oppikirjoihin (Lauranto 1995: 261; Kalliokoski 2001: 105). Viime vuosikymmeninä perinteinen kielen rakenteen tutkimus on kuitenkin saanut rinnalleen uusia tutkimussuuntauksia, joissa kieltä tarkastellaan käytössä, vuorovaikutuksen välineenä, ja käsitys kielitaidosta ja kielenoppimisprosessista on muuttunut vuorovaikutuksellisempaan suuntaan.

Yksi muoto-opin korosteisuuteen vaikuttava tekijä saattaa liittyä puolestaan suomen kielen ominaispiirteisiin ja toisaalta siihen, millainen kuva kielenpuhujilla on suomesta. Toisen kielen omaksumisen tutkimuksessa on havaittu, että kohdekielen typologinen erillaisuus puhujan äidinkieleen verrattuna voi aiheuttaa vaikeuksia kielenoppimiselle (ks. esim. Geber 1996; Pälli ja Lomaa 1997: 90–91; Kaivapalu 2005). Esimerkiksi isoivan kielen puhujalla synteettisen suomen kielen taivutusmorfologian perusidean avautumisen on havaittu voivan kestää pitkään (Mustonen 2005; Suni 2008: 168, 197). Suomen kielen taivutusmorfologian olemassaolon ja funktion hahmottaminen sekä käytön omaksuminen ovat kiistatta vaativia askelia, erityisesti suomesta poikkeavan kielen puhujille (Sunin 2008: 36). ”Eksoottisena” pidetyn suomen kielen kohdalla onkin helppo ajatella, että suomi on vaikeampi oppia kuin esimerkiksi monet tutummat indoeurooppalaiset kielet, mikä on saattanut vaikuttaa kielen rakenteiden korostamiseen oppikirjoissa (Aalto 1997: 48–49; ks. myös Karlsson 1982: 18–19). Erityisesti varhaisemmissa oppikirjoissa (esim. *Suomea suomeksi*), jotka on alun perin kirjoitettu ennemmin suomi vieraana kielenä kuin suomi toisena kielenä -opetuksen tarpeisiin, lähtökohtana on voinutkin olla suomen kielen erilaisuus – (lingvistis)opiskelijathan ovat usein nimenomaan kiinnostuneita ”erilaisista” kielistä, ja kiinnostus suomen kieltä kohtaan on saattanut olla hyvinkin teoreettista. Toisaalta ilmiö ei koske vain suomen kieltä vaan myös indoeurooppalaisia yleisemmin opetettuja kieliä:

esimerkiksi englanti toisena kielenä -oppimateriaalien dialogeissa on niin ikään korostettu kielen rakenteita ja sanastoa kommunikatiivisuuden kustannuksella (ks. Carter 1998: 46–47).

Oppikirjadialogit ovat jo itsessään tavoitteiltaan ristiriitaisia: toisaalta niissä yritetään kirjoitetun kielen kanavan avulla simuloida tai rekonstruoida puhuttua keskustelua, mutta kirjakielelle kirjoitettuna niistä häviävät monet puhutulle vuorovaikutukselle ja merkitysten rakentumiselle olennaiset piirteet, kuten prosodia, eleet ja tauot (ei-kielillisistä vuorovaikutuskeinoista ja niiden merkityksestä ks. esim. Haakana 2001). Toisaalta dialogien avulla yritetään usein myös esitellä tiettyjä kieliopillisia rakenteita, mikä vaikuttaa kielellisiin valintoihin. Lisäksi se, mitä opiskelijan ei oleteta vielä osaavan, rajoittaa yleensä sitä, mitä sanoja ja rakenteita dialogeissa ylipäänsä käytetään.<sup>17</sup> Dialogit ovatkin todellisen vuorovaikutuksen monimuotoisuuteen verrattuna yksinkertaistuksia kielestä. Toisaalta, kuten Martin (1995) muistuttaa, jotta puheen ominaisuuksia voisi ylipäänsä luokkahuoneopetuksessa osoittaa oppijoille, ne on kuitenkin jotenkin tehtävä näkyviksi eli on kirjoitettava puhetta. Vaikka käytössä onkin kielistudioita ja muita vastaavia paikkoja, joissa puhetta voidaan kuunnella, fokusointi puheen kielellisiin, pragmaattisiin tai sosiaalisiin piirteisiin tapahtuu melkein aina kirjoituksen avulla. (Martin 1995: 557.)<sup>18</sup>

Erot autenttisten keskustelujen ja niitä simuloivien dialogien välillä heijastavat niitä hyvin erilaisia sosiaalisia konteksteja, joissa tekstit ovat syntyneet ja joiden luomiin erilaisiin tavoitteisiin ne vastaavat. Esimerkiksi autenttiset asiointikeskustelut tapahtuvat välittömässä ajassa ja paikassa: niiden päätavoitteena voidaan pitää transaktionaalista asioinnin toteutumista (esim. ostotilanteissa asiakas saa tarvitsemansa tuotteen ja myyjä tästä rahaa); lisäksi niillä saattaa olla sosiaalisiin suhteisiin liittyviä tavoitteita (esim. jutustelu eli *small talk*; ks. Coupland 2000; Raevaara ja Sorjonen 2006; Raevaara 2009: 245–255). Dialogitekstit puolestaan ovat simuloituja keskusteluja: niissä esitellään kielellinen representaatio asioinnista (jonka päämääränä on asioinnin toteutuminen), mutta niissä on läsnä myös toinen ulottuvuus, kielen opettaminen.

Tekstilajin eli genren näkökulmasta – jos genreä pidetään kielellisesti toteutuvana sosiaalisena toimintatyyppinä (Martin 1985: 251; Swales 1990: 58) – oppikirjat voidaankin nähdä niin sanottuina kompleksisina tai toissijaisina genreinä (Bakhtin 1986 [1953]: 62) tai makro- eli kattoggenreinä (Martin ja Rose 2008: 218). Ne sulauttavat itseensä tai niihin upotetaan erilaisia yksinkertaisia kielenkäytön lajeja (esim. asiointikeskusteluja), jotka ovat muodostuneet alun perin välittömissä kielenkäyttöyhteyksissä. Osana kompleksista genreä (oppikirjaa) yksinkertaiset genret (asiointikeskustelut) siis menettävät välittömän yhteytensä todellisuuteen: niillä ei ole enää kommunikatiivista merkitystä kahden henkilön (esim. myyjän ja asiakkaan) vuorovaikutuksen välineenä, vaan ne tulevat todelliseksi ainoastaan osana uutta kontekstiaan, oppikirjaa (Bakhtin 1986 [1953]: 62). Oppikir-

---

<sup>17</sup> Tosin erilaisiakin ratkaisuja on tehty: esim. *Elämän suola-* ja *Hyvin menee* -oppikirjoissa sekä aineistoni ulkopuolisessa *Aletaan*-oppikirjassa (Hämäläinen 1987) lähtökohtana on, että alkeisopiskelijan ei vielä tarvitse osata analysoida kaikkea.

<sup>18</sup> On kuitenkin huomattava, että Martinin havainto koskee vain luokassa tapahtuvaa opetusta – todellisuudessaan opetusta ja oppimista tapahtuu myös täysin suullisessa, ei-formaalissa ympäristössä (ks. esim. Lilja 2010).

dialogien vuorojen todellisena vastaanottajana eivät olekaan dialogien puhujat vaan niiden lukijat.

Sulautetut tai upotetut genret (*embedded genres*, Bhatia 1997: 191) kuuluvat siis olennaisesti oppikirjagenreen (ks. Lähdesmäki 2009: 378–380). Oppikirjoihin upotetut genret voivat olla joko autenttisia ja muuntelemattomia (esim. mainoksia tai runoja) tai sitten oppikirjoja varten luotuja tekstejä, jotka matkivat toisia genrekonventioita (kuten asiointikeskusteluja) (ks. Solin 2006: 92). Dialogiteksteissä jäljitellään tai pyritään rekonstruoimaan todellisia keskusteluja, mutta erilaiset pedagogiset tavoitteet asettavat tälle jäljittelylle suuriakin rajoituksia. Kuten Bernstein (1996: 47) toteaa, pedagoginen diskurssi rakentuu rekontekstualisoinnin periaatteesta: tämä kontekstualisointi valikoivasti mukauttaa ja liittää muita tekstejä itseensä, asettaa ne uuteen paikkaan ja muuttaa niiden fokusta omilla ehdoillaan. Oppikirjadialogien kohdalla kielenkäytön aktualisuus katoaa, kun välittömässä ajassa ja paikassa tapahtuvat spontaanit keskustelut sijoitetaan uuteen kontekstiin (Armour 1998: 183). Tämä puolestaan johtaa vuorovaikutukselle ominaisten piirteiden korvautumiseen dialogeille tyypillisillä piirteillä, kuten rakennepiirteiden redundanssilla ja epäluonteilla vuorovaihoilla (ks. Melrose 1995: 163). Dialogit siis sisältävät tuttuja elementtejä arkisesta kielenkäytöstä, mutta nämä vaikutteet asettuvat pedagogisessa yhteydessä (oppikirjassa) uuteen kontekstiin – ja juuri tämä rekontekstualisointi synnyttää oppikirjagenren (ks. Lähdesmäki 2007: 55). Kun oppikirjoihin rakennetaan todellista vuorovaikutusta simuloivia upotettuja dialogeja, taustalla onkin aina opetuskonteksti ja sen arvot ja käytännöt.

### 2.1.3 Dialogien (epä)autenttisuus

Oppikirjadialogien kieltä syytetään usein epäluonnollisuudesta ja epäautenttisuudesta. Autenttisuuden vaatimus ei ole kielenopetuksessa mikään uusi ilmiö: jo vuonna 1972 Widdowson totesi, että kielenopetuksessa pitää ottaa huomioon todellinen kielenkäyttö. Yli 30 vuotta myöhemmin sama vaatimus on yhä ajankohtainen. Esimerkiksi Ventolan (2005) mukaan oppikirjat rakentuvat edelleen kieliopillisten periaatteiden varaan, huolimatta siitä, miten keskusteluun orientoituneita ja multimodaalisia materiaalit pintapuolisesti vaikuttavat olevan.

Kun puhutaan autenttisuudesta, puhutaan monista asioista. Autenttisella tekstillä ylipäänsä tarkoitetaan yleensä sellaista tekstiä, joka on luotu täyttämään tiettyä sosiaalista tarkoitusta kieliyhteisössään (Little ym. 1988: 27). Kielenopetuksessa autenttisuus puolestaan yhdistetään teksteihin, jotka ovat alun perin esiintyneet muualla kuin oppikirjoissa, näytteisiin luokkahuoneen ulkopuolisesta maailmasta. Autenttisuus käsitteenä on kuitenkin moniulotteinen ja, kuten Coupland (2003) osoittaa, autenttisuus – esimerkiksi se, mitä tarkoitetaan autenttisella puhujalla – voidaan määritellä useista eri näkökulmista.

Kielenopetuksessa voidaan myös erottaa toisistaan materiaalin autenttisuus eli aitous ja toiminnan autenttisuus (Widdowson 1978). Widdowson pitää ensiksi mainittua aitoutta tekstien sisäisenä, laadullisena ominaisuutena ja tarkoittaa sillä suurin piirtein samaa kuin autenttisuudella yleensä tarkoitetaan. Todellisena autenttisuutena hän pitää sen sijaan toi-

minnan autenttisuutta eli sitä, mitä tapahtuu tekstin ja opiskelijan välillä: kun opiskelija autentisoii aidot tekstit, hän suhtautuu niihin samalla asenteella kuin suhtautuisi lukiessaan omalla äidinkielellään kirjoitettuja tekstejä. (Widdowson 1978: 80.) Materiaali siis joko on tai ei ole autenttista, mutta toiminnan autenttisuus liittyy siihen, miten materiaalia käytetään, tekstin ja sen käyttäjän suhteeseen. Autenttisuus ei automaattisesti seuraa siitä, että opiskelijalle esitetään aitoja tekstejä. Samaan tilanteeseen viittaa Bardovi-Harlig (1996: 32) todetessaan, että täysin autenttisetkin materiaalit ovat tuomittuja epäonnistumaan, jos niitä käytetään epäautenttisesti: tilanteessa, jossa opettaja esittää opiskelijoilleen autenttisia, nauhoitettuja keskusteluita ja jossa opiskelijoiden tehtävänä on kuunnella ja toistaa niitä ulkoaoppimiseen asti, täytyvät tuskin sen paremmin opetuksen pedagogiset tavoitteet kuin opiskelijan vuorovaikutukselliset tarpeetkaan.

Myös van Lier (1996) korostaa Widdowsonin tavoin opiskelijan oman toiminnan ja kokemuksen merkitystä tekstien autentisoimisessa: autentisoimisessa on pohjimmiltaan kyse henkilökohtaisen osallistumisen prosessista. Van Lier on kehittänyt edelleen Widdowsonin näkemystä ja todennut, että opetustekstejä ei pitäisi tuomita vain niiden epäaitouden perusteella eikä aitoja tekstejä tulisi automaattisesti pitää parempina kuin oppikirjatekstejä tai opiskelijaryhmälle varta vasten suunniteltuja tekstejä. Oppimateriaalien kritisoinnin tulisi sen sijaan suuntautua ennemminkin tekstien sisäisiin ominaisuuksiin ja siihen, miten ne opetustilanteessa toimivat eli siihen, miten opiskelija voi autentisoida ne. (van Lier 1996: 126–128, 136–137.) Lähellä tätä autentisoimista on myös van Lierin myöhemmin (2000) käyttämä ”affordanssin” (*affordance*) käsite, jolla van Lier tarkoittaa lähinnä sitä, millaisia mahdollisuuksia merkitykselliseen toimintaan oppimistilanne tarjoaa. Mitä merkityksellisemmäksi ja relevantimmaksi itselleen opiskelija kokee oppimistilanteen tai vaikkapa juuri opetustekstin, sitä enemmän affordanssia se tarjoaa – kaikki ympäröivä kielellinen tarjonta ei siis ole affordanssia (van Lier 2000; ks. myös Suni 2008: 24).<sup>19</sup>

Äärimmillään autenttisuutta voidaan pitää kielenopetuksessa saavuttamattomana (Morrow 1977: 14–15). Todellisuus ei kulje tekstin mukana, ja teksti voi olla aidosti autenttinen vain siinä kontekstissa, jota varten se on alun perin kirjoitettu (Widdowson 1998: 711–712; Hutchinson ja Waters 1987: 15). Widdowson (1978: 80) toteaaakin, että kun oppikirjoissa käytetään autenttisia tekstejä, jo se, että ne tuodaan oppikirjoihin ja esitetään oppikirjateksteinä – joilla on kielenoppimiseen liittyvät tavoitteet – vähentää väistämättä niiden autenttisuutta.

Toisaalta kielenopetuksessa yleisesti ollaan kuitenkin yhtä mieltä siitä, että autenttiset tekstit rikastavat oppimista. Kysymys ei niinkään ole siitä, käytetäänkö autenttisia materiaaleja vai ei, vaan siitä, missä vaiheessa ja miten tällaisia materiaaleja tulisi opiskelijoille esitellä (Guariento ja Morley 2001: 347–348). Yksi suurimpia (alkeistason) oppimateriaalinlaatijan kysymyksiä onkin, mikä on dialogien suhde autenttiseen kieleen. Pitääkö dialogien olla samanlaisia kuin niiden keskustelujen, joita päivittäin kuulemme ympärillämme ja joihin osallistumme? Jos ei, mihin raja piirretään; mikä on ”tarpeeksi” autenttis-

---

<sup>19</sup> Affordanssin käsite on alkujaan peräisin psykologi James Gibsonilta (1977). Käsitteen suomenkiseksi on ehdotettu termiä ”tarjouma” (Ihanainen 1992).

ta? Kuinka paljon autenttista materiaalia ylipäänsä voi yksinkertaistaa ilman, että se menettää autenttisuutensa? Voiko jo alkeiskursseilla käyttää autenttisia tekstejä vai pitäisikö niissä kuitenkin pitäytyä esittelemään vain kielimuotoja, jotka ovat oppijoille jo tuttuja? Onko yksinkertaistaminen ja kaiken ymmärtäminen tarpeellista vai riittääkö alkeistason opiskelijalle tekstin osittainen ymmärtäminen (Guariento ja Morley 2001: 348)? Miltä kannalta autenttisuus ylipäänsä määritellään?

Tässä kirjassa en keskity autenttisuuteen siinä mielessä kuin Widdowson ja van Lier sen ymmärtävät eli tekstien käyttöön. Se, miten tekstejä luokkahuoneessa parhaiten hyödynnetään niin, että ne saavat oppijan osallistumaan tehtävään ja autentisoimaan tilanteen, on tärkeä pedagoginen kysymys, joka vaatisi kuitenkin kokonaan oman, opetusta havainnoivan tutkimuksensa. Sen sijaan tarkastelen kysymyksiä oppimateriaalin laadullisista ominaisuuksista: toisaalta sitä, minkälaista interpersoonaisuutta, kuten puhujien välisiä rooleja, dialogeissa rakennetaan ja toisaalta sitä, miten dialogitekstit vastaavat todellisia tyypillisiä kielenkäyttötilanteita eli miten *edustavana* oppikirjan antamaa kuvaa vuorovaikutuksesta voidaan pitää.

Oppikirjadialogien kohdalla autenttisuutta ja aitoutta käyttökelpoisempi käsite voisi olla juuri edustavuus. Oppikirjan laatija joutuu tekemään lukuisia valintoja: kaikkea ei voi esitellä, ja kielen yksityiskohtaisen variaation kuvaaminen jää usein pakostakin niukaksi. On mietittävä, minkälainen kielellinen toiminta on missäkin tilanteessa yleistä eli edustavaa ja mikä on kieltä opettelevan kannalta hyödyllistä, mikä puolestaan ehkä perifeeristä. Kaikki, mikä on aitoa kielenkäyttöä, ei ole yleistä eikä tilannetyyppiin nähden edustavaa kieltä. Oppimateriaaleissa on siis otettava huomioon, kuinka yleisiä opiskelijoille esiteltävät kielellisesti vaihtoehtoiset muodot ovat ja millainen on niiden jakauma (Bardovi-Harlig 1996: 36) eli se, millaisissa tilanteissa erilaisia kielellisiä ilmaisuja tyypillisesti käytetään.

On myös huomattava, että puhutun kielen opettamisen näkökulmasta autenttisuus ja edustavuus eivät ole ainoita kriteerejä, vaan dialogeja voidaan tarkastella niiden ohella tai asemesta myös muista näkökulmista. Day (2003) ehdottaa autenttisuuden sijaan suuntautumista soveltavuuteen eli siihen, mitkä kielen varieteetit ovat kyseiselle opiskelijaryhmälle soveltuvimpia. Timmisin (2005) mukaan valittaessa opetustekstejä puhutun kielen opettamista varten opettajan on paitsi kysyttävä, ovatko tekstit vuorovaikutuksen kannalta uskottavia – mikä liittyy äsken käsitelyihin autenttisuuteen ja edustavuuteen – myös pohdittava, ovatko tekstit opiskelijoiden mielestä mahdollisesti kiinnostavia – mikä puolestaan liittyy myös äsken käsitelyihin autentisoimiseen ja affordanssiin (ks. myös Guariento ja Morley 2001: 347).

Perinteisesti aitoja keskusteluja ei ole juuri hyödynnetty oppikirjadialogien laatimisessa. Oppikirjadialogien kieltä ja autenttista kieltä vertaavissa tutkimuksissa onkin tullut esiin huomattavia eroja oppikirjan esittelemän kielen sekä todellisen kielenkäytön välillä. (S2-oppimateriaaleista ks. Haapala 2003; Pänkäläinen 2004; Tanner 2008; englanti toisena ja vieraana kielenä -oppimateriaaleista ks. Scotton ja Bernsten 1988; Bardovi-Harlig ym. 1991; McCarthy ja Carter 1994: 194–198; Boxer ja Pickering 1995; Bardovi-Harlig 1996; Bouton 1996; Wong 2002; Gilmore 2004; ks. myös Ventola 1987b ja 1990.) Esimerkiksi Wong on tutkinut puhelinkeskustelujen aloituksia 30 englannin oppikirjassa ja verrannut

niitä keskustelunanalyysin tuloksiin. Wongin mukaan keskustelujen aloitukset (mm. puhelimen soinnista ja puhelimeen vastaamisesta koostuva vieruspari, puhujan identifikaatio, tervehdykset ja kuulumistenkysymissekvenssit, kuten *how are you*) joko puuttuvat oppikirjialoigeista kokonaan tai ovat epätäydellisiä tai ongelmallisia. Wongin aineistossa ei ollut ainoatakaan dialogia, joka olisi sisältänyt kaikki neljä kanonista todellisen puhelin-keskustelun sekvenssityyppiä. Tämä on yllättävää siihen nähden, miten rutiininomaisia ja yksinkertaisia puhelin-keskustelujen aloitukset todellisuudessa ovat. (Wong 2002.)

S2-opetusta koskevassa julkisessa keskustelussa ei kuitenkaan eksplisiittisesti ole ehdotettu, että dialogit rakennettaisiin nimenomaan todellisten keskustelujen pohjalta – yhtä poikkeusta lukuun ottamatta: Kela (2010) on esittänyt mallin autenttisen ammatillisen dialogin laatimisesta ammatilliseen kielenopetukseen.<sup>20</sup> S2-oppikirjoissa ei perinteisesti olekaan hyödynnetty autenttisia keskusteluja. Tästä traditiosta on kuitenkin kolme poikkeusta: Erityisesti edistyneemmille kielenoppijoille soveltuva *Puhutaan asiaa* -oppimateriaali (Eichhorn ym. 2003) koostuu autenttisten, erilaisissa virastoissa tapahtuvien asiointikeskustelujen pohjalta laaditusta äänitteestä ja dialogeista sekä näihin liittyvästä tehtäväkokoelmasta. *Tilanteesta toiseen* -oppikirjassa (Bessonoff ja Hämäläinen 2007) osassa dialogeista on puolestaan käytetty mallina autenttisia R-kioskiasiointeja.<sup>21</sup> Oppikirjassa *Sairaan hyvää suomea* (Kela ym. 2010), joka on suunnattu terveystaloon opiskeleville maahanmuuttajille, dialogien pohjana on sen sijaan käytetty ainoastaan autenttisia dialogeja, ja dialogit eroavatkin suuresti muista S2-oppikirjoista. Onkin nähtävissä, että perinteisen S2-oppikirjatradition rinnalle on kehittymässä uusi linja, jossa dialogien autenttisuudella on aiempaa suurempi merkitys. Silti perinteinen oppikirja- ja dialogitraditio on edelleen vahva: ylivoimaisesti suurimmassa osassa käytössä olevista oppimateriaaleista dialogit on rakennettu intuitiivisesti, ilman, että lähtö- tai vertailukohtana olisi autenttisia keskusteluja.

On selvää, että oppikirjalogit eroavat autenttisista keskusteluista monin tavoin. Erot heijastavat toisaalta niitä hyvin erilaisia sosiaalisia konteksteja, joissa tekstit ovat syntyneet ja joiden luomiin erilaisiin tavoitteisiin ne vastaavat. Toisaalta taas erot kuvastavat sitä tosiseikkaa, että kielenkäyttäjien – tai edes oppikirjantekijöiden – käsitykset keskustelun rakentumisesta eivät useinkaan vastaa todellista kielenkäyttöä (Golato 2003: 91; Huth ja Taleghani-Nikazm 2006: 52; Sorjonen ym. 2009: 90; ks. myös Ojutkangas 2008). Suurin osa kielen käyttöä koskevasta tiedostamme on tiedostamatonta, implisiittistä tietoa: se on kommunikatiivisen toimintamme pohjalla, mutta puhujat eivät tavoita sitä introspektion keinoin eivätkä osaa eksplisiittisesti kuvailla sitä (Wolfson 1989). Pelkkä intuitio ei siis kerro, miten puhetilanteet todellisuudessa rakentuvat. Puhujien käsitykset siitä, mil-laista kieltä he käyttävät erilaisissa tilanteissa, eivät usein vastaakaan todellisia kielenkäyttötilanteita ja voivat jopa erota niistä dramaattisesti (Golato 2003). Kuten O'Down (1998:

---

<sup>20</sup> Ks. myös Kuusiston (2001) kooste: Kuusisto on pro gradu -työssään tutkinut Kela-asiointeja ja koonnut niiden perusteella muutamia asiakkaan käynnin syyn selvittämiseen liittyviä kielellisiä keinoja S2-kielenopetusta varten (mts. 129–133).

<sup>21</sup> Ne dialogit, joiden mallina ei ole käytetty autenttisia asiointeja, noudattavat tosin perinteisempää dialogikirjoitustapaa.

42) on osuvasti todennut, ”native speakers often surprise themselves by what they actually say”.

#### 2.1.4 Puhe- vai kirjakieltä?

Suomi toisena ja vieraana kielenä -opetusta koskevassa keskustelussa kysymystä oppimateriaalin kielen ja todellisen kielen epäsuhdasta on lähestytty erityisesti puhekieli–kirjakieli-jaottelun näkökulmasta. Kysymys puhe- ja kirjakielen suhteesta liittyy olennaisesti myös kysymykseen autenttisuudesta: puhutun kielen koodin esittelyn näkökulmasta dialogit eivät ole uskottavia, jos ne noudattavat vain kirjakielen kielioppia.

Puhekielen ja kirjakielen tai yleiskielen määrittely ei ole aivan ongelmatonta. Kuten Hurta (1999: 56) on todennut, termi ”puhekieli” perustuu ensi sijassa tuottotapaan, kun taas termi ”yleiskieli” pohjautuu rakenteeseen suhteessa kielenhuollon normiin, käyttöalaa ja sanastoon. Lisäksi kategoriat ovat heterogeenisia: ei ole olemassa yhtenäistä puhekieltä, vaan puhekieli koostuu niin maantieteellisesti kuin sosiaalisestikin erilaisista kielimuodoista (Mantila 1993 ja 1997: 8; ISK 2004: 19). Puhe- ja kirjakieli määritelläänkin usein niiden primaarien tuottotapojen mukaan eli sen mukaan, onko kielimuoto tuotettu ensisijaisesti puheena vai kirjoituksena (esim. Hurta 1999: 57). Omassa tutkimuksessani jako tuottotavan mukaan ei ole kuitenkaan relevantti, sillä kaikki aineistoni oppikirjadiaalogit on tuotettu ensisijaisesti kirjoituksena, vaikka niiden tarkoitus onkin simuloida puhuttua kieltä. Kirjoitus voi puolestaan olla enemmän tai vähemmän puhe- tai kirjakielen mukaista eli siinä voi olla kummankin koodin piirteitä. Määrittelenkin puhe- ja kirjakielen tutkimuksessani ennemmin sen mukaan, mikä on niiden suhde normiin: kirjakieli on tietoisesti ja julkisesti normitettu, standardoitu kielimuoto, kun taas puhekieli on tästä eroava heterogeeninen, julkisesti normittamaton kielimuoto, joka noudattaa kuitenkin ”puhekielen kielioppia” (ks. Sajavaara 2000: 79–85; Hiidenmaa 2005; ks. myös Nuolijärvi ja Sorjonen 2005: 15–18).

Kirjakielen ja puhekielen roolista S2-opetuksessa ja oppikirjoissa on käyty vilkasta keskustelua erityisesti 1990-luvulla. Perinteisesti kirjakielellä on ollut vahva, jopa yksinomainen asema opetuksessa. Esimerkiksi Silfverbergin (1993) mukaan hyvän kielitaidon perustana on kirjakielen hallinta, ja puhekieltä voidaan alkaa opetella vasta sitten, kun opiskelija hallitsee kirjakielen rakenteet. Osasyynä tälle kirjakielen ensisijaisuuden korostamiselle on epäilemättä suomen rikas morfofonologia.<sup>22</sup> Silfverberg on perustellut kantansa myös sillä, että koska Suomi on melko luokkajakoinen yhteiskunta, opiskelija voi puheellaan leimautua ryhmään, johon hän ei todellisuudessa tahdo kuulua. Myös Lepäsmaa (1993) on todennut kirjakielen olevan puhekieltä neutraalimpi muoto. Storhammar (1994: 103) puolestaan on esittänyt, että näkemysten taustalla ei välttämättä ole vain opettajien henkilökohtainen käsitys kirjakielen paremmuudesta vaan myös se, että opettajat saattavat ajatella muiden syntyperäisten kielenpuhujien pitävän kirjakieltä puhekieltä parempana kielimuotona.

---

<sup>22</sup> Sama kysymys ollut kuitenkin esillä myös englannin opetuksessa; ks. McCarthy ja Carter 1995 ja Timmis 2005.



Toisaalta taas Helsingin puhekielen historiaa ja nykyvariaatiota tutkineen Paunosen (1995; 2006) mukaan suomalainen yhteiskunta ei ole enää jakautunut luokkiin kielenkäytön mukaan ja tiettyjen kirjakielisten normien mukainen puhe on jopa puhekielen normien vastaista. Vaikka puhutulla kirjakielisellä rekisterillä on aikanaan ollut esimerkiksi akateemista statusta kuvaava asema, nykyään sen käyttö on hyvin vähäistä. (Paunonen 2006.)<sup>23</sup>

Silfverbergin ja Lepämaan perusteluille lähes vastakkaista kantaa edustavat puolestaan Storhammar (1994) ja vielä vahvemmin Lauranto (1995), jotka molemmat suosittelevat kielellisen variaation eli puhe- ja kirjakielisten ilmausten ja koodien esittelyä rinnakkain, heti opiskelun ensimetreistä lähtien. Samoilla linjoilla on myös Aho (2004: 45–46), joka kyseenalaistaa ”kirjallisen kulttuurin ylivallan” ja asettaa yhdeksi toisen kielen oppimisen tavoitteeksi mahdollisimman nopeasti saavutettavan puhekielen taidon. Lauranto (1995) perustelee kantaansa paitsi kielellisellä todellisuudella – joka muodostuu variaatiosta – myös sillä, että tarjoamalla opiskelijalle pelkkä kirjakielinen malli häneltä myös evätään mahdollisuus ainakin yrittää integroitua kielellisesti ja kulttuurisesti suomalaiseen yhteiskuntaan. *Elämän suolaa* -oppikirjoissaan Lauranto onkin käyttänyt tiettyjä puhekielisyyksiä, kuten puhekielisiä persoonapronomineja, läpi kirjan niin arki- kuin asiointikusteluissakin, mistä esimerkkinä seuraava ravintolaan sijoittuva dialogi:

(3)

Illalla syömässä

— —

Tarjoilija: Okei. Tässä ruokalistat. Voinko mä tuoda ensin jotakin juotavaa?  
Mikko: Joo kiitos. Tuoppi keskisolutta.  
Eija: Mä haluaisin viiniä. Mitä viinejä teillä on?  
Tarjoilija: Ruokalistan takana on viinilista.  
Eija: Okei. Tai mä luulen, että mä otan vettä.  
Teija: Onks teillä pastaruokia?  
Tarjoilija: On. Ne on tässä.  
Mikko: Eija hei, sano nyt, mitä viiniä sä haluat.  
Eija: Ei kun mä otan vettä.  
Teija: Mäkin otan vettä.  
Tarjoilija: Okei. Kiitos.  
Mikko: Tota, mä luulen, että me mietitään vielä vähän aikaa.  
Tarjoilija: Selvä juttu. Mä tuon juomat nyt ensin. Kiitos.

[ES1 kpl 16, s. 214]

---

<sup>23</sup> Kysymys luokkaeroista ja niiden ilmenemisestä kielessä ei ole kuitenkaan aivan näin yksinkertainen. Monien sosiologioiden mukaan Suomi on edelleen luokkayhteiskunta, vaikka luokkarakenteen tyyppi onkin vaihtumassa (esim. Melin 2009; Blom 2010). Kuten Nuolijärvi (2010: 423) toteaa, ”kielilyhteisön sisäistä hierarkiaa, kielessä ilmeneviä luokkaeroja ja rajoja on tarkasteltava uusin silmin ja aineistoin”. Toinen asia on kuitenkin se, miten mahdolliset luokkaerot ilmenevät kielessä – tutkimukset vaikuttavat tukevan kehitystä, jossa epämuodollinen puhekieli valtaa yhä enemmän alaa kirjakiieleltä, etenkin nuorten parissa, eikä variaatio välttämättä selity sosiaalisella taustalla (ks. Paunonen 2006; Mustanoja 2011; Suomen kielen tulevaisuus: 212).

Myös *Supisuomea*-oppikirjassa (Silfverberg ja White 2003) on mukana niin sanottuja näytettyjä TV-dialogeja, joissa käytetään kirjan muista dialogeista poiketen puhekielisiä muotoja. Lisäksi on olemassa nimenomaan puhekielen opetukseen keskittyvä oppikirja *Kato hei* (Berg ja Silfverberg 1997), joka ei kuitenkaan ole juuri käytössä varsinaisena perusoppikirjana eikä sitä ole sellaiseksi tarkoitettukaan.

Kirjakielen ensisijaisuutta kannattava näkemys on kuitenkin aikuisopetukseen suunnatuissa oppikirjoissa edelleen vahva, erityisesti alkeisopetuksessa, ja valtaosassa oppikirjoja dialogien koodi on täysin kirjakielinen. Tämä heijastaa osaksi myös opetuksen ja oppimateriaalien pitkää suomi vieraana kielenä -perinnettä. Puhekielen piirteitä esitellään usein vasta oppikirjojen loppupuolella, aiheelle varatussa omassa kappaleessaan, kuten seuraavassa jatko-oppikirjan dialogissa:

(4)

Vaatekaupassa

[dialogi on esitetty piirroksena ja puhekuplina, osanottajina vanhempi naisasiakas ja nuori naismyyjä]

– Päivää. Voisitko näyttää minulle tuota ikkunassa olevaa puseroa?

– Hei. Joo. Minkä sä niist haluat nähä? Ton sinisenkö? Mikä sun koko on? Varmaan 40. Mä haen sen sulle.

[SKJ kpl 14, s. 139]

Esimerkissä 4 erilaiset kielelliset valinnat korostavat puhujien ikää sekä erilaisia rooleja (tulkintaa vahvistaa myös dialogin yhteydessä oleva piirroskuva): myyjä on nuori nainen, asiakas taas vanhempi nainen. Asiakas esittää pyynnön hyvin muodollisesti ja vastaanottajan huomioivasti konditionaalimuotoisen modaaliverbin ja teitittelyn avulla (*voisitko näyttää minulle tuota ikkunassa olevaa puseroa*), mihin myyjä vastaa asiakkaan vuoroon verrattuna korostuneen puhekielisesti ja suoria puhutteluja käyttäen (*minkä sä niist haluat nähä; mikä sun koko on*). Samantyyppinen ilmiö puhe- tai kirjakielisen koodin vaikutuksesta puhujien rooleihin esiintyy aineistoni ulkopuolisessa oppikirjassa *Tilanteesta toiseen* (Bessonoff ja Hämäläinen 2008: 84). Dialogiteksti on laadittu niin, että siinä poika puhuu puhekieltä ja isä kirjakieltä:

(5)

Isä on vihainen

Poika juoksee asemalle ja näkee, että juna lähtee juuri. Hänen isänsä seisoo vihaisen näköisenä laiturilla. Pojan piti lähteä isän kanssa samalla junalla matkalle.

Isä: Missä sinä taas viivyit? Mikset sinä koskaan voi tulla ajoissa?

Poika: No älä nyt huuda. Yks bussi ei tullu. Jos se olis tullu, niin mä olisin ollu täällä just ajoissa.

I: Olisit lähtenyt edellisellä bussilla. Aina kannattaa varata aikaa, kun aina voi sattua jotakin.

- P: Joo joo. Mutta jos sä olisit suostunu lähteen autolla, niin nyt ei olis mitään ongelmaa.
- I: Sinähän tiedät, että minä en halua ajaa niin pitkää matkaa. Me menemme joka tapauksessa junalla. Seuraava juna lähtee kahden tunnin päästä.
- P: Kaks tuntii! Pitääks meidän olla tääl asemalla koko aika?
- I: On kai parasta olla täällä, niin että emme taas myöhästy. Mennään nyt vaihtamaan paikkaliput.

[Tilanteesta toiseen s. 84]

Kirjan tekijän mukaan tällaisen tekstin käytön motiivina on ”tutustuttaa opiskelijat myös yleispuhekielen keskeisiin äänne- ja muoto-opillisiin piirteisiin”. Tekstin tarkoituksena on havainnollistaa sitä, että eri sukupolvet voivat puhua eri tavalla, ja sitä, että isän tunnetilakenties heijastuu puhetapaan. (Bessonoff 2008: 205–206.) Toisaalta suomessa puhekielinen variantti on nykyään yleinen kaikissa ikäluokissa (ks. esim. Paunonen 2006). Oppikirjojen valinnat puhe- ja kirjakielen käytöstä rakentavatkin omaa kuvaansa sosiaalisesta todellisuudesta, ja niiden todellisesta kielenkäytöstä poikkeavat valinnat voivat liittää käytettyihin kielimuotoihin myös käsityksiä ja arvotuksia, joita kielen dialektaaliseen variaatioon ei todellisuudessa liity.

Dialogeissa ehkä näkyvin yksittäinen kirja- ja puhekielisten koodien käyttöön liittyvä ilmiö on persoonapronominien vaihtelu. Erityisesti yksikön ensimmäisen persoonan *minä*-persoonapronominin käyttö on dialogeissa yleistä, ja monissa dialogeissa sen toistuva käyttö kiinnittää helposti huomiota. Esimerkiksi seuraavan ravintoladialogin pyynnöissä samanrakenteiset lyhyet *minä*-pronominin sisältävät lauseet seuraavat toisiaan:

(6)

Ravintolassa

T = tarjoilija, M = mies, N = nainen

T: Päivää, tervetuloa.

M: Kiitos.

T: Haluatteko syödä jotakin.

M: Kyllä kiitos. Saammeko ruokalistan?

T: Olkaa hyvä. Otatteko jotakin juotavaa ensin?

N: **Minä** otan vettä.

M: **Minä** otan keskiolutta. Jaaha, mitäs täällä ruokalistalla on? Mikä on hyvää tänään?

T: Kala on tänään hyvää.

N: **Minä** otan kalaa ja salaattia.

M: **Minä** otan kyllä lihaa, ehkä pihvin. Kestääkö sen valmistaminen kauan?

T: Noin puoli tuntia.

M: No, se sopii.

--

[SKA kpl 5, s. 75–76]

Samoin seuraavassa dialogissa puhuja viittaa toistuvasti itseensä 1. persoonan muodoilla (*minä, minun, minulla*):

(7)

Kauppahallissa

- Päivää. Onko teillä lampaanlihaa?
- Ei ole, valitettavasti.
- Mitähän **minä** sitten otan? **Minun** pitää tehdä kaalikeittoa.
- Meillä on nyt naudanlihaa tarjouksessa. Siitähän saa hyvää lihakeittoa.
- Jos **minä** sitten otan sitä puoli kilo. **Minulla** on pankkikortti.  
Voinko maksaa pankkikortilla?
- Voi, meillä ei käy pankkikortti. Meillä ei ole sellaista konetta.
- No, mitä se liha maksaa? **Minä** katson, paljonko minulla on rahaa.
- Tämä maksaa 6 euroa 50 senttiä.
- Sen verran **minulla** on täällä.

[KJ kpl 5 s. 93–94]

Tällainen persoonan ilmaisu luo usein korostetun painokkaan vaikutelman. Puhutussa suomessa on yleistä ja luontevaa käyttää 1. persoonapronominin lyhyttä muotoa (*mä otan vettä*). Varsinainen *minä*-pronomini on sen sijaan puhutussa koodissa emfaattinen: se on joko painokas (*MINÄ otan vettä*) tai kontrastiivinen (*minä otan vettä mutta ystäväni haluaa maitoa*). (Helasvuo 1988: 67–68; Vikberg 1997: 50; Shore 1992: 349–353; ISK 2004: 706–707; Lappalainen 2008b; ks. myös Strellman 2005). Vaikka itämurteissa *minä* onkin edelleen suosittu (Nuolijärvi 1986: 169–170; Kukkonen 2002: 82–86), se voidaan muualla kokea jo liiankin virallisena, ja esimerkiksi suomennoksissa *minän* käyttö ilman muita murrepiirteitä saattaa johtaa tulkintaan vanhahtavasta ja hyvin virallisesta kielestä (Mauranen ja Tiittula 2005: 47). Kirjoitetussa kielessä puolestaan 1. persoonan pronomini jätetään usein pois, jolloin persoona ilmenee verbin persoonamuodosta. Käännösuomea ja supisuomea kaunokirjallisuudessa vertailleet Mauranen ja Tiittula (2005: 50) ovatkin todenneet, että vaikka suomennoksessa *minän* tavoitteena olisikin jäljitellä puhekieltä, sen käyttö voi tuoda persoonan korosteisesti esiin tai tehdä tekstin kirjakieliseksi.

Myös keskustelussa yleiskielinen *minä* saattaa olla leimaava piirre: maahanmuuttajanuorten kielenkäyttöä tutkinut Lehtonen on todennut, että jos puhuu oppikirjadiialogien ”*minä*-kieltä”, leimautuu maahanmuuttajanuoren mielessä taitamattomaksi, suomenkielisten ryhmään kuulumattomaksi. Lehtosen aineiston nuoret monikieliset informantit käyttivät *minä*-varianttia puhekielen normista poikkeavasti keskeisenä huonon suomen merkinä. Tämä painollisen pronominin liikakäyttö luo lähes yksinään puheeseen taitamattoman kielenpuhujan vaikutelman. (Lehtonen 2004: 112–115.) Oppikirjadialogeissa yleinen *minä* luokin – ainakin natiivilukijalle – painollisuuden lisäksi myös muodollisuuden vaikutelmaa arkisiinkin tilanteisiin. Erityisesti lause lauseelta toistuvana *minän* liikakäyttö tuntuu

helposti myös kömpelöltä ilmaisulta ja saattaa osaltaan johtaa Lehtosen havainnoimaan ulkomaalaisen, toiseuden vaikutelmaan.

Onkin huomattava, että puhe- ja kirjakielinen koodi eivät heijasta vain valintaa kielellisestä koodista vaan myös laajempia merkityksiä ja jopa arvostuksia: jotkut kielenoppijat saattavat karttaa puhekieltä pitäen sitä slangina tai alempiprestitiisisenä, kouluttamattoman henkilön puhemuotona, näin esimerkiksi venäläiset puhujat (ks. Storhammar 1994: 98; Kuparinen 1998: 60–69). Toisaalta taas työnantajien on havaittu odottavan aikuisilta maahanmuuttajilta kirjallisten ja muodollisten taitojen sijaan etupäässä arkikielen taitoja ja ”sujuvaa puhetta” (Halonen ja Kokkonen 2008). Oppikirjamainen kielenkäyttö sen sijaan kiinnittää huomiota ja saattaa johtaa väärin tulkintoihin puhujan persoonallisuudesta (Kokkonen 2007: 129–136). Tällaisissa tilanteissa puhekielen hallinta siis merkitsee puhujansa laajemminkin yhteisön kompetentiksi jäseneksi (Halonen ja Kokkonen 2008: 136). Oppikirjakieleen valittu koodi rakentaakin osaltaan kuvaa suomalaisesta kielenkäytöstä ja yhteiskunnasta, ja tehtyjen valintojen mukaan kuva voi olla enemmän tai vähemmän luotettava tai idealisoitu (ks. myös luku 4.5).

## **2.2 Asiointitilanteet: rutiinia ja poikkeamia**

Tässä luvussa kuvailen sitä laajempaa oppikirjan ulkoista kontekstia, jota aineistoni oppikirjadialogit simuloivat. Tarkastelen ensin alaluvussa 2.2.1 institutionaalista vuorovaikutusta, johon asiointitilanteetkin kuuluvat. Kuvailen institutionaalisten keskustelujen ominaisuuksia, minkä jälkeen tarkastelen rajatumminkin tietyyntyyppisiä institutionaalisia keskusteluja eli asiointeja. Pohdin sitä, mistä tyypillisistä piirteistä asiointitilanteet koostuvat ja miten ne eroavat toisistaan. Mitä eri näkökulmia, kuten asioinnin hoitoon liittyvä transaktionaalinen funktio sekä vuorovaikutuksen osapuolten roolisuhteisiin liittyvä interpersoonainen funktio, niiden analyysissa on otettava ja voi ottaa huomioon? Luvussa 2.2.2 vertailen lyhyesti autenttisten asiointikeskustelujen ja aineistoni asiointidialogien kokonaisrakenteita ja pohdin, minkälaisia yleisiä kielellisiä eroja ja yhtäläisyyksiä näissä kahdessa erilaisessa tekstilajissa on. Miten oppikirjaan upotetut ja rekontekstualisoidut asiointidialogit eroavat välittömissä kielenkäyttöyhteyksissä syntyneistä asiointikeskusteluista?

### **2.2.1 Asiointikeskusteluille tyypillisiä piirteitä**

Asiointikeskustelut voidaan luokitella osaksi institutionaalisia keskusteluja. Institutionaalisilla keskusteluilla tarkoitetaan sellaista vuorovaikutusta, jossa osanottajina ovat tietyn instituution edustaja (esim. lääkäri, virkailija tai kaupan kassa) ja maallikko ja jossa vuorovaikutuksen päämääränä on tähän instituutioon liittyvän asian hoitaminen (ks. esim. Drew ja Heritage 1992: 21–25). Institutionaalisia keskusteluja pidetään yleensä kielentutkimuksessa sosiaalisen maailmamme epätyypillisempänä vuorovaikutusmuotona, erotuksena arkikeskusteluista, jotka nähdään tyypillisempänä, monimuotoisempana ja ensisijai-

sena keskustelun muotona (mm. Heritage 1996 [1984]: 234–235; Drew ja Heritage 1992: 19; Raevaara, Ruusuvuori ja Haakana 2001: 14–15). Keskusteluntutkimuksessa periaatteena on yleensä ollut verrata institutionaalisia keskusteluja arkikeskusteluihin, ja vertailulla on pyritty selvittämään, mikä on nimenomaan institutionaaliselle keskustelulle tyypillistä; mikä tekee siitä institutionaalisen. (Drew ja Sorjonen 1997: 110; Heritage 1996 [1984]: 234–235.)

Toisaalta toiset tutkijat myös kyseenalaistavat näkemyksen arkikeskusteluista ensisijaisena, institutionaalisia keskusteluja tyypillisempänä vuorovaikutusmuotona. Kuiperin ja Flindallin (2000) mukaan vapaalle ja rajoittamattomalle kielelliselle käyttäytymiselle on monissa tilanteissa vain vähän tilaa, mikä käy ilmi erityisesti tarkasteltaessa natiivin kielenpuhujan kommunikatiivista kompetenssia: kasvaakseen natiiviksi kielenpuhujaksi on hallittava suuri määrä erilaisia genrejä ja alagenrejä, kielen erilaisia varieteetteja. Tällä perusteella arkikeskusteluja voisikin heidän mukaansa pitää itse asiassa epätyypillisempänä vuorovaikutusmuotona kuin rutinoituneempia vuorovaikutustilanteita, kuten asiointikeskusteluja. (Mts. 184.) Myös Korpela (2002: 29) on havainnut, että jo pienet lapset osaavat tuottaa leikeissään institutionaaliseen tilanteeseen sopivaa puhetta, mikä osoittaa, että lapset oppivat niin arkitilanteisiin kuin institutionaaliinkin tilanteisiin sopivia vuorovaikutuksen sääntöjä ja käytänteitä osin myös rinnakkain.

Erilaisia vuorovaikutuksen muotoja voi kuitenkin tutkia ottamatta kantaa ensisijaisuuteen. Esimerkiksi Heritage (2005: 123) on vertailua kiinnostuneempi siitä, miten tietyt institutionaaliset tehtävät, identiteetit ja rajoitukset näkyvät teksteissä ja miten niiden kanssa toimitaan – tällöin ensisijaisena fokuksena on instituutio itsessään eikä kysymys siitä, miten se eroaa arkikeskustelusta. Tässä tutkimuksessa vertailukohta ei olekaan arki- ja institutionaalisen vuorovaikutuksen välillä vaan institutionaalisia tilanteita kuvaavien oppikirjadialogien ja vastaavien autenttisten keskustelujen välillä. Tarkasteltavana on siis se, millainen vuorovaikutus on tyypillistä dialogien esittämille konstruoiduille asioinneille ja miten se mahdollisesti eroaa autenttisten asiointitilanteiden vuorovaikutuksesta.

Institutionaalista vuorovaikutusta on tarkasteltu erityisesti genretutkimuksessa ja keskusteluntutkimuksessa. Molemmissa tutkimusperinteissä institutionaalinen vuorovaikutus määritellään samantyyppisesti: keskeisenä piirteenä pidetään sitä, että vuorovaikutuksella on tietty tavoite tai päämäärä, joka liittyy olennaisesti instituution rooliin ja tehtävään (Drew ja Heritage 1992: 22–23; Martin 1985: 251; Swales 1990: 58). Institutionaalisisissa tilanteissa osanottajilla on myös tilanteen määrittämät roolit. Vuorovaikutuksen institutionaalisuus rakentuu osallistujien orientaatiosta näihin institutionaaliin rooleihin ja identiteetteihin (Drew ja Sorjonen 1997: 94), ja keskustelut puolestaan heijastavat näitä rooleja (Egins ja Martin 1997: 233; Hakulinen 1999: 6). Genretutkimuksessa institutionaalista vuorovaikutusta on tutkittu erityisesti vuorovaikutustilanteen kokonaisrakenteen ja sen sisältämien erilaisten vaiheiden perusteella (ks. luku 2.2.2), kun taas keskusteluanalyyseissa on keskitytty yleensä tarkastelemaan kokonaisrakennetta pienempiä yksiköjä, kuten vuorojen rakentumista ja jakautumista sekvenssien sisällä.

Kaikki nämä edellä mainitut piirteet – vuorovaikutuksen päämääräsuuntautuneisuus, keskustelun kokonaisrakenne, joka puolestaan on jakautunut tiettyihin vaiheisiin, institutionaalisen tilanteen määrittämät roolit sekä niihin liittyvät vastuut – voidaan liittää myös

asiointikeskusteluihin. Asiointikeskustelut voidaan kuitenkin erottaa muista institutionaalisisista keskusteluista. Merritt (1976), yksi ensimmäisistä asiantilanteiden vuorovaikutuksen tutkijoista, on kuvannut länsimaista asiantilannetta seuraavasti: 1) vuorovaikutus on kasvokkaista, 2) osanottajat ovat palvelutilanteessa asiakkaan ja ammatinharjoittajan (esim. myyjän) rooleissa ja 3) vuorovaikutus tähtää asiakkaan palvelutarpeen tyydyttämiseen ja ammatinharjoittajan tai asiakaspalvelijan velvollisuuteen tuottaa tämä palvelu (eli toiminta on päämääräsuuntautunutta) (Merritt 1976: 321).<sup>24</sup> Lisäksi, kuten institutionaaliselle vuorovaikutukselle yleensä, myös asiantilanteille on tyypillistä, että 4) ne rakentuvat tietyistä, ennustettavissa olevista vaiheista ja että tilanteella on näin jonkinlainen yleinen toimintakaava tai kokonaisrakenne (ks. Ventola 1987a; 2006: 104–116; Raevaara ja Sorjonen 2006: 126–130). Esimerkiksi myyntitilanteessa osallistujilla on suoritettavanaan tiettyjä tehtäviä tietyssä institutionaalisessa tilanteessa (asiakkaalla tuotteen ostaminen, myyjällä sen myyminen). Molemmat osapuolet tietävät kokemuksensa perusteella, miten ja missä järjestyksessä kyseisessä tilanteessa toimitaan, jotta asiointi sujuisi onnistuneesti. Keskustelun tapahtumapaikka ja siihen kuuluvat roolit luovat siis edellytykset ja odotukset tietynlaiselle keskustelulle, jonka päämääristä ja kokonaisrakenteesta osanottajilla on jo ennen keskustelua jonkinlainen kuva, ja informaatiomme keskustelun rakenteesta auttaa näkemään tietyt lausumat tiettyjä tehtäviä täyttävinä (Levinson 1992: 74–75; Eggins ja Martin 1997; Ventola 2006: 97–98). Tällaisten asiointien standardimallien olemassaolo johtuu erityisesti siitä, että asiantuntijat (esim. myyjät tai virkailijat) osallistuvat päivittäin lukuisiin samankaltaisiin vuorovaikutustilanteisiin, jolloin asiantuntijoille on tyypillistä kehittää standardikäytäntöjä suorittaakseen tehtäviä rutiiniympäristöissään (Drew ja Heritage 1992: 44; Heritage 1997). (Ks. lähemmin myös Drew ja Sorjonen 1997: 109–110.)

Asiantilanteet voidaan erottaa muista institutionaalisisista keskusteluista myös niiden formaaliuden eli muodollisuuden perusteella. Niin sanotut muodolliset institutionaaliset tilanteet, kuten oikeudenkäynti- ja luokkahuonekeskustelut, eroavat muista institutionaalisisista keskusteluista muun muassa sillä perusteella, että niissä institutionaalinen konteksti rajoittaa normatiivisesti vierusparien jäsentymistä (Heritage ja Greatbach 1991: 96; Peräkylä 1997: 203). Asiointikeskustelut sen sijaan eivät tapahdu yhtä muodollisissa ympäristöissä, eikä normista eli asioinnin kaavasta poikkeamisesta ”sakoteta” samalla tavalla kuin vaikkapa oikeudenkäyntitilanteessa (vrt. Heritage ja Greatbach mp.). Toisaalta on kuitenkin huomattava, että myös asiantilanteissa ympäristö on tietyllä tavalla muodollinen ja asiakkaan ja myyjän tai virkailijan roolit on yhtä lailla määritelty. Myyjä tai virkailija on siis virkansa puolesta tietyssä asemassa ja paikassa, ja samoin vuorovaikutuksella on tietty asioinnin toteutumiseen tähtäävä päämäärä. Ehkä perustavin asia, mikä erottaa asiantilanteet muista institutionaalisisista keskusteluista, onkin niiden funktio tai kommunikatiivinen tavoite: asioinneissa on kyse tavarahan tai palvelun vaihdosta, ja vuorovaikutus on rakentunut ja jaksottunut tämän tavoitteen toteutumiseksi. Tämä tavoite vaikuttaa luonnollisesti siihen, miten osanottajat asennoituvat keskusteluun. Boxer (2002: 154) toteaa

---

<sup>24</sup> On huomattava, että Merrittin määritelmä sopii hyvin länsimaiseen asiantilanteeseen, mutta ei kaikkiin yhteiskuntiin – vrt. esim. Mitchell (1957), joka on tutkinut libyalaisia kaupankäyntejä torilla ja todennut, että esimerkiksi tavarahan hinnasta tinkiminen kuuluu olennaisena jaksana kaupankäynnin kaavaan.

asiointitilanteiden eroavan muista institutionaalisista tilanteista juuri osanottajien erilaisten odotusten suhteen.<sup>25</sup>

Tässä teoksessa käsitän asiointitilanteet laajasti, erityisesti Merrittin (1976) luokitteluun pohjautuen. Merrittin luokittelusta oma näkemykseni eroaa kuitenkin siinä, että sisällytän asiointitilanteiksi myös puhelimitse tapahtuvat asiointikeskustelut, joissa vuorovaikutuksen kanava ei siis ole kasvokkainen (vrt. Shore tulossa a ja b). Pidän asiointitilanteita eräänlaisena kattogrenä: eri asiointitilanteilla on yhdistäviä tekijöitä, mutta muun muassa asioinnin toiminnan alan perusteella niistä voidaan kuitenkin erottaa eri alagenrejä (ks. Bhatia 1993: 57; Shore ja Mäntynen 2006: 30). Esimerkiksi yksinkertainen ostotapahtuma (tupakan osto kioskilla) eroaa monin tavoin asioinnista Kelassa tai vaikkapa ulkomaalaisvirastossa.

Kielenkäyttömme asiointitilanteiden eri vaiheissa on pitkälti ennustettavaa: erilaisilla kielellisillä muodoilla on tietyt tyypilliset jakaumat, ja saatamme jopa käyttää aivan samoja sanoja ja fraaseja saadaksemme ostoksemme tehtyä (Drew ja Sorjonen 1997: 101; Ventola 2006: 97). Nämä vakiintuneet kielenkäyttötavat eivät kuitenkaan ole deterministisiä, vaan asiointi voi toteutua myös eri tavoin. Asiointikeskusteluille ominainen piirre onkin se, että vaikka niiden rakenne ja vuorot suuntautuvat asioinnin toteutumiseen, ne mahdollistavat myös poikkeamat kaavasta. Yksi tällainen varsinaiseen asioinnin hoitamiseen liittymätön osa on rupattelu (termistä ks. Raevaara ja Sorjonen 2006), jolla tarkoitetaan eräänlaista vapaata, ei-transaktionaalista sosiaalista puhetta, small talkia (ks. lähemmin Coupland 2000). Toisaalta asiointitilanteet mahdollistavat myös idiolektisen variaation: vaikka monissa (asiointi)tilanteissa vuorot ovat rutiinimaisia, rutiinimaisissakin tilanteissa on kuitenkin tilaa yksilölliselle ilmaisulle (ks. esim. ruokakauppojen asioinneista Kuiper ja Flindall 2000 ja terveyskeskukseen ilmoittautumisista Hewitt 2006: 139). Viime aikoina kiinnostus onkin suuntautunut aiempaa enemmän asiointien interpersoonaisiin piirteisiin (esim. Eggins ja Slade 1997; Coupland 2000 ja erityisesti McCarthy 2000).

Omassa tutkimuksessani tutkin dialogien transaktionaalisia jaksoja eli jaksoja, joissa vaihdetaan tavaroita tai palveluja. Erityisesti tarkastelen niiden pyyntöjä: toimintoja, jotka voidaan nähdä asioinnin ytimenä. Lähdän näkemyksestä, että useimmat asiointitilanteet ovat niin rutiinistuneita, että näissä tilanteissa on olemassa tyypilliset muodot pyynnön ilmaisuun (esim. kioskiasioinneissa rutiinimaisissa ostoksissa nominilauseke, esim. *punanen malboro*, ks. Raevaara ja Sorjonen 2006). Tällaisia muotoja voi pitää tilanteeseen tyypillisinä, tunnusmerkittöminä, ja tällöin ikään kuin interpersoonaisuudeltaan eikorostuneina. Se, että pidämme joitakin muotoja tilanteeseen soveltuvina ja tyypillisinä, johtuu siitä, että olemme sosiaalistuneet näihin tilanteisiin pitkän ajan kuluessa (Ventola 2006: 97; ks. myös Mills 2003: 73 ja Korpela 2002). Meillä on siis tietoa ja tietyt odotukset siitä, miten niissä on tapana toimia – joskin on otettava huomioon, että yksilöiden näkemykset siitä, mikä on tyypillistä missäkin tilanteessa, saattavat myös erota toisistaan (esim. iän ja asuinpaikan suhteen).

---

<sup>25</sup> Kuvaavan esimerkin tästä tarjoaa Tracyn (1997) tutkimus englantilaisista hätänumeropuheluista: hätänumeroon soittajat olettivat toimivansa asiakaspalvelutilanteessa ja odottivat virkailijoilta sen mukaista toimintaa, kun taas puheluihin vastaavat virkailijat puolestaan käsitelivät tilanteita institutionaalisina julkisen palvelun tilanteina. Erilaiset odotukset genrestä johtivatkin ongelmiin vuorovaikutuksessa.



Kuten seuraavista luvuista 3.1–3.5 käy ilmi, oppikirjadialogien pyynnot kuitenkin eroavat usein tällaisista tilanteisesti tyypillisistä pyynnöistä – niihin liittyy jotain “enemmän” tai “vähemmän” kuin tunnusmerkittömään ilmaisutapaan (esim. rutiinimaisessa ja ongelmattomassa asiointitilanteessa esitetty pyyntö *voisinko saada voileivän*). Tällöin on kiinnostavaa tarkastella sitä, miten puhujan vuorot suuntautuvat vastaanottajaan. Tutkimuksessani lähestynkin pyyntöjä nimenomaan interpersoonaiselta eli puhujien välisten suhteiden kannalta: olen kiinnostunut siitä, miten niissä suhtaudutaan itseän ja vastapuoleen. Millaisia roolisuhteita kielellisten ilmausten kautta luodaan ja millaista etäisyyttä ja läheisyyttä niissä rakennetaan? Oppikirjadialogien pyynnöissä interpersoonaiset merkitykset ovat autenttisiin asiointitilanteisiin verrattuna jopa korosteisesti läsnä, sillä pyynnot ovat kontekstista äärimmäisen riippuvaisia toimintoja. Kun näitä toimintoja yritetään mallintaa kirjoitetuissa teksteissä, joissa kielenulkoiset kontekstipiirteet puuttuvat, joissa kanavan monimuotoisuus kaventuu ainoastaan kirjalliseksi (kielelliseen ilmaisuun ei yhdisty esimerkiksi prosodiaa eikä ilmeitä, kuten hymyä) ja joiden lukijoina ovat suomalaista yhteiskuntaa vähemmän tuntevat lukijat, kielelliset muodot ja niiden luomat interpersoonaiset merkitykset korostuvat entisestään.

Edellä olen tuonut esiin useissa tutkimuksissa tehdyt havainnot siitä, että moniin asiointitilanteisiin on vakiintunut tietyt toimintakaavat ja kielelliset ilmaisutavat. Tällaiset asiointitilanteiden toimintakaavat ovat syntyperäisille kielenpuhujille tiedostamatonta, hiljaista tietoa; ne ovat osa arkipäiväisiä rutiinejamme, joihin olemme kulttuurissamme kasvamisen myötä sosiaalistuneet. Sinänsä lyhydessään ja rutiinimaisuudessaan mahdollisesti merkityksettömiltäkin tuntuvat asioinnit ovat todellisuudessa kuitenkin moninaisia ja monipuolisia toimintoja. Esimerkiksi Kuiper ja Flindall (2000: 204) ovat tutkineet ruokakauppojen kassalla tapahtuvia asiointeja ja todenneet, että tällaiset rituaalit ovat selvästi oppittuja: ne kertovat meille paljon siitä, mitä on olla natiivi kielenpuhujia tietyssä yhteisössä. Maahanmuuttajille ja muille toisen tai vieraan kielen oppijoille tällaisten toimintamallien hallinta ei kuitenkaan ole itsestään selvää. Vaikka aikuisilla toisen kielen oppijoilla on huomattava määrä pragmaattista kielitaitoa hallussaan – onhan osa pragmaattisesta tiedosta universaalialia ja siirtyä luontevasti oppijan äidinkielestä kohdekieleen – olemassa oleva tieto ei kuitenkaan useinkaan siirry opiskeltavaan kieleen ilman opetusta ja tietoisesti tekemistä (Kasper 1997: 2–3). Kakkoskielellä asioivan puhujan on yleensä tietoisesti opittava, minkälaisia ovat tyypilliset kielelliset rakenteet missäkin asiointitilanteissa, millaista nonverbaalia käyttäytymistä ja faattista eli sosiaalisten suhteiden ylläpitoon liittyvää vuorovaikutusta<sup>26</sup> (esim. rupattelu) niihin liittyy sekä toisaalta millaiset interpersoonaiset, roolisuhteisiin liittyvät valinnat ovat tilanteeseen soveltuvia.<sup>27</sup> Tällaisia roolisuhteisiin liittyviä piirteitä ovat muun muassa modaalisen lausetyypin ja moduksen valinnat, puhuttelut sekä sanavalinnat (esim. käytetty verbi). Näitä kaikkia pyynnöissä esiintyviä piirteitä ja

<sup>26</sup> Ks. faattisesta yhteydenpidosta Malinowski 1946 [1923]: 318; Ventola 2006: 98; Tracy ja Naughton 2000: 71.

<sup>27</sup> Lisäksi asiointiin onnistumiseen vaikuttaa asiakkaan kontekstuaalinen tieto kyseisen asiointitilanteen ja instituution toimintatavoista: hallitsemalla nämä käytänteet asiakas voi kompensoida kielitaitonsa puutteita, jolloin toimintaa ei tarvitse verbalisoida kovin paljon. Yhteisen kielen puuttuessa vuorojen tulkinnassa siis korostuu kontekstin osuus – eleet, ilmeet, rutiinit, puheenalaiset asiat ja esineet. (Kuruhila 2008: 112.)

niiden rakentamia merkityksiä tilannekontekstissaan voidaan tarkastella myös tilanteeseen soveltuvan kielen ja (epä)kohteliaisuuden näkökulmasta (ks. luku 4).

## 2.2.2 Dialogit ja autenttiset asioinnit: yleisiä eroja

Ennen kuin siirryn tarkastelemaan lähemmin asiointidialogien pyyntöjä ja palvelujaksoja (luvut 3.1–3.5), tarkastelen tässä alaluvussa yleisemmällä tasolla oppikirjadialogien ja autenttisten asiointikeskustelujen eroja. Erityisesti vertailen niiden kokonaisrakenteita ja vaiheita.

Oppikirja-aineistoni asiointidialogit kuvaavat yleensä yksinkertaisia ja usein rutiinimaisia osto- ja palvelutilanteita. Vastaavat autenttiset keskustelut ovat rakenteeltaan tyypillisesti melko konventionaalistuneita. Asiointitilanteiden kokonaisrakenteita ovat kuvanneet suomesta erityisesti Sorjonen ja Raevaara (Sorjonen ja Raevaara 2006; Raevaara ja Sorjonen 2006) ja englannista muun muassa Mitchell (1974 [1957]), Hasan (1989 [1985]), Ventola (1987a), Kidwell (2000) ja Traverso (2006). Vaikka näiden tutkimusten taustalla olevat asiointikeskustelut ovatkin melko erityyppisiä (niin rutiinimaisia ostotilanteita kuin virastossa asiointejakin), erilaisista asiointitilanteista abstrahoidut kokonaisrakenteet ovat kuitenkin melko yhteneviä – jos ei oteta huomioon sitä, että samoista vaiheista saatetaan käyttää eri termejä ja että vaiheet saatetaan myös jaotella karkeammin tai yksityiskohtaisemmin.

Yksinkertaistaen voisikin todeta, että riippumatta asioinnin tapahtumapaikasta tai alasta asioinnit jakaantuvat tyypillisesti ja yksinkertaisimmillaan kolmeen päävaiheeseen: 1) tervehdyksiin (avaus), 2) palvelujaksoon (jonka ytimenä on pyyntö, joka on myös ainut keskustelun välttämätön elementti) sekä 3) hyvästelyihin (päätos). Avaus- ja päätösjaksoilla on lähinnä faattinen eli sosiaalisten suhteiden hoitoon liittyvä funktio, sillä keskustelun alussa ja lopussa vaihdetaan tyypillisesti tervehdyksiä ja kiitoksia. Keskimmäisen jakson funktio on sen sijaan ensisijaisesti transaktionaalinen: siihen sijoittuu varsinainen palvelujakso, jossa asiakas ilmaisee tarpeensa (tavaran tai palvelun pyynnön) ja jossa asiakaspalvelija puolestaan täyttää tämän tarpeen – tai jättää täyttämättä (esim. jos asiakkaan pyytämää tuotetta ei ole saatavilla). Useimpia aineistoni lyhyitä asiointidialogeja voisi luonnehtia myös Bailey'n (1997: 331) termillä sosiaalisesti minimaaliseksi tilanteiksi: niissä keskustelun rakenne on rutiinimainen ja osanottajien välinen rupattelu puuttuu.

Seuraavassa esittelen kaksi esimerkkitekstiä samantyyppisestä asiointitilanteesta: ensimmäinen teksti on oppikirjadialogi, jossa asiakas postittaa pakettia postitoimistossa. Toinen teksti on autenttinen nauhoitettu ja litteroitu asiointikeskustelu, jossa asiakas postittaa pakettia R-kioskilla. Vaikka tekstien tapahtumapaikkoina ovatkin erilaiset asiointipaikat, molemmissa on kyseessä samanlainen toiminta ja samanlaiset roolisuhteet: on asiakas, joka haluaa lähettää paketin, ja virkailija, joka punnitsee paketin. Tilanteita voikin pitää asiointikonteksteiltaan sen verran samanlaisina, että tekstejä voidaan verrata toisiinsa.

(8)  
OPPIKIRJADIALOGI

Asiakas: Päivää. Minä lähettäisin tämän paketin Englantiin. Mitähän se maksaa?  
Virkaillija: Joo, tämä painaa 950 grammaa. Se maksaisi 28 euroa.  
Asiakas: Niin paljon!  
Virkaillija: Te voisitte lähettää tämän maksikirjeenä, se olisi vain 10 euroa.  
Asiakas: Ai jaa! Meneekö se lentopostina?  
Virkaillija: Juu menee.

[SPS kpl 6, s. 99–100]

(9)  
AUTENTTINEN ASIOINTI

Asiakas: moi  
Myyjä: moikka  
Asiakas: mä jättäsin (sen)  
(A asettaa paketin tiskille)  
Myyjä: joo  
(M menee punnitsemaan pakettia)  
Myyjä: tää on satakaheksantoista  
Asiakas: eli montaks merkkiä siitä tulee  
(M katsoo hintaa taulukosta)  
Myyjä: se o yheksänkyt senttiä  
Asiakas: okei  
Asiakas: mä otan niitä sit meiltä mut (kiitos vaan); he he heh  
Myyjä: yksi  
Asiakas: eiku mä otan ne täst meiltä  
Myyjä: aa  
Asiakas: tosta  
Myyjä: oke  
Asiakas: kiitti  
Myyjä: k'ti

[Kotus, R-kioski T513]

Esimerkit 8 ja 9 havainnollistavat sitä, miten eri tavoin dialogi ja autenttinen keskustelu voivat rakentua. Dialogin ja autenttisen keskustelun kulussa on lukuisia eroja: muun muassa tervehdyksen esittämisessä ja rakentumisessa, vuorojen jakautumisessa, asian esittämisessä ja keskustelun päättämässä. Oppikirjadialogissa tervehdyksen esittää vain asiakas (*päivää*), kun taas vastaavassa autenttisisä tilanteessa keskustelu alkaa molempien osapuolten tervehdyksillä (*moi – moikka*).<sup>28</sup> Oppikirjadialogissa asiakas tuo tervehdyksen kanssa samassa vuorossa esille kaksi muutakin asiaa: väitelauseella ilmaistun halunsa paketin lähettämisestä (*minä lähettäisin sen Englantiin*) ja sen jälkeen kysymyksen, mitä lähettäminen maksaa (*mitähän se maksaa?*). Autenttisissa asiointikeskusteluissa samassa vuorossa ei sen sijaan yleensä esitetä näin montaa toimintaa, vaan toiminnot jakautuvat omiin vieruspareihinsa. Autenttisissa asiointissa myös kontekstisidonnaisuus näkyy monissa kohdissa (esim. elliptiset lauseet, pronominien käyttö ja verbivalinnat), kun taas oppikirjassa kontekstipiirteet kielennetään (vrt. *mä jättäsin sen / minä lähettäisin tämän paketin Englantiin*). Oppikirjadialogissa asiointi jää

<sup>28</sup> R-kioskilla asiointi alkaa tyypillisimmin niin, että myyjä tervehtii asiakasta, mihin asiakas vastaa vastatervehdyksellä. Tervehdykset ovat siis peräkkäin, eikä niiden välillä ole väljaksoja. Vastatervehdyksen asemesta asiakas voi mennä myös suoraan asiaan (esim. M: *hei* / A: *punanem malaporo*). Lisäksi R-kioskiaineistossa esiintyy myös, erityisesti ruuhkatilanteissa, asiointeja, joissa tervehdykset puuttuvat kokonaan ja asiointi alkaa suoraan asiakkaan tuotteen pyynnöllä. Esimerkkidialogin 8 kaltaiset asiointit, joissa tervehdyksen lausuu vain asiakas, ovat R-kioskilla siis harvinaisia poikkeustapauksia. (Ks. Lappalainen 2009.)

myös ikään kuin kesken päättyen ratkaisematta jäävään palvelujaksoon, kun taas autenttinen keskustelu loppuu molemminpuolisiin kiitoksiin.

Vielä enemmän oppikirjadialogi eroaa seuraavasta havainnoidusta asioinnista postissa:

(10)  
(A jättää paketin tiskille)  
(V punnitsee paketin ja laittaa siihen postimaksutarran)  
V: neljätoista viiskymmentä  
(A antaa rahan)

[Tanner/havainnoitu asiointi postissa]

Tässä postiasioinnissa koko palvelupyyntö (paketin lähettäminen) ja sen toteuttaminen tapahtuu ei-kielellisesti: asiakas yksinkertaisesti vain asettaa paketin tiskille ja virkailija tietää tämän ei-kielellisen toiminnan ja kontekstin perusteella, mitä toimia asiakas häneltä edellyttää. Tällaiset kielellisesti erityisen niukat asioinnit ovatkin autenttisissa rutiinimaisissa asiointitilanteissa hyvin yleisiä. Oppikirjoissa niitä ei kuitenkaan esiinny (ks. tarkemmin jäljempänä).

Oppikirjadialogeissa esitellään yleensä samoja vaiheita kuin autenttisissakin asiointikeskusteluissa: myös niissä tervehditään, pyydetään tuotetta tai palvelua ja toteutetaan pyyntö sekä lopetetaan asiointi. Dialogien vaiheiden keskinäinen järjestys ja sisäinen rakenne saattavat kuitenkin erota autenttisista keskusteluista ja, kuten edellä totesin, jotkin vaiheet (esim. aloitus tai päätös) saattavat myös kokonaan puuttua dialogeista. Yksi selvästi havaittava ero dialogien ja autenttisten asiointikeskustelujen rakentumisessa onkin vuorojen järjestyksessä: dialogeissa toisiinsa liittyvät etu- ja jälkijäsenet eivät aina seuraa toisiaan samalla tavoin peräkkäin kuin autenttiselle vuorovaikutukselle on tyypillistä. Esimerkiksi yhdessä dialogin vuorossa saattaa olla useampia etujäseniä, kuten seuraavan dialogin aloituksessa:

(11)  
Leipätiskillä

Myyjä: Numero 67! Päivää! Mitä teille saisi olla?  
Asiakas: Päivää. Saanko 2 patonkia ja 5 vaaleaa sämpylää.  
Myyjä: Kiitos. Entä muuta?  
Asiakas: Onko pulla tuoretta?

--

[HM kpl 9, s. 70]

Dialogin aloittaa myyjä vuoronjaolla (*numero 67*), minkä jälkeen hän tervehtii asiakasta (*päivää*) ja esittää tälle tarjouksen (*mitä teille saisi olla*). Asiakas puolestaan vastaa saman järjestyksen mukaisesti ensin tervehdykseen (*päivää*) ja heti sen perään tarjoukseen antamalla informaatiota (*saanko 2 patonkia ja 5 vaaleaa sämpylää*), mikä toimii tässä pyyntönä. Samanlainen tilanne on myös edellä esitellyssä oppikirjadialogissa (esimerkki 8), jossa asiakkaan ensimmäinen vuoro sisältää ikään kuin useita peräkkäisiä etujäseniä (*Päivää. Minä lähettäisin tämän paketin Englantiin. Mitähän se maksaa?*).

Havainnoimissani asioinneissa kaupan palvelutiskillä etu- ja jälkijäsenet sen sijaan seuraavat toisiaan yleensä peräkkäin:

(12)

M: Ja 90.

A: Täällä. Hei.

M: Hei.

A: Ottasin taas sitä lyypekkiläistä --

M: Ja vielä muuta?

A: Sitten mä voisin ottaa --

--

[Tanner/havainnoitu asiointi kaupan leikkeletiskillä]

Myös tässä asiointissa myyjä aloittaa asiointin vuoronumeron ilmoituksella. Myyjän vuoroa seuraa kuitenkin asiakkaan reagointi vuoronumeroon (*täällä*), minkä jälkeen seuraavat molemminpuoliset tervehdykset. Vasta tämän jälkeen asiakas esittää varsinaisen tuotteen pyynnön.

Autenttisissa asioinneissa – niin R-kioskiasioinneissa kuin havainnoimissani palvelutiski- ja postiasioinneissa – ei myöskään muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta esiinny oppikirjadialogeille tyypillisiä, esimerkin 11 kaltaisia myyjän tarjouksia (*mitä teille saisi olla*), vaan palvelujakson aloittaa lähes aina asiakas.<sup>29</sup> Toisaalta kaikissa havainnoimissani asioinneissa oli käytössä vuoronumerojärjestelmä. Tällöin voidaan ajatella, että myyjän eksplisiittinen tarjous on ikään kuin tarpeeton: se, että myyjä ilmoittaa uuden vuoronumeron (johon asiakas vastaa yleensä *täällä*), on riittävä signaali siitä, että myyjä on vapaa palvelemaan seuraavaa asiakasta. Kielellisesti niukka vuoronumeron ilmoittaminen toimiikin ikään kuin niukkana tarjouksena, pyyntöä ”kutsuvana” vuorona. Vuoronumeron ilmoittamista voidaan pitää eräänlaisena palvelusignaalina, jonka avulla myyjä ilmaisee olevansa vapaa palvelemaan asiakasta. Tällainen palvelusignaali voi olla paitsi eksplisiittinen palvelun tarjous (esim. *mitä teille saisi olla*) myös tervehdys tai vaikkapa pelkkä ei-kielellinen vuoro, kuten katse (Hewitt 2006: 143–155).

Toisaalta taas jälkijäsenet saattavat puuttua dialogeista kokonaan, jolloin dialogien asiointi rakentuu ainoastaan yksittäisistä ja yksinäisistä vuoroista. Esimerkiksi seuraavassa dialogissa koko asiointi rakentuu kolmesta peräkkäisestä pyynnöstä:

(13)

– Haluan lähettää tämän paketin Viroon.

– Voitteko täyttää ensin pakettikortin?

– Sitten tarvitsen vielä kirjemerkin Kanadaan.

[SKA kpl 5, s. 76]

---

<sup>29</sup> Lappalainen (2009) on tarkastellut R-kioskiasiointien aloituksia ja todennut, että 500 R-kioskiasioinnissa (mikä on runsaat 60 prosenttia koko kioskiaineistosta) vain seitsemässä myyjä konkreettisesti aloittaa asiointin tarjoamalla asiakkaalle palvelua (esim. *ja mitäs*). Näissä tilanteissa myös tervehdykset jäivät yleensä pois. (Mts. 34, 42–43, 52.)

Dialogista syntyy vaikutelma, että puhujien välillä ei ole todellista vuorovaikutusta; ikään kuin kumpikaan puhujista ei reagoisi toistensa vuoroihin. Tällaisia dialogeja voisikin kutsua monologisiksi: edellä sanottua ei kommentoida, vaan vuorot rakentuvat ikään kuin erillisiksi yksiköiksi. Todelliselle vuorovaikutukselle on sen sijaan ominaista dialogisuus: ilmaukset ovat aina yhteydessä edellä sanottuun ja seuraavaan (Linell 1998: 67–89; dialogisuudesta ks. myös Suni 2008: 20–25).

Joissakin dialogeissa puolestaan huomiota kiinnittää puheenaiheen yllättävä vaihtuminen:

- (14)  
– Päivää.  
– Päivää.  
– Kaksi kuppia ja kaksi voipullaa. Mitä se tekee yhteensä?  
– **26 markkaa.**  
– **Saako täällä polttaa?**  
– Valitettavasti ei saa. Mutta tuolla ulkona on vapaa pöytä. Te voitte tupakoida siellä.  
– Kiitos.

[KK1 kpl 4, s. 48]

Dialogissa asiakas kysyy ostotensa hintaa (*mitä se tekee yhteensä*), mihin myyjä vastaa (*26 markkaa*). Asiakas ei kuitenkaan reagoi tähän hinnan ilmoittamiseen mitenkään, vaan siirtyy uuteen asiaan (*saako täällä polttaa*). Vastaaventyypisissä autenttisissa keskusteluissa siirtymä uuteen asiaan ilmaistaisiin kuitenkin jollain tavoin: joko ensimmäisen jakson lopussa, jaksojen välisessä rajakohdassa tai uuden jakson alussa. Tähän dialogin kohtaan liittyvä töksähtelevyys saattaakin liittyä esimerkiksi siihen, että uutta jaksoa aloittavassa vuorossa tai sen edellä ei ole selviä merkkejä rajakohdasta (esim. *muuten, saako täällä polttaa* tms.) tai siihen, että niin sanotut kolmannet vuorot (ks. termistä Raevaara 1997: 82), joilla etujäsenen esittäjä kommentoi jälkijäsentä, puuttuvat.<sup>30</sup>

Toisaalta taas joissakin dialogeissa, erityisesti *Supisuomea*-oppikirjan TV-dialogeissa, jotka on videoitu, kolmansia vuoroja käytetään selvästi enemmän (ks. seuraava esimerkki 15). Vuorojen luontevampaan rakentumiseen ja jaksottumiseen vaikuttaakin luultavasti se, että dialogin kanava ei ole vain kirjoitettu teksti vaan multimodaalinen:

---

<sup>30</sup> Tästä huomiosta, että dialogin ”töksähtelevyys” ei liity vain 3. vuoron puuttumiseen vaan mahdollisesti myös muihin jaksojen vaihtumiseen liittyviin ilmiöihin, kuten rajakohdan ilmaiseviin merkkeihin, olen kiitollinen Liisa Raevaaralle. Kolmansien vuorojen esiintymistä oppikirjialoiteissa on tarkastellut laajemmin Pänkäläinen (2004: 24–32), jonka pro gradu -työn aineistona on kuusi suomen toisena tai vieraana kielenä -oppikirjaa. Pänkäläisen laskelmien mukaan S2-oppikirjialoiteissa on lukumäärällisesti enemmän kysymys–vastaus-jaksoja kuin kolmijäsenisiä kysymys–vastaus–palaute-jaksoja.

(15)

Kenkäkaupassa (tv-dialogi)

Myyjä: Hei!  
Taru: Hei.  
Myyjä: Olisinkohan voinut auttaa?  
Taru: Joo mä kattelen näitä kenkiä. Nää on ihan tosi kivat.  
Myyjä: **Joo, elikkä nää on ollu tosi suositut kengät meillä.** Ja haluaisitko kenties sovittaa?  
Taru: Joo mielellään itse asiassa.  
Myyjä: Mikä koko on?  
Taru: 37–38.  
Myyjä: **Joo katsotaanpas tästä...** tossa oli... elikkä täältä löytyy kolmeseiskat. Voit istuu siihen ja sovittaa.  
Taru: Kiitti!  
(Taru sovittaa kenkiä.)  
Myyjä: Miltäs ne tuntuu?  
Taru: Nää on tosi hyvät, tosi mukavat jalassa.  
Myyjä: **Joo.**  
Taru: Mä otan nää.  
Myyjä: Selvä.  
Taru: Hei missä muuten on saappaat?  
Myyjä: Ihan tossa takana löytyy.  
Taru: **Aha, kiitos.**  
Myyjä: Kiitti.  
\*\*\*

[SPS kpl 10, s. 176]

Näissä tv-dialogeissa myös dialogipartikkeleja eli keskustelussa esiintyviä vuorovaikutuksen ohjailuun liittyviä partikkeleita (esim. *ai, aha, mm, joo, no, niin*) käytetään enemmän kuin muissa dialogeissa (dialogipartikkeleista ks. ISK 2004: 773–776). Yksi dialogien vuorojen luontevaan rakentumiseen liittyvä piirre onkin juuri dialogipartikkelien käyttö: autenttisissa keskusteluissa dialogipartikkelit ovat olennainen väline vuorovaikutuksen rakentumisessa, ja niillä on hyvin monenlaisia funktioita (ks. tarkemmin Sorjonen 1999 ja 2001b). Kokkonen (tekeillä) on havainnut, että kakkoskielisten työnhakijoiden työhaastatteluissa vastauksissa keskeistä on paitsi sisällön relevanssi tilanteessa myös reagoinnin luontevuus, joka vaikuttaa liittyvän muun muassa juuri oikeiden dialogipartikkeleiden hallintaan. Oppikirjadialogeissa dialogipartikkeleita käytetään kuitenkin vain vähän (Haapala 2003: 96; Pänkäläinen 2004: 8–23) – seikka, mikä osaltaan vaikuttaa suuresti oppikirjadialogien kielen epäluontevuuteen.

## 2.3 Tavaran ja palvelun pyynnöt

Kuvaan tässä tutkimuksessani oppikirjadiaologeja ja niiden piirteitä tiettyjen kielellisten toimintojen kautta: keskityn tarkastelemaan, miten asiointidialogeissa pyydetään vastapuolta joko tekemään jotain tai antamaan pyytäjälle tämän haluamia tuotteita. Pyyntöt ovat rikas tutkimuskohde, sillä ne toteuttavat yhtä aikaa useampia asioita: ne vaikuttavat kuulijan toimintaan mutta samalla ne myös ilmaisevat sosiaalisen tulkinnan puhujan ja kuulijan välisestä suhteesta, intersubjektisuudesta (Ervin-Tripp 1981: 195; ks. myös Halliday 1978: 142–145). Pyyntöissä tulee erityisen hyvin esiin se, miten puhujien väliset roolisuhteet realisoituvat kielessä.

Tarkastelen seuraavassa alaluvussa 2.3.1 ensin sitä, millaisista laajemmista näkökulmista pyyntöjä on viime vuosikymmeninä tutkittu kielitieteessä ja mitkä kysymykset ovat olleet keskiössä näissä tutkimustraditioissa. Luvussa 2.3.2 esitän oman lähestymistapani aineistoni pyyntöihin eli perustelen sitä, miten määrittelen ja rajaan pyynnöt tutkimuksessani.

### 2.3.1 Pyyntöjen tutkimus kielitieteessä

Kielitieteessä erityisen vaikutusvaltainen teoria pyyntöjen tutkimuksessa on ollut puheaktiteoria (Austin 1962; Searle 1969), jonka pohjalta kiinnostuttiin lausetyypin ja puhefunktion yhteydestä tai pikemminkin niiden vastaamattomuudesta. Tätä epäsuhtaa lausetyypin ja puhefunktion välillä on perinteisesti selitetty epäsuoran puheaktin käsitteellä. Epäsuorilla pyyntöillä tarkoitetaan kaikkia niitä kielellisiä muotoiluja, joissa pyyntö ilmaistaan muilla tavoin kuin prototyyppisellä imperatiivilla, esimerkiksi väite- ja kysymyslauseella (ks. Searle 1975). Fennistiikassa pyyntöjä tutkittiin puheaktinäkökulmasta erityisesti 1970-luvun lopulta 1990-luvun puoliväliin: kiinnostuksen kohteina olivat muun muassa puhefunktion ja lausetyypin suhde (Matihaldi 1979a ja 1979b), kieliopillisten muotojen ja niiden prototyyppisen funktion vastaamattomuus (Yli-Vakkuri 1986) ja käskyjen ja kysymysten impositiivisuuden eli määräilevyyden vaikutus kielelliseen muotoon (Muikku-Werner 1993). Näissä tutkimuksissa pohdittiin siis tavalla tai toisella epäsuorien tai niin sanottujen toissijaisten käskyjen tai pyyntöjen motivaatioita.

Kansainvälisesti laajin tutkimus puheakteista lienee niin kutsuttu CCSARP eli Cross-Cultural Speech Act Realization -projekti, jossa vertailtiin eri kielten puhujien pyyntöjen ja anteeksipyyntöjen välisiä eroja ja yhtäläisyyksiä (Blum-Kulka, House ja Kasper 1989). Projektin aineistona käytettiin kyselylomakkeita, ja tarkoituksena oli selvittää paitsi kulttuurienvälisiä variaatioita myös erilaisten sosiaalisten muuttujien, kuten vallan ja etäisyyden, vaikutusta puheaktin muotoon ja toisaalta natiivien ja kielenoppijoiden tuottamien puheaktien välistä variaatiota (mts. 11–13). Tutkimus on inspiroinut edelleen monia nimenomaan epäsuorien puheaktien kulttuurienvälisistä eroista kiinnostuneita tutkijoita (esim. Svanes 1992). Suomalaisen pyyntöjen tutkimukseen CCSARP-projektia on soveltanut Muikku-Werner (1997a), joka on tutkinut kyselylomakkeiden avulla suomalaisten ja suomenoppijoiden pyyntöjä ja anteeksipyyntöjä.



Toinen pyyntöjen tutkimuksessa kansainvälisesti merkittävä teoria on ollut Brownin ja Levinsonin (1987 [1978]) kohteliaisuusteoria, jota on sovellettu paitsi kulttuurienvälisen pragmatiikan tutkimukseen myös yksittäisten kielten kohteliaisuusstrategioiden kuvaamiseen. Teoriassa olennainen käsite on kasvojen suojeleminen: kun puhuja esittää kuulijalle pyynnön, hän uhkaa tämän kasvoja eli asettaa vastapuolen epämuodolliseen asemaan. Tällöin puhuja pyrkii suojelemaan kasvoja positiivisten tai negatiivisten kohteliaisuusstrategioiden avulla (ns. lähi- ja etäkohteliaisuus). Esimerkiksi erilaiset epäsuorat pyynnöt, joilla ilmaisuuden vaatavuutta lievennetään, kuuluvat juuri negatiivisen kohteliaisuuden alaan. Suomen kieleen teoriaa ovat soveltaneet muun muassa Hakulinen (1987) ja Lampinen (1990). (Kohteliaisuustutkimuksen perinteestä ja nykysuuntauksista tarkemmin ks. luku 4.1.)

Sittemmin puheaktiteoriaa on kritisoitu muun muassa sen kontekstittomuudesta, epäympärisyydestä ja puhujaorientoituneisuudesta: siitä, että toiminta rinnastetaan ja rajoitetaan yksittäisiin puheakteihin, jolloin kielen vuorovaikutuksellista ja dynaamista luonnetta ei oteta tarpeeksi huomioon (ks. esim. Muikku-Werner 1993: 55–61; Barron 2003: 13–14; ks. myös Rojola ja Laitinen 1998: 11). Myös Brownin ja Levinsonin kohteliaisuusteoriaa on arvosteltu runsaasti, erityisesti 2000-luvulla, ja pitkälti samankaltaisin perustein: teorian puutteina on pidetty muun muassa keskittymistä yksittäisten lauseiden tutkimiseen ja laajemman kontekstin huomiotta jättämistä (ks. esim. Watts 2003: 85–116; Haugh 2007a; Curl ja Drew 2008, vain muutamia mainitakseni; tarkemmin ks. luku 4.1).

Puheakti- ja kohteliaisuusteorian lisäksi pyytämistä on tutkittu 1980-luvulta alkaen runsaasti etnometodologisen keskustelunanalyysin viitekehyksestä. Keskustelunanalyysin olennaisimpia periaatteita on se, että kontekstia tarkastellaan dynaamisena ilmiönä ja meneillään olevan toiminnan kautta: keskustelussa jokainen vuoro on toisaalta edeltävän kontekstin muovaama, toisaalta taas tulevaa kontekstia uudistava (ns. kontekstin kaksoisjäsenys, ks. tarkemmin esim. Heritage 1996 [1984]: 236–237). Tutkittaessa tiettyä kielellistä toimintaa, kuten esimerkiksi pyytämistä, olennaista on siis luopua valmiiksi määritellyistä kategorioista: ilmaisu voidaan tulkita pyynnöksi vasta kontekstissaan, ja vasta vastaus pyyntöön määrittää sen pyynnöksi. Keskustelunanalyysissä tutkimuskohteena ovat olleet erityisesti pyyntöjen sekventiaalinen asema ja niiden preferoidut tai ei-preferoidut jälkijäsenet<sup>31</sup> (esim. Vinkhuyzen ja Szymanski 2005; Taleghami-Nikazm 2006). Toisaalta viime vuosina on tutkittu myös itse pyyntöjen rakennetta ja kontekstuaalista vaihtelua eli tietyn pyyntörakenteen valintaan vaikuttavia tekijöitä (Lindström 2005; Wootton 2005; Curl ja Drew 2008).

Suomalaisessa keskusteluntutkimuksessa eksplisiittisenä tutkimuskohteena eivät ole olleet niinkään pyynnöt vaan tutkittavaa asiaa on lähestytty tilannetyypin tarkemmasta funktiosista käsin. Käytännössä menetelmän piirissä on kuitenkin tarkasteltu erilaisia pyyntöjä ja muita ohjailevia toimintoja. Erityisesti on tutkittu institutionaalisia tilanteita: asiointitilanteiden käynnin syyn aloittamisen tapoja eli tapoja, joilla asiakas tuo esille asiointiin liittyvän tarpeensa ja jotka ovat käytännössä pyyntöjä (Sorjonen ja Raevaara 2006; Raevaara ja Sorjonen 2006; Sorjonen ym. 2009; Kuusisto 2001), virkailijan henkilötunnuspyyntöjä (Lappalainen 2008a) sekä lääkärin ohjeita potilaille (Sorjonen 2001a). Viime vuosina keskustelunanalyysi-

---

<sup>31</sup> Esimerkiksi pyyntöön suostuminen on preferoitu, odotuksenmukainen jälkijäsen, kun taas pyynnöstä kieltäytyminen on ei-preferoitu (Tainio 1997b: 93).

seen näkökulmaan on yhdistetty myös sosiolingvististä variaation tutkimusta, jonka avulla on pyritty selvittämään, miten pyyntöjen variaatio korreloi puhujien taustan kanssa (Lappalainen 2008a).

Nämä kolme tutkimustraditiota – puheaktiteoria, kohteliaisuusteoria ja keskustelunanalyysi – eroavat toisistaan ensinnäkin metodologisilta lähestymistavoiltaan pyynnön määrittelyyn ja tutkimiseen; siinä, mikä on niiden suhde tutkimusyksikköön (tarkastellaanko niissä yksittäisiä lauseita vai laajempia sekvenssejä ja puhetilanteita), ympäröivään kontekstiin sekä puhetilanteen ulkopuolisiin muuttujiin. Toiseksi ne eroavat radikaalisti toisistaan myös suhtautumisessaan tutkimusaineistoon ja sen keruuseen. Perinteisessä pragmatiikan ja puheaktien tutkimuksessa aineistoa on kerätty lähinnä koetilanteiden ja kyselylomakkeiden kautta. Kohteliaisuustutkimuksessa aineistoa on taas hankittu hyvin heterogeenisillä tavoilla: aineistona on ollut paitsi keksittyjä esimerkkejä myös autenttisia ilmaisuja, mutta käytännössä nämä ilmaisut on usein irrotettu laajemmasta kontekstistaan (mm. Brown ja Levinson (1987 [1978].) Suomessa aineistona on saatettu myös käyttää vanhoja murreaineistoja sekä kaunokirjallisuuden repliikkejä (Yli-Vakkuri 1986; Lampinen 1990). Keskustelunanalyysissa suhtautuminen aineistoon on puolestaan edellisiä rajatumpaa: premissinä on, että vain autenttista, nauhoitettua (ja mielellään videoitua) aineistoa yksityiskohtaisesti analysoimalla voi tutkimuskohteesta saada luotettavan kuvan (esim. Hakulinen 1997: 15; Seppänen 1997: 18–20).

Pyynnöistä on siis kertynyt tietoa hyvin erilaisten menetelmien kautta, ja näillä kaikilla menetelmillä on luonnollisesti omat etunsa ja rajoitteensa. Kyselymenetelmien avulla saadaan suhteellisen helposti kerättyä laajoja aineistoja. Esimerkiksi Muikku-Werner perustelee kyselylomakkeiden käyttöä sillä, että on epärealistista kuvitella, että kieliyhteisöä havainnoimalla pystyttäisiin kartoittamaan kaikki tiettyyn kielelliseen toimintaan (esim. juuri pyytämiseen) liittyvä variaatio kaikissa mahdollisissa ko- ja konteksteissa (Muikku-Werner 1997a: 32–33). Toisaalta kyselytutkimusten kiistattomana varjopuolena on kuitenkin se, että ne eivät välttämättä anna luotettavaa kuvaa siitä, miten kieltä todellisissa tilanteissa käytetään (ks. esim. Golato 2003) – minkä toki myös kyselytutkimuksen tekijät yleensä tiedostavat (ks. Muikku-Werner 1997a: 24, 32–33; vrt. kuitenkin Peterson 2004, joka luonnehtii kyselytutkimustaan kielen käytön tutkimukseksi).

Keskustelunanalyysissa käytetyn autenttisen materiaalin tutkimuskäytön etuna onkin se, että sen avulla saatujen tulosten voidaan katsoa kuvaavan melko luotettavasti todellista kielellistä käyttäytymistä. Ongelmana on sen sijaan esimerkiksi aineiston rajattuus: autenttista aineistoa ei ole välttämättä riittävästi saatavilla kaikista tilanteista, sillä monissa tilannetyypeissä nauhoittaminen on (esim. tilanteen arkaluontoisuuden vuoksi) vaikeaa ellei mahdotonta. Useimmissa keskusteluntutkimuksissa aineistona ei olekaan kovin monta keskustelua samoista tilannetyypeistä, jolloin tuloksia on vaikea yleistää. Keskustelujen nauhoittamisessa on myös omat ongelmansa, kuten se, että tietoisuus nauhoittamisesta saattaa vaikuttaa käyttäytymiseen. Erityisesti tutkittaessa interpersoonaista vuorovaikutusta ja kohteliaisuutta voi nauhoittaminen olla ongelmallista: ihmiset saattavat käyttäytyä tavallista kohteliaammin tietäessään, että heitä nauhoitetaan, jolloin ainakin suurin epäkohteliaisuus suodattuneen pois – var-

sinkin, jos kyseessä ovat institutionaaliset asiointitilanteet (ks. myös Mills 2003: 115–116).<sup>32</sup> Kysymys onkin eräässä mielessä määrystä vastaan luotettavuudesta – kyselylomakkeilla saadaan kerättyä laajoja aineistoja ja saadaan vastauksia juuri haluttuihin kysymyksiin, mutta tulokset kuvaavat luotettavimmin ainoastaan itse kyselytilanteiden kielenkäyttöä eivätkä vastaavien autenttisten tilanteiden kielenkäyttöä. Nauhoittamalla ja litteroimalla kerättyä aineistoa voidaan puolestaan pitää luotettavampana vuorovaikutuksen kuvaajana, mutta tulosten yleistettävyyks yksittäisistä aineistoista on heikompaa.

### 2.3.2 Pyyntöjen rajaaminen aineistossani

Viimeaikaisessa suomalaisessa puheen- ja tekstintutkimuksessa perinteinen puheakti- ja kohteliaisuustutkimus ja keskittyminen pyyntöjen epäsuoruuden ja ”toissijaisten muotojen” käyttöön on jäänyt syrjään.<sup>33</sup> Sen sijaan on tutkittu erityisesti pyyntöjen sijoittumista laajempiin toimintajaksoihin ja pyyntöjen variaatiota tietyissä tekstilajeissa ja tilannetyypeissä. Keskusteluanalyysin viitekehyksessä on tutkittu erityisesti asiointitilanteiden pyyntöjä ja ohjeita (Kuusisto 2001; Sorjonen 2001a; Raevaara ja Sorjonen 2006; Sorjonen ja Raevaara 2006; Lappalainen 2008a; Sorjonen ym. 2009); tekstintutkimuksen menetelmin on puolestaan tutkittu etenkin erilaisten institutionaalisten tekstien kielellistä ohjailua (opetusviraston kirjeistä ks. Honkanen 2002 ja 2012; hallinnon lehdistötiedotteista ks. Kankaanpää 2006). Toisaalta tutkimus on keskittynyt myös yksittäisen pyyntörakenteen tarkempien funktioiden tutkimukseen (imperatiivista Forsberg 2003 ja Lauranto tulossa).

Näihin erilaisiin ohjailun keinoihin viittaamiseen, eräänlaiseksi ohjailun yleiskategoriaksi, on vakiintunut termi direktiivi (ISK 2004: 1560–1562; Haakana 1999; Sorjonen 2001b; Lappalainen 2004; Lauranto 2007 ja tulossa; Honkanen 2012). Isossa suomen kieliopissa direktiiviksi määritellään ohjaileva lausuma, jolla ”käsketään, kehoitetaan, pyydetään tai neuvotaan puhuteltavaa toimimaan tai olemaan toimimatta tietyllä tavalla”. Direktiivien funktioista esimerkkeinä annetaan hyvin erityyppisiä toimintoja: käsky, kieltö, kehoitus, pyyntö, ohje, neuvo, suositus, varoitus, ehdotus, muistutus, suostuttelu, kutsu, tarjous, lupa, toivotus ja vastaus pyyntöön. Prototyypisenä, tunnusmerkittömänä direktiivinä pidetään imperatiivia eli käskylauseetta, jonka ohella direktiivistä merkitystä ilmaisemaan on konventionaalistunut joukko muitakin ilmaisutyppejä. (ISK 2004: 1560–1562; direktiivistä ks. myös Searle 1975.)

Lähemmin ISK:ssa keskitytään käsittelemään erilaisia kielellisiä tapoja muodostaa direktiivi: imperatiivin lisäksi näitä ovat muun muassa konditionaaluotoiset väitelauseet, kysymyslauseet, indikaatiiviset väitelauseet, erilaiset modaali-ilmaukset sekä finiittiverbittömät direktiivit. Tämän tutkimukseni analyysiosassa nämä erilaiset direktiivin kielellisten toteutumien kuvaukset toimivatkin oleellisena vertailupohjana aineistosta tekemilleni havainnoille.

<sup>32</sup> Erityisesti kohteliaisuutta tutkittaessa havainnointia voisikin pitää jopa nauhoittamista luotettavampana aineistonkeruumenetelmänä – toki havainnointimenetelmän muut rajoitteet huomioiden (ks. luku 1.3).

<sup>33</sup> Toisaalta on kuitenkin huomattava, että näitä vanhempia puheaktiorientoituneita tutkimuksia käytetään edelleen lähteistössä myös niissä tutkimuksissa, jotka eroavat lähtökohdiltaan ja kysymyksenasetteluiltaan puheaktitutkimuksista: erityisesti Yli-Vakkurin (1986) ja Muikku-Wernerin (1993; 1997a) tutkimustuloksiin viitataan, ja niistä saatetaan hakea vertailupohjaa myös esimerkiksi keskusteluanalyysin tutkimustuloksille.

Sen sijaan pyyntöjen varsinaiseen määrittelyyn ja aineiston rajaamiseen ISK:n direktiivin määritelmä sopii oman työni kannalta huonommin. Direktiivin funktio ja sen prototyypin kielellinen toteutuma määritellään ISK:ssa käskyn puhefunktion kautta: prototyypiksi direktiiviksi määritellään imperatiivi (ISK 2004: 1560) ja myös prototyypiksi käskyksi imperatiivi (ISK 2004: 1562). Tämän tulkiten niin, että prototyypisenä ohjailun keinona eli direktiivinä pidetään käskyn puhefunktiota ja että tätä prototyypistä käskyn puhefunktiota ilmaistaan puolestaan prototyypisesti imperatiivilla. ISK:ssa direktiivien muut funktiot nähdään kuitenkin hyvin laveasti: direktiiveinä pidetään myös tarjouksia (esim. *täällä olisi kahvia*), lupia (esim. *tulkaa vaan*), toivotuksia (esim. *voikaa hyvin*) ja vastauksia pyyntöön (esim. *Saako tästä ottaa? – Ota vaan*). Näissä toiminnoissa ei aina ole kyse vain ohjailusta saati pyytämisestä tai käskemisestä vaan myös esimerkiksi informaation tai palvelun antamisesta. ISK:ssa kielellisen ohjailun kategoria käsitetään siis hyvin laajasti, ja käytännössä ISK:n näkemys on työssäni ongelmallinen erityisesti tutkittavan kohteen määrittelyn ja rajaamisen kannalta.<sup>34</sup>

Tutkimuksessani lähdän sen sijaan liikkeelle funktionaalisesta yläkategoriasta, abstraktista puhefunktiosta, jota nimitän yksinkertaisesti pyynnön puhefunktioksi. Ensisijaisesti rajaan aineistoni Hallidayn määritelmän mukaan sillä perusteella, että pyynnön puhefunktiosta on kyse nimenomaan tavaran tai palvelun pyynnöstä eikä esimerkiksi tavaran tai palvelun tarjoamisesta vastapuolelle tai pelkästä kielellisen informaation pyynnöstä. Hallidayn mukaan kieli on intersubjektisesta näkökulmasta jäsentynyt pohjimmiltaan – abstraktilla tasolla – vaihtokauppana, joka koostuu kahdesta muuttujasta: vaihdettavan hyödykkeen laadusta sekä rooleista, jotka vaihtokaupassa määritellään. Vaihdettava hyödyke voi olla joko kielellistä informaatiota tai tavaroita ja palveluja, ja puhuja puolestaan on vaihtokaupassa joko antajan tai pyytäjän roolissa. Pynnön puhefunktiosta puhuja siis pyytää tavaroita tai palveluja (esim. *anna suolaa; voisitko auttaa*); tarjouksen puhefunktiosta hän puolestaan antaa niitä (esim. *täällä olisi suolaa; voisinko auttaa*). Kysymyksen puhefunktiosta puhuja taas pyytää kielellistä informaatiota (esim. *missä sinä asut*), kun taas väitteen puhefunktiosta hän antaa kielellistä informaatiota (esim. *asun Helsingissä*). (Halliday 1984: 11–12; 1994: 68–105, 363–367.)

Pyynnön puhefunktio vastaa Hallidayn kategoriaa COMMAND, abstraktia yläkategoriaa (vrt. direktiivi). Pynnön puhefunktiota ilmaisemaan kieliopillistunut muoto on imperatiivi, jota Halliday kutsuu pyynnön puhefunktion kongruentiksi todellistumaksi. Kongruenttisuus ei kuitenkaan liity välttämättä yleisyyteen, vaan ennenkin kyse on eräänlaisesta lähtökohdasta, yksinkertaisimmasta ja tunnusmerkittömästä tavasta ilmaista tavaroitten ja palvelujen pyyntöä. Keskustelussa monia hienojakoisempia sävyjä ilmaistaankin juuri ei-kongruenttien muotojen avulla.<sup>35</sup> (Halliday 1984: 11–16; 1994: 342, 363–367; ks. myös Shore 1991; 1992: 172–187.)

Olennaista Hallidayn teoriassa on kielisysteemin ja kielen käytön yhteensovittaminen (ks. Shore tulossa a ja b). Oman työni kannalta keskeistä on se, miten pyynnön puhefunktion voi tunnistaa ja miten se todellistuu kielenkäytössä. Hallidayn teoriassa pyynnön puhefunkti-

<sup>34</sup> ISK:n määrittelyn ongelmallisuudesta tutkimusaineiston direktiivien rajauksessa ks. myös Honkanen (2012: 26–27).

<sup>35</sup> Näitä ei-kongruentteja muotoja – pyyntöjen puhefunktiosta esimerkiksi nominilauseketta tai kysymyslauseetta – Halliday (1984: 14; 1994: 342–343) kutsuu metaforisiksi todellistumiksi.

ossa pyydetään tavaroita tai palveluja: käytännössä siis ymmärrän aineistossani pyynnöiksi kaikki ne vuorot (vuoroa laajemmista sekvensseistä ks. luku 3.5), joissa asiakas pyytää asiakaspalvelijalta joko jotain tuotetta tai palvelua. Vaikka kongruentisti pyynnön puhefunktio todellistuu imperatiivina (käskylauseena), asiointitilanteissa se todellistuu yleensä muina interpersoonaisina (modaalisisina) lausetyypeinä, usein yhdistettynä tiettyyn verbiin (esim. *ottaa*-verbin sisältävänä väitelauseena) sekä verbittöminä nominilausekkeina (ks. Raevaara ja Sorjonen 2006; Sorjonen ja Raevaara 2006). Käytännössä lähes mikä tahansa kielellinen tai ei-kielellinen ilmaisu voikin tietyssä kontekstissa toimia pyynnön puhefunktiossa. Kuvaavan esimerkin antaa Levinson (1992: 74) kuvatessaan vihanneskaupassa tapahtunutta asiointia: siinä asiakas valitsee salaattia, ja asiakkaan väitelause ”That’s a nice one” (’se on hyvä’), jota asiointitilanteesta irrotettuna olisi vaikea tulkita pyynnön puhefunktion reaalistumaksi, toimii kuitenkin keskustelussa selvästi pyynnön puhefunktiossa, johon myyjä reagoi poimimalla asiakkaan osoittaman tuotteen.

Viime kädessä tietyn vuoron tulkintaan pyynnöksi vaikuttaakin seuraava vuoro: se, miten puhuteltava tulkitsee edeltävän vuoron eli toteutetaanko siinä pyyntö tai palvelu (tai jätetään toteuttamatta) (ks. myös Lindström 2005: 220–221). Käytännössä pyyntöjen rajaamisessa on siis olennaista tarkastella sitä, miten asiakaspalvelija reagoi pyyntöön – vasta vastapuolen tulkittaessa vuoron pyynnöksi voim itekin aineistossani luokitella vuoron pyynnöksi. Tässä tulkinnassa ratkaiseva on tilannekonteksti eli se konkreettinen tilanne, jossa pyyntö tapahtuu ja erityisesti odotuksemme siitä, miten tässä tilanteessa toimitaan – esimerkiksi juuri se, että palvelun tai tavarankäytön pyytäminen on odotuksenmukaista kaupankäyntitilanteissa.<sup>36</sup>

Yksi olennainen kysymys pyyntöjen rajaamisessa keskustelussa on se, missä kohdin sekvenssiä pyyntö voi sijaita. Käsitetäänkö myös vierusparien jälkijäsenet pyynnöiksi eli voiko vuoro toimia samaan aikaan sekä vastauksena kysymykseen että funktioltaan pyyntönä? Sekvenssijäsennyksen näkökulmasta pyynnöt ovat sekvenssin aloittavia toimintoja (Vinkhuyzen ja Szymanski 2005: 92–93). ISK:n (2004: 1560) mukaan direktiiveille on yhteistä se, että ne ovat vierusparin etujäseniä eli edellyttävät jälkijäsentä, puhekomppanin kielellistä tai ei-kielellistä reaktiota.<sup>37</sup> Mikäli kuitenkin tarkastelisin vain etujäseniä, esimerkiksi seuraaventyypiset dialogien vuorot jäisivät analyysin ulkopuolelle:

---

<sup>36</sup> On kuitenkin huomattava, että tulkinta pyynnöksi ei aina ole täysin yksinkertaista. Aineistossani on muutamissa tapauksissa vaikea tehdä rajanvetoa kysymysten ja pyyntöjen välillä, erityisesti *saada*- ja *voida*-verbin sisältävien vuorojen kohdalla (ks. luvut 3.2.1 ja 3.2.2). Näissä tilanteissa on vaikea yksiselitteisesti määrittellä, onko kyseessä pyyntö vai kysymys vai jotain näiden väliltä. Monesti asiakaspalvelija suuntautuukin omassa vastausvuorossaan molempiin eli käsittelee asiakkaan vuoroa sekä kysymyksenä (esim. vastaamalla responssipartikkelilla *joo*) että pyyntönä (esim. antamalla pyydetyn tuotteen). Tällaisissa tilanteissa kyse onkin enemmän jatkumosta: vuoro voi suuntautua yhtä aikaa sekä kysymisen että pyytämisen puhefunktioihin. Aineistossani onkin mukana myös muutamia tällaisia vuoroja, joissa myös kysymyksen puhefunktio on oleellinen pyytämisen puhefunktion ohella.

<sup>37</sup> Isossa suomen kieliopissa on kuitenkin maininta siitä, että joissain tapauksissa direktiivit voivat olla keskustelussa jälkijäseninäkin. Esimerkkeinä annetaan varsinkin erilaiset neuvottelutilanteet, joissa käskylause toimii rohkaisevana vastauksena luvan pyytämiseen (*Saako tästä ottaa? / Ottakaa vaan*) tai lupautumisen tai ehdotuksen vastaanoton ilmauksena (-- *mä voim soitella sulle duuniin jossain vaiheessa / Joo. Soittele ihmeessä*). (ISK 2004: 1560, 1568.) Tällaisia lupadirektiivejä ei kuitenkaan voi pitää tavarankäytön tai palvelun pyyntöinä. ISK:ssa ei ole mainintaa eikä esimerkkejä sellaisista jälkijäsenistä, jotka toimivat tarjouksen jälkeisinä (tavarankäytön ja palvelun pyyntöinä ja jotka ovat siis aineistossani yleisiä (ks. esim. esimerkki 16).

(16)

- Kenen vuoro?
- Minun.
- Ja mitä Teille saa olla?
- **Saanko kaksi ranskanleipää, kolme patonkia ja viisi vaniljaviineriä?**
- Entä muuta?
- **Hmm, yksi ruisleipä vielä. Kiitos.**

[KK1 kpl 4 s. 47]

Nämä lihavoidut vuorot (*saanko kaksi ranskanleipää...; hmm, yksi ruisleipä vielä*) sijaitsevat keskustelussa vierusparin jälkijäseninä eli vastauksina myyjän kysymyslauseisiin (*ja mitä Teille saa olla; entä muuta*). Myyjän esittämät vuorot ovat syntaktisesti kysymyslauseita mutta funktioltaan kuitenkin ensisijaisesti tarjouksia eivätkä vain kysymyksiä: ne ennakoivat vahvasti sitä, että myyjä odottaa asiakkaan esittävän tuotteen pyynnön. Asiakkaan esittämien jälkijäsenten funktio onkin selvästi pyytävä: niissä ei ainoastaan anneta informaatiota kysymyseen vaan samalla myös pyydetään myyjältä tiettyjä tuotteita. Luokittelussani en pidäkään etu- ja jälkijäsenyyttä pyyntöjä erottelevana tekijänä: yksi vuoro voi samalla sisältää ikään kuin sekä etu- että jälkijäsenen eli vastauksen myyjän esittämään tarjoukseen, joka samalla toimii puhefunktioltaan pyyntönä. Tällaiset pyynnön puhefunktiossa toimivat jälkijäsenet toimivat siis jälkijäseninä asiakaspalvelijoiden tarjouksiin mutta eivät koko palvelusekvenssin päättävinä vuoroina. Vasta se, että asiakaspalvelija toteuttaa pyynnön (tai jättää toteuttamatta), päättää palvelusekvenssin. Tässä tutkimuksessani käytänkin näistä vuoroista nimitystä ”tarjouksiin vastaavat pyynnöt” tai ”tarjousten jälkeiset pyynnöt”.

Asiointitilanteissa etu- ja jälkijäsenyyden ohella käyttökelpoinen käsite on myös Ventolan (2006) käyttämä termi palvelujakso. Ventola käyttää käsitettä palvelujakso esimerkiksi juuri vierusparista, jonka myyjä ja asiakas tuottavat yhdessä ja jonka avulla he vievät keskustelua eteenpäin seuraavaan vaiheeseen (esim. *Can I help you? – I'd like a kilo of bananas, please*). Palvelujaksossa on kyse yhdestä genren jaksosta, ei toisistaan erillisistä vuoroista, ja keskustelun osallistujat luovat aina yhteistyönä tämän yhden yhtenäisen vaiheen vuorovaikutuksessa. (Ventola 2006: 108; ks. myös Ventola 1987a: 118–123 ja Heritage 1997: 166–168.) Traverso (2006) käsittelee samaa asiaa mutta jakaa palvelujakson kolmen vuoron sekvenssiksi. Tätä perusformaattia hän kutsuu pyynnön sisältäväksi vuorovaihdoksi (*exchange including the request*): asiakkaan pyyntöä voi edeltää myyjän tarjous tai muu yksinkertaisempi vuoro, jolla myyjä osoittaa olevansa käytettävissä (esim. puhuttelu *madame*, ’rouva’) ja johon asiakkaan pyyntö toimii reaktiivisena vuorona. Yleensä asiakkaan esittämää pyyntöä seuraa myös kolmas vuoro, jossa myyjä lyhyesti vastaanottaa pyynnön (esim. *oui*, ’joo’). (Traverso 2006: 111.)

Tarkastelen tutkimuksessani vain asiakkaan esittämiä pyyntöjä. Analyysistani jäävät siis pois erilaisten instituution edustajien (esim. myyjän, virkailijan tai tarjoilijan) esittämät pyynnöt. Tällainen aineiston ja tutkimusongelman rajausta on perusteltua jo siitä syystä, että kiinnostukseni kohteena on nimenomaan se, millaisia rooleja oppikirjojen kielellisissä valinnoissa konstruoidaan suomen opiskelijoille. Luokkahuoneen ulkopuolella alkeiskurssien opiskelija

toimii ainakin Suomessa oleskelunsa alkuvaiheessa todennäköisimmin enemmän asiakkaan kuin instituution edustajan roolissa. Toki myös ammatissa toimivan näkökulma on tärkeä opiskelijalle, erityisesti kun opinnoissa edetään pidemmälle, mutta tässä tutkimuksessani se ei ole fokuksessa.<sup>38</sup>

---

<sup>38</sup> Toisaalta on huomattava, että työperäinen maahanmuutto on luonut tarpeen opiskella kieltä myös ensisijaisesti työelämää varten, ja tällöin kielen opiskelu on ammattikielen opiskelua jo alkeistasolta alkaen (Kela 2010: 31; Suni 2010). Aineistoni oppikirjoja ei kuitenkaan ole erityisesti suunnattu ammattikielilähtöiseen toisen kielen opetukseen.

### 3 Pyyntöjä asiointidialogeissa ja autenttisissa asiointikeskusteluissa

Tässä luvussa analysoin oppikirjojen asiointidialogien pyyntöjä ja vertailen niitä tilanteiltaan vastaavien autenttisten havainnoitujen tai nauhoitettujen ja litteroitujen asiointikeskustelujen pyyntöihin. Ennen varsinaisia analyysilukuja 3.1–3.5 esittelen kuitenkin ne perusteet, joiden mukaan olen ryhmitellyt oppikirjadialogien pyyntöjä eri alalukuihin.

Kuten edellä luvussa 2.3.2 totesin, kokonaisnäkökulmani pyyntöihin on funktionaalinen: ymmärrän pyynnön puhefunktion toteutumiseksi kaikki ne vuorot, joissa pyydetään tavaraa tai palvelua ja joihin vastapuoli reagoi pyyntöinä. Tarkemmin luokittelen pyynnöt tutkimuksessani kuitenkin niiden kielellisen rakenteen perusteella. Tarkastelen oppikirjadialogien pyyntöjä pyyntötyypeittäin eli ryhmittelen pyynnöt toisaalta niissä käytettyjen intersubjektuaalisten eli modaalisten lausetyyppien (ks. ISK 2004: 845–847) mukaan väitelauseen muotoisiksi pyynnöiksi (esim. *otan 200 grammaa jauhelihaa*), kysymyslauseen muotoisiksi pyyntöiksi (esim. *saanko kupin kahvia*) ja käskylauseen muotoisiksi pyyntöiksi (esim. *avatkaa laukkunne*) tai toisaalta finiittiverbitöiksi nominilausekkeen muotoisiksi pyyntöiksi (esim. *yksi tuoppi*). Nominilauseke eli finiittiverbitön nominin sisältävä lauseke ei ole modaalinen lausetyyppi, sillä finiittiverbitömyytensä vuoksi nominilausekkeilla ei voi ilmaista modusta. Tutkimuksessani nominilausekkeen käsittäminen omaksi kategoriakseen on kuitenkin perusteltua, sillä nominilauseke on lukumäärältään hyvin yleinen pyynnön puhefunktion ilmaisussa ja eroaa selvästi väite- ja kysymyslauseista omaksi ryhmäkseen. (Ks. samanlaisesta luokittelusta myös Raevaara ja Sorjonen 2006 ja Sorjonen ym. 2009, joissa on erotettu toisistaan lausemuotoiset pyynnöt ja nominilausekepyynnöt.) Lisäksi käsittelen myös pyyntöjä, joita edeltää esisekvenssi.

Se, että luokittelen pyynnöt niiden kielellisen rakenteen mukaan, perustuu ensi sijassa käytännön toimivuuteen: koska aineistoni on jo alaltaan melko rajattu (asiakkaan esittämät pyynnöt oppikirjojen asiointidialogeissa), pyyntöjen funktioiden tarkempi erottelu (esim. tuotteen ostos, ruoan tilaus) on vaikeaa, sillä funktiot ovat hyvin samantyyppisiä ja käytännössä usein vaikeita rajata. Analyysissäni pohdinkin pyyntöjen funktioita yleensä lähinnä kahtiajaon suhteen eli siitä näkökulmasta, pyydetäänkö pyynnössä tuotteita (esim. *otan yhden kahvin*) vai palveluita (*tekisin osoitteenmuutoksen*). Monissa tapauksissa juuri jako palveluihin ja tuotteisiin on aineistoni kannalta tarkoituksenmukainen, sillä erottelu sen välillä, kumpaa pyynnössä pyydetään, on usein yhteydessä kielelliseen ilmaisutapaan. (Vrt. myös jaottelut aiemmissa asiointitilanteiden tutkimuksissa, esim. Sorjonen ym. 2009.)

On myös huomattava, että autenttinen vuorovaikutus ei luonnollisestikaan koostu ainoastaan helposti rajattavissa olevista lauseen tai nominilausekkeen muotoisista pyynnöistä. Todellisuudessa pyytämisen toimintana voi rakentua myös useammasta vuorosta (esikysymyksistä ks. tarkemmin luku 3.5) tai se saattaa reaalistua myös kokonaisuutena tekstinä ennemmin kuin yksittäisinä lauseina (Honkanen 2012: 104–105; Lauranto tulossa). Toisaalta pyyntö voi olla myös täysin ei-kielellinen, esimerkiksi pelkkä ele (ks. Sorjonen ym. 2009; Raevaara ym. 2009). Lauseen ja nominilausekkeen käyttöä tutkimukseni perusyksikköinä puoltaa kuitenkin erityisesti kaksi seikkaa: Ensinnäkin, aineistoni koostuu kirjoitetuista dialogeista. Nä-



mä dialogit ovat eräänlaisia yksinkertaistuksia todellisesta vuorovaikutuksesta, ja dialogeissa pyytämisen rajautuu yleensä selvästi tiettyihin, muusta vuorovaikutuksesta yksilöitävissä oleviin lausemisiin vuoroihin. Toiseksikin, tutkimukseni keskittyy tietyn tilannetyypin, asiointien, tutkimukseen. Kuten edellä on käynyt ilmi (ks. luku 2.2.1), asiointikeskusteluilla on usein tietty vakiintunut kokonaisrakenne ja niihin on kiteytynyt tiettyjä tyypillisiä pyytämisen tapoja. Modaalisten lausetyyppien ja nominilausekkeen mukainen pyyntöjen luokittelu puoltaakin paikkaansa myös sen perusteella, että tutkittaessa autenttisia asiointitilanteita näillä eri tavoin muotoilluilla pyynnöillä on havaittu olevan erilaisia käyttäjiä ja erilaisten käyttäjien on havaittu suosivan erityyppisiä rakenteita (Sorjonen ym. 2009). Eri tavoin muotoiltuja pyyntöjä käytetään siis hyvin systemaattisesti eri tilanteissa, niin asiointi- kuin arkikeskusteluissakin, ja niiden muotoilussa näkyy se, miten puhujat orientoituvat näihin tilanteisiin (ks. Drew 2006; Curl ja Drew 2008).

Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että tarkastelin ainoastaan lause- tai nominilauseke-muotoisia pyyntöjä: otan analyysissani huomioon myös pyyntöjen rakentumisen laajemmasta näkökulmasta osana asiointia ja erityisesti osana pyyntösekvenssiä. Luvussa 3.5 tarkastelenkin niitä dialogeja ja vertailuaineistoni asiointikeskusteluja, joissa pyyntöä edeltään niin kutsuttu esisekvenssi.<sup>39</sup> Lisäksi huomioin analyysissä dialogien ja asiointikeskustelujen kokonaisrakenteet ja erilaiset toimintajaksot, erityisesti sen, missä kohtaa vuorovaikutusta pyyntö esiintyy (onko se esimerkiksi ensimmäinen vai jälkimmäinen pyyntö asiointissa). Se, että analyysini perusyksikköinä ovat lause ja suppeampi nominilauseke, ei ole siis ollut ennalta määriteltä lähtökohta, vaan luokittelutapa on syntynyt vasta aineiston analyysin myötä.

Asiakkaan esittämät pyynnöt jakautuvat aineistoni asiointidialogeissa seuraavasti (ks. taulukko 2):

**Taulukko 2** *Asiointidialogien kaikki pyynnöt jaoteltuna pyyntötyyppeihin.*

väitelause	113 kpl	(joista 15 esikysymyksen jälkeen)
nominilauseke	77 kpl	(joista 14 esikysymyksen jälkeen)
kysymyslause	58 kpl	(joista 3 esikysymyksen jälkeen)
käskylause	3 kpl	(joista 1 esikysymyksen jälkeen)
yhteensä	251 kpl	

Selvästi yleisin tapa ilmaista pyyntöä asiointidialogeissa on väitelause, ylivoimaisesti harvinaisin taas käskylause, josta on asiointidialogeissa vain pari esiintymää. Väitelauseeseen verrattuna myös kysymyslause on vähemmän käytetty ilmaisutapa, finiittiverbitön nominilauseke on puolestaan jonkin verran kysymyslauseetta yleisempi.<sup>40</sup> Lukumääriin vaikuttaa kuitenkin

<sup>39</sup> Esisekvenssiksi kutsutaan vierusparin eteen sijoittuvaa valmistelevaa jaksoa. Esimerkiksi pyyntöjä valmistellaan usein esisekvenssillä: puhuja voi esisekvenssillä tarkistaa jonkin seikan, joka on edellytyksenä pyynnön toteuttamiselle. (ISK 2004: 1163–1164; ks. myös Tainio 1997b: 107–108).

<sup>40</sup> Kokonaiskuvan saamiseksi taulukossa on mukana myös pyynnöt, joita edeltää esikysymys – esim. *mitä nuo ruu-sut maksavat kappale* – vaikka varsinaisesti käsittelen esikysymyksen jälkeisiä pyyntöjä omassa luvussaan 3.5.

myös se, miten tarkasteltava kohde rajataan, erityisesti se, tarkastellaanko aineiston kaikkia pyytäviä vuoroja niiden sekventiaalisesta asemasta riippumatta vai keskitytäänkö vain tietynasemaisiin vuoroihin. Kuten edellä totesin, palvelujakson voi asiointitilanteissa aloittaa sekä asiakaspalvelija (esim. myyjä tai tarjoilija) että asiakas. Asiakas voi mennä suoraan asiaan aloittamalla palvelujakson pyynnöllä (tai esikysymyksellä), johon myyjä oletusarvoisesti vastaa tuottamalla pyydetyn palvelun. Vaihtoehtoisesti myös asiakaspalvelija voi aloittaa palvelujakson esittämällä kysymyksen tai tarjouksen (esim. *mitä teille saisi olla*), jolloin asiakkaan vastaus toimii sekä vastauksena kysymykseen että pyyntönä. Pyyntötyyppi onkin selvästi yhteydessä tähän pyynnön sijaintiin palvelujaksossa (ks. taulukko 3):

**Taulukko 3** *Asiointidialogien pyyntötyypit jaoteltuna sen mukaan, mikä on pyynnön sijainti palvelujaksossa.*

Palvelujakson aloittavat pyynnöt:	Tarjouksen jälkeiset pyynnöt:
väitelause 46 kpl	väitelause 52 kpl
kysymyslause 44 kpl	nominilauseke 39 kpl
<u>nominilauseke 24 kpl</u>	kysymyslause 11 kpl
yhteensä 114 kpl	<u>käskylause 2 kpl</u>
	yhteensä 104 kpl

Sekä palvelujakson aloittavissa pyynnöissä että pyynnöissä, jotka toimivat vastauksena asiakaspalvelijan tarjoukseen, yleisin pyyntötyyppi on väitelause. Myös nominilauseke on melko yleinen, erityisesti silloin, kun se toimii vastauksena asiakaspalvelijan tarjoukseen. Sen sijaan kysymyslause on palvelujakson aloittavissa pyynnöissä lähes yhtä yleinen kuin väitelause mutta asiakaspalvelijan tarjoukseen vastaavana pyyntönä harvinaisempi. Kysymyslauseen jakauma vaikuttaa kuitenkin loogiselta: kun asiakaspalvelija esittää asiakkaalle tarjouksen, asiakkaan ei enää tarvitse esittää omaa pyyntöään kysymysmuotoisena, vaan se voi ennemmin olla väitelause- tai nominilausekemuotoinen vastaus. Erona palvelujakson aloittaviin pyyntöihin onkin se, että tarjoukseen vastaavana vuorona pyynnön esittäminen on vielä odotuksenmukaisempaa: myyjä tai virkailija ikään kuin avaa tarjouksellaan tien tai rakentaa paikan sitä seuraavalle pyynnölle. Esimerkiksi:

(17)  
Tero: Iltaa.  
Baarimestari: Hyvää iltaa. **Miten voin palvella?**  
Minna: **Minä otan yhden lasin valkoviiniä.**  
Tero: Ja minulle yksi olut.  
Baarimestari: Eli lasi valkoviiniä ja olut, kiitos.

[SPS kpl 1, s. 19]

Kunkin lausetyypin sisällä olen luokitellut pyynnöt vielä tarkemmin eri ryhmiin niissä käytetyn predikaattina toimivan verbin tai verbiketjun mukaan (esim. *otan, haluan, tarvitsen, minun pitäisi saada*). Vaikka pyynnössä käytetty verbi ja sen semantiikka ei luonnollisesti ole ainut pyynnön tulkintaan vaikuttava tekijä, tällainen verbikeskeinen lähestymistapa puoltaa kuitenkin paikkaansa jo siksi, että verbiä voi pitää eräänlaisena pyynnön ytimenä: asiointitilanteissa asiakkaiden esittämät pyynnöt ovat kielelliseltä ilmaisultaan usein lyhyitä, erityisesti rutiinimaisissa asioinneissa, ja pyyntöjen (interpersoonainen) merkitys ikään kuin kietoutuu verbin ympärille (poikkeuksena kuitenkin verbittömät nominilausekepyynnöt, joita käsittelen erikseen luvussa 3.3). Kuten Flint (1980: 152) on tutkimuksessaan mahdollisuutta ja välttämättömyyttä ilmaisevista verbeistä todennut, verbin valinta tietyssä kontekstissaan heijastaa muun muassa kyseistä sosiaalista kontekstia ja puhujien välistä suhdetta sekä sitä, miten helppoa tai vaikeaa vuorovaikutuksen osanottajien on pyytää toiselta jotain tai vastata pyyntöön. Verbin semantiikan lisäksi tarkastelen lähemmin myös pyyntöjen morfosyntaktisia, interpersoonaisuuteen liittyviä ominaisuuksia: erityisesti verbimodusta (indikatiivi vai konditionaali) sekä sitä, kenen näkökulmasta pyyntö ilmaistaan – kohdistuuko se puhujaan (esim. *haluan, saanko*) vai kuulijaan (esim. *voitteko tarkistaa*).

Tutkimukseni on luonteeltaan kvalitatiivinen ja keskittyy siihen, millaisia (interpersoonaisia) merkityksiä eri tavoin muodostetuilla pyynnöillä tuotetaan erilaisissa tilanteissa. Pelkät kokonaislaskelmat eri pyyntötyyppien lukumääristä eivät sinänsä kerrokaan vielä paljoakaan tutkittavasta ilmiöstä. Näin yleisellä tasolla dialogiaineisto ei myöskään ole vertailukelpoinen vertailuaineiston kanssa, sillä edellisissä asiointialogien pyyntötyyppien jakaumia koskevissa taulukoissa (taulukot 2–3) on mukana useita erilaisia tilannetyyppejä, kun taas asiointikeskustelujen nauhoitettu ja havainnoitu vertailuaineisto on kerätty ja luokiteltu tilannetyypeittäin.<sup>41</sup> Jaottelu rakenteeltaan erilaisiin pyyntötyyppeihin toimiikin tutkimuksessani lähinnä dialogiaineiston laajempänä luokittelukeinona. Varsinainen vertailu dialogien ja autenttisten asiointien pyyntöjen välillä tapahtuu sen sijaan seuraavissa analyysiluvuissa 3.1–3.5. Näissä luvuissa analysoin sitä, millaisissa tilanteissa tietynrakenteisia pyyntöjä käytetään ja millaista variaatiota tietyn tilannetyypin pyyntöjen välillä on sekä dialogeissa että autenttisissa asioinneissa. Analyysin yhteydessä esitän myös tarkempia kvantitatiivisia havaintoja eri rakenteilla muodostettujen pyyntöjen variaatiosta ja yleisyydestä tai harvinaisuudesta dialogeissa ja vertailuasioinneissa.

### 3.1 Pyyntönä väitelause

Kuten edellä on tullut ilmi, Halliday pitää imperatiivia kongruenttina pyynnön puhefunktion (= Hallidayn COMMAND) ilmentymänä. Myös ISK:n mukaan imperatiivi on prototyyppinen direktiivin ilmentymä. Kongruenttisuus ja prototyyppisyys eivät kuitenkaan välttämättä korreloi tyypillisyyden kanssa. Esimerkiksi asiointitilanteissa imperatiivimuotoja käytetään vain

<sup>41</sup> Liitteessä 1 on kuitenkin esitetty kvantitatiiviset tiedot pyyntötyyppien jakaumista muutamissa vertailuaineistoni keskeisimmässä tilannetyypeissä eli R-kioskiasioinneissa ja havainnoimissani posti- ja palvelutiskiasioinneissa.

vähän pyyntöjen puhefunktion ilmaisussa: R-kioskiasioinneissa asiakkaan esittämät pyynnöt ovat useimmiten nominilausekkeita ja ei-kiellellisiä pyyntöjä (Raevaara ja Sorjonen 2006; Sorjonen ym. 2009). Kelan virkailijoiden esittämässä henkilötunnuspyynnössä kysymyslause on puolestaan kaikkein yleisin kielellinen toteutuma (Lappalainen 2008a). Myös julkisissa tv-keskusteluissa käskyn puhefunktio esitetään yleisimmin kysymys- tai väitelauseella, ja Muikku-Werner pitääkin kysymysmuotoista lausumaa kontekstipiirteiltään neutraaleimpana ja esiintymistiheydeltään tavallisimpana pyytämisen puhefunktion toteutumana (Muikku-Werner 1993: 320; ks. myös Muikku-Werner 1997a: 136–137). Toisaalta taas Kelassa tyypillisin käynnin syy, etuushakemuksen jättäminen, ilmaistaan tyypillisesti väitelauseella: omistus- tai eksistentiaalilauseella tai *jättää*-verbin sisältävällä lauseella (Sorjonen ja Raevaara 2006).<sup>42</sup> Pyytämisen erilaiset kielelliset toteumat ovatkin äärimmäisen kontekstisidonnaisia, ja mielikuvat kielenkäytöstämme eivät aina vastaa todellisuutta, ainakaan tilannetyypistä riippumatta.

Oppikirjojen asiointidialogeissa väitelausemuotoiset pyynnöt ovat kaikkein yleisin pyyntötyyppi: niitä on aineistossani kaikkiaan 113 kappaletta 251:stä eli lähes puolet. Näissä väitelauseen muotoisissa pyynnöissä selvästi yleisin verbi on *ottaa*: lähes puolet kaikista pyynnöistä on muodostettu sen avulla. Toiseksi yleisin verbi on *haluta*. Loput pyynnöt on muodostettu *tarvita*-verbillä, nesessiiviverbillä, omistusrakenteella tai muulla konditionaali-muotoisella verbialkuisella väitelauseella.<sup>43</sup> Hyvin yleinen kielellinen piirre väitelausepyynnöissä on juuri konditionaali, sillä lähes puolet pyynnöistä on konditionaalissa. Joitakin väitelausemuotoisia pyyntöjä edeltää myös esisekvenssi. (Väitelausemuotoisten pyyntöjen kielellisten rakenteiden tarkemmasta jakaumasta ks. liite 2.) Seuraavissa alaluvuissa 3.1.1–3.1.6 tarkastelen väitelausemuotoisia pyyntöjä jaoteltuna juuri niissä käytetyn verbin tai verbiketjun mukaan.

### 3.1.1 Otan/ottaisin

Koko asiointidialogiaineistoni pyynnöissä *ottaa* on selvästi yleisin verbi (54/251 kpl). Suurin osa näistä (*minä/mä*) *otan/ottaisin* -pyynnöistä toimii funktioltaan ruoan tai juoman tilauksena ravintolassa tai kahvilassa ja sijaitsee palvelujaksossa vastauksena tarjoilijan tai myyjän esittämään tarjoukseen tai kysymykseen. Palvelujaksojen aloittavissa vuoroissa eli niissä tapauksissa, joissa asiakas tekee aloitteen palvelupyyntöön, *ottaa*-verbi on kuitenkin huomattavasti harvinaisempi: tällaisia *ottaa*-verbillä muodostettuja pyyntöjä on asiointidialogeissa vain 3 kpl. Toisaalta taas *ottaa*-verbillisiä pyyntöjä edeltää usein esikysymys (ks. tarkemmin luku 3.5).

Ylivoimaisesti suurin osa (27 kpl) *ottaa*-verbin sisältävistä pyynnöistä sijoittuu siis ravintola- tai kahvilakontekstiin, jossa asiakas tilaa tarjoilijalta ruokaa tai juomaa. Esimerkiksi:

---

<sup>42</sup> Hakemusten jättäminen edellyttää virkailijalta toimia, vähintään hakemuksen tarkistamista, minkä vuoksi katson niiden toimivan puhefunktioltaan pyyntöinä.

<sup>43</sup> Lisäksi on muutamia yksittäisiä tapauksia, joita en kuitenkaan tässä tutkimuksessa käsittele.

(18)  
Ravintolassa  
T = tarjoilija, M = mies, N = nainen

T: Päivää, tervetuloa.  
M: Kiitos.  
T: Haluatteko syödä jotakin.  
M: Kyllä kiitos. Saammeko ruokalistan?  
T: Olkaa hyvä. Otatteko jotakin juotavaa ensin?  
N: **Minä otan vettä.**  
M: **Minä otan keskiolutta.**  
--  
[SKA kpl 5, s. 75]

Dialogissa tarjoilija esittää ruokalistan tuotuaan juomia koskevan tarjouksen: *otatteko jotakin juotavaa ensin*. Asiakkaat vastaavat tähän samanrakenteisilla *ottaa*-verbin sisältävillä pyynnöillä: *minä otan vettä* ja *minä otan keskiolutta*. Ravintolatilanteessa, jossa asiakas katsoo ruokalistasta tuotteita ja valitsee niistä haluamansa tai tilaa muuten tuotteita, joiden voidaan olettaa kuuluvan ravintolan valikoimiin, *ottaa*-verbillä ilmaistut pyynnöt ovat odotuksenmukaisia: asiakas olettaa, että kyseistä ruokaa tai juomaa on saatavilla, ja tämä heijastuu siinä, että hän voi esittää pyyntönsä ilman epävarmuuden osoituksia. Lisäksi ravintolatilanteessa asiakkaan pyynnöt toimivat yleensä vastauksina tarjoilijan tarjouksiin, mikä lieventää entisestään pyynnön velvoittavuutta.

Myös havainnoimissani autenttisissa ravintola-asioinneissa asiakkaat esittävät ruoan tai juoman tilauksen lähes poikkeuksetta *ottaa*-verbin sisältävän väitelauseen avulla, kuten seuraavassa esimerkissä:

(19)  
(Tarjoilija tulee pöydän luo, asiakas riisuu juuri takkiaan).  
A: Moi. Onko teillä jotain suolasta?  
T: Meillä on... (selittää vaihtoehdot)  
A: **Mä otan mozzarellasalaatin.**  
--  
[Tanner/havainnoitu asiointi kahvila-ravintolassa]

Ravintola- ja kahvila-asiointien lisäksi *minä/mä otan* -pyyntöjä käytetään dialogeissa asioitaessa kaupan palvelutiskillä, postissa ja apteekissa:

(20)  
– Päivää.  
– Päivää. **Minä otan aspiriinia ja jotain flunssalääkettä**, ja sitten minulla on tässä septi.  
– Odotatteko vai tuletteko myöhemmin uudelleen?  
--  
[SKA kpl 6, s. 96]

(21)

Liha- ja kalatiskillä

Myyjä: Mitäs rouvalle laitetaan?

Kirsti: **Otan 300 grammaa kalkkunaleikettä.**

Myyjä: Näin. Tässä on 310 grammaa.

--

[HM kpl 23, s. 172]

Myös näissä tilanteissa on kyse rutiinimaisista ja ongelmattomista tuotteen pyynnöistä. Samantyyppiset rutiinimaiset tuotteen pyynnöt ovat yleisiä myös autenttisissa asioinneissa vastaavissa tilanteissa. Esimerkiksi havainnoituissa kaupan palvelutiskiasioinneissa useampi kuin joka kolmas pyyntö (25/65) muodostetaan väitelausemuotoisella *ottaa*-verbillä (ks. seuraava esimerkki 22):

(22)

--

– **Mä otan tota lasagnea.**

(Myyjä ottaa rasian esille ja alkaa täyttää sitä lasagnella.)

– Laitanko vielä?

– Ihan pikkuisen lisää. Joo eiköhän toi oo hyvä.

--

[Tanner/havainnoitu asiointi kaupan valmisruokatiskillä]

Samaten R-kioskiasioinneissa *ottaa*-verbillä muodostetut väitelauseet ovat lausemuotoisista pyynnöistä yleisin tapa ilmaista käynnin syy (esimerkki 23):

(23)

M: hei (M tulee takahuoneesta; A katsoo kolikoita kädessään)

A: hei. **mä otan noi iltapäivälehdet**

M: anteeks

A: iltapäivälehdet

(A laittaa kolikot tiskille)

M: kiitos

[Kotus/R-kioski, T6849]

Autenttisissa R-kioskiasioinneissa tällaisia indikaatiivimuotoisia *mä otan* -pyyntöjä käytetään erityisesti sellaisissa tilanteissa, joissa tuote on asiakkaan itsensä otettavissa: asiakas poimii esimerkiksi lehden tai suklaapatukan, jonka hän asettaa tiskille kassan eteen. Näkökulmana on siis asiakkaan oma meneillään oleva tai tuleva toiminta, joka esitetään faktana: tapahtuvana tosiasiana, jonka toteutumiseen ei sisälly epävarmuutta. (Sorjonen ym. 2009: 107–108.) Toi-

minta ei siis myöskään vaadi myyjältä minkäänlaista vaivannäköä.<sup>44</sup> Havainnoimissani kaupan palvelutiskillä tapahtuvissa asioinneissa *ottaa*-verbi ei kuitenkaan viittaa asiakkaan omaan toimintaan, sillä näissä tilanteissa tuotteet ovat myyjän hallussa ja nimenomaan myyjä antaa asiakkaalle tämän pyytämän tuotteen. Ennemminkin *ottaa*-verbin käytössä vaikuttaa olevan näissä tilanteissa olennaista (tavaran pyynnön) ongelmattomuus ja odotuksenmukaisuus, eräänlainen toiminnan suoraviivaisuus. Tuotteen pyynnöt ovat kyseisissä asiointitilanteissa toistuvia, rutiinimaisia toimintoja, ja tämä rutiinistuminen näkyy sekä pyyntörakenteiden kiteytyneisyytenä ja idiomaattistumisena että myös vuorovaikutustoiminnassa – siinä, että molemmat osapuolet käsittelevät toimintaa ongelmattomana (Lappalainen 2008a: 484; rutiinistumisesta ks. myös Aijmer 1996: 1–32; Goddard ja Wierzbicka 1997: 249–251). Lisäksi on huomattava, että ne asiointikontekstit, joissa näitä indikaatiivimuotoisia *ottaa*-verbillä ilmaistuja pyyntöjä käytetään, ovat vuorovaikutustilanteisiin osallistuville niin tuttuja ja jokapäiväisiä, että niissä jo kontekstin perusteella voidaan katsoa yksinkertaisten ja minimaalistenkin kielellisten ilmausten ilmaisevan juuri puhujan pyytämistä – niin indikaatiivimuotoisen väitelauseen kuin nominilausekkeenkin (nominilausekkeista ks. luku 3.3). Sama ongelmattomuuden ja odotuksenmukaisuuden näkökulma soveltuu myös edellä käsiteltyihin oppikirjadiaalogeihin 20 ja 21 sekä havainnoidun esimerkin 22 asiointiin, joissa pyyntö samaten kohdistuu myyjän toimintaan.

Muutamissa dialogeissa *minä/mä otan* sijoittuu dialogin loppuosaan. Tällöin vuoro toimii hieman eri funktiossa kuin edellä käsitellyissä rutiinimaisissa tuotteen pyynnöissä, sillä ongelmattomuuden sijasta sillä ilmaistaan päätöstä ja siirtymää eteenpäin:

(24)

Kenkäkaupassa (tv-dialogi)

Myyjä: Hei!

Taru: Hei.

Myyjä: Olisinkohan voinut auttaa?

Taru: Joo mä kattelen näitä kenkiä. Nää on ihan tosi kivat.

--

(Taru sovittaa kenkiä.)

Myyjä: Miltäs ne tuntuu?

Taru: Nää on tosi hyvät, tosi mukavat jalassa.

Myyjä: Joo.

Taru: **Mä otan nää.**

Myyjä: Selvä.

--

[SPS kpl 10, s. 176]

<sup>44</sup> Toisaalta on myös huomioitava, että nominilauseke on kuitenkin R-kioskilla huomattavasti yleisempi muoto kuin lausemuotoinen pyyntö, silloinkin, kun asiakas pyytää sellaista tuotetta, joka myyjän täytyy hänelle ojentaa (Raevaara ja Sorjonen 2006; Sorjonen ym. 2009: 92–93; ks. myös liite 1 tämän tutkimuksen lopussa sekä luku 3.3 nominilausekepyynnöistä).

(25)  
Viikonloppumatka

- Haluaisin tehdä viikonloppumatkan Ruotsiin, meno ensi perjantaina ja paluu sunnuntaina. Ja haluaisin yhden hengen hytin.
- Valitettavasti ensi viikonloppuna ei ole yhtään vapaata yhden hengen hyttiä. Kahden hengen hytissä olisi tilaa vai otatteko kansipaikan?
- No ei. **Minä otan sitten vuoteen kahden hengen hytistä.**

[SKA kpl 13, s. 180]

Yhteistä esimerkkien vuoroille on se, että *ottaa* ilmaisee niissä valintaa, päätöstä eri vaihtoehtojen välillä. Esimerkissä *24 mä otan nää* päättää edellä tapahtuneen tuotteen valintaa käsitelleen jakson ja ilmaisee, että asioinnissa voidaan siirtyä eteenpäin. Tällaiset vuorot ovat yleisiä erityisesti esisekvenssin päättävinä (ks. luku 3.5), ja ne voidaan tulkita funktioltaan paitsi pyynnöksi myös informaation annoksi. Esimerkissä *25 minä otan* -vuoro toimii puolestaan vastauksena myyjän kysymykseen, ja siinä asiakas valitsee indikaatiivisella *ottaa*-verbillä toisen myyjän esittämistä vaihtoehdoista. Pyyntöfunktion on implisiittisesti läsnä näissä vuoroissa myös sitä kautta, että asiakkaan päätös aiheuttaa myyjälle toimenpiteitä: tämän tulee suorittaa tietyt toimenpiteet, jotta asiakas saa kengät tai tietyn hytin. Lisäksi edellisten esimerkkien tavoin myös näissä tilanteissa suoraan tuotteeseen fokuoiva *mä/minä otan* ilmaisee, että toimintaan ei sisälly epävarmuuden ilmauksia vaan se on toteutettavissa helposti.

Asiointidialogien palvelujakson aloittavissa pyynnöissä *ottaa*-verbi on usein myös konditionaalissa. Nämä tilanteet ovat usein melko samankaltaisia kuin indikaatiivimuotoisissakin pyynnöissä: suurin osa dialogeista kuvaa ruoan tai juoman tilausta ravintolassa (esimerkki 26), yksi asiointi puolestaan kaupan palvelutiskillä tapahtuvaa asiointia (esimerkki 27). Hieman erityyppisiä tilanteita kuvataan sen sijaan niissä muutamissa dialogeissa, joissa asioidaan pankissa, vaihdetaan valuuttaa tai varataan puhelimitse teatterilippuja (esimerkki 28):

(26)  
Ravintola Ursuksessa

- Iltaa!
- Iltaa ja tervetuloa! Kuinka monta henkeä teitä on?
- Meitä on neljä. Eräs henkilö tulee myöhemmin... ehkä puolen tunnin päästä. Voisimmeko saada neljän hengen pöydän?
- Täällä olisi vapaa pöytä. Tässä ikkunan vieressä. Täältä on kaunis näköalakin. – – Ja mitä juotavaa haluaisitte?
- **Minä ottaisin lasin talon valkoviiniä.** Entäs te muut? Otatteko te olutta?
- Ei, kun me voisimme ottaa myös valkoviiniä. Eikö vaan?
- Eli siis kolme talon valkoviiniä. Haluaisitteko ehkä syödä?

– –

[KK2 kpl 3, s. 66]



(27)

- Saisinko kaksi sämpylää.
- Tässä, olkaa hyvä. Tulisiko teille vielä jotain muuta?
- **Ottaisin vielä yhden rinkelin.**

[FS kpl 33, s. 156]

(28)

Rahaa vaihtamassa

Virkailija: Hyvää päivää!

Asiakas: Päivää. Tarvitsisin dollareita.

Virkailija: Ja kuinkahan paljon haluaisitte vaihtaa?

Asiakas: **No, jos minä ottaisin kaksisataa dollaria.** Mitä se on euroissa?

Virkailija: Hetkinen, katsotaan.

[SPS kpl 6, s. 100]

Nämä dialogit ovat pyynnössä käytetyn verbin osalta ja usein myös tilanteiltaan samankaltaisia kuin edellä esitetyt *minä/mä otan* -pyynnöt, mutta eroavat niistä kuitenkin verbin moduksen suhteen. Pohdinkin seuraavaksi, mikä näissä tilanteissa saattaa motivoida indikatiivin tai konditionaalien käyttöä.

Eräänä indikatiivimuodon ja konditionaalien keskeisenä erona pidetään sitä, että indikatiivi (esim. *minä otan*) ilmaisee toiminnan yleensä faktuaalisena ja toteutuvana, kun taas konditionaalimuoto (esim. *minä ottaisin*) ilmaisee toiminnan intentionaalisena eli suunniteltuna ja ehdollisena (Kauppinen 1998: 165–172; ISK 2004: 1510–1513; ks. myös Raevaara ja Sorjonen 2006: 138). Tämä ehdollisuuden näkökulma soveltuu erityisesti havainnoimiini postiasiointeihin, kuten seuraavaan esimerkkiin:

(29)

Asiakas: tuon (tms.)

(Asiakas asettaa pehmeän pakettikuoren sekä muutaman ottamansa pienen tavarankärrille)

Asiakas: **mä ottaisin siihen postimerkin** (Tämän jälkeen seuraa neuvottelua siitä, mikä olisi sopivanarvoinen merkki).

--

[Tanner/havainnoitu asiointi postissa]

Esimerkin 29 asiointissa asiakas asettaa ensin itse poimimansa tuotteet kärrille ja kielellistää samalla pyyntönsä näiden tuotteiden ostamisesta nominilausekkeella (*tuon*). Tämän jälkeen hän esittää virkailijalle pyynnön *mä ottaisin siihen postimerkin*. Pyyntö ei ole kuitenkaan sellaisenaan heti täytettävissä, vaan asiakas ja myyjä jatkavat vielä keskustelua siitä, millainen olisi sopiva merkki. Vaikka postiasioinneissa (N = 36 asiointia ja 43 pyyntöä) *ottaa*-verbin

sisältäviä väitelausepyyntöjä on vain viisi, yleisesti ottaen – myös muiden kuin *ottaa*-verbin kohdalla – vaikuttaa kuitenkin siltä, että konditionaalimuotoa käytetään näissä postiasioinneissa enemmän juuri silloin, kun ostettavaan tuotteeseen liittyy jotain epävarmuutta tai neuvottelua. Konditionaalimuoto on myös indikatiiviva yleisempi havainnoimieni postiasiointien pyynnöissä.

Sen sijaan havainnoimissani kaupan palvelutiskillä tapahtuvissa asioinneissa (N = 54 asiointia ja 65 pyyntöä) *otan* ja *ottaisin* -muotojen käytön välillä on vaikea havaita eroja: konditionaalimuoto on näissäkin hieman yleisempi (15 esiintymää)<sup>45</sup> kuin indikatiivi (10 esiintymää), mutta yhtä kaikki molempia käytetään silloin, kun asiakas pyytää myyjää ojentamaan tuotetta. Eri muotoja käytetään myös lähes samanlaisten tuotteiden pyynnöissä: esimerkiksi pyynnöt *mä ottasin tota kalkkunafilettä joku sataviiskymmentä* ja *mä otan saunapalvelinkkua* tapahtuvat molemmat kaupan leikkeletiskillä, ja molemmissa pyytäjänä on keski-ikäinen nainen.

Myös opiskelijoiden havainnoimissa asioinneissa *otan* ja *ottaisin* -pyyntöjä käytetään hyvin samantyyppisesti kahvila- ja ravintola-asioinneissa ja kaupan palvelutiskillä. Konditionaalimuodot ovat näissä ruoan ja juoman pyynnöissä jonkin verran yleisempiä: esimerkiksi pubin tiskillä *mä ottasin ison wingsiaterian*, ravintolassa vastauksena tarjoilijalle tämän ottaessa vastaan asiakkaan tilausta *eli me otettais kaks ceasar-salaatti broileril*, leipomon tiskillä *mä ottasin kaks pekan pullaa*, kahvilan tiskillä *mä ottaisin chai latten*; *mä ottaisin kahvin, kiitos*. Toisaalta myös indikatiiviva käytetään samoissa tilanteissa: kahvilan tiskillä *mä otan cafe latten*, ravintolassa tarjoilijalle *mä otan ton burgeriaterian*; *mä otan tota lohta* ja valmisruokatiskillä *mä otan tollasen jokipatongin*. Nämä 1. persoonan väitelausepyynnöt vaikuttavat siis ilmaisevan sekä indikatiivi- että konditionaalimuotoisina samantyyppistä intentionaalisuutta, asiakkaan yksinkertaista halua saada tuote haltuunsa.

Näiden havainnoitujen asiointien perusteella erilaisille modusvalinnoille onkin vaikea löytää selitystä. Tämä voi johtua joko siitä, että vaihtelu ei olekaan systemaattista tai toisaalta siitä, että itse aineisto on liian pieni tai riittämätön (esim. videotallenne puuttuu), jotta eroja voitaisiin edes havaita. Lisäksi vaihtelu voi luonnollisesti liittyä myös täysin toisentyypisiin tekijöihin kuin faktuaalisuuden tai intentionaalisuuden näkökulmiin.

Kauppinen (1998) on pohtinut samantyyppistä indikatiivi- ja konditionaalimuodon merkityseroa 1. persoonan väitelauseissa. Kauppinen viittaa jo Setälän havainneen, että tällainen päälause (*minä söisin*) ilmaisee puhujan tahtoa (Setälä 1887) mutta toisaalla taas todenneen, että pyyntöä tai ilmoitusta ilmaisevissa päälauseissa konditionaali ilmaisee kohteliaisuutta (esim. Setälä 1896: 88; 1910: 89; ks. myös Penttilä 1957: 476). Kauppinen kuitenkin kyseenalaistaa Setälän kohteliaisuustulkinnan tämänrakenteisissa lauseissa sillä perusteella, että ei ole olemassa minimiparia, jonka kohteliaampi variantti aidosti olisi 1. persoonan väitelause *minä söisin* ja johon konditionaali toisi nimenomaan kohteliaisuuslisän. Esimerkiksi indikatiivilause *minä syön* olisi pyyntönä Kauppisen mukaan poikkeuksellisen öykkärimäinen, ja tällainen pelkkä indikatiivimuoto onkin enemmän tulkittavissa ilmoitukseksi tulevasta tai meneillään olevasta tekemisestä, johon ei sisälly tahdon eikä neuvottelun implikaatiota. (Kauppinen 1998: 156–157, 169.) Omassa vertailuaineistossani sekä indikatiivi- että konditionaali-

---

<sup>45</sup> Näistä 15 konditionaalimuodosta kaksi liittyy modaaliseseen *voida*-verbiin (*mä voisin ottaa*).

muotoa käytetään kuitenkin yleisesti pyynnöissä juuri *ottaa*-verbin yhteydessä. Kauppisen näkemystä soveltaen tällöin kyseessä olisi siis minimipari, ja ero voisi liittyä juuri kohteliaisuuteen. Nimenomaan *ottaa*-verbin yhteydessä vaikuttaa siltä, että indikatiivimuoto ilmaisee näissä asiointitilanteissa jo itsessään puhujan intentionaalisuutta: tällöin voidaan myös ajatella, että konditionaalinen käyttö toisi näihin pyyntöihin jotain ylimääräistä – mahdollisesti juuri pyynnön etäännyttämistä, lieventämistä ja kohteliaisuutta. Toisaalta vertailuaineistossani molemmat muodot ovat tilanteissaan yleisiä ja ongelmattomia pyyntöjä, jolloin molempia voi pitää myös tilanteeseen yhtä soveltuvina. (Kohteliaisuudesta tarkemmin ks. erityisesti luku 4.3.)

Joissakin asiointitilanteissa indikatiivin ja konditionaalinen vaihtelu saattaa liittyä toisen tyyppiin asioihin, kuten fyysisen tilan järjestymiseen tai sosiolinguvistisiin muuttujiin. Sorjonen ym. (2009) ovat tutkineet, millaisessa vaihtelussa *ottaa*-verbin sisältävät indikatiivi- ja konditionaalimuotoiset pyynnöt ovat tietyssä rajatussa tilannetyypissä eli R-kioskikeskusteluissa. He ovat todenneet, että indikatiivimuotoisia *mä otan* -pyyntöjä käytetään yleensä silloin, kun asiakas voi itse poimia tuotteen. Konditionaalimuotoisia *mä ottasin* -pyyntöjä käytetään sen sijaan useimmiten silloin, kun ostettava tuote on sellainen, joka myyjän täytyy asiakkaalle ojentaa. Tällöin konditionaalimuotoinen lausuma esittää toiminnan vastapuolen (myyjän) hyväksyntää edellyttäväksi ja hänen toiminnastaan riippuvaiseksi. Lisäksi R-kioskilla nämä konditionaalimuotoiset pyynnöt ovat naisten suosima keino. (Mts. 107–114.) Tällainen näkemys, jossa tietyssä asiointitilannetyypissä modusero ilmaisee myyjältä tai virkailijalta edellytettäviä toimia, sopii myös muutamiin muihin aineistoni konditionaalialkuihin väitelausepyyntöihin (ks. luku 3.1.6). Toisaalta on huomattava, että yhden tilannetyypin perusteella konditionaalinen käytöstä ei voi tehdä yleistyksiä muihin tilanteisiin, sen paremmin asioinnin fyysisen järjestymisen kuin sosiolinguvististenkään muuttujien perusteella, eikä näillä tekijöillä voi selittää konditionaalinen käyttöä yleensä. Konditionaali on pyynnöissä niin yleinen ja monipuolisesti käytetty muoto, että sitä ei voi pitää esimerkiksi vain tietyn puhujaryhmän piirteenä.

Sorjonen ym. (2009) esittävät myös havainnon, jonka mukaan indikatiivimuotoista lausepyyntöä (*mä otan x:n*) käytettäisiin R-kioskilla silloin, kun asiakas ei ole vielä ottanut tuotetta ja vastaavasti konditionaalimuotoista lausepyyntöä silloin, kun asiakas aloittaa pyynnön jo ennen kuin on itse saapunut tiskin ääreen. Yksinkertaista lausekepyyntöä puolestaan käytettäisiin silloin, kun asiakas on jo poiminut tuotteen ja on pyynnön esittäessään jo fyysisesti tiskin ääressä. Pyyntöt asettuvat kuitenkin ostettavan tuotteen mukaan ennemmin jatkumolle kuin kahteen erilliseen luokkaan (asiakas voi poimia tuotteen itse vs. asiakkaan on pyydettyä tuotetta myyjältä). (Mts. 110–111.) Omassa havaintoaineistossani tämä eronteko sen suhteen, missä asiakas seisoo pyynnön esittäessään, ei kuitenkaan vaikuta olevan relevantti: niin postissa asioitaessa kuin kaupan palvelutiskilläkin asiakkaat ovat pyyntöä esittäessään jo valmiiksi tiskin ääressä. Toisaalta videotallenteen puuttuessa tätä fyysisen tilan tarkempaa käyttöä ei ole edes mahdollista tarkastella.

Edellä olen tarkastellut, millaisia mahdollisia merkitykseen ja tarkempaan tilanteeseen liittyviä eroja moduksilla voidaan ilmaista autenttisten asiointitilanteiden pyynnöissä. Oppikirjadialegeissa konditionaalimuotoisen *ottaa*-verbin käyttö selittyy muutamissa tilanteissa osuvimmin juuri intentionaalisuudella ja sillä, että pyydettyään tuotteeseen liittyy jotain epä-

varmuutta tai neuvottelua. Esimerkiksi valuuttaa vaihdettaessa pyyntöä (*no, jos minä ottaisin kaksisataa dollaria*) seuraa vielä tarkentava kysymys (*mitä se on euroissa?*), jolloin pyyntö ei ole sellaisenaan faktuaalinen eikä välittömästi täytettävissä. Sen sijaan yksinkertaisemmissa tuotteen pyynnöissä ja tilauksissa (esim. *minä ottaisin lasin talon valkoviiniä; ottaisin vielä yhden rinkelin*), joihin ei liity epävarmuutta, eroja on vaikea perustella. Asiakkaan ja myyjän sijainti tuotteeseen nähden ei selitä näitä käyttökonteksteja, sillä myös indikatiivista *minä/mä otan* -pyyntöä käytetään silloin, kun myyjä ojentaa tuotteen asiakkaalle, kuten kaupan palveluskiasioinneissa. Sosiolingvististen muuttujien, kuten iän tai sukupuolen, vaikutusten pohdittaminen dialogien kielellisiin muotoihin olisi jo turhaa spekulatiota, etenkin kun useissa dialogeissa kontekstitieto siitä, keitä puhujat ovat, puuttuu kokonaan.

Edellä sivusin lyhyesti konditionaalien kohteliaisuusmerkitystä. Konditionaalia on perinteisesti pidetty suomessa kielellisen kohteliaisuuden ja sanotun lieventämisen tunnusmerkkinä (esim. Penttilä 1957: 476; Yli-Vakkuri 1986: 228). Konditionaalien kohteliaisuusmerkityksen selitykseksi sopii Kauppisen mukaan se, että samoin kuin imperfektin avulla, konditionaalien avulla puhujan intentio etäännytetään puhehetkeä aiemmaksi. Konditionaaliin kuuluu siis ikään kuin sisäänrakennettuna ominaisuutena halun tai suunnitelman etäännyttäminen menneeseen aikaan. (Kauppinen 1998: 218–219, 223.) Oppikirjadialogeissa yksi syy konditionaalien käyttöön saattaakin olla juuri pyrkimys kielelliseen kohteliaisuuteen; se, että suomen kielen opiskelijoille halutaan esitellä tällaisia perinteisesti kohteliaina pidettyjä tapoja pyytää (ks. myös luku 4.4.2). Joka tapauksessa on selvää, että puhuttaessa konditionaalista ei voida ohittaa sen mahdollista kohteliaisuusmerkitystä.

Kun kyseessä eivät ole autenttiset keskustelut vaan oppikirjadialogit, on myös huomattava, että kielellisten muotojen käyttöä oppikirjadialogeissa saattavat motivoida sellaiset seikat, jotka löytyvät dialogien representoiman kielellisen toiminnan ulkopuolelta, oppikirjan tekstilajipiirteistä. Kuten edellä on todettu, oppikirjadialogeissa yritetään paitsi kuvata vuorovaikutusta myös esitellä tiettyjä kielellisiä rakenteita. Esimerkiksi konditionaalimuodon kohdalla selitys sen käytölle dialogeissa löytyykin monissa tapauksissa juuri kielen rakenteen opettamisen funktiosta. Kun konditionaalimuotoja sisältäviä dialogeja tarkastelee osana oppikirjojen kappaleita, huomaa pian, että muodon käyttö dialogeissa liittyy melko systemaattisesti oppikirjojen sisäiseen progressioon. Esimerkiksi edellä esitellyn dialogin 26 loppupuolella huomiota kiinnittää runsas konditionaalien käyttö, erityisesti asiakkaan tilauksissa – konditionaali liittyy lähes jokaiseen vuoroon:

(26)

Ravintola Ursuksessa

--

– Ja mitä Teille saisi olla?

– Minä **voisin** ottaa tuota "Mantelilohta". Perunan kanssa kiitos.

– Ja minä **ottaisin** vaikka tuota "Paistettua ankkua." Ja minäkin **ottaisin** mieluummin perunaa.

– Minä otan vain salaattia. **Saisinko** minä tuon "Kukkakaali-avokado-salaatin"? Mutta ilman mantelia.

– Selvä. Tuon ruoat hetken päästä. Olkaa hyvä, voitte hakea salaattia ja leipää tuolta.

– Hyvää ruokahalua! Toivottavasti tämä maistuu! **Haluaisitteko** tilata lisää juotavaa?

- Ei kiitos. Mutta jos Te **toisitte** vähän vettä?
  - Hetkinen vain!
  - Laura hei! **Saisinko** minä vähän suolaa?
  - Tässä, ole hyvä. Tämä muuten tuoksuu ja näyttää tosi hyvältä. Hmm...
  - –
- [KK2, kpl 3, s. 66]

Tällaista autenttiselle asioinnille vierasta piirrettä selittää kuitenkin se, että kyseisen kappaleen uutena kielioppiasiana on konditionaali. Tämän uuden kielioppimuodon käyttöä havainnollistetaan dialogeissa mahdollisimman paljon. Samanlainen tilanne on myös edellä esitellyssä esimerkki-dialogissa 27, jossa konditionaali motivoituu niin ikään kappaleessa opeteltavana asiana olevasta konditionaalimuodosta:

- (27)
- **Saisinko** kaksi sämpylää.
  - Tässä, olkaa hyvä. **Tulisiko** teille vielä jotain muuta?
  - **Ottaisin** vielä yhden rinkelin.

[FS kpl 33, s. 156]

Muotojen yleisyys dialogissa ei siis välttämättä selity toiminnan ja kontekstin näkökulmasta, kuten autenttisissa asioinneissa, vaan oppikirjan rakenteen opetuksesta ja kieliopin etenemisjärjestyksestä

### 3.1.2 Haluan/haluaisin

Asiointidialogeissa *haluta* on väitelauseen muotoisissa pyynnöissä toiseksi yleisin verbi: kaikkiaan 25 pyynnössä 113:sta on finiittiverbinä *haluta*. *Haluta*-verbin suhteellisen suuri määrä asiointidialogeissa voi tuntua melko yllättävältä, sillä sitä voi tuskin pitää neutraalina pyytämisen kielellisenä muotona. Asiointitilanteiden pyynnöissä puhujan omaan tahtoon leksikaalisesti viittaava *haluta*-verbi onkin intersubjektisuudeltaan kiinnostava muoto.

Indikatiivimuotoisia (*minä*) *haluan* -pyyntöjä on dialogeissa kaikkiaan 10 kpl. Näitä (*minä*) *haluan* -pyyntöjä käytetään hyvin erityyppisissä asiointitilanteissa: niin postitoimistossa, ulkomaalaisvirastossa, puhelinkeskustelussa (varattaessa lääkäriaikaa tai hotellihuonetta), ravintolassa kuin kukkakaupassakin. Toiminnaltaan ne ovat kuitenkin jollain tapaa yhteneväisiä, sillä lähes kaikissa niissä palvelujakso käsittelee tuotteen oston sijasta palvelun pyyntöä. Juuri palvelun pyytämistä on kyse seuraavassa dialogissa, jossa puhuja varaa ajan lääkärille:

(30)

Ajanvaraus

- Terveyskeskus, ajanvaraus.
- Täällä puhuu Mirja Vartia. **Haluan varata ajan lääkäriltä.**
- Yleislääkäriltäkö?
- Kyllä.
- –

[KJ kpl 5 s. 93]

Itsensä esittelyn jälkeen soittaja menee suoraan asiaan ja ilmoittaa soittonsa syyn. Pyyntö ilmaistaan dialogissa soittajan eli 1. persoonan näkökulmasta (*haluan varata ajan lääkäriltä*) sen sijaan, että se kohdistuisi kuulijaan (esim. *varaa/varatkaa/voisit(te)ko varata ajan lääkärille*). Esimerkin pyynnössä on kyse hyvin suorasta oman haluamisen ilmaisusta, joka on institutionaalisessa puhelinkontekstissaan tulkittavissa pyynnöksi. Dialogi johtaakin virkailijan lisäkysymysten myötä palvelun tarjoamiseen eli ajan varaamiseen.

Esimerkissä käytetty oman halun esille tuonti 1. persoonan *haluta*-verbin avulla tuo mieleen lasten puheen. Lapsilla tällaiset *haluan*-ilmaisut ovatkin yleisiä ilmaisemassa tahtoa, jonka puhuja odottaa toteutuvan välittömästi (Kauppinen 1998: 60–63). Aikuiset ilmaisevat kuitenkin toiveensa erityisesti institutionaalisissa tilanteissa yleensä eri tavoin. Vastaavia indikatiivimuotoisia oman haluamisen ilmaisuja ei juuri käytetä esimerkiksi R-kioskiasioinneissa: laskelmieni mukaan niitä on asiakkaan pyynnöissä ainoastaan kaksi (ks. esimerkit 31 ja 32).

(31)

– –

A: kuule onks sulla semmosta arpaa mä en muista sen nimee mut se on niinku semmonen sanoja raaputetaan

M: mm onnensanat

A: **joo [semmosen mä haluan ja**

M: [tämä

– –

[Kotus R-kioski, T333]

(32)

– –

M: tuleekos muuta

A: ei kiitos. se on kiva noi

A: **ja kuitim mä halua**

M: kaks

(M lukee viivakoodin; A ottaa lompakkoa laukusta)

A: **tai tarvin**

– –

[Kotus/R-kioski, T681]

Esimerkissä 31 on kyse esikysymyksen ja sitä seuraavan myyjän tarjouksen jälkeisestä pyynnöstä, joiden voi ajatella lieventävän myös varsinaista *mä haluan* -ilmaisulla esitettyä pyyntöä: esikysymys ilmaisee, että asiakas ei pidä itsestään selvänä sitä, että hänen etsimäänsä tuotetta on kioskillä (ks. tarkemmin luku 3.5 esikysymyksistä), ja toisaalta taas tarjouksessaan (*onnensanat*) myyjä jo nimeää asiakkaan pyytämän tuotteen, jolloin asiakkaan tarvitsee enää vain vahvistaa pyyntö. Esimerkin 32 asioinnissa taas asiakas aloittaa vuoronsa ilmaisulla *mä haluan*, mutta korjaakin sen muotoon *tarvitsen* – ehkä juuri siitä syystä, että *tarvita*-verbi toimii tilanteessa neutraalimpana; se selittää ja perustelee asiakkaan toimintaa.

Samaten autenttisissa Kelan toimiston asioinneissa vastaavia asiakkaan ilmaisuja on erittäin niukasti: laskelmieni mukaan vain kolmessa asioinnissa asiakas käyttää pyynnössään *haluan*-muotoa. Näistä yhdessä tapauksessa puhuja on kakkoskielinen, ja kahteen muuhun yhdistyy affektinen sävy. Sorjonen (2006) on tarkastellut yhtä tällaista affektiivista asiointia lähemmin ja todennut, että siinä asiakkaan väitelausemuotoinen, indikatiivisen *haluta*-verbin sisältämä vuoro (*niä mutta se on se sataviiskymppiä minkä mä haluan*) ilmaisee asiakkaan ärtymystä ja affektista asennoitumista puheena olevaan asiaan ja toimii vaatimuksena, jonka asiakas odottaa täytettävän ongelmitta ja välittömästi (Sorjonen 2006: 210–212). Myös Kangasniemen (1992: 269–270) mukaan *haluta* on lähempänä tunteisiin liittyviä tahdonilmaisuja verrattuna *tahtoa*-verbiin, johon liittyy assosiaatioita harkinnasta ja päättäväisyydestä – tosin todellisessa kielenkäytössä ero ei aina ole selvä.

Perinteisessä puheaktitutkimuksessa väitelauseen muotoisia pyyntöjä on pidetty esimerkkeinä epäsuorista pyynnöistä, kun taas suoriksi pyynnöiksi on katsottu käskylauseella ilmaistut. Blum-Kulka, House ja Kasper (1989) kutsuvat tällaisia pyyntöjä, jotka sisältävät *haluta*-verbin vastineen eri kielissä, haluväitteiksi (*want statements*). He sijoittavat ne suoruus–epäsuoruus-akselilla asteikon puoliväliin, niin imperatiivipyyntöjen kuin useiden muidenkin pyytämistä ilmaisevien rakenteiden jälkeen: esimerkiksi imperatiiveja funktionaalisesti vastaavat ilmaistut, eksplisiittiset performatiivit (esim. *pyydän teitä siirtämään autonne*), varaukselliset performatiivit (esim. *minun täytyy pyytää sinua lähtemään*) ja merkityksen kautta tunnistettavat pyynnöt (esim. *teidän täytyisi siirtää autonne*) ovat kaikki suurempia pyyntöjä kuin nämä haluväitteet (Blum-Kulka ym. 1989: 17–19; suomennoksista ks. Muikku-Werner 1997a: 161–163). Toisaalta verrattuna moniin muihin, esimerkiksi kysymyslauseella muodostettuihin pyyntöihin (ks. luku 3.2), väitelausemuotoinen *minä haluan* -pyyntö tuntuu kuitenkin hyvinkin suoralta ilmaisulta. Kerbrat-Orecchioni (2006: 92) nimittääkin tällaisia *haluta*-verbin avulla ilmaistuja pyyntöjä asiointitilanteissa (esim. *je veux un bifsteak*, 'haluan pihvin') termillä *blunt formulations*, jonka voisi suomentaa suorasukaisiksi tai töykeiksi ilmaisuiksi. Kerbrat-Orecchionin motivaationa on nimenomaan erottaa nämä rakenteeltaan epäsuorat (eli muulla kuin imperatiivilla ilmaistut) mutta funktioltaan hyvinkin suorat pyynnöt puheaktitutkimuksen käsitteestä epäsuorat pyynnöt.

Vaikka eri kielten käänkösvastineet eivät vastaakaan suoraan toisiaan, on selvää, että myös suomessa tällainen indikatiivimuotoinen haluamisen ilmaisu saa asiointitilanteissa helposti ilmoitusluonteisen ja vaativan tai jopa käskevän sävyn: puhuja ilmoittaa halunsa mutta ei esitä mitään varauksia siihen. Indikatiivimuotoon ei liity neuvottelun implikaatiota, vaan se on tulkittavissa halun ilmaisuksi tulevasta tekemisestä (ks. myös Kauppinen 1998: 169). *Ha-*

luan-verbillä ilmaistussa väitelausepyynnössä voisi näissä tapauksissa ajatella olevan jotain samaa kuin imperatiivissa: toisin kuin kysymyslauseen muotoisessa pyynnössä, väitelauseen muotoisessa *haluan*-pyynnössä ei anneta vastapuolelle edes teoreettista mahdollisuutta kieltäytyä. Se, että asiakas pyytää virkailijaa varaamaan ajan (esimerkki 30), voidaan kontekstissaan, terveyskeskusasioinnissa, nähdä funktioltaan odotuksenmukaiseksi. Kun asiakas kuitenkin ilmaisee pyynnön indikatiivisen *minä haluan* -ilmaisun avulla, pyyntö saattaa luoda tilanteen, jossa asiakas olisi auktoriteetti, se, joka vaatii, ja hänellä olisi ikään kuin käskyvalta virkailijaan. Indikatiivimuotoinen haluamisen ilmoitus asettaa asiakkaan siis käskijän rooliin ja rakentaa tavanomaisesta poikkeavia valtaeroja asiakkaan ja virkailijan välille – tilannetyyppiin, jossa ennemmin voisi nähdä virkailijan olevan institutionaalisen roolinsa puolesta portinvartijaroolissa. Terveyskeskuksen ajanvarauksen virkailijahan toimii nimenomaan portinvartijana siinä, kuka pääsee lääkärin vastaanotolle ja milloin, eli, kuten Hewitt (2006: 6) toteaa, vastaanottovirkailija on ennemmin palvelun haltija kuin palvelun tarjoaja.<sup>46</sup>

Myös seuraavien dialogien pyynnöissä käytetään *haluta*-verbiä. Edelliseen ajanvarausasiointiin verrattuna dialogien tilanteissa on kuitenkin kyse rutiinimaisemmista, yksinkertaisemmista asioinneista: paketin lähettämistä postissa ja kaupankäyntikontekstista. Myöskään asiakaspalvelijan (postivirkailijan tai myyjän) ja asiakkaan roolisuhteet eivät tällaisissa tilanteissa yleensä korostu, mikä liittyy ainakin osaksi tilanteiden kaupankäynti- ja vaihtokauppaluonteeseen.

(33)

Postissa

- **Haluan lähettää tämän paketin Viroon.**
  - Voitteko täyttää ensin pakettikortin?
  - Sitten tarvitsen vielä kirjemerkin Kanadaan
- [SKA kpl 5, s. 76]

(34)

- **Haluan ostaa yhden punaisen ruusun. Vain yhden.**
- Jaha. Tässä on oikein kaunis ja iso ruusu.
- Paljonko se maksaa?
- Neljätoista markkaa.

---

<sup>46</sup> Edellä esitelty esimerkki 30 (*haluan varata ajan lääkäriltä*) on tilanteeltaan melko vastaava erään Hewittin (2006) aineiston esimerkin kanssa. Hewitt on tutkinut terveyskeskuksen vastaanottoilmoittautumisia Skotlannissa. Hewittin aineistossa asiakas esittää vastaanottovirkailijalle poikkeuksellisen suoran, *haluta*-verbillä muodostetun pyynnön *I'm wanting an appointment to see a doctor* ('haluan ajan/vastaanoton lääkäriille'). Eri tavoin ilmaistujen pyyntöjen todellisia vaikutuksia virkailijan toimintaan on tietysti mahdotonta osoittaa, sillä toimintaan vaikuttavat myös monet kielenulkoiset tekijät. Hewitt toteaa kuitenkin, että tällä epätavallisen suoralla, vastaanottajaa huomioimattomalla pyynnöllä on saattanut olla negatiivisia seurauksia: kyseisessä asiointissa virkailija lykkäsi palvelun tarjoamista asiakkaalle ja pyysi tätä soittamaan myöhemmin uudestaan, vaikka muut asiakkaat saivat ajan joko samalle päivälle tai samalle viikolle. (Hewitt 2006: 163.) Radikaalimpana vertailukohtana voisi pitää myös Whalenin, Zimmermanin ja Whalenin (1988) klassikkotutkimusta hätäkeskuksen puhelinkeskustelusta. Siinä erään hätäkeskukseen soittajan vuorot poikkisivat niin paljon normaalin hätäpuhelun käytännöistä ja kokonaisrakenteesta, että sillä oli traagiset seuraukset (mt).



Molemmat dialogit alkavat suoraan *haluan*-pyynnöllä, jolla asiakas ilmaisee halunsa paketin lähettämiseen tai kukan ostamiseen. Kuten edellisessä dialogiesimerkissä 30, pyyntöjen *haluan*-muoto ilmaisee eksplisiittistä velvoitetta. Tällaisissa konteksteissa pyyntöjen kielellisiä muotoja voidaan kuitenkin pitää ristiriitaisina tilanteiden rutiinimaisuuden ja ongelmattomuuden suhteen.

Esimerkin 33 dialogissa on kyse postiasioinnista. Havainnoimissani autenttisissa postiasioinneissa pyynnöt ovat hyvin samantyyppisiä kuin R-kioskiasioinneissa, sillä ne noudattavat samalla tavalla eräänlaista vähimmän vaivan periaatetta eli minimointistrategiaa: jos mitään ei tarvitse sanoa, mitään ei sanota; jos pyyntö on kielennettävä, käytetään lauseketta eikä lausetta (Sorjonen ym. 2009: 113). Havainnoimissani postiasioinneissa – silloin kun asiakkaan toiminta on kontekstissaan yleinen ja rutiinimainen eli kun asiakas esimerkiksi ostaa postimerkkejä, jättää paketin punnittavaksi ja ostaa siihen postimerkkejä tai jättää virkailijalle pakettikortin (minkä seurauksena virkailija menee noutamaan pakettia) – yleisintä on ilmaista asia ei-kielellisesti tai yksinkertaisella nominilausekkeella (esim. *kaks ykkösluokan postimerkkiä; toi; tuommonen*). Jos asia vaatii enemmän täsmentämistä tai selittämistä, lausemainen konditionaalimuotoinen pyyntö on puolestaan yleisin (esim. *mul ois valmis kirje ehtiiks tää maanantaiksi; täs olis tämmönen kun en oo tilannu* pakettia palautettaessa; *mä oisin ottanu kaks pakettia niitä yökkösiä* postimerkkejä pyydettyessä; *tuota tää menis mahdollisimman äkkiä* kirjettä lähetettyessä; *mä tekisin osotteemuutoksen*). Yhdessäkään havainnoimassani postiasioinnissa ei käytetty pyynnössä *haluta*-verbiä.

Samaten *haluan ostaa yhden punaisen ruusun* -pyyntöä esimerkkidialogissa 34 voi pitää autenttisiin asiointeihin verrattuna epätyypillisenä valintana, sillä kyseessä on yksinkertainen kaupankäyntikonteksti, jossa molemmat osapuolet hyötyvät. Vastaavissa vertailuaineistoni autenttisissa ostotilanteissa, kuten torilla, R-kioskilla tai kaupan palvelutiskillä, ei käytetä *haluta*-verbillä ilmaistuja tuotteen pyyntöjä. Toisaalta on huomattava, että vaikka haluamisen osoitus on tällaisessa tilanteessa selvästi epätyypillinen, se ei kuitenkaan ole samalla tavalla käskevä tai kuulijan ”kasvoja uhkaava” kuin vaikkapa edellä esitellyn esimerkin 30 terveyskeskuskontekstissa, joka voidaan nähdä institutionaalisemmaksi ja jossa virkailija toimii portinvartijaroolissa. Onkin huomattava, että *haluta*-verbin mahdollinen affektiivisuus tai epäkohteliaisuus pyynnöissä ei kumpua pelkästään verbistä vaan myös siitä, mitä halutaan ja millaisesta asiointitilanteesta on kyse.

Lisäksi on huomattava, että pyynnön ilmoitusluotoinen ja käskevä sävy saattaa joissain dialogeissa liittyä myös niiden autenttiselle keskustelulle vieraaseen rakentumistapaan: esimerkiksi esimerkkidialogissa 33 siihen, että dialogista puuttuvat edellistä vuoroa kommentoivat jälkijäsenet (pyyntöön vastataan suoraan toisella pyynnöllä) sekä siihen, että dialogi alkaa suoraan pyynnöllä, jolloin sosiaalisten suhteiden ylläpitoon kuuluvat alkutervehdykset sekä dialogipartikkelit jäävät kokonaan puuttumaan.

Ylipäättään indikatiivinen *haluta*-verbi vaikuttaa kuitenkin autenttisten asiointitilanteiden pyynnöissä olevan epätyypillinen ja tunnusmerkkinen. Esimerkiksi seuraavassa Kela-asiointinnissa kakkoskielinen asiakas käyttää sitä pyynnössään:

(35)

A: ma on niinku saanu niinku ihan tämm- tää on meni pikkusen virhettä tää.  
**Mä haluan saada uusi-** mm mul on numerona tää tää viimesen osotteen mu-  
kaa

V: joo eli siis uus tämmönen lappu

A: nii

--

[Kotus/Kela T1050]

Tässä asiointinnissa on tuskin kyse affektiivisuudesta tai epäkohteliaisuudesta – mikään muu asiakkaan vuorossa tai virkailijan reagoinnissa ei viittaa siihen. Silti pyynnön epätyypillinen *haluan*-verbillä muodostettu ilmaisu saattaa jollain tavalla merkitä puhujansa ulkomaalaiseksi, ”toiseksi”.

Muutamissa dialogeissa *haluan*-verbillä muodostetut pyynnot esiintyvät myös ravintolakontekstissa ja toimivat funktioltaan osana ruoan tai juoman tilausta:

(36)

Ravintolassa

Tarjoilija: Päivää. Mitä saa olla?

Lauri: Onko teillä ruokalista?

Tarjoilija: Tässä, olkaa hyvä. Haluatteko juoda jotakin ensin?

Lauri: Kaksi kivennäisvettä, kiitos.

Pirkko: Minä otan vihreää salaattia ja kanaa.

Lauri: **Minä haluan kalaa.** Minä otan paistettua kirjolohta. Ja sitten minä otan myös salaattia.

Tarjoilija: Kiitos.

--

[SOH kpl 6 s. 52]

(37)

(T = tarjoilija, P = Pirkko, K = Kaisa)

T: Päivää.

P: Päivää. Saammeko ruokalistan?

T: Tässä, olkaa hyvä. Haluatteko ensin jotakin juotavaa?

P: Juu. Minä taidan ottaa lasin punaviiniä. Entä sinä?

K: Minä otan vain vettä.

P: Jaa-a. Mitäs ruokalistalla nyt sitten on?

K: Minä luulen, että otan lohta. Minä pidän kalasta.

P: Ai, minä en pidä kalasta. **Haluan lihaa.** Otan pippuripihvin.

--

[SKA kpl 5, s. 74–75]

Dialogissa 36 Laurin esittämä *minä haluan kalaa* ja dialogissa 37 Pirkon ilmaisu *haluan lihaa* toimivat eräänlaisina tarkempaa tilausta edeltävinä vuoroina. Ilmaisut eivät tässä välttämättä toimi yksinomaan pyyntöinä, ruoan tilauksina (tilauksina ne eivät ole myöskään välttämättä tarpeeksi spesifejä), vaan lausumat voivat olla myös esimerkiksi suunnattuja dialogin toiselle asiakkaalle tai mahdollisesti jopa yksinpuhelua; eräänlaista oman päätöksenteon ääneen ajattelua, jolloin ne eivät ole funktioltaan niinkään transaktionaalisia vaan ennemmin mielipidettä ilmaisevia väitteitä. Toisaalta nämä vuoron aloittavat haluamisen ilmaisut liittyvät kuitenkin funktioltaan läheisesti seuraaviin, samassa vuorossa esitettyihin pyyntöihin (*minä otan pais-tettua kirjolohta; otan pippuripihvin*), jotka on suunnattu selvästi tarjoilijalle, ja tällöin koko vuoroja voi pitää pyyntöinä. Ravintola-asiointikontekstissa tällaiset indikatiivimuotoiset oman haluamisen ilmaisut vaikuttavat kuitenkin, edellisten esimerkkidialogien tapaan, epätavallisen suorasukaisilta (vrt. Kerbrat-Orecchioni 2006: 92).

Kuten edellä käsitellyt indikatiivimuotoiset *haluta*-verbillä muodostetut vuorot, myös yksikön ensimmäisen persoonan konditionaalimuotoiset (*minä haluaisin* -vuorot voidaan asiointidialogien konteksteissa tulkita pyynnöiksi. *Haluan*-pyyntöjen tavoin myös näissä *haluaisin*-pyynnöissä on yleensä kyse palvelun pyynnöstä, kuten tilin avaamisesta tai lääkäriajan tai lippujen varaamisesta puhelimitse:

(38)

Pankissa

– Päivää.

– Päivää.

– **Minä haluaisin avata tilin.**

– Tavallisen talletustilin, jolle tulee palkka, vai?

– Juu sellaisen.

--

[SKA kpl 10, s. 152]

(39)

Isä varaa ajan lääkärille

Vähän myöhemmin isä soittaa terveyskeskukseen. Isä yrittää monta kertaa, koska puhelinnumero on aina varattu. Lopulta joku vastaa puhelimeen.

Hoitaja: Koivulahden terveysasema, hyvää huomenta.

Isä: Huomenta. Täällä on Sami Lahtela. Minun työllä on korva kipeä ja se on punainen. **Haluaisin varata ajan lääkärille.** Onko teillä vielä tänään vapaa-aikaa?

Hoitaja: Onko työllä myös kuumetta?

--

(HM kpl 8, s. 65)

Näiden pyyntöjen morfosyntaktisessa rakenteessa ainut ero edellä esiteltyihin pyyntöihin on moduksessa. Moduksen vaihdolla on kuitenkin iso merkitys pyynnön sävyyn: indikatiivimuotoinen *haluan* merkitsee toiminnan ilmoitukseksi, varmaksi asiaksi, josta ei tarvitse neuvotella. Konditionaalimuotoinen *haluaisin* sen sijaan ilmaisee toiminnan suunniteltuna ja ehdollisena (Kauppinen 1998: 165–172; ISK 2004: 1512; ks. myös Raevaara ja Sorjonen 2006: 138). Tätä funktionaalista eroa konditionaalimuotoisen ja indikatiivimuotoisen pyynnön välillä ei yleensä tuoda oppikirjoissa esiin. Vaikka muutamien oppikirjojen kielioppia tiivistävissä tietolaatikoissa mainitaankin konditionaalin yhdeksi funktioksi juuri epävarmuuden ja/tai ehdollisuuden ilmaisu, esimerkkeinä annetaan harvemmin pyyntöjä, eikä konditionaalisia muotoja verrata indikatiivisiin.

Moduksenvaihdon luoma ero pyynnön sävyyn ja velvoittavuuteen tulee erityisesti esille, kun verrataan tilanteiltaan hyvin samantyyppisiä dialogiesimerkkejä: aiemmin käsiteltyä esimerkkiä 30 sekä esimerkkiä 39, joissa molemmissa on kyse puhelimesta tapahtuvasta ajanvarauksesta terveyskeskuksen lääkärille.

(30)

Ajanvaraus

– Terveyskeskus, ajanvaraus.

– **Täällä puhuu Mirja Vartia. Haluan varata ajan lääkäriltä.**

– Yleislääkäriiltäkö?

– Kyllä.

--

[KJ kpl 5 s. 93]

(39)

Isä varaa ajan lääkärille

--

Hoitaja: Koivulahden terveysasema, hyvää huomenta.

Isä: Huomenta. Täällä on Sami Lahtela. Minun työllä on korva kipeä ja se on punainen. **Haluaisin varata ajan lääkärille.** Onko teillä vielä tänään vapaa-aikaa?

Hoitaja: Onko työllä myös kuumetta?

--

(HM kpl 8, s. 65)

Esimerkissä 39 konditionaalimorfeemi toimii juuri lieventävässä funktiossa: se vähentää pyynnön vaativuutta ja presupponoi sen toteutumisen vähemmän itsestään selvänä verrattuna esimerkin 30 indikatiivimuotoiseen *haluta*-verbiin. Lisäksi esimerkissä 39 soittajan vuorossa on myös useita muita osia, jotka vaikuttavat siihen, että palvelun pyyntö on sävyltään vähemmän ilmoitusluonteinen kuin esimerkissä 30. Näitä ovat vuoron alun tervehdys *huomenta* (vastauksena hoitajan *hyvää huomenta* -tervehdykseen), ennen *haluaisin*-pyyntöä oleva selitys soiton ja palvelupyynnön syystä (*minun työllä on korva kipeä ja se on punainen*) sekä vuoron

loppuun sijoitettu tiedustelu (*onko teillä vielä tänään vapaata aikaa*), millä soittaja osoittaa myös eksplisiittisesti ottavansa huomioon sen vaihtoehdon, että pyyntöä ei voida toteuttaa välittömästi. Erilaiset lieventävät ilmaisut ikään kuin kumuloituvatkin tässä.<sup>47</sup>

Interpersoonaisuudeltaan esimerkkien 38 ja 39 konditionaalimuotoiset pyynnöt (*minä haluaisin avata tilin; haluaisin varata ajan lääkärille*) voidaan tulkita kyseisissä tilanteissa indikatiivimuotoon verrattuna puhujan huomioivammiksi ja kohteliaammiksi. Kauppinen (1998) pitää konditionaalien peruserkityksenä intentionaalisuuden ilmaisua, mutta perustelee kohteliaisuusmerkitystä juuri tällaisissa tapauksissa sillä, että samoin kuin imperfektissä, konditionaalien tunnuksessa on menneen ajan elementti, joka etäännyttää intension puhehetkeä aiemmaksi. Tällaisissa tilanteissa tahdon tai haluamisen merkitys on siis ilmaistu leksikaalisesti (*haluaisin*), jolloin ilmaisun tahtomerkitys jää redundantiksi ja konditionaalien osalle jää kohteliaisuusmerkintä. (Kauppinen 1998: 219.) Konditionaalien kohteliaisuusmerkitystä korostavat Kauppista enemmän Penttilä (1957: 476) ja Yli-Vakkuri (1986: 202) sekä Muikku-Werner (1993: 172), jonka mukaan konditionaalien ensisijainen (pragmaattinen) tehtävä on lieventää toiselle esimerkiksi käskemällä tai kysymällä aiheutettua häirtä. Kohtelias sävy perustuu Penttilän (1957: 476) mukaan siihen, että konditionaali asettaa tekemiselle ikään kuin lausumatta jätetyn ehdon, jolloin lausuman varmuus lieventyy.

Verrattuna indikatiiviseen *minä haluan* -pyyntöön esimerkkien 38 ja 39 konditionaali-pyyntöistä puuttuukin ilmoitusluonteisuus ja sen luoma määrällävä sävy. Konditionaalien käyttö on perusteltua myös siinä mielessä, että virkailija joutuu esimerkkidialogien tilanteissa näkemään myös vaivaa toteuttaakseen pyynnön, minkä asiakas osoittaa pyynnön muotoilulla ottavansa huomioon. Toisaalta esimerkit 38 ja 39 kuitenkin eroavat tilannekontekstiensä ja niille tyypillisten roolisuhteiden puolesta toisistaan: pankkiasioinnissa tilin avaaminen voidaan nähdä molempia osapuolia hyödyttävänä toimintana, jolloin pankkivirkailija toimii palvelun tarjoajana; toisaalta taas, kuten edellä todettiin, terveyskeskuksen ajanvarauksessa asiakas toimii ennemmin palvelun pyytäjänä ja virkailija julkisen palvelun portinvartijana.

Vaikka konditionaali siis lieventääkin *haluta*-verbin vaativuutta edellä tarkastelluissa pyynnöissä, voidaan kuitenkin pohtia, onko koko *haluta*-verbin käyttö asiointitilanteiden pyynnöissä niin indikatiivissa kuin konditionaalissakin ylipäänsä jollain tavalla tunnusmerkistä. Erityisesti näin tuntuu olevan silloin, kun kyse on yksinkertaisesta ostotilanteesta, kuten seuraavassa esimerkissä:

(40)

Kioskillä

Asiakas: **Haluaisin nenäliinoja.** Kuinka paljon yksi paketti maksaa?

Myyjä: Iso on euro neljäkymmentä senttiä, ja pienen hinta on neljäkymmentä senttiä.

Asiakas: Ahaa. Yksi iso paketti, kiitos.

Myyjä: Tuleeko muuta.

<sup>47</sup> Esimerkiksi suhtautumisen teoriassa (Martin ja White 2005) evaluoivien merkitysten nähdään kumuloituvan, jolloin vaikutus on suurempi kuin vain yksittäisistä lausetason ilmiöistä yhteenlaskettava: evaluoiva merkitys on siis ikään kuin prosodininen ja värittää tekstiä kauttaaltaan (Halliday 1979: 66–67; ks. myös Juonen 2007). Samankaltainen näkemys sopii myös muuhun interpersoonaiseen vuorovaikutukseen, kuten juuri (epä)kohteliaisuuteen – se on enemmän kuin kielellisten osiensa summa.

--

[HM kpl 2, s. 17]

Dialogi alkaa suoraan tuotteen pyynnöllä (*haluaisin nenäliinoja*), jota seuraa esikysymys tuotteen hinnasta. Koko ensimmäinen vuoro on siis tulkittavissa myös esikysymykseksi, joka kuitenkin ilmaisee myös veloitteen vastaanottajalle. Mielenkiintoista on se, että dialogin asiakas tuo tällaisessa rutiinimaisessa tuotteen pyynnössä leksikaalisesti ilmi oman halunsa sen sijaan, että käyttäisi esimerkiksi *tarvita*-verbiä (vrt. *haluaisin nenäliinoja/tarvitsisin nenäliinoja*). Esimerkiksi vertailuaineistoni autenttisissa R-kioskiasioinneissa konditionaalimuotoinen *haluaisin*-pyyntö on erittäin harvinainen: niitä esiintyy laskelmieni mukaan asiakkaan käynnin aloittavissa pyynnöissä ainoastaan kaksi kappaletta, ja molemmissa *haluaisin* liittyy palvelun pyyntöön: asiakas haluaa ladata rahaa matkakortilleen (*mä haluisin ladata mun kortin*). Lisäksi on huomattava, että R-kioskiasiointien nauhoitusten ajankohtana matkakortit olivat vasta juuri tulleet käyttöön, joten niihin liittyvä asiointikaan ei ollut vielä niin rutiinimaista kuin se nykyään on (Sorjonen ym. 2009: 111). Rutiinimaisempi tapa pyytää palvelua saattaisikin olla pelkkä pääverbin käyttö, kuten *mä lataisin mun kortin* (vrt. luku 3.1.6).

Myös havainnoituissa asioinneissa konditionaalinen *haluta*-verbi on pyynnöissä hyvin harvinainen. Ainoastaan opiskelijoiden havainnoimissa asioinneissa muoto esiintyy kahdesti: asiointissa matkapuhelinfirmen palvelupisteessä (esimerkki 41) ja asiointissa kirjaston tiskillä (esimerkki 42):

(41)

M: Hei

A: Moi. Mulla ois tämmönen ku tää mun liittymä on mun äidin nimissä ja **mä haluisin vaihtaa mun liittymän zerofortista pois** ku se on aika... siinä on liikaa viestejä ku mä en enää niitä kaikkia käytä ja.

M: Joo. Oisko sulla henkilölisyydistusta niin katotaan.

--

[SKL/opiskelijan havainnoima asiointi matkapuhelinfirmen palvelupisteessä]

(42)

A: Hei.

V: Hei.

L: **Mä haluisin kirjastokortin.**

V: Joo. (Äidille) Olisiko henkilölisyydistusta? Tai hänen kelakorttia?

--

[SKL/opiskelijan havainnoima asiointi kirjastossa]

Esimerkissä 41 on kyseessä monimutkaisempi, ei-rutiinimainen palvelunpyyntö, jonka asiakas aloittaa konditionaalimuotoisella omistusrakenteella (*mulla ois tämmönen*), jota seuraa selitys (*ku tää mun liittymä on mun äidin nimissä*). Vasta tämän jälkeen asiakas esittää varsinaisen pyyntönsä (*mä haluisin vaihtaa mun liittymän*), jota seuraa vielä selitys tälle pyynnölle. Tällainen monin selittelyin varustettu vuoro kielikiin pyynnön ongelmallisuudesta (ks.

Lappalainen 2008a: 513; Raevaara 2009: 243–244). Osana tällaista monipolvista selittelevää vuoroa *haluta*-verbillä ilmaistu pyyntö ei myöskään toimi samalla lailla vaatimuksenomaisena kuin edellä esitetyissä asioinneissa. Esimerkki 42 on sen sijaan lähempänä tuotteen pyyntöä. Siinä lakonista, pelkän haluamisen ilmaisun sisältävää pyyntöä kuitenkin selittää se, että asiakas on noin 7-vuotias lapsi. Myös Kela-asioinneissa esiintyy pari vastaavaa konditionaalimuodossa olevaa *haluta*-verbin sisältävää pyyntöä (esim. keskusteltaessa lasten hoitotuesta tehdystä päätöksestä: *kun tässä on vähän mää haluaisin vielä vähän*). Nämäkin tapaukset liittyvät kuitenkin kakkoskielisen puhujan puheeseen.

Aineistoni perusteella voikin todeta, että asiointitilanteissa *haluta*-verbi esiintyy pyynnöissä hyvin harvoin. Indikatiivisena tällainen pyyntö voidaan tulkita ainakin tietyissä tilanteissa vaativaksi ja mahdollisesti myös epäkohteliaaksi, konditionaalisen puolestaan ei niinkään epäkohteliaaksi mutta silti – erityisesti tuotteiden pyynnöissä – tunnusmerkkiseksi ja tilanteessaan epätyypilliseksi ilmaisuksi.

### 3.1.3 Tarvitsen/tarvitsisin

Useissa edellisessä luvussa esitellyissä dialogeissa saattaisi olla luontevampi käyttää *haluta*-verbin asemesta *tarvita*-verbiä. Näiden kahden verbin käytössä ja semantiikassa on monia yhtäläisyyksiä: Molemmat esiintyvät oppikirjialdiagoissa ja vertailuaineistoni asioinneissa 1. persoonassa eli ne on esitetty puhujan näkökulmasta. Molempia myös käytetään ilmaisemaan sitä, mitä puhujalta puuttuu. *Tarvita* ja *haluta* eroavat kuitenkin erityisesti siinä, minkälaisia interpersoonaisia merkityksiä niiden käyttöön liittyy.

Seitsemässä asiointidialogissa pyyntö muodostetaankin *tarvita*-verbin avulla.<sup>48</sup> Tällaisten palvelujakson aloittavien (*minä*) *tarvitsen/tarvitsisin* -pyyntöjen dialogien tapahtumapaikoina ovat hyvin monentyyppiset asiointipaikat, kuten posti, terveyskeskuksen ajanvaraus, vaatekauppa, valokuvausliike tai rahanvaihtopiste. Esimerkiksi:

(43)

Suutarissa

– Päivää.

– Päivää.

– Korkolaput.

– Odotatteko vai tuletteko hakemaan?

– Minä tulen huomenna hakemaan

– –

– Ai niin, olin unohtaa. **Tarvitsen toisen tällaisen avaimen.** Sen ottaisın nyt heti.

[SKA kpl 11, s. 167]

---

<sup>48</sup> Edeltävien lukujen käsittelevästä poiketen käsittelem tässä sekä indikatiivi- että konditionaalimuotoisia esiintymiä yhdessä. Syytä tälle on *tarvita*-verbin sisältävien pyyntöjen verraten vähäinen määrä aineistossani.

(44)  
Apteekissa

- **Tarvitsisin flunssalääkettä.** Vaimo on kovassa flunssassa.
- Onko hänellä tavalliset flunssan oireet?
- Kyllä, nuhaa, kuumetta, kurkku kipeä... yskää, päätä särkee... huono olo...
- Joo. Tässä on ihan hyvä yleislääke flunssan oireisiin – –

[SPS kpl 8, s. 136]

Esimerkkien pyynnöissä *tarvitsen/tarvitsisin* ilmaisee asiakkaan tarvetta, jonka kuulija voi institutionaalisen roolinsa (asiakaspalvelija) vuoksi täyttää. *Tarvita* ei kuitenkaan sisällä samalla tavalla suoraa halun merkitystä kuin *haluta*: se ei viittaa leksikaalisesti puhujan haluun saada jotakin vaan tämän tarpeisiin, ja se, että puhuja tarvitsee jotakin, voi liittyä myös ulkoiisiin olosuhteisiin. Tässä mielessä *tarvita* onkin näissä konteksteissa neutraalimpi verbi kuin *haluta* eikä siihen liity samaa affektiivisuutta tai vaativuutta. Myös konditionaalinen käyttö esimerkissä 44 tekee ilmaisusta vielä ehdollisemmän ja lieventää sen velvoittavuutta (vrt. *tarvitsen/tarvitsisin flunssalääkettä*); lisäksi se tuo pyyntöön neuvottelun sävyn, ja asiointi jatkuu-kin myyjän tarkentavilla kysymyksillä.

Samantyyppisesti *tarvita*-verbiä käytetään myös autenttisissa asioinneissa. Seuraavien esimerkkien asioinnit tapahtuvat R-kioskillä, torilla ja tulostintarvikemyymälässä:

(45)  
--  
(A tulee kuvaan)  
A: **tota, tarttisin onnittelukortin ylioppilaalle.**  
(A laittaa avaimet tiskille)  
(M katsoo korttihyllyä)  
M: joo siinä kuule ihal laitimmaisena katoppa  
--  
[Kotus/R-kioski T322]

(46)  
A: **Mä tarvisin kahvipöytään jotain mulla on tulppaania sit se voi nyt nyt sit olla jotain muuta**  
A: Onks näitä muuten muualla ku tässä vaa  
M: Tiedäks ku ei  
A: Ai jaa  
A: Mää oisin  
M: Mut aika nätit ni nätti nippu siin on kato kyllä aika paljon  
--  
[Tori/kukkakoju, HY:n suomen kielen nauhoitearkisto, Sg 110]



(47)

A: **Mä tarviisin mun tulostimeen värikasetit, ne kaikki; neljähän niitä on.** Ei tarvii olla Epsonin vaan ihan halvimmat mitä teil on. Vaik ne isommat vielä – eiks niist ollu joku poketti? Oon ostanu aikasemminki.

M: Joo, oliksä meidän kanta-asiakas?

--

[SKL/opiskelijan havainnoima asiointi tulostintarvikemyymälässä]

Esimerkkien 45–47 keskusteluissa, samoin kuin apteekkidiialogissa (esim. 44), asiakas ilmaisee tarvitsemansa tuotteen lajin (flunssalääke, onnittelukortti, kahvipöytään jotain [kukkia], värikasetit), mutta tarvitsee myyjän apua, jotta voi valita tarkemmin tietyn tuotteen. Tällaiset *tarvita*-verbin sisältävät pyynnöt toimivat eräänlaisina esittelyinä, jotka aloittavat tarkemman neuvottelun tai selvittelyn siitä, miten pyyntö voidaan toteuttaa. R-kioskiasiointien yhteydessä on myös havaittu, että käyttämällä pyynnön ilmaisussa konditionaalimuotoista *tarvita*-verbiä (esim. *mä tarttis*) asiakas ei pidä itsestään selvänä sitä, että tuote löytyy kioskilta (Raevaara 2009: 307). Samanlaiset *mä tarvisin* -rakenteet ovat tyypillisiä pyyntöjä myös Kelassa asioitaessa silloin, kun asiakas pyytää virkailijalta lomaketta ja pyyntö on helposti toteutettavissa (Kuusisto 2001: 50–56, 130).

Konditionaalimuotoinen *tarvita*-verbi liittyy vertailuaineistoni esimerkkien asioinneissa siis eräänlaisen epätietoisuuden osoittamiseen: asiakas ei tiedä vielä tarkalleen, minkälaisen tuotteen ostaisi ja tarvitsee tässä päätöksessä myyjän apua. Näissä tilanteissa asiakas tuo tarpeensa esiin ilman, että pyyntöön liittyy vaatimuksen sävyä, kuten *haluta*-pyynnöissä. Tällaisessa ongelmattomassa ostotilanteessa, jossa asiakkaalla ja myyjällä on tilanteen määrittämät roolit ja jossa molempien voidaan katsoa hyötyvän asioinnista, vaativuudeltaan neutraalimman konditionaalimuotoisen *tarvita*-verbin käyttö pyynnössä onkin odotuksenmukaista ja tilanteeseen soveltuvaa.

Oppikirjadialogit eroavat autenttisista asioinneista kuitenkin siinä, että dialogien pyynnöissä *tarvita* on useammin indikatiivimuotoinen:

(48)

Puhelu terveystieteeseen

– Terveystieteeseen

– Onko ajanvarauksessa?

– On, kyllä. Miten voin auttaa?

– Minulla on vähän kuumetta ja nuha. Olen kai vähän vilustunut. **Tarvitsen ajan yleislääkärille.**

– Onko teillä kurkku kipeä?

--

[SKA kpl 6, s. 95]

(49)

Trung lähtee vaateostoksille

--

Myyjä: Hei, voinko auttaa?

Trung: **Tarvitsen lämpimät housut ja villapuseron.**

Myyjä: Minkäväriset ja minkäkokoiset housut haluat?

Trung: Luulen, että kokoni on M ja pidän tummista väreistä.

--

[SOH kpl 10 s. 94]

Näissä tilanteissa indikatiivimuoto korostaa pyynnön faktuaalisuutta ja ilmoitusluonteisuutta, kun taas konditionaalimuoto sen sijaan suuntaisi pyynnön enemmän vastaanottajaan ja liittäisi siihen epävarmuuden ja intentionaalisuuden sävyn (ks. Kauppinen 1998: 165–172; ISK 2004: 1510–1513; ks. myös Raevaara ja Sorjonen 2006: 138). Indikatiivimuodon käyttö oppikirja-dialogeissa liittyy kuitenkin todennäköisesti kieliopin progressioon: useimmat asiointidialogit, joiden pyynnöissä käytetään indikatiivimuotoista *tarvita*-verbiä, esiintyvät kappaleissa, joissa konditionaalia ei ole vielä esitelty eikä opetettu.

### 3.1.4 Minun pitäisi

Kutsun tässä nesessiiviseksi pyynnöiksi sellaisia ilmaisuja, joissa on konditionaalimuotoinen nesessiivinen modaaliverbi (*pitäisi* tai *täytyisi*) ja joiden avulla ilmaistaan olosuhteista johtuvaa pakkoa tai välttämättömyyttä (ISK 2004: 1497–1499; ks. myös Kauppinen 1998: 103–110). Tällainen konditionaalimuotoinen modaaliverbi *pitää* esiintyy usein juuri toisille kohdistetuissa toimintaehdotuksissa (Hakulinen ja Sorjonen 1989: 83). Dialogeissa nämä nesessiiviset pyynnöt (yhteensä 7 kpl) on esitetty yleensä puhujan eli ensimmäisen persoonan näkökulmasta (*minun pitäisi*) tai sitten lauseessa on nollasubjekti (*tämä pitäisi pestä*) (nollasubjektista ks. Laitinen 1995).

Tilanteiltaan näissä nesessiiviverbipyynnön sisältämissä dialogeissa esitellään asiointeja pankissa, apteekissa, vaatekaupassa, pesulassa tai valuutanvaihtopisteessä. Lähes kaikki pyynnöt ovat palvelujakson aloittavia:

(50)

Lastenosastolla (tv-dialogi)

Minna: Päivää.

Myyjä: Päivää. Päivää.

Minna: **Minun pitäisi löytää sukkahousut.**

Myyjä: Joo. Ja minkä kokoista?

--

[SPS kpl 10, s. 175]

(51)

Pesulassa

– Päivää.

– Päivää.

– **Tämä pusero ja hame pitäisi pestä kuivapesussa, mutta tästä peitosta en tiedä.**

– Katsotaan. Täällä on jossain pesuohje. Vesipesu, tämä on puuvillaa.

--

[SKA kpl 11, s. 167]

Yhteistä näille palvelujaksoille on se, että kyse ei yleensä ole rutiinimaisesta ostamisesta vaan asiakas tarvitsee myyjän apua ennen kuin ostaminen tai palvelun tuottaminen on mahdollista. Asiakas joko etsii jotain tuotetta (esim. vaatetta) tai toisaalta tulee tiskille esittämään asiansa, jonka suorittamiseksi hän tarvitsee asiakaspalvelijan apua (esimerkiksi reseptin saamiseksi tai likaisten tekstiilien vastaanottamiseksi). Usein palvelujaksoon liittyikin neuvottelua ja lisäksymyksiä. Nesessiivisen pyynnön ilmaisemaa välttämättömyyttä lievennetään kaikissa tapauksissa konditionaalilla (*pitäisi löytää* vs. *pitää löytää*), jota on juuri *pitää*-verbin yhteydessä pidetty funktioltaan lieventävänä ja konventionaalistuneena keinona sävyttää vaatimus ehdotukseksi (Hakulinen ja Sorjonen 1989: 83; Muikku-Werner 1993: 146). Konditionaali tekee ilmaisusta myös selvemmin pyynnön ja suuntaa sen vastaanottajaan – indikatiivimuotoiset vuorot (esim. *minun pitää löytää sukkahousut; tämä pusero pitää pestä kuivapesussa*) tuskin edes toimisivatkaan näissä tilanteissa (ainakaan yksinään) pyyntöinä, vaan ne olisivat enemmän informaation antoja, ilmoituksia. Konditionaalirakennetta (*minun pitäisi* + verbi + nomini tai nomini + *pitäisi* + verbi) voikin kyseisissä tilanteissa pitää indikatiivia konventionaalisekana, tilanteeseen soveltuvana konstruktiona.

Autenttisissa asiointitilanteissa käytetäänkin vastaavia ilmaisuja, esimerkiksi R-kioskilla silloin kun asiakas on epävarma siitä, mitä hän tarkkaan ottaen haluaa tai minkälaisesta tuotteesta on kyse:

(52)

A: joo. **pitäs ostaa tuota jotai suklaata**

A: mitäs sull ois

M: suklaata

(M näyttää kädellään)

M: tuota Marabuul levyt ois saan seittemänkymmen krammal levyt yheksä yheksänkymmentä ja sitten nää

A: joo

A: tuota; annappas tämmönen (A ottaa suklaan)

[Kotus/R-kioski, T26]

(53)  
(A1 seisoo valmiiksi tiskillä; M laittaa rahoja kassaan)  
A1: **meiän äidin pitäis saaha semmonen kortti**  
M: hei  
M: sis  
A1: ennakkoonmaksettu puhelun kortti  
A1: ne sano tuossa moupail vai mikä puhelinkeskus että täältä sais.  
--  
[Kotus/R-kioski, T246]

Esimerkissä 52 asiakas ilmaisee *pitäs*-modaaliverbin sisältävällä lausumalla, ettei ole vielä päättänyt tai tiedä tarkasti, mitä haluaa – hän kertoo vain kategorian, johon hänen haluamansa tuote kuuluu (*suklaata*), ja implikoi, että tarvitsee myyjän apua ostopäätöksen teossa. Myyjä ryhtyykin auttamaan asiakasta esittelemällä tuotteita. (Samasta esimerkistä ks. Raevaara ja Sorjonen 2006: 136.) Samanlainen vastaanottajan apuun suuntautuva rakenne on myös esimerkissä 53, jossa asiakas ilmaisee sekä epätietoisuuttaan tarvittavasta tuotteesta että tarvettaan saada apua valinnassa. Epävarmuutta puhelukortin laadusta vahvistaa myös proadjektiivi *semmonen*.

Muotoilultaan samankaltaisia pyyntöjä käytetään myös muutamissa havainnoituissa asioinneissa, esimerkiksi:

(54)  
A: Moi! **Hei mun pitäis postittaa yks lähetys mä tarvisin vähän siin apua.**  
(V ryhtyy auttamaan asiakasta)  
--  
[Tanner/havainnoitu asiointi postissa]

(55)  
(S = autokoulun sihteeri)  
A: Moi.  
S: Moi. Mitäs sulle?  
A: **Mu pitäis varata uus inssi.**  
S: Okei. Ei sit menny ekalla?  
A: Ei.  
S: Harvalla menee. Mm. Katotaas.  
(S naputtelee tietokonetta)  
S: Tääl ois tämmösii aikoi ku (kertoo päivät ja ajat).  
--  
[SKL/opiskelijan havainnoima asiointi autokoulun vastaanotossa]

Esimerkin 54 postiasioinnissa asiakas ilmaisee ensin tarpeensa (*mun pitäis postittaa yks lähetys*) ja tämän jälkeen vielä eksplisiittisen avunpyyntönsä (*mä tarvisin vähän siin apua*). Esimerkin 55 asioinnissa taas asiakas on tullut varaamaan uutta aikaa inssiajoon (*mu pitäis varata*

*uusi inssi*). Sihteerin alkaakin etsiä tietokoneelta vapaita aikoja, ja asiointi johtaa neuvottelun kautta sopivan ajan löytymiseen.

ISK:n mukaan tällaisissa deonttisissa ohjailuilmauksissa deonttisuuden lähteenä on usein normi, tapa, laki tai jokin muu tilanteen ulkopuolinen auktoriteetti (ISK 2004: 1511). Vertailuaineistoni autenttisissa asioinneissa ohjailuvuus ei kuitenkaan vaikuta liittyvän normiin, lakiin tai muuhun auktoriteettiin. Enemmän kyse on siitä, että näissä *minun pitäisi* -rakenteella ilmaistuissa pyynnöissä tuodaan esiin se, että tarve ei aiheudu puhujasta vaan puhujan ulkopuolisista asioista: puhuja ei viittaa leksikaalisesti omaan tarpeeseensa vaan käyttämällä *minun pitäisi* -rakennetta ikään kuin ulkoistaa tarpeen ja pyynnön lähteen. Funktioltaan näissä *minun pitäisi* -pyynnöissä on jotain samaa kuin *tarvitsen*-pyynnöissä: molemmat ilmaisevat puhujan tarvetta, jotain, mitä puhujalta puuttuu tai mitä hänen tulisi saada. Erona on kuitenkin juuri se, että nesessiiviverbeissä tarpeen ei ilmoiteta johtuvan samalla tavalla eksplisiittisesti puhujasta kuin *minä tarvitsen* -pyynnöissä. Pyyntö esitetään siis vaativuudeltaan lievennettyinä, ja ne toimivat ikään kuin eräänlaisina yhteistyötä edellyttävinä neuvon- tai avunpyyntöinä.

### 3.1.5 Minulla on

Melko yleinen tapa muodostaa pyyntöjä oppikirjadialogeissa on myös omistusrakenteella ilmaistu väitelause (yhteensä 8 kpl). Nämä pyynnöt liittyvät tiettyihin, spesifeihin asiointitilanteisiin: niissä on aina kyse joko ilmoittautumisesta (lääkärin vastaanotolle, kampaajalle tai hotelliin) tai yhdessä tapauksessa myös reseptin esittämisestä apteekissa. Esimerkiksi:

(56)

Terveyskeskuksessa

(V = vastaanottoapulainen, KM = Katja Manner)

KM: Päivää. **Minulla on aika tohtori Kariniemelle kello 11.30.**

V: Voitte odottaa käytävällä. Tohtori kutsuu nimellä.

\*\*\*

[SPS kpl 8, s.132]

(57)

– Päivää.

– Päivää. Minä otan aspiriinia ja jotain flunssalääkettä, **ja sitten minulla on tässä resepti.**

– Odotatteko vai tuletteko myöhemmin uudelleen?

– Kestääkö se kauan?

– Noin viisitoista minuuttia.

– Minä tulen uudelleen.

– (Hetken kuluttua)

– **Minulla on täällä resepti nimellä Palonen.**

– Hetkinen. Juu tässä. Tämä on yhteensä 18 euroa. Kiitos.

- Kiitos ja näkemiin.
- Näkemiin.

[SKA kpl 6, s. 96]

(58)

Kampaajalla

- Päivää. **Minulla on aika kello 12 nimellä Miettinen.**
- Kyllä. Ole hyvä, tänne päin.

--

[SKA kpl 11, s. 166]

Myös nämä väitelauseen muotoiset omistuseläuseet toimivat konteksteissaan funktioltaan palvelun pyyntöinä – vaikka onkin huomattava, että tulkinta pyynnöiksi ei ole itsestään selvä, sillä vuorot toimivat myös informaation antona. Pyyntöiksi tulkintaa puoltaa kuitenkin se, että virkailija reagoi näihin vuoroihin toiminnalla: ohjaamalla asiakkaan eteenpäin odottamaan lääkärin vapautumista tai antamalla asiakkaalle reseptissä esitetyn lääkkeen. Tällaisissa omistusrakenteilla ilmaistuissa pyynnöissä intersubjektiset suhteet eivät korostu: pyynnöissä ei esitetä omaa halua tai edes tarvetta eikä suuntauduta vastapuoleen vaan ikään kuin vain todetaan asiointi.

Rakenteeltaan samantyyppisiä pyyntöjä käytetään myös tilanteiltaan vastaavissa opiskelijoiden havainnoimissa autenttisissa keskusteluissa:

(59)

(F = farmaseutti)

(A ojentaa reseptin pöydälle)

A: Hei! **Mullois tämmönen resepti.**

F: Joo-o.

(F näpyttelee koneelle, hakee paketin)

--

[SKL/opiskelijan havainnoima asiointi apteekissa]

(60)

(Asiakas ottaa vuoronumeron ja vuoron tullessa hän istuu virkailijan luokun ääreen)

A: **Mulle olis tämmönen terveystarkastus.**

V: Joo, ja mikä nimi?

--

V: Joo, mene vain odottelemaan, huone 209.

[SKL/opiskelijan havainnoima asiointi opiskelijoiden terveydenhuoltoasemalla]

(61)

V: Hei.

A: **Hei. Oli aika tonne Marttilalle.**

V: Marttilal?

A: Niin.

V: Joo ja millä nimellä.

A: Anna Virtanen.

(Pitkä tauko.)

V: Joo selvä, istukaa vaan tähän odottamaan, hän pyytää sitten sisään.

[SKL/opiskelijan havainnoima asiointi terveyskeskuksessa]

Näissä tilanteiltaan hyvin samanlaisissa oppikirjojodialogeissa ja autenttisissa havainnoituissa keskusteluissa on yksi selvä ero pyyntöjen kohdalla: vaikka molemmissa pyyntö ilmaistaan omistusrakenteella (tai esimerkissä 61 eksistentiaalilauseella), dialogeissa omistusrakenteen verbi on aina indikatiivissa (esim. *minulla oli aika tohtori Kariniemelle*), kun taas havainnoituissa pyynnöissä käytetään (yhtä poikkeusta lukuun ottamatta) imperfektiä tai konditionaalia (*oli aika tonne Marttilalle; mulle olis tämmönen terveystarkastus*). Samanlaisia rakenteita käytetään myös opiskelijoiden havainnoimissa asioinneissa silloin, kun asiakas tulee noutamaan kirjastosta varaamaansa kirjaa (esim. *mulla oli pari varausta*) tai teatterilippuja (*mul oli varattu Päällystakkiin*). Myös Kela-asioinneissa omistuslausemuotoinen rakenne on yleinen asiakkaan jättäessä lomaketta virkailijalle ja pyytäessä virkailijaa tarkistamaan lomaketta tai auttamaan sen ongelmallisten kohtien täytössä; tällöinkin verbi on aina joko imperfektissä tai konditionaalissa (*mul oli/ois tämmönen*) (Sorjonen ja Raevaara 2006: 53, 61).

Raevaara ja Sorjonen (2006) ovat tarkastelleet rakenteeltaan vastaavaa Kela-asioinnin pyyntöä *mul olis tämä korkoavustushakemus* ja verranneet sitä toisen Kela-asioinnin vuoroon *mä vaan jätän tämmösen*. Konditionaalinen käyttö Kelan pyynnöissä implikoi heidän mukaansa, että asiakas olettaa hakemuksen edellyttävän virkailijalta joitain toimia, kun taas indikatiivilla asiakas esittää lomakkeen jättämisen faktuaalisena ja yksinkertaisena tapahtumana. (Mts. 133–138.) Näin asiakas siis ottaisi moduksen käytöllä huomioon sen, kuinka paljon toimintaa pyyntö aiheuttaa vastapuolelle. (Samanlaisesta tulkinnasta ks. myös seuraava luku, erityisesti esimerkki 64.) Toisaalta on huomattava, että kaikki pyynnot edellyttävät vastapuolelta joitain toimia, riippumatta siitä, miten ne ilmaistaan. Indikatiivin käytöllä asiakas voi kuitenkin tuoda esiin oman näkemyksensä pyynnön aiheuttamasta (vain vähäisestä) vaivannäöstä eli ”suhteuttaa sen muihin enemmän toimia vaativiin käynnin syihin” (mts. 138).<sup>49</sup>

Omistusrakenteen muotoisissa pyynnöissä konditionaalimoduksen ja imperfektitempuksen käyttöä voi perustella myös etäännyttämisenä: imperfektipyynnöillä paitsi huomioidaan vastaanottaja myös etäännytetään ilmoitusluonteinen pyyntö menneeseen aikaan (Yli-Vakkuri 1986: 179–183). Käyttämällä preesensin sijasta mennyttä tempusta puhuja ilmaisee ikään kuin mennyttä aikomusta, ei nykyistä haluaan, mikä tuo ilmaukseen etäännyttävää ja/tai kohteliasta

---

<sup>49</sup> Pynnön vastapuolelle aiheuttamaa toimintaa ja vaivannäköä voidaan verrata myös Leechin (1983: 107–108) näkemykseen hyöty–haitta-ulottuvuuden merkityksestä pyynnön muotoiluun.

sävyä (ISK 2004: 1459; ks. myös Muikku-Werner 1997a: 164 ja Brown ja Levinson [1978] 1987: 204). Myös konditionaalin kohteliaisuusmerkityksen selitykseksi sopii tässä sama intention etäännyttäminen menneisyyteen (ks. Kauppinen 1998: 219). Edellä esitellyissä vertailuaineistoni omistusrakenteella ilmaistuissa pyynnöissä (esimerkit 59–61) juuri etäännyttämisen näkökulma vaikuttaakin soveltuvalta.

Mielenkiintoista on myös se, että käyttämällä omistusrakennetta ja konditionaalialia tällaiset pyynnöt esitetään ikään kuin tarjouksina. Verbin konditionaalimuodon perusteella predikaatiivilauseen tai eksistentiaalilauseen preesens tulkitaan tarjoukseksi tai muuksi ehdotukseksi (ISK 2004: 1513) (esim. *kahvi olisi valmista / siellä olisi kahvia*). Näissä esimerkkien 59–61 pyynnöissä hyötyjänä on kuitenkin puhuja eikä vastapuoli; ne eivät siis ole funktioltaan aitoja tarjouksia, joissa puhuja on antajan ja vastapuoli saajan roolissa (ks. Halliday 1984: 11–16). Silti niiden rakenteena on konditionaalimuotoinen omistusrakenne- tai eksistentiaalilause, joka on Kauppinen (1998: 183, 186) mukaan kieliopillistunut ”tarjolla jonkun/jonkin tarpeisiin” -merkitykseen, ja nimenomaan konditionaali aktivoi näissä lauseissa tarpeita tai tavoitteita palvelevan aineksen.

Kauppinen mukaan tällaisissa tilanteissa konditionaalialin käyttöä voidaankin perustella kohteliaisuudella: konditionaalialilla etäännytetään puhujan intentio menneisyyteen, mikä lieventää ilmaisua (mts. 219); toisaalta taas spesifimmin juuri tällaiset intentionaalitulkintaiset eksistentiaalilauseet voidaan tulkita kohteliaiksi silloin, kun ne implikoivat vastapuolen tarpeiden täyttämistä (mts. 184). Jos tarjolla olemisen merkitys on muutenkin pääteltävissä lauseesta (esim. *kahvi on valmista*) ja/tai kontekstista, tämä ”tarjolla”-implikaatio voi liittyä myös kohteliaisuuskäyttöön (mts. 183–186). Näissä vertailuaineistossani omistusrakenteen muotoisissa pyynnöissä onkin selvä tendenssi muotoilla ne paitsi imperfektin avulla etäännyttäväksi ilmaisuiksi myös konditionaalialin avulla tarjouksen kaltaisiksi – molemmat ilmiöitä, jotka liittynevät kohteliaisuuteen mutta joita tilanteiltaan vastaavissa oppikirjadialogeissa ei esiinny, sillä niissä vastaavat ilmaisut ovat aina indikaatiivissa. (Tarjouksen preferoimisesta pyyntöjen sijaan ks. Brown ja Levinson 1987 [1978]: 38; Golato ja Taleghami-Nikazm 2006; Schegloff 2007: 58–96.) Tähän kohteliaisuustulkintaan palaan luvussa 4.3.

### 3.1.6 Lähettäisin/ostaisin

Kuten edellä on todettu, asiointitilanteissa pyyntö on usein konditionaalimuodossa. Edellä käsiteltyjen *ottaisin*, *haluaisin*, *tarvitsisin* ja *pitäisi* -verbiin avulla ilmaistujen pyyntöjen lisäksi dialogeissa esiintyy myös muutamia yksittäisiä muilla verbeillä ilmaistuja konditionaalimuotoisia pyyntöjä. Nämä muut konditionaalimuotoiset väitelausepyynnöt liittyvät palvelun pyyntöön, haluttuun toimintaan (*lähettäisin*, *ostaisin*) ja tarjouksen jälkeisenä vuorona myös ruoan tilaukseen (*söisin*). Esimerkiksi:



(62)

Lahjakortti uudelle ylioppilaalle

Asiakas: Päivää. **Minä ostaisin sadan euron lahjakortin.**

Virkailija: Joo, sata euroa, ja kenelle se tulisi?

Asiakas: Antti Määttäselle, ylioppilaalle.

Virkailijalle: Selvä. Maksatteko käteisellä, luottokortilla vai otetaanko suoraan tililtä?

Asiakas: Otetaan tililtä. Tässä on tilinumeroni.

\*\*\*

(SPS kpl 6, s. 103)

Ison suomen kieliopin mukaan tällaiset yksikön 1. persoonassa olevat konditionaalimuotoiset lausumat voidaan tietyillä ehdoin tulkita pyytäviksi. Tulkintaan vaikuttavat konteksti ja varsinkin verbin merkitys, kuten se, ilmaiseeko verbi puhujan ja puhuteltavan yhteistyötä. (ISK 2004: 1570–1571.) Vaikka esimerkin 62 pyyntö on ilmaistu puhujan näkökulmasta ja ilman vastapuoleen kohdistuvaa kysymystä tai eksplisiittistä haluamisen tai tarvitsemisen ilmaisua (esim. *haluaisin ostaa*), asiointikontekstin perusteella on selvää, että vuoro toimii virkailijalle suunnattuna pyyntönä ja ilmaisee yhteistyötä – puhuja ei voi saada lahjakorttia ilman virkailijan apua. Tällaiset 1. persoonan väitelauseen muotoiset konditionaalit sisältävät pyynnöt toimivat samantyyppisesti kuin edellä tarkastellut *otaisin*-pyynnöt: ne esiintyvät tilanteissa, joissa ilmaistaan asiakkaan aikomus ja joissa aikomuksen ja virkailijan tai myyjän teon välillä on suora yhteys; niissä siis aktivoituu konditionaalit intentionaalinen merkitys (Kauppinen 1998: 168–172).

Samantyyppinen ilmaisu on seuraavassa havaintoaineistoni postiasioinnissa:

(63)

A: **Mä tekisin osotteenmuutoksen.**

V: Joo tuolla... (antaa kaavakkeen)

(Asiointi jatkuu)

--

[Tanner/havainnoitu asiointi postissa]

Esimerkissä asiakas aloittaa asioinnin pyynnöllä *mä tekisin osotteenmuutoksen*, minkä jälkeen virkailija neuvoo asiakkaan toiselle tiskille, jossa osoitteenmuutoksen voi tehdä. Tällaisissa esimerkkien 62 ja 63 kaltaisissa tilanteissa asiakas tarvitsee myyjän tai virkailijan apua pyynnön toteuttamiseen ja osoittaa sen konditionaalimuodolla. Indikatiivimuotoinen pyyntö tuskin olisikaan näissä tilanteissa mahdollinen (esim. *ostan sadan euron lahjakortin; mä teen osotteenmuutoksen*), koska indikatiiviin ei sisälly samaa aikomuksen ilmaisua kuin konditionaaliin.

Toisaalta nämä esimerkkien 62 ja 63 pyyntöjen toiminnot ovat myös jollain tavalla erilaisia verrattuna *otaisin*-verbillä ilmaistuihin pyyntöihin. Edellä luvussa 3.1.1 tarkastelluissa asioinneissa konditionaalimuotoista *ottaa*-verbiä käytettiin erityisesti kaupankäynti- ja ravintolakonteksteissa tuotetta ostettaessa tai pyydettyäessä. Näissä asiointitilanteissa siis aktivoituu

*ottaa*-verbin merkitys 'ostaa' (ks. Kielitoimiston sanakirja s.v *ottaa* 1c; vrt. Sorjonen ym. 2009: 108). Esimerkkien 62 ja 63 kaltaiset muut konditionaalimuotoiset verbialkuiset pyynnot liittyvät sen sijaan ennemmin palvelun pyyntöön: niissä on kyse lahjakortin ostamisesta, pake-tin lähettamisestä tai osoitteenmuutoksen tekemisestä, toiminnasta, joka on tilannetyypissään odotuksenmukaista mutta ei yhtä suoraviivaista kuin yksinkertaisen tuotteen ostoa tiskillä tai ruoan tai juoman tilaaminen ravintolassa.

Tällainen yksinkertainen (modaaliverbitön) konditionaalimuotoinen pyyntö vaikuttaa olevan yleinen toimintapyyntö asiointitilanteissa silloin, kun pyynnön funktiona on yhteinen ja suhteellisen yksinkertainen toiminta, asiakaspalvelijalle esitettävä palvelupyyntö. Konditio-naalia käyttämällä puhuja suuntautuu vastaanottajaan (ISK 2004: 1571) ja ilmaisee, että tarvitsee vastaanottajan apua pyynnön toteuttamiseksi; toimintaa ei siis esitetä itsestään selvänä asiana (vrt. indikatiivimuoto) vaan myös vastapuolen toiminnasta riippuvana (ks. myös Sorjo-nen ym. 2009: 109).

Samaa konditionaalien ja indikatiivien eroa väitelausepyynnöissä havainnollistaa myös seuraava opiskelijan havainnoima asiointi kirjastossa:

(64)

A: Hei.

V: Hei.

A: **Mä lainaisin nämä ja palautan tämän.** (Laittaa samalla kirjat tiskille.)

(Asiakas antaa kirjastokortin ja virkailija tekee tarvittavat toimet.)

V: Noin. (Virkailija antaa kirjat ja kortin.)

A: Kiitos.

[SKL/opiskelijan havainnoima asiointi yliopiston kirjastossa]

Asiakkaan vuoroon sisältyy tässä kaksi pyyntöä: konditionaalimuotoinen pyyntö *mä lainaisin nämä* ilmaisee virkailijalle osoitettua palvelunpyyntöä, kun taas indikatiivimuotoinen ilmaisu *palautan nämä* toimii paitsi pyyntönä myös informaation antona. Eronteko käytettyjen modusten välillä saattaa liittyä tässä myös siihen, pyytääkö asiakas tilanteessa jotain itselleen: kirjojen lainaaminen on selvä puhujaa hyödyttävä palvelun pyyntö, joka edellyttää virkailijalta toimia, kun taas kirjan palauttaminen ei samalla tavalla hyödytä puhujaa. Toisaalta on kuitenkin huomattava, että rajanveto indikatiivien ja konditionaalien käytön välillä ei ole näin yksiselitteistä vaan kytkeytynee usein myös muihin tekijöihin, kuten tilannetyypin vaihteluun ja dialektaaliseen variaatioon.

### 3.1.7 Koonti

Tässä luvussa olen tarkastellut dialogiaineistossani yleisintä pyynnön puhefunktion ilmaisuun käytettyä pyyntötyyppiä eli väitelausemuotoisia pyyntöjä (113/251 kpl). Olen luokitellut ja analysoinut väitelausemuotoisia pyyntöjä leksikaalisiin ja morfosyntaktisiin perusteisiin ja tarkas-

tellut erityisesti sitä, millainen verbi tai verbiketju toimii pyynnön predikaattina ja mitä verbimodusta pyynnössä käytetään (indikatiivia vai konditionaalina).

Luvussa 3.1.1 tarkastelin aineistossani yleisimmän verbin eli *ottaa*-verbin avulla muodostettuja pyyntöjä. Suurin osa näistä (*minä/mä*) *otan/ottaisin* -pyynnöistä sijaitsee dialogeissa asiakaspalvelijan tarjoukseen vastaavana vuorona. Dialogien indikatiivimuotoiset *otan*-pyynnöt esiintyvät dialogeissa hyvin samantyyppisissä tilanteissa ja funktioissa kuin vastaavissa autenttisissakin asiointikeskusteluissa: niissä on kyse rutiinimaisista ja ongelmattomista tuotteen pyynnöistä, mikä heijastuu pyynnön yksinkertaiseen kielelliseen muotoiluun (esim. kaupan palvelutiskillä *otan 300 grammaa kalkkunaleikettä*). Tämän jälkeen tarkastelin pyyntöjä, joissa *ottaa* on konditionaalissa. Pohdin ensin, millaisia mahdollisia merkitykseen ja tarkempaan tilannekontekstiin liittyviä eroja moduksilla ilmaistaan autenttisissa asioinneissa ja peilasin niitä oppikirjojen valintoihin. Muutamissa tilanteissa oppikirjadialogien konditionaalimuotoisen *ottaa*-verbin käyttö selittyy autenttisten asiointitilanteiden tavoin osuvimmin joko intentionaalisuudella tai sillä, että pyydettyään tuotteeseen liittyy epävarmuutta tai neuvottelua. Sen sijaan yksinkertaisemmissa tuotteen pyynnöissä ja tilauksissa, joihin ei liity epävarmuutta, konditionaalina käyttöä on vaikeampi perustella – mikä toisaalta heijastaa myös autenttisten havainnoitujen asiointien modusvaihtelua. Oppikirjadialogeissa modusvalinnat saattavat selittyä myös muilla, oppikirjojen tekstilajipiirteistä nousevilla seikoilla, erityisesti oppikirjan kieliopin progressiolla.

Luvussa 3.1.2 tarkastelin dialogien *haluta*-verbin sisältäviä väitelausepyyntöjä, jotka ovat funktioltaan yleensä virkailijalle esitettyjä palvelun pyyntöjä (esim. *haluan varata ajan lääkäriltä*). Kun dialogin asiakas ilmaisee pyynnön indikatiivisen (*minä*) *haluan* -väitelauseen avulla, ilmaisu saa helposti ilmoitusluonteisen ja vaativan tai jopa käskävän sävyn: puhuja ilmoittaa halunsa mutta ei esitä mitään varauksia siihen. Vertailuni vastaaviin autenttisiin asiointeihin osoitti *haluta*-verbillä ilmaistujen pyyntöjen olevan hyvin harvinaisia autenttisissa asioinneissa. Esimerkiksi Kela-asioinneissa *haluta*-verbin sisältävien väitelauseiden käyttö pyyntönä on yhteydessä joko puhujan kakkoskielisyyteen tai pyynnön affektiivisuuteen. Lisäksi tarkastelin muutamia tapauksia, joissa *haluta* esiintyy dialogeissa rutiinimaisempien asiointien pyynnöissä (esim. *haluan ostaa yhden punaisen ruusun*). Analyysini perusteella näissä pyynnöissä valittuja kielellisiä rakenteita voidaan pitää ristiriitaisina tilanteiden rutiinimaisuuden ja ongelmattomuuden suhteen. Konditionaalimuotoisten *haluta*-verbin sisältävien pyyntöjen osalta havainnollistin, millainen merkitys moduksen vaihdolla on pyynnön sävyyn: indikatiivimuotoinen *haluan* merkitsee toiminnan ilmoitukseksi, varmaksi asiaksi, josta ei tarvitse neuvotella, kun taas konditionaalimuotoinen *haluaisin* sen sijaan ilmaisee toiminnan suunniteltuna ja ehdollisena. Erityisesti tavaroita pyydettyä konditionaalimuotoisia *haluaisin* -pyyntöjä voidaankin pitää autenttisiin vastaaviin asiointeihin verrattuna tilanteisesti epätyypillisinä ilmaisuina, ja vertailuaineistossani myös nämä konditionaalimuotoisen *haluta*-verbin sisältävät pyynnöt liittyvät joko lapsen tai kakkoskielisen puhujan puheeseen.

Luvussa 3.1.3 tarkastelin aineistoni *tarvita*-verbin sisältäviä pyyntöjä. Sekä dialogeissa että vertailuaineistossani tällaisia pyyntöjä käytetään samankaltaisissa asiointitilanteissa ja samantyyppisissä funktioissa. Niitä esiintyy erityisesti ostotilanteissa, joissa vuorot toimivat eräänlaisina epätietoisuuden ilmaisuina ja aloittavat tarkemman neuvottelun tai selvittelyn siitä, miten pyyntö voidaan toteuttaa (esim. *tarvitsen lämpimät housut ja villapuseron*). Dia-

logien pyyntöjen vertailu autenttisiin vastaaviin tilanteisiin osoitti kuitenkin, että autenttiset asiointitilanteet ja niitä simuloivat dialogit eroavat siinä, että dialogien pyynnöissä *tarvita* on useammin indikatiivimuotoinen. Näissä tilanteissa indikatiivimuoto korostaa pyynnön ilmoitusluonnetta; konditionaalimuoto sen sijaan suuntaisi pyynnön enemmän vastaanottajaan ja liittäisi siihen epävarmuuden ja ehdollisuuden sävyn. Tarkastelemalla dialogeja osana lähi-kontekstiaan eli oppikirjakappaletta huomaakin, että indikatiivimuodon käyttö oppikirjadia-logeissa liittyy ainakin osaksi kieliopin progressioon: useimmat asiointidialogit, joiden pyynnöissä käytetään indikatiivimuotoista *tarvita*-verbiä, esiintyvät kappaleissa, joissa konditionaalialia ei ole vielä esitelty eikä opetettu.

Luvussa 3.1.4 tarkastelin dialogien nesessiivisiä pyyntöjä eli ilmaisuja, joissa on konditionaalimuotoinen nesessiivinen modaaliverbi ja jotka on esitetty puhujan näkökulmasta (esim. *minun pitäisi löytää sukkahousut*) tai joiden lauseessa on nollasubjekti (*tämä pitäisi pestä kuivapesussa*). Dialogeissa tällaisia nesessiivisiä pyyntöjä käytetään yleensä tilanteissa, joissa ei niinkään ole kyse rutiinimaisesta tuotteen pyynnöstä vaan joissa asiakas tarvitsee asiakaspalvelijan apua ennen kuin ostaminen tai tuotteen saattaminen asiakkaan haltuun on mahdollista. Vertailu vastaaviin autenttisiin keskusteluihin osoitti, että samankaltaisia nesessiivisiä pyyntöjä käytetään myös autenttisissa asioinneissa silloin, kun asiakas on epävarma siitä, minkälaisesta tuotteesta on kyse tai kun asiakas tarvitsee virkailijan apua. Nesessiiviverbillä muodostetuissa pyynnöissä tarpeen ei ilmoiteta johtuvan samalla tavalla eksplisiittisesti puhujasta kuin *minä tarvitsen* -pyynnöissä vaan tarpeen lähde ikään kuin ulkoistetaan. Pyyntöt esitetään siis vaativuudeltaan lievennettyinä, ja ne toimivat ikään kuin eräänlaisina yhteistyötä edellyttävinä neuvon- tai avunpyyntöinä.

Luvussa 3.1.5 käsittelin lähinnä niitä dialogien väitelausepyyntöjä, jotka on ilmaistu omistusrakenteella (esim. *minulla on aika tohtori Kariniemelle kello 11.30*). Tällaisissa omistusrakenteilla ilmaistuissa pyynnöissä interpersoonaiset suhteet eivät korostu: pyynnöissä ei esitetä leksikaalisesti omaa halua tai edes tarvetta eikä suuntauduta kielellisesti vastapuoleen vaan ikään kuin vain todetaan asiointitila. Omistusrakennetta ja konditionaalialia käyttämällä tällaiset pyyntöt esitetään myös ikään kuin tarjouksina. Dialogien omistusrakennepyyntöjen vertailu vastaavien autenttisten tilanteiden pyyntöihin osoitti niiden kuitenkin eroavan modusvalintojen suhteen: dialogeissa omistusrakenteen verbi on aina indikatiivissa, kun taas havainnoituissa pyynnöissä käytetään yhtä poikkeusta lukuun ottamatta imperfektiä tai konditionaalialia.

Luvussa 3.1.6 käsittelin lyhyesti niitä aineistoni muutamaa konditionaalimuotoista pyyntöä, jotka on ilmaistu muilla kuin edellisissä luvuissa 3.1.1–3.1.5 esitetyillä verbeillä. Nämä muut konditionaalimuotoiset väitelausepyyntöt (esim. *minä ostaisin sadan euron lahjakortin*) toimivat samantyyppisesti kuin edellä tarkastellut *ottaisin*-pyyntöt siinä mielessä, että niissä aktivoituu konditionaalinen intentionaalinen merkitys (Kauppinen 1998: 168–172) mutta ne eroavat funktioltaan kuitenkin siinä, että ne liittyvät enemmän palvelun pyyntöön, toimintaan, kuin yksinkertaisen tuotteen pyyntöön. Tämä toiminta on tilannetyypissään odotuksenmukaista mutta ei yhtä suoraviivaista kuin yksinkertaisen tuotteen ostoa tiskillä tai ruoan tai juoman tilaaminen ravintolassa. Analyysini osoitti, että vastaavia rakenteita esiintyy myös havainnoimissani autenttisissa, funktioltaan vastaavissa tilanteissa, jolloin dialogien pyyntöjen kielelliset valinnat heijastavat myös autenttista tilannetyypistä kielenkäyttöä.

## 3.2 Pyyntönä kysymyslause

Prototyypin ja kongruenttina pyynnön puhefunktion ilmentymänä pidetään yleisesti käskylauseetta. Erityisesti kysymyslauseeseen on kuitenkin katsottu olevan yleisin ja myös neutraalein tapa ilmaista pyynnön puhefunktiota (esim. Muikku-Werner 1993: 320; 1997a: 136–137, 144; ks. myös Peterson 2004). Kysymyslauseeseen muotoisia pyyntöjä pidetään usein myös kohteliaina tapoina pyytää (esim. Searle 1975: 74–75; Brown ja Levinson 1987 [1978]: 132–142; ISK 2004: 1572), sillä kysymysmuoto antaa vastaajalle ainakin näennäisesti mahdollisuuden kieltäytyä. Autenttisia asiointitilanteita tutkittaessa on esimerkiksi havaittu, että erityisesti tilanteissa, joissa pyynnöstä kieltäytyminen ei tule kysymykseen (kuten lääkärin kehottaessa potilasta menemään pitkälleen tutkimusta varten: *tuutteko tuohon pitkällemme*), puhuja ottaa kysymysmuotoisella pyynnöllä puhuteltavan vaivannäön huomioon (Sorjonen 2001a: 90–92). Erityisesti konditionaalimuotoista kysymyslauseetta on pidetty suomessa tyyppillisenä kohteliaana pyynnön ilmaisumuotona (Yli-Vakkuri 1986: 226; Larjavaara 2007: 474). Toisaalta kysymysmuodon käyttö pyynnöissä ei selity yksinomaan kohteliaisuudella, vaan sen avulla saatetaan ilmaista myös muita meneillään olevaan toimintaan liittyviä seikkoja (Raevaara ja Sorjonen 2006: 134–135).

Kysymyslausemuotoiset pyynnot ovat oppikirjojen asiointidialogeissa kuitenkin melko vähän käytetty pyyntötyyppi (58/251 kpl), kun mukaan lasketaan sekä asiointidialogien palvelujaksojen aloittavina että tarjoukseen vastaavina vuoroina toimivat pyynnot. Yleisimpiä pyynnöissä ovat väitelauset (113 kpl) ja seuraavaksi yleisimpiä nominilausekkeet (77 kpl). Jos tarkastellaan sen sijaan vain palvelujakson aloittavia pyyntöjä, kysymyslausemuoto on dialogeissa lähes yhtä yleinen kuin väitelausemuoto: niitä on dialogeissa 44 kpl.

Yleisimmin kysymyslausemuotoiset pyynnot on asiointidialogeissa muodostettu *saada*-verbin avulla. Toiseksi yleisimpiä ovat pyynnot, joissa on modaaliverbi *voida*. Seuraavissa alaluvuissa tarkastelenkin pyyntöjä jaoteltuna näiden kahden verbin mukaan. Loput asiointidialogien kysymyslausemuotoiset pyynnot rajoittuvat muutamaan yksittäiseen tapaukseen, joita en tässä käsittele. (Ks. kuitenkin liite 3 kirjan lopussa.)

### 3.2.1 Saanko/saisinko

Asiointidialogeissa yleisimpiä kysymyslauseeseen muotoisia pyyntöjä ovat puhujaan suuntautuvat 1. persoonan *saanko/saisinko*-pyynnot (yht. 30 kpl). Suurin osa näistä pyynnöistä toimii tuotteen pyyntöinä rutiinimaisissa asiointitilanteissa, kuten kaupan palvelutiskillä, kahvilassa tai postissa:

(65)

- **Saanko kupin kahvia ja juustosämpylän, kiitos.**
- Entä muuta?
- Oikeastaan joo. **Saanko vielä yhden pullan.**

[FS kpl 28, s. 134]

(66)

- **Saanko yhden tavallisen kirjemerkin Eurooppaan.**
- Tässä. Tuleeko muuta?
- Ei, tai oikeastaan taidan ottaa myös tuollaisen merkkikokoelman.
- Minkä? Tässä on monta erilaista.
- Otan sen luontoaiheisen.
- Olkaa hyvä. Kymmenen ja viisitoista.

[SKA kpl 5, s. 76]

(67)

- Päivää.
- Päivää. **Saanko 150 grammaa tuota makkaraa? Mitä se maksaa kilo?**
- 87 markkaa.
- –

[KK1 kpl 4, s. 47]

Näissä dialogeissa on kyse yksinkertaisista ja rutiinimaisista ostotilanteista: asiakas tietää mitä haluaa ja tietää tuotteen myös olevan myyjällä. Tällaisia kahvila- ja myyntitiskiasiointeja voi pitää odotuksenmukaisina ja ongelmattomina. Pyynnön toteuttamisesta eli tuotteen annosta asiakkaalle ei aiheudu myyjälle suurta vaivaa, ja toisaalta pyyntö toteutuessaan hyödyttää molempia osapuolia: asiakas saa tuotteen haltuunsa ja myyjä (tai käytännössä myyjän edustama yritys) saa tuotteesta korvaukseksi maksun.

Autenttisissa rutiinimaisissa ja yksinkertaisissa ostotapahtumissa tällaiset *saada*-verbillä muodostetut tuotteen pyynnot ovat kuitenkin harvinaisia – niin R-kioskiasioinneissa, itsepalvelukahvila-asioinneissa, postiasioinneissa kuin kaupan palvelutiskiasioinneissakin. Esimerkiksi Sorjosen ym. (2009) tutkimissa R-kioskiasioinneissa vain seitsemässä käynnin syytä ilmaisevassa ensipyynnössä käytettiin tuotteen pyytämiseen *saanko*-indikatiivia ja kahdessa *saisinko*-konditionaalia. Kysymysmuodon valinta on saattanut näissä tilanteissa liittyä osin asiakkaan sukupuoleen ja ikään: 1. persoonan pyynnot (esim. *saank mä pari kirjemerkkii*) ovat R-kioskiaineistossa lähes poikkeuksetta keski-ikäisten tai sitä vanhempien naisten esittämiä. (Sorjonen ym. 2009: 104.) Yleisin tapa esittää käynnin syy eli pyyntö R-kioskilla on sen sijaan ilmaista se pelkällä finiittiverbittömällä nominilausekkeella (esim. *yks aski tupakkaa*) tai myös ei-kielellisesti silloin, kun asiakas voi itse poimia tuotteen (esimerkiksi asetta-

malla jäätelö tiskille) (Raevaara ja Sorjonen 2006; Sorjonen ym. 2009). Seuraavassa esimerkissä autenttisesta kioskiasioinnista asiakas käyttääkin nominilauseketta tuotteen pyyntöön:

(68)  
A: moi  
M: moi  
(A ojentaa rahaa)  
A: **kaks kahvii**  
M: kiitos (ottaa rahan)  
(M on kassalla)  
M: noi  
A: joo kitos  
M: kitti  
(A menee ottamaan kahvia)

[Kotus R-kioski, T675]

Tällainen lausekemuotoinen käynnin syyn esittämistapa on rakenteeltaan minimaalinen, ja tämä rakenteen minimaalisuus kuvaa myös toiminnan minimaalisuutta. Pyyntöön esittäminen ei edellytä asiakkaalta valmistelevaa toimintaa, ja asiakas olettaa pyynnön täyttämisen olevan suoraviivaista: myyjän tarvitsee vain ottaa pyydetty tavara hyllystä ja lukea tuotteen hinta koneelle maksamista varten. (Raevaara ja Sorjonen 2006: 131–132.)

Myös itsepalvelukahvila-asioinneissa (N = 55) yleisimpiä ovat nominilausekkeella muodostetut ja ei-kielelliset pyynnöt. Yhdessä asioinnissa kuitenkin käytetään *saada*-verbiä asioinnin alussa tuotteen pyyntöön (*saisiksmä yhden veden*). Tämä asiointi kuitenkin eroaa muista asioinneista selvästi siinä, että pyytäjänä on lapsi, noin 6-vuotias tyttö, mikä tekee *saada*-verbin käytön ymmärrettävämmäksi – onhan lapselle tyypillistä pyytää nimenomaan lupaa aikuiselta:

(69)  
A: Päivää.  
M: No moi.  
A: **Saisinksmä yhden veden.**  
M: Ota to- mä voin antaa sulle.  
A: Joo.  
M: On niin hankala ottaa.  
A: Saaks ottaa lasin.  
M: Oota mä annan sulle.  
A: Kiitos.  
M: Ole hyvä.

[Itsepalvelukahvila-asiointi, HY:n suomen kielen nauhoitearkisto, Sg 085–086]

Samantyyppinen tilannetyyppisesti harvinaisempi tuotteen pyynnön muotoilu (*saanks mä cappuccinon*) on myös seuraavassa opiskelijan havainnoimassa kahvila-asioinnissa. Tässä asioinnissa kielellistä muotoa saattaa kuitenkin selittää se, että puhuja on kakkoskielinen:

(70)

K: Tsau.

A: Hei.

A: **Saanks mä cappuccinon.**

K: Joo. (Tekee juoman.) Tuleeks muuta?

A: Ei.

--

[SKL/opiskelijan havainnoima asiointi kahvilassa]

Havainnoimissani kaupan palvelutiskillä tapahtuvissa asioinneissa (N = 54 asiointia ja 65 pyyntöä) *saada*-verbiä käytetään vain kolmessa asioinnissa tuotteen pyytämiseen: *saaks mä tätä possua tästä semmonen vajaa sataviiskymmentä; saisiks mä yhden auringonkukkasämpylän; saaks mä tota pieneen laatikkoon kaks...*(pullaa tms.). Kaikissa näissä tapauksissa puhujana on arviolta 45–60-vuotias nainen eli, kuten Sorjonen ym. (2009: 104) toteavat, muodon valinta saattaa liittyä myös asiakkaan sukupuoleen ja ikään. Viimeisimmässä pyynnössä *saada*-verbin käyttöön saattaa vaikuttaa myös hieman tavanomaisesta poikkeava palvelunpyyntö, jossa asiakas määrittelee, miten hän haluaisi tuotteet pakattavan. Yleensä kaupan palvelutiskiasioinneissa pyynnöt muodostetaan kuitenkin joko nominilausekkeella (esim. *korppukinkua kakssataaviiskymmentä grammaa*) tai *ottaa*-verbin sisältävällä väitelauseella (*mä ottasin tota Wigrenin lyypekiläistä; mä otan tota voimakkaasti maustettua...*).

Tämän luvun alussa esittämäni oppikirjdialogit 65–67 (*saanko kupin kahvia...; saanko yhden tavallisen kirjemerkin Eurooppaan; saanko 150 grammaa tuota makkaraa...*) ovat tilanteiltaan hyvin samantyyppisiä kuin autenttiset R-kioskiasioinnit ja itsepalvelukahvila-asioinnit sekä havainnoimani kaupan ja postin palvelutiskillä tapahtuvat asioinnit: niin altaan (kyse on yksinkertaisista tuotteen pyynnöistä tai tilauksista), fyysiseltä tilanjakautumiseltaan (asiakas on yleensä tiskin edessä, myyjä sen takana) kuin roolisuhteiltaan (sosiaalisia rooleja ovat asiakas ja myyjä, ja kyse on enemminkin vaihtokaupasta kuin siitä, että vain toinen osapuoli hyötyisi). Näissä vertailuaineistoni autenttisissa asioinneissa tuotteen pyyntö on tällaisissa tilanteissa yleensä ongelmaton ja rutiinimainen, ja se muodostetaan yleisimmin nominilausekkeella tai melko yleisesti myös *ottaa*-verbin sisältävällä väitelauseella.

Oppikirjadiologeissa kuitenkin käytetään nominilausekkeen sijasta myös *saada*-verbiä ja kysymyslauseetta. Tällainen kielellinen ilmaisu voisi mahdollisesti motivoitua kohteliaisuudesta, jolloin kysymyslauseeseen avulla otettaisiin huomioon vastaajalle aiheutuva vaiva. Dialogien tilanteisiin, roolisuhteisiin ja rutiinimaisiin toimintatyyppisiin nähden *saanko*-pyynnöt luovat kuitenkin melko muodollisen vaikutelman ja ikään kuin vaikutelman siitä, että kyseessä olisi tavanomaista suurempi palvelun pyyntö. Asiakkaat pyytävät yleensä sitä, mihin heillä on oikeus: tietyn tuotteen, kuten vaikkapa maitopurkin pyytäminen pikkukaupan tiskiltä, kuuluu siis toimintatyyppin luonteeseen (Placencia 2008: 312; ks. myös Lindström 2005: 217–220). Autenttisissa tilanteissa tämä näkyy pyyntöjen yksinkertaisena ja niukkana rakenteena.



Tilanteeseen soveltuvan ja kohteliaan kielenkäytön näkökulmasta *saanko*-pyynnöt voisikin näissä tilanteissa nähdä epätyypillisinä (ks. tarkemmin luku 4.3).

*Saada*-verbi esiintyy asiointidialogien pyynnöissä usein myös konditionaalissa (*saisinko/saisimmeko*). Tilanteiltaan myös nämä dialogit kuvaavat asiointeja postissa tai kaupan tiskillä, ajanvarausta tai sitten asiointeja ravintolassa, kuten ruoan tilausta tai laskun tai ruokalistan pyyntöä:

(71)

– **Saisinko kaksi sämpylää.**

– Tässä, olkaa hyvä. Tulisiko teille vielä jotain muuta?

– Ottaisin vielä yhden rinkelin.

[FS kpl 33, s. 156]

(72)

--

– Ja mitä Teille saisi olla?

– Minä voisin ottaa tuota "Mantelilohta". Perunan kanssa kiitos.

– Ja minä ottaisin vaikka tuota "Paistettua ankkua." Ja minäkin ottaisin mieluummin perunaa.

– Minä otan vain salaattia. **Saisinko minä tuon "Kukkakaali-avokado-salaatin"?**

Mutta ilman mantelia.

– Selvä. Tuon ruoat hetken päästä. Olkaa hyvä, voitte hakea salaattia ja leipää tuolta.

--

(KK2 kpl 3, s. 66)

Esimerkissä 71 dialogin tilannetta ei ole eksplikoitu, mutta se on helppo kuvitella asiointiksi kaupan leipätiskillä. Esimerkin 72 tilanteena taas on asiointi ravintolassa, jossa tarjoilija on juuri tullut kysymään asiakkailta tilauksia. Oppikirjojen ravintoladiologeissa ruoan tai juoman tilaaminen esitetään yleensä väitelauseella (*minä otan/ottaisin*), mutta esimerkin 72 dialogissa asiakas kuitenkin vastaa tarjoilijan tarjoukseen ensin väitelauseella (*minä otan vain salaattia*) ja esittää tämän jälkeen tarkemman pyynnön konditionaalisen *saada*-verbin sisältämällä kysymyslauseella (*saisinko minä tuon...*). Havainnoimissani autenttisissa ravintolakeskusteluissa *saada*-verbin sisältämiä pyyntöjä ei käytetä lainkaan ruokaa ja juomaa tilattaessa silloin kun tehdään varsinaisia ensimmäisiä tilauksia, ei myöskään vastaavissa opiskelijoiden havainnoimissa ravintola-asiointeissa. Kuten edellä on todettu, yleisimmin näissä autenttisissa tilanteissa pyyntö ilmaistaan juuri väitelauseella, joka sisältää *ottaa*-verbin. Konditionaali ja interrogatiivimuoto korostavat pyynnön ehdollisuutta ja vastapuolen (ainakin implisiittistä) mahdollisuutta kieltäytyä siitä. Tällaisissa rutiinimaisissa asiointitilanteissa, joissa pyydetään yksinkertaista tuotetta ja pyyntö on tilanteessaan odotuksenmukainen, konditionaalimuotoisen *saada*-verbin käyttö luokin etäännyttävän (Penttilä 1957: 476; Yli-Vakkuri 1986: 202) ja mahdollisesti jopa ylikohteliaan vaikutelman.<sup>50</sup>

<sup>50</sup> Toisaalta on myös huomattava, että vaikkakin autenttisissa vastaavissa tilanteissa harvinaisia, tällaiset ilmaiset eivät todellissakaan kielenkäytössä ole tavattomia tai mahdottomia. Yhdessä havainnoimassani

Esimerkkidialogeissa 71 ja 72 *saisinko*-muodon käyttö motivoituukin mitä todennäköisimmin oppikirjan kieliopin sisäisestä progressiosta, tässä tapauksessa morfologian eli konditionaalien harjoittelusta. Esimerkkidialogin 71 kappaleessa konditionaali esitellään ensimmäistä kertaa, ja sen käyttöä havainnollistetaan monentyppisillä esimerkeillä. *Saisinko kaksi sämpylää* -muotoilu esitellään myös dialogeja seuraavassa eksplisiittisessä kielioppiosiossa esimerkkinä kohteliaasta pyynnöstä, ja konditionaalien käyttö rinnastetaan englannin *please*-sanaan. Myös esimerkkidialogin 72 kappaleessa harjoiteltavana asiana on juuri konditionaali, jota esitellään dialogissa monissa erilaisissa morfosyntaktisissa muodoissa: paitsi *ottaa*-verbin sisältävissä väitelauseissa (*minä voisin ottaa, minä ottaisin*) myös esimerkin kysymyslauseessa.

Edellä olen verrannut toisiinsa asiointeja, joissa *saada*-verbi on ollut oppikirjadialogeissa yleinen mutta vastaavissa autenttisissa tilanteissa harvinainen. On kuitenkin huomattava, että *saada*-verbillä muodostetut kysymyslauseet kuuluvat vahvasti pyyntöjen todellisuuteen: myös autenttisessa kielenkäytössä *saada*-verbiä käytetään pyynnöissä, erityisesti 1. persoonassa tai nollapersoonassa (ks. ISK 2004: 1572–1573; ks. myös Muikku-Werner 1993: 130). Aineistoni autenttisissa asiointitilanteissa esiintyykin myös *saada*-verbin sisältäviä pyyntöjä. Nämä autenttisten asiointitilanteiden pyynnöt kuitenkin eroavat funktionaalisesti ja sekventiaalisesti edellä esitellyistä dialogien pyynnöistä. Seuraavassa on muutamia esimerkkejä autenttisista ravintola- ja kahvila-asioinneista, joissa käytetään *saada*-verbin sisältämää kysymyslauseetta pyyntönä:

(73)

(Tarjoilija on juuri tuonut A1:n ja A2:n ruoat pöytään ja on jo lähdessä.)

A2: **Saisiks mä vielä lasin vettä.**

--

[Tanner/havainnoitu asiointi kahvila-ravintolassa]

(74)

--

A2: mulle sitte tommonen maustamaton vihree tee

M: joo ja se on kaks ja neljäkymmentä. (Ottaa rahat.) Entäs sulle? (A3:lle)

A3: mä ottaisin kahvin, kiitos

M: kaks euroa kiitos

A: näin.

M: kiitos!

A2: **saisiks mä viel lasin vettä?**

M: joo. (Antaa veden)

[Itsepalvelukahvila-asointi, HY:n suomen kielen nauhoitearkisto, Sg 085–086]

---

asiointikeskustelussa asiakas (n. 65-vuotias nainen) käyttääkin vastaavaa ilmaisua kaupan leipätiskillä (*saisiks mä yhden auringonkukkasämpylän*).

(75)

(B = baarimikko)

A: Moi mä ottasin ison wingsaterian

A: **Ja saisko siihen vaihettuu tavallisten ranskalaisten tilalle ristikkoperunat?**

B: Otatsä millä kastikkeella?

--

[SKL/opiskelijan havainnoima asiointi ravintolassa]

Vertailuaineistoni ravintola- ja kahvila-asioinneissa *saada*-verbin sisältämää kysymyslauseetta käytetään erityisesti sellaisissa tilanteissa, joissa asiakas pyytää tarjoilijalta jotain, joka on ikään kuin ylimääräistä. Esimerkiksi havainnoidun ravintola-asioinnin 73 tilanteessa tarjoilija on jo asioinnin alussa tuonut asiakkaille lasit vettä, jolloin asiakkaan pyyntö uudesta vesilasisista edellyttää tarjoilijalta ylimääräistä vaivaa. Samankaltainen tilanne on esimerkissä 74. Verrattuna ruoan ja juoman tilauksiin, jotka muodostetaan autenttisissa tilanteissa lähes poikkeuksetta *ottaa*-verbin sisältävällä väitelauseella, näissä *saisiks mä* -pyynnöissä onkin selvä funktionaalinen ja/tai sekventiaalinen ero. Kun esitetään varsinainen ruoan tai juoman tilaus, *saada*-verbiä ei käytetä, mutta sen sijaan sitä käytetään usein tilauksen täydentämisessä, kun halutaan liittää tilaukseen jotain ylimääräistä tai normaalista poikkeavaa tai samaan asiointiin liittyvissä muissa, usein varsinaista tuotteen pyyntöä myöhemmissä palvelupyynnöissä. Havainnon vahvistavat samantyyppiset esimerkit itsepalvelukahvilasta ja opiskelijoiden havainnoimat ravintola- ja kahvilaesimerkit. Esimerkissä 75 asiakkaan vuoro suuntautuu sen sijaan edellisiä vahvemmin myös dynaamiseen modalisuuteen, kysymykseen pyynnön toteuttamisen mahdollisuudesta. Myyjä käsittelee kuitenkin asiakkaan vuoroa ongelmattomana pyyntönä esittämällä sen jälkeen tarkentavan kysymyksen kastikevalinnasta.

Sama ylimääräisyyden aspekti liittyy myös muuntyyppisissä asiointitilanteissa esitettyihin, kielelliseltä rakenteeltaan samanlaisiin pyyntöihin:

(76)

A: Meno Helsinkiin seuraavaan junaan

(Myyjä naputtelee koneelle ja kertoo hinnan)

A: **Aaa saisko vielä pc-paikan kiitos?**

M: Joo katsotaas. Joo tässä, vaunu viis.

--

[SKL/opiskelijan havainnoima asiointi VR:n lipunmyynnissä]

(77)

A: Mä otan siitä ison maalaisleivän

A: **Saaks siit neljäsosan?**<sup>51</sup>

[Tanner/havainnoitu asiointi kaupan leipätiskillä]

---

<sup>51</sup> Valitettavasti olen saanut tallennettua tässä vain asioinnin alun, jolloin myyjän vastaus asiakkaan jälkimmäiseen pyyntöön *saaks siit neljäsosan* puuttuu.

Esimerkin 76 lipunmyyntiasioinnissa asiakas ilmaisee varsinaisen tuotteen pyynnön nominausekkeella (*meno Helsinkiin seuraavaan junaan*), mutta täydentää hetken päästä, myyjän jo katsottua asiakkaalle paikan ja kerrottua lipun hinnan, vielä tilaustaan kysymyslauseella (*saisko vielä pc-paikan kiitos*). Myös leipätiskiasioinnissa (esimerkki 77) on kyseessä tavallisuudesta poikkeava pyyntö: asiakas ei vain esitä tilausta (*mä otan siitä ison maalaisleivän*) vaan tiedustelee myös mahdollisuutta saada isosta leivästä neljäsosa. Näissä tilanteissa kyse ei olekaan yksinomaan rutiinimaisesta tuotteen pyynnöstä vaan myös siitä, että asiakas ei ole varma siitä, onko pyynnön täyttäminen ylipäänsä mahdollista. Erityisesti indikatiivimuotoinen pyyntö *saaks siit neljäsoan* suuntautuu myös informaation pyyntöön ja dynaamiseen modaalisuuteen; tulkintaa vahvistaa myös se, että varsinainen tuotteen pyyntö (*mä otan*) on esitetty jo aiemmin. Lisäksi tulkintaan dynaamiseen modaalisuuteen suuntautuvaksi kysymykseksi saattaa vaikuttaa se, että 1. persoonan asemesta esimerkkien vuoroissa käytetään nollapersoonaa; niissä suuntaudutaan siis ennemmin asiointilaan eikä eksplisiittisesti pyydetä mitään itselle. Esimerkissä 76 (samoin kun jo aiemmin esitellyssä esimerkissä 74) näkyykin se, miten virkailija reagoi vastauksessaan sekä informaation pyyntöön (leksikaalisesti responsipartikkelilla *joo*) että tuotteen pyyntöön (fyysisellä toiminnalla eli pyynnön toteuttamisella).

Vertailuaineistoni perusteella vaikuttaa siltä, että kyseisissä asiointitilanteissa *saada*-verbin yhteydessä käytetty konditionaali rakentaa ilmaisusta vielä selvemmin pyynnön: indikatiivimuotoinen kysymyslause *saaks siit neljäsoan* suuntautuu enemmän asiointilan mahdollisuuden kysymiseen (onko pyynnön täyttäminen ylipäänsä mahdollista), kun taas konditionaalimuoto *saisko siit neljäsoan* suuntautuisi enemmän pyynnön funktioon. Toisaalta niissä tilanteissa, joissa asiakas esittää pyynnön konditionaalimuodon sisältävällä kysymyslauseella, hän suuntautuu muotoilulla myös pyydettävän asian ylimääräisyyteen ja mahdollisesti myös pyynnön täyttämisen aiheuttamaan ylimääräiseen vaivaan.

Muikku-Werner (1993: 130, 153) erottelee kysymisen ja pyytämisen funktioita tv-keskusteluissa sen perusteella, kehen toiminta kohdistuu: kun kysymyksiä käytetään imperatiivisessa funktiossa (eli pyyntöinä tai käskyinä), tulevan teon suorittajaksi ajatellaan tavallisesti puhuteltava (esim. tv-väittelyssä esitetyssä vuorossa *saavatto muut jo puhua* merkitys on 'antakaa muiden jo puhua'), kun taas aidoissa kysymyksissä (eli kysymyksen puhefunktiossa) potentiaalisenä agenttina on kysyjä (esim. *saanko replikoida tähän?*). Tässä tutkimuksessani kuitenkin jo pyynnöksi rajaamisen lähtökohtana on se, että se kohdistuu vastapuoleen; se, että puhuja pyytää vastapuolelta joko tavaroita tai palvelua. Itse kielellinen muoto, kuten lauserakenne tai se, kenen näkökulmasta pyyntö ilmaistaan, ei ole olennainen tulkinnassani pyynnöksi. *Saada*-verbillä muodostetuissa kysymyslauseissa on kuitenkin kiistatta eroa sen suhteen, kuinka selvästi kyse on pyytämisen puhefunktioista (tavarain tai palvelun pyynnöstä) ja kuinka selvästi kysymisen puhefunktioista eli dynaamisesta mahdollisuudesta toteuttaa pyyntö – jolloin vuoro on usein tulkittavissa myös esikysymykseksi. Käytännössä rajaa pyynnön ja kysymyksen puhefunktion välille on näissä tapauksissa vaikeaa ja tarpeetonkin vetää, sillä vuoro voi suuntautua yhtä aikaa molempiin funktioihin. Ilmaisun funktio on mahdollista päätellä ainoastaan kontekstissaan, ja viime kädessä vain vastapuolen tulkinta (esim. myyjän toteuttama palvelu tai antama tuote) määrittää funktion.

Näitä havaintoja *saada*-verbin käytöstä kysymyslausepyynnöissä voi verrata toisen-tyyppisten asiointikeskustelujen pyyntöjä tutkineen Lindströmin (2005) tuloksiin. Lindström

on tutkinut ruotsalaisten vanhusten kotiapupalvelutilanteita ja todennut, että silloin, kun pyytäjät kokee olevansa oikeutettu pyyntöön, hän esittää sen imperatiivilla, kun taas ne pyynnöt, joihin pyytäjät ei koe olevansa samalla lailla oikeutettu, muodostetaan kysymyslauseella. Pyyntöjen muotoiluun vaikuttaa siis se, kokeeko pyytäjät olevansa oikeutettu tähän pyyntöön vai ei. (Lindström 2005: 217–220.) Vertailuaineistoni asiointien perusteella tehdyt havainnot siitä, milloin autenttisissa asioinneissa käytetään *saanko*-rakenteisia pyyntöjä, ovatkin samansuuntaisia Lindströmin tutkimustulosten kanssa. Nämä pyynnön muotoiluun vaikuttavat tekijät – pyydetyn asian ylimääräisyys, epäodotuksenmukaisuus ja se, ettei puhujalla ole samantyyppistä oikeutusta pyyntöön kuin tilanteessaan odotuksenmukaisemmissa pyynnöissä – liittyvätkin funktioiltaan läheisesti toisiinsa.

### 3.2.2 Voit(te)ko/voinko/voisinko

Asiointidialogien kysymyslauseen muotoisissa pyynnöissä modaalinen *voida*-verbi (23 kpl) on lähes yhtä yleinen kuin *saada*-verbi (30 kpl). *Voida*-verbin sisältäviä, muodoltaan epäsuorilla kysymyksiä on perinteisesti pidetty tyypillisinä pyyntöinä, niin sanottuina konventionaalisesti epäsuorina pyyntöinä (esim. *voitko sulkea ikkunan*; termistä ks. mm. Searle 1975; Blum-Kulka 1987: 141–143). *Voida*-verbin esiintymisen on katsottu jo yksinään, erityisesti konditionaalimuotoisena, implikoivan, että kyseessä on funktioltaan nimenomaan pyyntö eikä kysymys, jolla tiedusteltaisiin vastapuolen kykyä tai mahdollisuutta toteuttaa palvelun tai tuotteen pyyntö (Kangasniemi 1992: 132–133; Muikku-Werner 1993: 66–67; Muikku-Werner 1997a: 61; ISK: 2004: 1572). Tällaiset *voida*-verbillä muodostetut pyynnöt ovat yleisiä myös kyselytutkimusten informanttien pyynnöissä (Muikku-Werner 1997a; Peterson 2004). Toisaalta erityisesti rutiinimaisissa asiointitilanteiden pyynnöissä *voida*-verbi vaikuttaa kuitenkin olevan hyvinkin harvinaisen (Lappalainen 2008a: 509; Sorjonen ym. 2009: 102, 112).

Asiointidialogien kysymyslausepyynnöissä käytetään sekä kuulijaan suuntautuvaa 2. persoonan *voida*-verbiä, joka on yleensä teitittelymuotoinen (esim. *voitteko/voisitteko sanoa*; yht. 12 kpl), että puhujaan suuntautuvaa 1. persoonan *voida*-verbiä (esim. *voinko/voisinko/voisimme saada*; yht. 10 kpl). Lisäksi dialogiaineistoon sisältyy yksi nollapersoonainen *voida*-verbin sisältävä kysymyslause (*voisko sovittaa*). Suurin osa näistä modaalisen *voida*-apuverbin avulla muodostetuista pyynnöistä on erilaisia palvelupyynnöitä. Nämä palvelupyynnöt ovat tilanteiltaan keskenään sen verran erityyppisiä ja yksittäisiä, että vertailuaineistossani vastaavia, dialogeihin verrannollisia tilanteita ei juurikaan ole. Dialogeja vastaavien autenttisten tilanteiden puuttuessa esitän kuitenkin yleisempiä huomioita siitä, millaisissa tapauksissa autenttisissa asiointitilanteissa *voida*-verbin sisältäviä pyyntöjä ylipäänsä käytetään; mikä vaikuttaa motivoivan muodon valintaa autenttisissa tilanteissa ja miten nämä tilanteet mahdollisesti eroavat dialogien tilanteista.

Käsittelen ensin niitä dialogien pyyntöjä, jotka on muodostettu kuulijan eli toisen persoonan näkökulmasta. Tällaiset pyynnöt ovat dialogeissa aina palvelun pyyntöjä. Muutamassa dialogissa on kyse puhelusta, jossa puhuja pyytää vastapuolta jättämään soittopyynnön tavoitellulle henkilölle tai soittamaan puhujalle (esimerkki 78); parissa taas pyydetään virkailijaa puhumaan hitaammin tai hoitamaan asiakkaan viisumianomus (esimerkit 79 ja 80):

(78)

Puhelimessa

- Kirkkonummen tukku Oy. Osmo Ranta.
- Täällä puhuu Kirsi Salonen. Onkohan Eeva Kiuru tavattavissa?
- Hän on juuri nyt kokouksessa. Haluatteko jättää soittopyynnön?
- **Voitteko pyytää, että hän soittaa minulle tänään töihin tai sitten illalla kotiin?**
- Työnumero on – – ja kotinumero on – –.
- Minä sanon hänelle.
- Kiitos.
- Kuulemiin.

[KK1 kpl 15, s. 176]

(79)

- Miltä laiturilta lähtee juna Joensuuhun?
- Laiturilta kolme, raide viisi.
- **Anteeksi, voitteko puhua hitaasti. Minä ymmärrän huonosti suomea.**
- Platform three.
- Minä en osaa englantia.
- Laituri kolme, raide viisi.
- Kiitos.

[SKA kpl 4, s. 62]

(80)

Viisumi

- Osaatteko sanoa, miten saan viisumin Venäjälle?
- Teillä täytyy olla passi. Täytätte viisumianomuksen ja viette sen ja passin Venäjän suurlähetystöön.
- Mistä saan viisumianomuslomakkeen?
- Saatte sen meiltä matkatoimistosta tai Venäjän suurlähetystöstä.
- **Voitteko hoitaa asian puolestani?**
- Voimme kyllä, kunhan täytätte lomakkeen ja tuotte kaksi valokuvaa.

[SKA kpl 13, s. 180]

Esimerkkien pyynnöt on muodostettu indikatiivimuotoisen *voida*-verbin ja teittelyn avulla. Esimerkeissä 78 ja 79 on kyse kielelliseltä rakenteeltaan epäsuorista pyynnöistä, jotka tuskin kuitenkaan ovat tulkittavissa puhefunktioltaan ensisijaisesti kysymyksiksi – molemmissa vastapuoli reagoi nimenomaan palvelun pyyntöön sen sijaan että vastaisi kysymykseen (esim. *voin pyytää; voin puhua.*) Esimerkin 80 dialogissa dynaaminen modaalisuus on sen sijaan

vahvemmin läsnä: siinä on kyse viisumin hankkimisesta, ja ilmaisu on tulkittavissa paitsi pyynnöksi myös kuulijan kykyä koskevaksi kysymykseksi, sillä ei ole itsestään selvää, että virkailija hoitaa viisumianomuksen asiakkaan puolesta. Virkailija reagoikin asiakkaan vuoroon informaation annolla (*voimme kyllä*), joka toimii samalla myös lupauksena palvelun toteuttamisesta.

Näissä dialogien 78–80 pyynnöissä käytetyt kielelliset keinot, joilla suuntaudutaan vastaanottajaan ja korostetaan pyynnön (konventionaalista) epäsuoruutta – interrogatiivimuoto ja modaalinen apuverbi *voida* – saavat yhdessä aikaan vaikutelman melko muodollisista tilanteista ja epäodotuksenmukaisesta palvelun pyynnöstä. (Vrt. imperatiivi *pyydä häntä soittamaan* tai modaaliverbitön indikaatiivin 2. persoonan kysymys *pyydäksä/pyydätkö häntä soittamaan*, jota on pidetty vakiintuneena tapana merkitä kehotusta tai pyyntöä; ISK 2004: 1571.) Lisäksi pyyntöjen teitittelymuoto korostaa puhujien välistä sosiaalista etäisyyttä ja osallistujien institutionaalisia rooleja (Larjavaara 1999: 9; Lappalainen 2006: 243).

Jo pelkkää interrogatiivimuotoista pyyntöä pidetään usein kohteliaana tapana pyytää (esim. Searle 1975: 74–75; Brown ja Levinson 1987: 132–142; ISK 2004: 1572), sillä kysymysmuoto antaa vastaajalle (näennäisen) mahdollisuuden kieltäytyä ja lisäksi siihen liittyy puhujan vaivannäön huomioimisen implikaatio. Edellisissä esimerkeissä pyyntöön liittyy lisäksi modaalinen apuverbi *voida*, joka samaten liitetään pyynnöissä usein kohteliaisuuteen (Kangasniemi 1992: 132, 370; Lampinen 1990) ja joka toisaalta joissain dialogien tilanteissa kuulostaa myös ikään kuin käännettyltä (vrt. englannissa pyynnöissä hyvin yleinen muoto *can/could you*; esim. Drew 2006; Curl ja Drew 2008). Toisaalta pyyntöihin ei kuitenkaan liity konditionaalialia, jonka on perinteisesti katsottu lieventävän sanottua (Penttilä 1957: 476; Yli-Vakkuri 1986: 202; Hakulinen ja Sorjonen 1989: 83) ja ilmaisevan kohteliaisuutta, erityisesti kysymyslauseissa (Hakulinen ja Karlsson 1979: 276; Yli-Vakkuri 1986: 226, 228; Muikku-Werner 1993: 172; Larjavaara 2007: 474).

Yllä olevien esimerkkien konteksteissa ja muissa aineistoni samankaltaisissa esimerkeissä kyse on (kirjaimellisesti tulkittuna) dynaamisesta modaalisuudesta eli lauseen subjektin tarkoitteen fyysisestä tai henkisestä kykenemisestä tai osaamisesta taikka ulkoisten olosuhteiden suomasta mahdollisuudesta. Kangasniemi (1992) pitää tällaisia modaaliverbin *voida* avulla muodostettuja pyyntöjä usein kohteliaampana pyytämisen tapana kuin muiden apuverbien (*kyetä, saada*) avulla muodostettuja ja perustelee tätä sillä, että *voida* viittaa yleensä dynaamisessa mielessä ulkoisiin olosuhteisiin eikä puhujan omiin kykyihin (vrt. *kyetä*). Esimerkiksi lupaa kysyttäessä *voida* ei viittaa suoraan puhujaan vaan antaa ymmärtää, että salliminen on kiinni myös olosuhteista (vrt. *saada*), jolloin *voida*-verbin avulla muotoiltu pyyntö (*voiko täällä polttaa*) auttaa osallistujia välttämään tilanteen, jossa heidät asetettaisiin jonkinlaiseen hierarkiaan eli jossa pyytäjä joutuisi nimenomaan pyytämään lupaa toiselta (vrt. *saako täällä polttaa*). (Mts. 132–133, 379–380.) Toisaalta *voida*-verbiä pidetään yleensä merkitykseltään hyvin epäspesifinä: se ei kerro suoraan, minkälainen mahdollisuus on kyseessä, eli se jättää yleensä avoimeksi sen, ajatellaanko mahdollisuuden riippuvan ulkoisista vai puhujan omaan tahtoon liittyvistä tekijöistä (ISK: 1480, 1485; Flint 1980: 83). Kangasniemi (1992: 379–380) liittääkin *voida*-verbin merkityksen laajuuden yleisemmin kohteliaisuuteen ja tungettelemattomuuteen.

Modaalisen *voida*-verbin käytön perustelu kohteliaisuudella verbin väljän merkityksen vuoksi tai sen vuoksi, että se liittyisi ennemmin ulkoisiin olosuhteisiin kuin puhujan kykyihin, ei kaikissa tapauksissa tunnu kuitenkaan vakuuttavalta eikä edellisten dialogien pyyntöjä motivoivalta perustelulta. Erityisesti silloin, kun pyynnön verbi on kuulijasuuntautunut eli toisessa persoonassa (esim. *voitteko pyytää*), *voida* liittyy nähdäkseni vähintään yhtä läheisesti myös puhuteltavan kykyihin ja tahtoon kuin vain ulkoisiin olosuhteisiin. Lisäksi, vaikka pyynnöt (esim. *voitteko pyytää häntä soittamaan* tai *voitteko hoitaa asian puolestani*) ovat kysymysmuodossa, niihin on epäodotuksenmukaista vastata kieltävästi (*en voi*). Tähän vaikuttaa toisaalta muotojen konventionaalisuus nimenomaan pyyntöinä, toisaalta se, että pyynnössä käytetty *voida* ei tarkenna, mistä vastapuolen mahdollinen kieltävä vastaus voisi johtua. Sen sijaan jos apuverbinä olisi merkitykseltään yksiselitteisempi verbi, jossa nimettäisiin suoraan, mistä kykenemättömyys voisi johtua (esim. *ehdiä: ehdittekö hoitaa*), pyyntö avaisi ehkä helpommin mahdollisuuden kieltävään vastaukseen (esim. *valitettavasti en ehdi*). Tässä mielessä spesifimpi verbi saattaisi tietyissä tilanteissa olla epäspesifiä *voida*-verbiä soveltuvampi dialogien kuvaamissa tilanteissa (päinvastoin kuin Kangasniemi 1992: 370 ehdottaa). Sama ilmiö tulee esille vielä selvemmin oppikirjadialogeissa yleisten tiedustelujen kohdalla, joissa *voida*-verbilliset kehyskysymykset ovat tyypillisiä (esim. *voitteko sanoa, missä on rautatieasema*). Nämä tiedusteluissa käytetyt kielelliset perinteisen etäkohteliaisuuden keinot (ks. luku 4.3) luovat mielikuvaa siitä, että kysytty sinänsä yksinkertainen asia vaatisi tilanteessa tavallista suurempaa palvelua ja vastaanottajan erityistä huomioimista (ks. Tanner 2005a ja 2008).

Edellä olevissa esimerkeissä 78–80 indikatiivimuotoisten *voitteko hoitaa* -tyyppisten pyyntöjen kohdalla jopa käskävä, epäkohtelias tulkinta onkin mahdollinen, erityisesti tietyllä äänensävyllä ja painotuksella lausuttuna. Asiakkaan pyynnön toteuttamisen voi esimerkkien kuvaamissa asiointitilanteissa katsoa kuuluvan asiakaspalvelijan tehtäviin. Jos asiakas kuitenkin muotoilee pyynnön ikään kuin kyseessä olisi ongelmallisempi asia tai suurempi palvelun pyyntö, hän ikään kuin kyseenalaistaa vastapuolen palveluhalukkuuden. Dialogeissa tällaista mahdollisesti käskevää tai epäkohteliasta vaikutelmaa lisää vielä niiden vierusparien rakentumistapa: monissa edellä esitellyissä dialogeissa kysymykset ja vastaukset sekä pyynnöt ja vastaukset seuraavat toisiaan haastattelunomaisena sarjana. Dialogit alkavat suoraan asian esittämisellä, kysymyksillä, joihin ei liity tervehdyksiä tai huomionkohdistamisia. Lisäksi dialogipartikkelit ja muut edellisiä vuoroja kommentoivat kolmannet vuorot puuttuvat kokonaan. Nämä kielelliset ilmiöt ikään kuin kumuloiduvat dialogeissa ja luovat yhdessä vaikutelmaa, joka voitaisiin tulkita myös epäkohteliaaksi (kumuloitumisesta vrt. edellä luku 3.1.2).

Seuraavien dialogien pyynnöt eroavat edellä esitellyistä siinä, että niissä modaaliverbi on konditionaalissa:

(81)

– Päivää. Pääseekö tällä bussilla Turkuun?

– Kyllä pääsee.

--

– Mihin aikaan me olemme Turussa?

– Turussa me olemme noin kahden ja puolen tunnin kuluttua.



– Tota noin... Minä olen menossa Paavo Nurmen tielle. **Voisitko Te sitten sanoa, missä minä jään pois?**

– Joo, minä sanon.

– Kiitos.

[KK1 kpl 7, s. 84]

(82)

Bussissa

Leena: Pääseekö tällä bussilla Kitarakujalle?

Kuljettaja: Kyllä vain.

Leena: **En tunne tätä kaupunkia, joten voisitko sanoa, kun olemme siellä.**

Kuljettaja: Joo.

Leena: Kiitos.

[HM kpl 13 s. 98]

Molemmissa dialogeissa on samantyyppinen tilanne, avun pyytäminen bussin kuljettajalta. Dialogien pyynnöissä erona on lähinnä se, että jälkimmäisessä puhuja sinuttelee kuulijaa, kun taas edellisessä puhuja käyttää teitittelyä – mitä voi pitää arkiseen tilanteeseen nähden melko tarpeettomana etäisyyden ja/tai kohteliaisuuden osoittimena. Verrattuna edellä esiteltyihin indikatiivimuotoisiin esimerkkeihin, joissa jopa käskävä ja mahdollisesti myös epäkohtelias tulkinta on mahdollinen (*voitko pyytää/puhua/hoitaa*), esimerkkien 81 ja 82 pyynnöissä kysymyslauseeseen yhdistyvä konditionaali kuitenkin suuntautuu enemmän vastapuoleen, tuo pyyntöön ehdollisen sävyn ja lieventää sen velvoittavuutta. Tällaista konditionaalimuotoista toisen persoonan *voisitko*-ilmaisua pidetäänkin kiteytyneenä juuri pyynnön merkitykseen (ISK 2004: 1572).

Vertailuaineistoni autenttisissa asiointitilanteissa kuulijaan suuntautuvat *voida*-verbin sisältävät kysymyslausepyynnöt ovat hyvin harvinaisia. Nauhoitetuista asioinneista ainoastaan Kela-asioinneissa esiintyy laskelmieni mukaan kaksi rakenteeltaan vastaavaa palvelupyyntöä (esimerkit 83 ja 84):

(83)

A: hei

V: hei

A: **voisitko katsoa onko tehty päätös asumistuesta ja työmarkkinatuesta (antaa kela-kortin V:lle)**

V: mjoo. katotaan

A: kiitos

(V näpyttelee tietokonetta)

--

[Kotus/Kela T1009]

(84)

--

[edellä asiakas on kertonut sopineensa aiemmin Kelassa toisen henkilön kanssa pape-  
reiden toimittamisesta Kelaan välittömästi kyseiselle henkilölle]

(V käy ottamassa kopion)

A: kun tää on

(V ojentaa alkuperäiset paperit A:lle)

V: noi

A: viivästynyt hirveen pitkään tää tää

V: ole hyvä

A: tota tää prosessi **ni o voisitko varmistaa et hän saa ne mahdol- äkkiä sit teiltä**

(V kääntyy koneelle)

A: ku hän lupas hoitaa sen

V: joo

A: asian pian

[Kotus/Kela T1006]

Esimerkissä 83 asiakkaan ilmaisema pyyntö (*voisitteko katsoa...*) on muotoiltu hyvin poik-  
keuksellisella tavalla Kela-asioinnin aloitukseksi (asioinnin synn esittämistavoista Kelassa ks.  
Sorjonen & Raevaara 2006). Teitittelyineen ilmaisu luo kuvan muodollisesta tilanteesta, jossa  
sosiaalinen etäisyys on suuri (Larjavaara 1999: 9; Lappalainen 2006: 243). Tätä tilannetyyp-  
pisesti harvinaista ilmaisua saattaa kuitenkin selittää se, että pyynnön esittävä asiakas ei ole  
äidinkielen puhuja vaan kakkoskielinen. Esimerkissä 84 on puolestaan kyse ei-  
rutiinimaisesta pyynnöstä, joka kohdistuu suoraan virkailijan toimintaan. Asiakas ilmaiseekin  
pyynnön poikkeuksellisella tavalla (*voisitko varmistaa et hän saa ne mahdol- äkkiä sit teiltä*);  
lisäksi hän selittelee pyyntöä sekä ennen että jälkeen varsinaisen pyynnön, mikä myös kertoo  
pyynnön ongelmallisuudesta.<sup>52</sup>

Opiskelijoiden havainnoimissa asioinneissa esiintyy kolme indikatiivisen *voida*-verbin  
sisältävää kuulijaan suuntautuvaa palvelupyyntöä (esimerkit 85–88). Näissä asioinneissa asia-  
kas pyytää ravintolassa DJ:tä soittamaan tietyn kappaleen (esimerkki 85) tai pyytää palvelua  
hotellin vastaanottovirkailijalta (esimerkit 86 ja 87):

(85)

A: **Hei voitko soittaa kohta (A sanoo DJ:lle jonkin kappaleen nimen)?** Me viete-  
tään tuol kaverin synttäreitä ni olis kiva kuulla.

---

<sup>52</sup> Yhdessä Kela-asioinnissa asiakas käyttää myös *jos*-alkuista väitelausetta esittäessään asioinnissa toisen  
pyynnön (*ja sit jos sä voisit kattoos että missä tilanteessa se on se mun asumistuki*). (Vastaavista rakenteista  
ks. Laury painossa.)

DJ: Toki, pistän tulee seuraavaks.

A: Kiitti hei tosi paljon.

[SKL/opiskelijan havainnoima asiointi DJ:n pöydän luona ravintolassa]

(86)

(Vastaanoton puhelin soi.)

V: Vastaanotto, reception.

A: Moi, Antti Koskinen huoneesta 205. **Voitko herättää mut aamulla?**

V: Joo, toki, eli monen aikaan laitetaan?

A: Puol seitsemän.

V: Se on näin selvä. Hyvää yötä!

A: Kiitos ja hyvää yötä.

[SKL/opiskelijan havainnoima asiointi hotellin vastaanotossa]

(87)

(asiakkaat kävelevät vastaanottoon)

A1: **Kuule, voitko tilata taksin huomiseksi?**

V: Voin, mihin aikaan ja mihin päin ootte menossa?

A1: Suomenojalle. Mites pitkä matka sinne on et kuinka kauan taksilla?

--

[SKL/opiskelijan havainnoima asiointi hotellin vastaanotossa]

Yksi selvä ero verrattuna dialogien pyyntöihin on siinä, että havainnoituissa asioinneissa ei käytetä teitittelyä vaan pyynnöt ovat poikkeuksetta yksikön toisessa persoonassa, mikä tekee niistä luonnollisesti vähemmän muodollisia. Toisaalta näistä havainnoituista pyynnöistä (samoin kuin myös oppikirjaesimerkistä 82) puuttuu kuitenkin ilmipantu pronominisubjekti (*sä/sinä*), joka on yleensä puhekielessä kuitenkin läsnä (Helasvuo & Laitinen 2006: 179). Tällöin persoona käy ilmi ainoastaan verbimuodosta, jolloin vaikutelma ei ole myöskään erityisen tuttavallinen (vrt. Lappalainen 2006: 276). Lappalainen (2004: 197) kutsuu tällaisia muotoja kohteliaaksi sinutteluksi ja pitää muotoilua kompromissina teitittelyn ja sinuttelun välillä.

Tilanteiltaan nämä havainnoitujen asiointien indikaatiivimuotoisen *voida*-verbin sisältävät pyynnöt liittyvät ei-rutiinimaiseen palvelun pyyntöön. Vaikka on oletettavaa, että asiakaspalvelija institutionaalisen roolinsa puolesta toteuttaa pyynnön, pyydetty palvelu ei kuitenkaan ole samalla tavoin suoraviivainen kuin esimerkiksi tuotteen pyyntö R-kioskiasioinneissa tai muissa yksinkertaisissa ostotilanteissa. Näissä havainnoituissa asioinneissa puhuja ei myöskään käytä yksinkertaista verbiä (esim. *soitatko kohta; herätätkö; tilaatko*). Käyttämällä rakenteeltaan monimutkaisempaa, *voida*-verbin sisältävää (konventionaalisesti epäsuoraa) pyyntöä puhuja suuntautuu toisaalta dynaamiseen modaalisuuteen eli mahdollisuuden kysymiseen, toisaalta siihen, että pyynnön toteuttaminen ei välttämättä ole rutiinimaista eikä tilanteesta itsestään selvää. Asiakaspalvelija vastaakin sekä mahdollisuutta koskevaan kysymykseen (*toki; joo, toki; voin*) eli osoittaa tulkitsevansa ja käsittelevänsä tilannetta mahdollisuus-

den kysymyksenä että tämän jälkeen suuntautuu tarkemmin palvelupyynnön toteuttamiseen. Toisaalta pyynnöistä puuttuu kuitenkin konditionaalimodus (*voisitko herättää; voitko tilata*), jota on pidetty yksikön 2. persoonan *voida*-verbin kohdalla kiteytyneenä pyynnön merkitykseen (ISK: 1572) ja tyypillisenä kohteliaan pyynnön ilmaisumuotona (Yli-Vakkuri 1986: 226; Larjavaara 2007: 474) – mikä saattaa kuvata myös sitä, että pyynnot ovat kuitenkin tilanteissaan melko ongelmattomia.

Edellä olen käsitellyt *voida*-modaaliverbin avulla muodostettuja pyyntöjä, joissa pyytäminen on kohdistunut asiakaspalvelijaan eli jotka on ilmaistu 2. persoonassa. Myös ensimmäisen persoonan *voida*-pyyntöjä, jotka kohdistuvat puhujaan eli asiakkaan omaan toimintaan, esiintyy asiointialoissa jonkin verran (ks. myös luku 3.5 esikysymyksistä). Parissa dialogissa asiakas esimerkiksi varaa ajan lääkärille ilmaisemalla pyynnön konditionaalimuotoisella *voida*-verbillä:

(88)

--

TK: Saanko ajanvaraukseen?

A: Tämä on ajanvaraus.

TK: Tässä puhuu Toni Karvonen. Päivää.

A: Päivää.

TK: **Voisinko saada ajan lääkärille.**

A: Kuinkahan pian olisi tarvis?

TK: No, minulla on korkea kuume ja kurkku kipeä.

--

[SPS kpl 8, s.131]

Edellä luvussa 3.1.2 vertasin toisiinsa kahta tilanteeltaan esimerkin 88 kaltaista ajanvarausdialogia, joiden pyynnot kuitenkin erosivat muotoilultaan modaalisuuden osalta: toisen dialogin pyynnössä oli käytetty indikatiivimuotoista *haluta*-verbiä (*haluan varata ajan lääkäriltä*), toisessa taas sama verbi oli konditionaalissa (*haluaisin varata ajan lääkärille*). Vaikka moduksenvaihto näissä ilmaisuihin vaikuttaa melko paljon pyynnön interpersoonaiseen sävyyn ja kohteliaisuuteen – siihen, esitetäänkö pyyntö ilmoitusluontoisena ja varmana asiana vai ehdollisena – vielä enemmän toiminnan ehdollisuutta ja vastaanottajaan suuntautumista korostaa kuitenkin esimerkkialoan 88 kaltainen kysymyslauseen muotoinen ja konditionaalisen *voida*-verbin sisältävä pyyntö (*voisinko saada ajan lääkärille*).

Muutamassa dialogissa asiakas tiedustelee ravintolassa tai myyntitiskillä palvelujakson jälkeen mahdollisuutta maksaa pankkikortilla tai visalla:

(89)

T = tarjoilija, R = Risto, P = Pirkko, K = Kaisa

--

P: Minä taidan ottaa kupin kahvia.

K: Minä otan lasin valkoviiniä.

T: Kiitos. (Hetken kuluttua) Olkaa hyvä. Se on yhteensä 13 euroa.

R: Kiitos. Minä maksan. **Voinko maksaa visalla?**

T: Juu. Kiitos.

(SKA kpl 5, s. 74)

Esimerkin 88 vuoro *voinko maksaa visalla* ei ole funktioltaan yksiselitteinen palvelunpyyntö vaan sen lisäksi tai jopa ennemmin informaationpyyntö: sen voi käsittää myös dynaamiseen modaalisuuteen liittyväksi kysymyksen puhefunktion toteumaksi, jolla tiedustellaan sitä, onko visalla maksaminen ylipäänsä mahdollista. Toisaalta taas tarjoilija käsittelee asiakkaan vuoroa sekä informaation että palvelun pyyntönä, sillä hän reagoi siihen paitsi responssipartikkelilla (*jo*) myös toiminnalla eli ottamalla annetun kortin vastaan (*kiitos*) ja etenemällä näin maksuvaiheessa eteenpäin.

Vertailuaineistoni vastaavissa maksutilanteissa – sekä nauhoitetuissa että havainnoiduissa – maksutavasta sovitaan kuitenkin eri tavoin. Itsepalvelukahvila-asiointien maksujaksoissa myyjä yleensä tiedustelee asiakkaalta maksutapaa (*tuleeko käteisellä*); R-kioskilla taas maksutavan valintaa ei yleensä kielennetä, sillä asiakas ohjautuu hinnan kuultuaan (tai jo sitä ennen) joko rahan tai maksukortin myyjälle. Opiskelijoiden havainnoimissa ostotilanteissa taas myyjä lähes poikkeuksetta kielentää kysymyksen maksutavan valinnasta asiakkaan annettua korttinsa myyjälle (esim. *pankki?*; *ja pankilla?*; *kummalla?*; *pankki vai luotto?*). Tilanteita, joissa asiakas itse kielentää kysymyksen maksutavasta, on vertailuaineistossani ainoastaan kaksi tapausta: Toisessa on kyse havainnoidusta ostotapahtumasta, jossa asia ilmaistaan *käydä*-verbin avulla: *käyks teille Visa*. Ilmaiseamalla asian *käydä*-verbin avulla ilman *voida*-modaaliverbiä puhuja ei suuntaudu yhtä vahvasti dynaamiseen mahdollisuuteen vaan ennemmin asiointitilaan tai olosuhteisiin, jotka eivät ole riippuvaisia toimijoista – kyse ei ole siitä, *voiko* asiakas maksaa tietyllä tavalla vaan siitä, *onko* tietty maksutapa ylipäänsä käypä kyseisessä asiakaspalvelutilanteessa. *Voinko maksaa Visalla* kohdistuu sen sijaan, kielen rakenteen tasolla, ennemmin puhujien väliseen toimintaan. Toisessa vertailuaineistoni tapauksessa on puolestaan kyse R-kioskiasioinnista, jossa asiakas käyttää esimerkkidialogin 89 tapaan modaalista *voida*-verbiä: *ja pankkikortil voi maksaa niinkö*. Erona dialogin pyyntörakenteeseen on kuitenkin se, että R-kioskiasioinnissa pyyntöä/kysymystä ei ilmaista puhujan näkökulmasta vaan se esitetään nollapersoonaisena; lisäksi pyynnön modaalinen lausetyyppi ei ole kysymyslause vaan väitelause.

Vertailuaineistoni autenttisissa asioinneissa puhujaan suuntautuvat, *voida*-verbin avulla muodostetut pyynnöt ovat harvinaisia. Kela-aineistossa niitä esiintyy laskelmieni mukaan kuitenkin muutamia, ja nämä pyynnöt liittyvät ei-rutiinimaisen palvelun pyytämiseen. Parissa asioinnissa asiakas pyytää kopiota jättämästään paperista; tällöin verbi on konditionaalissa (*voisinko mie saaha siitä kuitista niin kopion*; *voisinks mä saada näistä kopiot*). Parissa tapauksessa kyseessä on lomakepaperin jättäminen (*voinks mä jättää tälleen tää hammaslääkäriin*; *voinkos mie tään siulle jättää*), jolloin indikatiivimuotoinen kysymyslause voidaan käsittää funktioltaan paitsi pyynnöksi myös kysymykseksi dynaamisesta modaalisuudesta; siitä, onko lomakkeen jättäminen sellaisenaan mahdollista vai pitääkö sitä mahdollisesti vielä täydentää tai voiko asiakas jättää lomakkeen juuri kyseiselle virkailijalle.

Myös opiskelijoiden havainnoimissa asioinneissa esiintyy joitakin vastaavia puhujasuuntautuneita pyyntöjä (yht. 7 kpl; ks. esimerkit 90–92).<sup>53</sup> Esimerkiksi seuraavassa havainnoidussa asiointissa puhuja pyytää ovimieheltä laukua narikasta, vaikka ei ole vielä lähdössä pois:

(90)

(O = ovimies)

A: (ojentaa narikkalappua ovimiehelle)

**Hei voisinko saada tota mun laukkuu hetkeks?**

O: (ottaa lapun) No jos tän kerran. Ens kerral joudut kyl maksaan

(O naurahtaa ja antaa laukun)

A: Joo kiitos tosi paljon!

(A etsii laukusta jotakin ja antaa laukun takasin)

[SKL/opiskelijan havainnoima asiointi ravintolan narikassa]

Tässä tilanteessa tuskin on kyse aidosta dynaamisesta modaalisuudesta, sillä laukun antaminen on varmasti mahdollista, vaikka, kuten ovimieskin toteaa, narikassa asiointi ennen poistumista maksaa yleensä erikseen. Koska laukun pyytäminen ei ole kuitenkaan välttämättä odotuksenmukainen palvelupyyntö (yleensä asiakkaat ottavat tavaransa vasta pois lähtiessään) ja koska se tuottaa ovimiehelle ylimääräistä vaivaa eikä kuulu jo ostetun palvelun piiriin, puhuja ilmaisee muotoilulla ottavansa huomioon vastapuolelle aiheutuvan vaivannäön. Ison suomen kieliopin mukaan tällaisia dynaamisia voimisverbejä esiintyy erityisesti tietyissä, arkaluontoisissa puhetoiminnoissa, jotka asettavat vastaanottajalle velvoitteen, kuten juuri pyynnöissä tai ehdotuksissa (ISK: 1492–93). Jotkut vertailuaineistoni puhujasuuntautuneista *voida*-verbin sisältävistä pyynnöistä liittyvätkin siihen, että asiakas pyytää ei-rutiinimaista palvelua ja/tai tuo ilmaisullaan esiin pyynnön aiheuttaman vaivan. Perinteisesti tällaisten konventionaalisesti epäsuorien pyyntöjen käytön on katsottu motivoituvan juuri (negatiivisesta) kohteliaisuudesta (Brown ja Levinson 1987 [1978]: 70–71; Blum-Kulka 1987). Ovimies puolestaan ottaa vastauksessaan huomioon sekä dynaamisen modaalisuuden – tosin huumorilla (*no jos tän kerran*) – että ei-kielellisellä toiminnallaan varsinaisen pyynnön (ojentamalla asiakkaan laukun).

Toisaalta taas jotkin pyynnöt, joiden esittäminen on asiointitilanteessa hyvinkin odotuksenmukaista – vaikka pyynnön toteuttaminen vaatiikin myyjältä hieman vaivannäköä, kuten kengän hakemista – muotoillaan myös käyttämällä modaalista *voida*-verbiä:

---

<sup>53</sup> Puhuja- ja kuulijasuuntautuneiden pyyntöjen lisäksi *voida*-verbiä käytetään näissä havainnoiduissa asioinneissa myös kolmessa nollapersoonaisessa pyynnössä, jotka kaikki suuntautuvat puhefunktioltaan paitsi pyytämiseen myös informaation kysymiseen. Esim. hampurilaisravintolan kassalla: *yks lastenateria maidolla, yks juustoateria kokiksella ja mulle ruisfileeateria, ja voiks siihen juoman tilalle ottaa kahvin?* ja rautakaupassa: *mites voiko palauttaa, mul on tuolla sellasii tapetteja.*

(91)  
(Asiakas menee kassalle ja näyttää myyjälle sovittamaansa kenkää)  
A: **Voinks mä kokeilla toista parii.**  
M: Joo, tietenkin. Hetkinen.  
(M hakee kengän ja ojentaa asiakkaalle)  
A: Kiitti.  
(A sovittaa kenkiä ja menee kassalle)  
M: Oliks ne sopivat?  
A: Joo, mä otan nää.  
(M ilmoittaa hinnan ja A maksaa)

[SKL/opiskelijan havainnoima asiointi kenkäkaupassa]

Dialogissa asiakas esittää kenkäkaupan myyjälle pyynnön saada kokeilla toista kenkäparia. Myös tässä myyjä ottaa vastauksessaan huomioon sekä dynaamisen modaalisuuden (*joo, tietenkin*) että pyynnön funktion (*hetkinen*; myyjän lähteminen hakemaan kenkää). Seuraavassa esimerkissä on puolestaan selvemmin kyse vain dynaamisesta, ulkoiseen tilanteeseen liittyvästä mahdollisuudesta:

(92)  
A: **Voiksmä vielä lainata?**  
V: Voit.  
A: Mä otan nää. Eiks ne ollu molemmat sellasii [tarkoittanee yöksi lainattavaa kirjaa]  
(V syöttää kirjat koneelle)  
V: Eli maanantaiamuna ennen kello kymmentä.  
A: Joo. Kiitos.

[SKL/opiskelijan havainnoima asiointi yliopiston kirjastossa]

Asiakkaan vuoro *voiksmä vielä lainata* on nähtävissä yksinkertaisesti tiedusteluksi siitä, onko kirjasto jo suljettu eli onko liian myöhäistä lainata. Tämä ilmenee myös asiakaspalvelijan reagoinnissa asiakkaan (esi)kysymykseen myöntävällä vastauksella *voit*, jolla hän käsittelee asiakkaan vuoroa informaation pyyntönä. Vasta tämän jälkeen asiakas esittääkin varsinaisen pyynnön (*mä otan nää*).

Kaiken kaikkiaan aineistoni autenttisissa asiointitilanteissa *voida*-verbin käyttö kysymyslausemuotoisissa pyynnöissä vaikuttaa siis liittyvän kahteen tekijään: toisaalta aitoon dynaamiseen modaalisuuteen ja olosuhteisiin, siihen, onko pyynnön toteuttaminen ylipäänsä mahdollista, jolloin ilmaisu on funktioltaan usein lähempänä kysymystä tai pyyntöä edeltävää esikysymystä. Toisaalta taas *voida*-verbin käyttö liittyy palvelupyynnön ei-rutiinimaisuuteen ja ylimääräisyyteen. Tätä ei-rutiinimaisuutta voidaan verrata myös Lindströmin (2005) käyttämään termiin *entitlement*, siihen, miten ”oikeutettu” puhuja on pyyntöön sekä siihen, millaisia toimia pyyntö aiheuttaa vastapuolelle (Curl ja Drew 2008). Kun asiakas käyttää tällaista rakenteeltaan monimutkaisempaa modaalisen *voida*-verbin ja kysymyslauseen sisältävää pyyntöä ei-rutiinimaisissa tilanteissa, hän osoittaa siis pyynnön muotoilulla (erityisesti konditionaalimuodolla) suuntautuvansa myös siihen, että toiminta ei varsinaisesti kuulu

asiakaspalvelijan toimialaan, ja näin myös vastapuolelle aiheuttamaansa vaivannäköön. Tämä vastapuolen vaivannäön huomioiminen voidaan liittää myös kohteliaisuuteen. Toisaalta nämä autenttisten asiointien tilanteet, joissa *voida*-verbiä käytetään, ovat kuitenkin sen verran yksittäisiä, että mitään varmoja asiointiaineistoni ulkopuolelle yleistettävissä olevia päätelmiä siitä, miksi asiakas käyttää pyynnöissä *voida*-verbiä, on niiden perusteella kuitenkin vaikea tehdä.

Monissa tilanteissa on myös vaikea tehdä eroa sen välillä, onko kyseessä pyyntö vai kirjaimellisesti tulkittava kysymys dynaamisesta mahdollisuudesta eli kuulijan kyvystä tehdä jotain vai onko vuoro puhefunktioltaan jotain näiden väliltä. (Vrt. edellä luku 3.2.1 *saada*-verbin sisältävistä pyynnöistä.) Ylipäänsä tällaisia modaaliverbin sisältäviä *voida*-verbin avulla ilmaistuja dynaamiseen modaalisuuteen suuntautuvia kysymyksiä ja deonttiseen modaalisuuteen suuntautuvia (konventionaalisesti epäsuoria) pyyntöjä ei voida jakaa selkeästi eri kategorioihin, vaan kyse on enemmän jatkumosta.

Edellä esitellyt *voida*-verbin sisältävät pyynnöt ovat kaikki olleet funktioltaan palvelun pyyntöjä. Funktioltaan erityyppisiä ovat sen sijaan seuraavien dialogien pyynnöt, sillä ne ovat yksiselitteisemmin tuotteen pyyntöjä. Näissä pyynnöissä modaalinen *voida* yhdistyy *saada*-verbiin:

(93)

- Myyttekö te täällä tupakkaa?
- Kyllä.
- **Voinko saada yhden askin tupakkaa?**
- Mitä merkkiä?
- Staria.
- Olkaa hyvä. Ja sitten muuta?
- **Voinko saada vielä tulitikut ja iltalehden.** Ja sitten haluan ostaa kaksi postimerkkiä.

[SS1 kpl 11, s. 73]

(94)

- Saanko kupin kahvia. Ja lasin maitoa.
- Olkaa hyvä! Entä muuta?
- **Voisinko saada myös voileivän.**
- Millaisen te haluatte? Kinkkuvoileivän vai juustovoileivän?
- En syö koskaan lihaa. Otan yhden tuommoisen juustovoileivän. Ja sitten vielä muuta?
- Kiitos riittää. Ei muuta.

[SS1 kpl 11, s. 74]

Tällaisia *voida*-verbin sisältäviä kysymyslausepyyntöjä ei esiinny lainkaan vertailuaineistoni itsepalvelukahvila-asioinneissa eikä havainnoimissani postiasioinneissa, ravintola-asioinneissa tai asioinneissa kaupan palvelutitillä. Myöskään R-kioskikeskusteluissa (ks. Sorjonen ym. 2009) ei asiointien aloittavissa pyynnöissä ole ainuttakaan tapausta, jossa asiakas esittäisi tuotteen pyynnön modaalisen *voida*-verbin avulla. Kuten edellä on todettu, au-



tenttisissä R-kioskitilanteissa rutiinimainen tuotteen pyyntö esitetään yleisimmin nominilausekkeella (*punanem Malaporo*), joskus myös *ottaa*-verbillä muodostetulla väitelauseella (*mä otan tän ja sitte tota otan tota valkosen Malporon*). Kysymysmuotoisia pyyntöjä on näissä tilanteissa vähemmistö, ja niissäkin lauseen verbi on aina yksinkertainen (esim. *annakko pelimerkkejä*). (Mt.)

Dialogeissa 93–94 asiakkaan esikysymyksen (*myyttekö te täällä tupakkaa*) jälkeinen pyyntö (*voinko saada yhden askin tupakkaa*) sekä myyjän tarjouksen jälkeiset pyynnöt (*voinko saada vielä tulitikut ja iltalehden; voisinko saada myös voileivän*) ovatkin tulkittavissa yksinkertaiseen ja rutiinimaiseen tilanteeseen nähden epätyypillisiä. (Esimerkistä 93 ks. myös luku 3.5.) Näissä tilanteissa asiakas tietää mitä haluaa ostaa, ja toisaalta on myös oletettavaa, että pyynnön täyttäminen ei vaadi myyjältä normaalia suurempaa vaivaa. Tämän osoittaa myös se, että myyjä suuntautuu pyyntöjen jälkeisissä vuoroissa suoraan pyynnön toteuttamiseen eli responsseissa ei suuntauduta mitenkään dynaamisen modaalisuuden kysymiseen. Lisäksi kyse on molempia osapuolia hyödyttävästä osto- ja myyntitilanteesta, jossa asiakkaan ja myyjän roolit ovat yleensä melko symmetrisiä ja tuotteen pyynnön esittäminen on odotuksenmukaista. Dialogien *voida*-verbin käytön voidaan katsoa sen sijaan asettavan asiakkaan korostetusti pyytäjän asemaan tilanteissa, joissa kuitenkin tyypillinen olisi rutiinimainen tuotteen pyyntö, kuten tuotteen nimeävä substantiivilauseke tai *ottaa*-verbillä muodostettu väitelause. Lisäksi tällaisten virallisten ja tilanteeseen nähden myös mahdollisesti ylikohteliaiksi tulkittavissa olevien vuorojen myötä dialogiin rakentuu myös eräänlaista etäisyyttä.<sup>54</sup> Tähän kohteliaisuuteen ja etäisyyteen palaan luvussa 4.

### 3.2.3 Koonti

Tässä luvussa olen tarkastellut kysymyslauseen muotoisia pyyntöjä, jotka ovat oppikirjojen asiointidialogeissa kolmanneksi yleisin tapa ilmaista pyyntöä (58/251 kpl) väitelausemuotoisten pyyntöjen ja nominilausekepyyntöjen jälkeen. Analyysini on keskittynyt kahteen dialogeissa yleisimpään kysymyslauseerakenteeseen: puhujaan suuntautuviin 1. persoonan *saanko/saisinko*-pyyntöihin sekä modaalisella *voida*-verbillä muodostettuihin pyyntöihin, jotka ovat rakenteeltaan yleensä joko asiakaspalvelijaan suuntautuvia, monikon 2. persoonassa ole-

---

<sup>54</sup> *Suomea suomeksi* -kirjassa tällaisia rakenteita käytetään asiointitilanteissa hyvin paljon. Monessa niistä tiedustellaan jotain, kuten esimerkiksi tuotteen hintaa seuraavassa matkatoimistoasioinnissa:

Puhelimessa:

- Matkatoimisto Finlandia, Skandinavian matkat, hyvää päivää.
- Tässä on Pekka Mäkelä, hyvää päivää. **Voitteko sanoa, kuinka paljon maksaa matka Helsingistä Tukholmaan ja kuinka kauan se kestää?**
- No se riippuu tietenkin siitä, miten te haluatte matkustaa.

--  
[SS1 kpl 15 s. 94]

Tällaiset dialogit olen kuitenkin rajannut varsinaisen analyysisi ulkopuolelle, sillä niissä ei puhefunktioltaan ole kyse pyynnöistä vaan informaation pyytämisestä eli kysymyksistä.

via kysymyslauseita (*voitteko/voisitteko...*) tai puhujaan suuntautuvia, yksikön 1. persoonassa olevia kysymyslauseita (*voinko/voisinko...*).

Analysoin ensin dialogien *saada*-verbin sisältäviä pyyntöjä, joista suurin osa toimii tuotteen pyyntöinä rutiinimaisissa asiointitilanteissa (esim. *saanko kupin kahvia ja juustosämpylän, kiitos*). Analyysini osoitti, että näitä pyyntöjä voidaan pitää dialogeissa simuloituihin ongelmattomiin tilanteisiin, roolisuhteisiin ja rutiinimaisiin toimintatyyppeihin verrattuna ristiriitaisina; ikään kuin kyseessä olisi dialogissa esitettyä tuotteen pyyntöä suurempi palvelun pyyntö. Vertailuaineistoni vastaavat tilanteet havainnollistavatkin, että *saada*-verbillä muodostetut tuotteen pyynnöt ovat autenttisissa rutiinimaisissa ja yksinkertaisissa ostotapah- tumissa harvinaisia. Vastaavissa autenttisissa asioinneissa pyyntö muodostetaan sen sijaan yleensä niukemmin kielellisin rakentein, kuten nominilausekkeella (*kaks kahvii*) tai *ottaa*-verbin sisältävällä väitellauseella (*mä otan tota voimakkaasti maustettua...; mä otan mozzarellasalaatin*).

Ne tilanteet, joissa vertailuaineistoni autenttisissa asioinneissa käytetään *saada*-verbin sisältäviä kysymyslausepyyntöjä, eroavat puolestaan dialogien tilanteista funktionaalisesti ja sekventiaalisesti. *Saada*-verbiä käytetään usein pyynnön täydentämisessä; silloin, kun halutaan liittää siihen jotain ylimääräistä tai normaalista poikkeavaa tai samaan asiointiin liittyvis- sä muissa, usein varsinaista tuotteen pyyntöä myöhemmissä palvelupyynnöissä. Toisaalta *saada*-verbin sisältäviä kysymyslausepyyntöjä käytetään autenttisissa asioinneissa usein myös kysymisen puhefunktiossa, jolloin niillä tiedustellaan puhuteltavan dynaamista mahdollisuutta toteuttaa pyyntö. Käytännössä kyse onkin jatkumosta: vuoro voi suuntautua yhtä aikaa sekä kysymisen että pyytämisen puhefunktioihin.

Dialogiaineistossani lähes yhtä yleisiä kuin *saada*-verbillä muodostetut pyynnöt ovat myös modaalisen *voida*-apuverbin sisältävät pyynnöt. Tarkastelin ensin niitä dialogien pyyn- töjä, jotka ovat rakenteeltaan kuulijasuuntautuneita ja sisältävät yleensä teitittelymuotoisen 2. persoonan *voida*-verbin ja jotka funktioltaan ovat erilaisia palvelupyyntöjä (esim. *voitteko hoitaa asian puolestani*). Tällaisten modaalisen *voida*-verbin sisältävien pyyntöjen on aiem- massa modaalisuustutkimuksessa katsottu ilmaisevan kohteliaisuutta, muun muassa verbin väljän merkityksen ja ulkoisiin olosuhteisiin liittymisen perusteella (ks. Kangasniemi 1992). Dialogien tilanteiden pyynnöissä *voida* liittyy kuitenkin myös puhuteltavan kykyihin ja tah- toon, eikä pyyntörakenteita voi pitää itsestään selvästi kohteliaina. Käsiteltyjen dialogien ti- lanteissa jopa käskevä ja epäkohtelias tulkinta on mahdollinen. Yksittäisten pyyntörakentei- den lisäksi tällaiseen tulkintaan vaikuttavat myös muut dialogien kielelliset ilmiöt, kuten vie- rusparien rakentumistapa ja tervehdysten ja kolmansien vuorojen puuttuminen, jotka kumuloi- tuvat teksteissä.

Toiseksi tarkastelin niitä dialogien 1. persoonan modaalisen *voida*-verbin sisältäviä pyyntöjä, jotka kohdistuvat asiakkaan toimintaan (esim. *voisinko saada ajan lääkärille*). Täl- lainen kysymyslauseen muotoinen ja konditionaalisen *voida*-verbin sisältävä pyyntö korostaa toiminnan ehdollisuutta ja vastaanottajaan suuntautumista vielä indikatiivimuotoisia kysymys- lausepyyntöjä enemmän. Parissa funktioltaan edellisistä eroavassa dialogien pyynnössä kyse on puolestaan tuotteen pyytämisestä (esim. *voinko saada yhden askin tupakkaa*). Tällaisissa rutiinimaisissa tuotteen pyynnöissä *voida*-verbin käytön voidaan katsoa asettavan asiakas ko-

rostetusti pyytäjän asemaan. Vertailuaineistoni vastaavissa asiointitilanteissa modaaliverbin *voida* sisältäviä kysymyslausepyyntöjä ei käytetäkään lainkaan.

Autenttisissa asiointitilanteissa *voida*-verbin käyttö kysymyslausemuotoisissa pyynnöissä vaikuttaa sen sijaan liittyvän kahteen tekijään: toisaalta aitoon dynaamiseen modaalisuuteen, jolloin ilmaisu on funktioltaan usein lähempänä kysymystä tai pyyntöä edeltävää esikysymystä, toisaalta ei-rutiinimaiseen palvelupyntöön. Kun asiakas käyttää tällaista rakenteeltaan monimutkaisempaa *voida*-verbin ja kysymyslauseen sisältävää pyyntöä ei-rutiinimaisissa tilanteissa, joissa pyydetty palvelu ei itsestäänselvästi kuulu asiakaspalvelijan toimialaan, hän suuntautuu pyynnön muotoilulla myös vastapuolelle aiheuttamaansa vaivannäköön. Samoin kuin *saada*-verbin kohdalla, tällaisia modaalisen *voida*-verbin avulla ilmaistuja dynaamiseen modaalisuuteen suuntautuvia kysymyksiä ja deonttiseen modaalisuuteen suuntautuvia (konventionaalisesti epäsuoria) pyyntöjä ei voida kuitenkaan jakaa selkeästi eri kategorioihin, vaan kyse on enemmän jatkumosta.

### 3.3 Pyyntönä nominilauseke

Toiseksi yleisimpiä pyyntöjä aineistoni asiointidialogeissa ovat yksinkertaisella nominilausekkeella muodostetut pyynnöt (77/251). Tällaisista pyynnöistä finiittiverbi puuttuu kokonaan, ja pyyntö muodostuu pelkästä pyydetyn tuotteen nimeävästä nominilausekkeesta (esim. *yksi olut*). Perinteisessä puheaktitutkimuksessa tällaiset finiittiverbittömät pyynnöt (esim. *the menu, please*) on luokiteltu imperatiivien funktionaaliseksi ekvivalenteiksi, ja niiden on katsottu ilmaisevan samaa suoruuden astetta kuin imperatiivin (Blum-Kulka, House ja Kasper 1989: 278–279; ks. myös Matihaldi 1979a: 137 ns. elliptisistä käskylauseista). Placencia (2008: 314–315) puolestaan kutsuu näitä muotoja kvasi-imperatiiveiksi. Myös Kerbrat-Orecchioni (2006: 92–93) pitää näitä muotoja elliptisinä ja pohtii poisjätetyn osan modusta: onko kyseessä imperatiivi (esim. *donnez-moi* 'antakaa minulle') vai väitelause (esim. *je voudrais* 'haluaisin'). Elliptisiä käsky- ja kysymyslauseita on käsitellyt myös Muikku-Werner (1993: 248–270), joka tosin ei pidä lausumia vajaina vaan käyttää termiä ellipsi sen lyhyden ja tuttuuden vuoksi.

Tässä tutkimuksessa näkemyksenäni on, että finiittiverbittömät pyynnöt toimivat tasa-vertaisena ja itsenäisenä kategoriana modaalisten lausetyyppien rinnalla ja niillä on oma käyttöjakaumansa (ks. esim. Raevaara ja Sorjonen 2006). Mikään nominilausekepyyntöjen käytössä ei viittaa siihen, että niistä puuttuisi jotain eli että kyse olisi elliptisestä ilmauksesta – saati, että olisi mahdollista päätellä, mitä lausemodusta puuttuva osa heijastaisi eli että kyse olisi esimerkiksi imperatiivi-ilmauksesta. Nominilausekepyynnöille on nimenomaan ominaista se, että niissä modusvalinnat eivät ole mahdollisia (ks. myös Shore 1992: 108, 174; Halliday 1994: 95). Halliday (mp.) pitääkin tällaisia finiittiverbittömiä ilmaisuja omana interpersoonaisena lausetyyppinään, niin sanottuina pikkulauseina (*minor clause*).

Vaikka nominilausekepyynnöt ovat asiointidialogeissa verraten yleisiä, yleisimpiä ne ovat silloin, kun pyyntö toimii vastauksena asiakaspalvelijan tarjoukseen (39 kpl). Palvelujakson aloittavina pyyntöinä nominilausekepyynnöt ovat oppikirjoissa sen sijaan harvinaisempia: niitä on yhteensä 24, kun taas väitelauseen ja kysymyslauseen muotoisia pyyntöjä on palvelu-

jakson aloittavina pyyntöinä molempia lähemmäs 50 kpl. Lisäksi nominilausekepyynnöt esiintyvät usein esikysymyksen jälkeen (14 kpl; ks. luku 3.5; nominilausekepyyntöjen tarkemmasta jakautumisesta ks. liite 4 teoksen lopussa). Toisaalta on kuitenkin huomattava, että nominilausekkeita käytetään oppikirjoissa silti suhteessa vähemmän kuin autenttisissa asioinneissa, ja erityisen harvinaisia nominilausekepyynnöt ovat aineistoni vanhemmissa oppikirjoissa. Taustalla vaikuttaakin ehkä myös opetuksen ja oppikirjojen traditio suosia kieliopillisesti ”täydellisiä lauseita”, niin sanottu ”kokonaisten lauseiden perinne” (ilmaisusta ks. Suni 2008: 203).

Sellaisia nominilausekkeita, jotka toimivat funktionaalisesti ikään kuin edeltävää pyyntöä tarkentavina tietoina ja jälkijäsenenä asiakaspalvelijan vaihtoehtokysymykseen tai muihin tarkennuskysymykseen, en ole ottanut analyysiin mukaan. Perusteluna tälle on se, että näissä tilanteissa on kyse enemmän informaation antamisesta kuin palvelun tai tuotteen pyytämisestä – onhan varsinainen pyyntö, esimerkiksi ruoan tai juoman tilaus, esitetty jo aiempana dialogissa. Esimerkiksi:

(95)

--

T: Tulisiko teille jotain juotavaa?

Veera: Joo, minulle varmaan lasi valkoviiniä.

T: Kaksitoista senttiä vai kaksikymmentäneljä senttiä?

Veera: **Kaksitoista senttiä.**

--

[SPS kpl 3, s. 46]

Esimerkin dialogissa pyyntönä toimii vuoro *joo, minulle varmaan lasi valkoviiniä*, kun taas tarjoilijan disjunkttiiviseen vaihtoehtokysymykseen vastaavaa tarkentavaa vuoroa *kaksitoista senttiä* (esimerkissä lihavoitu) en ole käsitellyt enää pyyntönä. Tällaisissa vuoroissa asiakas yleensä vain toistaa toisen asiakaspalvelijan mainitsemista vaihtoehdoista tai vastaa myöntävällä tai kieltävällä responssipartikkelilla (*joo/ei*), jolloin näiden vuorojen analysointi ei myöskään ole oman tutkimukseni kannalta mielekäästä, sillä vaihtoehtoisia tapoja vastata kysymykseen ei juurikaan ole.

Ylivoimaisesti suurin osa (46 kpl) nominilausekkeen sisältävän pyyntöjen dialogeista on tilanteiltaan asiointeja kahvilassa, baarissa, pubissa tai ravintolassa. Esimerkiksi:

(96)

Pubissa

– **Iso lasi viiniä, kiitos.**

– Punaviiniä vai valkoviiniä?

– Valkoviiniä. Kuivaa.

[FS kpl 14, s. 79]

(97)

Baarissa

– Päivää.

– Päivää.

– **Kuppi kahvia ja yksi tuollainen leivos, kiitos.**

– Iso vai pieni kuppi?

– Pieni kiitos.

– Viisitoista markkaa.

[KK1 kpl 4, s. 48]

(98)

Tarjoilija: Otatteko jotain juotavaa aluksi?

Yrjö: **Minulle olut.**

Tarjoilija: Kolmosta vai nelosta?

Yrjö: Kolmosta.

Mirja: **Minulle pullo kivennäisvettä.**

Tarjoilija: Kiitos.

\*\*\*

[SPS kpl 3, s. 46]

Asiointidialogeissa tällaiset nominilausekkeet ovat hyvin samantyyppisiä niin palvelujakson aloittavina pyyntöinä (esimerkit 96 ja 97) kuin vastauksina asiakaspalvelijan tarjouksiin (esimerkki 98). Pyyntöjen ytimenä on aina tuotteeseen fokusoiva nominilauseke, ja yksinkertaisimmillaan pyyntö koostuu pelkästään siitä. Toisinaan nominilausekepyyntöön liittyy myös vuoronloppuinen *kiitos* tai ravintola- tai kahvila-asioinneissa, jos ruokailijoita on useampia, puhujaan fokusoiva pronomini *minulle*.

Nominilausekepyynnöt ovat yleisiä myös muissa arkisissa asiointidialogeissa, joissa kyse on yleensä tuotteen ostamisesta. Näiden dialogien tapahtumapaikkoja ovat kaupan tiski, tori, kioski ja aseman lippuluukku. Esimerkiksi:

(99)

Kaupassa

– Mitä teille saisi olla?

– **Kilo jauhelihaa.**

– Tässä, olkaa hyvä. Ja sitten?

– Siinä kaikki.

[FS kpl 14, s. 80]

Tällaiset oppikirjoissa melko yleiset yksinkertaiset nominilausekepyynnöt heijastavat myös autenttisten asiointikeskustelujen kielellistä todellisuutta. Vertailuaineistoni rutiinimaisissa asiointitilanteissa – niin R-kioski- ja itsepalvelukahvilakeskusteluissa kuin havainnoimissani

postiasioinneissa – juuri nominilauseke on selvästi yleisimpiä tapoja muodostaa tuotteen pyyntö. Samoin havainnoimissani ruokakaupan palvelutiskillä tapahtuvissa asioinneissa yleisimpiä ovat nominilausekkeella tai *ottaa*-verbin sisältävällä väitelauseella muodostetut pyynnot. Näissä asiointitilanteissa fyysisen tilan käyttö jakaantuu samalla tavalla: toinen keskustelija (myyjä) on tiskin takana, toinen (asiakas) sen edessä. Molemmat siis näkevät, mitä tilassa on myytävänä ja voivat käyttää myös elekieltä hyväkseen referenttien määrittämisessä, esimerkiksi puheena olevan tavaran osoittamisessa.

Toisaalta fyysisen tilan käytössä on myös eroja näissä erilaisissa rutiinimaisissa asioinneissa – lähinnä siinä, voiko asiakas itse poimia tuotteen (esim. R-kioski, posti ja itsepalvelukahvila) vai täytyykö hänen pyytää myyjää ottamaan se (esim. kaupan palvelutiski) – ja tämä vaikuttaa puolestaan pyynnön muotoiluun. Traverso huomauttaakin, että tilan jakautumisella (itsepalvelumyymälä vs. muut kaupat) on olennainen rooli asiointikeskusteluissa, sillä tämä ero vaikuttaa koko asiointiin: asiakkaan liikkumiseen kaupassa, tarpeeseen puhua, verbaliiseen toimintaan jne. Eroa käyttäytymisessä ei siis aiheuta niinkään se, mitä myydään (esim. vihanneksia vai lehtiä) vaan fyysisen tilan järjestäminen. (Traverso 2006: 108; ks. myös Sorjonen ym. 2009: 115.)

Niissä tilanteissa, joissa asiakas voi itse poimia tuotteen, yleistä onkin pyynnön ilmaiseminen joko pelkästään ei-kielellisesti tai ei-kielellisen toiminnan ja nominilausekkeen yhdistelmällä. Esimerkiksi havainnoimissani postiasioinneissa asiakas esittää pyynnön usein pronomiinilla (esim. *toi/tuo/noi/tää*) tai proadjektiivilla (*tommonen*). Samalla asiakas laittaa tiskille tuotteen, johon tämä nominilauseke viittaa (esim. ostamansa tavaran, lähdössä olevan kirjeen tai pakettikortin noudettavasta paketista). Samanlaiset pronominaaliset nominilausekkeet ja niihin yhdistyvä ei-kielellinen toiminta ovat tyypillisiä myös R-kioskiasioinneissa (Raevaara ja Sorjonen 2006) sekä Kela-asioinneissa silloin, kun asiakas jättää täyttämänsä asiapaperin virkailijalle (Kuusisto 2001: 28–34; ks. myös Sorjonen ja Raevaara 2006). Eikielellisiä pyyntöjä – jolloin asiakas asettaa ostettavan tuotteen tiskille sanomatta mitään – käytetään puolestaan usein niissä tilanteissa, joissa asiakas voi itse poimia tuotteen tai joissa palvelun tai tuotteen pyyntö käy selväksi pelkästä asiakkaan ei-kielellisestä toiminnasta, esimerkiksi postissa asiakkaan asettaessa pakettikortin tiskille tai itsepalvelukahvilassa tai kioskilla asiakkaan poimittua hyllystä tuotteen ja asettaessaan sen samoin tiskille. Raevaara ja Sorjonen rinnastavat nämä ei-kielelliset ilmaisut nominilausekkeisiin: ne ovat vaihtoehtoisia tapoja esittää asia, ja sekä kielellinen nominilauseke että ei-kielellinen toiminta ovat samalla tavoin referentin osoittavia, tuotteeseen fokusoivia käynnin syyn esittämistapoja (Raevaara ja Sorjonen 2006: 132).

Toisaalta voidaan miettiä, onko näissä tilanteissa kyse (tuotteen tai palvelun) pyynnöistä vai jostain muusta. Silloin kun asiakas asettaa postissa pakettikortin tiskille, pyytämisen funktio on selvempi, sillä asiakkaan toiminta edellyttää virkailijalta palvelun toteuttamista (virkailijan on noudettava paketti). Sen sijaan kun asiakas asettaa itse poimimansa tuotteen tiskille, virkailijan tai myyjän ei tarvitse tehdä yleensä muuta kuin lukea tuotteen viivakoodista hinta. Rajanveto pyytämisen ja muun toiminnan välille onkin näissä tilanteissa vaikeaa. Koska näissä molemmissa tilanteissa – paketin ei-kielellisessä pyytämisessä ja halutun tuotteen asettamisessa tiskille – asiakas on kuitenkin tuotteen tai palvelun pyytäjän eikä antajan roolissa ja

koska ne edellyttävät myyjältä tai virkailijalta jatkotoimia, käsittelen tässä molempia toimintoja pyyntöinä.

Oppikirjojen asiointidialogeissa tällaisia esimerkkejä pronominaalisista nominilausekkeista tai ei-kielellisistä pyynnöistä ei kuitenkaan ole, vaan tuotteeseen viitataan aina leksikaalisesti substantiivilla. Tähän saattaa luonnollisesti vaikuttaa se, että oppikirjadialogit rakentuvat pelkästään kielen varaan ja niiden tarkoituksena on myös harjoitella kielenkäyttöä – verbaalisen aineksen korostuminen on oppikirjakontekstissa luonnollista. Autenttisissa keskusteluissa puolestaan myös konkreettinen tilanne ei-verbaalisine toimintoineen on olennainen osa vuorovaikutusta. Ei-verbaalisen toiminnan merkitystä on kuitenkin mahdollista havainnollistaa dialogeissa melko yksinkertaistenkin keinojen avulla: esimerkiksi aineistoni ulkopuolisessa *Tilanteesta toiseen* -oppikirjassa (Bessonoff ja Hämäläinen 2008) on käytetty dialogien pohjana autenttisia R-kioskiasiointeja, jolloin ei-kielellisen toiminnan yleisyys ja merkitys asioinnin kulussa on usein ollut välttämätöntä huomioida. Esimerkiksi:

(100)

Asiakas: (Ottaa hyllyltä kahvipaketin, keksipaketin ja suklaalevyn ja laittaa ne tiskille.) Hei.

Päivi: Jaha, nämä. (Laskee hinnan.) Haluatteko muovikassin?

Asiakas: Mielellään, kiitos.

Päivi: Tässä, näin.

Asiakas: Kiitos.

[*Tilanteesta toiseen* kpl 1 s. 17]

Kielellisen viestinnän niukkuus ja ei-kielellisen viestinnän tärkeys on selvästi laajemminkin tyypillistä asiointitilanteille. Sorjonen ja Raevaara (2006: 82) ovatkin käyttäneet kuvaavaa käsitettä ”niukkuuden kielioppi” juuri asiointitilanteiden yhteydessä. Lyhyissä ja joskus kiiressä asiointitilanteissa niukka ilmaisu on luontevaa, koska se vähentää toistoa keskustelussa (Antonopoulou 2001: 250–251). Lisäksi näissä tilanteissa puhujilla voidaan ajatella olevan niin paljon yhteistä tietoa, että tarve olla eksplisiittinen on käytännössä olematon (mts. 250). Nämä niukan ilmaisun pyynnöt liittyvätkin yleisiin, toistuviin ja rutiinimaisiin asiointitilanteisiin, joissa osanottajilla on myös vahva kontekstuaalinen tietämys siitä, mitä tilanteessa tapahtuu. Voidaan siis ajatella, että kun kyse on (kaupankäynti)kontekstista, jossa pyynnön esittäminen on oletusarvo ja kun kyseessä on rutiininomainen pyyntö, on nominilauseke yleinen ja minimaalisuudessaan riittävä tapa esittää pyyntö.

Edellä olen käsitellyt nominilausekemuotoisia pyyntöjä, joilla useissa erilaisissa autenttisisä asiointitilanteissa ilmaistaan rutiinimaista ja ongelmatonta tuotteen pyyntöä. Myös seuraavassa dialogissa pyyntö ilmaistaan nominilausekkeella, mutta funktioltaan pyyntö kuitenkin eroaa edellä tarkastelluista:

(101)

Suutarissa

– Päivää.

– Päivää.

– **Korkolaput.**

– Odotatteko vai tuletteko hakemaan?

– Minä tulen huomenna hakemaan. Korjataanko teillä myös muuta nahkatavaraa? Minulla on sellainen käsilaukku, jonka hihna on melkein irti.

– Kyllä vain.

– Ai niin, olin unohtaa. Tarvitsen toisen tällaisen avaimen. Sen ottaisin nyt heti.

[SKA kpl 11, s. 167]

Dialogissa asiakas ilmaisee pyynnön yksinkertaisella leksikaalisella nominilausekkeella *korkolaput*. Mielenkiintoista on kuitenkin se, että dialogin asioinnissa on kyse enemmän palvelun kuin tuotteen pyynnöstä. Kuten edellä totesin, vertailuaineistoni R-kioskiasioinneissa, itsepalvelukahvila-asioinneissa, postiasioinneissa sekä kaupan palvelutiskillä tapahtuvissa asioinneissa nominilauseketta käytetään silloin, kun asiakas asettaa itse poimimansa tuotteen tiskille tai kun hän pyytää myyjältä tuotetta (esim. jauhelihaa, tupakkaa, postimerkkiä), jonka myyjä pystyy antamaan hänelle välittömästi. Esimerkkidialogin tilanteessa pyynnön toteuttaminen eli korkolappujen laittaminen kenkiin ei kuitenkaan ole yhtä rutiinimaista vaan vaatii asiakaspalvelijalta enemmän vaivaa. Tällaisessa tilanteessa lausemuotoinen pyyntö – jonka käytöllä puhuja ei oleta pyynnön toteutumista yhtä ongelmattomaksi ja jolla puhuja voi osoittaa suuntautumistaan kuulijaan (esim. *mä tarvitsisin/tarttisin näihin uudet korkolaput*; vrt. edellä luku 3.1.3) – saattaisikin olla tyyppisempi ilmaisutapa.

Erilaisten muotojen jakautumista voi tarkastella myös tietyn tilannetyypin sisällä. Esimerkiksi kahvila-, baari- ja ravintola-asiointeja kuvaavissa dialogeissa nominilausekemuotoinen pyyntö on huomattavasti yleisempi kuin kaupan palvelutiskiasiointeja simuloivissa dialogeissa, joissa käytetään nominilausekkeen sijaan usein myös interrogatiivimuotoista *saada*-verbin 1. persoonan pyyntöä (esim. *saanko 150 grammaa tuota makkaraa*) (ks. luku 3.2.1). Näitä kahvilassa, ravintolassa tai baarissa tapahtuvia dialogeja, joissa asiakas aloittaa palvelujakson, on tutkimissani oppikirjoissa yhteensä 17 kappaletta. 17 dialogista vain kolmessa pyyntö ilmaistaan muulla kuin nominilausekkeella (kaksi *saanko*-interrogatiivilla, yksi *otan*-väitelauseella). Nämä kahviladialogien kolme poikkeavaa lausemuotoista pyyntöä selittyvät nähdäkseni kuitenkin samalla tekijällä: oppikirjan progressiolla. Lausemuoto on valittu niissä tilanteissa, kun kappaleen kielioppiasiana on objekti. Esimerkiksi:

(102)

– **Saanko kupin kahvia ja juustosämpylän, kiitos.**

– Entä muuta?

– Oikeastaan joo. **Saanko vielä yhden pullan.**

[FS, kpl 28]



Tietyn kielenaineksen haluttu esiintyminen dialogissa siis ohjaa lausemaisen pyynnön valintaan: jos dialogissa pyyntönä olisi pelkkä substantiivilauseke ilman verbiä (*yksi kuppi kahvia ja juustosämpylä*), objekti ei luonnollisestikaan voisi olla *n*-sijassa (*kupin kahvia ja juustosämpylän*). Kielellisen muodon valintaa ei siis määrää näissä tapauksissa tilannekonteksti vaan oppikirjadialogien muu funktio, kieliopin esittely.

### 3.4 Pyyntönä käskylause

Edellä olen käsitellyt asiointidiologeissa esiintyviä, rakenteeltaan eri tavoin muodostettuja pyyntöjä: niin lausemuotoisia väite- ja kysymyslausepyyntöjä kuin finiittiverbittömiä nomini-lausekepyyntöjäkin, joita kaikkia esiintyy diologeissa runsaasti. Kuten luvussa 5 totesin, pyynnön prototyypinä (esim. ISK 2004: 1560) tai kongruenttina muotona, eräänlaisena lähtökohtana eli kaikkein yksinkertaisimpana ja tunnusmerkittömimpänä ilmaisutapana (Halliday 1984: 11–16, 19–20), pidetään kuitenkin yleisesti imperatiivia eli käskylauseita. (Ks. myös Shore 1991: 243–244.)

Käsitteliäni asiointidialogien joukossa ei ole yhtään rakenteeltaan prototyypistä 2. persoonan käskylauseita (esim. *anna/antakaa se tänne*). Kolmessa dialogissa pyyntö on kuitenkin ilmaistu passiivissa olevalla käskylauseella, niin sanotulla imperatiivisella passiivilla (Makkonen-Craig 2005: 20) (esim. *laitetaan vaikka kolme ahventa*). Tulkitsen myös nämä rakenteet käskylauseiksi, sillä puhutussa kielessä monikon 1. persoonan käskyä ilmaistaan yleisesti ja ensisijaisesti juuri verbialkuisilla, morfologisesti passiivimuotoisilla lauseilla (ISK 2004: 1566). Vastaavan ratkaisun ovat tehneet esimerkiksi Muikku-Werner (1993: 117) ja Lappalainen (2004: 305).

Tilanteiltaan nämä dialogien passiivimuotoiset käskylauseet liittyvät asiointeihin torilla ja kampaajalla:

(103)

Torilla

– Päivää. Mitä saisi olla?

– Erilaista kalaa. **Laitetaan vaikka kolme ahventa, tuo pieni hauki ja kaksi pientä siikaa.** Mistä lohi on?

– Se on kotimaista. Se on Ahvenanmaalta.

– **No, laitetaan pala lohta vielä.** Mikä kala tuo on?

--

[SPS kpl 3, s. 44]

(104)

Kampaajalla

– Päivää. Minulla on aika kello 12 nimellä Miettinen.

– Kyllä. Ole hyvä, tänne päin.

– Kiitos. Minulle tuli leikkaus, pesu ja föönaus.

– Miten leikataan?

– **Tasoitetaan vain latvat.** Olen vähän ajatellut sävytystä, mutta en haluaisi kesto­sävytystä.

– No, tehdään sellainen sävytys, joka lähtee pesussa.

– Joo, muutama kiva raita esimerkiksi toiselle puolelle päätä.

--

[SKA kpl 11, s. 166]

Vastaavia passiivimuotoja esiintyy myös muutamissa autenttisissa havainnoiduissa asiointeissa ruokakaupan palvelutiskillä:

(105)

M: Ja 90.

A: Täällä. Hei.

M: Hei.

A: Ottasin taas sitä lyypekkiläistä --

M: Ja vielä muuta?

A: Sitten mä voisin ottaa --

(Myyjä näyttää, onko sopiva pala)

A: Joo. Se on hyvä.

A: Ja vielä --

A: **Joo otetaan sitä kanssa semmonen.** Ja vielä.

M: Tuleeko jo liikaa.

--

[Tanner/havainnoitu asiointi kaupan leikkeletiskillä]

Tällaisella verbialkuisella passiivimuodolla esitetään toiminta viittaamatta eksplisiittisesti kehenkään (Shore 1986: 42). Sekä verbin valinnasta että kontekstista riippuu, tulkitaanko passiivi inklusiivisesti vai eksklusiivisesti eli sisällyttääkö se pyyntöön puhujan vai ei (ISK 2004: 1566–1567). Shoren mukaan muodon inklusiivinen ja monikollinen merkitys on konventionaalistunut: esimerkiksi niin sanotulla lääkäripassiivilla (*avataanpas suu*) luodaan yhteistyötunnelmaa, vaikka pyydetään toista tekemään jotain (Shore 1986: 42; ks. myös Lappalainen 2004: 205). Samankaltainen tilanne on esimerkeissä 103–105, sillä pyynnön verbi kuvaa niissä vain asiakaspalvelijan toimintaa.

Varsinaista prototyypistä imperatiivia eli 2. persoonan käskylauseita ei tutkimissani oppikirjadialegeissa sen sijaan esiinny lainkaan. Vertailuaineistoni autenttisissa asiointikeskusteluissa 2. persoonan käskylauseita esiintyy jonkin verran, vaikka imperatiivi ei selvästikään ole tyypillinen tapa ilmaista pyyntöä asiointitilanteissa. Kuitenkin esimerkiksi R-kioski­asiointeissa 22 asiointin aloittavaa pyyntöä on muodostettu 2. persoonan käskylauseel-

la (esim. *anna mulle tulitikkuaski*) – mikä on selvästi enemmän kuin *saada*-verbillä muodostetut kysymyslausepyynnöt (*saanko/saisinko...*), joita esiintyy vain 9 R-kioskiasioinnissa (Sorjonen ym. 2009: 100–104) mutta jotka ovat oppikirjadiaalogeissa kuitenkin melko yleisiä (ks. luku 3.2.1). Autenttisissa asiointikeskusteluissa yksi tekijä näiden kahden hyvin erilaisen pyyntömuodon – käskylauseen ja *saada*-verbin sisältävän kysymyslauseen – väliseen jakamaan saattaa liittyä myös asiakkaan ikään, sukupuoleen ja asuinpaikkaan: R-kioskiasioinneissa on todettu keski-ikäisten ja vanhempien helsinkiläisnaisten suosivan *saada*-verbin sisältävää kysymyslauseetta, kun taas 2. persoonan käskylauseen käyttö vaikuttaa olevan miesten keino ja liittyyne mahdollisesti myös asuinpaikkaan (Sorjonen ym. 2009: 106).

Vertailuaineistoni itsepalvelukahvila-asioinneissa palvelujakson aloittavia 2. persoonan käskylausepyyntöjä ei esiinny, ei myöskään havainnoimissani asioinneissa kaupan palvelutiskillä tai postissa. Toisaalta taas opiskelijoiden havainnoimissa asioinneissa (jotka muodostavat lukumäärältään myös omaa havainnointiaineistoani laajemman aineiston) palvelujakson aloittavia käskylausepyyntöjä esiintyy muutamia. Esimerkiksi:

(106)

A: Moi.

M: Terve.

A: **Pistäs tota jauhelihaa semmoinen 500 grammaa (osoittaa).**

M: Kiitos. (Laittaa ja punnitsee).

--

[SKL/opiskelijan havainnoima asiointi kauppahallissa lihatiskillä]

(107)

(Myyjä etsii katseellaan seuraavan asiakkaan, jona on monia ihmisiä.)

A: **Moi. Anna mulle vaikka tommonen spraiitti siitä.**

(Myyjä antaa juomapullon).

M: Joo son kaks euroo.

(A maksaa.)

[SKL/opiskelijan havainnoima asiointi kauppahallissa konditorian tiskillä]

Sorjosen ym. (2009: 104–106) mukaan tällainen 2. persoonan käskylauseella esitetty pyyntö asettaa etualalle myyjän toiminnan ja esittää pyynnön täyttämisen ongelmattomana ja itseltään selvänä. Samansuuntaisen huomion on esittänyt ruotsinkielisiä kotiapupalvelutilanteita tutkinut Lindström: muotoillessaan pyynnön käskylauseella asiakas tuo esiin sen, että hän on oikeutettu pyytämäänsä palveluun (Lindström 2005: 219). Myös yllä esitellyissä myyntitiskillä tapahtuvissa asioinneissa (esimerkit 106–107) tuotteen pyytäminen on ylipäänsä odotuksenmukaista ja rutiinimaista. Lisäksi näissä käskylausevuoroissa kiinnittää huomiota se, että niissä esiintyy myös kielenaineksia, joita voidaan pitää käskevyttä lieventävinä: esimerkissä 106 imperatiivimuotoon liittyy *s*-partikkeli (*pistäs*), jota on pidetty perinteisesti käskyä lieventävänä ja pehmentävänä kielenaineksena (Penttilä 1957: 121; Matihaldi 1979a: 135, 141).<sup>55</sup>

<sup>55</sup> Kysymyksiin liitettyä *s*-partikkelin tuomat merkitykset voivat olla laajempiakin; ks. Raevaara 2004.

Esimerkissä 107 asiakas taas viittaa pyytämäänsä tuotteeseen epämääräisesti: *vaikka tommonen spraitti siitä* (vrt. spesifimpään *toi/tommonen spraitti*), mikä antaa vaikutelman, että kyseessä on vain yksi vaihtoehto muiden joukossa (vrt. Lappalainen 2004: 193) ja tuo käsky­muodon rinnalle ja sitä pehmentämään eräänlaisen huolettoman sävyn. Lisäksi on huomatta­va, että – sattumaa tai ei – kuten lähes kaikissa autenttisissa R-kioskiasioinneissa, myös näissä havainnoitujen asiointien pyynnöissä, joissa käytetään 2. persoonan imperatiivia, asiakkaana on mies (vrt. Sorjonen ym. 2009: 106).

Toisen persoonan imperatiivimuotoja esiintyy havainnoituissa rutiinimaisissa ostotilan­teissa myös vastauksissa asiakaspalvelijan tarjoukseen tai kysymykseen:

(108)

– Moi.

– Moi. Mä otan tollasen savusiian.

(Neuvottelua siitä, minkä kokoisia kalat ovat ja kuinka monta laitetaan.)

– **No laita vaik kaks.**

– –

[Tanner/havainnoitu asiointi kaupan kalatiskillä]

(109)

A: Hei mä tarttis kymmene postimerkkiä.

V: Ykkösluokan?

A: Joo.

V: Onko väliä minkä näkösiä?

A: **Anna vaikka niitä muumeja.**

– –

[SKL/opiskelijan havainnoima asiointi postissa]

Tällaista tarjouksen jälkeistä pyyntöä voi pitää vielä ongelmattomampana ja odotuksenmukai­sempana kuin palvelujakson aloittavaa pyyntöä, sillä asiakaspalvelijan esittämä kysymys tai tarjous luo luontevan paikan pyynnölle, jolloin siihen vastaamista käskylausemuodolla voi tuskin tulkita erityisen käskeväksi saati epäkohteliaaksi ilmaisuksi. Käskylausemuotoinen jälkijäsen toimiikin tällöin paitsi pyyntönä myös informaation antona. Myös Isossa suomen kielioipissa todetaan, että vaikka käskylause on tyypillisesti vierusparin etujäsen, se voi kuit­tenkin olla jälkijäsenenä erilaisissa neuvottelutilanteissa. Funktioiksi mainitaan tällöin esi­merkiksi rohkaiseva vastaus luvan pyytämiseen tai lupautumisen tai ehdotuksen vastaanoton ilmaus. (ISK 2004: 1568.) Aineistoni asioinneissa käskylause toimii kuitenkin funktioltaan ennemmin pyynnön kuin luvan antamisen tai ehdotuksen funktiossa, vaikka se esiintyykin kysymyslausemuotoisen vuoron jälkeen. Silti ISK:ssa mainittu neuvottelun näkökulma sovel­tuu myös näihin havaintoaineiston imperatiivimuotoihin: kyseisissä asioinneissa myyjä ja asiakas nimenomaan neuvottelevat tarkemmin siitä, millaisesta tuotteen ostamisesta on kyse.

Lisäksi näissä tarjouksen jälkeisissä pyynnöissä pyyntöjen sekventiaalinen asema itses­ään lieventää käskymäisyttä: käskylausevuorot eivät sijaitse palvelujakson alussa. Usein näitä tarjous/kysymys–pyyntö/vastaus–vieruspareja edeltää myös esisekvenssi, jossa asiakas

tiedusteleo esimerkiksi tuotteen saatavuutta ja jota voidaan joissain tapauksissa pitää varsinaista pyyntöä lieventävänä (ks. tarkemmin luku 3.5 esikysymyksistä). Kela-asiointeja tutkinut Kuusisto (2001: 52) onkin todennut, että asiakas esittää usein sarjassa toiset pyynnot yksinkertaisempien kielellisten keinojen avulla kuin asiointitapahtuman ensimmäiset pyynnot. Vaikka edellä esitetyissä havainnoiduissa asioinneissa ei välttämättä ole kyse kielellisesti yksinkertaisemmista keinoista – ovathan esimerkiksi sekä väitelauseruotoinen *mä otan tollasen savusiian* että imperatiivimuotoinen *no laita vaikka kaks* molemmat rakenteellisesti melko niukkoja tuotteen pyyntöjä verrattuna vaikkapa kysymyslauseruotoisiin pyyntöihin – prototyypinen käskylauseen muotoinen pyyntö on kuitenkin näissä ongelmattomissa tilanteissa ja erityisesti tarjouksen jälkeisenä vuorona luonteva ja odotuksenmukainen. Hieman vastaavasta ilmiöstä on kyse Laurannon (tulossa) havainnossa, jonka mukaan niissä tilanteissa, joissa direktiivinalaisesta toiminnasta on ollut jo aiemmin puhetta tai joissa toiminta on jo käynnissä, pyytjä on ikään kuin oikeutetumpi esittämään direktiivinsä käskylauseen muotoisena. Jo käynnissä olevan toiminnan näkökulma soveltuukin myös näihin havaintoaineiston imperatiivimuotoihin: vuorot eivät sijaitse asioinnin alussa, palvelujakson aloittavana vuorona, vaan ennemmin sen keski- tai loppupuolella ja toimivat varsinaisen pyynnön tarkennuspyyntönä.

Se, että tällaiset 2. persoonan käskylausepyynnot – niin palvelujakson aloittavat kuin tarjouksen jälkeiset vuorot – puuttuvat tarkastelemieni asiointidialogien pyynnöistä, liittyy toisaalta myös aineistoni rajaukseen: tarkastelen pelkästään asiakkaiden vuoroja. Dialogeissa virkailijoiden vuoroissa esiintyy kuitenkin muutamia tällaisia pyyntöjä. Esimerkiksi seuraavassa dialogissa teitittelymuotoinen käskylause luo selvästi käskevää, vastaansanomaton vaikutelmaa:

(110)

Tullissa

- **Avatkaa matkalaukut, olkaa hyvä!**
- Minulla ei ole mitään tullattavaa.
- **Olkaa hyvä ja avatkaa kuitenkin matkalaukkunne.**

[SKA kpl 15, s. 208]

Toisaalta useissa muissa tapauksissa käskylausepyyntö ei sisällä samaa vaatimuksen sävyä, kuten seuraavassa dialogissa, jossa kuvataan keskustelua lääkärin luona:

(111)

Lääkärin vastaanotolla (TV-dialogi)

—

- Lääkäri: Katsotaanpa. **Aukaistaa suu... aaa.**  
Tero: Aaa...  
Lääkäri: Nielu on punainen. Kuunnellaanpa keuhkot. **Vetäkää pusero pois.**  
(Tero ottaa puseron pois)  
Lääkäri: **Ja hengittäkää syvään...**

\*\*\*

[SPS kpl 8, s. 138–139]

Myös autenttisissa asiointikeskusteluissa käskylauseet ovat ainakin tietyissä tilanteissa yleisempiä instituution edustajan kuin asiakkaan vuoroissa. Esimerkiksi Sorjonen (2001: 91–93) on havainnut lääkärin ja potilaan välisiä keskusteluja tutkiessaan, että imperatiivimuotoja käytetään yleensä sellaisissa kehotuksissa, jotka edellyttävät potilaalta välitöntä toimintaa (esim. *sanokaas aa*). Ne ovat tunnusmerkittäviä silloin, kun on kyse rutiininomaisesta toiminnasta (vrt. myös Lindström 2005: 214–223). Lappalainen (2008a) on puolestaan tutkinut Kelan virkailijoiden esittämiä henkilötunnuspyyntöjä, ja todennut, että vaikka yleisimpiä kyseisessä tilanteessa ovat kysymyslauseen muotoiset pyynnöt, myös käskylauseella muodostettu pyyntöjä (esim. *no sanopa ensin vaikka sinun henkilötunnus*) käytetään jonkin verran. Yhteistä näille asioinneille, joissa käskymuotoa käytetään, on jonkinlainen epäformaalius, joka voi perustua joko asiakkaan nuoreen ikään tai virkailijan ja asiakkaan suhteeseen, kuten tuttuuteen. (Lappalainen 2008a: 500–501.)

2. persoonan käskylauseen välttäminen asiointidialogeissa nimenomaan asiakkaan vuoroissa saattaa olla myös oppikirjantekijöiden tietoinen valinta. Syynä saattaa olla ajatus siitä, että kieltenoppijoiden tekemiin pragmaattisiin ”virheisiin” suhtaudutaan ankarasti ja ne yhdistetään puutteellisen kielitaidon sijasta puhujan persoonaan (esim. Thomas 1983: 97; Gumperz ja Roberts 1991). Esimerkiksi Muikku-Werner on tutkinut kyselyjen avulla, miten syntyperäiset suomalaiset suhtautuvat suomenoppijoiden kieleen ja erityisesti eritasoisin kielellisiin kömmähdyksiin, joissa oppija on valinnut esimerkiksi liian suorasukaisen pyynnön. Tutkimuksen perusteella suomalaiset pitivät negatiivisina piirteinä muun muassa sävyllään epäsoivia ilmauksia, esimerkiksi juuri liian kärkeviä ja suoraa, välinpitämättömiä tai liian tuttavallisia ilmauksia. Imperatiivin kaltaista suoraa ilmaisua ei pidetty kohteliaana tapana esittää pyyntöjä. Myös puhujien väliseen etäisyyteen kiinnitettiin huomiota: tuntemattomalle ei saa olla liian tuttavallinen. (Muikku-Werner 1997b.)

2. persoonan käskylauseen vähäisyyteen asiointidialogeissa saattaa vaikuttaa myös kirjoitettu kanava. Tätä havainnollistaa osuvasti Lauranto (2004: 109–113) kuvatessaan kirjallisia keskusteluntäydennystehtäviä, joita hän teetti natiiveilla ja kakkoskielisillä suomenpuhujilla. Yhdessä tehtävässä oli kyseessä tilanne, jossa vastaajan tuli kirjoittaa, millaisella kielellisellä pyynnöllä hän pyytäisi vieressä kopioimassa olevaa työtoveriaan ottamaan hänelle itselleenkin kopion. Lähes kaikki natiivit vastaajat valitsivat pyyntöön rakenteeltaan epäsuoran muodon, kuten kysymyslauseen (*Voisitsä ottaa mulle kopion?; Otatsä/Ottaisitsä mulleikki kopion*), ja ainoastaan yksi vastaajista olisi valinnut käskylauseen. Vastakkaisen havainnon on esittänyt kuitenkin Shore (1991: 244): Shore esittää autenttisen esimerkin Laurannon täydennystehtävää vastaavasta tilanteesta, jossa työtoveri pyytää toiselta kopiota sanomalla *ota mullekin kopio*. Lauranto esittääkin Shoren (1991) havaintoja täydentäen, että kirjoitetussa tekstissä syntyperäiset suomenpuhujat karttavat käskylauseen käyttöä pyyntönä ja käyttävät sen sijaan muita, rakenteeltaan epäsuorempia tapoja pyytää, kuten kysymyslauseetta. Lauranto arvelee tämän johtuvan siitä, että imperatiivilause vaikuttaa kirjoitettuna paljon kärkevämmältä kuin puhuttuna, sillä kirjoituksessa eivät näy intonaatio eivätkä muut ei-kielelliset tekijät, kuten eleet ja ilmeet. (Lauranto 2004: 113; ks. myös Lauranto tulossa.) Tämä kirjoitetun ka-

navan vaikutus näkyy omassa vertailuaineistossani vastaavasti siinä, että autenttisten asiointitilanteiden kielellisesti niukat pyynnöt voivat kirjoitettuin ja litteroituina vaikuttaa epäkohteliailta: näyttäessäni esimerkiksi täydennyskoulutettaville opettajille litteroituja R-kioskiasiointeja olen saanut useita kommentteja siitä, kuinka rumaa ja epäkohteliasta niiden kielenkäyttö on. (Vastaavista havainnoista ks. myös Sorjonen ja Raevaara 2006: 82; Sorjonen ym. 2009: 113.)

Toisaalta on myös huomattava, että oppikirjojen arkikeskusteluja kuvaavissa dialogeissa käskylauseita esiintyy pyynnöissä paljon; ne ovat ainakin muutamien oppikirjojen arkidialogien pyynnöissä jopa yleisin modaalinen lausetyyppi (ks. tarkemmin Haapala 2003 ja Tanner 2008). Myös autenttisissa arkikeskusteluissa 2. persoonan käskylausemuodot vaikuttavat olevan yleisiä: esimerkiksi Laurannon tutkimissa ystävien ja tuttujien välisissä puhelinkeskusteluissa yli puolet erilaisista ohjailevista ilmauksista muodostettiin juuri käskylauseella (Lauranto tulossa). Myös Shore (1991: 244) on havainnut käskylausemuodon liittyvän erityisesti niihin tilanteisiin, joissa tutulta tai läheiseltä pyydetään jotain yksinkertaista asiaa tai palvelua. Se, mikä on yhdessä tilanteessa soveltuvaa ja tyypillistä, ei kerrokaan mitään siitä, onko samalla rakenteella (esim. käskymuodolla) ilmaistu pyyntö tilanteeseen soveltuva tai epäkohteliaaksi tulkittava toisentyypisessä tilanteessa. Erityisesti arkikeskustelujen pyynnöistä on kuitenkin toistaiseksi olemassa vasta niin vähän tutkimusta (ks. kuitenkin puhelinkeskustelujen pyynnöistä Anttila 2010 ja jo edellä mainittu Lauranto tulossa), että erilaisten kielellisten muotojen jakaumasta on vaikea esittää yleistyksiä.

### 3.5 Pyyntö seuraa esisekvenssiä

Vaikka palvelujaksossa voi olla hyvin erilaisia osia, niissä kaikissa on nähtävissä eräänlainen ydinrakenne: on asiakkaan tarpeen ilmaisu, jonka asiakaspalvelija toteuttaa, ja tämän toiminnon ympärille rakentuu koko asiointi.<sup>56</sup> Edellisissä luvuissa 3.1–3.4 olen käsitellyt dialogeja, joissa asiakkaan tarve eli pyyntö on ilmaistu yhdessä vuorossa: pyyntö on ollut joko palvelujakson aloittava vuoro tai sitten vastaus asiakaspalvelijan tarjoukseen. Usein kuitenkin vuorovaikutus asiointitilanteissa sisältää paljon neuvottelua, ja palvelupyyntö ja sen täyttäminen vaativat useampia vieruspareja (ks. myös Merritt 1976; Ventola 1987a: 118–123). Useissa aineistoni asiointidialogeissa pyyntöä edeltääkin niin sanottu esisekvenssi, jossa tiedustellaan edellytyksiä pyynnön toteutumiseksi. Aineistossani esisekvenssin jälkeisiä pyyntöjä on kaikkiaan 33 dialogissa. Pohdin tässä luvussa ensin esisekvenssejä ja esikysymyksiä sekä niiden funktioita niin yleisemmällä tasolla kuin omassa aineistossanikin (luku 3.5.1), minkä jälkeen tarkastelen lähemmin varsinaisia aineistoni esikysymyksen jälkeisiä pyyntöjä (luku 3.5.2).

---

<sup>56</sup> Asiointin ytimessä voidaan pitää myös kahta sekvenssiä, jotka ovat fokuoituneet pyynnön ympärille: asiakkaan esittämä tuotteen tai palvelun pyyntö (joihin keskityn tässä teoksessa) ja myyjän esittämä maksun pyyntö (Kerbrat-Orecchioni 2006: 91).

### 3.5.1 Esikysymykset

Kaikissa aineistoni asiointidialogeissa, jotka sisältävät esisekvenssin, palvelusekvenssin aloitava vuoro toimii nimenomaan esikysymyksenä. Esikysymyksessä tiedustellaan tuotteen saatavuutta tai jotain sen ominaisuutta, mutta pelkän esikysymyksen perusteella pyyntöä ei voida täyttää välittömästi, sillä se ei useinkaan ole tarpeeksi tarkka. Jotta myyjä tai virkailija voisi tuottaa asiakkaalle palvelun tai antaa tämän haluaman tuotteen, osanottajien onkin vielä neuvoteltava tarkemmista yksityiskohdista (esim. kuinka paljon tai minkäläatuista tuotetta asiakas haluaa). (Kerbrat-Orecchioni 2006: 94–95.)

Esikysymysten erilaisia motivaatioita kielenkäytössä ovat pohtineet muun muassa Levinson (1983: 345), Brown ja Levinson (1987 [1978]: 40), Schegloff (1990; 2007: 58–96) ja Taleghami-Nikazm (2006) (ks. myös ISK 2004: 1163–1164 ja Tainio 1997b: 107–108). Levinson (1983) jakaa esisekvenssit neljään eri vaiheeseen tai vuoroon:

1. Esikysymys
2. Kehotus jatkaa
3. Pyyntöä esittäminen
4. Pyyntöä täyttämisen/vastaus

Ensimmäisessä vuorossa puhuja esittää varsinaisen esikysymyksen, jolla hän tarkistaa, onko pyyntöä täyttämisen mahdollista. Yksi pääsyy esikysymysten käyttämiselle on Levinsonin mukaan se, että niitä käyttämällä voidaan välttää pyynnöistä kieltäytymistä. Toinen niiden käyttöön motivoiva asia on se, että tarjoukset ovat preferoidumpia kuin pyynnöt, ja tuottamalla esisekvenssin puhuja antaa vastapuolelle mahdollisuuden tuottaa tarjouksen (ks. myös Schegloff 2007: 90–91; tarjousten preferoinnista pyyntöjen sijasta ks. Sacks 1992: 685; Lerner 1996: 314–316). Kolmanneksi syyksi Levinson mainitsee pyyntöjen välttämisen kokonaan: esikysymykseen voidaan vastata ikään kuin pyyntöön, antamalla tavara tai tuottamalla palvelu. Esikysymys voidaan siis rakentaa niin, että siinä tarjotaan kaikki se informaatio, jota pyyntöä täyttämiseksi tarvitaan, jolloin se ikään kuin ”kutsuu” 4. position vastausta eli pyyntöä täyttämistä. (Levinson 1983: 345–364).

Levinsonin tulkinta esikysymykseksi on hyvin laaja: vaikka hän käsittelee esikysymyksiä kontekstissaan, hän ei pidä jälkijäsenen osuutta erityisen määrävänä vaan määrittelee esikysymyksiksi myös sellaiset tapaukset, jotka seuraavassa jälkijäsenessä tulkitaan pyynnöiksi – ja jotka tässä tutkimuksessa käyttämäni pyyntöä puhufunktion määritelmän mukaan (ks. luku 2.3.2) olisivat tällöin tavaran tai palvelun pyyntöjä. Lindström (2005: 213) kyseenalaistaakin Levinsonin tulkinnan ja esittää, että mikäli esikysymyksiin vastataan tuottamalla palvelu tai tarjoamalla kysyttyä tavaraa, niitä ei voi pitää esikysymyksinä vaan pyyntöinä: Levinsonin esittämät esimerkit ovat asiointitilanteista, ja niissä institutionaalinen konteksti luo normatiivisen odotuksen sille, että asiakkaan vuoroja käsitellään nimenomaan pyyntöinä. Myös ranskalaisia asiointitilanteita tutkinut Kerbrat-Orecchioni toteaa, että kysymys, jossa tiedustellaan halutun tuotteen saatavuutta, voidaan ymmärtää kahdella tavalla: joko esikysymyksenä (joka johtaa varsinaiseen pyyntöön) tai epäsuorana kysymyksenä. Mitä itsestään



selvempi myöntävä vastaus kysymykseen (esim. *voitko sulkea oven*) on, sitä vähemmän relevanttia on ilmauksen ymmärtäminen kysymykseksi ja sitä todennäköisemmin se on tulkittavissa konventionaalituneeksi pyynnöksi. Asiointitilanteissa siis *onko teillä x* -tyyppiset kysymykset ovat tulkittavissa esikysymyksiksi, ja joissain tilanteissa ne voivat toimia myös konventionaalisesti epäsuorina pyyntöinä. (Kerbrat-Orecchioni 2006: 94–95.)

Miksi esikysymyksiä sitten käytetään asiointitilanteissa? Edellä esitin, että esikysymysten motivaationa on usein välttää pyynnöistä kieltäytyminen; lisäksi tuottamalla esikysymyksen puhuja antaa vastapuolelle mahdollisuuden esittää tarjouksen, joka on pyyntöä preferoidumpi toiminta (Levinson 1983: 345–364; Schegloff 2007: 90–91). Yhtenä perusteluna pyyntöjen preferoimattomuudelle on puolestaan käytetty juuri esikysymysten esiintymistä ennen pyyntöjä; tilanteita, joissa puhuja ikään kuin vihjaa esikysymyksellä tulevasta pyynnöstä (Vinkhuyzen ja Szymanski 2005: 93; ks. myös Tainio 1997b: 107–108). Esimerkiksi R-kioskiasiointien kohdalla on havaittu, että asiakas ilmaisee esisekvenssillä (esim. *saako tästä noita kymmenen kerran lippuja noihim busseihin*) usein epävarmuuttaan pyydettyä tuotteen kuulumisesta kioskin tuotevalikoimaan (Raevaara ja Sorjonen 2006: 134).

Vertailuaineistoni asioinneissa onkin useita samantyyppisiä halutun tuotteen esiintymistä tiedustelevia esikysymyksiä, esimerkiksi seuraavassa kukkakojuasioinnissa (esimerkki 112) ja R-kioskiasioinnissa (esimerkki 113):

(112)

M: Päivää

M: Päivää.

A: **Onks teil mittää oranssii.** Päivää. Tuossahan sitä on.

M: Täs on ire- juu

A: **Onks sit se kymmenen kappaleen**

M: Ku ni ku ei

A: Voi harmin paikka

M: Ku näis ei oo. Nää on neljä markkaa kipale

A: Ai jaa.

A: Se ois just sitä mun väriä.

M: Mnäis ei tiiäks näis ei kyllä oo semmosta väriä varmaa. Se on vaan punasta ja.

Muuten on vahvoja.

A: Mie otan sen.

--

[Tori/kukkakoju, HY:n suomen kielen nauhoitearkisto, Sg 110]

(113)

A: moi **tota ni filmirullaa olisko**

A: sen sellasee

A: sellasee iham peruskameraa

M: oisko tämmönen fuji kakssatane

(asiakas kyselee lisätietoja)

A: joo no se sopii joo mä otan sen sitte

--

[Kotus/R-kioski T629]

Esikysymykset (*onks teil mittää oranssii; tota ni filmirullaa olisko*) avaavat näissä asioinneissa neuvottelujaksot, jotka päättyvät asiakkaan *ottaa*-verbillä ilmaistuun ostopäätökseen. Tällaiset halutun tuotteen esiintymisen tiedustelut voitaisiinkin mahdollisesti käsittää myös pyyntöä lieventäväksi – asiakashan ottaa esikysymyksellään tuotteen saatavuudesta huomioon sen mahdollisuuden, että pyyntöä ei ehkä voida toteuttaa eli että kaupassa, torilla tai muussa vastaavassa ostopaikassa ei välttämättä ole tarjolla asiakkaan kysymää tuotetta. Mikäli asiakas ei esittäisi esikysymystä, olisi se, että myyjä ei voisi toteuttaa pyyntöä eli antaa asiakkaan pyytämää tuotetta, epäodotuksenmukaisempaa ja epätoivotumpaa.

Oppikirjadialogeissa useimmat esikysymykset eivät kuitenkaan ole *onko teillä x* -tyyppisiä (funktioltaan pyyntöinä toimivia) kysymyslauseita, vaan ne kohdistuvat johonkin halutun tuotteen ominaisuuteen: ennen kuin asiakas on valmis tekemään ostopäätöksen esittämällä pyynnön, hän haluaa tarkempia tietoja jostain tuotteen ominaisuudesta, kuten sen hinnasta tai laadusta:

(114)

Asemalla

- Päivää. Yksi matkalippu Jyväskylään, kiitos.
- Meno-paluu vai pelkkä meno?
- Meno-paluu, kiitos. **Mitä istumapaikka maksaa?**
- Se maksaa 20 markkaa.
- Joo, yksi istumapaikka vielä. Milloin juna lähtee?
- Se lähtee 10 minuutin kuluttua. Raide 4.
- Kiitos.

[KK1 kpl 5, s. 64]

(115)

Illalla syömässä

--

Tarjoilija: Okei. Kiitos.

Mikko: **Minkälainen tää talon porsaanleike on?**

Tarjoilija: Se on... Se on... No se on pariloitu porsaanleike. Se on täytetty homejuustolla. Vähän niin kuin sveitsinleike, tiedätsä? Ja sitten siinä on mukana pari-loituja minitomaatteja ja hillosipuleita.

Mikko: Okei. Mulle sitten sellainen.

--

[ES1 kpl 16, s. 215]

Funktioltaan vastaavia tuotteen ominaisuuteen keskittyviä esikysymyksiä esiintyy myös muutamissa vertailuaineistoni autenttisissa asioinneissa, kuten seuraavassa R-kioskikeskustelussa:

(116)

- A: **Eikös tää o on uusin**  
M: Se on tänään tullu joo.  
A: joo  
(A tulee kuvaan)  
A: kyllä  
(A laittaa lehden tiskille)  
--  
[Kotus/R-kioski T54]

Näissä tilanteissa koko kysymys preferoimattomuudesta tai kasvojen uhasta ja sen lieventämisestä mahdollisesti kohteliaalla esikysymyksellä on epärelevantti: esikysymyksen tehtävänä on tuskin välttää pyyntöjen esittämistä vaan ennemminkin kyse lienee keskustelun ekonomisuudesta ja sujuvasta etenemisestä. Tällöin esikysymykset motivoituvatkin ennemmin keskustelun funktionaalisuudesta: esikysymyksessä pyydetty tieto on asiakkaalle tarpeellinen, jotta hän voisi tehdä varsinaisen ostopäätöksen.

Useissa aineistoni asiointitilanteissa preferoimattomuuden käsite ei olekaan pyyntöjen kohdalla relevantti: Asiointitilanteissa vuorovaikutuksen tarkoituksena on palvelun saaminen ja palvelun tuottaminen, joka käytännössä toteutuu niin, että asiakas tuottaa pyynnön ja henkilökunta täyttää tämän pyynnön. Tällaisissa konteksteissa asiakkaan siis oletetaan esittävän pyyntö, se on odotuksenmukaista toimintaa (Vinkhuyzen ja Szymanski 2005: 92–93). Erityisesti ostotilanteissa kyse on ennemmin vaihtokaupasta kuin asiakkaan yksipuolisesta hyötymisestä: kyseessä on yhteinen etu, pyyntö ei uhkaa kummankaan osapuolen kasvoja eikä kumpikaan osapuoli ei jää mitään ”velkaa” toiselle. Näissä tilanteissa olennaista ei vaikutaakaan olevan niinkään pyynnön lieventäminen tai sen välttäminen, vaan esikysymykset liittyvät ennemmin tuotteiden tai palvelujen esiintymiseen ja niiden ominaisuuksiin.

### 3.5.2 Esikysymyksen jälkeiset pyynnöt

Dialogien esisekvenssin jälkeiset pyynnöt ovat toiminnaltaan tuotteen ostoja tai tilauksia tai varauksia. Niissä asioidaan kaupan tiskillä, apteekissa, ravintolassa, kukkakaupassa, kirpputorilla, matkatoimistossa ja lippuluukulla. Yleisimmin esisekvenssin jälkeinen varsinainen pyyntö on joko väitelauseen muotoinen (15/33), yleensä *ottaa*-verbin avulla muodostettu, tai sitten yksinkertainen nominilauseke (14/33). Seuraavissa dialogeissa ja autenttisissa asiointeissa olen lihavoinut sekä esikysymyksen että sen jälkeisen pyynnön:

(117)

- Päivää.  
– Päivää.  
– **Mitä nuo ruusut ovat kappale?**  
– Isot vai pienet?  
– Isot.

- Ne maksavat 7 markkaa.
- **No, minä otan 5 ruusua.**

[KK1 kpl 4, s. 47]

(118)

Apteekissa

- Päivää. **Olisiko teillä jotakin, joka helpottaisi flunssaista oloa?**
- Ihan tavallinen päänsärky lääkekin laskee kuumetta. Mutta sitten on tietysti nämä flunssalääkkeet, joiden kanssa juodaan paljon kuumaa juomaa.
- **Minä otan flunssalääkettä.**

[SPS kpl 8, s. 136]

(119)

Rautatieasemalla

- **Milloin lähtee seuraava juna Lappeenrantaan?**
- Kello 9.45.
- **Entä sitä seuraava?**
- 13.16.
- **Milloin se on Lappeenrannassa?**
- Se on Lappeenrannassa kello 16.20.
- **Yksi lippu siihen 13.16. junaan.**
- 32 euroa, 20 senttiä.
- Kiitos.

[KJ kpl 3 s. 60]

Näissä dialogien asiointitilanteissa on kyse yksinkertaisista ostotilanteista, joissa asiakas tietää (ainakin esikysymyksen esitettyään), että kyseistä tuotetta on saatavilla ja/tai että tuote on hänen tarpeisiinsa sopiva, jolloin *ottaa*-verbi ja nominilauseke ovat luontevia tapoja pyynnön ilmaisuun (vrt. edellä luvut 3.1.1 ja 3.3). Rakenteeltaan samanlaiset pyynnot ovat yleisiä myös autenttisissa R-kioskiasioinneissa<sup>57</sup>: niissä esikysymyksen jälkeinen pyyntö on rakenteeltaan useimmiten joko nominilauseke (esimerkki 120) tai pelkkä ei-kielellinen toiminta (esimerkki 121), muutamissa tapauksissa myös *ottaa*-verbillä muodostettu väitelause (*mä otan sen*) (esimerkki 122):

---

<sup>57</sup> Myös havainnoimissani asioinneissa (asioinnit kaupan tiskillä, postissa ja ravintolassa) esiintyy esikysymyksiä. Näiden tilanteiden tallentaminen havainnoimalla on kuitenkin ollut vaikeaa: pidemmissä asioinneissa olen saanut luotettavasti tallennettua vain asioinnin alun, jolloin varsinainen palvelupyyntö on usein jäänyt tallentamatta.

(120)

M: hei

A: hei

A: **onko noita Telian (A laittaa lehden tiskille) puhelinkortin täyttökorttia**

M: (--) (katon).

(M katsoo laatikosta)

A: (--) puhheitaa nii

M: aaa on

A: **semmosii kaksikut euroo**

--

[Kotus/R-kioski T410]

(121)

M: hei

A: **hei onks tällasta tota lämpiminä ko tää o hirvee kylmää**

(A tulee puolittain kuvaan, pitää oluttölkkiä kädessä)

M: joo kyl ne on kaikki kylmäs. Valitan.

(A laittaa tölkin tiskille)

--

[Kotus/R-kioski T680]

(122)

A: **tota saakohan noita matkalippuja siis noit turistilippuja kahelle päivälle**

M: kuule ei yks kolme tai viis on tää nyt

A: **just paljon yks päivä on**

M: yks päivä on neljä kaksikymmentä.

A: **ja oliks tuota kolme päivää jotain kahen päivän**

M: kaheksan neljäkymmentä.

A: okei.

A: **no tota noin mää otan sitten** (avaa lompakon ja alkaa kaivaa rahaa kolikkopuolelta) **sille kahe- öö kolmelle päivälle**

M: kolmelle päivälle selvä

--

[Kotus/R-kioski, T593]

Muutamissa oppikirjadialegeissa esisekvenssin jälkeinen pyyntö on sen sijaan rakenteeltaan kysymyslause (yhteensä 3 kpl). Esimerkiksi seuraavassa esimerkissä on kyse rutiinimaisesta kioskiasioinnista:

(123)

– **Myyttekö te täällä tupakkaa?**

– Kyllä.

– **Voinko saada yhden askin tupakkaa?**

- Mitä merkkiä?
  - Staria.
  - Olkaa hyvä. Ja sitten muuta?
  - –
- [SS1 kpl 11, s. 73]

Esimerkkidialogissa 123 asiakas esittää ensin esikysymyksen tuotteen saatavuudesta kioskillä (*myyttekö te täällä tupakkaa*), johon myyjä vastaa myöntävästi (*kyllä*). Tämän esisekvenssin jälkeen asiakas esittää varsinaisen palvelupyynnön (*voinko saada yhden askin tupakkaa*). Tilanteen ongelmattomuuteen nähden kysymyslausemuotoinen, modaalisen *voida*-verbin sisältävä tuotteen pyyntö tuntuu kuitenkin epäodotuksenmukaiselta: asiakas on jo esisekvenssin aikana saanut varmuuden sille, että tuotteen pyyntö on mahdollista toteuttaa eli että haluttua tuotetta on myynnissä kyseisessä asiointipaikassa (kioskillä, kaupassa tms.).

Autenttisissa asiointitilanteissa tällainen kysymysmuotoinen, modaaliverbin *voida* sisältävä pyyntö suuntautuu sen sijaan yleensä joko dynaamiseen modaalisuuteen, jolloin ilmaisu on funktioltaan usein lähempänä kysymystä, tai sitten ei-rutiinimaiseen palvelupyyntöön, siihen, miten ”oikeutettu” puhuja on pyyntöön (ks. tarkemmin luku 3.2.2; ks. myös Lindström 2005; Curl ja Drew 2008). Tällaisia rakenteeltaan monimutkaisempia modaalisen *voida*-verbin ja kysymyslauseen sisältäviä pyyntöjä käytetään autenttisissa asioinneissa siis yleensä ei-rutiinimaisissa tilanteissa, jolloin pyynnön muotoilulla suuntaudutaan myös vastapuolelle aiheutettuun vaivannäköön. Esimerkkidialogissa 123 pyynnön muotoilu ei kuitenkaan motivoitu dynaamisesta modaalisuudesta eli myyjän mahdollisuudesta antaa tuote (varmuus tuotteen saatavuudelle on jo saatu esisekvenssissä) eikä myöskään pyynnön ei-rutiinimaisuudesta tai siitä, että puhuja ei olisi oikeutettu pyyntöön. Tällaisessa tilanteessa, jossa käytetään ei-rutiinimaiselle tilanteelle ominaista kielellistä rakennetta rutiinimaisessa tilanteessa, pyyntö ja dialogi kokonaisuudessaan rakentuvat todelliselle vuorovaikutukselle vieraalla tavalla, ja pyynnön muotoilu voidaankin tulkita myös tilanteisesti ylikohteliaaksi. Vertailuaineistossani vastaavia kysymyslauseen muotoisia esikysymyksen jälkeisiä pyyntöjä ei esiinnykään lainkaan. Toisaalta esimerkin pyynnön kielellisen muotoilun voi käsittää myös myyjän palveluhalukkuuden kyseenalaistamisena, jolloin pyynnön voisi tulkita tilanteessaan jopa epäkohteliaaksi. Kohteliaisuutta ja tulkinnan osuutta pohdin tarkemmin seuraavassa luvussa 4.

## 4 Kohteliaisuus asiointitilanteissa

Edellä on monessa kohdassa mainittu käsite kohteliaisuus ja sen vastapari epäkohteliaisuus. (Epä)kohteliaisuus ei tutkimuksessani ole ollut lähtökohta vaan seuraus: se on asia, joka on noussut esiin tarkastellessani oppikirjadialogien ja autenttisten asiointien pyyntöjä. Samalla se on yksi käsite ja ilmiö, jonka avulla oppikirjadialogien ja autenttisten keskustelujen eroja voidaan analysoida.

Eurooppalaisen viitekehysten mukaan niin sanotut kohteliaisuussäännöt ja rekisterierot (esim. muodollinen/läheinen) ovat merkittävä osa sosiolingvistisiä tietoja ja taitoja (Viitekehys: 70). Kielenkäytön kohteliaisuus onkin monien S2-opettajien mukaan olennainen mutta vaikea asia opettaa. Empiiriseen tutkimukseen perustuvaa tietoa kielenkäytön kohteliaisuudesta on kuitenkin suomesta olemassa vain vähän. S2-opettajat joutuvat silti eksplisiittisesti ”opettamaan kohteliaisuutta”, sitä, miten toimia kielellisesti kussakin tilanteessa siihen soveltuvalla tavalla ja millainen kielellinen käytös kulttuurissamme vastaavasti koetaan epäkohteliaaksi. Käytännössä kohteliaisuuden opettaminen ja oppikirjojen eksplisiittinen puhe kohteliaisuudesta perustuvatkin ennemmin mielikuviin ja intuitioon kuin tutkittuun tietoon.

Myös ei-kielitieteilijöiden keskuudessa suomen kielen ja suomalaisten (epä)kohteliaisuus on suosittu puheenaihe: yleisönosastoilla, kolumneissa ja internetin keskustelupalstoilla aihe herättää voimakkaitakin mielipiteitä, ja google-haku sanapareilla suomi/suomalainen ja kohtelias/kohteliaisuus tuottaa paljon tuloksia. Niitä lukemalla saa melko pian käsityksen, että suomalaiset pitävät itseään tuppisuina ja epäkohteliaana, usein muusta Euroopasta erottuvana kansana. Stereotypia suora- ja niukkapuheisista small talkia taitamattomista suomalaisista onkin muodostunut osaksi kansallista identiteettiä (ks. esim. Tiittula 1994; Schatz 2005: 13–17).

Taustoittaakseni tätä tutkimukseni yhtä keskeistä ilmiötä esittelen tämän luvun alussa ensin kohteliaisuuden tutkimuksen perinnettä ja nykytilaa (luku 4.1). Tämän jälkeen esitän oman, erityisesti kohteliaisuuden uudempiin tutkimussuuntauksiin linkittyvän lähestymistapani siihen, miten kohteliaisuutta voi tarkastella käsillä olevassa tutkimusaineistossa (luku 4.2). Tämän lähestymistavan ja edellisten analyysilukujen tulosten perusteella erittelen, mikälaista kuvaa tilanteeseen soveltuvasta kielenkäytöstä ja (epä)kohteliaisuudesta autenttista vuorovaikutusta simuloivat oppikirjadialogit rakentavat (luku 4.3). Luvun loppupuolella tarkastelen kohteliaisuutta oppikirjoissa laajempänä ilmiönä, osana oppikirjakontekstia: sitä, mitkä seikat vaikuttavat olevan kielellisten valintojen taustalla dialogeissa ja vastaavissa autenttisissa keskusteluissa ja millä tavoin oppikirjoissa eksplisiittisesti puhutaan kohteliaisuudesta (luku 4.4). Lopuksi pohdin lyhyesti oppikirjojen rakentamaa kohteliaisuuskuvaa kielenoppijan kannalta, sitä, millaisia puhujia oppikirjoissa lopulta rakennetaan (luku 4.5). Luvuissa 4.1 ja 4.2 pohdin siis kohteliaisuutta teoreettisesta ja metodologisesta näkökulmasta, kun taas luvut 4.3–4.5 kuvaavat kohteliaisuutta omassa aineistossani: Luvussa 4.3 erittelen sitä, *miten* dialogien pyynnöt konkreettisesti eroavat autenttisesta interpersonaisesta vuorovaikutuksesta. Luvussa 4.4 pohdin, *miksi* dialogien pyynnöt rakentuvat eri tavoin kuin autenttisissa keskusteluissa ja mihin kielellisiin rakenteisiin oppikirjojen puhe kohteliaisuudesta

käytännössä kytkeytyy. Luvussa 4.5 puolestaan hahmottelen, *mitä* mahdollisia *seurauksia* dialogien kielellisillä valinnoilla voi olla kielenoppijan kannalta.

Ennen varsinaista syventymistä kohteliaisuuden käsitteeseen ja sen soveltamiseen on syytä huomauttaa, että käsillä oleva luku eroaa melko paljon edellisistä analyysiluvuista 3.1–3.5. Analyysiluvuissa tarkastelin tiettyjä eksaktimmin määriteltävissä olevia pyynnön puhefunktion ilmentymiä ja luokittelin niitä erityisesti leksikaalisin ja morfosyntaktisin perustein. Kohteliaisuutta ei kuitenkaan voi samalla lailla erotella ja luokitella kielenkäytöstä; sitä ei voi poimia suurennuslasin alle ja käänellä samalla tavoin kuin vaikkapa persoonamuotoja tai verbimoduksia. Huolimatta ilmiön monimuotoisuudesta – tai ehkä juuri sen vuoksi – näkemykseni kuitenkin on, että kohteliaisuus on niin olennainen osa inhimillistä vuorovaikutusta, että sen tutkiminen myös kielenkäytön näkökulmasta on relevanttia ja tärkeää, niin itse ilmiön kuin tutkimusta soveltavan opetuksenkin kannalta. Oppikirjadialogit ja oppikirjat antavat eksplisiittisesti tai implisiittisesti malleja siitä, miten eri tilanteissa käyttäytyään kielellisesti soveltuvasti ja kohteliaasti. Nämä mallit paitsi heijastavat enemmän tai vähemmän luotettavasti todellista vuorovaikutusta myös luovat omaa kuvaansa sosiaalisesta todellisuudesta.

## 4.1 Kohteliaisuuden tutkimuksesta: historiaa, kritiikkiä ja nykytila

Kielitieteessä kohteliaisuuden tutkimus nousi kansainvälisen kiinnostuksen kohteeksi 1970-luvulla. Traditionaaliset näkemykset kohteliaisuudesta (mm. Lakoff 1973; Brown ja Levinson 1987 [1978]; Leech 1983) juontavat juurensa kyseisen aikakauden uusiin kielitieteellisiin filosofisiin lähestymistapoihin, kuten keskustelun rationaalisuuden tarkasteluun (Grice 1969; 1975) ja puheaktiteoriaan (Austin 1962; Searle 1969; 1975). Erityisen vaikutusvaltainen on ollut Brownin ja Levinsonin (1987 [1978]) kohteliaisuusteoria, joka on inspiroinut lukuisia tutkijoita vuosikymmenien ajan. Brownin ja Levinsonin teoria pohjaa sekä filosofi Gricen (esim. 1975) näkemyksiin keskustelun rationaalisuudesta ja konversationaalisesta implikatuurista että sosiologi Goffmanin (1967 [1955]) käsitteeseen kasvoista (*face*).

Grice on esittänyt loogikon näkemyksen rationaalisesta keskustelusta, jota säätelevät erilaiset maksiimit: kvantiteetin (informatiivisuus), kvaliteetin (totuus), relaation (asiassa pysyminen) ja tavan (yksiselitteisyys) maksiimit. Kun keskustelussa poiketaan näistä maksiimeista, kuulija tulkitsee puhujan poikkeaman yleensä rationaalisella tavalla, ja tätä kuulijan tekemää tulkintaa kutsutaan konversationaalisesti implikatuuriksi. Eräänä olennaisena selityksenä poikkeamiselle keskustelun maksiimeista on juuri kohteliaisuus. (Grice 1975; 1989; Brown ja Levinson 1987 [1978]: 58; ks. myös Arundale 2005: 46–48).

Kasvoilla puolestaan tarkoitetaan eräänlaista julkista minäkuvaa, jota pyritään suojelemaan. Kasvot muodostuvat kahdesta toisiinsa yhteydessä olevasta näkökulmasta: negatiivisista ja positiivisista kasvoista. Negatiivisilla kasvoilla tarkoitetaan puhujan tai kuulijan halua suojella yksityisyyttään ja omaa toimintavapauttaan, positiivisilla kasvoilla taas halua miellyttää toisia ja saada toisilta arvostusta. Kun puhuja esittää vastapuolelle esimerkiksi pyynnön tai käskyn, hän uhkaa tämän kasvoja ja rajoittaa tämän toimintavapautta. Tällöin puhuja pyrkii suojelemaan kasvoja positiivisten tai negatiivisten kohteliaisuusstrategioiden avulla. Positiiviset kohteliaisuusstrategiat perustuvat läheisyyden ja yhteenkuuluvuuden osoittamiseen: puhu-



ja voi esimerkiksi korostaa keskustelijoiden läheistä suhdetta tai kehua kuulijaa. Negatiiviset kohteliaisuusstrategiat puolestaan perustuvat etäisyyteen ja välttelyyn: kasvoja uhkaavia toimintoja lievennetään muun muassa ilmaisemalla pyyntö (konventionaalisen) epäsuoruuden avulla ja liittämällä siihen erilaisia pehmentäviä ilmaisuja. Siihen, millaisen kohteliaisuusstrategian puhuja valitsee, vaikuttavat erityisesti kolme sosiologista tekijää: puhujan ja kuulijan väliset valtasuhteet, puhujan ja kuulijan välinen sosiaalinen etäisyys sekä kasvoja uhkaavan teon suuruus. (Brown ja Levinson 1987 [1978].)

Brownin ja Levinsonin kohteliaisuusteoria on ollut erityisen vaikutusvaltainen tutkittaessa puheaktien kulttuurisia eroja (mm. Blum-Kulka, House ja Kasper 1989; Scollon ja Scollon 1995). Käyttökelpoisuudessaan ja selkeydessään se on ollut omaa luokkaansa ja käytännössä ainoa malli, joka on tarjonnut teoreettisen pohdinnan lisäksi välineitä myös todellisen aineiston analysointiin. (Hyvän yleiskatsauksen Brownin ja Levinsonin teorian merkityksestä kohteliaisuudentutkimukselle tarjoaa Arundale 2005: 48–49.)

Myös suomalaisessa kielentutkimuksessa kohteliaisuutta on pohdittu Brownin ja Levinsonin mallin pohjalta, erityisesti 1980- ja 1990-luvuilla. Pääfokuksessa kielellinen kohteliaisuus on Hakulisen (1987), Lampisen (1990) ja Yli-Vakkurin (2005) artikkeleissa sekä Muikku-Wernerin (1993) laajemmassa empiirisessä tutkimuksessa. Hakulinen (1987) on kuvannut suomalaiselle ominaista persoonan välttämistä artikkelissaan, jota hän kuvaa ”Brownin ja Levinsonin kirjoituksen pitkäksi alaviitteeksi”. Lampinen (1990) puolestaan on luokitellut suomen kielen kohteliaisuusstrategioita negatiivisiksi ja positiivisiksi Brownin ja Levinsonin luokittelun mukaan. Yli-Vakkuri (2005) on kuvailullisesti yleisesti suomalaista kohteliaisuutta ja keskittänyt hänkin juuri persoonan välttämiseen. Brownin ja Levinsonin mallin mukaan myös näitä kirjoituksia leimaa kuitenkin tarkemman kontekstin puute: havaintojen tueksi esitetään yksittäisiä, usein kaunokirjallisuudesta tai vanhoista murreaineistosta poimittuja esimerkkilauseita, mutta todellisten keskustelujen laajempi tarkastelu puuttuu.<sup>58</sup> Autenttiseen keskusteluaineistoon perustuvia laajempia tutkimuksia kohteliaisuudesta on suomesta käytännössä ainoastaan Muikku-Wernerin väitöskirjatutkimus (1993). Muikku-Werner on tutkinut puheaktinäkökulmasta julkisten tv-keskustelujen käskyjä ja kysymyksiä ja niiden impositiivisuutta eli sitä, miten niihin sisältyvä kasvojen uhka vaikuttaa kielellisiin muotoiluihin. Myös Piirainen-Marsh on tutkinut kohteliaisuutta ja kasvojen suojelua keskustelussa, erityisesti kakkoskielisten ja äidinkielisten vuorovaikutuksessa (Piirainen-Marsh 1995), sekä epäkohteliaisuuden rakentumista poliitikkojen televisiohaastatteluissa (Piirainen-Marsh 2005), mutta tutkittavana kielenä on ollut englanti.

Lisäksi kohteliaisuutta on tarkasteltu lyhyemmin useissa muissa tutkimuksissa, joissa päähuomio on tosin ollut muissa kielellisissä ilmiöissä: Yli-Vakkurin tutkimuksessa kielellisten muotojen ”toissijaisesta käytöstä” (1986), Shoren tutkimuksessa suomen passiivista (1986: 50–57), Kangasniemen tutkimuksessa suomen modaali-ilmauksista (1992: 378–383); Luukan tutkimuksessa tieteellisten tekstien interpersonaalista piirteistä (1992); Kauppisen

---

<sup>58</sup> Lisäksi muutamat yleistyksen suomalaisesta kohteliaisuudesta tuntuvat enemmän kuvaavan stereotyyppioita kuin kertovan tutkitusta kielellisestä käyttäytymisestä – esimerkiksi havainnot, joiden mukaan suomalaiset ovat haluttomia tekemään aloitteita keskusteluun tai ilmaisemaan erimielisyyttä, itäsuomalaiset ovat puheliaita ja länsisuomalaiset varautuneita, ja ekspressiivinen kohteliaisuus nolostuttaa suomalaista tai saa jopa epäilemään puhujan tarkoituksiperää (Yli-Vakkuri 2005: 201; vrt. myös Tanner 2007: 281).

tutkimuksessa konditionaalista (1998: 218–223) ja Lappalaisen tutkimuksessa erään sosiaalisen verkoston jäsenten kielellisestä variaatiosta (2004: 192–210). Hakulinen (1983: 174–177) puolestaan on esitellyt Brownin ja Levinsonin kohteliaisuusstrategioiden soveltamista kertomisen ja kertomusten pragmatiikkaan, ja Tiililä (1992) on tarkastellut virkakielen ongelmia muun muassa kohteliaisuuden näkökulmasta. Useissa muissakin tutkimuksissa kohteliaisuus toki mainitaan ja sitä sivutaan (esim. Hakulinen 1996: 14; Halonen 1996: 202–205; Lappalainen 2008a: 486; Lappalainen ja Raevaara 2009) ulottamatta sitä kuitenkaan varsinaiseen kielelliseen analyysiin.

Autenttisten keskustelu- tai tekstiaineistojen sijasta kahdessa laajassa tutkimuksessa metodina on käytetty kyselytutkimusta: sekä Muikku-Werner (1997a) että Peterson (2004) ovat tutkineet kyselylomakkeilla pyyntöjen ja kohteliaisuuden suhdetta. Muikku-Werner (1997a) on tutkinut suomenoppijoiden ja natiivien suomalaisten pyyntöjä ja anteeksipyyntöjä, ja tutkimus pohjautuu kansainväliseen puheaktitutkimukseen (CCSARP eli Cross-Cultural Speech Act Realization -projekti, ks. Blum-Kulka, House ja Kasper 1989). Käytännössä Muikku-Wernerin tutkimus kuvaa pikemminkin sitä, miten puhujat kuvittelevat toimivansa tietyssä kielenkäyttötilanteessa kuin sitä, miten he todellisuudessa toimivat. Tutkimus antaa kuitenkin arvokasta tietoa puhujien asenteista: millaiseksi he arvioivat tilanteeseen soveltuvan pyynnön ja mikä on heidän mielestään kohteliasta. Peterson (2004) on puolestaan väitöskirjassaan tutkinut suomen kielen pyyntöjen sosiaalista soveltuvuutta kyselylomakkeen suullisten vastausten avulla. Tutkimuksellaan hän on halunnut selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat siihen, että puhuja valitsee tietyn muodon. Myöskään Petersonin tutkimus ei kuvaa todellista kielenkäyttöä vaan kielenpuhujien käsityksiä kielenkäytöstään – siitä huolimatta, että tekijä itse luonnehtii tutkimustaan kielenkäytön tutkimukseksi. Lisäksi suomi on ollut mukana laajassa kyselytutkimuksessa, jossa vertailtiin opiskelijoiden omia käsityksiä epäkohteliaisuudesta viidessä maassa (Englannissa, Kiinassa, Saksassa, Turkissa ja Suomessa) (Culpeper ym. 2010).

Keskusteluanalyyseissä ja sitä soveltavissa tutkimuksissa vuorovaikutusta ei yleensä ole tarkasteltu kohteliaisuuden käsittein tai sen näkökulmasta: kohteliaisuutta on pidetty ongelmallisena asiana tutkia (esim. Lappalainen 2009: 28) ja sen selitysvoimaa kielellisten muotojen käytön kannalta on pidetty vähäisenä (Curl ja Drew 2008: 149). Useissa tutkimuksissa, joissa jonkin kielellisen ilmaisun selittämistä kohteliaisuudella pidetään epärelevanttina tai jopa mahdottomana, ei ole kuitenkaan tarkemmin pohdittu sitä, mitä kohteliaisuus on. Käytännössä kriittisen suhtautumisen taustalla vaikuttaa usein olevan Brownin ja Levinsonin (1987 [1978]) näkemykseen liitetty käsitys kohteliaisuudesta puhujan intentiona eli näin ollen asiana, johon emme pääse kielentutkimuksen keinoin käsiksi (eksplisiittisesti esim. Olin 1996: 53). Yksinkertaistaen: koska emme voi mennä puhujan ”pään sisään”, emme voi myöskään väittää, että puhujan tarkoitus olisi tietynlaisella kielellisellä ilmaisulla osoittaa kohteliaisuutta tai epäkohteliaisuutta. Mikäli kohteliaisuus nähdään yksinomaan puhujan intentiona, sitä olisikin vaikea tutkia vuorovaikutuksesta käsin: intentioihin pohjautuva näkemys kommunikatiosta, jossa merkitysten nähdään siirtyvän puhujalta kuulijalle, on periaatteiltaan vahvassa ristiriidassa keskusteluanalyyseissä kanssa, jossa merkitysten nähdään rakentuvan vuorovaikutuksessa (ks. Haugh ja Bargiela-Chiappini 2010: 2074). Toisaalta Brownin ja Le-

vinsonin teoriassakaan kohteliaisuutta ei nähdä ainoastaan puhujan intentiona vaan kyse on implikatuurista, kuulijan tekemästä päätelmästä siitä, mikä on puhujan intentio.

Kohteliaisuudentutkimuksen ongelmallisuuden perusteluissa korostetaan usein myös kohteliaisuuden lokaalisuutta, sitä, että mikään kielellinen rakenne ei itsessään ole kohtelias (esim. Hakulinen 1996: 14; Halonen 1996: 202–205; Curl ja Drew 2008: 132). Tämä kritiikki liittyy siihen, että epäsuoran ilmaisuuden ja kohteliaisuuden välillä on joskus nähty yhden suhde yhteen -vastaavuutta: esimerkiksi Leechin (1983: 108) mukaan ilmaisu on sitä kohteliaampi, mitä epäsuorempi se on. Leechin näkemys on kuitenkin kyseenalaistettu lukuisissa uudemmissä tutkimuksissa (mm. Blum-Kulka 1987; House 2005; Terkourafi 2005). Käytännössä kohteliaisuudentutkimuksen kritisoinnissa todetaan toistuvasti, että mikään kielellinen rakenne ei itsessään ole kohtelias. On kuitenkin vaikea löytää sellaista kohteliaisuusteoriaa tai tutkimusta, joka puoltaisi näkemystä kielellisten rakenteiden absoluuttisesta kohteliaisuudesta; jossa todettaisiin tietyn ilmaisuuden olevan kohtelias tilanteesta riippumatta. Brownin ja Levinsonin omassa teoriassa tällaista näkemystä ei esitetä. Arundale (2005: 48) toteaaakin, että Brownin ja Levinsonin teoriaa on usein ymmärretty väärin: kohteliaisuus ei ole Brownin ja Levinsoninkaan mukaan merkitys, joka sisältyisi itsessään kielellisiin muotoihin vaan sen sijaan kohteliaisuus on universaali ilmiö kielessä – osaksi sen vuoksi, että kohteliaisuus syntyy vain ja ainoastaan keskustelun konversationaalisen implikatuurin avulla. Myös Brown (2001: 11622) on myöhemmin todennut, että kohteliailla ilmaisuilla puhuja ei välttämättä ilmaise todellisia tunteitaan vaan kontekstuaalisesti odotettua kasvojen suojelua. Tämä kasvoihin suuntautuminen on ”implikatuuri”, kuulijan tekemä päätelmä puhujan kohteliaasta intentiosta – ei piirre, joka liittyy erottamattomasti tiettyihin kielellisiin muotoihin. (Ks. myös Brown ja Levinson 1987 [1978]: 5, 22, 55, 95, 271).

Kymmenen viime vuoden aikana, noin 2000-luvun vaihteesta alkaen, kohteliaisuudentutkimus on kokenut eräänlaisen uuden nousun: ala on saanut ensimmäisen aikakauskirjansa (*Journal of politeness research*) sekä oman, 1–2 vuoden välein järjestettävän kansainvälisen symposiuminsa (*International symposium on politeness*). Vuosikymmenen aikana on myös ilmestynyt useita laajempia kokoomateoksia (esim. Bayraktaroglu ja Sifianou 2001; Hickey ja Stewart 2005; Lakoff ja Ide 2006) ja teoreettisesti uudentyyppisiä kokonaisesityksiä kohteliaisuudesta (ks. jäljempänä). Yhtenä lähtökohtana tälle uudelle aallolle voidaan pitää Eelenin (2001) esittämää ja paljon siteerattua kritiikkiä kohteliaisuudentutkimuksen aiemmasta perinteestä.<sup>59</sup>

2000-luvun kielentutkimuksessa kohteliaisuus onkin ymmärretty aiempaa laajemmin, ja voidaan puhua uusista, niin sanotuista postmoderneista kohteliaisuusteorioista (mm. Eelen 2001; Watts 2003; Mills 2003; Locher ja Watts 2005; Haugh 2007a<sup>60</sup>). Näissä näkemyksissä Brownin ja Levinsonin kohteliaisuusteoriaa kritisoidaan muun muassa yksittäisten lauseiden

---

<sup>59</sup> Toisaalta 2000-luvun kohteliaisuuskäsitysten ja Eeleninkin kritiikin taustalla voidaan nähdä jo 1990-luvun alussa ilmestynyt kokoomateos (Watts, Ide ja Ehlich 1992), jossa esitettiin alustavasti samansuuntaisia näkemyksiä.

<sup>60</sup> Vaikka luenkin Haughin tässä näihin ”postmodernikkoihin”, Haugh itse haluaa kuitenkin erottaa paradigmasta (ks. tarkemmin Haugh 2007a). Käytänkin tässä tutkimuksessani käsitettä ”uudemmat kohteliaisuusteoriat” viittaamaan nimenomaan laajemmin näihin 2000-luvulla syntyneisiin, aiempaa vuorovaikutukselliseen kohteliaisuusnäkemysiin (ks. edempänä) ja erotuksena perinteisemmille kohteliaisuusteorioille (mm. Brown ja Levinson 1987 [1978]; Leech 1983).

tutkimisesta ja laajemman (sekventiaalisen) kontekstin huomiotta jättämisestä, kohteliaisuuden näkemisestä puhujakeskeisenä, monologisena ilmiönä sekä perinteisesti kohteliaisuuden ”selittäjiksi” katsottujen sosiologisten tekijöiden, kuten valtasuhteiden ja sosiaalisen etäisyyden, näkemisestä staattisina ilmiöinä (viimeksi mainitusta ks. erityisesti Watts 2003: 114; ks. myös Werkhofner 1992: 176). Vaikka Brown ja Levinson kieliantropologeina käyttivät tutkimuksessaan lähes yksinomaan autenttisia aineistoja, analyysissään he yleensä irrottivat lauseet asiayhteydestään ja keskittyivät vain yksittäisiin vuoroihin.<sup>61</sup> Tutkittaessa kokonaisista keskusteluja ei perinteinen puheaktiilähtöinen ja puhujakeskeinen, yksittäisiin lauseisiin keskittyvä analyysitapa olekaan enää riittävä. Toisaalta on kuitenkin huomattava, että huolimatta kaikesta kritiikistä Brownin ja Levinsonin teoria edelleen inspiroi tutkijoita – niin teorian soveltamisessa käytäntöön kuin sen kritisoinnissakin.

Vastapainona kohteliaisuustutkimuksen perinteelle uudemmissa lähestymistavoissa korostetaan juuri kohteliaisuudeksi tulkinnan subjektiivisuutta ja kohteliaisuuden rakentumista vuorovaikutuksessa, laajemmassa kontekstissaan. Kohteliaisuus on – kuten muutkin pragmaattiset ilmiöt, esimerkiksi ironia (esim. Rahtu 2006) – kontekstisidonnaista. Kun Brownin ja Levinsonin teoriassa kohteliaisuus nähdään syynä, jolla kuulija selittää puhujan konversationaalisen implikaation käyttöä eli kuulijan määrittelemänä puhujan intentiona, uudemmissa näkemyksissä olennaista kohteliaisuuden kannalta on sen sijaan se, miten kuulija tai lukija tulkitsee puhujan vuoron. Jos puhujan intentiona on olla (epä)kohtelias (mitä emme voi tietää), tämä kuitenkin toteutuu vasta vastapuolen tulkinnan kautta. Näin ollen intention dekoodaaminen, puhujan ”pään sisään pääseminen”, ei sinänsä olekaan enää kiinnostavaa tai relevanttia, vaan se, miten vastapuoli keskustelussa tulkitsee puhujan ilmaisun, miten keskustelu jatkuu ja miten (epä)kohteliaisuutta näin rakennetaan yhdessä.<sup>62</sup> Kuten Locher ja Watts (2005: 29) ja Haugh (2007a: 313) ovat todenneet, ”kohteliaisuus, kuten kauneus, on kuulijan silmissä” ja ”kohteliaisuus on tulkinta käytöksestä, ei käytös itsessään”.<sup>63</sup> Tällaista vahvasti kontekstuaalista ja merkitysten sosiaalista rakentumista korostavaa näkemystä kohteliaisuudesta voisi kutsua myös bahtinilaisittain dialogiseksi erotuksena aiemmille, monologisemmille kohteliaisuusnäkemyksille, joissa merkitysten ajateltiin siirtyvän puhujalta kuulijalle.

Toisaalta nämä uudemmat näkemykset kohteliaisuudesta eivät myöskään muodosta homogeenista ryhmää, vaan ne määrittelevät kohteliaisuuden ja sen tutkimisen aineistosta osin eri tavoin. Ehkä selkeimmin toisistaan erottuvat näkemykset ovat diskursiivinen lähestymistapa (*discursive approach*) ja vuorovaikutuksellinen lähestymistapa (*interactional approach*).

<sup>61</sup> Tosin Brown ja Levinson itsekin huomioivat aikanaan nämä puutteet (Brown ja Levinson 1987 [1978]: 84, 232; ks. myös Arundale 2005: 50).

<sup>62</sup> Tosin kaikki uudemmatkaan näkemykset eivät ole yhtä mieltä intention merkityksestä – esim. Locher (2004: 91; 2006: 252–253) mukaan kohteliaisuudessa on kuitenkin kyse puhujan kohteliaasta intentiosta ja kuulijasta tämän intention tunnistajana. Haughin (2007a: 301) mukaan myös Wattsin (2003) diskursiivisen näkemyksen taustalla on (tosin epäsuoremmin) tällainen positivistinen näkemys kommunikation dekoodaamisesta – mikä puolestaan on ristiriidassa kohteliaisuuden vuorovaikutusnäkemysten kanssa, jossa kohteliaisuus nähdään yhteisesti rakennettuna (ks. Arundale 1999: 122–124; 2006: 195; Haugh 2007b: 95).

<sup>63</sup> Mielenkiintoista on, että samantyyppisen ”modernimman” näkemyksen kohteliaisuudesta esitti vuonna 1996 myös keskusteluanalyitikko Hakulinen pohtiessaan kielellisten ilmausten suhdetta puhujan intentioihin. Hakulisen mukaan ”kohteliaisuuden tulkinta syntyy eri tilanteissa eri tavoin: kohteliaisuuden voi havaita – niin vastaanottajana kuin analysoijanakin – lokaalisesti, kulloisenkin kontekstin asettamissa rajoissa.” (Hakulinen 1996: 14.)

Diskursiivisessa lähestymistavassa (mm. Watts 2003; Locher ja Watts 2005; Locher 2006) kohteliaisuus määritellään osaksi laajempaa ilmiötä, jota kutsutaan ”suhdetyöksi” (*relational work*) ja joka käytännössä vastaa interpersonaisen vuorovaikutuksen käsitettä. Tässä lähestymistavassa olennaisia käsitteitä ovat niin sanottu *politic behaviour*, jonka suomennan tässä tilanteeseen soveltuvaksi käytökseksi, sekä kohteliaisuuden kaksi eri tasoa: tutkijoiden ja maallikkojen käsitykset.

Tilanteeseen soveltuvalla käytöksellä tarkoitetaan sellaista kielellistä käytöstä, jota osanottajat pitävät vuorovaikutustilanteeseen sopivana, tilanteen sosiaalisten rajoitusten mukaisena. Suurin osa vuorovaikutuksestamme kuuluu tilanteeseen soveltuvan käytöksen alaan: tällaiseen vuorovaikutukseen keskustelijat eivät kiinnitä erityisemmin huomiota ja se on ikään kuin tilanteessaan neutraalia. Kielellinen käytös, joka ”ylittää” tai ”alittaa” tämän soveltuvan käytöksen, voi puolestaan olla kohteliaista (mikä on myös aina tilanteeseen soveltuvaa) tai sitten ylikohteliaista tai epäkohteliaista. (Locher ja Watts 2005: 11–12.)

Kohteliaisuuden kahdella eri tasolla tarkoitetaan puolestaan niin sanottua maallikkojen näkemystä kohteliaisuudesta sekä tutkijoiden näkemystä kohteliaisuudesta. Maallikkojen näkemystä kutsutaan ensimmäisen tason kohteliaisuudeksi tai kohteliaisuus<sub>1</sub>:ksi (*first order politeness*), kun taas kielentutkijoiden teoreettista näkemystä kohteliaisuudesta kutsutaan toisen tason kohteliaisuudeksi eli kohteliaisuus<sub>2</sub>:ksi (*second order politeness*). Tähän asti tutkimus on keskittynyt juuri tutkijoiden näkemykseen eli todellisesta vuorovaikutuksesta abstrahoituun toisen tason kohteliaisuuteen, kun taas diskursiivisen näkemyksen mukaan meidän tulisi siirtyä tutkimaan ensimmäisen tason kohteliaisuutta eli kielenkäyttäjien omia käsityksiä: sitä, miten kielenkäyttäjät neuvottelevat kohteliaisuudesta erilaisissa vuorovaikutustilanteissa ja miten he itse tulkitsevat vuorovaikutusta kohteliaaksi tai epäkohteliaaksi. (Watts 2003; Locher ja Watts 2005.)

Kohteliaisuuden vuorovaikutusnäkemyksessä puolestaan korostetaan, että tutkijoiden on tarkasteltava aiempaa huolellisemmin sitä, miten (epä)kohteliaisuus syntyy vuorovaikutuksessa eli niissä tulkinnoissa, joita puhujat tekevät toistensa kielellisestä käytöksestä, ja miten nämä tulkinnat puolestaan tulevat esiin vuorovaikutuksen sekventiaalisessa kulussa. Käytännössä tämä tarkoittaa ensin sen tutkimista, miten osanottajat vuorovaikutuksessa ymmärtävät toistensa kielellistä käytöstä. Tämän jälkeen analysoijan on tarkasteltava näitä tulkintoja kohteliaisuuden kannalta: hänen on osoitettava, että hänen tulkintansa (epä)kohteliaisuudeksi on sopuoinnussa osallistujien vuorovaikutuksen kanssa. Metodina vuorovaikutusnäkemyksessä on käytännössä keskusteluanalyysi mutta se eroaa keskusteluanalyysistä erityisesti siinä, että tutkimuskohdetta lähestytään myös etnografisemmasta näkökulmasta. Tämä näkyy esimerkiksi siinä, että kontekstin käsite ulotetaan sekventiaalista kontekstia laajempaan kontekstiin, varsinaisen vuorovaikutustilanteen ulkopuolisiin tietoihin, kuten tietoomme puhujien välisestä historiasta. (Haugh 2007a: 309–312; ks. myös Arundale 1999; 2006; Haugh 2010; Arundale 2010.)

Uudempien kohteliaisuusnäkemysten suurin anti alan tutkimukselle voidaan nähdäkseni kiteyttää kahteen seikkaan. Ensinnäkin vuorovaikutuksen tutkimuksen kannalta olennaista on se, että (epä)kohteliaisuutta on alettu pitää aidosti yhteisesti rakennettuna ilmiönä, jota pyritään myös tutkimaan ja tulkitsemaan vuorovaikutuksesta käsin. Viime vuosina useissa tutkimuksissa onkin yhdistetty keskusteluanalyysin metodi kohteliaisuuden tai kasvojen tutkimi-

seen (esim. Lerner 1996; Piirainen-Marsh 2005; Golato ja Taleghami-Nikazm 2006; Kasper 2006; Arundale 2010). Toiseksi – ja tähän liittyen – suuri merkitys on myös sillä, että kielen interpersoonainen puoli käsitetään uudemmissä näkemyksissä laajemmaksi kuin pelkkä kohteliaisuus–epäkohteliaisuus-dikotomia. On myös kielenkäyttöä, jota on vaikea luokitella käytöttilanteessaan sen paremmin kohteliaaksi kuin epäkohteliaaksikaan. Kohteliaisuus tulisi siis nähdä osana laajempaa interpersoonaista vuorovaikutusta – kutsutaan sitä sitten suhdetyöksi (*relational work*, Locher ja Watts 2005; Watts 2003; Locher 2006), kasvojen rakentamiseksi (*face constitution*, Arundale 1999; 2006; 2010) tai sosiaalisten suhteiden hallinnaksi (*rapport management*, Spencer-Oatey 2000; 2002; 2005) (ks. Haugh 2007a: 313).

## 4.2 Asiointitilanteiden kohteliaisuuden tutkimus

2000-luvun kohteliaisuustutkimuksessa kohteliaisuutta lähestytään siis enemmän vastapuolen tulkintana ja yhteisesti rakennettuna vuorovaikutuksen ominaisuutena kuin puhujan intention jäljittämisenä. Mutta miten tähän tulkintaan ja kohteliaisuuden rakentumiseen vuorovaikutuksessa sitten pääsee käsiksi? Millä perusteilla voimme väittää, että keskustelun osa tai puhujan vuoro on tulkittavissa tilanteeseen soveltuvaksi, (epä)kohteliaaksi tai ylikohteliaaksi? Miten välttää turvautuminen omaan ja mahdollisesti epäluotettavaan intuitioon? – Tässä luvussa esitän yhden mahdollisen analyysitavan sille, miten kohteliaisuutta voi tutkia autenttisesta aineistosta ja erityisesti omasta aineistostani eli asiointitilanteita simuloivista oppikirjadialogeista ja autenttisista asiointitilanteista.

Viime vuosina kohteliaisuudentutkimuksessa on pohdittu paljon juuri analyysoijan roolia, sitä, miten välttää tulkinnan subjektiivisuus. Yksittäisten ihmisten tulkinnat siitä, mikä on (epä)kohteliaista, eivät ole aina yhteneväisiä, ja kohteliaisuuden tulkinnassa on usein variaatioita (ks. Watts 2003: 8; Locher ja Watts 2005: 15–16; Haugh 2007a: 307–308). Watts (2003: 157–158; 168–172) kiertää ongelman toteamalla, että analyysoija voi todeta keskustelussa olevan vain *mahdollisesti* (epä)kohteliaaksi tulkittavia kohtia. Astetta varmemman näkökulman ottaa Haugh (2007a) turvautuessaan Arundalen (1999; 2006) malliin (*Conjoint Co-Constituting Model of Communication*), jonka avulla tutkija voi osoittaa, että hänen tulkintansa kohteliaisuudesta vastaa osallistujien vuorovaikutuksesta tekemiä tulkintoja. Vaikka näkökulmissa on eroja, yhteistä niille on kuitenkin sen korostaminen, että kohteliaisuutta analysoidaan samasta näkökulmasta kuin muutakin keskustelua: tarkastelemalla, miten vastapuoli reagoi puhujan vuoroon eli määrittelemällä puhujan ilmaisu vastapuolen ilmaiseman tulkinnan perusteella.<sup>64</sup>

Toisaalta taas erityisesti asiointitilanteiden vuorovaikutukselle on ominaista se, että vaikka puhuja olisi todella epäkohtelias kuulijalle (esim. asiakas haistattelisi myyjälle<sup>65</sup>), vastapuoli ei välttämättä reagoisi tähän mitenkään, ainakaan näkyvästi, vaan todennäköisesti si-

---

<sup>64</sup> Toisaalta vuorovaikutusmallissa otetaan kuitenkin osin huomioon myös muu etnografinen, tilannetta koskeva tietomme.

<sup>65</sup> Tässäkin tilanteessa tulkinta epäkohteliaaksi on toki kontekstisidonnaista ja riippuu esimerkiksi siitä, mikä on ollut puhujien vuorovaikutushistoria.

vuuttaisi vuoron ja jatkaisi keskustelua. Asiointitilanteissahan virkailijan institutionaaliseen toimintarooliin kuuluu tietty neutraalius (ks. Drew ja Heritage 1992: 45–47; Peräkylä 1997: 181; ks. myös Sorjonen 2006: 218–219). Tällöin emme siis voisi tulkita puhujan vuoroa epäkohteliaaksi, 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 tulkintaa aiemmasta keskustelusta, kuten autenttisissa keskusteluissa.

Kohteliaisuuden tutkimukseen erityisesti asiointitilanteissa on kuitenkin nähdäkseen 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 on todettu (ks. luku 2.2.1), arkikeskusteluista poiketen asiointitilanteiden kielenkäyttö on usein pitkälti ennustettavaa ja rutiinimaista ja asioinnin eri vaiheisiin on konventionaalistunut tiettyjä tyypillisiä tapoja ilmaista asia (Drew ja Sorjonen 1997: 101; Ventola 2006: 97). Koska natiiveilla kielenpuhujilla on tietoa keskustelun yleisestä kulusta tietyissä (asiointi)tilanteissa, mikä tahansa ei ole tyypillistä, sosiaalisesti tilanteeseen sopivaa, vaan jotkut ilmaisut ovat epätyypillisiä ja tällöin avoimia epäkohteliaalle tai ylikohteliaalle tulkinnalle. Niissä tilanteissa, joissa vastapuoli ei osoita kielellisellä (tai ei-kielellisellä) käytöksellään tätä tulkintaa, tutkija voisi kuitenkin nähdäkseen sen tehdä huolellisen analyysin perusteella, nojautumalla empiiriseen tietoon vastaavien (asiointi)keskustelujen kulusta. Kohteliaisuus voidaan siis nähdä tulkintana lausumista suhteessa niiden oletettuun tilanteeseen odotuksenmukaisuuteen ja soveltuvuuteen, ja optimaalisiin sosiaalinen yksikkö arvioimaan tätä soveltuvuutta on käytäntöyhteisö (*community of practice*)<sup>66</sup> (Mills 2003: 73; ks. myös Locher 2006: 263 ja Terkourafi 2005: 289). Tulkintamme siitä, mikä on kohteliaasta tai epäkohteliaasta, syntyy odotuksistamme vuorovaikutuksen kulun suhteen, ja nämä odotukset ovat puolestaan käsityksiämme laajemmista soveltuvan käytöksen normeista (Haugh 2007a: 313; Locher 2006: 250–51). Tutkimuksessa on siis ensin selvitettävä, mikä kyseisessä kontekstissa on tilanteeseen soveltuvan kielen normi (esim. Locher 2006: 263–264; ks. myös Haugh 2003), ja vasta tätä tietoa vasten voimme määrittää, mikä on mahdollisesti tulkittavissa kohteliaaksi tai epä- tai ylikohteliaaksi kielenkäytöksi.

Monet kohteliaisuudentutkijat ovat siis yhtä mieltä siitä, että käytäntöyhteisön jäsenenä meillä on käsitys siitä, millaisia ovat soveltuvan käytöksen normit erilaisissa vuorovaikutustilanteissa ja että tutkittaessa kohteliaisuutta on ensin määriteltävä, mikä on tilanteeseen soveltuvaa kieltä. Ongelmallisempaa on kuitenkin se, miten tällaista tilanteeseen soveltuvaa kieltä voidaan määritellä aineistosta. Jotta analysoija ei jäisi pelkän intuition varaan, nähdäkseen ainut tapa saada luotettava kokonaiskuva on tutkia mahdollisimman suurta määrää autenttisia keskusteluja ja tarkastella, mikä on niissä tyypillistä. Analysoitaessa oppikirjojen asiointidialogeja tilanteisen soveltuvuuden ja (epä)kohteliaisuuden kannalta olennaista on siis verrata niitä mahdollisimman laajaan joukkoon tilanteiltaan vastaavia autenttisia asiointikeskusteluja. Tällöin vältetään ainakin osaksi myös edellä mainittu subjektiivisuuden ongelma. Omassa

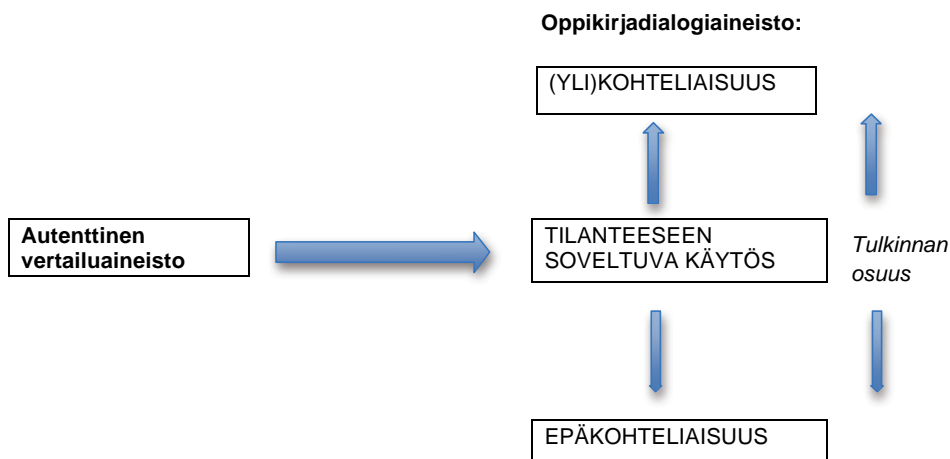
<sup>66</sup> Käsite *community of practice* on määritelty mm. seuraavasti: "[it] consists of a loosely defined group of people who are mutually engaged on a particular task and who have 'a shared repertoire' of negotiable resources accumulated over time" (Wenger 1998: 76).

tutkimuksessani tämä merkitsee sitä, että koska tietyissä asiointitilanteissa tietyt pyytämisen tavat ovat yleisempiä kuin toiset ja koska erilaiset kielelliset pyynnöt konstruoivat erilaisia interpersoonaisia merkityksiä, tällaiset asiointikeskusteluissa toistuvat ilmaisut ovat tulkittavissa tilanteeseen soveltuviksi myös tilanteiltaan vastaavissa oppikirjadiologeissa.

Toisaalta, vaikka tarpeeksi isosta (asiointi)aineistosta on melko yksinkertaista määrittää tällaisia tietyille asiointitilanteelle tyypillisiä ja soveltuvia pyyntöjä, ongelmallisempaa on sen sijaan analysoida niitä pyyntöjä, joita esiintyy oppikirjoissa mutta joita ei aineistoni autenttisisissa vastaavissa keskusteluissa esiinny lainkaan. Vaikka jokin ilmaisu olisi harvinainen tietyn asiointitilannetyypin autenttisisissa keskusteluissa tai sitä ei esiintyisi niissä ollenkaan, ilmaisu ei voi automaattisesti pitää tilanteeseen soveltumattomana, epäkohteliaana tai ylikohteliaana. Tällöin ratkaisuksi jää tutkia toisaalta sitä, esiintyykö näitä oppikirjadialogien pyyntöjä joissakin muissa autenttisisissa asiointitilanteissa ja jos esiintyy, miten nämä tilanteet eroavat dialogien esittämissä tilanteista. Tällöin voidaan esimerkiksi huomata, että autenttisisissa asiointeissa tiettyä pyyntörakennetta (esim. *saada*-verbin tai konditionaalin ja *voida*-modaaliverbin sisältävää kysymyslausetta) käytetään yleensä sellaisissa tilanteissa, joissa pyydetään jotain tilanteisesti tai sekventiaalisesti epäodotuksenmukaista tai tavallista suurempaa palvelua, kun taas oppikirjoissa samoja pyyntörakenteita käytetään myös rutiinimaisissa ja ongelmattomissa asiointitilanteissa. Dialogien esittämissä rutiinimaisissa asiointitilanteissa tällaisia pyyntöjä voi pitää tarpeettomasti liikkumatilaa tarjoavina ja ylikohteliaana. Kun tämä tietomme autenttisten pyyntöjen käyttöyhteyksistä yhdistetään kielellisen muotoilun tarkasteluun – siihen, millaisia morfosyntaktisia ja interpersoonaisuuteen liittyviä piirteitä kyseisiin pyyntöihin liittyy (esim. verbimodus, verbin semantiikka ja pyynnön puhuja- tai kuulijakeskeisyys) – voidaan myös arvioida sitä paikkaa, mihin tällainen ilmaisu sijoittuu tietyssä kontekstissaan interpersoonaiselta vuorovaikutukseltaan: tilanteeseen soveltuvaksi, kohteliaaksi vai yli- tai epäkohteliaaksi.

Oheinen kuvio 1 havainnollistaa näkemystäni siitä, miten autenttisen vertailuaineiston avulla voidaan analysoida simuloitujen keskustelujen (oppikirjadialogien) tilanteista soveltuvuutta ja (epä)kohteliaisuutta. Kuvion tarkoitus on kuvata myös sitä, että tilanteisen soveltuvuuden tulkinta on ”suoraviivaisempaa” kuin tulkinta kohteliaaksi tai epäkohteliaaksi – jälkimmäisessä on aina mukana myös analysoijan tulkinta.





**Kuvio 1** Tilanteeseen soveltuvan käytöksen ja (epä)kohteliaisuuden analysointi autenttisen vertailuaineiston avulla.

Toinen ongelmallinen seikka analyysissä – ja kohteliaisuudesta puhuttaessa ylipäänsä – on rajanveto tilanteeseen soveltuvan ja kohteliaan kielenkäytön välillä. Käytännössä nämä käsitteet ja ilmiöt menevätkin päällekkäin, ja myös eri tutkijat määrittelevät ne eri tavoin. Tilanteeseen soveltuvaa kieltä voi pitää myös kohteliaana (ks. Locher ja Watts 2005), ja kohtelias kielenkäyttö nähdään usein eräänlaisena puheyhteisössään tunnusmerkittömänä puhetapana (Kasper 1990: 193; Fraser 1990: 233; Larjavaara 2007). Tilanteeseen soveltuvuuden käsite vastaa myös pitkälti Haughin (2003) käsitettä ennakoitava kohteliaisuus (*anticipated politeness*), jonkin verran myös Arundalen (1999) käsitettä staattinen kasvojen ylläpito (*stasis face maintenance*)<sup>67</sup>: nämä kaikki liittyvät kielenkäyttöön, jota tilannekontekstissaan pidetään odotuksenmukaisena ja jonka esiintymistä keskustelussa ei tämän odotuksenmukaisuuden vuoksi edes havaita ennen kuin se puuttuu. Larjavaara (2007: 470–471) puolestaan puhuu niin sanotusta yleisestä peruskohteliaisuuden alueesta, joka keskustelijoiden ainakin tulee täyttää ilman, että heitä pidetään epäkohteliaina. Toisen ja vieraan kielen opetuksen tutkimuksessa on myös ehdotettu, että koko kohteliaisuuden käsite voitaisiin korvata soveltuvuuden käsitteellä (*appropriateness*, Meier 1997) – joskin tätä näkemystä on myös kritisoitu jyrkästi, muun muassa sillä perusteella, että soveltuvuuden käsite on liian laaja ja epämääräinen ollakseen opetuksessa käyttökelpoinen (esim. Bou-Franch ja Garcés-Conejos 2003: 11).<sup>68</sup> Kohteliaisuus-

<sup>67</sup> Arundale lähestyy kohteliaisuutta kasvojen rakentamisen näkökulmasta ja käsitteellistää tällaisella staattisella kasvojen ylläpidolla ne kielenkäytössä yleiset tilanteet, jossa kasvoja ylläpidetään eikä uhata – tähän liittyvät juuri rutiinit, joilla kasvoihin suuntaudutaan (Arundale 1999: 144–145). Staattinen kasvojen ylläpito ei siis ole poikkeama odotetusta käytöksestä vaan osa normaalia, rutiinimaista ja kohteliaista vuorovaikutusta.

<sup>68</sup> Bou-Franch ja Garcés-Conejos (2003) esittävät kielellisen kohteliaisuuden opetuskäytöksi mallin, joka yhdistää Brownin ja Levinsonin kohteliaisuususteoriaa ja Fraserin (1990) näkemystä kontekstuaalisesta soveltuvuudesta. Bou-Franchin ja Garcés-Conejosin (2003: 11) mukaan käytännössä tämä onnistuu parhaiten tarkastelemalla Brownin ja Levinsonin kohteliaisuusstrategioita erilaisissa tekstilajeissa, sitä, miten erilaiset tekijät eri tekstilajeissa vaikuttavat tilanteessa käytettyyn kohteliaisuuteen.

käsitteen korvaaminen kielentutkijoiden määrittelemällä käsitteellä voisikin olla kielenoppijoiden kannalta ongelmallista, sillä niin sanottujen tavallisten kielenkäyttäjien keskuudessa puhutaan nimenomaan (epä)kohteliaisuudesta; käsite kuuluu siis arkiseen havaintomaailmaamme.

Tässä tutkimuksessani näkökulmani on, että tilanteeseen soveltuva käytös on eräänlaista ”peruskohteliaisuutta”: kun siitä poiketaan, puhujaa pidetään joko tavallista kohteliaampana eli ylikohteliaana tai sitten epäkohteliaana.<sup>69</sup> Juuri tällainen peruskohteliaisuus – joka vaihtelee tilanteiden mukaan – on kielenoppijoiden kannalta olennainen havaita ja hallita. Larjaväärä (2007: 470) onkin osuvasti todennut, että kohteliaisuus palvelee paitsi kuulijan odotuksia myös puhujaa: se antaa puhujalle roolin ja position, josta on mukavin ja turvallisin antautua vuorovaikutukseen. Samantyyppinen näkökulma, jossa korostuu kasvojen uhkaamisen sijasta enemmän yhteistyö, on myös Terkourafilla (2005: 108–109): ihmiset osallistuvat rutiinimaisesti keskusteluun olettaen, että vastapuolen tarkoituksena ei ole uhata heidän kasvojaan. Heritagén (1984: 265) mukaan vuorovaikutusta pyritäänkin yleensä rakentamaan niin, että osallistujien välinen yhteenkuuluvuuden tunne lisääntyisi ja konflikteilta vältyttäisiin.

Lisäksi on huomattava, että kohteliaisuudessa tai tilanteeseen soveltuvassa käytöksessä kyse ei luonnollisestikaan ole vain yhdestä normista, yhdestä tavasta pyytää, vaan tyypillisiä tapoja voi olla useampia. Kuten Sorjonen ym. (2009: 115) toteavat, asiointitilanteissa eri lausetyypeillä on omat suosijansa ja sen sijaan, että indikaatiivimuotoisia kysymyslauseita (*annatko tulitikut*) tai käskymuotoa (*anna tulitikut*) käyttävät luokiteltaisiin epäkohteliaiksi, eri asiakasryhmien voi ajatella kiteyttäneen pyytämistapoihinsa erilaiset tavat hahmottaa asioinnin osapuolten suhde ja toimintatavat, omanlaisensa arjen rutiinit. Silti autenttisten aineistojen perusteella on nähtävissä, että erilaisiin tilanteisiin on kiteytynyt tiettyjä tyypillisiä ja eityypillisiä pyytämisen tapoja. Opetuksessa lienee luontevinta esitellä juuri näitä tyypillisiä tapoja.

Tässä luvussa olen esittänyt yhden lähestymistavan, jolla voi tutkia kohteliaisuutta nimenomaan asiointitilanteissa ja niitä simuloivissa oppikirjadialogeissa. Esittämäni lähestymistapa ei luonnollisestikaan ole täysin ongelmaton ja objektiivinen. On selvää, että kohteliaisuutta ei pystytä kielestä kuvaamaan yhtä luotettavasti kuin monia muita, helpommin kvantifioitavia kielellisiä ilmiöitä. Kielellinen kohteliaisuus ylipäänsä on ilmiönä äärimmäisen monitahoinen: se on vuorovaikutuksen ominaisuus, jota on kuvailtu ”liukkaaksi ja pakenevaksi, mahdottomaksi kuvata” (Watts 2005: xiii) ja jonka sisällöstä ja merkityksestä kielenpuhujat itse ovat eri mieltä (Watts 2003: 8–9), ilmiöksi, jota on kyllä laajasti tutkittu mutta jota ei ole koskaan vakuuttavasti kuvattu (Bargiela-Chiappini 2003: 1454). Kohteliaisuudessa ilmiönä onkin syvimmiltään kyse paljon enemmän kuin yksittäisistä kielellisistä ilmaisuista: kuten Bargiela-Chiappini (2003) toteaa, kohteliaisuusnormit kumpuavat inhimillisistä arvoista ja kohtelias käytös kytkeytyy niihin sääntöihin, konventioihin ja odotuksiin, jotka ohjaavat sosiaalisia tilanteita; se heijastaa yhteiskuntamme käsityksiä sellaisista arvoista kuin oikeudet ja velvollisuudet. Kohteliaisuuden juuret ja ilmenemistavat ovat kutoutuneet interpersoonaisen

---

<sup>69</sup> Epäkohteliaisuus tulkitaan yleensä negatiivisesti, mutta ylikohteliaisuus voidaan kuitenkin nähdäkseni tulkita joko positiivisesti tai negatiivisesti (esim. ironisesti), tilanteen ja tulkitsijan mukaan. Esimerkiksi kulttuurienvälisessä vuorovaikutuksessa kakkoskielisen puhujan ylikohteliaisuutta ei välttämättä tulkita negatiivisesti (ks. Haugh 2007a).

käytöksen sosiaaliseen kankaaseen, ja vain monitieteinen tutkimus voi valottaa niitä. (Mts. 1466–1467; ks. myös House 2005.)

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 tulkinnassa, 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 jätetään tutkimuksen ulkopuolelle, tällöin myös ne, jotka joutuvat kieltä ja sen ilmiöitä opettamaan (esim. suomi toisena ja vieraana kielenä -opettajat), jätetään oman onnensa – tai pikemminkin oman intuiutionsa – nojaan.

### **4.3 Kohteliaisuus autenttisissa asiointikeskusteluissa ja oppikirjadialogeissa**

Edellä esitin näkemykseni siitä, miten kohteliaisuutta voi konkreettisesti tutkia dialogiaineistossani. Esitin, että kohteliaisuus voidaan nähdä tulkintana lausumista suhteessa niiden oletettuun tilanteeseen odotuksenmukaisuuteen ja soveltuvuuteen ja että analysoitaessa oppikirjojen asiointidialogeja kohteliaisuuden näkökulmasta olennaista on verrata niitä tilanteiltaan vastaaviin autenttisiin asiointikeskusteluihin. Vaikka varsinaisena analyysikohteenani ovatkin oppikirjadialogit, lähdän siis tässä luvussa liikkeelle nimenomaan vertailuaineistostani eli autenttisista asiointikeskusteluista. Vasta sitten, kun on saatu käsitys siitä, mikä kyseisessä (asiointi)kontekstissa on tilanteeseen soveltuva kieltä, voidaan analysoida luotettavammin ja tarkemmin vastaavien dialogien kielellisiä ilmaisuja tilanteisen soveltuvuuden ja kohteliaisuuden kannalta.

Tässä luvussa esittelen ensin sitä, minkälaiset pyynnöt ovat vertailuaineistoni perusteella tyypillisiä tietyissä autenttisissa asiointitilanteissa eli millaisia pyyntörakenteita voidaan pitää näihin tilanteisiin soveltuvina ja ikään kuin peruskohteliaina. Tämän jälkeen peilaan oppikirjadialogien tilanteiltaan vastaavia pyyntöjä näihin pyyntöihin ja analysoin tätä tietoa vasten, mitä yhtäläisyyksiä ja eroja oppikirjadialogien interpersoonaisessa vuorovaikutuksessa on autenttisiin asiointikeskusteluihin verrattuna. Kuten edellä dialogien pyyntöjen tarkastelussa (luvut 3.1–3.5) on käynyt ilmi, oppikirjoissa käytetään toisaalta autenttisia tilanteita vastaavia pyyntöjä, jolloin niiden voidaan katsoa heijastavan myös tilanteeseen soveltuva, peruskohteliaista kielenkäyttöä. Toisaalta taas oppikirjoissa käytetyt ilmaisut eroavat useissa tapauksissa vastaavissa autenttisissa tilanteissa tyypillisistä ilmaisuista, jolloin ne on mahdollista tulkita dialogien simuloimissa konteksteissa joko epäkohteliaiksi tai sitten tavallista kohteliaammiksi tai ylikohteliaiksi. On myös huomattava, että kuva oppikirjadialogeista ei luon-

nollisestikaan ole täysin homogeeninen: dialogien kielen välillä on oppikirjakohtaisia eroja, sillä oppikirjat eroavat toisistaan niin ilmestymisajankohdiltaan kuin tavoitteiltaan.

Autenttiset asiointitilanteet, erityisesti rutiinimaiset tuotteen ostamistapahtumat, ovat tyypillisesti rakenteeltaan ja ilmaisutavoiltaan hyvinkin konventionaalistuneita. Vertailuaineistoni perusteella R-kioskilla, postissa ja itsepalvelukahvilassa yleisin tapa esittää tuotteen pyyntö on nominilausekepyyntö tai ei-kielellinen pyyntö, jälkimmäinen niissä tapauksissa, joissa asiakas voi itse poimia tuotteen. Tällainen pyyntörakenteen minimaalisuus kuvaa myös toiminnan minimaalisuutta: asiakas tietää kokemuksensa perusteella, että pyynnön täyttäminen on myyjälle ongelmaton ja suoraviivaista (Raevaara ja Sorjonen 2006: 131–132). Kaupan palvelutiskillä nominilausekkeen ohella yleisiä ovat myös *ottaa*-verbillä ilmaistut väitelausepyynnöt, ja ravintola-asioinneissa tällainen indikatiivimuotoinen *ottaa*-verbin sisältävä väitelause vaikuttaa puolestaan olevan yleisin tapa esittää tuotteen pyyntö eli ruoan tai juoman tilaus tarjoilijalle. Kuten nominilausekepyynnöissä ja ei-kielellisissä pyynnöissä, myös *ottaa*-verbin käytössä on näissä tilanteissa olennaista (tuotteen pyynnön) ongelmattomuus ja odoituksenmukaisuus. Tällaisissa pyynnöissä interpersoonaiset suhteet eivät korostu: *ottaa* ei viittaa leksikaalisesti esimerkiksi puhujan haluihin tai tunteisiin vaan kuvaa vain transaktionaalista ostamistoimintaa.

Näiden vertailuaineistoni autenttisten suomalaisten asiointien perusteella voisi esittää yleistyksen, että yksinkertaisissa ostotilanteissa asiointin rutiinimaisuus ja ongelmattomuus näkyy ainakin pyyntöjen yksinkertaisessa ja niukassa muodossa. Käytänkin käsitettä ”niukat pyynnöt” tarkoittamaan tässä sekä ei-kielellisiä pyyntöjä, verbittömiä nominilausekepyyntöjä että *minä otan* -pyyntöjä, joissa väitelauseessa on verbinä indikatiivinen *ottaa*. Rutiinimaisissa asiointitilanteissa ei yleensä ole mitään ilmeistä syytä, miksi osanottajat muotoilisivat pyynnön erityisesti vastaanottajan huomioivaksi tai kunnioittavaksi. Tätä asiointitilanteiden kielellistä niukkuutta pidetään usein juuri suomalaiselle vuorovaikutukselle ominaisena piirteenä.

Samantyyppinen niukka kielenkäyttö on kuitenkin tyypillistä myös muille kuin suomalaisille asiointitilanteille – myös esimerkiksi kreikkalaisista, belgialaisista, ranskalaisista ja tanskalaisista asioinneista on tehty samantyyppisiä havaintoja. Esimerkiksi Antonopoulou (2001) on tutkinut kreikkalaisia lehtikioskiasiointeja ja todennut, että näissä tilanteissa tuotteen nimeävät nominilausekkeet tai ei-kielelliset (ns. hiljaiset) pyynnöt ovat yleisiä, samoin kuin yksinkertaiset kysymyslauseen muotoiset pyynnöt ja esikysymykset. Danblon ym. (2005) ovat tutkineet belgialaisia asiointitilanteita (mm. lihakauppa, leipomo, pikaruokapaikka ja posti) ja havainneet niissä nominilausekkeen tunnusmerkittäväksi tavaksi pyytää tuotetta. Myös Ranskassa pienissä myymälöissä tapahtuvissa asioinneissa (leipäkaupassa, tupakkakioskilla, liha-kaupassa yms.) käytetään verraten paljon nominilausekkeita, joskus yhdistyneenä myös kohteliaisuusfraasiin *s’il vous plaît*; tosin yleisimpiä pyyntömuotoja ovat kuitenkin lausemuotoiset, kuten konditionaalimuotoiset väitelauseet (esim. *je voudrais x* ’haluaisin x’) (Kerbrat-Orecchioni 2006). Fredstedt (2005) on tutkinut tanskalaisia matkatoimistoasiointeja ja todennut, että tanskalaiset käyttävät hyvin vähän varsinaista kielellistä kohteliaisuutta. Sen sijaan he menevät yleensä suoraan asiaan ja ilmaisevat asiansa niukoin kielellisin keinoin (verrattuna esim. vastaaviin saksalasiin keskusteluihin), mutta ilmaisevat toisaalta sitäkin enemmän paralingvaalista ja ei-kielellistä kohteliaisuutta, erityisesti pyyntöjen yhteydessä.

Myös oppikirjadialogeissa esiintyy vastaavia rakenteeltaan niukkoja nominilausekepyyntöjä, erityisesti vastauksina tarjoilijan tai myyjän tarjouksiin. Tällaiset pyynnöt heijastavat autenttista ja tilanteeseen soveltuvaa kielenkäyttöä. Samoin *ottaa*-verbin sisältävät väitelauseet ovat yleisiä dialogien pyynnöissä, erityisesti ravintolakonteksteissa, joissa asiakas tilaa tarjoilijalta ruokaa tai juomaa (esim. *minä otan olutta*) sekä asioitaessa kaupan palvelutiskillä, postissa ja apteekissa (esim. *otan 300 grammaa kalkkunaleikettä*).

Toisaalta näitä niukkoja pyyntöjä käytetään oppikirjoissa kuitenkin selvästi vähemmän kuin autenttisissa tilanteissa. Erityisesti aineistoni vanhemmissa oppikirjoissa nominilausekepyynnöt ovat harvinaisia, ja *Suomea suomeksi* -kirjassa niitä ei esiinny lainkaan. Uudemmissakin oppikirjoissa, joissa nominilausekepyyntöjä käytetään, niiden rinnalla esiintyy myös muita pyyntörakenteita, kuten konditionaalimuotoisia väitelausepyyntöjä ja kysymyslausepyyntöjä (esim. *saisinko kaksi sämpylää*). Pyyntöjen käyttö ja vaihtelu eri pyyntörakenteiden välillä ei kuitenkaan selity dialogin toiminnan ja kontekstin näkökulmasta, sillä esimerkiksi *saada*-verbin sisältäviä kysymyslausepyyntöjä käytetään myös dialogien yksinkertaisissa tuotteen pyynnöissä ja tilauksissa, joihin ei liity epävarmuutta. Pyyntörakenteen valintaan ja interpersoonaisuuteen vaikuttaakin todennäköisesti myös oppikirjan kielipillinen progressio, tiettyjen kielellisten rakenteiden opettelu – esimerkiksi objektin harjoittelu, joka ohjaa valitsemaan lausemuotoisen pyynnön nominilausekkeen sijasta, tai kappaleen uutena asiana oleva konditionaali.

Rakenteeltaan niukat ja interpersoonaisuudeltaan ikään kuin ei-korostuneet pyynnöt – ei-kiellelliset pyynnöt, nominilausekepyynnöt ja indikatiivimuotoiset *ottaa*-verbillä ilmaistut väitelausepyynnöt – eivät luonnollisesti ole kaikissa autenttisissakaan asiointitilanteissa tyyppisiä tai soveltuvia. Niissä tilanteissa, joissa asiointiin liittyy enemmän neuvottelua tai epävarmuutta, muut väitelauseen muotoiset pyynnöt ovat yleisempiä. Esimerkiksi konditionaalimuotoisen *tarvita*-verbin ja nesessiivisen modaaliverbin *pitäisi* sisältävät väitelausepyynnöt toimivat vertailuaineistoni asiointitilanteissa usein yhteistyötä ilmaisevina neuvon- tai avunpyyntöinä, joita asiakas käyttää tarvitessaan myyjän apua tuotteen valintaan tai löytämiseen (esim. kukkakojulla torilla *mä tarvisin kahvipöytään jotain*; R-kioskilla *meiän äidin pitäis saaha semmonen kortti*). Näissä asioinneissa asiakas tuo leksikaalisesti tarpeensa esiin ilman, että pyyntöön liittyy vaatimuksen sävyä: puhuja ei viittaa haluunsa saada jotakin (vrt. esim. *minä haluan kortin*) vaan tarpeeseensa, joka voi liittyä myös ulkoisiin olosuhteisiin. Erityisesti *minun pitäisi* -rakenteella puhuja ikään kuin ulkoistaa tarpeen ja pyynnön lähteen, jolloin sen vaativuus lieventyy.

Samantapaisia *tarvita*-verbin ja nesessiivisen *pitää*-modaaliverbin avulla ilmaistuja pyyntörakenteita esiintyy myös oppikirjadialogien vastaavissa tilanteissa. Erona on kuitenkin se, että autenttisissa asioinneissa käytetään yleensä konditionaalia, kun taas dialogeissa *tarvita*-verbin sisältävissä pyynnöissä moduksena on usein myös indikatiivi. Konditionaalin käyttö suuntaa pyynnön kuitenkin enemmän vastaanottajaan: se liittyy toisaalta eräänlaisen epätietoisuuden osoittamiseen, siihen, että asiakas tarvitsee myyjän apua tuotteen löytämisessä tai ostopäätöksessä; toisaalta se tekee myös pyynnöstä epäsuoremman ja ehdollisemman kuin ilmoitusluonteinen indikatiivi, ilmaisee, että asiakas ei pidä tuotteen löytymistä itsestäänselvänä ja lieventää näin pyynnön velvoittavuutta. Oppikirjadialogeissa indikatiivimuodon käyttö liittyy todennäköisesti kielipilliseen progressioon, sillä useimmat dialogit, joissa käytetään indikatiivi-

vimuotoista *tarvita*-verbiä pyynnössä, esiintyvät kappaleissa, joissa ei ole vielä opetettu konditionaalia. Toisaalta progressiokaan ei selitä kaikkia oppikirjoissa tehtyjä valintoja, ja kyse voikin olla myös yksinkertaisesti siitä, että kielenpuhujien (oppikirjanlaatijoiden) intuitio kielenkäytöstä ei aina vastaa todellista kielenkäyttöä. Riippumatta valinnan taustalla vaikuttavista tekijöistä dialogien kielelliset muodot toimivat joka tapauksessa lukijalleen malleina pyynnöistä ja eroavat näissä tapauksissa tilanteeltaan vastaavasta autenttisesta vuorovaikutuksesta.

Niissä autenttisissa rutiinimaisissa asioinneissa, joissa pyydetään tuotteen sijaan palvelua, tyypillisiä ovat puolestaan yksinkertaiset konditionaalimuotoiset väitelausepyynnöt (esim. postissa *mä tekisin osotteemuutoksen*; kirjastossa *mä lainaisin nämä*). Erityisesti näin vaikuttaa olevan silloin, kun pyynnön funktiona on tilanteessaan odotuksenmukainen ja yhteistyötä vaativa toiminta: tekeminen esitetään asiakkaan näkökulmasta, mutta käytännössä asiakaspalvelija toteuttaa sen. Konditionaalia käyttämällä puhuja suuntautuu vastaanottajaan (ISK 2004: 1571) ja ilmaisee, että tarvitsee vastaanottajan apua pyynnön toteuttamiseksi. Toimintaa ei siis esitetä itsestäänselvänä asiana (vrt. indikatiivimuoto) vaan myös vastapuolen toiminnasta riippuvana (ks. myös Sorjonen ym. 2009: 109). Vastaavia konditionaalimuotoisia väitelausepyyntöjä käytetään myös muutamissa tilanteiltaan vastaavan tyyppisissä asiointidialogeissa, jolloin niitä voi pitää tilanteeseen soveltuvina, peruskohteliaina.<sup>70</sup>

Erilaisen ilmoittautumisten ja varausten yhteydessä autenttisissa tilanteissa käytetään usein omistusrakenteen muotoisia pyyntöjä, joissa verbi on konditionaalissa tai imperfektissä (esim. *mullois tämmönen resepti*; *mulle olis tämmönen terveystarkastus*). Näissä tilanteissa sekä konditionaalimuodun että imperfektitempuksen käyttö voidaan liittää kohteliaisuuteen: käyttämällä preesensin sijasta mennyttä tempusta puhuja ilmaisee ennemmin mennyttä aikomusta kuin nykyistä haluaan, mikä tuo ilmaukseen etäännyttävää ja/tai kohteliasta sävyä (ISK 2004: 1459), ja sama intention etäännyttäminen menneisyyteen sopii tässä myös konditionaalien kohteliaisuustulkintaan (ks. Kauppinen 1998: 219). Lisäksi spesifimmin juuri tällaiset intentionaalitulkintaiset eksistentiaalilauseet voidaan tulkita kohteliaiksi silloin, kun ne implikoivat vastapuolen tarpeiden täyttämistä (mts. 184). Vertailuaineistoni omistusrakennemuotoisissa pyynnöissä onkin mielenkiintoista se, että käyttämällä omistusrakennetta ja konditionaalia pyynnöt esitetään ikään kuin vastapuolelle eli virkailijalle esitettyinä tarjouksina. Näis-

---

<sup>70</sup> Toisenlaista tulkintaa vastaavien 1. persoonan konditionaalimuotoisten väitelauseiden kohteliaisuustulkintaan edustaa Kauppinen (1998). Kauppisen mukaan niissä tilanteissa, joissa indikatiivinen variantti ei ole käytössä pyynnön puhufunktion ilmaisussa (vrt. esim. *mä teen osotteemuutoksen/mä tekisin osotteemuutoksen*), ei ole kyse kohteliaisuudesta vaan intentionaalisuudesta. Kohteliaisuudesta olisi sen sijaan kyse ainostaan niissä tilanteissa, joissa konditionaalien tahtomerkitys jää redundatiksi eli joissa tahdon tai haluamisen merkitys sisältyy jo indikatiivimuotoon leksikaalisen aineksen tai lausemuodon vuoksi (esim. *haluan/haluaisin x*; *toivon/toivoisin saavani vastauksen pian*). (Kauppinen 1998: 169, 219; ks. myös Penttilä 1957: 476). Kauppisen näkemyksessä kohteliaisuus on siis leksikaalista tai morfosyntaktista redundanssia; ilmaisun propositionaalisen merkityksen ”päälle” tuleva ylimääräinen aines. Tässä Kauppisen voikin katsoa lähestyvän diskursiivisen kohteliaisuusteorian näkemystä siitä, että kohteliaisuus on jotain ylimääräistä, enemmän kuin tilanteeseen soveltuva ja riittävä käytös. Toisaalta Kauppisen ja diskursiivisen kohteliaisuusnäkemysten määrittelyt kohteliaisuudesta kuitenkin eroavat radikaalistikin: Kauppiselle kohteliaisuus on ”vaikutelma, jonka kielenkäyttäjät saa aikaan hyödyntämällä kielen muotoelementtien mahdollisuuksia” (mts. 218), ja kohteliaisuus sidotaan yksittäisiin, kontekstistaan irroitettuihin lauseisiin. Diskursiivisessa näkemyksessä kohteliaisuus puolestaan katsotaan yhteisesti rakennetuksi toiminnaksi, ja kohteliaisuus näkyy siinä, miten keskustelun osanottajat tulkitsevat sosiaalisia ja kielellisiä toimintoja omien käsityksensä perusteella kohteliaiksi tai epäkohteliaiksi (esim. Watts 2003: 263).

sä pyynnöissä on siis selvä tendenssi muotoilla ne paitsi etäännyttäväksi ilmaisuiksi myös konditionaalien avulla tarjouksen kaltaisiksi – vaikka funktioltaan kyseessä ovatkin pyynnot. Tilanteiltaan vastaavissa oppikirjadialogeissa konditionaali- ja imperfektimuotoja ei kuitenkaan esiinny, sillä niissä vastaavat ilmaisut ovat aina indikatiivissa (esim. *minulla on aika tohtori Mäelle*). Näissä indikatiivimuotoisissa pyynnöissä korostuu niiden ilmoitusluonteisuus; niitä ei lievennetä konditionaalien tai imperfektin avulla, eikä toimintaa esitetä millään lailla epävarmaksi. Autenttisiin tilanteisiin verrattuna tällaisia dialogien pyyntöjä voidaankin pitää tilanteeseen soveltumattomampina ja joissain tilanteissa mahdollisesti jopa epäkohteliaina.

Edellä tässä luvussa olen käsitellyt nominilauseke- ja väitelausepyyntöjä. Kun asioinnin pyyntöön liittyy epäodotuksenmukaisuutta tai jonkinlaista ylimääräisyyttä tai kun asiakaspalvelija joutuu näkemään pyynnön toteuttamiseksi tavallista enemmän vaivaa, kysymyslauseen muotoiset pyynnot ovat puolestaan yleisimpiä. Vertailuaineistossani olen tarkastellut erityisesti niitä kysymyslauseella ilmaistuja pyyntöjä, jotka ovat oppikirjoissakin yleisiä, eli *saada*-verbillä ja modaalisella *voida*-verbeillä ilmaistuja pyyntöjä.<sup>71</sup>

*Saada*-verbin sisältävän kysymyslauseen käyttö pyyntönä motivoituu vertailuaineistoni autenttisissa asioinneissa useimmiten juuri eräänlaisesta ylimääräisyyden aspektista: varsinaisen rutiinimaisen palvelun tai tuotteen ohella tai sen sijasta pyydetään jotain lisää tai enemmän (esim. ravintolassa *saisko siihen vaihettuu tavallisten ranskalaisten tilalle ristikkoperunat*, juna-aseman lipputiskillä *saisko vielä pc-paikan kiitos*). Usein tällainen pyyntö sijoittuu myös sekventiaalisesti epäodotuksenmukaiseen kohtaan asiointia eli varsinaista tuotteen pyyntöä myöhäisemmäksi. Näissä tilanteissa pyynnön tekee epäodotuksenmukaiseksi jo yksinään sen sijainti asiointikeskustelussa eikä niinkään se, mitä pyydetään (esim. *saisko vielä lasin vettä*).

Sellaisissa vertailuaineistoni tilanteissa, joissa on kyseessä ei-rutiinimainen, tavanomaista isompi tai asiointitilanteessa epäodotuksenmukaisempi palvelun pyyntö, pyyntö muodostetaan sen sijaan usein kysymyslauseella, johon sisältyy modaaliverbi *voida* (esim. ravintolan narikassa *hei voisinko saada tota mun laukkuu hetkeks*; Kelassa *voisinko mie saaha siitä kuitista niin kopion*). Kun asiakas käyttää tällaista rakenteeltaan monimutkaisempaa *voida*-verbin ja kysymyslauseen sisältävää pyyntöä ei-rutiinimaisissa tilanteissa, hän suuntautuu pyynnön muotoilulla siihen, että pyyntö ei välttämättä kuulu asiakaspalvelijan toimialaan – mikä liittyy myös Lindströmin (2005) ja Curlin ja Drew'n (2008) käsitteeseen *entitlement*, siihen, miten oikeutettu puhuja on pyynnön esittämiseen. Samalla puhuja suuntautuu myös vastapuolelle aiheuttamaansa vaivannäköön.

*Saada*-verbin ja *voida*-verbin sisältävissä kysymyslausepyynnöissä esiintyy sekä indikatiivi- että konditionaalirakenteita. Indikatiivikysymystä tunnutaan käyttävän yleisemmin niissä tilanteissa, joissa ilmaisu voidaan tulkita pyynnön ohella tai pyyntöä ensisijaisemmin funk-

---

<sup>71</sup> Autenttisissa asiointitilanteissa myös yksinkertaiset indikatiivimuotoiset kysymyslauseet ovat melko yleisiä pyynnön ilmaisussa, erityisesti kioskiasioinneissa (*annatko sikaariaskin mulle siitä*) (Sorjonen ym. 2009: 102–103). Dialogiaineistossani kysymyslausepyynnöissä esiintyy kuitenkin poikkeuksetta joko *saada* tai *voida*-verbi, joten en ole tarkastellut lähemmin näitä yksinkertaisia kysymyslauseita myöskään vertailuaineistossani.

tioltaan myös kysymykseksi mahdollisuudesta ja dynaamisesta modaalisuudesta. Konditionaalien käyttö – jota voidaan erityisesti *voida*-verbin sisältävien kysymyslausepyyntöjen kohdalla pitää jo kiteytyneenä pyynnön ilmaisemiseen (ISK: 1572) – puolestaan suuntaa kysymyslauseen selvemmin pyynnön funktioon. Esimerkiksi seuraavassa Kelan asiointitilanteessa lauseen monifunktioisuus tulee selvemmin esille: indikatiivissa oleva kysymyslause on tulkittavissa funktioltaan paitsi pyynnöksi myös kysymykseksi siitä, onko lomakkeen jättäminen sellaisenaan mahdollista.

(124)

V: hei

A: moi

(A istuu tuolille)

A: ää ähhh **voinks mä jättää tälle tää hammaslääkärin** (ojentaen lomaketta V:lle)

V: juu-u

A: just

--

[Kotus/Kela, T1025]

Kyse ei välttämättä ole siitä, että käyttötilanteet olisivat erilaisia – myös indikatiivimuotoa käytetään pyynnöissä eli se ei luonnollisestikaan ole ”varattu” ainoastaan dynaamisen modaalisuuden kysymyksiin. Kuitenkin konditionaali suuntautuu enemmän vastapuoleen ja hänelle pyynnöllä aiheutettuun vaivanäköön. Kyse ei siis ole absoluuttisista eroista (siitä, että jokin tilanne ehdottomasti vaatisi konditionaalien käyttöä) vaan myös siitä, miten puhuja ilmaisee asemoi itsensä ja vastapuolen; millainen on hänen käsityksensä tilanteesta ja pyynnön aiheuttamasta vaivasta. Näissä tilanteissa kielellisesti monimutkaisempien ilmaisujen – *saada*-tai *voida*-verbin sisältävän kysymyslauseen ja konditionaalien – avulla otetaan siis huomioon pyynnön ei-rutiinimaisuus, ei-odotuksenmukaisuus ja ylimääräisyys ja/tai sen vastapuolelle aiheuttama vaiva. Tämä vaivannäön huomioiminen voidaan liittää myös kohteliaisuuteen.<sup>72</sup>

Oppikirjadialogeissa *saada*- ja *voida*-verbin sisältävät kysymyslauseen muotoiset pyynnot ovat vielä yleisempiä kuin autenttisissa tilanteissa. Tällaisia pyyntörakenteita käytetään dialogeissa myös rutiinimaisissa tuotteen pyynnöissä (esim. *saanko kupin kahvia ja juustosämpylän, kiitos; voisinko saada myös voileivän*). Dialogien valintoja voisi mahdollisesti selittää ilmaisun lieventämisellä ja kohteliaisuudella, jolloin pyyntöjen avulla otettaisiin huomioon vastaajalle aiheutuva vaiva. Dialogeissa on kyse kuitenkin rutiinimaisista tilannetyypeistä, joissa pyynnön esittäminen on odotuksenmukaista. Tilanteissaan tällaiset pyynnot luovatkin ylikohteliaan vaikutelman; ikään kuin kyseessä olisivat tavanomaista suuremmat palvelun pyynnot. Niissä tapauksissa, joissa tällaisiin pyyntöihin yhdistyy teitittely (esim. *voisitteko Te sitten sanoa, missä minä jään pois*), myös muodollinen ja etäinen vaikutelma korostuu.

<sup>72</sup> Pyynnön aiheuttama vaivannäkö ja ei-rutiinimaisuus ovat käytännössä lähellä myös Brownin ja Levinsonin (1987 [1978]: 76–78) käsitettä ”pyynnön suuruus kulttuurissaan” (”the absolut ranking of imposition in the particular culture”), jota Brown ja Levinson pitävät yhtenä olennaisena pyynnön muotoiluun vaikuttavana tekijänä.



Tällaisia modaaliverbillä ilmaistuja kysymyslausepyyntöjä pidetään usein tyypillisinä esimerkkeinä konventionaalisesti epäsuorista pyynnöistä ja laajemmin niin sanotusta negatiivisesta kohteliaisuudesta (ks. Brown ja Levinson [1978] 1987: 132–144) tai etäkohteliaisuudesta (Scollon ja Scollon: 1983<sup>73</sup>). Kuten edellä on todettu (ks. luku 3.2.1 ja 3.2.2), oppikirjadialogeja vastaavissa autenttisissa asiointitilanteissa, joissa on kyse rutiinimaisista tuotteen pyynnöistä, *voida-* ja *saada-*verbien käyttö on kuitenkin harvinaista. Tällaisissa autenttisissa asioinneissa käytetään sen sijaan yleisesti rakenteeltaan niukempia nominilausekepyyntöjä tai *ottaa-*verbin sisältäviä väitellausepyyntöjä.

Konditionaalimuotoisen *voida-*verbin sisältämät kysymyslausepyynnöt ovat osoittautuneet yleisiksi myös suomen kielen pyynnöistä tehdyissä kyselytutkimuksissa: Muikku-Wernerin kyselytutkimuksessa suomen- ja suomenoppijoiden pyynnöistä suurin osa pyynnöistä muotoiltiin kysymyslauseella, ja kysymyslause puolestaan sisälsi erittäin usein konditionaalimuotoisen modaaliverbin (esim. *voisitko lainata muistiinpanojasi*) (Muikku-Werner 1997a: 62, 65). Samoin Peterson havaitsi kyselytutkimuksessaan suomalaisten pyynnöistä, että suomenpuhujilla on selvä preferenssi muodostaa pyyntö *voida-*verbin ja konditionaalilavulla: yli 52 % informanttien vastauksista sisälsi *voida-*verbin, ja yli 63 % vastauksista oli konditionaalissa. (Peterson 2004: 115–116; 139–143).

*Voida-*verbi on siis yleinen sekä kyselytutkimusten pyynnöissä että oppikirjojen asiointidialogeissa. Kyselytutkimusten kuvitellut keskustelut eivät tilannetyypeiltään ole verrannollisia asiointidialogiaineistooni – kyselytutkimuksissa keskustelujen tilanteet vaihtelevat tuttu- ja vierasvälistä tuntemattomien välisiin, ja asiointitilanteita on tutkimuksessa vain pieni osa. Sekä Muikku-Wernerin että Petersonin tutkimuksissa lähes kaikissa tilanteissa on kyse melko suuresta tai epäodotuksenmukaisesta palvelun pyynnöstä, ja rutiinimaiset asiointitilanteet puuttuvat tutkimuksista lähes kokonaan. Toisaalta näiden tutkimusten tulokset muodostavat kuitenkin yleisemmällä tasolla kiinnostavan peilauspinnan aineistolleni: Oma tutkimusaineistoni koostuu konstruoitujen, ”keksittyjen” asiointidialogien pyynnöistä. Kyselytutkimuksissa on tutkittu vastaavasti sitä, miten osallistujat ajattelevat muodostavansa pyyntöjä erilaisissa kuvitteellisissa tilanteissa. Molemmissa on siis pohjimmiltaan kyse siitä, millaisia mielikuvia meillä on (kohteliaasta) kielenkäytöstämme.

Se, että kielenpuhujien käsitykset siitä, millaista kieltä he käyttävät ja millaiseksi he kuvittelevat kohteliaan ilmaisen, eroavat siitä, millaista kieltä aktuaalisissa tilanteissa käytetään, on todettu useissa yhteyksissä (Wolfson 1989; Golato 2003; Huth ja Taleghani-Nikazm 2006: 52; ks. myös Ojutkangas 2008). Verrattaessa kyselytutkimusten tuloksia autenttiseen kielenkäyttöön on havaittu, että jotkin kyselytutkimusten vastaukset kuvastavat enemmän puhujien käsityksiä siitä, miten heidän *pitäisi* puhua kuin todellista kielenkäyttöä. Esimerkiksi Golato (2003: 1090) on tutkiessaan anteeksipyyntöjä verrannut kyselytestien tuloksia vastaaviin autenttisiin tilanteisiin ja havainnut muun muassa eksplisiittisen kiittäminen, kuten *danke*-sanan, olevan kyselytesteissä hyvinkin yleinen vastauksena kohteliaisuuksiin, kun taas autenttisissa vastaavissa tilanteissa sitä ei käytetty lainkaan. Myös Haakanan yliopisto-opiskelijoille

---

<sup>73</sup> Myöhemmissä tutkimuksissaan (esim. 1995) Scollon ja Scollon ovat korvanneet käsitteen etäkohteliaisuus (*distance politeness*) puhumalla itsenäisyydestä (*independence*). Etäkohteliaisuus on kuitenkin käsitteenä kuvaava ja yleisesti käytössä (ks. esim. Rævaara 2009: 311–313).

teettämässä kyselyssä korostui samantyyppinen ilmiö: kun opiskelijoita pyydettiin kirjaamaan, miten he pyytäisivät ässäarpaa R-kioskilla, vastauksista puolet oli lausemuodossa, kuten *saisinko yhden ässäarvan* (ks. Sorjonen ym. 2009). Todellisuudessa näissä tilanteissa yleisimpiä ovat kuitenkin nominilausekepyynnöt ja ei-kielelliset pyynnöt (Raevaara ja Sorjonen 2006). Vaikuttaakin siltä, että ainakin asiointitilanteissa todellinen kielenkäyttömme on niukempaa kuin millaiseksi sen kuvittelemme ja että tilanteeseen soveltuva kieli on todellisuudessa monissa tilanteissa kielellisesti hyvinkin yksinkertaista (ks. esim. Raevaara ja Sorjonen 2006; Lappalainen 2008a; Sorjonen ym. 2009).

Toisaalta taas dialogeissa esiintyy myös intersubjektisuudeltaan hyvin toisentyypisiä ilmaisuja, kuten *haluta*-verbin avulla muodostettuja väitelauseita. Autenttisissa asiointitilanteissa tällaisia pyyntöjä käytetään hyvin harvoin: ne harvat tapaukset, joissa tällaisia pyyntö-rakenteita esiintyy, ovat yleensä lapsen tai kakkoskielisen puhujan käyttämiä, tai sitten pyyntö esiintyy osana monipolvista selittelevää vuoroa, jolloin myös pyynnön vaatimuksenomaisuus lievenee. Oppikirjoissa tällaisia muotoja on kuitenkin autenttisiin vastaaviin tilanteisiin verrattuna suhteellisen paljon, erityisesti palvelua pyydetessä mutta myös rutiinimaisemmissa tuotteen pyynnöissä. Erityisesti indikatiivimuotoisina pyynnöt (esim. *minä haluan kalaa; haluan varata ajan lääkäriltä*) luovat vaatimuksenomaisen vaikutelman. Indikatiivisena tällainen pyyntö voidaan tulkita dialogien asiointitilanteissa usein epäkohteliaaksi, konditionaalise-na puolestaan ei välttämättä niinkään epäkohteliaaksi mutta silti mahdollisesti tunnusmerkkiseksi ja epätyypilliseksi.

Erilaisin kielellisin keinoin muotoiltujen pyyntöjen luomia eroja intersubjektisuuteen ja kohteliaisuuteen havainnollistaa seuraava esimerkkipari kahdesta postiasioinnista:

(125)

Postissa

– **Haluan lähettää tämän paketin Viroon.**

– Voitteko täyttää ensin pakettikortin?

--

[SKA kpl 5, s. 76]

(126)

Postissa

Asiakas: **Saisinko postimerkin tähän kirjeeseen?** Se meni Kokkolaan.

Virkailija: Tämä painaa 1500 grammaa. Lähetätkö sen kirjeenä vai postipakettina?

Kirjemaksu olisi 11 ja puoli euroa.

--

[SPS kpl 6, s. 99–100]

Tilanteiltaan nämä asioinnit postissa ovat samantyyppisiä: molemmissa on kyse kirjeen tai paketin lähettämisestä ja samalla postimerkin ostamisesta. Tällaisten tuotteiden tai palvelujen pyynnöt ovat kontekstissaan eli postiasioinneissa hyvin odotuksenmukaisia. Eri tavoin kielen-

netyt pyynnöt – *haluan x* vs. *saisinko x* – rakentavat dialogeihin kuitenkin erilaisia interpersoonaisia suhteita. Kuten edellä (ks. luku 3.1.2) on todettu, indikatiivimuotoinen *haluan* asettaa asiakkaan ikään kuin käskijän rooliin: virkailija on se, jonka tulee toteuttaa pyyntö. Tällaisessa pyynnössä vastaanottajaa ei huomioda; pyyntö toimii hyvin suorana ja käskävänä ilmaisuna ja sen voisi tulkita myös epäkohteliaaksi. *Saisinko*-muodossa konditionaali ja kysymyslausemuoto sen sijaan korostavat pyynnön ehdollisuutta ja vastapuolen (ainakin implisiitistä) mahdollisuutta kieltäytyä siitä. Tällaisessa pyynnössä yhdistyy konditionaalin sisältämä pyynnön merkitys sekä interrogatiivin vaihtoehdot salliva merkitys (ISK: 1572). Kun kyse on kuitenkin yksinkertaisesta, tilanteessaan rutiinimaisesta pyynnöstä (postimerkin ostosta), *saisinko*-pyyntöä voidaan pitää ylikohteliaana tilanteeseen nähden. Havainnoimissani autenttisisissa postiasioinneissa vastaavia pyyntöjä (*haluan x* tai *saisinko x*) ei esiintynyt lainkaan.

Tässä luvussa olen keskittynyt tarkastelemaan asiointidialogien pyyntöjen interpersoonaisuutta. On kuitenkin huomattava, että pyyntöjen kohteliaisuus ja epäkohteliaisuus liittyy luonnollisesti myös muihin tekijöihin kuin yksittäisten pyyntörakenteiden kielellisiin piirteisiin. Esimerkiksi tervehdysten ja dialogipartikkelien käyttö, persoonapronominit, vierusparien rakentumistapa, kolmannet vuorot ja monet muut kielelliset ilmiöt luovat yhdessä laajempaa kuvaa kielenkäytöstä, joka voidaan tulkita tilanteessaan soveltuvaksi, kohteliaaksi tai epäkohteliaaksi. Lisäksi on muistettava, että tilannetyyppinen käyttäytyminen ja kohteliaisuus ei ole ainoastaan kielellistä. Usein myös prosodia ja ei-kielellinen toiminta voivat olla vuorovaikutuksen ja toiminnan kannalta yhtä oleellisia tai jopa oleellisempia kuin kielellinen toiminta (ks. asiointitilanteista Sorjonen ja Raevaara 2006: 82; Fredstedt 2005; ks. myös Kurhila 2006). Erityisesti rutiinimaisissa asiointitilanteissa, joissa tarvitaan vain vähän neuvottelua ja kielellistä vuorovaikutusta, prosodian ja ei-kielellisten keinojen käyttö korostuvat (Koivisto 2009: 196). Näissä tilanteissa puhujilla on niin paljon yhteistä tietoa, että tarve olla eksplisiittinen on käytännössä olematon (Antonopoulou 2001: 250).<sup>74</sup> Myös Gumperz (1982) ja Culpeper (2005; 2011: 145–154) ovat havainneet prosodian olevan ratkaisevassa roolissa, kun kuulija tulkitsee puhujan epäkohteliaaksi: epäkohteliaisuudessa ei aina ole niinkään kyse siitä, *mitä* joku sanoo vaan *miten* hän sen sanoo. Sama pätee epäilemättä myös kohteliaisuuteen.

#### 4.4 Kohteliaisuus oppikirjakonteksissa

Oppikirjakontekstistaan irrotettujen dialogien vertailu autenttisiin tilanteiltaan vastaaviin keskusteluihin kertoo sen, *miten* dialogit konkreettisesti eroavat todellisesta vuorovaikutuksesta. Se ei kuitenkaan kerro sitä, *miksi* dialogeissa toimitaan eri tavalla. Dialogeja onkin tarkasteltava myös suhteessa oppikirjan kokonaisuuteen. Kuten muidenkin tekstien, myös dialogien ominaispiirteet motivoituvat omasta taustastaan: siitä, minkä tekstikappaleen osana dialogi on ja mitä kappaleessa opetetaan, minkä oppikirjan osana dialogi on ja kenelle oppikirja on tarkoitettu. Tekstin tuottamiskonteksti siis ikään kuin kirjoittautuu tekstien sisään vaikuttamalla

---

<sup>74</sup> Vastaavan havainnon on esittänyt Muikku-Werner (1993: 314) julkisista TV-keskusteluista: niukkasanaisten ohjailun edellytyksenä on pelisääntöjen tunnettuus; se, että kaikki osapuolet tietävät tilanteen luomat odotukset ja rajoitukset.

niihin sanoihin ja rakenteisiin, joita tekstin tuottaja valitsee (Eggs ja Martin 1997), eikä (dialogi)tekstejä ole mahdollista tutkia irrallaan niiden taustasta eli tekstin käyttöyhteydestä, esiintymispaikasta ja lukijakunnasta (Hiidenmaa 2000: 164). Tutkimukseni kuvaakin lopulta sitä, miten pyyntöjä käytetään tietyssä ympäristössä: osana asiointidialogien vuorovaikusta, osana oppikirjatekstiä ja osana kielenopetus- ja oppimiskontekstia.

Tässä luvussa käsittelen dialogien pyyntöjä ja kohteliaisuutta osana oppikirjatekstiä eli sitä, miten ne liittyvät lähimpään kontekstiinsa, oppikirjojen tekstikappaleisiin. Pohdin ensin lyhyesti (luku 4.4.1) sitä, mitkä oppikirjojen tuottamiskontekstin piirteet näkyvät pyyntöjen rakenteissa ja intersubjektivisuudessa eli tarkastelen lähemmin dialogien pyyntöjen kielellisten rakenteiden suhdetta oppikirjan kieliopin progressioon. Vertailukohtana tälle esitän asiointikeskusteluista saatuja tutkimustuloksia ja vertailuaineistoni perusteella tekemiäni havaintoja siitä, mitkä seikat autenttisissa asiointikeskusteluissa vaikuttavat motivoivan pyyntöjen kielellisiä valintoja. Tämän jälkeen (luku 4.4.2) käsittelen sitä, miten oppikirjojen tekstikappaleissa eksplisiittisesti puhutaan kohteliaisuudesta, mihin kielellisiin rakenteisiin kohteliaisuus yhdistetään ja miten tämä eksplisiittinen puhe kohteliaisuudesta kytkeytyy puolestaan dialogien antamiin vuorovaikutusmalleihin.

#### 4.4.1 Kielellisten rakenteiden valintaan vaikuttavia tekijöitä

Kun tarkastelee oppikirjadiialogien antamia vuorovaikutusmalleja ja niiden kohteliaisuutta, huomaa pian, miten sidoksissa ne ovat oppikirjan progressioon, erityisesti kieliopin opetukseen. Esimerkiksi konditionaalimuodon tai kysymyslauseen käyttö dialogien pyynnöissä motivoituu joissain kappaleissa ennemmin kieliopin progressiosta kuin siitä, että kyseinen kielellinen rakenne olisi tyypillinen ja tilanteeseen soveltuva dialogien esittämissä (usein ruutiinimaisissa) asiointitilanteissa. Oppikirjakappaleessa kielen uutta rakennepiirrettä pyritään esittelemään dialogien avulla toistuvasti; niissä on eräänlaista kielen rakennepiirteiden redundanssia (Suni 2008: 203), joka jo itsessään tekee dialogeista epäluontevia ja rakentaa ”oppikirjapuhetta”. Haluttujen rakenteiden korostainen esittely vaikuttaa myös muun muassa pyynnön lausetyyppiin ja modukseen ja nämä edelleen siihen, millaisia intersubjektiveja suhteita ja millaista kohteliaisuutta dialogeihin rakentuu. Kappaleen topiikkina oleva tietty kieliopillinen rakenne siis ikään kuin ohjaa valitsemaan dialogeihin sellaisia kielellisiä ilmaisuja, jotka vastaavissa autenttisissa tilanteissa voivat olla epätyypillisiä ja joissain tapauksissa tulkittavissa myös tilanteisesti epäkohteliaiksi tai ylikohteliaiksi.

Toisaalta progressio vaikuttaa myös toisensuuntaisesti: se, mitä opiskelijan ei vielä ajatella hallitsevan, vaikuttaa siihen, millaisia kielellisiä rakenteita dialogien pyynnöissä käytetään. Muutamissa dialogien pyynnöissä esiintyy esimerkiksi ilmoitusluonteinen indikaatiivimuoto, vaikka vastaavissa autenttisissa asioinneissa käytetään konditionaalimuotoista pyyntöä. Tällaiset tilanteisesti epätyypilliset indikaatiivipyynnöt esiintyvät erityisesti sellaisissa oppikirjojen kappaleissa, joissa konditionaalimuotoa ei ole vielä esitelty. Joissakin oppikirjoissa (esim. *Elämän suola* ja *Hyvin menee*) on puolestaan otettu tietoisesti erilainen, funktionaalisempi kanta siihen, missä vaiheessa ja millä tavoin kielellisiä rakenteita esitellään, ja rakenteiden käyttö ja niiden havaitseminen oppikirjateksteissä edeltää rakenteiden varsinaista opet-

telua. Useimmissa oppikirjoissa on kuitenkin edelleen vahvasti näkyvissä kielellisten raken- teiden harjoittelun ensisijaisuus – usein tilannetyyppisesti luontevamman kielen kustannuksella – ja tämän seurauksena sellaisten kielellisten ilmausten käyttö, jotka vastaavissa autenttisis- sa asiointitilanteissa ovat epätyypillisiä.

Se, millä perusteella asiakas autenttisisissa keskusteluissa valitsee tilanteeseen soveltuvan muodon, liittyy puolestaan hyvin erilaisiin seikkoihin. Asiointitilanteista tehdyissä tutkimuk- sista erityisesti seuraavien seikkojen on havaittu vaikuttavan pyynnön muotoiluun: pyydetyn tuotteen tai toiminnan rutiinimaisuus ja odotuksenmukaisuus tilanteessaan (Raevaara ja Sor- jonen 2006; Sorjonen ym. 2009; ks. myös Lappalainen 2008a), pyytäjän oikeutus pyyntöön (Lindström 2005; Placencia 2008); pyytäjän käsitys siitä, millaisia toimia pyyntö aiheuttaa vastapuolelle ja kuinka kykenevä tämä on pyynnön toteuttamiseen (Curl ja Drew 2008<sup>75</sup>), toimintatyyppi (Hewitt 2006: 171; toimintatyyppistä tarkemmin ks. Levinson 1992), pyynnön sekventiaalinen paikka (Lappalainen 2008a) ja toisaalta taas fyysisen tilan jakautuminen asi- oinnissa, kuten se, voiko asiakas itse poimia tuotteen vai ei (Sorjonen ym. 2009; Traverso 2006).

Vaikka näissä eri tutkimuksissa tuodaan esiin useita erilaisia vaikuttavia tekijöitä ja nä- kökulmia, niissä on myös paljon yhteistä. Yhtenä laajempaa yhdistävänä tekijänä vaikuttaa olevan pyynnön tilanteinen (epä)odotuksenmukaisuus tai (epä)rutiinimaisuus, mikä on puoles- taan lähellä sitä, onko pyytäjä oikeutettu pyyntöönsä. Tähän liittyy myös pyynnön suuruus eli sen toteuttamisen vastapuolelle mahdollisesti aiheuttamat tavallista suuremmat toimet (vrt. myös Brown ja Levinson 1987 [1978]: 74–84). Lisäksi on huomattava, että kyse ei luonnolli- sestikaan ole mistään pyynnön tai sen aiheuttaman vaivannäön objektiivisesta (epä)odotuksenmukaisuudesta tai suuruudesta vaan siitä, millaisena osanottajat käsittelevät sitä ja miten se suhtautuu meneillään olevaan asiointitilannekontekstiin.

Viimeaikaisissa keskusteluntutkimuksissa onkin havaittu, että aiemmat havainnot esi- merkiksi juuri pyynnöistä eivät vastaa ainakaan tiettyjen asiointitilanteiden kielellistä käyttäy- tymistä. Perinteisessä puheaktiteoriassa ja kohteliaisuustutkimuksessa paitsi pyynnön suuruu- den myös puhujien välisten valtasuhteiden ja sosiaalisen etäisyyden on katsottu vaikuttavan pyynnön muotoiluun (esim. Brown ja Levinson 1987 [1978]: 74–84). Valtasuhteet korostuivat myös Petersonin (2004) kyselytutkimuksessa: Petersonin mukaan informanttien pyyntöjen muotoiluun vaikuttavia tekijöitä olivat erityisesti puhujien väliset valtasuhteet ja sosiaalinen etäisyys.<sup>76</sup> Kuten edellä on tullut ilmi, asiointitilanteissa etäisyys ja valtasuhteet eivät kuiten- kaan välttämättä ole relevantteja tekijöitä (vrt. myös Honkanen 2012: 91). Asiointitilanteissa asiakaspalvelijalla ja asiakkaalla on yleensä asiointitilanteen määrittämät roolit, joiden mu- kaan he toimivat. Erilaisiin asiointitilanteisiin on vakiintunut tiettyjä tyyppillisiä tapoja esittää pyyntöjä tilannetyyppisesti soveltuvalla tavalla (peruskohteliaasti), ja näiden tilanteeseen so- veltuvien pyyntöjen esittäminen on asiakkaan roolissa odotuksenmukaista ja ongelmatonta.

---

<sup>75</sup> Curlin ja Drew'n tutkimus ei tosin koske pelkkiä asiointitilanteita vaan myös arkikeskusteluja.

<sup>76</sup> Sen sijaan Muikku-Wernerin kyselytutkimuksessa suomalaisten ja suomenoppijoiden pyynnöistä korostui valtaa ja etäisyyttä enemmän velvollisuus pyydetyn toiminnan suorittamiseen sekä jossain määrin myös pyy- detyn toiminnan laatu (Muikku-Werner 1997a: 90–96, 139).

#### 4.4.2 Oppikirjojen eksplisiittinen kohteliaisuus

Edellä olen verrannut toisiinsa autenttisia asiointikeskusteluja ja oppikirjojen dialogeja ja analysoinut oppikirjojen pyyntöjen kohteliaisuutta suhteessa todelliseen kielenkäyttöömme. Analysoitaessa oppikirjojen kuvaamaa kohteliaisuutta olennaista on tutkia paitsi dialogeja myös sitä, millä lailla oppikirjoissa opetetaan kohteliaisuutta: miten niissä eksplisiittisesti ilmaistaan, minkälainen kielenkäyttö on missäkin tilanteessa kohteliasta tai epäkohteliasta. Tämä oppikirjojen eksplisiittinen puhe kohteliaisuudesta on eräänlaista metapragmaattista puhetta kohteliaisuudesta (ks. Eelen 2001: 219, 237, 241); siinä esitetään moraalisia normeja siitä, miten meidän kuuluisi puhua (vrt. etikettioppaat, ks. Haugh 2007a: 308). Aineistoni oppikirjoissa tällaista metapragmaattista puhetta kohteliaisuudesta esiintyy erityisesti oppikirjakappaleiden kielitieto-osioissa, joissa esitellään esimerkkilauseiden avulla yksittäisiä kieliopin ilmiöitä, sekä lisäksi oppikirjojen harjoituksissa.

Oppikirjoissa eksplisiittinen puhe kohteliaisuudesta kytkeytyy erityisesti kahden kielellisen muodon ja kahden funktion ympärille: konditionaali- ja imperatiivimuoduksen sekä kysymisen ja pyytämisen. Lisäksi useimmissa oppikirjoissa viitataan kohteliaisuuteen esiteltäessä teitittelyn (muodollinen, kohtelias variantti) ja sinuttelun (epämuodollinen variantti) eroja. Huomionarvoista on kuitenkin jo se, että kohteliaisuudesta puhutaan aineistoni oppikirjoissa hyvin vähän. Joissakin oppikirjoissa (*Kieli käyttöön* ja *Suomea suomeksi*) konditionaali ja/tai imperatiivi opetetaan vasta sarjan 2. osassa, jolloin alkeisoppikirjassa ei välttämättä mainita lainkaan kohteliaisuutta. Kyse ei ole vain terminologiaeroista, sillä eri rekisterien käyttöön ja kielen interpersoonaiseen funktioon ylipäänsä ei useimmissa oppikirjoissa viitata mitenkään muutenkaan. Suurimman roolin eksplisiittinen puhe kohteliaisuudesta saa englantia apukieleinä käyttävässä *From start to Finnish* -oppikirjassa, jossa kohteliaisuus mainitaan jo takakanen esittelytekstissä: ”it [kyseinen oppikirja] will serve as handy survival kit for everyday situations, such as – – being polite – or less polite if need be.” Myös *Hyvin menee* -oppikirjassa kohteliaisuus nostetaan eksplisiittisesti esiin kappaleiden tavoitteissa eli niiden aiheita ja tilanteita kuvaavassa sisällysluettelossa: kappaleessa 16 tällaisia aiheita ja tilanteita ovat asioiden kysyminen ja kohteliaisuuskeinot sekä teitittely ja kohtelias pyytäminen.

Lähes kaikissa tutkimissani oppikirjoissa konditionaalimuotoinen kysymyslause esitetään eksplisiittisesti kohteliaana tapana kysyä tai pyytää. Esittelytapa on eri oppikirjoissa hyvin samantapainen: kappaleen uutena kielioppiasiana on konditionaali, ja kappaleessa on muusta tekstistä erotettu tietolaatikko, jossa tiivistetään konditionaalien käyttötapoja ja annetaan niistä lause-esimerkkejä. *Suomen kielen alkeisoppikirjassa* kohteliaasta pyynnöstä annetaan useita esimerkkejä (esim. *Saisimmeko pari lasia viiniä? Saisinko lasin vettä? Haluaisin avata tilin. Ottaisin kaksi kirjamerkkiä.*). Lisäksi mainitaan konditionaalien käyttö kohteliaissa kysymyksissä (esim. *Sanoisitteko, mitä kello on?*) ja painokkaissa pyynnöissä (esim. *Lukisit tämän artikkelin.*) (SKA kpl 10.) *Suomea suomeksi 2* -kirjassa konditionaalien kohteliaisuusmerkitykseen yhdistetään myös epävarmuus, ja konditionaalien käytöstä annetaan esimerkit *Anteeksi, voisitteko sanoa, mitä kello on?* ja *Saisinko lainata sanakirjaasi* (SS2 kpl 3). Venäjänkielisille tarkoitettussa *Kiva juttu* -kirjassa opetetaan, että ”jos halutaan tehdä kohtelias pyyntö, kehoitus tai kysymys, käytetään verbin konditionaalimuotoa”. Esimerkkilauseiden

asemesta kappaleen alussa on kaksi piirrosta, joista toisen alla on puheteksti *Saisinko laskun?* ja toisen alla *Ottaisitko teetä?* (KJ kpl 6). *From start to Finnish* -kirjassa puhutaan konditionaalien sijaan *-isi*-muodosta, jota käytetään kun ”tehdään kohteliaita pyyntöjä ja kysymyksiä”; konditionaali rinnastetaan myös englannin *please*-sanaan. Esimerkkeinä käytöstä esitetään pyynnöt *Voisinko kysyä jotakin* ja *Saisinko kaksi sämpylää*. (FS kpl 33.) *Supisuomea*-kirjassa konditionaali liitetään kohteliaaseen kysymykseen, pyyntöön, ilmoitukseen ja kehotukseen ja esimerkkinä annetaan seuraavat vuoroparit: *Saisinko kysyä jotakin? / Totta kai. Ole hyvä* sekä *Minä lähettäisin tämän paketin Englantiin. / Se maksaisi 28 euroa* (SPS kpl 6). *Kieli käyttöön 2* -kirjassa konditionaali (josta käytetään lainausmerkein varustettua termiä ”imperatiivi”) yhdistetään samaten kohteliaaseen kysymykseen tai pyyntöön. Käytöstä annetaan useita esimerkkejä, joiden eroja ei ole eksplikoitu, mutta jotka on jaettu käytännössä kahteen ryhmään: kysymyslausemuotoisiin vuoroihin, jotka toimivat eri funktioissa (esim. *Haluaisitteko Te kahvia? Avaisitko ikkunan? Anteeksi, voisitteko Te sanoa, mitä kello on?*) ja väitelausemuotoisiin pyyntöihin, jotka liittyvät asiointitilanteisiin (esim. *Haluaisin ilmoittautua tälle kurssille. Nostaisin viisisataa tältä tililtä. Postittaisin tämän paketin Ranskaan.*) (KK2 kpl 2.) Samantyyppinen ei-selittävä, esimerkkilauseiden varaan rakentuva esittelytapa on myös *Elämän suolaa* -oppikirjassa: esimerkkitekstiä seuraa tietolaatikko, jonka otsikkona on kohteliaisuus. Laatikon alle on koottu esimerkkejä *voisitko*-pyynnöistä (esim. *Voisitko tulla tänne? Voisitko lainata minulle 100 markkaa?*) ja paikan tiedusteluista (*Anteeksi, (mutta) missähän on lähin posti?*). (ES1 kpl 13.)

*Hyvin menee* -kirjassa konditionaalien kohteliaisuusmerkitys pyynnöissä esitetään puolestaan yhtenä vaihtoehtona muiden joukossa: ”Suomessa voi kysyä, pyytää tai tiedustella jotakin asiaa kohteliaasti esimerkiksi seuraavalla tavalla: **Haluaisin** kysyä jotakin. *Onko sinulla aikaa? – – Voisitko tulla tänne? Saisinko ison pullon Jaffaa?*” (HM kpl 16). Muista oppikirjoista poikkeavaa on myös se, ettei kyseisessä kappaleessa esitellä mitään uutta kielellistä rakennetta. Toisena vaihtoehtona kohteliaasta kehoittamisen tavasta kirjassa annetaan liitteet *-han/hän* ja *-pa/pä*. Myös muutamissa muissa oppikirjoissa (*Suomen kielen alkeisoppikirja, Suomea suomeksi* ja *From start to Finnish*) mainitaan näiden liitteiden käyttö pyynnön pehmentämisessä tai kohteliaissa kehotuksissa. Edellisiä oppikirjoja niukemmin konditionaalien kohteliaisuuskäyttöön viitataan sen sijaan *Suomea, ole hyvä!* -kirjassa, jossa konditionaalien käyttötapoja (esim. pyynnössä tai kysymyksessä) ei eritellä; sen sijaan kirjassa todetaan yksinkertaisesti, että konditionaalia käytetään kohteliaassa puheessa. Esimerkkinä annetaan käskylauseen muuttaminen konditionaalimuotoiseksi kysymykseksi: *Avaa ovi! Avaisitko oven? Voisitko avata oven?* (SOH kpl 16).

Kun konditionaali esitetään kohteliaan pyynnön prototyyppinä, vastaavasti useissa oppikirjoissa varoitetaan imperatiivin epäkohteliaisuudesta, esimerkiksi seuraavasti: ”Imperatiivia käytetään yleensä pyynnöissä, mutta se on voimakkaampi kuin konditionaali ja voi olla epäkohtelias joissakin tilanteissa” (SKA kpl 15). Venäjänkielisille suomenoppijoille suunnatussa *Kiva juttu* -oppikirjassa imperatiivin esittelyyn kiinnitetään melko paljon eksplisiittistä huomiota: imperatiivimuodon funktioiksi annetaan ohjeiden ja neuvojen antaminen, pyyntöjen esittäminen sekä käskeminen ja kieltäminen. Kirjassa kuitenkin todetaan, että ”usein puhe-tilanteissa on kohteliaampaa käyttää konditionaalia tai kysymyslauseetta kuin imperatiivia. Imperatiivi saattaa kuulostaa suomalaisesta jopa töykeältä, toisin kuin venäjässä.” (KJ kpl 11.)

Imperatiivin tilanteiseen soveltuvuuteen viitataan eksplisiittisesti vain yhdessä oppikirjassa: “The imperative may sound very impolite and it can, indeed, express a strong command or impolite order. – – *Mene pois! Häivy! Lopeta! Älä viitsi!* – – In everyday situations the imperative form is not considered impolite if you utter it in a nice tone.” (FS kpl 8.)

Niukemmin eksplisiittistä tietoa imperatiivin käyttöyhteyksistä ja tilanteisesta soveltuvuudesta annetaan *Suomea suomeksi, Elämän suolaa, Kieli käyttöön* ja *Supisuomea* -oppikirjoissa: *Supisuomea*-kirjassa esitellään ainoastaan imperatiivin muodostaminen eikä anneta esimerkkejä sen funktiosta tai käyttöyhteyksistä; tällöin muodon käyttöön ei myöskään yhdistetä eksplisiittisesti erilaisia intersubjektiveja merkityksiä, sen paremmin epäkohteliaisuutta kuin kohteliaisuuttakaan (SPS kpl 8). Myöskään *Elämän suolaa* ja *Kieli käyttöön 2* -kirjoissa imperatiivin funktioita ja intersubjektiveja merkityksiä ei eksplikoida, mutta sen sijaan niissä annetaan yksinkertaisia esimerkkilauseita muodon käytöstä: esimerkiksi *Usko minua, Odota vähän, Heikki, älä lähde vielä* (ES1 kpl 14); *Lue tämä kirja! Tule pian! Siivoa tämä huone!* (KK2 kpl 10). *Suomea suomeksi* -kirjassa puhe imperatiivin kohteliaisuudesta kytkeytyy sen sijaan teitittelyn ja sinuttelun eroihin eikä itse moduksen käyttöön pyynnöissä: imperatiivia esittelevässä kappaleessa erotetaan toisistaan ”monikko ja kohtelias muoto: *olkaa hyvä!*” ja ”yksikkö, tuttavallinen muoto: *ole hyvä!*” (SS1 kpl 14). Toisaalta on kuitenkin huomattava, että kaikissa näissä kappaleissa esiintyy myös runsaasti dialogeja, joissa imperatiivin käyttö on kytketty kontekstiinsa: kaikissa niissä kuvataan arkista ja toisilleen tuttujen (esim. perheenjäsenten) välistä vuorovaikutusta.

Konditionaalien käytön kohdalla oppikirjojen viesti on hyvin selvä: kohteliaaseen pyyntöön kuuluu konditionaali. Imperatiivi puolestaan yhdistetään oppikirjoissa epäkohteliaaseen puheeseen tai sitten sen käyttöfunktioita ei eksplikoida. Tällainen oppikirjojen yksinkertaistava puhe kohteliaisuudesta, joissa kohteliaisuus ja epäkohteliaisuus kytketään tiettyihin kielellisiin muotoihin, on kuitenkin paitsi yksinkertaistavaa myös usein selvästi autenttisesta kielikäytöstä poikkeavaa. Esimerkiksi konditionaalimuotoisen kohteliaan pyynnön tai kysymyksen malliesimerkkeinä esitetään oppikirjojen kielitieto-osioissa funktioltaan hyvin erityyppisiä pyyntöjä, myös yksinkertaisia tuotteen tai palvelun pyyntöjä, jotka liittyvät usein juuri asiointitilanteisiin – kuten *haluaisin lasin vettä* ja *saisinko ison pullon jaffaa*. Kuten edellä on kuitenkin tullut ilmi, autenttisissa asioinneissa tällaisissa yksinkertaisissa asioinneissa tyypillisiä ovat niukemmat kielelliset pyynnöt, kuten nominilausekepyynnöt. Toisaalta taas myös imperatiivimuotoiset pyynnöt voivat autenttisessa vuorovaikutuksessa, erityisesti arki-keskusteluissa, olla täysin tilanteeseen soveltuvia. Kohteliaisuusmerkitysten tilannesidonnaisuudesta annetaan eksplisiittisiä esimerkkejä – vaikka siinäkin niukasti – ainoastaan yhdessä aineistoni oppikirjassa, *From start to Finnish* -kirjassa, jossa todetaan, että arkisissa tilanteissa ja ystävällisellä äänensävyllä lausuttuna imperatiivi ei ole epäkohtelias (FS kpl 8).

Toinen kohteliaisuuspuheeseen liittyvä yksinkertaistava ohje, joka mainitaan muutamissa oppikirjoissa, on liittää imperatiiviin sanaparit *ole hyvä/olkaa hyvä* tai *ole kiltti*, jolloin imperatiivista saa kohteliaan. Tässäkin tieto käyttötilanteista helpottaisi kuitenkin ilmaisujen



tilanteeseen soveltuvaa käyttöä: näiden sanojen lisääminen minkä tahansa pyynnön perään ei tee imperatiivista kohteliaista ja tilanteeseen soveltuvaa.<sup>77</sup>

Kielitietoesitysien ja tietolaatikoiden lisäksi toinen konkreettinen paikka, jossa oppikirjoissa viitataan eksplisiittisesti kohteliaisuuteen, ovat oppikirjojen harjoitukset. Kielitietoesitysien tavoin myös nämä kohteliaisuuteen liittyvät harjoitukset esiintyvät niissä kappaleissa, joissa esitellään konditionaali tai imperatiivi. Kaikissa harjoituksissa tavoite on periaatteessa funktionaalinen: niissä harjoitellaan kohteliaiden pyyntöjen muodostamista. Opiskelijoille annetaan harjoitusten yhteydessä esimerkiksi seuraavia ohjeita: ”Tee kohtelias pyyntö. Käytä konditionaalia.” (SOH kpl 16) ja ”Kysy, pyydä, ilmoita kohteliaasti. Käytä konditionaalia.” (SPS kpl 6). Molemmissa harjoituksissa annetaan malliksi imperatiivimuoto, joka on muutettu konditionaaliin (*Vastaa minulle. Vastaisitko minulle? Voisitko vastata minulle? ja Saanko kysyä jotakin? → Saisinko kysyä jotakin?*). *Elämän suolaa* -oppikirjassa esiintyy konditionaalien harjoittelun yhteydessä harjoitus, jossa ohjeena on ”tee seuraavista lauseista kohteliaampia”. Esimerkkinä annetaan eri tavoin muodostettuja käskyjä tai tiedusteluja, ja näissäkin esimerkkilauseissa tarkoitus lienee ylläolevan tietolaatikon mallin mukaan joko muokata niitä konditionaalimuotoon tai lisätä tiedusteluihin *anteeksi* ja *-han/hän* -liite (esim. *Mikko, heti tänne! Mitä kello on? Tupakkaa!*). (ES1 kpl 14.) *Kieli käyttöön 2* -kirjassa, jossa esimerkkejä ja harjoituksia on muutenkin enemmän kuin useimmissa muissa oppikirjoissa, kohteliaisuutta harjoitellaan eksplisiittisesti kaikkiaan kolmessa harjoituksessa, jotka esiintyvät kaikki konditionaalien esittelyn yhteydessä: kahdessa harjoituksessa ohjeena on ”Pyydä kohteliaasti! Käytä konditionaalia!”, ja harjoituksessa on tarkoitus yksinkertaisesti muuntaa perusmuodossa oleva verbi konditionaalimuotoon. Kolmannen kohteliaisuuden liittyvän harjoituksen otsikkona on *Hankala tilanne*, ja tämä on *Hyvin menee* -kirjan lisäksi (ks. jäljempänä) ainoa aineistoni oppikirjoissa esiintyvä kohteliaisuuden liittyvä harjoitus, jossa kuvataan kokonaisia tilanteita (esim: ”Olet lääkäri ja sinun täytyy pyytää potilasta istumaan. Miten sanot? / Olet kaupassa. Kun sinun pitää maksaa, huomaat, että lompakkosi on jäänyt kotiin. Mitä sanot?”). Tässäkin harjoituksessa kuitenkin annetaan eksplisiittisesti ohjeeksi olla kohtelias käyttämällä konditionaalia. (KK2 kpl 3.)

Käytännössä harjoituksissa ei olekaan kyse funktioista vaan muodoista: siitä, miten konditionaali rakennetaan. Missään harjoituksessa kohteliaisuutta tai epäkohteliaisuutta ei nähdä laajemmasta näkökulmasta – sellaiset harjoitukset, joissa ohjeena olisi esimerkiksi käyttää erilaisissa tilanteissa erilaisia kielellisiä rakenteita eli harjoitella tilannetyypisesti kohteliaista kieltä, puuttuvat myös uudemmissa oppikirjoista. Ainoana poikkeuksena aineistossani tästä on *Hyvin menee* -oppikirjan harjoitus (kpl 16), jossa harjoitellaan asiointitilanteiden kohteliaisuutta tilannetyypin lähtökohdasta:

---

<sup>77</sup> Kuvaavan esimerkin tällaisesta oppikirjamaisesta ja helposti käskäväksi tulkittavasta imperatiivi + *ole hyvä* -pyynnön käytöstä antaa sähköposti, jonka sain muutamia vuosia sitten eräältä yliopiston suomen kielen ja kulttuurin opiskelijalta. Kyseinen kakkoskielinen opiskelija teki tutkimusta ja lähetti tätä varten kyselytutkimuspyynnön laitoksen opiskelijoille. Viesti alkoi seuraavasti: *Hei! Tämä kyselylomake liittyy Helsingin yliopiston opiskelijoiden xx:n tutkimukseen. Ole hyvä ja kirjoita kaikki mieleesi tulevat –*.

Tee pari kanssa kohteliaita keskusteluja.

- a) postissa
- b) kaupassa
- c) kioskillä
- d) vaatekaupassa
- e) elokuvateatterissa
- f) ravintolassa

Lähes kaikissa oppikirjojen harjoituksissa viesti on kuitenkin sama: imperatiivia käyttämällä olet epäkohtelias, konditionaalilla käyttämällä kohtelias. Niin oppikirjojen kielitieto-osioissa kuin harjoituksissakin kohteliaista pyyntöä käsitellään siis lähes aina yhtenä yleisenä muotona ja esimerkit kohteliaisuudesta ovat yksittäisiä lauseita, joita ei kytketä kontekstiinsa. Tällöin myöskään kohteliaisuuden tilannetyypisyys ei tule ilmi. Samantyyppisen havainnon ovat tehneet Aalto ym. (2009: 413) tarkastellessaan S2-oppikirjojen harjoituksia: tyypillisissä rakennetehtävissä oppija toimii useimmiten irrallisten sanojen, joskus myös lauseiden tasolla, mutta harvoin kokonaisen tekstin tai dialogin tasolla; tällöin ratkaisut eivät myöskään edellytä koko lause- tai tekstiyhteyden ymmärtämistä tai hyödyntämistä. Vastaavaa kritiikkiä on esitetty myös esimerkiksi espanjan- ja englanninkielisistä oppikirjoista: Pichastor (1996) kritisoi espanjan kielen oppikirjojen harjoituksia siitä, että niissä ei yleensä anneta selkeää kuvaa siitä, mitä kohteliaisuudella tarkoitetaan, jolloin myös oppikirjojen ohjeet voivat olla hyvin sekavia opiskelijalle. Stranks (2003) puolestaan kritisoi englanti vieraana -kielenä oppikirjoja siitä, että kielio pillisten muotojen esittely on niissä katsottu tärkeämmäksi kuin luontevan kielen esittely: opiskelijoille ei anneta vihjeitä kielellisten muotojen pragmaattisista merkityksistä eli siitä, missä tilanteissa tietyt muodot ovat soveltuvia. Se, että harjoituksissa pyydetään opiskelijoita tuottamaan vain yksinkertaistettuja kielellisiä muotoja, perustuu todennäköisesti siihen, että ajatellaan, että opiskelijoilla ei ole vielä kielellisiä valmiuksia sanoa enempää. Kun harjoituksissa rohkaistaan käyttämään tällaisia muotoja, tilanne voi kuitenkin todellisissa keskusteluissa johtaa siihen, että opiskelijoita pidetään tylyinä tai jopa epäkohteliaina tai epäystävällisinä. (Stranks 2003: 331–332.)

Kun oppikirjojen kielitieto-osioissa konditionaalilla käyttöä pyynnöissä perustellaan kohteliaisuudella, myös dialogeja voidaan lukea tätä taustaa vasten. Tällöin konditionaalilla käyttö dialogien tilanteissa yhdistyy kohteliaisuuteen myös rutiinimaisissa tilanteissa, joissa se kuitenkin autenttisissa vastaavissa keskusteluissa on epätyypillinen. Oppikirjoissa esitetään siis kohteliaan pyynnön yleistys, joka ei vastaa kielellisen todellisuuden monimuotoisuutta ja kontekstisidonnaisuutta. Edellä totesin (ks. luvut 3.2.1. ja 3.2.2 sekä 4.3), että autenttisten asiointien pyynnöissä konditionaali liittyy, erityisesti kysymyslauseissa, usein juuri pyynnön etäännyttämiseen ja lieventämiseen ja että sitä käytetään usein sellaisissa tilanteissa, joissa pyydetään jotain epäodotuksenmukaista ja ei-rutiinimaista. Olennaista onkin se, että puhuttaessa kohteliaisuudesta ja kohteliaista pyynnöistä oppikirjoissa ei tuoda ilmi sitä, että konditionaalilla ei läheskään aina ”tarvita” pyynnöissä – sitä, että pyynnöt voivat olla tilanteeseen soveltuvia ja kohteliaita myös nuikemmin kielellisin keinoin ilmaistuna. Kielellisen nuikkuuden soveltuvuus asiointitilanteisiin tuodaan eksplisiittisesti esiin ainoastaan yhdessä aineistoni oppikirjas-

sa, jossa todetaan, että tilattaessa ruokaa tai juomaa kahvilassa tai baarissa yksinkertainen nominilauseke on riittävä ilmaisu (FS kpl 11).

Alkeisoppikirjoissa ei luonnollisestikaan voida tuoda esiin tilannetyyppisen kielen ja kohteliaisuuden koko kirjoa. Esimerkiksi Eurooppalaisessa viitekehyksessä (Viitekehys: 171) todetaan, että

sosiolingvistinen kompetenssi sisältää asteikon alkupäässä ainoastaan sosiaalisiin suhteisiin ja kohteliaisuussääntöihin liittyviä kielellisiä piirteitä. Tasolta B2 alkaen kielenkäyttäjien katsotaan kykenevän ilmaisevan itseään asianmukaisesti sellaisella kielellä, joka on kulloisessakin tilanteessa ja kulloisiinkin henkilöihin nähden sosiolingvistisesti tarkoituksenmukaista.

Edellä olen tuonut esiin, että oppikirjadialogeissa ei useinkaan näy se, miten sensitiivisiä kielenpuhujat todellisuudessa ovat eri tilannetyypeille. Olennainen kysymys on kuitenkin se, onko muu tilanne edes realistinen. Kuinka paljon alkeisoppikirjoissa voidaan ylipäänsä opettaa kohteliaisuuden tilanteista variaatiota? Se, mitä Viitekehyksessä tarkoitetaan ”sosiaalisiin suhteisiin ja kohteliaisuussääntöihin liittyvillä kielellisillä piirteillä”, jää Viitekehysten lukijan eli kielenopettajan ja oppimateriaalin laatijan päätettäväksi. Toisaalta, vaikka kaikkia tilannetyyppisiä eroja ei perusoppikirjoissa voida tuoda esiin, ei kuitenkaan liene myöskään järkevää esitellä tilanteisesti epäsoveltuva ja yli- tai epäkohteliaaksi tulkittavaa kieltä. Kohteliaisuuden tilannetyypisyyttä voisi oppikirjoissa tuoda esiin pienilläkin muutoksilla ja luoda näin autenttista vuorovaikutusta vastaavamman kuvan (ks. tarkemmin luku 5.2).

## 4.5 Millaisia puhujia dialogeissa rakennetaan?

Tässä tutkimuksessa olen keskittynyt kuvaamaan sitä, millä tavoin oppikirjoissa kuvataan pyytämistä asiointitilanteissa ja millaista intersubjektiva viestintää dialogeihin tätä kautta kirjautuu. Olen todennut, että vaikka dialogeissa esitellään myös tilanteeseen soveltuvia pyytämisen tapoja, usein ne kielimuodot, joita oppikirjojen asiointialogeissa käytetään, eroavat kuitenkin niistä kielimuodoista, joita asiointitilanteissa yleensä käytetään. Oppikirjoissa esitellään tietynlaista suomea, jota voidaan useissa tapauksissa pitää enemmän ylikohteliaana tai joissain tilanteissa myös epäkohteliaana kuin tilanteeseen soveltuvana. Nämä ilmiöt kuvaavat myös sitä, millaisia kielenkäyttäjää dialogien kielellisistä valinnoista rakentuu.

Tässä luvussa luon lyhyen yleiskatsauksen dialogien puhujiin. Tarkastelen puhujia paitsi edellisten lukujen pyytämiseen ja kohteliaisuuteen keskittyvien näkökulmien pohjalta myös siltä kannalta, ketkä dialogien representoimissa tilanteissa toimivat. Ovatko he suomalaisia vai maahanmuuttajia, kompetentteja kielenkäyttäjää vai kielenoppijoita? Minkälaisissa (ammatillisissa) rooleissa he toimivat ja minkälaista yhteiskuntaa heidän toimintojensa kautta kuvataan? Dialogien puhujien tarkastelu liittyy lopulta myös laajempaan kysymykseen siitä, millaisia identiteettejä oppikirjojen dialogeissa luodaan ja rakennetaan.

Oppikirjojen kuvaama vuorovaikutus on enemmän tai vähemmän tietoisten valintojen tulos, ja nämä valinnat kuvastavat useita asioita: paitsi kirjan kohderyhmää, ilmestymisaikaa ja tekijöidensä kielikäsitteitä myös sitä, millaisena oppikirjojen käyttäjien ja heitä ympäröivän yhteiskunnan suhde nähdään. Oppikirjatekstejä voikin tarkastella myös osana sosiaalisten ja kulttuuristen käytänteiden kuvausta (Hiidenmaa 2000: 188). Tällöin voidaan pohtia esimerkiksi sitä, mitä laajempia, yhteiskuntaamme liittyviä merkityksiä sillä on, että oppikirjatekstit ovat sellaisia kuin ne ovat. Sekä oppikirjojen dialogeissa, kielitieto-osioissa että harjoituksissa on pohjimmiltaan kyse ohjeista ja normeista, siitä, miten kielenoppijoiden tulisi puhua ja mikä on korrekta kielenkäyttöä. Oppikirjojen puhe heijastaakin paitsi edellä esiin tuotua kielen rakenteiden oppimisen korosteisuutta myös oppikirjantekijöiden ja laajemmin myös suomalaisen yhteiskunnan normatiivista käsitystä siitä, minkälaista kieltä kakkoskielisiltä kielenoppijoilta ja kielenkäyttäjiltä odotetaan. Niissä esitellään kieltä, jonka ajatellaan olevan kielenoppijoiden kannalta tavoiteltavaa mutta joka kuitenkin usein eroaa siitä kielimuodosta, jolla ”me” puhumme.

Useissa oppikirjoissa, erityisesti aineistoni vanhemmissa, kuvattu vuorovaikutus on muodollista ja kunnioittavaa. Dialogien puhujien kielenkäyttö on formaalia, ja esimerkiksi teitittelyä käytetään paljon. *Suomea suomeksi* -kirjan dialogeissa myös tittelit ovat yleisiä, ja nykyperspektiivistä dialogit kuvaavatkin eräänlaista ylikohteliasta herrojen ja neitien maailmaa. Vaikka uudemmissa oppikirjoissa tittelit ovat nykysuomen käytännön mukaan jääneet pois arkipäivän vuorovaikutuksesta, monissa oppikirjoissa representoidaan kuitenkin kirjakieltä käyttäviä, kielenkäytössään ”hyperkorrekteja” puhujia.

Kun oppikirjoissa suositaan muodollisia, rakenteeltaan täydellisempiä ja konventionaalisesti kohteliaina pidettyjä ilmaisuja enemmän kuin autenttisisissa asiointitilanteissa, seurauksena voi kuitenkin olla se, että myös representoidun oppijan ja suomalaisen yhteiskunnan välille luodaan etäinen suhde. Oppikirjoissa annetaan tällöin suomalaisesta kielenkäytöstä ja yhteiskunnasta kuva, joka voi todellisuudessa olla yksipuolinen, marginaalinen tai jota ei edes ole (enää) olemassa. Näkökulma kieleen ja sen puhujiin on rajattu, jolloin oppikirjoissa ei anneta lukijoille välineitä ottaa haltuun kielen sosiaalista todellisuutta ja variaatiota.

Todellisissa vuorovaikutustilanteissa oppikirjamainen puhe leimaa puhujansa myös auttamatta ulkomaalaiseksi, ”toiseksi” (ks. Lauranto 1995; Lehtonen 2004) – liian huoliteltu puhe kuulostaa syntyperäisten korvissa yksinkertaisesti luonnottomalta (Aho 2004: 12). Natii-veilla kielenpuhujilla ei aina ole kärsivällisyyttä kuunnella tällaista oppikirjamaista suomea, vaan keskustelukieli vaihdetaan englantiin heti kun mahdollista – mitä suomenoppijat puolestaan pitävät oman oppimisensa esteenä (mts. 12–13). Oppikirjamaisen kielenkäytön on myös havaittu saattavan johtaa väärin tulkintoihin puhujan persoonallisuudesta esimerkiksi työhaastattelutilanteessa, jossa normaalisti käytetään puhekieltä (Kokkonen 2007)

Toki poikkeuksiakin löytyy – erityisesti *Elämän suolaa* -kirjoissa ja *Supisuomea*-kirjan tv-dialogeissa käytetty kieli on puhekielenomaisempaa ja epämuodollisempaa, ja myös *Hyvin menee* -kirjassa on pyritty nimenomaan dialogien luontevuuteen. Edelleen oppikirjoissa esiintyy kuitenkin paljon vuorovaikutusmalleja, jotka ovat normaalissa vuorovaikutuksessa jollain tapaa outoja – dialogien vuorot ovat paitsi kirjakielisiä (jolloin niistä puuttuvat myös laajemmin puhekielille ominaiset piirteet, kuten dialogipartikkelit ja toisto) myös usein monologisia,

jolloin ne rakentuvat edeltävästä vuorovaikutuksesta tai tilannekontekstistaan irrallisina, outoina ja jopa tilanteisesti yli- tai epäkohteliaina.

Aineistoni oppikirjoissa kuvataan pääsääntöisesti natiivien suomalaisten välistä vuorovaikutusta. Vanhemmissa oppikirjoissa dialogit ovat useimmiten kielioppia harjoituttavia dialogeja, joissa puhujia ei ole eksplikoitu. Toisaalta kertovissa teksteissä kuvataan myös nimeltä mainittujen suomalaisten hahmojen elämänmenoa (esim. *Suomea suomeksi* -kirjassa valokuvamalli Liisan, *Suomen kielen alkeisoppikirjassa* helsinkiläisen sihteeri Kaisan), ja dialogit rakentuvat myös näiden hahmojen elämän kuvittajiksi. Suomalaisesta elämänmenosta ja suomalaisista annetaan oppikirjoissa melko idyllinen ja monokulttuurinen kuva. Sama ilmiö on havaittavissa useissa muissakin toisen ja vieraan kielen oppikirjoissa (ks. Shardakova ja Pavlenko 2004), ja vastaavan havainnon on tehnyt myös japani vieraana kielenä -oppikirja-dialogeja ja niiden käyttöä tutkinut Armour (1998): oppikirjojen mallidialogit esittävät usein eräänlaista epätodellista yhdenvertaisuutta. Kielenoppija, joka käyttää tällaisia oppikirjojen ilmaisuja sen sijaan että turvautuisi spontaaniin kielenkäyttöön, asettuu Armourin mukaan ”ikuisesti muukalaisen asemaan” (mts. 182).

Tästä perinteisestä, suomi vieraana kielenä -opetukselle tyypillisestä natiivien kielenpuhujien kuvaustavasta poikkeaa eniten *Suomea, ole hyvä!* -kirja, jossa koko lähtökohta on erilainen: näkökulma on maahanmuuttajien, ja kirjan alussa todetaan, että tekstit kuvaavat maahanmuuttajien arkielämää Suomessa. Kuva dialogien puhujista kuvastaa toki myös sitä, milloin ja kenelle kirja on laadittu: varhaisimmat oppikirjat laadittiin etupäässä yliopistopetuksen tarpeisiin, kun taas 1990-luvulla Suomessa alkoi jo olla aiempaa enemmän maahanmuuttajia. *Suomea, ole hyvä!* -kirjan dialogeissa esiintyvät muun muassa venäläinen kotirouvana toimiva insinööriäinen, vietnamilainen nuori mies, joka on harjoittelijana ravintolassa, somali Mahamoud, joka opiskelee ammattikoulussa puusepäksi, kurdi Yusuf, jolla ei vielä ole työpaikkaa, perulainen matkatoimistovirkailija Isabella ja kroatialainen autonasentaja Mirko. (”Mirko on onnistunut hyvin. Hän on ollut jo kolme vuotta autonasentajana pienessä kemiläisessä huoltamossa.”) Näiden henkilöiden rinnalla esiintyy myös suomalaisia, kuten kirurgi Lauri, pankkitoimihenkilö Pirkko ja äidinkielen opettaja Maija. Muutamissa muissakin oppikirjoissa esiintyy kakkoskielisiä suomenpuhujia: *Elämän suolaa* ja *Supisuomea* -kirjojen dialogeissa seikkailee natiivien suomalaisten rinnalla myös Suomessa asuva maahanmuuttajiamies: *Elämän suolaa* -kirjassa espanjalainen opiskelija Juan, *Supisuomea* -kirjassa libanonilainen liikemies Ghadi. Venäjänkielisille suunnatussa *Kiva juttu* -kirjassa puolestaan mainitaan kertovissa teksteissä venäläinen Ljuba, joka on naimisissa suomalaisen miehen kanssa, ja *Suomen kielen alkeisoppikirjassa* esiintyy myös Kaisan englantilainen, Suomessa asuva ystävä Sabina. Useimmiten dialogit kuvaavat kuitenkin natiivien suomalaisten välisiä keskusteluja, ja pääasiassa oppikirjojen näkökulma on homogeenisesti suomalaisten: niissä kuvataan suomalaisten asiointia, suomalaisten tapaa viettää juhlapyyhiä, suomalaista perhe-elämää – valtaväestön yhteiskuntaa, jossa oppikirjojen varsinaisia käyttäjiä ei juuri näy.

Englanti toisena kielenä -oppimateriaaleja tutkinut Cook (2003) kritisoi vahvasti tällaista oppikirjojen tapaa esitellä yksipuolisesti natiiveja kielenpuhujia. Cookin lähtökohtana on, että kirjoissa ei ole otettu huomioon aikuisen kakkoskielisen käyttäjän näkökulmaa. Cook esittääkin, että oppimateriaalien tulisi heijastaa kakkoskielisten käyttäjien tilanteita, rooleja ja kieltä ja että dialogien hahmoina tulisi esitellä ihmisiä, jotka käyttävät toista kieltä osana jo-

kapäiväistä arkista elämäänsä – olivat he sitten lääkäreitä, diplomaatteja, liikemiehiä, kotiäitejä tai etnistä vähemmistöä edustavia lapsia. Olennaista ei Cookin mukaan ole se, mitä tapahtuu natiivien kielenpuhujien välillä vaan se, mitä tapahtuu (esimerkiksi lääkärin vastaanotolla) silloin, kun natiivi lääkäri kohtaa kakkoskielisen potilaan tai kun kakkoskielinen lääkäri kohtaa natiivin potilaan tai kun kakkoskielinen lääkäri kohtaa kakkoskielisen potilaan. (Cook 2003: 281–283.)

Cookin ehdotukset heijastavat toisen kielen tutkimuksessa ja opetuksessa viime vuosina herännyttä natiivin kielenpuhujan mallin kyseenalaistamista: minkälainen kielitaito on opetuksen tavoite? Mikä on se kielimuoto, jota kakkoskielisiltä kielenoppijoilta voidaan edellyttää? Jos dialogeissa esitellään ainoastaan natiiveja, kaikissa tilanteissa kompetentteja kielenpuhujia, tällöin myös implisiittisenä tavoitteena on syntyperäisen kaltainen kielitaito. Erityisesti aikuisten kielenoppijoiden kohdalla tavoite natiivipuhujan kaltaisesta ”täydellisestä” kielitaidosta on kuitenkin mahdoton ja jopa turhauttava. Koko syntyperäisyyden käsite onkin viime vuosina kyseenalaistettu: sosiolingvisti Rampton (mm. 1995 ja 2006) puhuu sen sijaan enemmän asiantuntijuudesta (*expertise*) ja sitoutuneisuudesta (*commitment*). Asiantuntijuudella tarkoitetaan taitoja ja kykyä toimia kielen avulla, sitoutuneisuudella puolestaan identifiointumista kielen arvoihin ja merkityksiin sekä samastumista sen edustamaan identiteettiin ja kulttuuriseen perintöön. Kielen asiantuntijaksi kehittyminen onkin realistisempi tavoite kielenopijalle kuin vaatimus, että hänen tulisi tavoitella ”syntyperäisen kaltaista” kielitaitoa. (Ks. Suomen kielen tulevaisuus 2009: 87–88.)

Kysymys siitä, edustavatko dialogien hahmot natiiveja ja/vai kakkoskielisiä puhujia, liittyy myös kysymykseen siitä, millaista vuorovaikutusta niissä esitetään. Perinteisesti dialogeissa on esitetty ongelmatonta, ristiriidatonta ja sujuvaa vuorovaikutusta (vrt. Carterin 1998 ”can do”-yhteiskunta). Tutkimieni oppikirjojen asiointialoissa transaktionaalinen merkitys eli tavaran ja palvelun vaihto onnistuu lähes poikkeuksetta, eikä puhujilla ole ongelmia asioinnin hoitamisessa. Myöskään sillä, miten pyyntö esitetään tai esittääkö puhuja asiansa kohteliaasti tai epäkohteliaasti, ei ole merkitystä vuorovaikutuksen kulkuun – puheen intersubjektinainen merkitys ei ole olennaista. S2-oppikirjialogit antavat siis kielellisiä malleja rakenteellisesti virheettömästä ja propositionaalisesti selkeästä tavasta asioida, mutta toinen asia on, onko näistä malleista apua todellisissa, spontaaneissa vuorovaikutustilanteissa, joita kielenopijat joutuvat kakkoskielisessä ympäristössä kohtaamaan. Erityisesti englannin kielen opetuksen yhteydessä onkin ehdotettu, että oppikirjoissa tulisi kuvata myös syntyperäisen ja ei-syntyperäisen välisiä keskusteluja ymmärtämisiongelmineen ja niistä selviämiseen (esim. Ventola 1990: 506–507).

Vielä vahvemman kannan siihen, millaisia hahmoja ja millaista vuorovaikutusta oppikirjoissa tulisi esitellä, ottavat Shardakova ja Pavlenko (2004), jotka kritisoivat oppikirjoja yksipuolisesta näkökulmasta kuvattavaan yhteiskuntaan. Shardakova ja Pavlenko ovat tarkastelleet venäjä vieraana kielenä -oppikirjojen dialogeissa esiintyviä henkilöitä ja kirjojen tätä kautta tarjoamia identiteettivaihtoehtoja poststruktuurialisen teorian ja kriittisen diskurssianalyysin viitekehyksistä. Oppikirjoissa esitellään heidän mukaansa vain valkoisia heteroseksuaalimiehiä, ja dialogeista puuttuvat todellisen elämän kommunikaatio-ongelmat ja vaikeudet. Shardakova ja Pavlenko käyttävät historioitsija Andersonin (1991) käsitettä *imaginary communities*, kuvitellut yhteisöt, kuvaamassa tällaisia oppikirjoja. Tällaiset kuvitellut yhteisöt

voivat tarjota liiallisen yksinkertaistettuja ja stereotyyppisiä identiteettivaihtoehtoja kielen oppijalle. Nämä vaihtoehdot voivat puolestaan vaikuttaa opiskelijoiden motivaatioon, kieleen ja kulttuuriin ”osallistumisen asteeseen” ja kulttuurienvälisen kompetenssin kehittymiseen. Oppikirjoissa ei anneta todellista kuvaa yhteiskunnasta eikä myöskään naisille ja vähemmistöille, kuten etnisille vähemmistöille ja vammaisille, mahdollisuuksia identifioitua yhteiskuntaan ja saada tarvittavia kielellisiä välineitä esitellä ja puolustaa itseään. Kuitenkin juuri naiset ja vähemmistöjen edustajat kohtaavat eniten ongelmia, kuten syrjintää ja rasismia. (Shardakova ja Pavlenko 2004.)

S2-oppikirjojen yhteydessä tällaisia kysymyksiä oppikirjojen puhujista ja niiden luomista identiteeteistä ei ole toistaiseksi nostettu ainakaan julkisessa keskustelussa esiin. Aineistoni ulkopuolisessa *Puhutaan asiaa* -oppimateriaalissa on kuitenkin tehty ratkaisuja, jotka ottavat huomioon edellä esitetyt ongelmakohtat: materiaali on laadittu autenttisten asiointien pohjalta, joiden puhujina ovat kakkoskielinen asiakas ja suomalainen virkailija. Tällöin myös dialogeihin siirtyy autenttisten asiointien myötä luontevasti kakkoskielisellem puheelle tyypillisiä piirteitä, kuten ymmärtämisiongelmiä ja merkitysneuvotteluja (kakkoskielisten ja äidinkielisten välisistä keskusteluista ks. Kurhila 2006; Lilja 2010). *Puhutaan asiaa* edustaa kuitenkin valtavirrasta poikkeavaa ratkaisua, ja se on käytössä opetuksessa enemmän lisämateriaalina kuin varsinaisena perusoppikirjana.

S2-oppikirjojen yhteydessä voisi kuitenkin nostaa esiin laajemminkin kysymyksen paitsi siitä, millaisia puhujia oppikirjoissa kuvataan, myös siitä, millaisia välineitä niissä annetaan todellisen elämän vuorovaikutukseen, myös ongelmallisiin tilanteisiin. Erityisesti asiointitilanteissa ymmärtämisiongelmiä kohtaaminen ja niistä selviäminen olisi perusteltua jo siitäkin syystä, että useissa asiointitilanteissa, erityisesti asioitaessa erilaisissa virastoissa tai terveydenhuollon piirissä – esimerkiksi Kelassa, työvoimatoimistossa, pankissa tai lääkärissä – asioiden käsittely on monimuotoisempaa, ja niissä tarvitaan paitsi kielitietoa myös kulttuurispezifistä tietoa kyseisen instituution käytänteistä (ks. esim. Kurhila 2008). Vaikeampi kysymys on puolestaan se, pitäisikö oppikirjoissa käsitellä myös muunlaisia ongelmallisia kommunikaatiotilanteita, tilanteita, joita Suomessa asuvat maahanmuuttajat saattavat joutua kohtaamaan. Toisaalta kaikkia S2-oppikirjoja ei ole suunnattu ainoastaan maahanmuuttajille, ja maahanmuuttajatkin ovat heterogeeninen ryhmä. Haasteena onkin, miten tällaisia ongelmallisia kommunikaatiotilanteita esittelisi niin, että kirjassa ei samalla vahvistettaisi stereotyyppioita eikä negatiivisia asenteita.

## 4.6 Kohteliaisuuden merkityksestä

Tässä luvussa olen pohtinut pyyntöjä ja kohteliaisuutta sekä kohteliaisuuden tutkimusperinteen ja analyysivälineiden kannalta että oman aineistoni erityispiirteiden näkökulmasta. Olen havainnollistanut sitä, millä tavoin dialogien pyynnöt konkreettisesti eroavat vastaavasta autenttisesta intersubjektisesta vuorovaikutuksesta. Olen tarkastellut dialogien pyyntöjä ja kohteliaisuutta osana oppikirjatekstiä: sitä, mitkä oppikirjojen tuottamiskontekstin piirteet näkyvät pyyntöjen kielellisissä rakenteissa ja mihin kielellisiin rakenteisiin oppikirjojen puhe

kohteliaisuudesta eksplisiittisesti kytkeytyy. Lopuksi olen pohtinut sitä, minkälaisia sosiaalisia todellisuuksia näistä oppikirjojen valinnoista rakentuu; minkälaisia puhujia oppikirjojen dialogeissa luodaan ja rakennetaan.

Voidaan kuitenkin kysyä, onko sillä loppujen lopuksi väliä, miten pyyntö ilmaistaan ja millaisia interpersoonaisia merkityksiä siihen liittyy? Eikö pääasia ole, että vastapuoli ymmärtää pyynnön ja että asia tulee hoidettua? Autenttisissa asiointikeskusteluissahan asiakkaan epätyypillisellä pyynnöllä ei välttämättä ole lainkaan selvästi havaittavia seurauksia asioinnin kululle. Tämä johtuu juuri asiointitilanteen määrittämisestä rooleista. Asiointitilanteissa virkailijan institutionaaliseen toimintarooliin kuuluu tietty neutraalius (ks. Drew ja Heritage 1992: 45–47; Peräkylä 1997: 181; Sorjonen 2006: 218–219). Vaikka asiakas ilmaisisi tuotteen pyynnön käskylauseella, nominilausekkeella, *voinko-* tai *saanko-* kysymyslauseella tai *haluan-* väitellauseella, pyyntöjen transaktionaalinen merkitys olisi todennäköisesti sama ja kielellisiltä valinnoiltaan erilaiset vuorot toimisivat kontekstissaan kaikki yhtä lailla tuotteen pyyntöinä, eli vastapuoli ymmärtäisi joka tapauksessa asiakkaan tarkoituksen.

Erilaiset kielelliset muodot eivät kuitenkaan ole keskenään vaihtoehtoisia. Kysymykset kielellisten ilmausten tilanteesta soveltuvuudesta, kohteliaisuudesta ja epäkohteliaisuudesta ovat nousseet esiin erityisesti niissä dialogeissa, joissa pyyntöjen tilannetyyppinen käyttö eroaa autenttisesta kielenkäytöstä ja joissa pyynnöt on muodostettu selvästi autenttisista vastaavista tilanteista eroavin tavoin. Dialogien pyynnöt ovat tällöin jollain tapaa tunnusmerkkisiä. Vaikka eri tavoin ilmaistujen pyyntöjen asiasisältö on sama, ne rakentavat asiointiin erilaisia interpersoonaisia merkityksiä, jotka saattavat olla ristiriidassa asioinnin tilanne- ja toimintatyyppin kanssa. Vaikka asiointitilanteet ovat funktioltaan tyyppillisesti transaktionaalisia, tuotteiden ja palvelujen vaihtoon keskittyviä tapahtumia, mikä tahansa ei asiointikeskustelussaakaan ole tilanteessaan sosiaalisesti soveltuvaa tai hyväksyttävää. Scollon ja Scollon (1995: 49) ovatkin osuvasti todenneet että ”there is no faceless communication”. Useissa institutionaalisia keskustelua koskevissa tutkimuksissa onkin havaittu, että nimenomaan institutionaalisessa keskustelussa ”pragmaattisilla virheillä” voi olla negatiivisia seurauksia (esim. Gumperz 1982; Gumperz ja Roberts 1991; vrt. myös Kurhila 1996). Eri tavoin rakennetut kielelliset ja ei-kielelliset valinnat tuovat eroja puhujien välisiin suhteisiin: siihen, miten puhuja suuntautuu tilanteessa toisaalta omaan rooliinsa ja toisaalta asiakaspalvelijaan, ja nämä valinnat rakentavat erilaisia sosiaalisia todellisuuksia.



## 5 Lopuksi

### 5.1 Tutkimuksen tulosten ja lähestymistavan pohdintaa

Olen tässä tutkimuksessani tarkastellut yhdeksän eri S2-oppikirjan asiointidialogeja ja verrannut niitä vastaaviin autenttisiin asiointikeskusteluihin. Olen keskittynyt erityisesti tietyn asiointitilanteiden vuorovaikutuksessa keskeisen puhefunktion eli pyytämisen kielellisiin todellistumiin. Olen verrannut dialogeja niitä tilanteiltaan mahdollisimman vastaaviin nauhoitettuihin ja litteroituihin tai havainnoituihin asiointitilanteisiin ja tuonut esille sen, millaiset pyynnöt ovat autenttisissa tilanteissa tyypillisiä ja mitkä vuorovaikutustekijät vaikuttavat motivoivan pyynnön valintaa näissä kahdessa erilaisessa tekstilajissa. Työni keskeisenä antina pidän juuri sen kuvaamista, millä täsmällisillä kielellisillä rakenteilla oppikirjadialogien pyynnöt eroavat vastaavasta autenttisesta vuorovaikutuksesta ja millaisia interpersoonaisia merkityksiä tällaiset oppikirjojen tilanteisesti epätyypilliset pyynnöt voivat luoda.

Metodisesti työssäni on osoittautunut haastavaksi se, että tutkimusongelmaani ei ole ollut käytettävissä yhtä valmista metodia vaan olen joutunut tutkimuksessani yhdistelemään hyvin erilaisista tutkimusperinteistä nousevia näkökulmia ja suuntauksia. Tämä on myös johtanut väistämättä siihen, että en ole pystynyt perehtymään kaikkiin tutkimukseeni liittyviin teoreettisiin ja metodologisiin perinteisiin niin syvällisesti kuin silloin, jos olisin pysynyt vain yhdessä metodissa tai teoriassa. Toisaalta pidän moninäkökulmaisuuksia myös tutkimukseni rikkautena: Olen analysoinut oppikirjojen dialogeja sekä keskusteluntutkimuksen että kielioopin tutkimuksen näkökulmista. Dialogien vertailuaineistona olen käyttänyt sekä autenttisia nauhoitettuja ja litteroituja keskusteluja ja näistä aiemmin saavutettua tutkimustietoa että havainnoituja asiointeja; lisäksi olen suhteuttanut analyysien tuloksia myös suomalaisista pyynnöistä tehtyihin kyselytutkimuksiin. Työni laajempina kehyksinä ovat olleet toisaalta oppikirjadialogien simuloima oppikirjan ulkoinen konteksti eli asiointikeskustelujen vuorovaikutus, toisaalta dialogien lähikonteksti eli dialogien suhde oppikirjan kokonaisuuteen. Lopuksi olen myös analysoinut aineistoani tilanteeseen soveltuvan kielen ja kohteliaisuuden näkökulmasta. Uskon, että tämä taustateorioiden, aineistojen ja näkökulmien moninaisuus on lopulta valottanut laajemmin ja monipuolisemmin myös itse tutkittavaa ilmiötä.

Luon seuraavassa vielä yleiskatsauksen tutkimukseni kulkuun esittämällä työni kunkin luvun keskeisen annin. Tuon esiin tutkimuksessani esittämäni olennaisimmat kysymykset ja kuvaan lyhyesti vastauksiani näihin kysymyksiin sekä työstäni nousseita uusia kysymyksiä.

Luvussa 1 esittelin tutkimuskysymykseni ja tutkimukseni teoreettisen ja metodisen viitekehyksen sekä perustelin aineistovalintaani. Luvussa 2.1 keskityin oppikirjojen, erityisesti niiden dialogien kielen yleisiin piirteisiin. Esittelin tutkimukseni oppikirjat tarkastelemalla erityisesti dialogien ja oppikirjakappaleiden suhdetta. Suomi toisena ja vieraana kielenä -oppikirjat voidaan nähdä jatkumona; ne ovat rakentaneet tietynlaista oppikirjankirjoitustraditiota, jossa kielen rakenteiden esittely on perinteisesti ollut korostetussa asemassa. Toisaalta taas viime vuosina ilmestyneet oppikirjat ovat muokanneet perinteistä linjaa tai pikemminkin rakentaneet sen rinnalle uutta, kielikäsityksiltään aiemmasta poikkeavaa linjaa. S2-oppikirjoille

on kuitenkin ominaista tietyt tyypilliset tekstilajipiirteet, jotka pohjautuvat tekstien erilaisiin syntyprosesseihin ja pohjimmitaan siihen, että oppikirjan taustalla on aina tietty opetuskonteksti ja sen arvot. Luvun loppupuolella pohdin toisen (ja vieraan) kielen oppikirjoihin liittyvää ikuisuuskyseymystä autenttisen materiaalin osuudesta ja merkityksestä sekä spesifimmin juuri S2-oppikirjoissa keskeistä kysymystä puhe- ja kirjakielisen koodin valinnasta. Autenttisuuden rinnalla tai jopa sen asemesta käyttökelpoisempi käsite voisi olla edustavuus; se, miten yleisiä oppikirjoissa esiteltävät kielellisesti vaihtoehtoiset muodot ovat autenttisissa keskusteluissa ja miten luotettavasti dialogit kuvaavat autenttisten keskustelujen tilannetyyppistä variaatiota.

Luvussa 2.2 kuvasin aineistoni dialogien simuloimaa laajempaa, oppikirjan ulkoista kontekstia eli asiointikeskusteluja. Tarkastelin ensin asiointikeskustelujen suhdetta muihin institutionaalisiin keskusteluihin, minkä jälkeen vertailin toisiinsa autenttisten asiointikeskustelujen ja asiointidialogien kokonaisrakenteita ja kuvasin niiden yleisiä, kyseiselle tekstilajille ominaisia kielellisiä piirteitä. Jo pienimuotoinen vertailu osoitti, että simuloitujen dialogit eroavat autenttisesta asiointivuorovaikutuksesta monin tavoin, muun muassa vuorojen keskinäisen järjestyksen ja sisäisen rakenteen suhteen. Autenttiselle keskustelulle tyypilliset piirteet, kuten kolmannet vuorot, rajakohdat ja dialogipartikkelit, puolestaan puuttuvat usein dialogeista, mikä vaikuttaa osaltaan dialogien monologiseen rakentumiseen.

Luvussa 2.3 määrittelin ja käsitteellistin tutkimukseni ytimessä olevaa kielellistä toimintaa eli tavaroiden ja palvelujen pyyntöjä. Esittelin ensin kolme laajempaa tutkimustraditiota – puheaktiteorian, kohteliaisuusteorian ja keskusteluanalyysin – joiden näkökulmista pyyntöjä on viime vuosikymmeninä tutkittu kielitieteessä. Nämä traditiot eroavat toisistaan toisaalta metodologisilta lähestymistavoiltaan pyynnön määrittelyyn ja tutkimiseen ja toisaalta suhtautumisessaan tutkimusaineistoon ja sen keruuseen. Oma lähestymistapani aineistoni pyyntöihin pohjautui sekä systeemis-funktionaaliseen teoriaan että keskusteluanalyysiin: yhdistin pyyntöjen määrittelyssä sekä systeemis-funktionaalisesta kielitieteestä peräisin olevaa näkemystä abstraktista pyynnön puhefunktiosta, jossa pyydetään tavaroita tai palvelua ja joka realistuu erilaisina konkreettisina pyyntörakenteina, että keskusteluanalyysista ammentavaa näkökulmaa, jonka perusteella pyyntö määräytyy viime kädessä pyynnöksi jälkijäsenen eli vastapuolen kielellisen tai ei-kielellisen responssin perusteella.

Luvuissa 3.1–3.6 analysoin dialogien pyyntöjä leksikaalisin ja morfosyntaktisin perustein ja tarkastelin niiden eroja ja yhtäläisyyksiä suhteessa vertailuaineistoni autenttisiin, tilanteiltaan vastaaviin pyyntöihin. Dialogiaineiston pyynnöt jaottelin tutkimuksessani rakenteeltaan kolmeen laajempaan ryhmään: väitelauseen muotoisiin pyyntöihin, kysymyslauseen muotoisiin pyyntöihin ja nominilausekkeen muotoisiin pyyntöihin. Tämän lisäksi tarkastelin myös aineistossani harvinaisempia käskylauseen muotoisia pyyntöjä sekä analysoin niitä pyyntöjä, joissa varsinaista pyyntöä edelsi esikysymys. Analysoin pyyntöjen intersubjektuuden rakentumista tarkastelemalla erityisesti valitun verbin semantiikkaa ja modusta sekä pyynnön puhuja- ja kuulijasuuntautuneisuutta. Vertailuaineistoni analyysi osoitti, että autenttisiin asiointikeskusteluihin on rakentunut tiettyjä tilannetyyppisiä tapoja ilmaista tuotteen tai palvelun pyyntöä ja että dialogien pyynnöt usein eroavat näistä tyypillisistä pyytämisen tavoista. Pienetkin kielelliset erot esimerkiksi modus-, persoona- tai tempusvalinnassa vaikuttavat muun muassa pyynnön tulkintaan intentionaaliseksi tai vastaanottajan huomioivaksi ja

rakentavat erilaisia intersubjektiveja merkityksiä. Joissain dialogeissa valitut kielelliset rakenteet heijastavat melko luotettavasti kielellistä todellisuutta, kun taas toisissa dialogeissa vuorot on rakennettu tilannetyyppisesti epätyypilliseksi pyytämisen tavoiksi. Dialogien tarkastelu osana oppikirjakontekstia osoitti, että tällaiset tilanteisesti epätyypilliset pyytämisen tavat motivoituvat usein oppikirjan kieliopin progressiosta.

Erityisen kiinnostaviksi aineistossani osoittautuivat pyyntörakenteet, jotka poikkeavat tilannetyyppiseltä käytöltään vastaavien autenttisten asiointien pyynnöistä. Nostan tässä esiin vielä kaksi eroa havainnollistavaa pyyntörakennetta: *haluta*-verbin sisältävät väitelauseet sekä *saada*-verbin tai modaaliverbin *voida* sisältävät kysymyslauseet. (*Minä/mä*) *haluan/haluaisin* -rakenteella ilmaistuja pyyntöjä käytetään dialogeissa hyvin erityyppisissä asiointitilanteissa, kuten terveyskeskukseen ilmoittautumisessa ja yksinkertaisissa ostotilanteissa. Erityisesti indikatiivimuotoisiin pyyntöihin yhdistyy helposti myös ilmoitusluonteinen, vaativa tai jopa käskävä sävy. Vastaavien verbien käyttö autenttisten tilanteiden pyynnöissä onkin yhteydessä joko puhujan nuoreen ikään tai kakkoskielisyyteen tai sitten pyynnön affektiivisuuteen. Toisaalta taas kysymyslausemuotoisia *saada*- ja *voida*-verbillä rakennettuja pyyntöjä käytetään aineistossani yleisesti tilanteissa, joissa autenttiselle asiointivuorovaikutukselle tilannetyyppisiä muotoja ovat niukemmat kielelliset keinot, kuten nominilauseke tai *ottaa*-verbillä muodostettu väitelause. Erityisesti rutiinimaisissa (osto)tilanteissa käytettyinä kysymyslausemuotoiset pyynnöt voivat rakentua ristiriitaisesti tilanteen ja sen roolisuhteiden ongelmattomuuteen nähden. Vertailuaineistoni autenttisissa asiointitilanteissa näiden verbien käyttö liittyykin toisaalta aitoon dynaamiseen modaalisuuteen, toisaalta sekventiaalisesti epäodotuksenmukaiseen pyyntöön tai ei-rutiinimaiseen palvelupyyntöön, jolloin pyynnön muotoilun voidaan katsoa suuntautuvan myös vastapuolelle aiheutettuun vaivannäköön.

Luvussa 4 pohdinkin dialogien antamia vuorovaikutusmalleja tilanteeseen soveltuvan kielen ja (epä)kohteliaisuuden näkökulmasta. Vaikka kohteliaisuuden käsite ja näkökulma nousi työni analyysiluvuissa esiin useissa yhteyksissä, luvussa 4 pohdin kohteliaisuutta sekä laajemmasta että tarkemmasta näkökulmasta: kuvasin toisaalta tutkimushistorian perinnettä, nykysuuntauksia ja kohteliaisuudentutkimuksen ongelmakohtia sekä toisaalta sitä, miten kohteliaisuutta voi tutkia juuri omassa aineistossani. Keskeiseksi metodiseksi havainnoksi tutkimuksessani nousi se, että kohteliaisuutta ei voi aineistossani tutkia luotettavasti ilman laajempaa empiiristä tietoa siitä, mitkä ovat tilanteisesti tyypillisiä kielellisiä ilmaisuja vastaavissa tilanteissa. Dialogien pyyntöjen vertailu tilanteiltaan vastaaviin autenttisiin asiointeihin osoittikin, miten dialogien pyyntöjä voi määritellä tilanteeseen soveltuviksi taikka (epä)kohteliaiksi tai ylikohteliaiksi – tosin on huomattava, että (epä/yli)kohteliaiksi määrittelyn kohdalla tulkinnan osuus on väistämättä suurempi.

Pohdin kohteliaisuutta myös osana oppikirjakontekstia ja osoitin, että oppikirjojen puhe (epä)kohteliaisuudesta kytkeytyy erityisesti kahteen pyynnön ilmaisemiseen liitettyyn modukseen: kohteliaaksi määriteltyyn konditionaaliin ja epäkohteliaaksi määriteltyyn imperatiiviin. Oppimateriaalit eivät luonnollisestikaan voi edustaa kielen tai pyytämisen koko kirjoa; ne eivät voi esitellä kaikkia mahdollisia erilaisiin tilanteisiin soveltuvia pyyntöjä. Verrattuna siihen, miten moninaisin tavoin autenttisessa vuorovaikutuksessa ilmaistaan intersubjektiveja merkityksiä, oppikirjojen eksplisiittistä puhetta kohteliaisuudesta voidaan kuitenkin pitää yk-

sinkertaistavana, sillä kirjoissa ei juurikaan huomioida pyytämislle ominaista tilannetyypistä variaatiota.

Vaikka tutkimukseni ytimessä on ollut vertailu autenttisten asiointitilanteiden ja niitä simuloivien dialogien välillä, on huomattava, että vertailun tarkoituksena ei kuitenkaan ole ollut arvioida yksittäisiä oppikirjoja eikä niiden paremmuutta. Tässä tutkimuksessani fokuksessa ollut tilannetyypisest soveltuvan kielen näkökulma on vain yksi näkökulma, josta oppimateriaaleja voi tarkastella. Lisäksi on muistettava, että oppikirjat on tehty eri aikoina, erilaisiin tarpeisiin ja erilaisin oppimiskäsityksin: esimerkiksi varhaisimmat aineistoni materiaalit on tarkoitettu etupäässä suomi vieraana kielenä -opiskeluun ja -opetukseen, eikä niiden ensisijaisina tavoitteina ole ollutkaan kuvatus kielen luontevuus. Ja vaikka ajan kulku ja kielen ja yhteiskunnan muutos näkyvätkin oppikirjoissa, on huomattava, että vanhimmatkin oppikirjat ovat olleet omana aikanaan moderneja uranuurtajia: esimerkiksi opetuskieleen (suomea suomeksi vai suomea englanniksi) aikoinaan liittyvä paradigmanvaihdos tapahtui juuri oppikirjojen keskinäisen keskustelun kautta (ks. Aalto, Latomaa & Suni 1997: 546).

Se, että opetuksen näkökulma on siirtynyt suomesta vieraana kielenä suomeen toisena kielenä, asettaa myös oppimateriaaleille aiemmasta perinteestä poikkeavia haasteita: olennaisista on pohtia paitsi sitä, millaista kieltä oppikirjoissa kuvataan, myös sitä, kenen kieltä niissä kuvataan ja millaisia välineitä niissä annetaan todellisen elämän moninaisten vuorovaikutustilanteiden kohtaamiseen. Ennen kuin oppikirjoissa voidaan esittää luontevia asiointitilanteita, on kuitenkin oltava tietoa siitä, mitkä ovat tyypillisiä tapoja toimia erilaisissa tilannetyypeissä, millaista tilannetyypistä variaatiota niissä esiintyy ja mitkä tekijät vaikuttavat erilaisten kielellisten valintojen taustalla. Kun nämä valinnan taustalla vaikuttavat vuorovaikutustekijät on kuvattu, saatua tietoa on mahdollista hyödyntää myös käytännön kielenopetuksessa ja oppimateriaalien laadinnassa.

Tutkimuksessani olen tuonut esille sen, millä täsmällisillä tavoilla oppikirjojen dialogit poikkeavat autenttisista asiointikeskusteluista ja pohtinut myös sitä, millaiset kontekstuaaliset tai vuorovaikutustilanteeseen liittyvät tekijät vaikuttavat pyyntörakenteen valintaan toisaalta oppikirjoihin upotetuissa ja rekontekstualisoiduissa asiointialoissa ja toisaalta autenttisissa asiointitilanteissa. Lisäksi olen esittänyt mallin, jonka perusteella simuloitujen keskustelujen pyyntöjen tilanteista soveltuvuutta voi arvioida vuorovaikutusnäkökulmasta ja joka toimii välineenä myös myös niiden (epä)kohteliaisuuden tulkinnassa – seikka, jota pidän mallin yksinkertaisuudesta ja toisaalta kohteliaisuuden ilmiöön olennaisesti kuuluvasta tulkinnanvaraisuudesta huolimatta kuitenkin tutkimukseni suurimpana metodologisena antina. Seuraavassa alaluvussa 5.2 pohdinkin vielä tutkimukseni soveltamismahdollisuuksia kielenopetukseen.

## 5.2 Tutkimuksen sovellusmahdollisuudet: oppijan kannalta oikeaa kieltä

S2-oppikirjat ovat erikoinen tekstilaji, joka on rakentunut keskenään erilaisten ja ristiriitaisenkin tavoitteiden pohjalta. Nämä tavoitteet – joista olennaisimpia ovat vuorovaikutuksen esittely ja kielen sanaston ja rakenteiden opettaminen – heijastuvat vahvasti myös dialogien kieleen. Yksi selvä syy kielellisten muotojen eroille oppikirjadialogien ja autenttisten keskustelujen välillä löytyykin siitä, että ne ovat syntyneet hyvin erilaisissa sosiaalisissa konteksteissa ja vastaavat erilaisiin tavoitteisiin: asiointikeskustelut rakentuvat puhujien yhteistyönä, ja niiden tarkoituksena on palvelun toteuttaminen, kun taas dialogien kanavana on kirjoitettu teksti ja tekstin perimmäisenä tavoitteena kielen oppiminen. Oppikirjadialogit simuloivat todellisia keskusteluja, mutta näiden simuloitujen keskustelujen puheenvuorot eivät suuntaudukaan lopulta keskustelujen muille osanottajille vaan dialogien lukijoille, kielenoppijoille, mikä näkyy muun muassa dialogien monologisessa rakentumisessa. Kielen rakenteiden esittelyn tavoite näyttääkin S2-oppikirjoissa edelleen ohittavan autenttisen kielen esittelyn tavoitteen. Vaikka tavoitteet eivät aina ole ristiriidassa, dialogeissa pyyntöjen kielellisiä muotoja käytetään usein hyvinkin erityyppisesti kuin autenttisissa tilanteissa. Dialogeissa ei siis useinkaan näy se, miten sensitiivisiä kielenpuhujat todellisuudessa ovat erilaisten tilannekontekstien eri ulottuvuuksille.

Aineistoni vanhimmat oppikirjat on laadittu suomi vieraana kielenä -opetukseen, mikä näkyy monin tavoin kirjoissa tehdyissä valinnoissa, kuten kielen rakenteiden painotuksessa. Nykyään materiaalit suunnataan etupäässä suomi toisena kielenä -opetukseen, ja myös kielikäsitukset ovat viime vuosikymmeninä muuttuneet. Uudemmissa (ja uudistetuissa) materiaaleissa mainitaankin eksplisiittisesti myös funktionalisempia tavoitteita: esimerkiksi antaa lukijalleen hyödyllisiä apuvälineitä, joita käyttää jokapäiväisissä tilanteissa (*From start to Finnish*), ottaa huomioon opiskelijoiden kielenkäyttötarpeet ja esitellä luonnollista ja sujuvaa suomea (*Kieli käyttöön*) sekä pyrkiä luonteviin vuorovaikutustilanteisiin ja autenttisuuteen (*Hyvin menee*). Toisaalta uudemminkin oppikirjoissa dialogien laadinnan taustalla näkyy usein kielen rakenteen harjoittelu. Useimmissa oppikirjoissa perimmäisenä tavoitteena näyttääkin olevan kielen rakenteiden esittely oppijan kannalta helposti omaksuttavassa ja pedagogisesti motivoitussa järjestyksessä. Kuten Suni (2008: 205) toteaa, kielen rakenteita on opiskeltu oletetun yksinkertaisuusjärjestyksen mukaisesti. Kielen rakenteet muodostavatkin oppikirjoissa ikään kuin tukirungon, jonka varaan oppimateriaali rakennetaan. Vasta tämän rungon päälle on lisätty kielen jokapäiväiseen käyttöön liittyviä tavoitteita ja harjoituksia (vrt. myös Aalto ym. 2009: 409). Lähtökohtana eivät siis ole olleet kielen käyttöön liittyvät tekijät, kuten erilaiset tilannetyypit ja niihin soveltuva kielenkäyttö, vaan kielen systeemi, kieliopilliset rakenteet.

Tämä formalistisen perinteen jatkaminen heijastaa opettamisessa ja oppikirjojen laadinnassa pitkään vallinnutta suomi vieraana kielenä -perinnettä. Sunin (2008: 31) mukaan taustalla on se, että S2-opetuksessa pedagogiset tarpeet ovat lisääntyneet ja muuttuneet nopeasti, jolloin opetuksen ja oppimateriaalien suhteen on ollut usein varmintä ja mielekkäintä käyttää jo valmiiksi tarjolla olleita ja koeteltuja menetelmiä ja työkaluja. Myös oppikirjojen kielioppia

esittelevillä mallidialogeilla on pitkä traditio, jota ei eksplisiittisessä keskustelussa ole juuri kyseenalaistettu (vrt. kuitenkin Kela 2010). Käytännössä oppikirjat epäluontevine dialogeineen otetaan usein itsestään selvyytenä – kaikkien tietävät, että ne eivät kuvaa kielenkäyttöä luotettavasti.<sup>78</sup> Voidaan kuitenkin kysyä, miksi tällaisia epäluontevia vuorovaikutusmalleja edelleen käytetään?

Seuraavassa esitän oman tutkimukseni perusteella muutamia ajatuksia siitä, mitä asioita oppikirjadialogien laadinnassa voisi ottaa huomioon. Miten dialogeista voisi rakentaa tekstejä, joissa kieltä lähestyttäisiin funktionaalisista lähtökohdista, jotka kuvaisivat luotettavammin todellista vuorovaikutusta, jotka antaisivat lukijalleen välineitä rakentaa omaa kuvaansa suomen kielestä ja jotka parhaimmillaan mahdollistaisivat myös tekstien autentisoimisen?

Yksi oppimateriaalinlaatijan ikuisuus kysymys on dialogien suhde autenttiseen kieleen (ks. luku 2.1.3): kuinka luotettavasti tekstien tulisi kuvata todellista vuorovaikutusta? Millä tavoin autenttista puhetta voi yksinkertaistaa kirjoitetun kanavan tarpeisiin? Täysin autenttisten keskustelujen käyttö sellaisenaan on tuskin realistinen vaihtoehto, ainakaan kirjoitetuissa alkeisoppimateriaaleissa. Aivan autenttinen, litteroitu keskustelu on toistoineen ja päällekkäispuhuntoineen opiskelijalle liiankin kaoottinen ja ainakin ilman videotallennetta vaikea ymmärtää. Puheen dialogiset piirteet saattavat myös kirjoitettuna näyttää tarpeettomilta täytesanoilta tai jopa virheellisiltä ilmauksilta (ks. Hakulinen 2002)<sup>79</sup>. Cook (1998: 61) onkin karrikoiden todennut, että monet aidoista keskusteluista ovat ”köyhiä, epäselviä ja tylsiä”. Mikä tahansa autenttinen teksti halutusta tilanteesta ei ole myöskään kielenopetuksen kannalta edes relevantti, ja opettajan on joka tapauksessa tehtävä valintoja siitä, millaista kieltä dialogeissa esitellään. Kuten luvussa 2.1.3 totesin, oppikirjadialogien kohdalla autenttisuutta käytökelpoisempi käsite voisikin olla edustavuus; se, miten dialogitekstit vastaavat todellisia tyypillisiä kielenkäyttötilanteita ja mitkä kielelliset ilmaisut ovat tyypillisiä eri tilannetyypeissä eli miten *edustavana* oppikirjan antamaa kuvaa vuorovaikutuksesta voidaan pitää.

Yksi mahdollinen näkökulma autenttisiin keskusteluihin on se, että ne voisivat toimia oppikirjojen laadinnassa enemmän lähtö- ja vertailukohtana kuin itseisarvona. Kun kirjassa esiteltävät ja harjoiteltavat kielenkäyttötilanteet ja toiminnot on valittu, seuraava luonteva askel olisi hankkia autenttisia ja litteroituja keskusteluaineistoja erilaisista tilannetyypeistä – tai, mikäli tämä ei ole mahdollista, ainakin havainnoituja keskusteluja tai autenttisista keskusteluista saatua tutkimustietoa. Materiaalia yhdestä tilannetyypistä olisi hyvä olla sen verran, että saataisiin kuva siitä, mikä näissä tilanteissa on tyypillistä, tilannetyypisesti edustavaa kielenkäyttöä. Hieman samantyyppistä aineistolähtöistä näkökulmaa edustaa Kela (2010), joka on esittänyt kahdeksanvaiheisen mallin ammatillisen dialogin laatimisen prosessiksi. Kela ehdottaa mallissaan konkreettista yhteistyötä työelämän (esim. hoitoalan) ammattilaisen, kielentutkijan ja oppimateriaalin laatijan välille: kielentutkijan tehtävänä on tunnistaa työelämän ammattilaisen avustuksella toistuvat autenttiset dialogit ja taltioida ja analysoida näitä tyypidialogeja, minkä jälkeen oppimateriaalin laatija puolestaan muokkaa niistä oppimateriaaliin sopivia dialogeja. (Kela 2010.) Toisentyypistä, välittävämpää näkemystä autenttisten

<sup>78</sup> Tämä havainto perustuu kommentteihin, joita olen saanut opettajilta esitellessäni tutkimukseni aihetta koulutus- ja esitelmätilaisuuksissa.

<sup>79</sup> Toisaalta on huomattava, että on myös tekstilajeja, joissa puhekieltä esitetään kirjoitetun kanavan kautta usein täysin luontevasti, kuten romaanit ja näytelmäkirjoitukset.

keskustelujen ja seipitettyjen dialogien opetuskäytössä on ehdottanut puolestaan Carter (1998), jonka mukaan opetustilannetta varten seipitettyjä dialogeja tulisi verrata aitoihin keskusteluihin: tällöin oppimateriaalin laatija voisi toisaalta saavuttaa selkeyden ja täsmällisyyden ja oppimisen tavoitteiden mukaisen järjestyksen mutta samalla varmistua siitä, että dialogi rakentuu luontevasti. (Carter 1998: 52–53; ks. myös McCarthy ja Carter 1994: 197–198).

Se, missä määrin kukin oppikirjailija tukeutuu autenttiseen aineistoon, jää viime kädessä oppimateriaalin laatijan ratkaistavaksi. Autenttisten keskustelujen hankinta ja niiden muokkaaminen dialogeiksi on toki aikaa vievää puuhaa ja hidastaa oppikirjan kirjoitusprosessia. Ilman tällaista tietoa autenttisesta vuorovaikutuksesta on kuitenkin vaikea saada luotettavaa kuvaa siitä, millaiset ilmaisut ja millainen kielellinen käyttäytyminen ovat tyypillisiä tietyille tilanteille. Kuten edellä on todettu, oma intuitiomme kielenkäytöstämme saattaa erota radikaalistikin siitä, millaista kieltä todellisuudessa käytämme. Jos oppikirjan vuorovaikutuksen kuvaus rakentuu pelkästään kirjantekijöiden intuition varaan, kuva kielestä saattaa jäädä puutteelliseksi ja yksipuoliseksi. Hyvien oppimateriaalien tuottaminen vaatii monipuolista arki-genrejen tuntemista, olivat ne kuinka arkipäiväisiä tahansa (Ventola 2006: 120).

Puhutun kielen mallintamisessa on myös muistettava, että pelkästään kirjoitetun kanavan kautta esitellyllä puheella on rajoitteensa vuorovaikutuksen kuvauksessa. Esimerkiksi (asiointi)tilanteiden ominaisuusluonnetta ja niihin liittyviä kohteliaisuuspiirteitä on vaikea kuvata ainoastaan verbaalin käyttäytymisen tasolla: prosodia ja ei-kielellinen toiminta voivat olla vuorovaikutuksessa yhtä oleellisia tai olennaisempiäkin (esim. Couper-Kuhlen 2001; Couper-Kuhlen ja Ford 2004; ks. myös Koivisto 2009: 196). Erityisen olennainen prosodia saattaa olla siinä, tulkitaanko puhuja kohteliaaksi vai epäkohteliaaksi (ks. Gumperz 1982; Culpeper 2005 ja 2011: 145–154; ks. myös Lauranto 2004: 114–115). Prosodian ja kohteliaisuuden yhteydestä on suomessa olemassa kuitenkin hyvin niukasti tutkimusta.<sup>80</sup> Suomen kielen prosodian opettamista ja oppimista ovat kuitenkin pohtineet Stratzer ja Brown (2004) ja erityisesti Aho (2004). Se, miten prosodiaa käytännössä voisi opettaa, on haaste, jota tulevaisuuden S2-opetuksessa tullaan varmasti pohtimaan enemmän. Yksi mahdollinen apuväline käytännön opetuksessa on ainakin se, että kirjoitettujen dialogien asemesta ja/tai lisäksi prosodisia merkityksiä ja muuta ei-kielellistä käyttäytymistä, kuten eleitä, voisi havainnollistaa myös videoitujen tilanteiden avulla.

Vielä pari vuosikymmentä sitten puhutusta kielestä on ollut vain vähän tutkimustietoa, eikä oppikirjantekijöillä ole ollut käytettävissään sitä tietoa kielen tilanteisesta vaihtelusta, joka nykyään on saatavillamme. Viimeaikainen suomen kielen tutkimus on kuitenkin suuntautunut puhuttuun kieleen, ja erityisesti keskusteluanalyysi on tuonut paljon uutta tietoa suomalaisten kielenkäytöstä. Tämä kielitieto ei kuitenkaan ole vielä – yksittäisiä poikkeuksia lukuun ottamatta (Eicchorn ym. 2003; Bessonoff ja Hämäläinen 2008; Kela ym. 2010) – yltänyt oppikirjoihin. Olemassa oleva tutkimustieto onkin usein vaikeasti löydettävissä ja monesti hyvin teoreettisessa muodossa, kuten väitöskirjoina. Tämän kuilun kaventamiseen tarvitaan tutkimuksen ja opetuksen yhteistyötä. Tutkimalla erilaisia tilannetyyppejä saavutamme tietoa siitä, millaiset pyytämisen tavat ovat missäkin tilanne- ja toimintatyypeissä tyypillisiä ja tilan-

---

<sup>80</sup> Vrt. myös Fredstedt (2005), joka on analysoinut prosodian ja muun ei-kielellisen toiminnan yhteyttä asiointitilanteiden kohteliaisuuteen tanskassa.

teeseen soveltuvia ja mitkä vastaavasti voidaan näissä tilanteissa tulkita yli- tai epäkohteliaiksi. Tällaisen tiedon perusteella voidaan tehdä myös kielenopetuksessa väistämättä tarvittavia yleistyksiä kielellisen rakenteen, tilannetyypin, toiminnan sekä tilanteeseen soveltuvan kielen ja (epä)kohteliaisuuden välisistä suhteista.

Toinen olennainen tutkimuksestani kumpuava seikka dialogien laadinnassa onkin kielen tilannetyypisen variaation huomioiminen ja tähän liittyvä kohteliaisuus. Oppikirjoissa kielellinen käyttäytyminen ilmaistaan usein yleisinä, tilanteesta riippumattomina malleina ja sääntöinä, kuten konditionaali kohteliaan pyynnön tunnuksena ja imperatiivi epäkohteliaan (ks. luku 4.4.2). Erilaiset yleistyksiset ovat kielenopetuksessa luonnollisesti väistämättömiä ja välttämättömiä. Tavaroiden ja palvelujen pyytäminen on kuitenkin niin monimuotoista toimintaa, että yhdestä tyypillisestä kohteliaasta pyynnöstä puhuminen ei tee näille kielellisille ilmiöille oikeutta. Kieltä opiskellaan tiettyjä käyttötarkoituksia ja tilanteita varten – ei ole olemassa tilanteesta riippumatonta kieltä. Funktionaalista näkökulmasta kielitaito nähdään tilannekohtaisina taitoina, jolloin opetuksessa pyritään opettamaan kunkin tekstilajin mukaisia kieli- muotoja (Aalto ym. 2009: 407). Erilaisille tilanteille on ominaista niille tyypillinen kielenkäyttö ja keskustelun rakentuminen, ja eri tilanteiden välillä on sekä yhtäläisyyksiä että eroja.

Tilannetyypinen käytös ja kohteliaisuus, kuten muutkin pragmatiikkaan liittyvät ilmiöt, ovat kontekstisidonnaisia, eikä niitä voida opettaa yhtä selväpiirteisesti kuin esimerkiksi kieliopillisia sääntöjä (ks. Thomas 1983: 97). Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, etteikö kohteliaisuudesta voisi sanoa mitään vaan sitä, että kielellinen toiminta, kielelliset rakenteet ja niihin liitettävät tulkinnat on aina kytkettävä tilannekontekstiinsa. Oppikirjoissa voisikin tuoda nykyistä eksplisiittisemmin esille sen, miten tilannesidonnaista toimintaa juuri pyytäminen on ja miten kielellisiin ilmauksiin liitettävät (interpersoonaiset) merkitykset varioivat tilanteen mukaan. Vaikka kaiken variaation huomioiminen ei luonnollisesti ole mahdollista, ei variaatiota voi jättää huomiotta, jos halutaan antaa opiskelijoille edustavia malleja tilannetyypisistä kielenkäytöstä ja välineitä tämän vaihtelun havaitsemiseen ja tulkitsemiseen. Eroja voisi tuoda esiin vähintään siinä, missä ne ovat suurimmillaan: asiointitilanteiden kohdalla esimerkiksi siinä, miten suuresti pyynnöt rutiinimaisissa asiointitilanteissa, erityisesti tuotteen pyynnöissä, eroavat perinteisistä kohteliaina pidetyistä pyynnöistä ja miten kyse ei tällöin ole siitä, että rakenteeltaan niukempi ilmaisu olisi epäkohtelias. Sellaisia rakenteita taas, joissa pyyntö esitetään kysymyslause- ja konditionaalimuotoisena, tuskin edes kannattaa yhdistää rutiinimaisiin pyyntöihin asiointidialogeissa. Nykyisissä oppikirjoissa tilannetyypinen ja kielellinen ilmaisu eivät useinkaan kohta.

S2-oppikirjatradition vahvaa rakenteiden ja dialogien sidosta voisi ylipäänsä kyseenalaistaa: kannattaako tiettyjä kieliopin muotoja edes harjoittaa dialogimaisten vuorovaikutusmallien kautta, jos mallit eivät kuvaa luotettavasti vuorovaikutusta? Sellainen oppikirjankirjoitustraditio, jossa lähtökohdaksi otetaan kielen rakennepiirre, jota yritetään upottaa dialogeihin, on ristiriitainen nykyisten funktionaalisten oppimiskäsitysten ja tavoitteiden kanssa. Funktionaalisuus ei tarkoita kuitenkaan rakenteista luopumista, ja – kuten kaikki S2-oppikirjojen tekijät tietävät – suomen kaltaisessa synteettisessä kielessä morfologian hallinta on oleellinen osa kielitaitoa. Jos liikkeelle kuitenkin lähdettäisiin toiminnasta (esim. pyytäminen) ja vuorovaikutustilanteesta (esim. tietty asiointitilanne) eikä opeteltavasta rakenteesta (esim. konditionaali tai objekti), vuorovaikutus rakentuisi aidommin juuri kyseiselle vuoro-



vaikutustilanteelle ominaisista lähtökohdista ja kuvaisi todennäköisemmin tilanteeseen soveltuvaa, ”peruskohteliasta” kieltä.

Kolmas seikka, joka nousee esiin, kun pohditaan puhutun kielen mallintamista oppikirjadialogien avulla eli vuorovaikutusmallien esittämistä kielenoppijoille, liittyy laajempaan kysymykseen oppijan kielellisestä identiteetistä ja jopa eräänlaisesta kulttuurisesta koskematomuudesta (*cultural integrity*; ks. tarkemmin esim. Modiano 2001). Tarvitseeko oppijan ylipäänsä jäljitellä syntyperäisen puhujan puhetta ja pitääkö oppikirjadialogien edes toimia vuorovaikutusmalleina? Syntyperäisten puhujien tai dialogien jäljittelystä puhutaan usein negatiivisessa sävyssä (mm. Cook 1998). Kuten Benesch (1993) on todennut, pragmaattinen käytös on sidoksissa kulttuuriseen ja henkilökohtaiseen identiteettiin. Blum-Kulkan (1991: 269–270) mukaan toisen kielen oppija voi tietoisesti haluta erottua syntyperäisistä puhujista ja säilyttää oman kulttuurisen, etnisen ja persoonallisen identiteettinsä. Olennainen kysymys onkin, miten kielenoppija voi samaan aikaan sekä ”olla minä” eli säilyttää oman kulttuurisen identiteettinsä että sopeutua kohdekielisessä yhteisössä olennaisiin sosiaalisiin konventioihin (ks. Armour 1998: 194).

Oppikirjadialogit esittävät lukijalle vuorovaikutusmalleja; idealisoidun ja normatiivisenkin kuvan lähinnä kohdekielisten puhujien kielellisestä käytöksestä eri tilanteissa. Yksi tapa edesauttaa dialogitekstien autentisoimista olisikin se, että kielenoppija otettaisiin teksteihin mukaan – että dialogit kuvaisivat kakkoskielisten ja natiivien välisiä keskusteluja. Tällöin ne esittäisivät luontevasti myös vuorovaikutukseen oleellisesti kuuluvia ymmärtämisiongelmia ja niiden ratkaisuja.<sup>81</sup> (Ks. tarkemmin edellinen luku 4.5.) Autenttista materiaalia tällaisista keskusteluista alkaa jo olla saatavilla (ks. esim. Kurhila 2006; Lilja 2010).

Toisaalta, vaikka dialogeissa kuvattaisiin ainoastaan natiivien välistä vuorovaikutusta, se ei automaattisesti tarkoita sitä, että kielenoppijan tulisi kopioida mallidialogeja sellaisenaan. Dialogit, jotka kuvaavat luontevasti kohdekielistä vuorovaikutusta, voivat parhaimmillaan lisätä kielenoppijan ymmärrystä siitä, millaista on tyypillinen kohdekielinen käytös missäkin tilanteessa (vrt. myös Grandall ja Basturkmen 2004). Toinen tapa tekstien autentisoimiselle onkin se, että oppija toimii ikään kuin tarkkailijan roolissa, jolloin hän voi omaksua kriittisen, analyttisen näkökulman teksteihin (Gavioli ja Aston 2001). Tämä kriittisyys liittyy myös tietoisuuteen siitä, millainen kielellinen käyttäytyminen on tyypillistä ja tilanteeseen soveltuvaa omalla äidinkielellä, millainen kohdekielellä: kun oppija on tietoinen, hän on myös kriittinen, ja tällöin hänellä säilyy vapaus valita.

Yksi olennainen tekijä oppikirjan esittelemän kielen yhteydessä onkin valinnan vapaus. Jotta oppija voisi valita, miten hän itseään ilmaisee kohdekielellä, hänellä on oltava, mistä valita: hänellä on oltava tietoa kielestä, siitä, mitä vaihtoehtoisia ilmaisuja kieleen sisältyy ja mikä on missäkin tilanteessa tyypillistä tai epätyypillistä ja toisaalta kohteliasta tai epäkohteliasta. Thomas (1983: 96) onkin todennut, että kielenopetuksen tulisi auttaa oppijoita ilmaisemaan itseään juuri sillä tavalla, minkä he itse valitsevat: ”What we want to prevent is her/his [student] being *unintentionally* rude or subservient.” (Ks. myös Lauranto 1995.) Jotta kielenoppijat voisivat ilmaista itseään tavoilla, jotka mahdollistavat tietynlaisen kielellisen

---

<sup>81</sup> Ymmärtämisiongelmia ei luonnollisestikaan esiinny vain kakkoskielisissä keskusteluissa vaan myös äidinkielisten puhujien välisissä keskusteluissa.

identiteetin, heillä tulisi myös olla pragmaattista tietoa erilaisten kielellisten valintojen yhteydestä kohteliaisuuteen ja epäkohteliaisuuteen. Olennaista on siis *tarjota* malleja, mutta lopulta oppija itse päättää, miten hän puhuu, missä määrin hän soveltaa oppitua omaan puheeseensa – mikä on hänen oma kielellinen identiteettinsä.

On myös huomattava, että vaikka erilaisia tutkimukseen perustuvia suosituksia pragmaatiikan opettamiseksi on tehty paljon, suositusten toteuttamista luokkahuoneessa ja niiden vaikutusta oppimiseen ei ole juurikaan tutkittu käytännössä (Kasper ja Rose 2001: 3). Poikkeuksiakin kuitenkin on: esimerkiksi Crandall ja Basturkmen (2004) ja Gibbs (2005) raportoivat onnistuneesta vuorovaikutuksen kuvaamisesta dialogien avulla. Crandall ja Basturkmen opettivat juuri pyyntöjen tilannetyypistä variaatiota englantia toisena kielenä opiskeleville aikuisille: opiskelijat analysoivat autenttisten, nauhoitettujen ja litteroitujen keskustelujen pyyntöjä keskittyen erityisesti siihen, mitkä seikat vaikuttavat pyyntöjen kielelliseen variaatioon. Oppimateriaalin tarkoituksena oli syventää oppijoiden tietoisuutta kohdekielen tyypillisistä käytännöistä ja verrata kohdekielen pragmaattisia normeja vastaaviin oppijan oman äidinkielen normeihin, ja tässä tehtävässä materiaali vaikutti onnistuneen. (Crandall ja Basturkmen 2004.) Gibbs puolestaan tarjoaa esimerkin onnistuneesta asiointikeskustelujen vuorovaikutuskäytänteiden opetuksesta. Gibbs tutki hotellin henkilökunnan välisten sisäpuheluiden (ns. *call-in*-puheluiden) rakennetta. Tutkimuksen alussa kakkoskielillä työntekijöillä oli toistuvia vaikeuksia saada asiansa esitettyä kyseisissä puheluissa, ja vaikeudet johtivat täydellisiin väärinymmärryksiin. Kun työntekijöille kuitenkin esitettiin luonteva malli puhelusta (nauhoitus kokeneen hotellityöntekijän puhelusta) ja he saivat harjoitella mallia dialogin avulla, joka pohjautui litteraatioon puhelusta, he pystyivät aktuaalisissa tilanteissa suorittamaan asiansa onnistuneesti. (Gibbs 2005.) Näissä molemmissa opetus- ja oppimistilanteissa kakkoskieliset oppijat mitä ilmeisimmin kokivat opiskeltavan asian itselleen merkitykselliseksi ja pystyivät yhdistämään sen omaan kokemusmaailmaansa; autentisoimaan sen. Tällaisissa tapauksissa dialogit eivät toimi vain itsestäänselvyyksinä otettuina malliteksteinä, oppimisen kohteena, vaan ennemmin työkaluina ja oppimisen välineinä, joita oppijat käyttävät hyväkseen rakentaakseen itselleen soveltuvia vuorovaikutustapoja (vrt. Armour 1998: 196–197).

Tässä tutkimuksessa lähtökohtanani on ollut se, että koska kaikki tutkimani oppikirjat ovat (tai ainakin ovat viime vuosina olleet) käytössä S2-opetuksessa, erityisesti aikuisopetuksessa, niiden sisällöllä on merkitystä. Yksinkertaistaen: koska oppimateriaaleja käytetään, niiden tulisi myös olla toimivia ja hyviä. Oppikirjoista ja oppimisesta puhuttaessa on kuitenkin myös muistettava, että oppikirjat dialogeineen ovat vain yksi osa oppimiskontekstia. Toisen kielen oppiminen on monimuotoinen prosessi, johon vaikuttavat monet tekijät ja joista vain osa liittyy luokkahuoneeseen ja sen sisäiseen vuorovaikutukseen. Monista muista (pragmaattiseen) kielitaitoon vaikuttavista tekijöistä oppimateriaali eroaa kuitenkin siinä, että siihen on mahdollista vaikuttaa.

Olennaisinta oppikirjan toimivuuden kannalta on lopulta se, mitä oppikirjalla tehdään, minkälaista vuorovaikutusta ja toimintaa sen käyttöön liittyy. Vaikka oppikirja olisi laadittu toiminnallisista lähtökohdista ja esittelisi autenttisia vuorovaikutustilanteita, oppikirjaa voidaan käyttää tehottomasti ja ei-kommunikatiivisesti, esimerkiksi kehoittamalla oppijaa kopiaamaan tai imitoimaan dialogien vuoroja sellaisenaan. Oppikirjan merkitys ei siis ole siinä, että se tarjoaisi kieltä, joka sellaisenaan siirtyy oppijaan, vaan siinä, miten oppikirjan tarjoa-

maa kielenainesta hyödynnetään. Toimiva oppikirja voi oppimistilanteessa tarjota pohjan, eräänlaisen ponnahduslautan kielenkäytölle. Jos opiskelija kokee oppikirjan esittämät tekstit mielekkäiksi ja omassa arjessaan relevanteiksi, ne myös tarjoavat mahdollisuuksia merkitykselliseen toimintaan, affordanssiin (van Lier 2000). Tällöin kielenoppija ei ole vain staattinen ja passiivinen dialogien vastaanottaja vaan –Widdowsonin (1978; 1998) käsitettä käyttäen – kykenee autentisoimaan niitä.

Sanat ja ilmaisut eivät kannata mukanaan vain asiasisältöjä vaan myös ihmisten välisiä merkityksiä; niillä paitsi ostetaan ja myydään, pyydetään ja vaihdetaan myös rakennetaan suhdetta vastapuoleen ja ilmaistaan puhujan käsitys tästä suhteesta. Jotta opiskelija osaisi käyttää kieltä tilannetyyppisesti sopivilla tavoilla, hänellä on oltava realistinen kuva kielestä ja siihen liittyvästä variaatiosta. Vasta tällöin toisen kielen puhuja voi itsenäisesti ja aidosti valita käyttämänsä kielimuodon – kielen, joka on juuri hänen kannaltaan oikeaa kieltä.

### 5.3 Jatkotutkimusmahdollisuuksia

Tutkimukseni liittyy moneen erilaiseen suuntaukseen – niin kieliopin (erityisesti pyyntöjen) tutkimukseen, toisen kielen oppimisen tutkimukseen, oppikirjatutkimukseen kuin kohteliaisuudentutkimukseenkin. Työni tarjoaakin myös jatkotutkimusmahdollisuuksia, jotka suuntautuvat eri poluille. Esitän tässä kolme erilaista suuntautumisvaihtoehtoa, jotka ovat nousseet tutkimusprosessistani ja sen tuloksista ja joiden tutkiminen olisi mielestäni relevanttia erityisesti soveltavan S2-tutkimuksen näkökulmasta.

Tutkimukseni fokuksessa on ollut tietty puhefunktio, pyytäminen, ja sen kielelliset reaalitumat oppikirjojen asiointidialogeissa ja vastaavissa autenttisisä asiointikeskusteluissa. Erilaisista asiointitilanteista, niille tyypillisestä vuorovaikutuksesta ja kielellisistä toiminnoista, kuten juuri pyyntöjen variaatiosta, on kerätty Suomessa tietoa erityisesti keskustelunanalyysin menetelmin: laajemmin on tutkittu juuri R-kioski- ja Kela-asiointeja sekä lääkärin ja potilaan välisiä keskusteluja, jonkin verran myös asiointeja neuvolassa, valokuvaamoissa ja kampaamoissa. Paljon vähemmän on kuitenkin tutkittu sitä, millaisia pyyntöjä käytetään erilaisissa arkikeskusteluissa, minkälaista intersubjektuaalista vuorovaikutusta niihin liittyy ja mitkä tekijät vaikuttavat pyynnön kielelliseen muotoiluun eri tilanteissa (poikkeuksena kuitenkin Lauranto tulossa). Tieto arkikeskustelujen pyyntöjen variaatiosta olisi sovellettavissa myös S2-opetukseen ja -oppikirjoihin. Vaikka asiointitilanteiden käytänteiden hallinta on Suomessa asuville maahanmuuttajille monessa mielessä olennaista jo arjen sujumisen kannalta, suurin osa vuorovaikutuksestamme liittyy kuitenkin arkisiin, ei-formaaleihin tilanteisiin. Juuri toisilleen läheisten ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa, kuten ystävien, koulukavereiden, naapurien ja työtovereiden välisissä keskusteluissa, rakennamme omaa identiteettiämme ja tuleme näiden yhteisöjen jäseniksi (ks. Armour 1998: 195).

Tässä tutkimuksessa työni aineiston ovat muodostaneet oppikirjojen dialogitekstit. Tutkimukseni on käsitellyt etenkin oppikirjojen materiaalista ja verbaalista olemusta; jonkin verran myös niiden rakentumiseen ja valintoihin vaikuttavia tekijöitä. Työstäni on kuitenkin jäänyt pois yksi olennainen puoli: tekstien käyttö. Oppikirjojen käyttöä on tutkittu Suomessa

varsin vähän, ja S2-opetuksessa ei oppikirjojen roolista ole toistaiseksi lainkaan empiiristä tietoa. Se, miten oppikirjoja ja dialogeja käytetään oppitunneilla ja miten ne mahdollisesti liittyvät oppimiseen eli miten vuorovaikutus ja oppiminen toimintana yhdistyvät oppikirjojen ympärille, olisi kuitenkin aihe, jolla olisi tärkeä sovellusarvo. Käytännössä tätä olisi luontevaa tutkia keskusteluanalyysin menetelmin eli tarkastelemalla sitä, millaista vuorovaikutusta oppikirjojen ympärille rakentuu ja millaista yksityiskohtaista toimintaa oppikirjojen käyttöön oppitunneilla kytkeytyy.

Tutkimuksessani olennainen laajempi kehys on ollut tilanteeseen soveltuva vuorovaikutus ja kohteliaisuus. Vaikka kohteliaisuutta on Suomessa tutkittukin jonkin verran (ks. luku 5.1), tutkimusta on tehty lähinnä 1980- ja 1990-luvuilla puheaktinäkökulmasta, eikä tutkimuksessa ole juurikaan hyödynnetty todellisia keskusteluja (ks. kuitenkin tv-keskusteluista Muikku-Werner 1993). Hieman kärjistäen voisikin sanoa, että suomalainen kohteliaisuuden tutkimus on kansainvälistä tutkimusta jäljessä (vrt. esim. Eelen 2001; Bayraktaroglu ja Sifianou 2001; Watts 2003; Mills 2003; Haugh 2007a; Culpeper 2011; ks. kuitenkin Piirainen-Marsh 2005). Yhtenä lähtökohtana kohteliaisuuden tutkimukselle voisi olla nimenomaan (arki)keskustelujen tarkastelu: toisaalta se, millaisissa tilanteissa (epä)kohteliaisuus nousee eksplisiittisesti esiin keskusteluissa ja toisaalta se, miten vuorovaikutuksen osanottajat suuntautuvat siihen ja miten (epä)kohteliaisuutta rakennetaan yhteisesti keskusteluissa. Käytännössä tämä tarkoittaisi keskustelututkimuksen metodin yhdistämistä uudempiin kohteliaisuuskäsitelyyn (ks. esim. Haugh 2007a; Arundale 1999).

## Lähteet

- AALTO, EIJA 1997: Oppimateriaalien muuttuvat oppimiskäsitykset. – Anna-Maija Raanamo & Paula Tuomikoski (toim.): *Kielisillan rakentajat. Katsaus ulkomaanlehtori- ja kielikurssitoimintaan ja toiminnan arviointi* s. 46–51. Helsinki: Edita.
- AALTO, EIJA, LATOMAA, SIRKKU & SUNI, MINNA 1997: Suomi toisena ja vieraana kielenä – tutkittua ja keskusteltua. – *Virittäjä* 101 (4) s. 530–562.
- AALTO, EIJA, MUSTONEN, SANNA & TUKIA, KAISA 2009: Funktionaalisuus toisen kielen opetuksen lähtökohtana. – *Virittäjä* 113 (3) s. 401–423.
- AHO, EIJA 2004: Prosodian asema toisen ja vieraan kielen opetuksessa. Boglárka Straszer & Anneli Brown (toim.): *Suomen kielen prosodian opettamisen ja oppimisen kysymyksiä*. Kakkoskieli 5 s. 9–46. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- AIJMER, KARIN 2006: *Conversational routines in English. Convention and creativity*. London: Longman.
- Aikuisten maahanmuuttajien kotoutumiskoulutus. Suositus opetussuunnitelmaksi. Opetusshallitus 2007. Helsinki: Edita.
- ANDERSON, BENEDICT 1991: *Imagined communities. Reflections on the origin and spread of nationalism*. London: Verso Books.
- ANTONOPOULOU, ELENI 2001: Brief service encounters: gender and politeness. – Arin Bayraktaroglu & Maria Sifianou (toim.): *Linguistic politeness across boundaries. The case of Greek and Turkish* s. 241–270. Amsterdam: John Benjamins.
- ANTTILA, SINI 2010: Pyytäminen toimintana puhelinkeskustelussa. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto, suomen kieli.
- ARMOUR, WILLIAM 1998: Putting more than words in their mouths. Using model dialogues to construct social reality in the Japanese language classroom. – *Japanese studies* (18) 2 s. 181–198.
- ARUNDALE, ROBERT B. 1999: An alternative model and ideology of communication for an alternative to politeness theory. – *Pragmatics* 9 (1) s. 119–153.
- 2005: Pragmatics, conversational implicature and conversation. – Kristine Fitch & Robert Sanders (toim.): *Handbook of language and social interaction* s. 41–63. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- 2006: Face as relational and interactional. A communication framework for research on face, facework, and politeness. – *Journal of politeness research* 2 (2) s. 193–216.
- 2010: Constituting face in conversation. Face, facework and interactional achievement. – *Journal of pragmatics* 42 (8) s. 2078–2105.
- AUSTIN, J. L. 1962: *How to do things with words*. New York: Oxford University Press.
- BACHMAN, LYLE F. & PALMER, ADRIAN 1996: *Language testing in practice*. Oxford: Oxford University Press.
- BAILEY, BENJAMIN 2001: Communication of respect in interethnic service encounters. – Alessandro Duranti (toim.): *Linguistic anthropology: a reader* s. 119–146. Maiden, MA: Blackwell.
- BAKHTIN, MIHAIL 1986 [1953]: The problem of speech genres. – Caryl Emerson & Michael Holquist (toim.): *Speech genres and other late essays* s. 60–102. Austin: University of Texas Press.
- BARDOVI-HARLIG, KATHLEEN 1996: Pragmatics and language teaching. Bringing pragmatics and pedagogy together. – Lawrence F. Bouton (toim.): *Pragmatics and language learning*, monograph series vol. 7 s. 21–39. Urbana-Champaign: Division of English as an international language, University of Illinois, Urbana-Champaign.

- BARDOVI-HARLIG, KATHLEEN, HARTFORD, BEVERLY S., MAHAN-TAYLOR, REBECCA, MORGAN, M. J. & REYNOLDS, D. W. 1991: Developing pragmatic awareness. Closing the conversation. – *ESL Journal* 45 (1) s. 4–15.
- BARGIELA-CHIAPPINI, FRANCESCA 2003: Face and politeness. New (insights) for (old) concepts. *Journal of Pragmatics* 35 (10–11) s. 1453–1469.
- BARRON, ANNE 2003: *Acquisition in interlanguage pragmatics*. Amsterdam: John Benjamins.
- BAYRAKTAROGLU, ARIN & SIFIANOU, MARIA (toim.) 2001: *Linguistic politeness across boundaries. The case of Greek and Turkish*. Amsterdam: John Benjamins.
- BAYYURT, YASMIN & BAYRAKTAROGLU, ARIN 2001: The use of pronouns and terms of address in Turkish service encounters. – Arin Bayraktaroglu & Maria Sifianou (toim.): *Linguistic politeness across boundaries. The case of Greek and Turkish* s. 209–240. Amsterdam: John Benjamins.
- BENESCH, SARAH 1993: ESL, ideology and the politics of pragmatism. – *TESOL Quarterly* 27 (4) s. 705–717.
- BERNSTEIN, BASIL 1996: *Pedagogic, symbolic control and identity. Theory, research and critique*. Lontoo: Taylor & Francis.
- BESSONOFF, SALLI-MARJA 2008: Kokemuksia oppimateriaalin laatimisesta ja käytöstä. – Johanna Tanner & Marja Kokkonen (toim.): *Suomenopetus, kielitaito ja tutkimus*. Kakkoskieli 6 s. 191–208. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen ja kotimaisen kirjallisuuden laitos.
- BHATIA, VIJAY K. 1993: *Analysing genre. Language use in professional settings*. London: Longman.
- 1997: Genre-mixing in academic introductions. – *English for Specific Purposes* 16 (3) s. 181–195.
- BLOCH, STEVEN 2005: *Co-constructing meaning in acquired speech disorders. Word and letter repetition in the construction of turns*. – Keith Richards & Paul Seedhouse (toim.): *Applying conversation analysis* s. 38–55. Great Britain: Palgrave Macmillan.
- BLOM, RAIMO 2000 (toim.): *Mikä Suomessa muuttui? Sosiologinen kuva 1990-luvusta*. Helsinki: Gaudeamus.
- BLUM-KULKA, SHOSHANA 1987: Indirectness and politeness in requests: same or different? – *Journal of pragmatics* 11 (2) s. 131–146.
- 1991: Interlanguage pragmatics: the case of requests. – Robert Phillipson, Eric Kellerman, Larry Selinker, Mike Sharwood & Merrill Swain (toim.): *Foreign/second language pedagogy research* s. 255–272. Clevedon: Multilingual Matters.
- BLUM-KULKA, SHOSHANA & KASPER, GABRIELE (toim.) 1993: *Interlanguage pragmatics*. New York: Oxford University Press.
- BLUM-KULKA, SHOSHANA, HOUSE, JULIANE & KASPER, GABRIELE (toim.) 1989: *Cross-cultural pragmatics. Requests and apologies*. Norwood, N. J: Ablex.
- BOU-FRANCH, PATRICIA & GARCÉS-CONEJOS, PILAR 2003: Teaching linguistic politeness. A methodological proposal. – *IRAL* 41 s. 1–22.
- BOUTON, LAWRENCE F. 1996: Pragmatics and language learning. – Lawrence F. Bouton (toim.): *Pragmatics and language learning*. Monograph series vol. 7 s. 1–20. Urbana-Champaign: Division of English as an international language, University of Illinois, Urbana-Champaign.
- BOXER, DIANA 2002: *Applying sociolinguistics. Domains and face-to-face interaction*. Amsterdam: John Benjamins.

- BOXER, DIANA & PICKERING, LUCY 1995: Problems in the presentations of speech acts in ELT materials. The case of complaints. – *ELT Journal* 49 (1) s. 44–58.
- BROWN, PENELOPE 2001: Politeness and language. – Neil Smelser & Paul Baltes (toim.): *International encyclopedia of the social and behavioural sciences* s. 11620–11624. Oxford: Elsevier Sciences.
- BROWN, PENELOPE & LEVINSON, STEPHEN C. 1987 [1978]: *Language and politeness. Some universals in language usage*. Studies in interactional sociolinguistics 4. Cambridge: Cambridge University Press.
- CARTER, RONALD 1998: Orders of reality: CANCODE, communication and culture. – *ELT Journal* 52 (1) s. 43–56.
- COOK, GUY 1998: The uses of reality. A reply to Ronald Carter. – *ELT Journal* 52 (1) s. 57–63.
- COOK, VIVIAN 2003: Materials for adult beginners from an L2 user perspective. – Brian Tomlinson (toim.): *Developing materials for language teaching* s. 275–290. London: Continuum.
- COUPER-KUHLEN, ELIZABETH 2001: Interactional prosody. High onsets in reason-for-the-call turns. – *Language in Society* 30 (1) s. 29–53.
- COUPER-KUHLEN, ELIZABETH & FORD, CECILIA E. 2004: *Sound patterns in interaction. Cross-linguistic studies from conversation*. Amsterdam: John Benjamins.
- COUPLAND, NICHOLAS 2003: Sociolinguistic authenticities. – *Journal of sociolinguistics* 7 (3) s. 417–431.
- COUPLAND, JUSTINE (toim.) 2000: *Small talk*. Harlow: Pearson Education.
- CULPEPER, JONATHAN 2005: Impoliteness and entertainment in the television quiz show. The Weakest Link. – *Journal of Politeness Research* 1 (1) s. 35–72
- 2011: *Impoliteness. Using language to cause offence*. Cambridge: Cambridge University Press.
- CULPEPER, JONATHAN, MARTI, LEYLA, MEILIAN, MEI, NEVALA, MINNA & SCHAUER, GILA 2010: Cross-cultural variation in the perception of impoliteness. A study of impoliteness events reported by students in England, China, Finland, Germany, and Turkey. – *Intercultural Pragmatics* 7 (4) s. 597–624.
- CURL, TRACI S. & DREW, PAUL 2008: Contingency and action. A comparison of two forms of requesting. – *Research on language and social interaction* 41 (2) s. 129–153.
- DANBLON, EMMANUELLE, DE CLERCK, BERNARD & VAN NIPPEN, JEAN-PIERRE 2005: Face, distance and sincerity in service-exchange rituals. – Leo Hickey & Miranda Stewart (toim.): *Politeness in Europe* s. 189–202. Clevedon: Multilingual Matters.
- DAY, RICHARD 2003: Authenticity in the design and development of materials. – Willy A. Renandya (toim.): *Methodology and materials design in language teaching. Current perception and practices and their implications* s. 1–11. Singapore: SEAMEO Regional Language Centre.
- DICKERSON, PAUL, RAE, JOHN, STRIBLING, PENNY, DAUTENHAHN, KERSTIN & WERRY, IAIN 2005: Autistic children’s co-ordination of gaze and talk. Re-examining the “asocial” autistic. – Keith Richards & Paul Seedhouse (toim.): *Applying conversation analysis* s. 19–37. Great Britain: Palgrave Macmillan.
- DREW, PAUL 2006: Requesting, offering and complaining. Esitelmä ICCA-konferenssissa Helsingin yliopistossa 14.5.2006.
- DREW, PAUL & HERITAGE, JOHN 1992: Analysing talk at work: an introduction. – Paul Drew & John Heritage (toim.): *Talk at work. Interaction in institutional settings* s. 3–65. Cambridge: Cambridge University Press.

- DREW, PAUL & SORJONEN, MARJA-LEENA 1997: Institutional Dialogue. – Teun A. Van Dijk (toim.): *Discourse as social interaction* s. 92–118. London: Sage.
- EELLEN, GINO 2001: *A critique of politeness theories*. Manchester: St Jerome.
- EGGINS, SUZANNE & MARTIN, J.R. 1997: Genres and registers of discourse. – Teun A. Van Dijk (toim.): *Discourse as structure and process* s. 230–256. London: Sage.
- EGGINS, SUZANNE & SLADE, DIANA 1997: *Analysing casual conversation*. London: Cassell.
- ERVIN-TRIPP, SUSAN 1981: How to make and understand a request. – Herman Parret, Marina Sbisà & Jef Verschueren (toim.): *Possibilities and limitations of pragmatics* s. 195–209. Amsterdam: John Benjamins.
- FIRTH, ALAIN & WAGNER, JOHANNES 1997: On discourse, communication, and some fundamental concepts in SLA research. – *Modern Language Journal* 81 (3) s. 285–300.
- FLINT, AILI 1980: *Semantic structure of the Finnish lexicon. Verbs of possibility and sufficiency*. Helsinki: SKS.
- FORSBERG, HANNELE 1998: *Suomen murteiden potentiaali. Muoto ja merkitys*. Helsinki: SKS.
- 2003: Imperatiivin ilmaisuvoima. Luento Kielioppi käytössä -kurssilla Helsingin yliopiston suomen kielen laitoksessa 25.9.2003.
- FRASER, BRUCE 1990: Perspectives on politeness. – *Journal of Pragmatics* 14 (2) s. 219–236.
- FREDSTEDT, ELIN 2005: Politeness in Denmark: getting to the point. – Leo Hickey & Miranda Stewart (toim.): *Politeness in Europe* s. 159–173. Clevedon: Multilingual Matters.
- GAVIOLI & ASTON 2001: Enriching reality. Language corpora in language pedagogy. *ELT Journal* 55 (3) s. 238–246.
- GEBER, ERIK 1996: *Suomen kielen kontrastiivinen opas*. Helsinki: Opetushallitus.
- GIBBS, TARA LEIGH 2005: Using moves in the opening sequence to identify callers in institutional settings. – Kathleen Bardovi-Harlig & Beverly S. Hartford (toim.): *Interlanguage pragmatics. Exploring institutional talk* s. 175–200. Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates.
- GIBSON, JAMES J. 1977: The theory of affordances. – Robert Shaw & John Bransford (toim.): *Perceiving, acting, and knowing. Towards an ecological psychology*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- GILMORE, ALEX 2004: A comparison of textbook and authentic interactions. – *ELT Journal* 58 (4) s. 363–374.
- GOFFMAN, ERVING 1967 [1955]: On face work. An analysis of ritual elements in social interaction. – Erving Goffman (toim.): *Interaction ritual. Essays on face-to-face behavior*. Chicago: Aldine.
- GODDARD, CLIFF & WIERZBICKA, ANNA 1997: Discourse and culture. – Teun A. Van Dijk (toim.): *Discourse as social interaction* s. 231–257. London: Sage.
- GOLATO, ANDREA 2003: Studying compliment responding. A comparison of DCTs and recordings of naturally occurring conversations. – *Applied linguistics* 24 (1) s. 90–121.
- GOLATO, ANDREA & TALEGHANI-NIKAZM, CARMEN 2006: Negotiation of face in web chats. – *Multilingua* 25 (3) s. 293–322.
- GORDON, DAVID & ERVIN-TRIPP, SUSAN 1984: The structure of children's requests. – R. L. Schieffebusch & J. Pickas (toim.): *The acquisition of communicative competence* s. 83–106. Baltimore, MD: University Book Press.



- GRANDALL, ELIZABETH & BASTURKMEN, HELEN 2004: Evaluating pragmatics-focused materials. – *ELT Journal* 58 (1) s. 38–49.
- GRICE, H. P. 1969: Utterer's meaning and intention. *Philosophical Review* 78 (2) s. 147–177.
- 1975: Logic and conversation. – Peter Cole & Jerry L. Morgan (toim.): *Syntax and semantics. Speech acts*. Vol. 3 s. 41–58. New York: Academic Press.
  - 1989: *Studies in the way of words*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- GUMPERZ, JOHN 1982: *Discourse strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- GUMPERZ, JOHN & ROBERTS, CELIA 1991: Understanding in intercultural encounters. – Jan Blommaert and Jef Verschueren (toim.): *The pragmatics of international and intercultural communication* s. 51–90. Amsterdam: John Benjamins.
- GUSTAVSSON, LENNART 1990: Ta talspråket på allvar. Om talspråknormer och skriftspråksnormer I Sv2 undervisningen. – Ulrika Nettelbladt & Gisela Håkansson (toim.): *Samtal och språkundervisning. Studier till Lennart Gustavssons minne* s. 221–233. Linköping: Linköping Studies in Arts and Science 60.
- GUARIENTO, WILLIAM & MORLEY, JOHN 2001: Text and task authenticity in the ESL classroom. – *ELT Journal* 55 (4) s. 347–353.
- HAAKANA, MARKKU 1999: *Laughing matters. A conversational analytic study of laughter in doctor-patient interaction*. Painamaton väitöskirja. Helsingin yliopiston suomen kielen ja kotimaisen kirjallisuuden laitos.
- 2001: Kielen ohessa? Näkökulmia vuorovaikutuksen ei-kiellellisiin keinoihin. – Mia Halonen & Sara Routarinne (toim.): *Keskusteluanalyysin näkymiä*. Kieli 13 s. 70–88. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- HAAPALA, JOHANNA 2003: ”Anteeksi, voitteko puhua hitaasti” vai ”Ole sinä hiljaa, mies”? Kohteliaisuus suomi toisena ja vieraana kielenä -oppikirjojen dialogien direktiiveissä. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- HAKULINEN, AULI 1983: Kertomisen pragmatiikkaa. – *Kirjallisuudentutkijain seuran vuosikirja* 35 s. 169–180. Helsinki: SKS.
- 1987: Avoiding personal reference in Finnish. – Jef Verschueren & Marcella Bertuccelli-Papi (toim.): *The pragmatic perspective. Selected papers from the 1985 international pragmatics conference* s. 140–153. Amsterdam: John Benjamins.
  - 1996: Johdanto: Keskusteluanalyysin profiilista ja tilasta – Auli Hakulinen (toim.): *Suomalaisen keskustelun keinoja II*. Kieli 10 s. 9–22. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
  - 1997: Johdanto. – Liisa Tainio (toim.): *Keskusteluanalyysin perusteet* s. 13–17. Tampere: Vastapaino.
  - 1999: Conversation types. – Jef Verschueren, Jan-Ola Östman, Jan Blommaert & Chris Bulcaen (toim.): *Handbook of Pragmatics* s. 1–13. Amsterdam: John Benjamins.
  - 2002: Ovatko puhuttu ja kirjoitettu kieli erkaantuneet toisistaan? Esitelmä Suomen kielen lautakunnan syysseminaarissa Nykysuomi ja sen huolto 11.10.2002.
- HAKULINEN, AULI & KARLSSON, FRED 1979: *Nykysuomen lauseoppia*. Helsinki: SKS.
- HAKULINEN, AULI & SORJONEN, MARIA-LEENA 1989: Modaaliverbit spontaanissa keskustelussa. – Auli Hakulinen (toim.): *Suomalaisen keskustelun keinoja*. Kieli 4 s. 73–97. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- HALLIDAY, M. A. K. 1978: *Language as social semiotic. The social interpretation of language and meaning*. London: Edward Arnold.
- 1979: Modes of meaning and modes of expression. Types of grammatical structure, and their determination by different semantic functions. – D. J. Allerton, Edward Car-

- ney & David Holdcroft (toim.): *Function and context in linguistic analysis. Essays offered to William Haas* s. 57–79. Cambridge: Cambridge University Press.
- 1984: Language as code and language as behavior. A systemic-functional interpretation of the nature and ontogenesis of dialogue. – Robin P. Fawcett, M. A. K Halliday, Sydney Lamb & Adam Makkai (toim.): *The Semiotics of culture and language. Language as social semiotic. Vol. I* s. 3–35. London: Frances Printer.
- 1994: *An introduction to functional grammar*. 2., korjattu painos. London: Arnold.
- HALONEN, MIA 1996: Yhteisyyden ja tunnistettavuuden osoittaminen perhekeskustelussa. – Auli Hakulinen (toim.): *Suomalaisen keskustelun keinoja II*. Kieli 10 s. 173–206. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- HALONEN, MIA & KOKKONEN, MARJA 2008: ”Loppu-ännät puuttuu!” ”Toivotaan sujuvaa puhetta”. Lapsi- ja aikuisoppijoiden kielenoppimis- ja arviointikontekstien erot. – Johanna Tanner & Marja Kokkonen (toim.): *Suomenopetus, kielitaito ja tutkimus*. Kakkoskieli 6 s. 109–139. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen ja kotimaisen kirjallisuuden laitos.
- HASAN, RUQAIYA 1989 [1985]: The structure of a text. – M. A. K Halliday & Ruqaiya Hasan: *Language, context and text. Aspects of language in a social-semiotic perspective* s. 52–69. Oxford: Oxford University Press.
- HAUGH, MICHAEL 2003: Anticipated versus inferred politeness. – *Multilingua* 22 (4) s. 397–413.
- 2007a: The discursive challenge to politeness theory. An interactional alternative. – *Journal of Politeness Research* 3 (2) s. 295–317.
- 2007b: The co-constitution of politeness implicature in conversation. – *Journal of Pragmatics* 39 (1) s. 84–110.
- 2010: Jocular mockery, (dis)affiliation and face. – *Journal of Pragmatics* 42 (8) s. 2106–2119.
- HAUGH, MICHAEL & BARGIELA-CHIAPPINI, FRANCESCA 2010: Editorial. Face in interaction. – *Journal of pragmatics* 42 (8) s. 2073–2077.
- HELASVUO, MARJA-LIISA 1988: *Subjekteina ja objekteina toimivat nominilausekkeet puhutussa suomessa*. Lisensiaatintyö. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- HELASVUO, MARJA-LIISA & LAITINEN, LEA 2006: Paradigmatic and syntagmatic relations in action. – Campbell, Lyle & Helasvuo, Marja-Liisa (toim.): *Grammar from the human perspective. Case, space and person in Finnish* s. 173–207. Amsterdam: John Benjamins.
- Helsingin Sanomat 28.1.2005. Mielipidekirjoitus. Arto Wiik.
- HERITAGE, JOHN 1984: *Garfinkel and ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press.
- 1996 [1984]: *Harold Garfinkel ja etnometodologia*. Suomentaneet Ilkka Arminen, Outi Paloposki, Anssi Peräkylä, Sanna Vehviläinen ja Soile Veijola. Helsinki: Gaudeamus.
- 1997: Conversation analysis and institutional talk: analysing data. – David Silverman (toim.): *Qualitative research. Theory, method and practice* s. 161–182. London: Sage.
- 2005: Conversation analysis and institutional talk. – Kristine L. Fitch & Robert E. Sanders (toim.): *Handbook of language and social interaction* s. 103–148. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- HERITAGE, JOHN & GREATBATCH DAVID 1991: On the institutional character of institutional talk. The case of news interviews. – Deirdre Boden & Don H. Zimmerman (toim.): *Talk and social structure. Studies in ethnomethodology and conversation analysis* s. 93–137. Cambridge: Polity Press.

- HEWITT, HEATHER 2006: *Front desk talk. A study of interaction between receptionists and patients in general practice surgeries*. PhD Thesis. University of Edinburgh. <http://www.era.lib.ed.ac.uk/handle/1842/1482> 11.9.2011.
- HICKEY, LEO & STEWART, MIRANDA (toim.) 2005: *Politeness in Europe*. Clevedon: Multilingual Matters.
- HIIDENMAA, PIRJO 2000: Lingvistinen tekstintutkimus. – Kari Sajavaara & Arja Piirainen-Marsh (toim.): *Kieli, diskurssi & yhteisö. Soveltavan kielentutkimuksen teoriaa ja käytäntöä 2* s.161–190. Jyväskylän yliopiston soveltavan kielentutkimuksen keskus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.
- 2005: Näkökulmia yleiskieleen. – *Kielikello* 2005 (4) s. 5–11.
- HONKANEN, SUVI 2002: Päämäärien valtakunta. Välttämättömyys ja toiminta viraston ohalevissa kirjeissä. – Vesa Heikkinen (toim.): *Virkapukuinen kieli* s. 37–156. Helsinki: SKS.
- 2012: Kielioppi ja tekstilaji. Direktiivin muotoilusta viraston ryhmäkirjeissä. Väitöskirja. Helsingin yliopisto, suomen kieli.
- HOUSE, JULIANE 2005: Politeness in Germany. Politeness in *Germany?* – Leo Hickey & Miranda Stewart (toim.): *Politeness in Europe* s. 189–202. Clevedon: Multilingual Matters.
- HURTTA, HEIKKI 1999: Variaationitutkimuksen myytit ja stereotypiat. – Urho Määttä, Pekka Pälli & Matti K. Suojanen (toim.): *Kirjoituksia sosiolingvistikasta*. Folia fennistica & linguistica 22 s. 53–101. Tampere: Tampereen yliopiston suomen kielen ja yleisen kielitieteen laitos.
- HUTCHINSON, TOM & WATERS, ALAN 1987: *English for specific purposes. A learning-centered approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- HUTH, TORSTEN & TALEGHANI-NIKAZM, CARMEN 2006: How can insights from conversation analysis be directly applied to teaching L2 pragmatics? – *Language teaching research* 10 (1) s. 53–79.
- IHANAINEN, PEKKA 1992: *Koulun ja opetuksen uudistaminen. Kohti gibsonilaista diskursssia*. Julkaisematon lisensiaatintutkimus. <https://share.acrobat.com/adc/document.do?docid=93456bb9-2758-4e84-83ec-48f7038aa405> 17.2.2012.
- ISK = Auli Hakulinen, Maria Vilkuna, Riitta Korhonen, Vesa Koivisto, Tarja Heinonen & Irja Alho 2004: *Iso suomen kielioppi*. Helsinki: SKS.
- JONES, MARTHA A., KITETU, CATHERINE & SUNDERLAND, JANE 1997: Discourse roles, gender and language textbook dialogues. Who learns what from John and Sally? – *Gender and education* 9 (4) s. 469–490.
- JUVONEN, RIITTA 2007: Suhtautumisen systematiikkaa. Kirja-arvio. – *Virittäjä* 111 (3) s. 431–435.
- KAIVAPALU, ANNEKATRIN 2005: *Lähdekieli kohdekielen oppimisen apuna*. Väitöskirja. Jyväskylä studies in humanities 44. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- KALLIOKOSKI, JYRKI 2001: Vuorovaikutuksen näkökulma ja toisen kielen käytön tutkimus. – Mia Halonen & Sara Routarinne (toim.): *Keskusteluanalyysin näkymiä*. *Kieli* 13 s. 105–121. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- KANGASNIEMI, HEIKKI 1992: *Modal expressions in Finnish*. Helsinki: SKS.
- KANKAANPÄÄ, SALLI 2006: *Hallinnon lehdistötiedotteiden kieli*. Helsinki: SKS.
- KARLSSON, FRED 1978: *Finsk grammatik*. Helsinki: SKS.
- 1982: *Suomen peruskielioppi*. Helsinki: SKS.
- KASPER, GABRIELE 1997: *Can pragmatic competence be taught?* (NetWork #6). Honolulu: University of Hawai'i, Second Language Teaching – Curriculum Center. <http://www.nflrc.hawaii.edu/NetWorks/NW06/> 10.8.2010.

- 2006: When once is not enough. Politeness in multiple requests. – *Multilingua* 25 (3) s. 323–349.
- KASPER, GABRIELE & ROSE, KENNETH 2001: *Pragmatics in language teaching*. Cambridge: Cambridge University Press.
- KAUPPINEN, ANNELI 1998: *Puhekuviot, tilanteen ja rakenteen liitto*. Helsinki: SKS.
- 2006: Kielioppi – joustava resurssi. Vastauksia kysymykseen ”Mihin kielioppia tarvitaan?”. – Minna Harmanen & Mari Siirainen (toim.): *Kielioppi koulussa*. Äidinkielen opettajain liiton vuosikirja XLX s. 93–101. Helsinki: Äidinkielen opettajain liitto.
- KELA, MARIA 2010: Autenttisesta dialogista ammatillisen kielenopetuksen materiaaliksi. – Mikel Garant & Mirja Kinnunen (toim.): *Ammatillinen viestintä, koulutus ja kulttuuri*. AFinLAN vuosikirja 2010. Suomen soveltavan kielitieteen yhdistyksen julkaisu n:o 68 s. 29–45. Jyväskylä.
- KERRBRAT-ORECCHIONI, CATHERINE 2006: Politeness in small shops in France. – *Journal of politeness research* 2 (1) s. 79–103.
- KIDWELL, MARDI 2000: Common ground in cross-cultural communication. Sequential and institutional contexts in front desk service encounters. – *Issues in Applied Linguistics* 11 (1) s. 17–37.
- Kieli ja sen kieliopit* 1994. Toimittanut Opetusministeriön asettama työryhmä. Opetusministeriö. Helsinki: Painatuskeskus.
- Kielitoimiston sanakirja*. Osat 1–3. Kotimaisten kielten tutkimuskeskus ja Kielikone 2007.
- KOIVISTO, AINO 2009: Kiitoksen paikka. Kiittäminen kioskiasiointia jäsentämässä. – Hanna Lappalainen & Liisa Raevaara (toim.): *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista* s. 174–200. Helsinki: SKS.
- KOKKONEN, MARJA 2007: Vaatimuksena sujuva suomi. Havainto. – *Virittäjä* 111 (2) s. 253–261.
- (tekeillä): Työnantaja maahanmuuttajan kielitaidon arvioijana. Väitöskirja. Helsingin yliopisto, suomen kieli.
- KOKKONEN, MARIA & TANNER, JOHANNA 2008: *Kielitiedosta kielitaitoon*. – Johanna Tanner & Marja Kokkonen (toim.): *Suomenopetus, kielitaito ja tutkimus*. Kakkoskieli 6 s. 9–19. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen ja kotimaisen kirjallisuuden laitos.
- Kommentoitu luettelo maahanmuuttajien oppimateriaaleista* 2009. Opetushallitus. [http://www.oph.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/oph/embeds/110400\\_Kommentoitu\\_luettelo\\_maahanmuuttajien\\_materiaaleista\\_2009.pdf](http://www.oph.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/oph/embeds/110400_Kommentoitu_luettelo_maahanmuuttajien_materiaaleista_2009.pdf). 12.2.2012.
- KONG, KENNETH C. C. 1998. Politeness of service encounters in Hong Kong. – *Pragmatics* 8 (4) s. 555–575.
- KORPELA, EVELIINA 2002: Lapset lääkäreinä ja potilaina. Miten institutionaalisia rooleja ilmaistaan leikissä? – *Virittäjä* 106 (1) s. 2–34.
- KUIPER, KOENRAAD & FLINDALL, MARIE 2000: Social rituals, formulaic speech and small talk at the supermarket checkout. – Coupland, Justine (toim.): *Small talk* s. 183–207. Harlow: Pearson Education.
- KUKKONEN, SARI HELENA 2002: Lapinlahden murteen muuttumisesta. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopiston suomen kielen laitos.
- KUPARINEN, KRISTIINA 1998: Suomen kielen kaksi koodia oppijan asenteissa ja kielenkäytössä. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- KURHILA, SALLA 1996: Kulttuurisen normin rikkominen vastaanottokeskustelussa. – Auli Hakulinen (toim.): *Suomalaisen keskustelun keinoja II*. Kieli 10 s. 243–270. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.

- 2006: *Second language interaction*. Amsterdam: John Benjamins.
- 2008: Ymmärtäminen, vuorovaikutus ja toinen kieli. – Tiina Onikki-Rantajääskö & Mari Siirainen (toim.): *Kieltä kohti* s. 105–127. Helsinki: Otava.
- KUUSISTO, JENNI 2001: Asiakkaan käynnin syyn selvittäminen Kelan asiointitilanteissa. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen ja kotimaisen kirjallisuuden laitos.
- LABOV, WILLIAM 1966: *The social stratification of English in New York City*. Washington: Center for applied linguistics.
- LAITINEN, LEA 1995: Nollapersoona. – *Virittäjä* 99 (3) s. 337–358.
- LAKOFF, ROBIN 1973: The logic of politeness; or, minding your p's and q's. – *Papers from the ninth regional meeting of the Chicago Linguistic Society* s. 292–305. Chicago: Chicago Linguistic Society.
- LAKOFF, ROBIN & IDE, SASHIKO (toim.) 2006: *Broadening the horizons of linguistic politeness*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- LAMPINEN, ARJA 1990: Suomen kielen kohteliaisuusstrategiat. – *Sananjalka* 32 s. 77–92.
- LAPPALAINEN, HANNA 2004: *Variaatio ja sen funktiot. Erään sosiaalisen verkoston jäsenen kielellisen variaation ja vuorovaikutuksen tarkastelua*. Helsinki: SKS.
- 2006: *Mie vai mä, 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. Helsinki: SKS.
- 2008a: Kelan virkailijoiden henkilötunnuspyynnöt. Tutkimus rutiininomaisista toiminnoista. – *Virittäjä* 112 (4) s. 483–517.
- 2008b: Vaihteleva kieli. – Tiina Onikki-Rantajääskö & Mari Siirainen (toim.): *Kieltä kohti* s. 66–85. Helsinki: Otava.
- 2009: Tervehtiminen ja tervehtimättä jättäminen. Ollaanko kioskillä epäkohteliaita? – Hanna Lappalainen & Liisa Raevaara (toim.): *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista* s. 32–55. Helsinki: SKS.
- LAPPALAINEN, HANNA & RAEVAARA, LIISA (toim.) 2009: *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasiointien rutiineista*. Helsinki: SKS.
- LARJAVAARA, MATTI 1999: Kieli, kohteliaisuus ja puhuttelu. – *Kielikello* 99 (2) s. 4–10.
- 2007: *Pragmasemantiikka*. Helsinki: SKS.
- LAURANTO, YRJÖ 1995: Normi, rekisteri ja S2-opetus. – *Virittäjä* 99 (2) s. 261–263.
- 2004: Puheen jaksotus, intonaatio ja välikielen pragmatiikan jäljitely puhe. – Boglárka Straszer & Anneli Brown (toim.): *Suomen kielen prosodian opettamisen ja oppimisen kysymyksiä*. Kakkoskieli 5 s. 47–116. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- 2007: *Direktiiviyden rajat*. Esitelmä Kielioppi ja konteksti – uusia näkökulmia uralilaisien kielten tutkimukseen II -symposiumissa Helsingin yliopistossa 27–29.8.2007.
- (tulossa): Direktiivisyys, direktiivi, imperatiivi ja käsky arkikeskusteluaineiston valossa. Artikkelikäsikirjoitus.
- LAURY, RITVA painossa: Syntactically non-integrated Finnish *jos* 'if' -conditional clauses as directives. – *Discourse Processes*. Erikoisnumero. Toim. Sandra Thompson & Tsuyoshi Ono.
- LEECH, GEOFFREY N. 1983: *Principles of Pragmatics*. London: Longman.
- LEHTONEN, HEINI 2004: Maahanmuuttajataustaisten helsinkiläisnuorten puheen variaatio ja monikielisyys. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto, suomen kieli.
- LEPOLA, OUTI 2000: *Ulkomaalaisesta suomenmaalaiseksi. Monikulttuurisuus, kansalaisuus ja suomalaisuus 1990-luvun maahanmuuttopoliittisessa keskustelussa*. Helsinki: SKS.

- LEPÄSMAA, ANNA-LIISA 1993: Vierassuomen opettamisesta. – *Kieliposti* 3 s. 20–22.
- LERNER, GENE 1996: Finding ”face” in the preference structure of talk-in-interaction. – *Social psychology quarterly* 59 (4) s. 303–321.
- LEVINSON, STEPHEN C. 1983: *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- 1992: Activity types. – Paul Drew & John Heritage (toim.): *Talk at work. Interaction in institutional settings* s. 66–100. Cambridge: Cambridge University Press.
- VAN LIER, LEO 1996: *Interaction in the language curriculum. Awareness, autonomy and authenticity*. London: Longman.
- 2000: From input to affordance: Social-interactive learning from an ecological perspective. – James P. Lantolf (toim.): *Sociocultural theory and second language learning* s. 245–259. Oxford: Oxford University Press.
- LINDSTRÖM, ANNA 2005: Language as social action. A study of how senior citizens request assistance with practical tasks in the Swedish home help service. – Auli Hakulinen & Margret Selting (toim.): *Syntax and lexis in conversation. Studies on the use of linguistic resources in talk-in-interaction* s. 209–230. Amsterdam: John Benjamins.
- LILJA, NIINA 2010: *Ongelmista oppimiseen. Toisen aloittamat korjausjaksot kakkoskielissä keskustelussa*. Väitöskirja. Jyväskylä: Jyväskylän yliopiston suomen kielen laitos.
- LINELL, PER 1998: *Approaching dialogue. Talk, interaction and context in dialogical perspectives*. Amsterdam: John Benjamins.
- LITTLE, DAVID, DEVITT, SEAN & SINGLETON, DAVID 1988: *Authentic texts in foreign language teaching. Theory and practice*. Dublin: Authentik.
- LOCHER, MIRIAM 2004: *Power and politeness in action. Disagreements in oral communication*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- 2006: Polite behavior within relational work. The discursive approach to politeness. – *Multilingua* 25 (3) s. 249–267.
- LOCHER, MIRIAM & WATTS, RICHARD 2005: Politeness theory and relational work. – *Journal of politeness research* 1 (1) s. 9–33.
- LUUKKA, MINNA-RIITTA 1992: Akateemista metadiskurssia: tieteellisten tekstien tekstuaalisia, interpersonaalisia ja kontekstuaalisia piirteitä. Korkeakoulujen kielikeskuksen julkaisuja n:o 46. Jyväskylä: Korkeakoulujen kielikeskus
- LYONS, JOHN 1977: *Semantics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- LÄHDESMÄKI, SALLA 2007: Intertekstuaalinen näkökulma englannin oppikirjoihin. Kuinka tekstilajivaikutteet nivoutuvat oppikirjatekstiin? – Olli-Pekka Salo, Tarja Nikula & Paula Kalaja (toim.): *Kieli oppimisessa*. AfinLAN vuosikirja 2007. Suomen soveltavan kielitieteen yhdistyksen julkaisuja n:o 65 s. 53–71. Jyväskylä.
- 2009: Intertextual analysis of Finnish EFL textbooks. – Charles Bazerman, Adair Bonin & Débora Figueiredo (toim.): *Genre in a changing world* s. 375–392. Parlor Press online. (Pdf-tiedosto: WAC Clearinghouse.)
- MAKKONEN-CRAIG, HENNA 2005: *Toimittajan läsnäolo sanomalehtitekstissä. Näkökulmia suomen kielen dialogisiin passiivilauseisiin*. Helsinki: SKS.
- MALINOWSKI, BRONISLAW 1946 [1923]: The problem of meaning in primitive languages. – C. K. Ogden & I. A. Richards: *The meaning of meaning. A study of the influence of language upon thought and of science of symbolism. With supplementary essays by B. Malinowski & F. G. Crookshank* s. 296–336. 8., korjattu painos. London: Kegan Paul, Trench, Trubner & Co.
- MANTILA, HARRI 1993: Onko puhe-suomi yhtenäistynyt? – *Virke* 93 (2) s. 20–23.

- 1997: Johdanto. – Seija Makkonen & Harri Mantila (toim.): *Pohjoissuomalaisen puhekielen sosiolingvistinen variaatio*. Suomen ja saamen kielen ja logopedian laitoksen julkaisuja 8 s. 1–24. Oulu: Oulun yliopisto.
- MÁRQUEZ REITER, ROSINA & PLACENCIA, MARIA 2004: Displaying closeness and respectful distance in Montevidean and Quito service encounters. – Rosina Márquez Reiter & Maria Placencia (toim.): *Current trends in the pragmatics of Spanish* s. 121–155. Amsterdam: John Benjamins.
- MARTIN, J. R. 1985: Process and text. Two aspects of human semiosis. – James D. Benson & William Greaves (toim.): *Systemic perspectives on discourse. Vol. 1: Selective theoretical papers from the 9<sup>th</sup> International systemic workshop* s. 248–274. Norwood, New Jersey: Ablex.
- MARTIN, J. R. & WHITE, P. R. R. 2005: *The language of evaluation. Appraisal in English*. London, New York: Palgrave Macmillan
- MARTIN, J.R. & ROSE, DAVID 2008: *Genre Relations. Mapping Culture*. London: Equinox.
- MARTIN, MAISA 1995: Kuka osaa suomea? – *Virittäjä* 99 (4) s. 554–559.
- MATIHALDI, HILKKA-LIISA 1979a: *Nykysuomen modukset osa 1. Kvalitatiivinen analyysi*. Oulu: Oulun yliopisto.
- 1979b: *Nykysuomen modukset osa 2. Kvantitatiivinen analyysi*. Oulu: Oulun yliopisto.
- MAURANEN, ANNA & TIITTULA, LIISA 2005: MINÄ käännössuomessa ja supisuomessa. – Anna Mauranen & Jarmo H. Jantunen (toim.): *Käännössuomeksi. Tutkimuksia suomennosten kielestä* s. 35–69. Tampere studies in language, translation and culture A:1. Tampere: Tampereen yliopisto.
- MCCARTHY, MICHAEL 2000: Mutually captive audiences. Small talk and the genre of close-contact service encounters. – Coupland, Justine (toim.): *Small talk* s. 84–109. Harlow: Pearson Education.
- MCCARTHY, MICHAEL & CARTER, RONALD 1994: *Language as discourse. Perspectives for language teaching*. London: Longman.
- 1995: Spoken grammar. What is it and how can we teach it? – *ELT Journal* 49 (3) s. 207–218.
- MEIER, ARDITH J. 1997: Teaching the universals of politeness. – *ELT Journal* 51 (1) s. 21–27.
- MELIN, HARRI 2009: Luokat ja yhteiskunnalliset jaot. – *Sosiologia* 2009 (2) s. 136–142.
- MELROSE, ROBIN 1995: *The communicative syllabus. A systemic-functional approach to language teaching*. London: Pinter.
- MERRITT, MARILYN 1976: On questions following questions in service encounters. – *Language and society* 5 (3) s. 315–357.
- MILLS, SARA 2003: *Gender and politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.
- MITCHELL, T. F. 1974 [1957]: The language of buying and selling in Cyrenaica: a situational statement. *Hesperis XLIV* s. 31–71.
- MODIANO, MARKO 2001: Linguistic imperialism, cultural integrity, and EIL. – *ELT Journal* 55 (4) s. 339–346.
- MORROW, KEITH 1977: Authentic texts in ESP. – Susan Holden (toim.): *English for specific purposes* s. 13–15. London: Modern English publications.
- MUIKKU-WERNER, PIRKKO 1993: *Impositiivisuus ja kielellinen variaatio. Julkisten keskustelujen käskyt ja kysymykset kielenopetuksen näkökulmasta*. Joensuun yliopiston humanistisia julkaisuja 14. Joensuu: Joensuun yliopisto.
- 1997a: ”Jättä minut rauhaan, hävi heti!” *Suomalaisten ja suomenoppijoiden anteeksi-pyyntöt*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopiston soveltavan kielentutkimuksen keskus.
- 1997b: Suomalaisten suhtautumisesta oppijan kieleen. – *Virittäjä* 101 (4) s. 601–608.

- MUSTONEN, SANNA 2005: "Hei sta Thaimaassa". Thainkielisen suomenoppijan paikansijailmaukset konseptuaalisen semantiikan näkökulmasta. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto, suomen kieli.
- MUSTANOJA, LIISA 2011: *Idiolekti ja sen muuttuminen. Reaaliaikatu tutkimus Tampereen puhekielestä*. Väitöskirja. Acta Universitatis Tamperensis 1605. Tampere: Tampere University Press.
- NUOLIJÄRVI, PIRKKO 1986: *Kolmannen sukupolven kieli. Helsinkiin muuttaneiden etelä-pohjalaisten ja pohjoissavolaisten kielellinen sopeutuminen*. Helsinki: SKS.
- 2010: Sosiolingvistin laboratorio ja yhteiskunnallinen vaikuttavuus. – Hanna Lappalainen, Marja-Leena Sorjonen & Maria Vilkuna (toim.): *Kielellä on merkitystä. Näkökulmia kielipolitiikkaan* s. 417–439. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 160 ja SKS:n toimituksia 1262. Helsinki: Kotimaisten kielten tutkimuskeskus ja SKS.
- NUUTINEN, OLLI 1996: Kielen oppikurssin laatimisesta. – Marjut Vehkanen (toim.): *Suomi toisena/vieraana kielenä. Ajatuksia kielestä, kulttuurista, metodeista* s. 11–20. Helsingin yliopiston Vantaan täydennyskoulutuslaitos. Helsinki: Edita.
- O'DOWN ELIZABETH 1998: *Prepositions and particles in English. A discourse-functional account*. Oxford: Oxford University Press.
- OJUTKANGAS, KRISTA 2008: Kielentutkijan mielikuvituksen puute eli mihin todelliseen kielenkäyttöön perustuvaa aineistoa tarvitaan. – *Virittäjä* 112 (2) s. 276–284.
- OLIN, KATRI 1996: Kysymysten rakenteesta heijastuva kuulijaan suuntautuminen. – Auli Hakulinen (toim.): *Suomalaisen keskustelun keinoja II*. Kieli 10 s. 47–79. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- PAUNONEN, HEIKKI 1995: *Suomen kieli Helsingissä. Huomioita Helsingin puhekielen historiallisesta taustasta ja nykyvariaatiosta*. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- 2006: Vähemmistökielestä varioivaksi valtakieleksi. – Kaisu Juusela & Katariina Nisula (toim.): *Helsinki kieliyhteisönä* s. 13–99. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen ja kotimaisen kirjallisuuden laitos.
- PENTTILÄ, AARNI 1957: *Suomen kielioppi*. Helsinki: WSOY.
- PETERSON, ELIZABETH 2004: *Social appropriateness and language variation. A study of Finnish requests*. Painamaton väitöskirja. Department of linguistics, Indiana University.
- PERÄKYLÄ, ANSSI 1997: Institutionaalinen keskustelu. – Liisa Tainio (toim.): *Keskustelunanalyysin perusteet* s. 177–203. Tampere: Vastapaino.
- PICHASTOR, SOLEDAD MORENO 1996: Politeness and textbooks. How to approach the teaching of communicative competence in a second language. Universitat Jaume I. Filologia Anglesa. Publicacions de la Jaume I. Segondes Jornades de Foment de la Investigació. <http://www.uji.es/publ/edicions/jfi2/> 11.9.2011.
- PIIRAINEN-MARSH, ARJA 1995: *Face in second language conversation*. Väitöskirja. Studia Philologica Jyväskyläensia 37. Jyväskylä: University of Jyväskylä Press.
- 2005: Managing adversarial questioning in broadcast interviews. – *Journal of politeness research* 1 (2) s. 193–218.
- PITKÄNEN-HUHTA, ANNE 2003: *Texts and interaction. Literary practices in the EFL classroom*. Jyväskylä studies in languages. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- PLACENCIA, MARIA ELENA 2008: Requests in corner shop transactions in Ecuadorian Andean and Coastal Spanish. – Klaus P. Schneider & Anne Barron (toim.): *Variational pragmatics* s. 307–332. Amsterdam: John Benjamins.



- PÄLLI, PEKKA & LATOMAA, SIRKKU 1997: *Aikuisten maahanmuuttajien suomen kielen taito*. Helsinki: Opetushallitus.
- PÄNKÄLÄINEN, PERTTI 2004: Suomi toisena kielenä -oppimateriaalien dialogit luontevan kohdekielisen keskustelun malleina. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopiston suomen kielen laitos.
- RAEVAARA, LIISA 1997: Vierusparit – esimerkkinä kysymys ja vastaus. – Liisa Tainio (toim.): *Keskustelunanalyysin perusteet* s. 75–92. Tampere: Vastapaino.
- 2000: *Potilaan diagnoosiehdotukset lääkärin vastaanotolla. Keskustelunanalyytinen tutkimus potilaan institutionaalisista tehtävistä*. Helsinki: SKS.
- 2004: ”Mitäs me sovittais.” S-partikkelin sisältävien hakukysymysten tehtävistä. – *Viritäjä* 108 (4) s. 531–558.
- 2009: Nyt täytyy ostaa kun tuli vähä rahaa tosta monivedosta. Asiakkaan ja myyjän kootut selitykset. – Hanna Lappalainen & Liisa Raevaara (toim.): *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista* s. 231–262. Helsinki: SKS.
- RAEVAARA, LIISA, HAAKANA, MARKKU, HALONEN MIA, KOIVISTO AINO, LAPPALAINEN HANNA & SORJONEN, MARJA-LEENA 2009: Matkalla miljonääriksi. Lottoamisen monet tavat. – Hanna Lappalainen & Liisa Raevaara (toim.): *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista* s. 263–295. Helsinki: SKS.
- RAEVAARA, LIISA, RUUSUVUORI, JOHANNA & HAAKANA, MARKKU 2001: Institutionaalinen vuorovaikutus ja sen tutkiminen. – Johanna Ruusuvuori, Markku Haakana & Liisa Raevaara (toim.): *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskustelunanalyytisiä tutkimuksia* s. 11–38. Helsinki: SKS.
- RAEVAARA, LIISA & SORJONEN, MARJA-LEENA 2006: Vuorovaikutuksen osanottajien toiminta ja genre. Keskustelunanalyysin näkökulma. – Anne Mäntynen, Susanna Shore & Anna Solin (toim.): *Genre – tekstilaji* s. 122–150. Helsinki: SKS.
- RAHTU, TOINI 2006: *Sekä että: ironia koherenssina ja inkoherenssina*. Helsinki: SKS.
- RAMPTON, BEN 1995: *Crossing: language and ethnicity among adolescents*. London: Longman.
- 2006: *Language in late modernity. Interaction in an urban school*. Cambridge: Cambridge University Press.
- ROJOLA, LEA & LAITINEN, LEA 1998: Keskusteluja performatiivisuudesta. – Lea Laitinen & Lea Rojola (toim.): *Sanan voima. Keskusteluja performatiivisuudesta* s. 7–33. Helsinki: SKS.
- RUUSUVUORI, JOHANNA 2000: *Control in the medical consultation. Practices of giving and receiving the reason for the visit in primary health care*. Acta Electronica Universitatis Tamperensis 16. Tampere: University of Tampere. <http://acta.uta.fi/pdf/951-44-4755-7.pdf>. 10.3.2011.
- SACKS, HARVEY 1992: *Lectures on conversation* I ja II. – Jefferson, Gail (toim.). Oxford: Blackwell.
- SAJAVAARA, PAULA 2000: Kielenohjailu. – Kari Sajavaara & Arja Piirainen-Marsh (toim.): *Kieli, diskurssi & yhteisö. Soveltavan kielentutkimuksen teoriaa ja käytäntöä* 2 s. 67–106. Jyväskylän yliopiston soveltavan kielentutkimuksen keskus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.
- SCHATZ, ROMAN 2005: *Suomesta, rakkaudella*. Helsinki: Johnny Kniga.
- SCHEGLOFF, EMANUEL 1990: On the organization of sequences as a source of “coherence” in talk-in-interaction. – Bruce Dorval (toim.): *Conversational organization and its development*. Advances in discourse processes 38 s. 51–77. Norwood: Ablex.
- 2007: *Sequence organization in interaction. A primer in conversation analysis*. Volume 1. Cambridge: Cambridge University Press.

- SCHEGLOFF, EMANUEL & SACKS, HARVEY 1973: Opening up closings. – *Semiotica* 7 s. 289–327.
- SCHNEIDER, KLAUS P. & BARRON, ANNE 2008: *Variational pragmatics*. Amsterdam: John Benjamins.
- SCOLLON, RON & SCOLLON, SUZANNE WONG 1983: Face in interethnic communication. – Jack C. Richards & Richard W. Schmidt (toim.): *Language and communication* s. 156–190. 2. painos. London: Longman.
- 1995: *Intercultural communication*. Language in society 21. Oxford: Blackwell.
- SCOTTON, CAROL MYERS & BERNSTEN, JANICE 1988: Natural conversations as a model for textbook dialogue. – *Applied linguistics* 9 (4) s. 372–384.
- SEARLE, JOHN R. 1969: *Speech acts. An essay in the philosophy of language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- 1975: Indirect speech acts. – Peter Cole & Jerry L. Morgan (toim.): *Syntax and semantics* 3 s. 59–82. New York: Academic Press.
- SECULES, TERESA, HERRON, CAROL & TOMASELLO, MICHAEL 1992: The effect of video context in foreign language learning. – *Modern Language Journal* 76 (4) s. 480–490.
- SEPPÄNEN, EEVA-LEENA 1997: Vuorovaikutus paperilla. – Liisa Tainio (toim.): *Keskusteluanalyysin perusteet* s. 18–31. Tampere: Vastapaino.
- SETÄLÄ, E. N. 1887: *Zur Geschichte der Tempus- und Modusstambildung In den Finnisch-Ugrischen Sprachen*. SUSA II. Helsinki: SKS.
- 1896: *Suomen kielen lauseoppi. Oppikouluja varten*. 4., tarkistettu painos. Helsinki: K. E. Holm.
- 1910: *Suomen kielen lauseoppi. Oppikouluja varten*. 7. painos. Helsinki: K. E. Holm.
- SHARDAKOVA, MARYA & PAVLENKO, ANETA 2004: Identity options in Russian textbooks. – *Journal of language, identity and education* 3 (1) s. 25–46.
- SHORE, SUSANNA 1986: *Onko suomessa passiivia?* Helsinki: SKS.
- 1991: A systemic-functional perspective on mood. – J. Niemi (toim.): *Papers from the eighteenth Finnish conference of linguistics. Kielitieteellisiä tutkimuksia* s. 235–255. Joensuu: Joensuun yliopiston humanistinen tiedekunta.
- 1992: Aspects of a systemic-functional grammar of Finnish. Julkaisematon väitöskirja. Sydney: School of English and Linguistics, Macquarie University.
- tulossa a: Kieli, kielenkäyttö ja kielenkäytön lajit systeemis-funktionaalisisessa teoriassa. – Heikkinen, Vesa (toim.): *Genreanalyysi. Tekstilajitutkimuksen käsikirja*. Helsinki: Gaudeamus.
- tulossa b: Systeemis-funktionaalinen teoria käytännössä. – Heikkinen, Vesa (toim.): *Genreanalyysi. Tekstilajitutkimuksen käsikirja*. Helsinki: Gaudeamus.
- SHORE, SUSANNA & MÄNTYNEN, ANNE 2006: Johdanto. – Anne Mäntynen, Susanna Shore & Anna Solin (toim.): *Genre – tekstilaji* s. 9–41. Helsinki: SKS.
- SILFVERBERG, LEENA 1993: Mitä on suomi vieraana kielenä? – *Virittäjä* 97 (2) s. 254–252.
- SOLIN, ANNA 2006: Genre ja intertekstuaalisuus. – Anne Mäntynen, Susanna Shore & Anna Solin (toim.): *Genre – tekstilaji* s. 72–95. Helsinki: SKS.
- SORJONEN, MARJA-LEENA 1997: From textbook cues to dialogue. Interaction between students in English-as-a-second-language classroom. Käsikirjoitus. Department of TESL/Applied Linguistics. University of California, Los Angeles (UCLA).
- 1999: Dialogipartikkelien tehtävistä. – *Virittäjä* 103 (2) s. 170–194.
- 2001a: Lääkärin ohjeet. – Marja-Leena Sorjonen, Anssi Peräkylä & Kari Eskola (toim.): *Keskustelu lääkärin vastaanotolla* s. 89–111. Tampere: Vastapaino.

- 2001b: *Responding in conversation. A study of response particles in Finnish*. Amsterdam: John Benjamins.
- 2006: Tunteet pinnassa. Affektista puhetta Kelan asioinneissa. – Marja-Leena Sorjonen & Liisa Raevaara (toim.): *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä* s. 191–221. Helsinki: SKS.
- SORJONEN, MARJA-LEENA, PERÄKYLÄ, ANSSI & ESKOLA, KARI (toim.) 2001: *Keskustelu lääkärin vastaanotolla*. Tampere: Vastapaino.
- SORJONEN, MARJA-LEENA & RAEVAARA, LIISA 2006: Kuinka päästä alkuun? Asiointikeskustelun aloittamistavoista. – Marja-Leena Sorjonen & Liisa Raevaara (toim.): *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä* s. 48–85. Helsinki: SKS.
- SORJONEN, MARJA-LEENA, RAEVAARA, LIISA & LAPPALAINEN HANNA 2009: Mä otan tän. Käynnin syyn esittämisen tavat R-kioskillä. – Hanna Lappalainen & Liisa Raevaara (toim.): *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista* s. 90–119. Helsinki: SKS.
- SPENCER-OATEY, HELEN (toim.) 2000: *Culturally speaking. Managing rapport through talk across cultures* London, New York: Continuum.
- SPENCER-OATEY, HELEN 2002: Managing rapport in talk. Using rapport sensitive incidents to explore the motivational concerns underlying the management of relations. – *Journal of Pragmatics* 34 (5) s. 529–545.
- 2005: (Im)politeness, face and perceptions of rapport. Unpackaging their bases and interrelationships. – *Journal of Politeness Research* 1 (1) s. 95–119.
- STORHAMMAR, MARJA-TERTTU 1994: Puhekielen asema ulkomaalaisopetuksessa. – *Virittäjä* 98 (1) s. 97–109.
- 1996: Miten maahanmuuttajille tulisi puhua suomea? – *Moneja baareja. Tiellä toimivaan kaksikielisyyteen* s. 133–137. Äidinkielen opettajain liiton vuosikirja XLII. Helsinki: Äidinkielen opettajain liitto.
- STRANKS, JEFF 2003: Materials for the teaching of grammar. – Brian Tomlinson (toim.): *Developing materials for language teaching* s. 329–339. London: Continuum.
- STRASZER, BOGLÁRKA & BROWN, ANNELI (toim.) 2004: *Suomen kielen prosodian opettamisen ja oppimisen kysymyksiä*. Kakkoskieli 5. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- STRELLMAN, URPU 2005: Persoonapronominien liikkäyttö. Normin syntyminen ja muotoutuminen. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen ja kotimaisen kirjallisuuden laitos.
- SUNDERLAND, JANE, COWLEY, MAIRE, RAHIM, FAUZIAH ABDU, LEONZAKOU, CHRISTINA & SHATCK, JULIE 2001: From Bias “In the text” to “Teacher talk around the text”. An exploration of teacher discourse and gendered foreign language textbooks. – *Language and education* 11 (3) s. 251–286.
- SUNI, MINNA 2008: *Toista kieltä vuorovaikutuksessa. Kielellisten resurssien jakaminen toisen kielen omaksumisen alkuvaiheessa*. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto.
- 2010: Työssä opittua: Työntekijän näkökulma ammatilliseen kieli- ja viestintätaitoonsa. – Mikel Garant & Mirja Kinnunen (toim.): *AfinLA-e: Soveltavan kielitieteen tutkimuksia* 2 s. 45–58. Jyväskylä: AFInLA. <http://ojs.tsv.fi/index.php/afinla/article/view/3875/3657> 14.3.2011.
- Suomen kielen tulevaisuus* 2009. Auli Hakulinen, Jyrki Kalliokoski, Salli Kankaanpää, Antti Kanner, Kimmo Koskenniemi, Lea Laitinen, Sari Maamies ja Pirkko Nuolijärvi: *Suomen kielen tulevaisuus – kielipoliittinen toimintaohjelma*. Kotimaisten

- kielten tutkimuskeskuksen verkkojulkaisuja 7. Helsinki: Kotimaisten kielten tutkimuskeskus. <http://scripta.kotus.fi/www/verkkojulkaisut/julk7/> 10.1.2012.
- SVANES, BJØRG 1992: Utviklingen av realisasjonsmøsteret for språkhandlingen “å be noen om å gjøre noe” hos utenlandske studenter i løpet av 3 år i Norge. – *Norsk Lingvistisk Tidsskrift* 10 (1) s. 3–38.
- SWALES, JOHN 1990: *Genre analysis. English in academic and research settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- TAINIO, LIISA (toim.) 1997a: *Keskusteluanalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino.
- 1997b: Preferenssijäsennys. – Liisa Tainio (toim.): *Keskusteluanalyysin perusteet* s. 93–110. Tampere: Vastapaino.
- TALEGHANI-NIKAZM, CARMEN 2006: *Request sequences. The intersection of grammar, interaction, and social context*. Amsterdam: John Benjamins.
- TANNER, JOHANNA 2005a: Tiedustelut suhteessa kysymyksiin ja direktiiveihin. Kategorioiden kaksikasvoisuudesta. Havainto. – *Virittäjä* 109 (1) s. 89–97.
- 2005b: Uusi näkökulma kohteliaisuuden tutkimukseen. Kirja-arvio. – *Virittäjä* 109 (3) s. 475–480.
- 2007: Kohteliaisuus Euroopassa. Kirja-arvio. – *Virittäjä* 111 (2) s. 278–282.
- 2008: S2-oppikirjojen dialogien tarkastelua. – Johanna Tanner & Marja Kokkonen (toim.): *Suomenopetus, kielitaito ja tutkimus*. Kakkoskieli 6 s. 163–189. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen ja kotimaisen kirjallisuuden laitos.
- TERKOURAFI, MARIA 2005: Politeness in Cyprus. A coffee or a small coffee? – Leo Hickey & Miranda Stewart (toim.): *Politeness in Europe* s. 277–291. Clevedon: Multilingual Matters.
- THOMAS, JENNY 1983: Cross-cultural pragmatic failure. – *Applied linguistics* 4 (2) s. 91–112.
- TIILILÄ, ULLA 1992: Keskustelun periaatteista kohteliaisuuteen. Uusia näkökulmia virkikirjeiden ongelmiin. – *Kielikello* 1992 (3) s. 18–222.
- TIITTULA, LIISA 1994: Suomalaisen puhekuulttuurin stereotyyppiä ja todellisuus. – Leena Laurinen & Minna-Riitta Luukka (toim.): *Puhekuulttuurit ja kielten oppiminen*. AFinLAn vuosikirja 1994. Suomen soveltavan kielitieteen yhdistyksen julkaisuja n:o 52 s. 95–107. Jyväskylä.
- TIMMIS, IVOR 2005: Towards a framework for teaching spoken grammar. – *ELT Journal* 59 (2) s. 117–125.
- TRACY, KAREN 1997: Interactional trouble in emergency service requests. A problem of frames. – *Research on language and social interaction* 30 (4) s. 315–343.
- TRACY, KAREN & NAUGHTON, JULIE M. 2000: Institutional identity work. A better lens. – Justine Coupland (toim.): *Small talk* s. 62–83. Harlow: Pearson Education.
- TRAVERSO, VERONIQUE 2006: Aspects of polite behaviour in French and Syrian service encounters. A data-based comparative study. – *Journal of politeness research* 2 (1) s. 105–122.
- Vehkanen, Marjut 2004: Suomi toisena ja vieraana kielenä -oppikirjat ja suomalaisuus. Mitä yhteisiä suomalaisuuden piirteitä oppikirjoista on löydettävissä? – Marja Nennon (toim.): *Papers from the 30th Finnish conference of linguistics. Joensuu, May 15–16, 2003. Studies in language* 39 s. 227–231
- tekeillä: Kielipiiristä kommunikaatioon. Suomi toisena ja vieraana kielenä -oppi-materiaalia vuosina 1866–1953. Väitöskirja. Helsingin yliopisto, suomen kieli.
- VENTOLA, EJA 1987a: *The structure of social interaction. A systemic approach to the semiotics of service encounters*. London: Frances Pinter.

- 1987b: Autenttisista keskusteluista ja oppikirjojen keskustelumateriaaleista kielten opetuksessa. – Pekka Hirvonen (toim.): *Language and learning materials*. AfinLAN vuosikirja 1987. Suomen soveltavan kielitieteen yhdistyksen julkaisuja n:o 44 s. 59–75. Jyväskylä.
- 1990: Linguistic difficulties in institutional discourse. – M. A. K. Halliday, John Gibbons & Howard Nicholas (toim.): *Learning, keeping and using language. Selected papers from the 8<sup>th</sup> world congress of applied linguistics, Sydney, 16–21 August 1987*. Vol. 1 s. 493–508. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- 2005: Conference presentation: New challenges for English language teaching materials and the classroom. Abstrakti. BALEAP. Joint Conference, 15th–17th April 2005, Heriot Watt University, Edinburgh: New Approaches to Materials Development for Language Learning. <http://www.satefl.org.uk/newapproaches/ventola.html> 15.4.2007.
- 2006: Genre SF-kielitieteessä. Esimerkkinä asiointitilanteet. – Anne Mäntynen, Susanna Shore & Anna Solin (toim.): *Genre – tekstilaji* s. 96–121. Helsinki: SKS.
- VIHONEN, SAKARI 1978: *Suomen kielen oppikirja 1600-luvulla. Kielipiillinen ajattelu 1600-luvun suomen kielen oppikirjoissa*. Studia Philologica Jyväskyläläisiä 11. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Viitekehys = *Eurooppalainen viitekehys. Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteinen eurooppalainen viitekehys* (2003 [2001]). Helsinki: WSOY.
- VIKBERG, ANNIKI 1997: ”Jos minnuu ottaa päähän nii sillo ruppeen puhumaan et minä”. Persoonapronominit nykypuhekielessä. – Seija Makkonen & Harri Mantila (toim.): *Pohjoissuomalaisen puhekielen sosiolingvistinen variaatio*. Suomen ja saaman kielen ja logopedian laitoksen julkaisuja 8 s. 45–48. Oulu: Oulun yliopisto.
- VINKHUYZEN, ERIK & SZYMANSKI, MARGARET H. 2005: Would you like to do it yourself? Service requests and their non-granting responses. – Keith Richards & Paul Seedhouse (toim.): *Applying conversation analysis* s. 91–106. Great Britain: Palgrave Macmillan.
- WATTS, SHEILA 2000: Teaching talk. Should students learn ‘real German’? – *German as a foreign language* 1 s. 64–82. <http://www.gfl-journal.de/1-2000/watts.pdf>. 15.11.2006.
- WATTS, RICHARD J. 2003: *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.
- 2005: Linguistic politeness research. *Quo vadis?* – Richard J. Watts, Sashiko Ide & Konrad Ehlich (toim.): *Politeness in language. Studies in its history, theory and practice* s. xi–xlvi. 2. painos. Berlin: Mouton de Gruyter.
- WATTS, RICHARD J., IDE, SASHIKO & EHLICH, KONRAD (toim.) 1992: *Politeness in language. Studies in its history, theory and practice*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- WENGER, ETIENNE 1998: *Communities of practice*. Cambridge: Cambridge University Press.
- WERKHOFER, KONRAD 1992: Traditional and modern views. The social contribution and the power of politeness. – Richard J. Watts, Sachiko Ide & Konrad Ehlich (toim.): *Politeness in language. Studies in its history, theory and practice* s. 155–199. Berlin/New York: Mouton de Gruyter.
- WHALEN, JACK, ZIMMERMAN, DON H. & WHALEN, MARILYN R. 1988: When words fail. A single case analysis. – *Social problems* 35 (4) s. 335–361.
- WIDDOWSON, HENRY 1972: Directions in the teaching of discourse. Paper presented at the First Neuchatel Colloquium in Applied Linguistics, May 1972. (Myös teoksessa Widdowson, Henry 1979: *Explorations in applied linguistics*. Oxford: Oxford University Press.)

- 1978: *Teaching language as communication*. Oxford: Oxford University Press.
- 1998: Context, community and authentic language. – *TESOL Quarterly* 32 (4) s. 705–716.
- WOLFSON, NESSA 1989: *Perspectives. Sociolinguistics and TESOL*. New York: Newbury House.
- WONG, JEAN 2002: “Applying” conversation analysis in applied linguistics. Evaluating dialogue in English as a second language textbooks. – *IRAL* 40 s. 37–60.
- WOOTTON, ANTHONY J. 2005: Interactional and sequential configurations informing request format selection in children’s speech. – Auli Hakulinen & Margret Selting (toim.): *Syntax and lexis in conversation. Studies on the use of linguistic resources in talk-in-interaction* s. 185–207. Amsterdam: John Benjamins.
- 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 cost. – Leo Hickey & Miranda Stewart (toim.): *Politeness in Europe* s. 189–202. Clevedon: Multilingual Matters.

## Oppikirjalähteet

### Aineistoni oppikirjat

- HEIKKILÄ, SATU & MAJAKANGAS, PIRKKO 2008 [2002]: *Hyvin menee! Suomea aikuisille*. Helsinki: Otava.
- HÄMÄLÄINEN, EILA & SILFVERBERG, LEENA 2004 [1994]: *Kiva juttu! Suomea venäjänkielille*. Finn Lectura: Helsinki.
- KENTTÄLÄ, MARJUKKA 2008 [1998]: *Kieli käyttöön 1*. Helsinki: Yliopistopaino.
- KENTTÄLÄ, MARJUKKA 2008 [2000]: *Kieli käyttöön 2*. Helsinki: Yliopistopaino.
- LAURANTO, YRJÖ 2007 [1995]: *Elämän suolaa 1*. Jyväskylä: Soveltavan kielen tutkimuksen keskus, Jyväskylän yliopisto.
- LAURANTO, YRJÖ 2007 [1995]: *Elämän suolaa 2*. Jyväskylä: Soveltavan kielen tutkimuksen keskus, Jyväskylän yliopisto.
- LEPÄSMAA, ANNA-LIISA & SILFVERBERG, LEENA 2007 [1987]: *Suomen kielen alkeisoppikirja*. Finn Lectura: Helsinki.
- NUUTINEN, OLLI 2007 [1977]: *Suomea suomeksi 1*. Helsinki: SKS.
- NUUTINEN, OLLI 2008 [1978]: *Suomea suomeksi 2*. Helsinki: SKS.
- SALMELA, ANNA-LIISA, KUJANSUU, JUSSI & KOSIERADZKI, GRZEGORZ 2005 [1995]: *Suomea, ole hyvä! 1*. Helsinki: Opetushallitus.
- SILFVERBERG, LEENA 2008 [1989]: *Suomen kielen jatko-oppikirja*. Finn Lectura: Helsinki.
- SILFVERBERG, LEENA & WHITE, LEILA 2006 [2003]: *Supisuomea*. Helsinki: Finn Lectura ja YLE Opetusohjelmat.
- WHITE, LEILA 2009 [1998]: *From start to Finnish*. Helsinki: Finn Lectura.

### Aineistoni ulkopuoliset oppikirjat

- AALTIO, MAIJA-HELLIKKI 2007 [1963]: *Finnish for foreigners*. Helsinki: Otava.
- AHONEN, LILI 2005: *Kuulostaa hyvältä*. Helsinki: SKS.
- BERG, MAARIT & SILFVERBERG, LEENA 1997: *Kato hei. Puhekielen alkeet*. Helsinki: Finn Lectura.
- BESSONOFF, SALLI-MARJA & HÄMÄLÄINEN, EILA 2008: *Tilanteesta toiseen. A Finnish course*. Helsinki: Helsingin yliopisto, suomen kielen laitos.
- EICHHORN, MAILA, LEHTIMAJA, INKERI & VOIPIO, SANNA 2003: *Puhutaan asiaa. Aitojen asiointikeskustelujen pohjalta laadittu oppimateriaali maahanmuuttajien suomen kielen opetukseen*. Jamilahden kansanopisto.
- GEHRING, SONJA & HEINZMANN, SANNA 2010: *Suomen mestari 1. Suomen kielen oppikirja aikuisille*. Helsinki: Finn Lectura.
- HÄMÄLÄINEN, EILA 1987: *Aletaan. Suomen kielen oppikirja vasta-alkajille*. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- HÄMÄLÄINEN, EILA 1989: *Jatketaan. Suomen kielen oppikirja alkeet osaaville*. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- KELA, MARIA, KORPELA, EVELIINA & LEHTINEN, PÄIVI 2010: *Sairaan hyvää suomea. Terveysalan suomea maahanmuuttajille*. Helsinki: Edita.

## Liitteet

### Liite 1. Vertailuaineiston pyyntöjen kielellisiä jakaumia

#### 1. Vertailuaineiston R-kioskiasiointien pyynnöt

nominilauseke	275 kpl
ei-kielellinen pyyntö	192 kpl
väitelause	84 kpl
kysymyslause	28 kpl
<u>käskylause</u>	<u>22 kpl</u>
yhteensä	601 kpl

[Tiedot R-kioskiaineiston pyyntöjen jakaumasta ovat peräisin Sorjosen ym. (2009) artikkelista. Taulukon aineisto on jonkin verran pienempi kuin varsinainen koko R-kioskiaineisto (804 asiointia). Ero johtuu siitä, että taulukko ei sisällä esimerkiksi niitä asiointeja, jotka alkavat kesken tai jotka alkavat esikysymyksellä. Oppikirjadialogiaineistooni sekä muihin vertailuaineistoni asiointien luokitteluun erona on myös se, että taulukkoon ei ole laskettu mukaan asiointien ensimmäisen pyynnön jälkeisiä pyyntöjä.]

#### 2. Vertailuaineiston palvelutiskiasiointien pyynnöt

nominilauseke	31 kpl
väitelause	25 kpl
kysymyslause	5 kpl
<u>käskylause</u>	<u>4 kpl</u>
yhteensä	65 kpl

[Tannerin havainnoimat asiointit. Käskylauseisiin on laskettu mukaan sekä 2. persoonan käskylauseet (esim. *laita vaikka kaks*) että passiivimuotoiset käskylauseet eli ns. imperatiiviset passiivilauseet (esim. *laitetaan vaikka kaks*).]



### 3. Vertailuaineiston postiasiointien pyynnöt

nominilauseke	14 kpl
väitelause	14 kpl
ei-kielellinen pyyntö	13 kpl
<u>käskylause</u>	<u>2 kpl</u>
yhteensä	43 kpl

[Tannerin havainnoimat asioinnit. Käskylauseisiin olen laskenut mukaan sekä 2. persoonan käskylauseet (esim. *laita vaikka kaks*) että passiivimuotoiset käskylauseet eli ns. imperatiiviset passiivilauseet (esim. *laitetaan vaikka kaks*).]

## Liite 2. Väitelauseen muotoisten pyyntöjen kielellinen jakauma asiointidialogeissa

Verbi kpl	Verbimodus kpl	Persoonamuoto (kpl)	Sijainti palvelujaksossa kpl
<i>ottaa</i> 54	indikatiivi 40	<i>(mä/minä) otan / me otamme</i>	aloittava 3 tarjoukseen vastaava 26 esikysymyksen jälkeen 11
	konditionaali 14	<i>(minä) ottaisin / voisin / voisimme ottaa</i>	aloittava 1 tarjoukseen vastaava 11 esikysymyksen jälkeen 2
<i>haluta</i> 25	indikatiivi 10	<i>(minä) haluan / me haluamme</i>	aloittava 6 tarjoukseen vastaava 4
	konditionaali 15	<i>(minä) haluaisin</i>	aloittava 13 tarjoukseen vastaava 2
<i>tarvita</i> 7	indikatiivi 4	<i>(minä) tarvitsen</i>	aloittava 2 tarjoukseen vastaava 2
	konditionaali 3	<i>(minä) tarvitsisin</i>	aloittava 2 tarjoukseen vastaava 1
nesessiivinen 7	konditionaali 7	<i>(minun) pitäisi/ täytyisi + infinitiivi 5 täällä pitäisi olla 2</i>	aloittava 6 tarjoukseen vastaava 1
omistusrakenne 8	indikatiivi 8	<i>minulla/minulle on</i>	aloittava 8
muu konditionaali-alkuinen väitelause 3	konditionaali 3		aloittava 2 tarjoukseen vastaava 1
muut 9	indikatiivi 6 konditionaali 3	yksittäisiä rakenteita	aloittava 3 tarjoukseen vastaava 4 esikysymyksen jälkeen 2
<b>yhteensä 113</b>			

### Liite 3. Kysymyslauseen muotoisten pyyntöjen kielellinen jakauma asiointidialogeissa

Verbi kpl	Verbimodus	Persoonamuoto (kpl)	Sijainti palvelujaksossa kpl
saada 30	indikatiivi	saanko/saammeko x (tuotteen pyyntö)	aloittava 12 tarjoukseen vastaava 5
	indikatiivi	saanko + infinitiivi	aloittava 1
	indikatiivi	saanko + taipumaton nomini	aloittava 2
	konditionaali	saisinko/saisimmeko	aloittava 9 tarjoukseen vastaava 1
voida + infinitiivi 23	indikatiivi	voitteko + infinitiivi	aloittava 3 tarjoukseen vastaava 1 esikysymyksen jälkeen 2
	indikatiivi	voitko + infinitiivi	aloittava 1
	konditionaali	voisitteko/voisitko + infinitiivi	aloittava 4 tarjoukseen vastaava 1
	indikatiivi	voinko + infinitiivi	aloittava 4 tarjoukseen vastaava 1 esikysymyksen jälkeen 1
	konditionaali	voisinko/voisimmeko saada	aloittava 3 tarjoukseen vastaava 1
	konditionaali	voisko sovittaa	aloittava 1
muut 5	konditionaali	näyttäisittekö 1 olisiko mahdollista / olisiko teillä 2	aloittava 2 tarjoukseen vastaava 1
	indikatiivi	onko teillä 1 milloin voitte 1	aloittava 2
<b>yhteensä 58</b>			

#### Liite 4. Nominilausekkeen muotoisten pyyntöjen kielellinen jakauma asiointidialogeissa

nominilauseke palvelujakson aloittavana vuorona	24 kpl
nominilauseke tarjoukseen vastaavana vuorona	39 kpl
nominilauseke esikysymyksen jälkeen	14 kpl
yhteensä	77 kpl

#### Liite 5. Esikysymyksen jälkeisten pyyntöjen kielellinen jakauma asiointidialogeissa

Pyyntötyyppi kpl	Verbi kpl	Verbimodus kpl	Persoonamuoto (kpl)
väitelause 15	<i>ottaa</i> 13	indikatiivi 11	<i>minä otan</i>
		konditionaali 2	<i>minä ottaisin</i>
	muu 2	indikatiivi 2	<i>minä lähetän sen; se sopii</i>
nominilauseke 14			
kysymyslause 3	<i>voida</i> 3	indikatiivi 3	<i>voitteko pyytää 2</i> <i>voinko saada 1</i>
imperatiivi 1	<i>laittaa</i>	indikatiivi	<i>laitetaan</i>
<b>yhteensä 33</b>			