

Kohteliaisuus S2-oppijoiden sähköposteissa

Maisterintutkielma

Aino Salo

Suomen kieli

Kielten laitos

Jyväskylän yliopisto

2015

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta – Faculty Humanistinen tiedekunta	Laitos – Department Kielten laitos
Tekijä – Author Aino Salo	
Työn nimi – Title Kohteliaisuus S2-oppijoiden sähköposteissa	
Oppiaine – Subject Suomen kieli	Työn laji – Level Pro gradu -tutkielma
Aika – Month and year Maaliskuu 2015	Sivumäärä – Number of pages 77
<p>Tiivistelmä – Abstract</p> <p>Tässä tutkimuksessa perehdytään S2-oppijoiden sähköposteissa käytettyihin kohteliaisuuden ilmaisuihin ja selvitetään, vaikuttaako taitotaso tai vastaanottaja kohteliaisuuteen. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys nojaa voimakkaasti Brownin ja Levinsonin kohteliaisuusteoriaan (1987) ja Gricen vuorovaikutuksen periaatteisiin (1891).</p> <p>Tutkimukseni aineisto on peräisin Topling-hankkeesta, joka pyrkii yhdistämään tutkimustietoa kielitaidon arvioinnista ja S2-oppijoiden oppimisesta. Olen rajannut Topling-hankkeen runsasta aineistoa niin, että tässä tutkimuksessa keskityn yläkoululaisten kirjoittamiin sähköposteihin, jotka on suunnattu kolmessa eri tehtävässä ystävälle, opettajalle ja verkkokauppaan. Tekstit on arvioitu Yhteisen eurooppalaisen viitekehysten (EVK:n) mukaan. Analyysin työkaluna olen käyttänyt Topling-hankkeessa kehitettyä DEMfad-mallia, jossa tutkitaan kielellisten piirteiden taajuutta, tarkkuutta ja distribuutiota. Taajuus tarkoittaa kielellisen ilmiön esiintymismäärää tuhatta sanaa kohden. Tarkkuudella selvitetään ilmiön kohdekielen mukaisuutta ja distribuutiolla tarkastellaan, millaisia keinoja ilmiön ilmaisemiseen käytetään ja miten ne monipuolistuvat kielitaidon parantuessa.</p> <p>Tutkimuksessa kävi ilmi, että kielitaidon parantuessa S2-oppijat käyttävät enemmän erilaisia kohteliaisuuden keinoja, esimerkiksi konditionaalien, teitittelyn ja <i>kiitosten</i> käyttö lisääntyi. Ystävälle kirjoitetaan epämuodollisemmin kuin opettajalle, mutta kaikista muodollisimmat viestit kirjoitettiin verkkokauppaan, mikä näkyi esimerkiksi ystävän ja opettajan sinutteluna ja verkkokauppan teitittelynä. Kohteliaisuus lisääntyi myös vastaanottajan muuttuessa tutusta tuntemattomaksi, mikä näkyi esimerkiksi siinä, että ystävälle kirjoitetuissa viesteissä käytettiin runsaasti imperatiivia, jota ei lievennetty juurikaan. Sen sijaan verkkokauppaan lähetetyissä viesteissä imperatiivin voimaa pehmennettiin esimerkiksi teitittelyn ja konditionaalien avulla. Tyypillisintä kohteliaisuutta olikin tällainen etäkohteliaisuus, jonka tarkoituksena on suojella vastaanottajan negatiivisia kasvoja.</p>	
Asiasanat – Keywords Kohteliaisuus, suomi toisena kielenä, sähköposti, kasvot, Topling	
Säilytyspaikka – Depository	
Muita tietoja – Additional information	

Sisällysluettelo

1	JOHDANTO.....	1
2	AIEMPI TUTKIMUS.....	4
3	TEORIATAUSTA.....	6
3.1	Toisen kielen oppiminen ja sen arviointi.....	6
3.2	Pragmatiikka.....	9
3.3	Kohteliaisuus käsitteenä.....	10
3.4	Gricen vuorovaikutuksen periaatteet.....	11
3.5	Brownin ja Levinsonin kohteliaisuusteoria.....	14
3.5.1	Teorian taustaa.....	14
3.5.2	Kasvojen uhkaaminen ja vahvistaminen.....	15
3.5.3	Brownin ja Levinsonin kohteliaisuusteorian kritiikkiä.....	19
3.6	Kohteliaisuuteen vaikuttavista tekijöistä.....	21
3.7	Sähköposti viestintävälineenä.....	23
4	AINEISTO JA MENETELMÄT.....	26
5	ANALYYSI.....	32
5.1	Viestin aloittaminen.....	32
5.1.1	Viesti ystävälle.....	33
5.1.2	Viesti opettajalle.....	35
5.1.3	Viesti verkkokauppaan.....	36
5.2	Viestin lopettaminen.....	37
5.2.1	Viesti ystävälle.....	38
5.2.2	Viesti opettajalle.....	39
5.2.3	Viesti verkkokauppaan.....	41
5.3	Puhuttelu, teitittely ja sinuttelu.....	42
5.3.1	Viesti ystävälle.....	43
5.3.2	Viesti opettajalle.....	45
5.3.3	Viesti verkkokauppaan.....	46
5.4	Passiivi.....	50
5.5	Konditionaali.....	52
5.5.1	Viesti ystävälle.....	53
5.5.2	Viesti opettajalle.....	54
5.5.3	Viesti verkkokauppaan.....	55
5.6	Imperatiivi.....	56
5.7	Kiittäminen.....	58
5.8	Anteeksi pyytäminen.....	61

5.9	Vaikka.....	63
5.10	Muita huomioita.....	65
6	POHDINTA.....	69
	LÄHTEET.....	73
	LIITTEET.....	77

1 JOHDANTO

Suomi toisena kielenä -tutkimus on nyt ajankohtaisempaa kuin aikaisemmin. Globalisaatio edistää ihmisten liikkuvuutta, matkustelu lisääntyy töiden ja opiskelujen vuoksi ja erilaiset kriisit pakottavat ihmiset vieraisiin maihin. Uuteen maahan sopeutuminen, yhteiskunnassa toimiminen ja sosiaalisen verkoston luominen edellyttävät toisen kielen omaksumista.

Pelkkä kielen sanaston ja rakenteiden osaaminen ei kuitenkaan aina riitä, vaan myös sen erilaiset vivahteet ja normistot on hallittava, jotta arkipäivän tilanteet sujuisivat mahdollisimman jouhevasti. Yksi tärkeä kielen osa-alue onkin kohteliaisuus. Usein ajatellaan, että suomalaiset eivät ole kohteliasta kansaa. – Onhan suomen kielessä vähemmän kohteliaisuusfraaseja kuin esimerkiksi monissa muissa Euroopan kielissä ja saattaapa joku suomenkielinen hävetäkin kohtelioiden ilmaisujen käyttämisestä (Yli-Vakkuri 2005: 199). Arjessa kohteliaisuutta pidetään kiittämisenä, etikettisääntöinä ja toisen ihmisen huomioimisena. Vaikka kohteliaisuus on universaali ilmiö, sitä ilmaistaan eri tavoin kaikissa kulttuureissa (Leiwo, Luukka & Nikula 1992: 55). Sen vuoksi sen määrittelemisenkään ei näin ollen ole täysin yksiselitteistä. Kielitieteessä kohteliaisuus käsitetään tarpeena välttää ristiriitoja kommunikaatitilanteissa niin, että viestintä olisi mahdollisimman sujuvaa (Leiwo, Luukka & Nikula 1992: 41). Kohteliaisuuteen kuuluu myös keskustelun positiivisen ilmapiirin tavoittelu erilaisin kielellisin keinoin (Grice 1891).

Kohtelias käytös vaatii eri kulttuureissa erilaisia tekoja, sillä kaikissa kulttuureissa on oma kohteliaisuusnormistonsa. Kohteliaisuuteen sosiaalistutaan, joten se opitaan omassa kasvuympäristössä. Kohteliaisuusnormisto ei kuitenkaan ole staattinen vaan se muuttuu ajassa, mikä näkyy suomen kielessä esimerkiksi teitittelyn vähenemisenä (Noponen 1999) ja kiittämisen lisääntymisenä (Korhonen 2010). Kielenkäyttö riippuukin kontekstista ja tilanteesta. Eurooppalainen viitekehys, johon viittaa EVK:na, määrittelee kontekstin tapahtumien ja konkreettisten tai muunlaisten tilannetekijöiden kokonaisuudeksi, jossa viestitään (EVK 2003: 29). Kontekstitekijät voivat olla sekä ulkoisia että sisäisiä, jolloin viestintätilanteeseen saattavat vaikuttaa esimerkiksi ulkoisena tekijänä tilannetta ympäröivät ihmiset tai sisäisenä tekijänä viestijän mieliala.

Tässä tutkimuksessa tärkeimpänä teoreettisena lähteenä on paljon kohteliaisuuden kielelliseen tutkimukseen vaikuttanut Brownin ja Levinsonin (1987) kohteliaisuusteoria. Kohteliaisuusteoriassa kasvot jaetaan positiivisiin ja negatiivisiin kasvoihin, joita viestijät pyrkivät pitämään yllä ja suojelemaan keskustelutilanteissa. Positiiviset kasvot tarkoittavat tarvetta tulla hyväksytyksi ja halua kokea itsensä osaksi ryhmää. Negatiivisilla kasvoilla

tarkoitetaan ihmisen henkilökohtaista tilaa ja yksityisyyden tarvetta. Viestijä pyrkii suojelemaan omia mutta myös keskustelukumppaninsa kasvoja viestintätilanteissa, jotta kommunikaatio olisi kaikista keskustelun osapuolista mahdollisimman mielekästä. Teorian avulla pystyn käsitteellistämään ja selittämään kohteliaisuuteen liittyviä ilmiöitä, kuten kasvojen uhkaa ja kohteliaisuusstrategioita.

Myös S2-oppijoille on tärkeää opettaa kulttuuriin sopivaa kielenkäyttöä ja tietyn toimintaympäristön kannalta kohteliasta kieltä, sillä sopivanlainen kohteliaisuus helpottaa sosiaalistumista kyseiseen toimintakulttuuriin. Kohtelias viestintätyyli varmistaa, että vastaanottajan negatiivisia kasvoja ei uhata ja positiivisia kasvoja vahvistetaan. Liian tuttavallinen tai muodollinen tyyli saattaa tuntua vastaanottajasta etäännyttävältä, jolloin viestintätilanne vaarantuu. On myös tutkittu, että pienetkin erot kielenkäytössä voivat johtaa ymmärtämisongelmiin ja kulttuurien välisiin stereotyyppioihin (Brown & Levinson 1987: 36).

Tutkimusaineistoa tarkastellessani huomasin, että suomen kielen oppijoilla on runsaasti erilaisia keinoja esimerkiksi pehmittää viestien sisältöä ja käyttää erilaisia kohteliaisuusfraseja. Aineisto herättikin mielenkiintoni selvittämään, millä keinoilla S2-oppija tavoittelee tätä ristiriidatonta ja jouhevaa kanssakäymistä ja miten näiden ongelmien ratkaisu muuttuu tai kehittyy kielitaidon parantuessa. Tutkimuskysymyksinäni ovat:

- Mitä keinoja S2-oppija käyttää kohteliaisuuden ilmaisemiseen? Mikä vaikutus kielitaidolla on kohteliaisuuteen?
- Miten kohteliaisuuden ilmaisu muuttuu vastaanottajan vaihtuessa?

Sovellan Brownin ja Levinsonin (1987) kohteliaisuusteoriaa tässä tutkimuksessa Topling-tutkimushankkeeseen kerättyyn aineistoon, jossa yläkouluikäiset informantit ovat kirjoittaneet sähköposteja ystävälle, opettajalle ja verkkokauppaan. Topling-hanke on jatkoa Suomen akatemian ja Jyväskylän yliopiston rahoittamalle tutkimushankkeelle, jossa selvitetään, miten suomen, ruotsin ja englannin kielen oppijoiden kielitaito kehittyy suomalaisessa koulujärjestelmässä (Topling-hankkeen verkkosivut). Kohteliaisuusteoria sopii mainiosti tähän aineistoon, koska teoria käsittää hyvin erilaisia kohteliaisuuden muotoja ja antaa työkaluja aineistossa esiintyvien kohteliaisuuden ilmaisujen analysointiin ja tulkintaan.

Pyrin löytämään vastauksia tutkimuskysymyksiini Topling-hankkeessa kehitetyn DEMfad-mallin avulla. Teoriassa on kolme keskeistä käsitettä: taajuus, tarkkuus ja distribuutio. Taajuuden avulla selvitetään, millä taitotasolla jokin kielellinen piirre omaksutaan kieleen ja kuinka usein sitä käytetään. Tarkkuus perehtyy siihen, miten suuri prosenttiosuus esiintymistä

on kohdekielen mukaisia. Distribuutio puolestaan käsittää ilmiön monimutkaisuutta tarkastellen esimerkiksi virkkeiden pituutta.

Lähtökohtani tutkimukseen on pragmaattinen, joten tarkastelen kieltä ja sen merkityksiä kontekstissa, jossa ne esiintyvät. Silloin kieli ajatellaan sosiaalisena ilmiönä ja mietitään, mitä kielellä voidaan tehdä. Sen käyttöön vaikuttavat keskustelijat ja heidän väliset suhteensa, keskustelutilanne ja keskustelun aihe. Tällöin on myös otettava huomioon, että tutkimuksessa tulkinnat eivät olekaan absoluuttista totuutta vaan enemmänkin tässä teoreettisessa viitekehyksessä tehtyjä havaintoja. Vastaava lähestymistapa kieleen on EVK:ssa, jonka avulla tutkimusaineiston tekstit on arvioitu.

Tutkimusaineisto on siis kirjoitettua tekstiä, joten tutkimustulokset kertovat kirjallisesta kielitaidosta. Tämän vuoksi tulokset eivät ole yleistettävissä kaikille kielitaidon osa-alueille sellaisenaan, mutta jotain suuntaviivoja ja lähtökohtia se varmasti antaa myös kielen muiden osa-alueiden tarkasteluun. Tämä tutkimus onkin kvalitatiivinen tutkimus, jonka tarkoitus on kuvailla aineistossa havaittuja ilmiöitä.

Oletukseni mukaan ystävälle, opettajalle ja verkkokauppaan käytetään erilaisia kohteliaisuuden muotoja, jolloin erot ovat löydettävissä teoriaa sovellettaessa. Perustan oletukseni sille, että viestijöiden sosiaalinen status ja tuttuus muuttuvat vastaanottajien vaihtuessa. Oman kokemukseni mukaan ystävälle kirjoitettaessa viestit ovat usein tuttavallisia, eikä tutun ihmisen kanssa viestiessä tarvitse suojella vastaanottajan kasvoja yhtä voimakkaasti kuin tuntemattoman kanssa viestiessä. Tämän vuoksi uskon myös, että verkkokauppaan kirjoitetut viestit ovat muodollisempia kuin muut viestit.

Tutkielma etenee niin, että esittelen ensin aiempaa tutkimusta kohteliaisuudesta ja Topling-aineistosta, josta jo monet muutkin S2-tutkijat ovat saaneet aineistonsa. Tämän jälkeen esittelen teoriataustaa, jonka pohjalta teen tutkimustani. Esittelen esimerkiksi Brownin ja Levinsonin kasvo-teoriaa ja Gricen vuorovaikutuksen periaatteita, joihin nojaan kohteliaisuuden tutkimukseni, sekä yhteistä eurooppalaista viitekehystä (EVK), jonka mukaan tutkimusaineiston viestit on arvioitu. Tämän jälkeen kuvailen aineistoani sekä metodologisia valintojani ja siirryn analyysiin. Lopuksi pohdin tutkimuksen keskeisimpiä tuloksia, tutkimukseni suhdetta muihin tutkimuksiin sekä tämän työn merkitystä ja hyötyjä akateemisessa kontekstissa ja sovellusmahdollisuuksia kouluympäristöön.

2 AIEMPI TUTKIMUS

Kohteliaisuustutkimusta ei ole juurikaan tehty ennen vuotta 1987, jolloin Brown ja Levinson (1987) kirjoittivat artikkelinsa kohteliaisuudesta. Se herätti kiinnostuksen kohteliaisuuden ilmaisuun ja sen ilmiöihin. Usein kohteliaisuustutkimusta on lähestytty puhutun kielen kautta (esim. Haas 1979, Hortensia 2011, Jautz 2013), joten tämä tutkimus täyttää kohteliaisuustutkimuksen kenttää toisesta perspektiivistä tarkasteltuna, kirjoitetun kielen näkökulmasta. Kieltä käytetään puhuttuna ja kirjoitettuna eri tavoin, joten myös kohteliaisuuden keinot ovat mitä ilmeisimmin erilaisia.

Kohteliaisuutta kirjoitetusta kielestä on tutkinut aikaisemmin esimerkiksi Johanna Tanner (2012) väitöskirjassaan, joka käsittelee aikuisten S2-oppijoiden oppimateriaaleja. Tarkempi fokus hänellä on pyyntöjen rakentumisessa oppikirjojen dialogeissa sekä niiden ja autenttisten pyyntöjen vertailussa. S2-alalta on tutkittu myös mielipiteiden ilmaisua ja kuulijoiden rektioita muiden mielipiteisiin niin, että aineistona on ollut tähän tutkimukseen poiketen ääni- ja videomateriaalia (Aalto 1997). Myös Hanna Leikas (2002) suomalaisten nuorten käyttämiin kohteliaisiin ilmauksiin erimielisyyttä ilmaistessa. Hänen tutkimustuloksensa osoittavat, että nuoret noudattavat kohteliaisuuden periaatteita keskustelufoorumilla, esimerkiksi osoittamalla hyväksyntää toista kohtaan, ilmaisemalla mielipiteensä hyvin epäsuorasti ja ilmaisemalla oman kiinnostuksensa muita kohtaan.

Myös Karpio (1998) on tutkinut kohteliaita ilmaisuja vertaillen suomen ja unkarin kielen ja kulttuurin eroja ja yhtäläisyyksiä. Hänen tutkimustulostensa mukaan unkarin kielessä käytetään runsaasti vakiintuneita fraaseja kun taas suomen kielessä sellaisia ei ole yhtä paljon. Suomen kielessä käytetään monimuotoisempia konstruktioita, jotka eivät ole yhtä läpinäkyviä kuin unkarin kielen vastaavat ilmaisut. Suurimmat erot unkarin ja suomen välillä ovat tutkimuksen mukaan puhuttelemisessa.

Nevalaisen (2002) tutkimusaihe on lähellä omaani. Hän on tutkinut kohteliaisuutta vertaillen suomalaisten ja natiivien englannin kieltä puhuvien yrityssähköposteissa. Hänen aineistonsa käsittelee siis muodollisia viestejä, jotka ovat lähinnä tämän aineiston tehtävää kolme, viestiä verkkokauppaan. Yrityssähköposteissa käytettävistä aloituksista suurin osa sisälsi vastaanottajan nimen tai tittelin tai molemmat. Lopetuksissa puolestaan suositaan fraaseja kuten ystävällisin terveisin (*yours sincerely* tai *yours truly*). Hänen tutkimuksensa mukaan yrityksen nimissä lähetetyissä sähköposteissa on tyypillistä puhua ”meistä”. Sähköpostien kohteliaisuutta ovat tutkineet ulkomailla myös esimerkiksi Bella ja Sifianou (2012) ja tietokonevälitteistä viestintää on tutkinut esimerkiksi Dabrowska (2013).

Topling-aineistosta on tehty runsaasti erilaisia tutkimuksia (ks. Topling-hankkeen verkkosivut), joista käsitelen tässä ainoastaan niitä, jotka liittyvät aihepiireiltään omaan tutkimukseeni. Samasta aineistosta ovat tehneet aikaisemmin tutkimusta esimerkiksi Seilonen (2013), Malin (2012) ja Turunen (2012). Seilonen on väitöskirjassaan perehtynyt eritasoisten S2-oppijoiden, sekä aikuisten että nuorten, epäsuoraan henkilöön viittaamiseen. Hän on saanut selville esimerkiksi, että S2-oppijat käyttävät runsaasti nollapersoonaa, vaikka oppikirjoissa sitä ei juurikaan opeteta. Hän on myös huomannut, että passiivinkäyttö lisääntyy portaittain taitotason kasvaessa niin, että myös eri verbit, joista passiivimuoto on rakennettu, monipuolistuvat.

Malinin (2012) pro gradu -työ selvittää sanaston kehittymistä S2-oppijoiden kielessä. Hänen tutkimuksensa mukaan sanasto kehittyy selkeimmin B2-tasolta C1-tasolle siirryttäessä. Sen sijaan pienin harppaus tapahtuu A1- ja A2-tasojen välillä. Turunen (2012) tutkimusaineistona on myös Topling- ja Cefling-tutkimushankkeiden aikuisten kirjoittama materiaali, josta hän on selvittänyt possessiivisuffiksien käyttöä. Tutkimustulosten mukaan niiden käyttö lisääntyy ja monipuolistuu kielitaidon parantuessa niin. Myös tekstilaji vaikuttaa possessiivisuffiksien käyttöön niin, että heikoimmat kirjoittajat käyttävät possessiivisuffikseja eniten epämuodollisissa teksteissä, kun taas kielitaitotasoltaan parhaat kirjoittajat käyttävät niitä eniten muodollisissa teksteissä.

Tässä tutkimuksessa selvitän myös esimerkiksi sähköpostien aloitustervehdyksiä, joita on tutkinut myös Taponen (2014). Hänellä on ollut aineistona niin ikään Topling-aineisto, josta hän tarkastelee suomea äidinkielenään puhuvien nuorten sähköposteja, jotka on kirjoitettu ruotsiksi tai englanniksi. Hän on valinnut aineistokseen tehtävät yksi ja kaksi, viestit ystävälle ja opettajalle. Vastaavat tehtävätyypit ovat myös mukana tässä tutkimuksessa. Sähköposteja on tutkinut myös esimerkiksi Kankaanrinta (2005), joka on perehtynyt suomalaisten ja ruotsalaisten kirjoittamiin yrityssähköposteihin, joissa käytetään englantia lingua francana.

Ulkomailla kohteliaisuutta on tutkittu suhteellisen paljon, hyvinkin erilaisista perspektiiveistä tarkasteltuna. Mills (2003) on esimerkiksi tutkinut sukupuolen vaikutusta kohteliaisuuteen ja Watts (2003) on puolestaan perehtynyt englannin kielen pragmatiikkaan kriticoiden perinteikästä ja paljon käytettyä Brownin ja Levinsonin (1987) kohteliaisuusteoriaa. Suuren suosion kohteliaisuustutkimuksessa on saavuttanut myös aasialaisten ja englanninkielisten kulttuurillisten erojen selvittäminen (esim. Ogiermann 2009; Spencer-Oatey & Franklin 2009). Tämä johtunee siitä, että monet aasialaiset kulttuurit ovat tunnettuja runsaasta etäkohteliaisuuden käytöstä, kun taas positiivista kohteliaisuutta korostetaan englanninkielisissä maissa (Brown & Levinson 1987: 14–15).

3 TEORIATAUSTA

Tässä luvussa esittelen, mistä teoreettisista lähtökohdista tämä tutkimus on tehty ja mitkä teoreettiset raamit ohjailevat tutkimuksessa tehtyjä päätöksiä. Kerron tarkemmin toisen kielen oppimisesta ja miten sitä arvioidaan yhteisen eurooppalaisen viitekehyksen (EVK:n) avulla. Tämän jälkeen kuvaan, miten EVK hahmottaa kielitaidon ja millaisia periaatteita sillä on kielitaidon arviointiin. Pyrin kuvaamaan myös kohteliaisuuden käsitettä ja kohteliaaseen kielenkäyttöön vaikuttavia tekijöitä, minkä jälkeen luon pintapuolisen katsauksen pragmatiikkaan. Esittelen lisäksi kohteliaisuuden teorioista Brownin ja Levinsonin kohteliaisuusteoriaa sekä Griceen maksimeja ja yhteistyön periaatetta, jotka ovat keskeisessä roolissa myös analyysiosiossa. Kerron myös hieman sähköpostin erityispiirteistä viestintävälineenä.

Tutkimuksen aineisto pitää sisällään ainoastaan keskustelun aloittavia viestejä. Tämän vuoksi teoriaosuuskin keskittyy vain aloittavien viestien teoreettisiin näkökulmiin jättäen ulkopuolelle esimerkiksi tulkinnan ja vastaamisen teoriaa.

3.1 Toisen kielen oppiminen ja sen arviointi

Suomi toisena kielenä -tutkimus on lisääntynyt merkittävästi 1970-luvulta lähtien (Sajavaara 1999: 77). Tutkimuksen keskittyminen S2-alalle johtuneen pitkälti maahanmuuton lisääntymisestä, sillä esimerkiksi vuonna 2012 Suomessa asui vakituisesti 207 551 maahanmuuttajaa, mikä on 6,1 % enemmän kuin edellisvuonna (Tilastokeskus 2014). Kasvu on merkittävä. Suomessa on ehkä alettu myös ymmärtämään, miten suuri merkitys kielen oppimisella on maahanmuuttajien kotoutumisessa. Paikallisen kielen osaaminen vaikuttaa suuresti maahanmuuttajien elämään, sillä esimerkiksi Suomen kansalaisuutta hakiessa maahanmuuttajan on osoitettava kielitaitonsa suomessa, ruotsissa tai viittomakielellä (Kansalaisuuslaki 2003 § 13). Kielen omaksuminen edesauttaa myös ihmissuhteiden luomista ja työelämään sopeutumista uudessa maassa.

Toisen kielen oppiminen tarkoittaa tässä tutkimuksessa toisen kielen, suomen, oppimista Suomessa, suomalaisessa kulttuuriympäristössä suomalaisten ihmisten ympäröimänä. Oppimisprosessi ei siis rajaudu ainoastaan kouluympäristöön, kuten ehkä perinteisesti ajatellaan, vaan oletetaan, että kieltä opitaan myös muualla (Aalto, Mustonen & Tukiainen 2009: 405), esimerkiksi harrastuksissa, töissä, vuorovaikutuksessa ystävien kanssa ja kaupungilla

asioidessa, siellä missä on kieltä sen eri ilmenemismuodoissa. Tässä tutkimuksessa, kuten suomen kielessä on yleisesti tapana, sanoja *oppiminen* ja *omaksuminen* käytetään synonyymisesti, sillä niiden merkitysero on toisinaan hieman häilyvä (Sajavaara 1999: 75). *Oppija* on puolestaan suomen kieltä käyttävä henkilö, jonka ensikieli ei ole suomi (Kajander 2013: 23).

Riippuu oppijan iästä, äidinkielestä ja oppimistyylistä, miten kieltä opitaan (Seilonen 2013: 35). Aikuisen ihmisen saattaa olla vaikea oppia esimerkiksi toisen kielen ääntämissysteemiä äidinkielen tavoin, mikä ei kuitenkaan tarkoita sitä, etteikö hän voisi suoriutua äidinkielistä paremmin esimerkiksi kirjoitustehtävissä. Aikuinen ihminen pystyy tietoisesti harjoittelemaan kieltä käyttäen erilaisia oppimisstrategioita ja -välineitä esimerkiksi oppikirjoja tai erilaisia muistiinpanoja. Lapsi voi turvautua vain omaan muistiinsa ja esimerkiksi merkitysneuvotteluihin, joissa vieras asia tehdään tutuksi vuorovaikutuksen avulla. Toisaalta myös oppijan motivaatio vaikuttaa kielen oppimiseen. Motivaatiolla tarkoitetaan sitä liikkeellepanevaa tekijää, miksi oppija haluaa oppia kielen. Motivaatio saattaa olla ulkoista, esimerkiksi jokin rahapalkkio, tai sisäistä, kuten halu lukea kohdekielellä kirjoja kielitaidon parantuessa. (Sajavaara 1999: 82, 89–91.)

Toinen kieli opitaan osallistumalla merkitykselliseen vuorovaikutukseen opittavalla kielellä. Toinen kieli omaksutaankin siis samalla tavalla kuin ensimmäinen kieli. Haasteena toisen kielen oppimiselle tällä tavoin saattaa olla se, että kielen käyttöyhteydet jäävät selvästi suppeammaksi kuin äidinkielen käyttö. Silloin toista kieltä ei välttämättä opita ensikieleen verraten yhtä laaja-alaisesti, ja esimerkiksi sanavarasto voi jäädä suppeammaksi. Toisaalta *input*, eli kielenoppijalle tarjottava kieliaines, syötös, ei ole oppijan taitotasoon nähden riittävän yksinkertaista. Vuorovaikutuksessa inputiin on tehtävä muutoksia, jotka mahdollistavat oppimisen. (Sajavaara 1999: 74–75, 87–88.) Toisaalta, jos syötös jää liian helpoksi, ei oppiminen tapahdu yhtä nopeasti kuin haastavissa oppimistilanteissa (Vygotsky 1978).

Kielitaito kehittyikin eri kanavia pitkin: kuulemalla, lukemalla ja puhumalla. Kaikki nämä osa-alueet onkin otettava huomioon puhuttaessa *kielitaidosta*. Kielitaidon osa-alueet ovat puhuminen, puheen ymmärtäminen, tekstin ymmärtäminen ja kirjoittaminen (EVK 2003). Nämä osa-alueet kehittyvät vaiheittain, ja toinen osa-alue saattaa kehittyä toista nopeammin. Onkin täysin mahdollista, että oppija puhuu ja ymmärtää kieltä, mutta hän ei osaa kirjoittaa tai lukea sitä ollenkaan. Tämän vuoksi myös kielitaitoa arvioidessa on otettava huomioon, että oppijoiden kielitaito ei kehity tasaisesti, vaan arvioinnissa on tarkasteltava kielitaidon eri osa-alueita erillisinä, jotta voitaisiin antaa kattava kuvaus oppijan kielitaidon tilasta. Yhteinen eurooppalainen viitekehys pyrkii tarjoamaan raamit kielitaidon arviointiin.

Yhteinen eurooppalainen viitekehys (EVK) tarjoaa koko Euroopalle yhteisen pohjan kielitaidon opetussuunnitelmien perusteiden, tutkintojen ja oppikirjojen laadintaa sekä yhdenmukaistaa kielitaidon arviointia. EVK lisää kielitaidon vertailtavuutta eri maiden välillä, minkä lisäksi se helpottaa yhteistyötä kansainvälisessä kielenopetuksessa. Se antaa myös työkaluja itsearviointiin ja omien oppimistavoitteiden asettamiseen. (EVK 2003: 19, 26.)

EVK:n kielikäsitys on funktionaalinen, eli kielen ajatellaan kehittyvän sitä käyttämällä erilaisissa tilanteissa. EVK ei määrittelekään esimerkiksi mitä rakenteita kielenkäyttäjän tulee hallita saavuttaakseen tietyn taitotason, vaan sen mukaan viestijällä on tietty tehtävä, joka on pystyttävä hoitamaan kielellisin keinoin. Se myös kuvaa, mitä taitoja oppijan on kehitettävä pystyäkseen käyttämään kieltä viestintätilanteissa ja mitä taitoja on vahvistettava viestinnän tehokkuuden lisäämiseksi. EVK tunteeikin elinikäisen oppimisen käsitteen, jolloin kieltä ajatellaan opittavan läpi elämän niin koulussa kuin koulun ulkopuolellakin erilaisissa viestintätilanteissa. EVK jakaakin kielitaidon eri osa-alueisiin, jolloin niitä voidaan arvioida yksittäisinä taitoina, koska eri osa-alueet kehittyvät eri aikoihin. (EVK 2003: 19–20, 28–29.)

EVK:n tavoitteena on lisätä eurooppalaisten välistä yhteistyötä ja liikkuvuutta lisäämällä ymmärrystä toisista kielistä ja kulttuureista. Sen mukaan eri kielet ovatkin voimavara. EVK haluaa myös edistää oppijan identiteetin ja koko persoonan kehitystä (EVK 2003: 20), mikä näkyikin esimerkiksi siinä, että kielitaidossa keskitytään vahvuuksien hyödyntämiseen, eikä lähestytä osaamista puutteiden kautta. EVK ottaa kuvauksessaan huomioon myös kielen kulttuurisen kontekstin (EVK 2003: 19), eikä siis tarkastele kieltä irrallisena maailmasta ja sen käyttöyhteyksistä.

EVK:n lähtökohta on, että kieli kehittyy vaiheittain niin, että kullekin taitotasolle on nimettävissä tietyt piirteet, jotka ovat tyypillisiä kyseiselle vaiheelle. EVK:n mukaan arviointiin käytetyt kielitaitotasot heikoimmasta vahvimpaan ovat: alle A1, A1, A2, B1, B2, C1 ja C2. A-tason kielenpuhujat ovat perustasolla, kun taas B-tasolla olevat ovat itsenäisiä kielenkäyttäjiä. C-tasolla olevia kuvataan taitaviksi kielenkäyttäjiksi. Tarkemmin jaoteltuna A1-taso on alkeistaso, jota seuraa A2, joka tarkoittaa selviytyjän tasoa. B1 on kynnystaso ja B2 puolestaan osaajan taso. Viimeiset tasot, C1 ja C2, ovat taitajan ja mestarin tasot, joskaan tämän tutkimusaineiston yläkoululaisten tekstit eivät yllä tälle tasolle, vaan kirjoittajien taitotasot vaihtelevat A1-tasosta B2-tasoon. Se, että kirjoittajat eivät yllä C-tasolle johtuu kielitaidon puutteiden lisäksi myös yhä käynnissä olevasta kognitiivisesta kehityksestä.

EVK pyrkii taitotasoissa keskittymään siihen, mitä oppija jo osaa, eikä siihen, mitä taitoja häneltä vielä puuttuu. Taitotasojen kuvaukset eivät pyri olemaan tyhjentäviä tai nostamaan esiin yksittäisiä kielellisiä piirteitä, vaan ne ovat enemmänkin viitteellisiä, jotta niitä

voitaisiin soveltaa mahdollisimman moneen kieleen. EVK pyrkii siihen, että kunkin taitotason kuvaukset perustuisivat tutkimustietoon, joten taitotasojen kuvauksetkin ovat todennäköisyyksiä tilanteista, joita esiintyy useimmissa Euroopan maissa. (EVK 2003: 25, 28, 44–47, 77.) Cefling- ja Topling-hankkeiden tavoitteena onkin ollut selvittää, mitkä kielelliset piirteet ovat tyypillisiä kullekin EVK:n kielitaitotasolle. Keskiössä on ollut selvittää, missä vaiheessa erilaiset kielen piirteet ilmestyvät kieleen ja miten ne kehittyvät. Myös tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää S2-oppijoiden kohteliaisuuden ilmaisemista ja sen muutoksia kielitaidon kehittyessä.

3.2 Pragmatiikka

Ihmisten viestintä ei koskaan ole sattumanvaraista, vaan sillä on jokin tarkoitus. Jokaisessa viestintäteossa tehdään leksikaalisia, morfologisia ja syntaktisia valintoja, jotka vaikuttavat viestin merkitykseen juuri kyseisessä tilanteessa. Pragmatiikka tutkiikin, miten konteksti ja tilanne vaikuttavat viestin merkitykseen. Se pohtii, miksi kieltä käytetään niin kuin käytetään (Nikula 2000: 339). Siinä, missä syntaksi, eli lauseoppi, tutkii kielten rakenteita ja osia, semantiikka keskittyy merkin ja merkityksen väliseen suhteeseen ja pragmatiikka keskittää huomionsa viestijään (Huang 2007: 2).

Pragmatiikka tarkastelee kielenkäyttöä tilanteisena ilmiönä kommunikaatiotilanteissa (Mey 2001: 5). Se tutkii, miten viestijä mukautuu valinnoillaan erilaisiin konteksteihin suhteuttaen kielensä kyseiseen tilanteeseen ja vastaanottajaan. Yksiselitteistä määrittelyä pragmatiikasta onkin vaikea tehdä, sillä se on monitieteinen ja monitahoinen tutkimuskenttä (Nikula 2000: 331). Monia yrityksiä on kuitenkin ollut: Kielitoimiston sanakirjan (KSV s.v. *pragmatiikka*) mukaan pragmatiikka tarkastelee kielen käytön riippuvuutta puhetilanteesta sekä puhujan asenteista ja tarkoituksista. Meyn (2001: 6) kuvauksessa pragmatiikka tutkii yhteiskunnan normittamaa kielenkäyttöä ihmisten välisissä vuorovaikutustilanteissa. VISKin mukaan pragmatiikka tarkastelee ilmauksen tilannekohtaista tulkintaa, johon ei vaikuta ilmi pantu edustus vaan vihjeet, joita kuulija tulkitsee (VISK, määritelmät). Tästä voisi olla esimerkkinä, miten kuulija tulkitsee äidin ilmaisun: ”*onpas paljon tiskiä*”. Riippuen tilanteesta ja keskustelun osapuolista viesti voidaan kokea tiskauspyyntönä tai esimerkiksi päivittelynä, jonka seurauksena äiti menee itse tiskien ääreen. Leiwo, Luukka ja Nikula (1992: 17) puolestaan esittelevät määritelmän, joka kuvaa pragmatiikkaa ymmärtämisen kannalta välttämättömänä kielen ja kontekstin suhteiden tutkimuksena, joskin he pitävät määritelmää liian laajana.

Bachmanin (1990) mukaan pragmaattinen kielitaito on sitä, että osaa tuottaa ja ymmärtää tietyssä tilanteessa tarvittavaa kieltä. Näitä eri viestintätilanteissa käytettäviä kieliä kuvataan sanalla *rekisteri* (Scollon & Scollon 2001: 43). Rekisteri tarkoittaa erilaisessa viestintätilanteessa käytettäviä kielen variantteja. Puhetta pitäessä ilmaisut valitaan tyypillisesti muodollisemmasta repertuaarista kuin esimerkiksi kaverin kanssa vaihdettaessa kuulumisia. Viestijä siis tekee valintoja koko omasta kielirepertuaaristaan, joka hänellä on. Tärkeää pragmaattisessa kielenkäytössä on juuri toisen tai toisten osapuolien huomioiminen ja kunnioittaminen, eli kohteliaisuus. Aalto (1997: 10) muistuttaa, että tämä määritelmä ei ota kantaa viestijän kielitaitoon ja esimerkiksi sanavaraston laajuuteen. Kielitaitotasoltaan heikot viestijät saattavat käyttää kieltä pragmaattisesti sopivasti. Hyvä pragmaattinen taito voi myös rajautua yksittäiseen tilanteeseen. Joku voi esimerkiksi olla todella hyvä pitämään puheita omasta alastaan, mutta muut sosiaaliset tilanteet saattavat olla hänelle hankalia.

3.3 Kohteliaisuus käsitteenä

Kohteliaisuuden määrittelemineen on haastavaa, koska sen merkitys ja ilmeneminen muuttuu tilanteen, kulttuurin ja vastaanottajan vaihtuessa. Ovatpa jotkut tutkijat sitäkin mieltä, että kohteliaisuus on sen dynaamisen olemuksen vuoksi mahdoton määritellä (Watts 2003: 1-5).

Kohteliaisuus voi tarkoittaa käyttäytymisen piirteitä, kielellisiä ilmauksia tai käyttäytymisen motivaatiota (Larjavaara 1999: 468). Käyttäytymisen piirteillä tarkoitetaan ulkoisia tavanmukaisia, henkilön käyttäytymiselle tyypillisiä piirteitä, esimerkiksi sambialaisten kohteliaisuus on vieraanvaraisuutta ja kuulumisten kysymistä. Larjavaaran (1999: 468) jaottelussa mainitut kielelliset ilmaukset tarkoittaa kohteliasta kielenkäyttöä, joka ilmenee muiden ihmisten huomioimisena. Kohteliaisuudella käyttäytymisen motivaationa puolestaan tarkoitetaan sitä, että yhteiskunnan normit vaativat tietynlaista käytöstä. Kahvipöydässä ei esimerkiksi ole kohteliasta syödä kymmentä keksiä, vaikka tekisikin mieli tai olisi nälkä. Tällöin kohteliaisuus on motiivina siihen, että jätän keksit ottamatta.

Toinen ongelma kohteliaisuuden määrittelyssä dynaamisuuden rinnalla on sanan arkipäiväisyys. Jokaisella ihmisellä on kokemuksia sekä kohteliasta että epäkohteliasta käytöksestä. Arjessa voidaan kuvata tapahtumasarjoja ja niistä seuranneita tuntemuksia hyvinkin yksityiskohtaisesti, mutta tutkijalla täytyy olla abstraktimpi ja yksiselitteisempi käsitys *kohteliaisuudesta*. Tämän vuoksi Watts erottaakin arkipäivän kohteliaisuuden (*first order politeness*) tieteessä käytetystä teoreettisesta kohteliaisuudesta (*second order politeness*). (Watts 2003: 4.)

Kielitoimiston sanakirjassa kohtelias (KSV s.v. *kohtelias*) henkilö huomioi käytöksellään toisen ihmisen ja on ystävällinen. Lakoff ja Idé (2005: 4) puolestaan ajattelevat, että kohteliaisuus on tietyn kulttuurin tapojen ja normien noudattamista niin, että viestijä huomioi muut ihmiset suojellen heidän kasvojaan ja välttämällä kasvoja uhkaavia tekoja ja ristiriitatilanteita. Brown ja Levinson (1987: xiii) määrittelevät kohteliaisuuden sosiaalisen järjestyksen perustaksi ja ihmisten välisen yhteistyön edellytykseksi niin, että sitä toteutetaan käytännössä kielen avulla. Yksi määritelmä kuvaa kohteliaisuutta konfliktitilanteiden välttämisenä niin, että kielellisesti ylläpidetään jouhevia ja harmonisia ihmissuhteita käyttäen sosiaalisesti hyväksytyjä valintoja (Spencer-Oatey 2009: 334).

Kaikki teot eivät kuitenkaan ole varsinaisesti kohteliaita vaan odotuksenmukaisia. Tervehdykseen vastaaminen on odotuksenmukaista mutta vastaamatta jättäminen on epäkohteliasta. Kielellisestä kohteliaisuudesta puhuttaessa kohteliaisuuteen kuuluu sekä odotuksenmukainen ilmaisu että sen erityiset kielelliset muodot. (Larjavaara 1999: 468.)

3.4 Gricen vuorovaikutuksen periaatteet

Grice (1891) maksiimit eivät muodosta erityistä kohteliaisuuden teoriaa, vaan ne ovat sujuvan ja siten myös kohteliaan kommunikaation apuväline. Maksiimit ovat vuorovaikutuksen periaatteita, joita noudattamalla puhujan viesti tulkitaan oikein. Viestintätilanteissa on nimittäin ymmärrettävä, että viestin sisältöä ei voi tulkita useinkaan täysin kirjaimellisesti. Gricen teoria lähtee siitä oletuksesta, että kaikki kommunikaation osapuolet pyrkivät yhteistyöhön ja mahdollisimman jouhevaan viestintään, joka mahdollistaa viestien sisällön ymmärtämisen. Kaikilla viestijöillä ajatellaan myös olevan jokin yhteinen päämäärä, johon keskustelulla pyritään. (Grice 1891: 30.)

Keskustelun periaatteet, eli maksiimit, ovat Gricen (1891) tapa kuvata periaatteita, joiden avulla viestintä on mahdollisimman selkeää ja ymmärrettävää. Jos maksiimeja rikotaan, vastaanottajan kasvot ovat uhattuna, kuten Brown ja Levinson ovat asian omassa teoriassaan ilmaisseet (Brown & Levinson 1987). Maksiimit ovat: määrän, laadun, suhteen ja tavan maksiimit (Grice 1891: 26).

Määrän maksiimi tarkoittaa sitä, että viestijä pyrkii olemaan mahdollisimman tarkka. Hänen viestinsä sisältävät tarpeeksi tietoa kertomatta kuitenkaan liikaa tai liian vähän. On siis kerrottava *tarpeeksi*. (Grice 1891: 28.) Määrän maksiimin merkitys korostuu juuri sähköpostigenressä, sillä viestistä puuttuva tieto aiheuttaa vastaanottajalle lisätyötä ja toisaalta liiallinen tietomäärä vie lukijalta ylimääräistä aikaa. Kun teksti venyy liian pitkäksi, myös lukijan

keskittymiskyky saattaa herpaantua, ja hän ei ehkä pysty sisäistämään koko tekstin tietomäärää. (Kankaanpää & Piehl 2011: 81–87.) Laadun maksimi huolehtii siitä, että viestin sisältö on totta. Viestijän ei siis tule puhua asioita, joiden uskoo olevan valhetta, tai asioita, joiden todistamiseksi ei ole tarpeeksi todisteita. (Grice 1891: 27.)

Suhteen maksimi tarkoittaa, että viestin on kuuluttava kyseiseen kontekstiin, jotta se voisi tulla ymmärretyksi. Kuulija ei voi ymmärtää kontekstin ulkopuolelle kuuluvia viestejä, jotka eivät liity vallitsevaan tilanteeseen mitenkään. Suhteen maksimi käsittää myös tilanteeseen ja genreen sopivan kielen, joten myös vastaanottaja, esimerkiksi hänen sosiaalinen arvonsa, on huomioitava, etteivät hänen negatiiviset kasvonsa olisi uhattuina. (Grice 1891: 28.) Tämän tutkimuksen kannalta on siis oleellista, että kirjoittajat tuottavat viestejä, jotka sopivat sähköposti-genreen, jotta viestit olisivat ymmärrettävissä.

Tavan maksimi tarkoittaa, että viestijän on ilmaistava asiansa selkeästi. Viestin on oltava selkeä eikä epämääräinen, eikä se saa jättää tulkinnanvaraa. Viesti pitää myös rakentaa tiiviiksi, eikä turhan monisanaiseksi, ja asiat on esitettävä tarkoituksenmukaisessa järjestyksessä. (Grice 1891: 28.) Brownin ja Levinsonin epäsuora kohteliaisuusstrategia rikkoo tavan maksimiamia (Scannell 2007: 179), koska viestijä kertoo asiansa, toiveensa tai kysymyksensä epäsuorasti. Viesti jättää silloin runsaasti tulkinnanvaraa, mikä on selvästi tavan maksimiin vastaista mutta suojelee vastaanottajan kasvoja.

Maksiimien noudattaminen johtaa siihen, että viestit ovat mahdollisimman tehokkaita, järkeviä ja tukevat viestijöiden yhteistyötä. Maksimien noudattamisen on ajateltu olevan tärkeä osa kohteliaisuutta. Joskus kohteliaisuus kuitenkin vaatii maksimien unohtamista, koska viestijän on huomioitava konteksti ja vastaanottaja. Tästä esimerkkinä tavan maksimi; joissain tilanteissa liian suora ilmaisutapa saattaa tuntua vastaanottajasta hyökkävältä, epäkohteliaalta. Toinen esimerkki on omat mielipiteet. Toisen ihmisen kysyessä mielipidettä uudesta laukustaan, joka ei ole juuri kuulijan makuun, ei kannata noudattaa pilkun tarkasti laadun maksimiamia, jos haluaa olla uhkaamatta kysyjän positiivisia kasvoja. Joskus valkoiset valheet tai asioiden sanomatta jättäminen suojelevat keskustelun miellyttävää ilmapiiriä.

Suoraan sanominen, joka on yksi Brownin ja Levinsonin määrittelemistä kohteliaisuuden strategioista, mukaileekin juuri Gricen maksimeja (Scannell 2007: 179). Samalla Brown ja Levinson kuitenkin huomauttavat Gricen teoriasta, että aina epäkohtelias viestintäteko ei kuitenkaan tunnu vastaanottajasta epäkohteliaalta, jos epäkohteliaisuus johtuu tilannetekijöistä (Brown & Levinson 1987: 5). Tällöin mukana on kuitenkin pragmaattinen näkökulma, jolloin tilanne vaikuttaa viestin tulkintaan. Voi esimerkiksi olla, että *nyt hiljaa* -huudahdus vaikuttaa vastaanottajasta epäkohteliaalta. Jos viestijät ovat kuitenkin esimerkiksi

kiireisessä tilanteessa, jossa vallitsee kaikkien tiedossa oleva sopimus hiljaisuudesta, ei kuulija välttämättä koe ilmaisua yhtä tyyneenä. Tulkintaan vaikuttavat kuitenkin nonverbaalit viestit, esimerkiksi äänenpaino ja kasvojen ilmeet. Voikin ajatella, että Gricen teoria keskittyy enemmänkin kielelliseen tasoon, kun taas Brownin ja Levinsonin kohteliaisuusteoria huomioi laajemmin tilanteen ja vastaanottajan tulkinnan kuullusta (Brown & Levinson 1987: 22).

Yhteistyön periaate tarkoittaa sitä, että vuorovaikutuksen osapuolilla on sääntöjä siihen, miten he pyrkivät viestinnässään yhteistyöhön niin, että kommunikaatio sujuisi mahdollisimman helposti ja sujuvasti molempien kannalta. Nämä säännöt ovat kirjoittamattomia niin, että niistä ei ole sovittu osapuolten välillä, vaan niihin sovelletaan niin, että ne toteutuvat luonnollisena osana kommunikaatiota. Kommunikaatiossa *halutaan* ymmärtää toista ja välittää mahdollisimman selkeä viesti. Näin osapuolet kokevat, että viestijä haluaa olla yhteistyössä kuulijan tai kuulijoiden kanssa. Kuuluu kohteliaisuuteen, että molemmat viestinnän osapuolet ilmaisevat halukkuutensa viestinnän jatkamiseen, vaikka heillä ei olisi siihen mitään halua. (Grice 1981: 29.) Yhteistyön periaate aiheuttaa myös sen, että kuulija haluaa tulkita, mitä motiiveja viestin takana on, koska aina viestijän motiiveja ei tuoda kovinkaan selkeästi esiin viestintätilanteissa, vaikka ihmisen viestintä onkin täynnä motiiveja. Kun motiivi jää epäselväksi, kuulijan vastuu tulkinnasta korostuu. (Larjavaara 1999: 256.)

Jos Gricen maksiimeja rikotaan, myös yhteistyön periaate on vaarassa, koska silloin viesti saattaa olla epäselvä tai harhaanjohtava (Grice 1981: 32). Tällainen on esimerkiksi tilanne, jossa nainen valittaa ystävälleen rikkinaisista kengistä, johon ystävä vastaa joulun olevan pian. Tässä tilanteessa määrän maksiimi on vaarassa, koska kuulija ei välttämättä ymmärrä vihjausta siitä, että nainen voi toivoa joululahjaksi uusia kenkiä. Toisaalta kuulijan on helppo ymmärtää viestin tarkoitus, sillä hän tajuaa, että vastaaja on pysynyt keskustelun aiheessa eli noudattanut suhteen maksiimia. Myös yhteistyön jatkuminen saattaa vaarantua, jos kuulija tulkitsee, että viestijä ei tahdo jatkaa kommunikointia maksiimien vaatimalla tavalla (Grice 1981: 30).

Gricen maksiimeja on pidetty hyvänä lähtökohtana kohteliaisuuden tutkimukseen. Teorian on kuitenkin ajateltu olevan hieman suppea, minkä vuoksi monet kielitieteilijät ovat pyrkineet kehittämään sitä tai luomaan oman teoriansa käyttäen Gricen vuorovaikutuksen periaatteita omana teoreettisena lähtökohtanaan. Teoriaa ovat käyttäneet hyväkseen esimerkiksi Geoffrey Leech (1983), joka on luonut Gricen neljän maksiimin rinnalle teorian, jossa on kuusi maksiimia. Toinen teoria, joka on saanut vaikutteita Gricen mallista, on Brownin ja Levinsonin kohteliaisuusteoria (1987), joka on myös tämän tutkimuksen teoreettisena taustana vaikuttamassa analyysiin.

3.5 Brownin ja Levinsonin kohteliaisuusteoria

3.5.1 Teorian taustaa

Grice korostaa omassa teoriassaan viestinnän tehokkuutta, mutta se ei riitä kuvaamaan kommunikaatiotilanteissa tehtäviä valintoja. Viestiessä on tehtävä myös viestintätekoja, jotka pitävät niin vastaanottajan kuin viestijän tyytyväisinä. Brown ja Levinson (1987) puhuvat kasvojen käsitteestä, jonka tarkoituksena on kuvata yksityiskohtaisemmin kohteliaisuutta lisääviä ja vähentäviä kielellisiä valintoja. Heidän teoriansa pohja on Goffmanin (1967) kasvoteoriassa. Goffman (1967) esittelee teoriassaan kasvojen käsitteen, jota myös Brown ja Levinson ovat soveltaneet (Brown ja Levinson 1987: 61). Kasvot ovat Goffmanin (1967: 5) teoriassa sosiaalinen kuva, jota ihminen tavoittelee ja jollaiseksi toivoo myös muiden ajattelevan itsensä. Tämä kuva muodostuu ja muuttuu vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa. Teoriassa sovelletaan myös Gricen vuorovaikutuksen maksiimeja ja yhteistyön periaatetta.

Brownin ja Levinsonin kasvojen käsite lähestyy kuitenkin Goffmanin kasvoja enemmän itsetuntoa, jota pyritään suojelemaan kaikissa tilanteissa, jotta ihmisellä voisi olla ehyt kokemus itsestään henkisesti, fyysisesti ja sosiaalisesti. Kasvot ovat ihmisestä se osa, jonka hän haluaa näyttää muille ihmisille, hän haluaa antaa itsestään mahdollisimman hyvän kuvan (Brown & Levinson 1987: 61–62). Sosiologisessa ja sosiolingvivistisessä tutkimuksessa kasvot on yleensä määritelty henkilöön liitettäväksi julkiseksi ja neuvotelluksi kuvaksi, jonka keskustelun osapuolet antavat toisilleen kommunikaatiotilanteessa (Scollon & Scollon 2001: 45).

Tarve kasvojen säilyttämiseen on universaali, joskin sitä ilmennetään ja korostetaan eri kulttuureissa eri tavoin. Kasvot voivat kadota, muuttua ja vahvistua ihmisten välisessä kanssakäymisessä. Niitä uhataan, jos viestijän ja vastaanottajan tavoitteet ovat ristiriidassa. (Brown & Levinson 1987: 13, 61, 65.) Tämä saattaa tarkoittaa sitä, että vastaanottaja kokee häpeää, nolostumista tai vaivaantumista, mikä saattaa aiheuttaa kasvojen menettämisen.

Brown ja Levinson (1987) jakavat kasvot positiivisiin ja negatiivisiin kasvoihin. Positiiviset kasvot tarkoittavat henkilön positiivista minäkuvaa ja persoonallisuutta, halua tuntea itsensä ihailtavaksi. Ei ole kuitenkaan samantekevää, kenen ihailua viestijä saa. On tärkeää, että ihailu tulee henkilöiltä, joita pidetään miellyttävinä tai ihailtavina. Kun positiivisia kasvoja vahvistetaan, viestijät pyrkivät vahvistamaan toistensa minäkuvaa. Ihminen pyrkii saavuttamaan muiden hyväksynnän ja saamaan muilta ihmisiltä vahvistusta siitä, että minä olen riittävä ja hyvä tyyppi. Positiivisia kasvoja suojehtaessa viestijät yrittävät osoittaa toisiaan kohtaan hyväksyntää etsimällä samankaltaisuutta, näyttämällä samanmielisyyttä ja pyrkimällä

yhteistyöhön keskustelussa. Kun viestijä saa omista ajatuksistaan positiivista palautetta, hänen minäkuvansa vahvistuu ja positiiviset kasvot säilyvät. Positiivisten kasvojen vahvistaminen vaatii siis viestijöiltä aktiivista toimintaa.

Negatiivisten kasvojen suojeleminen ei kuitenkaan vaadi samanlaista aktiivista toimintaa kuin positiivisten kasvojen vahvistaminen. Etäkohteliaisuus on enemmänkin toisen tilan huomioimista, yksityisyyden turvaamista ja vapautta toimia. Negatiivisilla kasvoilla tarkoitetaan ihmisen tarvetta henkilökohtaiseen tilaan ja omaan koskemattomuuteen (Brown & Levinson 1987: 62). Jos ryhmä tai jotkin sosiaaliset arvot rajoittavat henkilön toiminnanvapautta, negatiiviset kasvot ja henkilön oma itsenäisyys ovat uhattuina. Kun henkilön negatiivisia kasvoja ei uhata, hän pystyy toimimaan vapaasti arvostaen myös muiden itsenäistä päätäntävaltaa. (Scollon & Scollon 2001: 47.) Henkilökohtaisista asioista jutteleminen tai liian lähelle meneminen vaarantavat toisen negatiiviset kasvot. Negatiivisia kasvoja on suojeltava erityisesti tuntemattomien ihmisten kanssa kommunikoitaessa, sillä liika läheisyys voisi tuntua ahdistavalta.

Kasvot ovat uhattuina keskustelutilanteissa esimerkiksi silloin, kun pyydetään, luvataan tai ilmaistaan tunteita. Näissä tunkeudutaan toisen alueelle ja kuulija joutuu tekemään päätöksiä toisen aloitteesta. Teorian mukaan ihmiset pyrkivät suojelemaan kommunikoidessaan sekä positiivisia että negatiivisia kasvoja. Viestijä ei kuitenkaan suojele ainoastaan kuulijan kasvoja vaan myös omiaan.

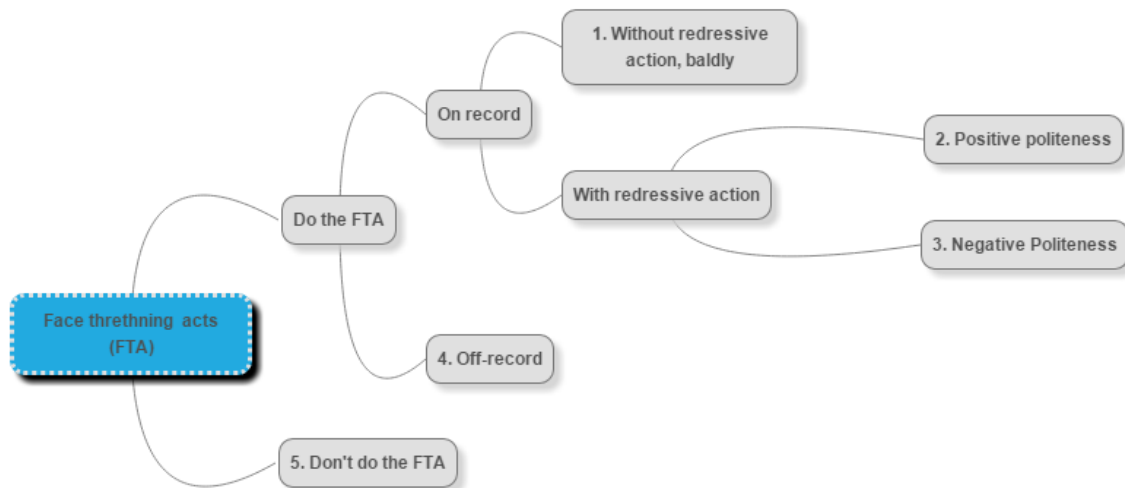
3.5.2 Kasvojen uhkaaminen ja vahvistaminen

Kommunikaatitilanteissa on mahdollisuus siihen, että viestijä vahingoittaa vastaanottajan positiivisia tai negatiivisia kasvoja. Hän saattaa omilla valinnoillaan loukata jopa omia kasvojaan. Riippuu tilanteesta, vastaanottajasta ja laajemmasta kontekstista, esimerkiksi kulttuurista, miten kasvoja uhkaavana viestintäteko tulkitaan. Kasvoja uhkaavat teot (*face-threatening acts, FTAs*) voivat olla joko verbaalisia tai nonverbaalisia, esimerkiksi eleitä tai ilmeitä, äänenpainoja tai -sävyjä. (Brown & Levinson 1987 68–70.)

Kasvojen uhan pienentäminen on kohteliaisuutta. Jos viestijä päättää riskeerata toisen ihmisen kasvot, mihin ei kohteliaassa kanssakäymisessä pyritä, hänellä on käytössään neljä kohteliaisuusstrategiaa, joista tulisi valita tilanteeseen sopiva tapa, joka uhkaksi mahdollisimman vähän keskustelukumppanin kasvoja. Jos viestijällä on isompi tarve viestiä tehokkaasti tai kiireellisesti kuin suojella vastaanottajan kasvoja, hänen on valittava jokin neljästä kasvoja uhkaavasta teosta. Nämä strategiat ovat suoruuus (*Bald-on record*), epäsuoruuus

(*Off-record*), positiivinen kohteliaisuus (*Positive politeness*) ja negatiivinen kohteliaisuus (*Negative politeness*). (Brown & Levinson 1987: 68–70.)

Näiden strategioiden lisäksi viestijä voi kuitenkin olla valitsematta mitään näistä, jolloin strategia on olla uhkaamatta vastaanottajan kasvoja kokonaan. Tämä on myös kaikista kohteliaain ja hienotunteisin keino. Seuraavaksi kohteliaain on epäsuora strategia, jota seuraavat negatiivinen ja positiivinen kohteliaisuus. Kohteliaisuuden jatkumon toisessa päässä on suora kohteliaisuus. Teoria puhuu melko vähän viimeisestä strategiasta, kasvojen uhkaamatta jättämisestä, koska se ei Brownin ja Levinsonin mielestä tarjoa mielenkiintoista aspektia kielelliseen tutkimukseen (1987: 42). Kaikki teoriassa esitetyt kasvoja uhkaavat teot on esitetty kuviossa 1. Siihen on myös merkitty kasvojen uhkaamisen jatkumo niin, että uhkaavin teko on merkitty numerolla 1 ja vähiten uhkaava numerolla 5.



Kuvio 1. Kasvojen uhkaamisen keinot kohteliaisuuden jatkumolla. (Brown ja Levinson 1987: 69)

Suoruus tarkoittaa sitä, että viestissä ei ole mitään ainesta, joka suojelisi vastaanottajan kasvoja. Viestijä sanoo yksiselitteisesti ja kiertelemättä asiansa, esimerkiksi käskemällä *avaa ikkuna*. Tätä strategiaa käytetään, kun viestijällä ei ole erityistä tarvetta suojella vastaanottajan kasvoja, vaan hän haluaa toimia kasvoja uhkaavasti tai asialla on kiire. Tästä on esimerkkinä opettajan komentava puhe oppilaitaan kohtaan, mikä on ikään kuin hyväksyttyä hänen asemansa vuoksi. Imperatiivi onkin kaikista selkein suoran strategian muoto (Brown & Levinson 1987: 100.) Muita tilanteita, joissa suora ilmaisutapa on luonnollinen, ovat avunhuudot ja varoittaminen. Niissä suoruus on fraasiutumutta, eikä kasvojen uhka ole yhtä suuri kuin fraasiutumattomia ilmauksia käyttäessä. Suoruus on hyväksyttävää myös silloin kun

kaikki tilanteessa läsnä olevat ovat sitä mieltä, että suora viestintäteko on hyväksyttävä sen kiireellisyyden, tehokkuuden tai hyödyn kannalta.

Epäsuoruus merkitsee oman asiansa ilmaisua kierrellen niin, että varsinainen viesti on luettava rivien välistä. Brown ja Levinson (1987: 216) määrittelevätkin epäsuoran viestin sellaiseksi, jota ei pysty tulkitsemaan aukottomasti ainoastaan yhdellä tavalla. Viestin voi kertoa esimerkiksi epämääräisesti, metaforin, vihjaillen, ironisesti, retorisin kysymyksin tai ymmärtäminen on kuulijan varassa, eikä viestintä varsinaisesti uhkaa hänen negatiivisia kasvojaan. Silloin viestijä jättää itselleen mahdollisuuden perua sanansa, koska hän voi vedota kuulijan ymmärtäneen väärin.

Epäsuora puheakti on kohtelias tapa pyytää jotain. Pyytjä kuvaa tilannetta ja ongelmaansa, ja kuulija lukee rivien välistä, mitä hänen tulisi tehdä. Viestin varsinainen merkitys jätetään silloin sivuun ja merkitys otetaan tekstitason merkityksen takaa (Larjavaara 1999: 523). Kohtelias käyttäytyminen vaatii usein epäsuoruutta (Larjavaara 1999: 522). Pyytjä voi esimerkiksi mainita huoneen olevan liian kylmä, jolloin kuulijalla on ikään kuin sisäinen vastuu tarjota jotain ratkaisua ongelmaan – hän voi esimerkiksi laittaa ikkunan kiinni.

Epäsuoruus saattaa ilmetä myös esimerkiksi metaforissa. Eniten metaforia syntyy tabuaiheiden, kuten seksin, alkoholin ja kuoleman ympärille. Silloin näillä metaforilla halutaan pehmentää viestiä, käyttää kiertoilmaisua. Tabuaihetta halutaan tällä tavoin etäännyttää. Tällaisia kiertoilmauksia ovat esimerkiksi *mennä tuonpuoleiseen*, *heiluttaa peittoa* tai *olla tunnelissa*. Tosin esimerkiksi Larjavaara (1999: 521) ei laske metaforia epäsuoriksi vaan epäsananomukaisiksi ilmaisuiksi.

Positiivinen kohteliaisuus, eli lähikohteliaisuus (Larjavaara 1999), tarkoittaa kasvojen uhkaamista suoraan mutta niin, että sitä lievennetään suojaamalla vastaanottajan positiivisia kasvoja. Positiivisen kohteliaisuuden on tarkoitus lähentää viestijöitä. Positiivinen kohteliaisuus on toisen ihmisen halujen ja tarpeiden huomioimista, kiinnostuksen osoittamista ja arvostuksen antamista. Positiivisia kasvoja voi esimerkiksi suojella antamalla positiivista huomiota, ihailemalla ja kehumalla vahvistaen vastaanottajan itsetuntoa. Kiinnostusta, positiivista huomiota ja arvostusta voi kohdistaa esimerkiksi kuulijan arvoihin, kiinnostuksenkohteisiin tai ajatuksiin. Näin hän täyttää vastaanottajan tarvetta tulla hyväksytyksi.

Viestijä voi myös pyrkiä luomaan yhteenkuuluvuuden tunnetta osoittamalla, että viestijät ovat samaa ryhmää, esimerkiksi käyttämällä sisäpiirin huumoria tai tiettyä murretta tai sosiolektiä. Viestijä voi pyrkiä osoittamaan, että heillä on sama tavoite, jokin yhteinen päämäärä, joka pienentää kasvojen uhkaa. Positiivista kohteliaisuutta voi osoittaa myös keskustelemalla

aiheista, jotka ovat puhekumppanille tuttuja. Positiivista kohteliaisuutta on myös esimerkiksi sisäpiirivitsit ja ironia, joita käyttämällä viestijä ilmaisee kuulijalle, että heillä on jotain yhteistä tietoa; hän luottaa kuulijaan (Brown & Levinson 1987: 19). Tekstuaalisesti positiivista kohteliaisuutta voi ilmaista myös esimerkiksi monikon ensimmäistä persoonaa käyttämällä (Leikas 2002: 9).

Vaikka käsite *positiivinen kohteliaisuus* pitää sisällään positiivisuuden aspektin, kaikki eivät välttämättä koe positiivisen kohteliaisuuden vastaanottamista positiivisena. Joku saattaa pitää ylipäänsä kaikkia kommunikaatiotilanteita negatiivisina kokemuksina. (Brown & Levinson 1987: 65–68.) Silloin kaikki viestintätilanteet koetaan epämiellyttävinä, kasvoja uhkaavina. Tästä näkökulmasta tarkasteltuna *lähikohteliaisuus* voi olla osuvampi käsite kuvaamaan positiivista kohteliaisuutta (Larjavaara 1999). Jälleen sananmukaisessa käännöksessä on omat ongelmansa: Vaikka käsitteen nimessä onkin sana *negatiivinen*, ei se tarkoita sitä, että negatiivinen kohteliaisuus olisi jollain tavalla huono tai vältettävä asia. Myös negatiivisella kohteliaisuudella pyritään tekemään hyvää viestijöille. Sen vuoksi käännös, *etäkohteliaisuus*, on mielekkäämpi vaihtoehto (Larjavaara 1999).

Negatiivisella kohteliaisuudella pyritään suojaamaan kuulijan yksityisyys ja toiminnanvapaus. Etäkohteliaisuus kuvaakin käsitettä hyvin, sillä sitä osoitetaan yleensä henkilöille, jotka eivät ole erityisen läheisiä puhujalle. Etäkohteliaisuus ilmeneekin yleensä muodollisena käytöksenä ja kuulijan oman tilan huomioimisella. Viestijöillä saattaa myös olla sosiaaliselta etäisyydeltään kaukana, mikä tarkoittaa sitä, että toinen on esimerkiksi statukseltaan korkeammassa asemassa. Silloin kasvojen uhka on sitä pienempi, mitä muodollisemman ja kohteliaamman ilmaisutavan viestijä valitsee. Nuoremman ihmisen myös odotetaan yleensä puhuvan muodollisemmin vanhempia ihmisiä kohtaan kuin omanikäisilleen.

Negatiivista kohteliaisuutta voi ilmaista neljällä eri tavalla. Ensimmäinen keino on käyttää kysymiseen epäsuoraa kehotus, esimerkiksi *voisitko kertoa, kuinka paljon tienaat*. (Brown & Levinson 1987: 131.) Viestissä käytettävä konditionaali lieventää käskyä entisestään, sillä se antaa vihjeen toivotusta, vielä toteutumattomasta asiasta. Epäsuoraa käskyä pidetään kohteliaana tapana käskeä toista ihmistä. (Larjavaara 1999: 474.) Epäsuora kehotus antaa tilaa ja huomioi kuulijan suojellen vastaanottajan negatiivisia kasvoja, koska nämä kehotukset ovat tulkittavissa myös kysymyksinä (Korhonen 2010).

Toinen keino on antaa vastaanottajalle mahdollisuus kertoa itse omista ajatuksistaan olettamatta mitään kuulijan toiveista tai arvoista esimerkiksi ulkomuodon perusteella; kaikki mustiin pukeutuvat eivät välttämättä kuuntele raskasta musiikkia. Kenenkään ei myöskään tulisi tehdä liian voimakkaita oletuksia toisen ihmisten tarpeista, koska se rajoittaa henkilön

omaa toiminnanvapautta (Scollon & Scollon 2001: 47). Kolmas keino on antaa kuulijan ymmärtää, ettei häneltä odoteta mitään. Silloin hän ei koe olevansa sidottu mihinkään, vaan hänellä on itsemääräämisoikeus omiin tekemisiinsä ilman huonoa omatuntoa. Neljäs keino on ilmaista kuulijalle, ettei viestijä halua ristiriitoja. Tämän voi ilmaista esimerkiksi pyytämällä anteeksi ja ilmaisemalla, ettei ole tunkeutumassa kuulijan reviirille. (Brown & Levinson 1987: 131.)

Eri kulttuureissa korostetaan eri kohteliaisuusstrategioita, eikä kieliä tai kulttuureja voikaan asettaa järjestykseen kohteliaisuuden jatkumolla. Eri kulttuureissa kohteliaisuutta osoitetaan eri keinoin ja kasvoja halutaan suojella eri tavoin (Brown ja Levinson 1987: 61–62), esimerkiksi unkarissa on kohteliasta antaa puhekumppanille etäisyyttä korostamalla esimerkiksi eri titteliä tai teitittelemällä (Karpio 1998: 60), mikä taas ei ole tyypillistä suomen kielelle. Onkin selvää, että ongelmia saattaa ilmetä, kun viestii vieraassa kulttuurissa. Kulttuuriin sosiaalistumisen myötä viestijä ymmärtää esimerkiksi viestin eri vaiheisiin kuuluvat kohteliaisuusstrategiat.

3.5.3 Brownin ja Levinsonin kohteliaisuusteorian kritiikkiä

Brownin ja Levinsonin teoria on saanut kritiikkiä suppeudestaan. On sanottu, ettei Brownin ja Levinsonin kohteliaisuusteoria ota tarpeeksi huomioon tilannesidonnaisuutta. Kaikki puheaktit eivät välttämättä ole kaikissa tilanteissa kohteliaita tai epäkohteliaita. Reseptissä on esimerkiksi täysin kohteliasta käyttää suoraa ilmaisutapaa *lisää sokeri*, eikä vastaanottajan ole mahdollista tulkita tätä kasvojensa uhkana. Joissain konteksteissa, kuten reseptissä, suoruus on välttämättömyys esimerkiksi tilan säästämiseksi ja kielen yksinkertaistamiseksi.

Vaikka viestintätilanteissa viestijä voi uhata myös omia kasvojaan, Brownin ja Levinsonin teoria käsittelee pääsääntöisesti vain vastaanottajan kasvojen menettämistä, mikä tuntuu omituiselta, koska viestintätilanteessa on aina useampi osapuoli. Tämä johtune siitä, että teoria on rakennettu irrallisten lausumien varaan, ja Brown ja Levinson olettavat, että molemmat viestijät pyrkivät yhteistyöhön ja harmoniaan keskustelutilanteissa.

Kriitikkojen mukaan kohteliaisuusteoria ei ole universaali, vaan se keskittyy lähinnä länsimaiseen kulttuuriin. Länsimaissa kasvojen näkökulma rajautuu melko hyvin, sillä se keskittyy yksilön tarpeisiin kasvojen säilyttämiseksi. Yhteisökeskeisissä, kuten joissain aasialaisissa kulttuureissa, ei kuitenkaan riitä pelkästään yksilön tarpeiden tutkiminen, vaan tietoa yhteisön kasvojen suojelemisesta. (Matsumoto 1988.) Näissä kulttuureissa viestijän on huomioitava jatkuvasti sosiaalinen asemansa ja vältettävä oman yhteisönsä, esimerkiksi

perheensä, saattamista huonoon valoon. Brown ja Levinson kuitenkin mainitsevat, että esimerkiksi joissain Tyynenmeren ja Aasian kulttuureissa viestintäkulttuuri on erilaista (Brown & Levinson 1987: 9, 14–15) mutta tämä ei kuitenkaan ole riittänyt tynnyttämään kritiikoiden vuolasta kritiikkiä länsimaakeskeisyydestä. Kritiikin mukaan he eivät ongelmien tiedostamisesta huolimatta pyrkineet ratkaisemaan teoriansa puutteita. Ongelmana on myös se, että Brown ja Levinson keskittyvät paljon positiivista ja negatiivista kohteliaisuutta suosivien kulttuurien ääripäihin. He eivät kuitenkaan huomioi tarpeeksi näiden väliin jääviä kulttuureja. (Larjavaara 1999: 5.)

Scollon ja Scollon (1983) puolestaan huomauttavat, että positiivista ja negatiivista kohteliaisuutta ei voi laittaa samalle kohteliaisuuden jatkumolle, koska heidän mielestään positiivinen ja negatiivinen kohteliaisuus ovat täysin eri ilmiöitä. Toisaalta, esimerkiksi Baxter (1984: 451) on tutkimuksissaan todennut, että joissain tapauksissa positiivista kohteliaisuutta pidetään kohteliaampana kuin negatiivista, jolloin Brown ja Levinson ovat laittaneet ne väärinpäin kohteliaisuuden jatkumolle.

Vaikka viestijä päättäisi uhata kasvoja yhdellä strategialla, samaa strategiaa käyttämällä voi uhata toisen kasvoja hyvin eri voimakkuudella. *Voitko lainata kynää* uhkaa kasvoja aivan eri voimakkuudella kuin *voitko lainata uutta autoasi*. Pyydettävä asia on jälkimmäisessä kysymyksessä huomattavan suuri, koska ensimmäisessä pyynnössä on kysymys ainoastaan halvasta ja helposti korvattavasta kynästä. Toisessa pyynnössä on kyse autosta, johon on sijoitettu selvästi enemmän aikaa ja rahaa. Jos kuulija tahtoo toteuttaa viestijän jälkimmäisen toiveen, riski on suurempi, koska asioiden epäonnistuessa esimerkiksi taloudellinen vahinko on merkittävä.

Toisaalta myös viestijän äänenpainolla ja ilmaisun sävyllä on suuri merkitys. Käskevä äänensävy loukkaa viestintätilanteissa enemmän kasvoja kuin ystävällinen ja neuvotteleva äänensävy. Toisaalta myös kuulijan omat tulkinnat vaikuttavat siihen, miten viesti ymmärretään. Mielestäni tämä tulkinnan subjektiivisuus yksi syy, miksi eri kohteliaisuusstrategioiden järjestäminen kohteliaimmasta epäkohteliaimpaan on hieman teennäistä. Sama tulkinnanvaraisuuden ongelma on myös esimerkiksi siinä, että liian positiivisen kohteliaisuuden osoittaminen toiselle saattaa alkaa ahdistamaan ja joku voi kokea sen negatiivisten kasvojen uhkana (Scollon & Scollon 2001: 48).

Watts (2003: 85–88) huomauttaa myös, että teoria ei huomioi lähes ollenkaan vastaanottajan reaktioita kasvoja uhkaavaan tilanteeseen. Hän kritisoi myös kohteliaisuusstrategian valintaan liittyvää prosessia, joka tuntuu hänestä kankealta ja hankalalta toteuttaa käytännössä. Hänestä teorian pitäisi tarjota myös mahdollisuus valita useampi kuin

yksi kohteliaisuusstrategia.

Toisaalta Brown ja Levinson (1987: 21) nostavat esille myös itse teoriansa ongelmia. He esimerkiksi huomauttavat, että kaikista kohteliaisuuden ilmaisuista ei voi sanoa, ovatko ne positiivista vai negatiivista kohteliaisuutta. Silloin teoriassa negatiivisen kohteliaisuuden muoto voikin toimia positiivisena kohteliaisuutena, jos tulkintaan otetaan mukaan pragmaattisia elementtejä.

Vaikka teoria on saanut paljon kritiikkiä, nojaudun siihen tässä tutkimuksessa, sillä se on tutkituin teoria, joka pyrkii luomaan systemaattisen kuvauksen kohteliaisuuden ilmaisemisesta ja kasvojen uhan pienentämisestä. Se ei ainoastaan tarjoa kuvausta kohteliaisuudesta ilmiönä, vaan se esittelee työkaluja, joiden avulla voi analysoida viestintätilanteiden kieltä monipuolisesti ja systemaattisesti. Toisaalta teoria on saanut paljon kritiikkiä suppeasta sovellettavuudesta universaalisti. Teoria sopii kuitenkin tähän tutkimukseen erinomaisesti, sillä tarkoituksena on tutkia juuri länsimaisessa kontekstissa, Suomessa asuvien S2-oppijoiden kielenkäyttöä. Se on myös käytetyin kohteliaisuuden teoria, joten jo tutkimusta tehdessäni pystyn huomioimaan sen saaman kritiikin ja käyttämään hyväkseni olemassa olevaa tietoa teorian vahvuuksista ja puutteista.

3.6 Kohteliaisuuteen vaikuttavista tekijöistä

Jokaisella viestintäteolla, myös sähköpostilla, on vastaanottaja. Lukijoiden odotukset vastaanotetuista viesteistä vaihtelevat, joten ei ole yhdentekevää, mitä valintoja kirjoittaja tekee. (Kankaanpää & Piehl 2011: 67.) Kohteliaaseen ilmaisuun vaikuttavat monet tekijät, joista tärkeimpiä ovat status, rooli ja tuttuus (Larjavaara 1999: 466). Myös kulttuuri vaikuttaa esimerkiksi siihen, mikä puhuttelumuoto valitaan keskusteluun. Suomen kielessä teitittely on vähentynyt, joten teitittely ei välttämättä ole ensisijainen valinta tähän kulttuuriin sosiaalistuneelle henkilölle. Kohteliaan kielenkäytön määrittäminen saattaakin olla hieman ongelmallista, koska viestijä saattaa olla sinutteluun tottuneelle erityisen kohtelias, mutta samalla puhetavalla hän saattaa loukata henkilöä, joka on tottunut teitittelyyn. (Yli-Vakkuri 2005: 194.)

Kohteliaisuuden tarpeeseen vaikuttaa siis selvästi viestijöiden tuttuus tai vieraus. Nykyään ei ole tapana ilmaista statusta tutun ihmisen, kuten ystävän, kanssa (Larjavaara 1999: 473; Yli-Vakkuri 2005: 194). Tutulle ihmiselle puhuttaessa ei myöskään käytetä sukupuoleen sidonnaisia nimityksiä, kuten *rouva* tai *herra* (Yli-Vakkuri 2005: 194). Silloin ei myöskään tarvitse teititellä tai käyttää titteleitä, vaan pyritään kumppanuuteen ja samanarvoisuuteen.

Tittelin käyttö saattaa luoda viestintätilanteeseen kontekstista riippuen ironisen tai piikittelevän sävyn. Tähän on tietenkin poikkeuksia kontekstista riippuen. Juuri tuttuuden vuoksi myöskään perheenjäsenet eivät ilmaise statuksia kommunikoidessaan, vaan toisista, yleensä vanhemmista ihmisistä, käytetään roolin mukaista ilmaisua, kuten *isä* tai *äiti*. (Larjavaara 1999: 466, 473.) Toisaalta, esimerkiksi enoja ja tätejä kutsutaan tavallisesti etunimellä. Yleistäen voidaan sanoa, että suomen kielessä titteleitä ja nimityksiä käytetään selvästi vähemmän kuin muissa Euroopan kielissä (Yli-Vakkuri 2005: 194).

Vierailta ihmisiltä ei myöskään sovi udella henkilökohtaisuuksia, mutta tuttujen ihmisten kanssa yksityisyyttä ei tarvitse suojella niin tarkasti (Larjavaara 1999: 473). Myös vastaanottajan asenne keskustelutilanteessa vaikuttaa siihen, miten viestijä tekee valintoja kommunikoidessaan (Yli-Vakkuri 2005: 194). Tervehdykset, puhuttelutapa, kehotukset ja pyynnöt ovat keinoja, joilla viestijä ilmaisee suhtautumistaan kuulijaan.

Tuttuuden lisäksi kohteliaisuuteen vaikuttaa esimerkiksi tilanne, konteksti. Vaikka rouvittelu ei kuulu ystävien väliseen kanssakäymiseen, joissain asiakaspalvelutilanteissa, kuten parturissa käydessä rouvittelu tuntuukin luontevalta ja jopa suotavalta. Toisaalta näissä tilanteissa toimijoiden sosiaaliset roolit ovat yksi vaikuttava tekijä puhuttelutavan valintaan. Joissain tilanteissa sukupuoleen viittaavien nimityksien käyttö saattaa vaikuttaa jopa ironiselta, joten esimerkiksi äänenpainon kanssa on oltava varovainen. (Yli-Vakkuri 2005: 196–197.)

Kohteliaisuutta tai huomioimista, joka johtuu statuseroista, sanotaan statuskohteliaisuudeksi. Korkeammassa asemassa oleva saattaa esimerkiksi odottaa teitittelyä (Larjavaara 1999). Status ei välttämättä näy keskustelussa puhutteluna vaan esimerkiksi korkeammassa asemassa olevaa kuunnellaan tarkemmin ja hänen sanoillaan on suurempi painoarvo kuin statukseltaan alemmalla henkilöllä (Larjavaara 1999: 466). Toisaalta vastaanottajan ja kirjoittajan väliset statuserot vaikuttavat siihen, valitaanko tervehdykseksi *arvoisa x* vai *moi* (Kankaanpää & Piehl 2011: 252). Statuserot eivät tule välttämättä kohteliaisuudessa ilmi. Siihen vaikuttaa esimerkiksi, miten paljon kirjoittaja uskoo vaivaavansa vastaanottajaa. Jos hän ajattelee häiritsevänsä vastaanottajaa merkittävästi, myös kohteliaisuusilmaisujen määrä lisääntyy. (Bella & Sifianou 2012.) Statuskohteliaisuus ilmenee kuitenkin kaikissa kulttuureissa eri tavoilla.

EVK (2003: 78–79) mainitsee joitain sosiaalisia olosuhteita, jotka rajoittavat viestintätilanteita. Näitä ovat keskustelukumppanien lukumäärä ja tuttavallisuuden aste, osallistujien asema toisiinsa nähden, kuulijoiden läsnäolo tai poissaolo sekä osallistujien väliset sosiaaliset suhteet, kuten ystävyys, vihamielisyys tai yhteistyöhalukkuus. Toisaalta viestintätilanteisiin saattaa vaikuttaa myös erilaiset aikarajoitukset, jolloin viestijällä on

esimerkiksi tietty aika- tai merkkimäärä käytettävissään tai hänellä on rajallinen aika viestin valmisteluun. Toisaalta viestiin saattaa vaikuttaa myös erilaiset taloudelliset paineet tai stressiä aiheuttavat tilanteet.

Toisaalta kaikkia positiiviseksi tai negatiiviseksi kohteliaisuudeksi luettavia viestintätekoja ei välttämättä ole lausuttu julki kohteliaisuuden vuoksi, vaan enemmänkin nopeuttamaan tai hidastamaan kyseisen ihmissuhteen kehitystä (Brown & Levinson 1987: 22). Silloin viestijä haluaa edistää suhdetta haluamaansa suuntaan osoittamalla positiivista tai negatiivista suhtautumistaan kuulijaa kohtaan.

3.7 Sähköposti viestintävälineenä

Sähköpostit ovat tekstimuotoisia viestejä, joita lähetetään sähköisesti tietokoneiden (Tyrone & Norman: 2001: 54) ja nykyään myös puhelimien ja erilaisten tablettitietokoneiden välityksellä. Sähköpostin tarina alkoi 1960-luvulta, jolloin sähköposteja pystyi lähettämään ainoastaan saman keskustietokoneen sisällä. Kun tietokoneet kehittyivät 1970-luvulla, suunniteltiin ohjelmistoja, joiden avulla sähköpostia pystyttiin lähettämään myös eri tietokoneiden välillä. 1980-luvun lopulla yritykset alkoivat tarjota sähköpostia ja ylipäänsä internet-palveluita yksityisille talouksille. Tämän jälkeen, 1990-luvun lopussa heräsi ajatus siitä, että sähköposti tulisi olla jokaisen kodin arkipäivää, mikä onkin toteutunut viimeistään 2000-luvulla. (mts. 58–59.)

Sähköposti on kehittynyt 2000-luvulla niin, että varsinaisen leipätekstin lisäksi voi lähettää liitteenä myös valokuvia, videoita, ääntä tai esimerkiksi linkkejä toisiin teksteihin (Herring 2013: 35). Sähköposti on siis monipuolisimmillaan hyvinkin multimodaalinen tekstilaji, jota on vaikea määritellä yksittäiseksi, erilliseksi tekstilajikseen. Sähköpostit yhdistävätkin usein esimerkiksi kirjeen, tiedotteen ja mainoksen piirteitä. Voi kuitenkin sanoa, että jotkut rakenteelliset ratkaisut on löydyttävä jokaisesta sähköpostista, jotta se on tunnistettavissa oman genrensä edustajaksi. Käytännössä sähköpostit ovat verbaalisia viestejä, joissa ei välity lähettäjän nonverbaalit viestit, minkä vuoksi kirjoittajan on noudatettava erityistä tarkkuutta viestien sävyjen ja sananvalintojen kanssa. (Kankaanpää & Piehl 2011: 287–288.) Toisaalta nykyteknologia tarjoaa tähänkin ratkaisun, ja lähettäjä voikin liittää sähköpostiin esimerkiksi hymiöitä tai selfien, eli itse otetun kuvan omista kasvoistaan.

Sähköpostin muodollisuus riippuu sen funktiosta ja vastaanottajasta, kuten kaikki muukin kielen käyttö. Sähköpostien kieli vaikuttaa epämuodollisemmalta kuin esimerkiksi kirjeet, mikä saattaa johtua siitä, että niitä on helppo lähettää (Herring 2013: 35). Kun

sähköposti on epämuodollisimmillaan, se lähentelee piirteiltään puhetta, varsinkin ystävien välinen viestintä (Kankaanpää & Piehl 2011: 287). Sähköposti eroaa kuitenkin siinä, että siihen ei odoteta välttämättä vastausta välittömästi, vaan vastaanottaja vastaa viestiin, kun hänelle sopii. Vaikka sähköpostit ovatkin ajoittain kuin kirjoitettua puhetta, ovat ne kuitenkin puhetta suunnitelmallisempia, sillä kirjoittajalla on aikaa miettiä, mitä hän kirjoittaa. Sähköposti on myös riippumaton vastaanottajan sijainnista ja sähköpostit kulkevatkin nopeasti jopa maapallon toiselle puolelle. Sähköposti on myös helposti tallennettavissa, joten viestijät voivat myöhemmin tarkistaa, mitä keskustelu on pitänyt sisällään (Crystal 2001: 105). Sähköpostiviesti eroaa myös esimerkiksi pikaviestistä siinä, että se ei ole reaaliaikainen viestintäväline. Pikaviestit muistuttavat sähköpostia enemmän kirjoitettua keskustelua, kun taas sähköpostissa on enemmän piirteitä kirjeestä genrenä. (Crystal 2001: 102; Koivula 2010: 7–8.)

Sähköpostin rakenne on vakiintunut viimeisten vuosikymmenten aikana ja se muistuttaa hyvin paljon perinteisen kirjeen rakennetta (Crystal 2001: 94, 107). Perinteisen kirjeen rakenteeseen tekee poikkeuksen sähköpostin alkuun kirjoitettava otsikko tai aihe. Koska sähköpostia tulee päivittäin valtavat määrät ja osa viesteistä on roskapostia, viestin aiheen, tulee olla informatiivinen tiivistys, mitä viesti pitää sisällään. Osuva ja napakka otsikko auttaa myös vastaanottajaa ennakoimaan viestin sisältöä. Otsikkoa seuraa varsinainen viesti, joka alkaa tervehdyksellä. (Crystal 2001: 97–99.) Tässä tutkimuksessa ei kuitenkaan perehdytä kovinkaan syvällisesti otsikkoihin vaan varsinaiseen leipätekstiin.

Sähköpostiviestin alkuun ja loppuun sijoitetaan vakiintuneita fraaseja. Viesti alkaa tervehdyksellä, esimerkiksi *Hei Väinö*, ja päättyy loppusanoihin, esimerkiksi *ystävällisin terveisin* tai *palailaan asiaan*. (Luukka 2000.) Sähköpostin rakenne onkin vakiintunut viimeisten vuosikymmenten aikana ja se muistuttaa hyvin paljon perinteisen kirjeen rakennetta (Crystal 2001: 94, 107).

Kun viesti on suunnattu tutulle ihmiselle, tervehdys voi olla epämuodollisempi kuin tuntemattomalle tai korkeamman sosiaalisen statuksen omaavalle henkilölle kirjoitettaessa (Kankaanpää & Piehl 2011: 71). Kun vastaanottajana on useampi ihminen tai jokin ryhmä, personoitua tervehdystä, kuten *Hei Untamo* ei tarvita. (Crystal 2001: 100–102.) Toisaalta yleiskieli on varmempi ja selkeämpi valinta, sillä se sopii useimmille lukijoille (Kankaanpää & Piehl 2011: 71). Sitä käyttämällä kirjoittaja välttyy riskinotolta.

Varsinaisen leipätekstin pitäisi näkyä yhdellä silmäyksellä ilman, että vastaanottajan täytyy rullata sitä tietokoneen näytöllä alaspäin (Kankaanpää & Piehl 2011: 290). On myös ohjeistettu, että viestissä tulisi käyttää lyhyitä ja yksinkertaisia lauseita, jotta ne olisivat helposti ymmärrettävissä. Informaatorakenteeltaan sähköposti tulisi rakentaa niin, että tärkein asia on

sähköpostissa ensimmäisenä ja vähiten tärkeä viimeisenä, jotta vastaanottaja näkisi nopeasti, mitä viestin asia koskee.

Leipätekstin jälkeen viesti päättyy yleensä tervehdyssanoihin ja allekirjoitukseen. Allekirjoitukseen voidaan lisätä oman nimen lisäksi esimerkiksi omat yhteystietonsa tai jopa mottoinsa (Crystal 2001: 104).

Sähköposti suosii suoraa lähestymistapaa, sillä sähköposti kirjoitetaan yleensä nopeasti ja kirjoittaja tiedostaa sen, että vastaanottajalla saattaa olla kiire (Luukka 2000). Silloin suora lähestymistapa on yksi kohteliaisuuden keino, eikä sitä pidä tulkita absoluuttisen epäkohteliaaksi tai kasvoja uhkaavaksi. Suoruus noudattaa myös Gricen määrän maksiimia, jonka tarkoituksena on tehdä viestinnästä mahdollisimman tehokasta ja sujuvaa.

4 AINEISTO JA MENETELMÄT

Tutkimukseni aineisto on peräisin Topling-hankkeesta, joka on jatkoa Cefling-hankkeelle (Linguistic Basis of the Common European Framework for L2 English and L2 Finnish). Tutkimusta ovat rahoittaneet Suomen akatemia ja Jyväskylän yliopisto. Topling-hankkeen tarkoituksena on ollut selvittää, miten suomen (S2), ruotsin ja englannin kielen taidot kehittyvät suomalaisessa koulujärjestelmässä. Se pyrkii yhdistämään tutkimustietoa kielitaidon arvioinnista ja S2-oppijoiden oppimisesta.

Alkuperäinen Topling-aineisto on poikittais- ja pitkäikäisluontoista, sillä tehtäviä on teetetty samoilla oppilailta kahden tai kolmen vuoden ajan. Kaikkiaan keräyskierroksia oli siis kolme ja jokaisella kierroksella kerättiin viisi tekstiä kultakin kirjoittajalta. Tekstilajit, joita kerättiin, olivat sähköpostit ystävälle, opettajalle ja verkkokauppaan, sekä mielipidekirjoitus ja kertomus, joten kaikilta kirjoittajilta pitäisi olla mukana 15 tekstiä, mikä ei kuitenkaan toteudu käytännössä. Informantteina toimivat alakoululaiset, yläkoululaiset ja lukiolaiset.

Rajasin tutkimusaineistoni kolmeen ensimmäiseen tehtävätyyppiin: viestiin ystävälle, opettajalle ja verkkokauppaan. Aineiston ulkopuolelle jäivät siis mielipidekirjoitus ja kertomus. Valitsin nämä tehtävätyypit, koska niissä vastaanottaja on konkreettinen yksittäinen henkilö, jolloin mahdolliset kohteliaat ilmaisut on suunnattu tietylle henkilölle, eikä niinkään avoimelle lukijakunnalle. Rajauksen tekemällä varsinaista vastaanottajan vaikutusta on helpompi tarkkailla. Vaikka aineisto tarjoaa dataa myös pitkäikäistutkimukseen, toinen rajaukseni liittyy keräyskierrokseen, sillä käytän omassa tutkimuksessani ainoastaan poikittaismateriaalia, tekstejä ensimmäiseltä tutkimuskierrokselta. Tämä on mielekäs ratkaisu, koska teksteissä käytetyt kohteliaisuuden ilmaisut toistavat nopeasti itseään, eikä aineiston laajentaminen näyttänyt tuovan lisäarvoa tutkimustulosten kannalta. Kolmas tekemäni rajaus on se, että tutkin ainoastaan 7.-luokkalaista, koska useamman luokka-asteen valinta olisi paisuttanut aineistoa tarpeettoman suureksi. Juuri 7.-luokkalaiset valikoituivat tutkimusaineistoon sen vuoksi, että he käyttivät hyvin laajasti erilaisia kohteliaisuuden ilmaisutapoja, mikä tekee tutkimusaineiston mahdollisimman mielekkääksi.

Tehtävät ovat melko erilaisia, sillä vastaanottaja ja siten myös vastaanottajan sosiaalinen rooli muuttuu tehtävän vaihtuessa: Ystävälle kirjoittaessa vastaanottajaa voi pitää vertaisena, kun taas opettaja on sosiaaliselta rooliltaan korkeammassa asemassa, joskin hän on tuttu ihminen, kuten ystäväkin. Verkkokaupassa asiointiin vaaditaan neuvottelutaitoja. Tehtäviä yhdistävät kuitenkin tehtävänantojen rakenne: Ensin taustoitetaan ja kuvataan tilannetta, johon kirjoittajan on eläydyttävä. Tämän jälkeen kirjoittajaa ohjataan kirjoitusprosessiin ja viestin

rakenteeseen muutamalla apukysymyksellä.

Koska Topling-hankkeessa on keskitytty ainoastaan kielen kirjalliseen tuottamiseen, tämäkin tutkimus perehtyy vain kirjallisista tehtävistä suoriutumiseen jättäen huomiotta esimerkiksi suulliset taidot ja nonverbaalin perspektiivin. Siispä aivan kaikkia kohteliaisuuden keinoja, esimerkiksi eleitä ja äänensävyjä, ei pystykään käsittelemään tässä tutkimuksessa, vaikka esimerkiksi EVK on määritellyt kielitaitotasot myös muille kielenkäytön osa-alueille.

Jokainen näistä teksteistä on arvioitu yhteisen eurooppalaisen viitekehyksen (EVK) mukaisin arviointikriteerein. EVK:n on julkaissut Euroopan neuvosto, ja sen tarkoitus on yhtenäistää arviointia systemaattisella kuvauksella kunkin taitotason osaamistavoitteista ja kertoa kielen oppimisesta ja opettamisesta. EVK:n kielikäsitys on funktionaalinen, eli kielen ajatellaan kehittyvän sitä käyttämällä erilaisissa tilanteissa. EVK ei määrittelekään esimerkiksi mitä rakenteita kielenkäyttäjän tulee hallita saavuttaakseen tietyn taitotason, vaan sen mukaan jokaisella viestintäteolla on tietty tehtävä, joka on hoidettava kielellisin keinoin. (EVK 2003: 28.) Taitotaso määräytyykin enemmän sen mukaan, mitä kielellä osataan käytännössä tehdä. Jokainen teksti on arvioitu myös Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteiden (2004) mukaisen taitotasokuvauksen mukaan, mutta tässä tutkimuksessa tarkastellaan ainoastaan EVK:n mukaisia, kansainvälisesti vertailukelpoisia tuloksia oppilaiden taitotasoista.

Yhteensä tutkimusaineistossa on siis mukana 131 yläkoululaisten, noin 13–14-vuotiaiden nuorten, kirjoittamaa viestiä. Kaikki viestit ovat ensimmäiseltä keräyskierrokselta. Aineiston kirjoittajat ovat yhä EVK:n kuvaamien kielitaitotasojen alkupäässä, A1-B2-tasoilla, joskin aineiston ääripäiden A1- ja B2-tasoisia tekstejä on huomattavasti vähemmän kuin A2- ja B1-tasojen viestejä. Aineiston luonteen vuoksi onkin hyvin hankalaa tehdä kattavia yleistyksiä A1- ja B2-taitotasojen piirteistä. Seilonen (2013) on väitöskirjassaan jättänyt kokonaan pois B2-tason sen suppeuden vuoksi. Hän perustelee valintaansa sillä, että aineisto ei tarjoa siltä osin luotettavaa dataa kvantitatiiviseen tutkimukseen. Tämä tutkimus on kuitenkin kvalitatiivinen, joten tarkoituksenani on enemmänkin kuvata ilmiöitä, jolloin myös suppeammasta aineistosta on mielekästä tarkastella käsiteltäviä ilmiöitä. B2-tasolle arvioiduissa sähköposteissa on tässä tutkimusaineistossa mielenkiintoisia ilmiöitä, joita ei esiinny muilla taitotasoilla, joten myös tämän taitotason tarkastelu on mielenkiintoista. En kuitenkaan pyri tekemään laajoja yleistyksiä taitotasoilta, joissa on suppea otanta. Aineistosta saa kuitenkin vihjeitä esimerkiksi siitä, mikä voisi olla tyypillistä eritasoisille kirjoittajille. Nostan taitotasojen välisiä eroja esiin, jos se on tutkimuksen kannalta järkevää ja kiinnostavaa.

Ystävälle suunnattuja sähköposteja on 54. Kirjoittajan tehtävänä (Liite 1) on ollut kirjoittaa sähköposti, jossa perutaan ystävän kanssa sovittu tapaaminen. Kirjoittajan pitää myös

kertoa, miksei pääse paikalle ja ehdottaa uutta tapaamista. Kaikki tehtävänannot ohjaavat kirjoittajaa käyttämään kontekstiin *sopivaa* aloitusta ja lopetusta, mikä antaa kirjoittajalle vihjeen, että kielen tulisi olla tapakulttuurin mukaista ja kohteliaista.

Koska viesti on suunnattu ystävälle ja genrenä on sähköposti, saattaa viestin kieli lähennellä jopa puhekieltä, eikä sen muoto ole välttämättä yhtä säännöllinen kuin vastaanottajan ollessa vieraampi tai statukseltaan korkeammassa asemassa oleva henkilö. Vaikka ystävälle suunnattuihin viesteihin ei voikaan soveltaa täysin asiatekstin sääntöjä, vallitsee siinä kuitenkin keskustelun kirjoittamattomat säännöt, esimerkiksi sähköpostille tyypillinen rakenne aloituksineen ja lopetuksineen tai vastaanottajan kunnioittaminen. Koska nämä säännöt ovat kirjoittamattomia ja ne vaihtelevat kulttuureittain, kielenoppijalla saattaa olla hankaluuksia noudattaa niitä. (Kukko 2003.)

Opettajalle kirjoitettuja viestejä on 54. Tehtävänä on kertoa, miksi oppilas on ollut viikon pois koulusta ja tiedustella kokeeseen ja viikon tapahtumiin liittyviä asioita. Opettajasta ei kerrota tehtävänannossa mitään, ei edes nimeä. Kolmas tutkimusaineiston tehtävä on lähettää viesti verkkokauppaan. Näitä viestejä on yhteensä 47. Siinä kirjoittajaa pyydetään reklamoimaan rikkinaisesta pelistä, jonka kirjoittajan isovelji on ostanut hänelle. Kirjoittajan on esittädyttävä ja kerrottava, miten toivoo tilanteessa toimittavan, ja jätettävä omat yhteystietonsa.

Tutkimusaineisto on mielekäs kohteliaisuuden tutkimiseen, koska kirjoittaja on joutunut kirjoittamaan tilanteesta, jossa on huomioitava toisen ihmisen tunteet sekä positiiviset ja negatiiviset kasvot. Tehtäviin vastanneita ei ole ohjattu erikseen olemaan kohtelias, mutta tehtävänannoissa pyydetään aloittamaan ja päättämään viesti *sopivasti*. Voi siis ajatella, että viestin aloitukset ja lopetukset ovat kirjoittajan mielestä kohteliaita, kyseiseen genreen ja sosiaaliseen tilanteeseen *sopivia*.

Tutkimuksen analyysiosassa kirjoitan runsaasti esimerkkejä havaintojeni tueksi. Esimerkkien jälkeen olen merkinnyt kirjoittajien yksilöllisen koodin sekä EVK:n mukaisen kielitaitotason. Kielitaitotason näkyminen helpottaa mielestäni tutkimuksen seuraamista ja mahdollistaa erilaisten tulkintojen tekemisen.

Aineistonkeruussa käytettyjen tehtävätyyppien takia keskityn lähinnä keskustelun avaaviin sähköposteihin, sillä aineiston luonteen ja sen tehtävänantojen vuoksi ei ole mahdollista päästä käsiksi vastausviesteihin. Nyt voimme vain arvailla kohteliaisuuden näkökulmasta tarkasteltuna, miltä vastaanottajasta tuntuisi saada aineiston sähköposteja. Silloin tutkimuksen lukijalla on vastuu toimia kriittisenä lukijana, koska tulkinnat ovat tutkijan subjektiivisia mielipiteitä, eikä varsinaista oikeaa tai väärää vastausta ole olemassa.

Vastaanottajan näkökulma huomioidaan kuitenkin jossain määrin, sillä pohdin analyysissäni, mihin kirjoittaja on pyrkinyt valinnoillaan. Yritän myös kuvata, miltä kirjoittajan valinnat saattavat tuntua vastaanottajasta.

Työn edetessä viitataan usein Kielitoimiston sanakirjaan (KSV) sekä Vesa Jarvan ja Nurmen puhekielen sanakirjaan (JN). Kielitoimiston sanakirja on verkkoversiona 2014 julkaistu sanakirja, jota ylläpitää Kotimaisten kielten keskus ja Kielikone Oy. Se pyrkii kuvaamaan, mikä on suomen kielelle tyypillistä ja vakiintunutta valikoiden sanakirjaan ainoastaan keskeisimpiä sanoja. Se kuitenkin huomioi sen, että kieli elää ja siten myös sanakirjan ulkopuolelle jäävät sanat ovat tärkeä osa kieltä. Kielitoimiston sanakirja antaa myös neuvoja ja suosituksia esimerkiksi sananvalintoihin, kirjoitusasuihin ja ääntämiseen. Jarvan ja Nurmen puhekielen sanakirja on puolestaan työkalu arkityylisen kielen arviointiin ja ymmärtämiseen. Puhekielisten sanojen ja ilmausten ymmärtämiseksi kirjassa on runsaasti esimerkkilauseita ja yleiskielisiä selityksiä suomeksi. Selittämiseen on käytetty myös englanninkielisiä avainsanoja, joiden tarkoituksena on olla apuna vieraskielisille lukijoille. Myös tämä teos tarjoaa apua sanastollisiin ja tyyllisiin valintoihin.

Tässä tutkimuksessa käytetään metodologisena apuvälineenä kvalitatiivisen tutkimuksen rinnalla Cefling- ja Topling-hankkeita varten luotua DEMfad-mallia (Martin, Mustonen, Reiman & Seilonen 2010), joka on työkalu tämän tutkimusaineiston tarkasteluun. Samaa yhä kehitteillä olevaa metodologista mallia onkin hyödynnetty jo useissa tutkimuksissa (esim. Kajander 2013; Seilonen 2013; Turunen 2012) ja se sopii sekä kvalitatiivisen että kvantitatiivisen tutkimuksen työvälineeksi. Sen avulla pyritään tutkimaan kolmen eri näkökulman avulla, miten kielitaito kehittyy yhdistämällä tietoa kielestä, esimerkiksi rakenteista ja sanastosta, EVK:n taitotasoista sekä kielitaidon kehittymistä. Kielen ilmiöitä tarkastellessa DEMfad-mallin avulla keskeiset käsitteet ovat: **taajuus** (frekvenssi), **tarkkuus** (accuracy) ja **distribuutio**.

Taajuus, eli frekvenssi, kuvaa yksittäisen kielen ilmiön tai piirteen esiintymistiheyttä, miten usein kyseistä kielenpiirrettä käytetään. Käytännössä taajuutta tarkastellaan laskemalla, kuinka monta kertaa tarkasteltava kielellinen ilmiö esiintyy aineistossa tuhatta sanaa kohden. Analyysissä ilmaisujen kokonaismäärä jaetaan tekstien kokonaissanamäärällä ja kerrotaan sitten tuhannella niin, että saatu taajuus ilmoitetaan yhden desimaalin tarkkuudella. Merkitsen taajuutta pienellä *t*-kirjaimella sulkeisiin.

Kun kielellinen piirre ilmaantuu kieleen ensimmäisen kerran, mallin mukaan piirre on tällöin omaksuttu. Silloin ei ole olennaista se, onko piirrettä käytetty virheettömästi. Tärkeintä on enemmänkin se, että kieltä käytetään aktiivisesti, ja sitä opitaan käyttämällä. Taajuuden

käsitteen olennainen ajatus on, että mitä useammin tarkasteltava ilmiö esiintyy kielessä, sen todennäköisemmin se hallitaan sujuvasti, mikä tekeekin eron omaksumisen ja hallinnan välille. Tässä tutkimuksessa keskiössä on kuitenkin kvalitatiivinen näkökulma, joten kvantitatiivinen tarkastelu jää selvästi pienempään osaan. Tämän tutkimusaineiston suppeus tekisi taajuuden mittaamisesta haastavaa, jolloin myös tutkimustuloksen luotettavuus kärsisi. Tämän vuoksi kvantitatiivinen analyysi perustuukin tässä tutkimuksessa pääosin siihen, miten monta kertaa tutkittavaa ilmiötä esiintyy kussakin tehtävyydessä ja kullakin kielitaitotasolla. Suhteutan näitä määriä monin paikoin yksittäiseen tehtävään vastanneiden määrään. Jotkut käsittelemäni ilmiöt esiintyvät tutkimusaineistossa vain muutaman kerran, jolloin taajuuden laskeminen niiltä osin tuntuisi väkinoiselta. Tämän lisäksi tässä tutkimuksessa tarkastellaan, millä kielitaitotasolla erilaiset kohteliaisuuden liittyvät ilmiöt ilmaantuvat ja vakiintuvat kieleen.

Tarkkuus puolestaan kuvaa, miten hyvin ilmiö soveltuu kohdekieleen. Tarkkuutta ilmaistaan prosentteina, miten monta prosenttia ilmaisista on oikein. Kun tarkasteltavan ilmiön tarkkuus on vähintään 80 % tapauksissa kohdekielen mukainen, voidaan sanoa, että ilmiö hallitaan esimerkiksi jollain yksittäisellä taitotasolla. Silloin keskiössä on ainoastaan yksittäinen tarkasteltava ilmiö, joten yksittäisellä osa-alueella tarkkuus saattaa olla hyvä, vaikka toisessa olisikin paljon horjuntaa. S2-oppija saattaa esimerkiksi kirjoittaa ortografisesti virheetöntä kieltä mutta unohtaa kohteliaisuuden, jolloin ortografian tarkkuus on prosentuaalisesti mitattuna hyvä mutta kohteliaisuutta tarkastellessa huono. Kielellisen piirteen hallinta vaatiikin toistuvaa käyttöä ja parantuvaa virheettömyyttä. EVK:n kannalta pohdittuna ajatusmalli on kuitenkin hieman erilainen, koska taitotasoa tarkasteltaessa ei kiinnitetä huomiota niinkään oikeakielisyyteen vaan siihen, mitä kielellä voidaan tehdä. Otan kuitenkin paikoin tähän kantaa tutkimuksen analyysissä, kun käsittelem, miten kirjoittaja on onnistunut ilmaisemaan kohteliaisuutta suomen kielelle sopivalla tavalla.

Distribuutiolla tarkoitetaan kielen monimutkaisuutta, kompleksisuutta. DEMfad-mallin mukaan kielenkäyttö muuttuu kompleksisemmaksi kielitaidon parantuessa. Kompleksisuutta mitataan esimerkiksi virkkeiden pituudella niin, että hyvään kielitaitoon ajatellaan kuuluvan pidemmät ja monisanaisemmat virkkeet. Tätä ajattelutapaa on kuitenkin kritisoitu (Martin 2013), koska kompleksisuuden lisääntyessä kielen ymmärrettävyys saattaa kärsiä. Voidaan esimerkiksi miettiä, onko pidempi virke automaattisesti kielellisesti toimivampi kuin lyhempi. Toinen ongelma on se, että kielet ovat hyvin erilaisia rakenteiltaan, joten myös jyrkkien rajaviivojen vetäminen on kyseenalaistettava. Distribuution avulla tarkastellaan kompleksisuuden lisäksi myös, millaisissa konteksteissa tutkittavaa ilmiötä käytetään. On huomattava, että distribuution käsite on selvästi monimutkaisempi kuin tarkkuus ja taajuus, ja

sitä voikin pitää eräänlaisena kattokäsitteenä. Distribuutiolla mitataankin tässä tutkimuksessa, millä eri tavoin samaa kohteliaisuuden ilmiötä voidaan ilmaista.

Keskeinen ajatus onkin, että yksittäinen kielenpiirre ilmestyy kieleen, jolloin tavoitteena on kehittyä kyseisen piirteen käyttäjänä. Kehitys tapahtuu kolmen vaiheen kautta. Ensin frekvenssi kasvaa, eli kielenpiirrettä käytetään useampaan otteeseen. Käyttökertojen karttuessa myös tarkkuus paranee, jolloin virheelliset käyttötavat vähentyvät ja piirteen käyttötavat vakiintuvat kohdekieleen sopiviksi. Tämän jälkeen myös käyttökontekstit monipuolistuvat, jolloin myös kielenoppija hallitsee kyseisen ilmiön.

Tässä tutkimuksessa käsiteltävänä ilmiönä on kohteliaisuus, jota ilmaistaan hyvin eri tavoin, kuten syntaktisilla, leksikaalisilla ja typografisilla valinnoilla. En käytä DEMfad-mallia sellaisenaan kaikissa analyysivaiheissa, vaan selkeyden vuoksi ainoastaan niissä, joissa kohteliaisuuden ilmaisuun liittyy yksittäisiä sanoja, kuten *kiitos* tai *vaikka*. Silloin suhteutan ilmiön taajuutta ja tarkkuutta koko kielitaitotasoon, jotta nähdään, millä taitotasolla jokin piirre tyypillisesti omaksutaan. Toinen syy siihen, että en laske taajuutta tai tarkkuutta kaikissa analyysivaiheissa, on subjektiiviset tulkintamahdollisuudet. Koska esimerkiksi viestin lopettamistavoista on vaikea sanoa yksiselitteisesti, mikä tapa ei ole suomen kielen mukainen, koen että on viisaampaa pyrkiä kuvailemaan ilmiötä ehdottomien kvantitatiivisten menetelmien sijaan.

5 ANALYYSI

Kaikissa viesteissä on jokin rakenne, jota kirjoittajat noudattavat, koska kukin tehtävätyyppi vaatii tietyn tyyppiseen genreen kuuluvaa tekstiä. Gricen suhteen maksimiin mukaisesti genren tyyppillisten piirteiden noudattaminen on osa kohteliaisuutta, jotta viesti voidaan ymmärtää ja tulkita oikein. Sen vuoksi on mielekäästä tutkia, mitä rakenteita kirjoitukset noudattavat ja millainen on viestin sisältö tai tyyli.

Käsittelen analyysissä sellaisia kohteliaisuuden ilmaisemisen keinoja, jotka nousevat keskiöön tutkimusaineisto tarkastellessani. Etenen analyysissäni niin, että käsittelen ensin viestin aloittamista ja lopettamista. Sitten tutkin puhuttelua, teitittelyä ja passiivia, joiden jälkeen käsittelen moduksista konditionaalia ja imperatiivia. Luvun lopussa tarkastelen vielä esimerkiksi kiittämistä, anteeksipyytämistä ja *vaikka*-sanan merkitystä kohteliaisuuden ilmaisemisessa.

5.1 Viestin aloittaminen

Aloitus on viestin tärkein osa. Se saattaa myös ratkaista, lukeeko kirjoittaja viestin loppuun. Sen tehtävä on kuvata lukijalle mitä on odotettavissa (Kankaanpää & Piehl 2011: 147). Viesti on kohteliasta aloittaa genren vaatimalla tavalla. Vastaanottaja odottaa tietynlaista alkua, joka helpottaa myös hänen suhtautumistaan kirjoittajaan. Töksähtävä tai epäodotuksenmukainen aloitus saattaa tuntua kuulijasta epäkohteliaalta, tyylyltä tai jopa hämmentävältä, mikä uhkaa hänen negatiivisia kasvojaan. Lisäksi tervehtimättä jättäminen rikkoo Gricen suhteen maksimiamia, joka olettaa, että vastaanottajan viestintätyyli ja hänen tekemänsä valinnat noudattavat genreä. Myös vastaanottaja odottaa jonkinlaista tervehdystä ja sen pois jättäminen saattaa vaikuttaa epäkohteliaalta (Kankaanpää & Piehl 2011: 288). Jätän analyysin ulkopuolelle viestien aiheet, otsikot, koska ne eivät kerro varsinaisesti kohteliaisuudesta vaan enemmänkin genren hallinnasta. Poikkeuksen teen niihin otsikkoihin, joissa esiintyy tervehdyssana, koska niissä ei välttämättä ole ymmärretty genrelle tyyppillisiä piirteitä tai otsikon funktiota.

Tervehdykset ovat rakenteeltaan yksinkertaisia, eivätkä ne yleensä ole kokonaisia lauseita (VISK § 1021). Käytän analyysissäni termiä tervehdyssana, jolla tarkoitan fraasiutunutta huudahdussanaa, jolla huomioidaan viestin vastaanottaja. Tällaisia ovat esimerkiksi *hei, moi, terve* ja *moro*. Tervehdyssanat luokitellaan VISKissä interjektioiden huomionkohdistimiin (VISK § 858). Sähköpostissa aloitukseksi voidaan laskea myös viestin otsikko, joka kertoo

viestin aiheen, mutta tässä tutkimuksessa keskitytään ainoastaan varsinaiseen leipätekstiin, koska se antaa enemmän tietoa kohteliaisuudesta ja sen ilmiöistä.

5.1.1 Viesti ystävälle

Tehtävässä yksi tyypillisin tapa aloittaa viesti on tervehdyssanan käyttö. Tervehdyssanalla tai puhuttelulla alkaa yhteensä 50 viestiä, mikä onkin sähköpostille tyypillistä. Vain neljä viestiä alkoi genren normien vastaisesti.

Tervehdyssanoina käytetään tehtävässä yksi yleisimmin sanoja *moi*, jota käytetään 31 kertaa (t16,1), ja *hei*, jota käytettiin 12 kertaa (t6,2). Kielitoimiston sanakirjan mukaan *moi* on tervehdys, jota käytetään tavattaessa ja erottaessa (KSV s.v. *moi*). Puhekielen sanakirja (JN s.v. *moi*) kuitenkin kuvaa, että *moi* olisi tuttavallinen tervehdys- ja hyvästelysana, mikä viittaaakin juuri puhekielisyyteen. Tämä vaikuttaakin sopivalta sanalta kahden nuoren väliseen keskusteluun, jossa viestijät ovat tasa-arvoisessa asemassa. Toisaalta, joskus tuttavallisemmalla alkutervehdyksellä saatetaan keventää tunnelmaa, jos viestin sisältö on lukijalle epämiellyttävä (Kankaanpää & Piehl 2011: 252), kuten tässä viestissä, jossa yhdessä sovittu tapaaminen on peruttava. Osa kirjoittajista käyttää *moi*-sanaa astetta puhekielisempää tervehdyssanaa: *mooi*. Tämä vokaalien pidentäminen johtuu nuorten nettikielestä, jolla tavoitellaan puheenomaisuutta. Vokaalin pidentämisellä saatetaan pyrkiä esimerkiksi imitoimaan puhutun kielen piirteitä, kuten huhuilua. Toisaalta kirjoittaja saattaa haluta voimistaa tervehdyssanaa tekemällä siitä näkyvämmän.

hei puolestaan on tervehdys- ja hyvästelysana, jota saatetaan käyttää myös huomion herättämiseen. Toisaalta sitä voidaan käyttää myös kehotuksissa, varoituksissa tai sillä voidaan jopa ilmaista iloa tai riemua. (KSV s.v. *hei*.) Kuitenkin voidaan sanoa, että molemmat tervehdyssanat, *moi* ja *hei*, ovat nuorempien sukupolvien tervehdyssanoja, jotka eivät ole yhtä muodollisia kuin esimerkiksi *hyvää päivää* tai *hyvää iltaa* (Yli-Vakkuri 2005: 198), joita ei käytetä kertaakaan tehtävässä yksi. Sen sijaan kirjoittajat käyttävät kaksi kertaa lyhempää muotoa, *päivää*, joka on sekin hyvin muodollinen tervehdys.

Tervehdyssanojen *moi* ja *hei* lisäksi käytetään myös sanoja *terve* ja *moro*, jotka nekin ovat puhekielisiä. Käytettyjen tervehdyssanojen perusteella voikin sanoa, että S2-oppijat ovat omaksuneet tuttavallisen puhetavan ystävälle kirjoitettaessa hyvin jo alemmilla taitotasoilla. Tämän tehtävän perusteella kielenoppijat osaavat myös melko laajan skaalan erilaisia tervehdyssanoja ja -tapoja.

Kun viestissä on käytetty puhuttelua, esimerkiksi jotain erisnimeä tai yleisnimeä, kuten

pojat tai *kulta*, puhuja haluaa varmistaa saavansa kuulijan huomion. Näitä lisäyksiä kutsutaan puhuttelulisäyksiksi, joilla ei ole yhtä vakiintunutta paikkaa lauseessa. Ne voivatkin esiintyä lauseen alussa, predikaattiverbin jäljessä tai lausuman lopussa. (VISK § 1077.)

Koska ystävälle kirjoitettujen viestien ei tarvitse olla yhtä muodollisia, neljä viestiä aloitetaan erilaisin puhuttelulisäyksin, nimipuhutteluin. Kirjoittajat käyttävät seuraavia nimiä: *iskä* (F2235-A1), *kultsi* (F2253-A3), *rakas* (F2239-A2) ja *jätkä* (F2259-A2). *iskä*, joka tarkoittaa lapsen miespuolista vanhempaa, on puhekielinen (JN s.v. *iskä*) sukulaisnimi, joka on määritelty myös lasten kieleksi (KSV s.v. *iskä*). *iskä* on rooli ja *iskäksi* on tyypillistä kutsua vain henkilöitä, jotka ovat kyseisessä roolissa. *kultsi* on puolestaan tuttavallinen hellittelynimi, joka juontaa juurensa sanasta *kulta* (JN s.v. *kultsi*). Se kuvaa rakasta ihmistä, puolisoa tai pientä lasta (KSV s.v. *kulta*). *rakas* on selvästi muodollisempi ilmaus henkilöstä, joka on puhujalle kallisarvoinen ja johon hän on kiintynyt voimakkaasti (KSV s.v. *rakas*). *jätkä* on puhekielinen yleisnimi, joka tarkoittaa poikaa (JN s.v. *jätkä*). *jätkää* käyttämällä ilmaistaan myös statusta. Joskus tällaisella sukupuoleen perustuvalla ilmaisulla pyritään kohottamaan omaa asemaa (Larjavaara 1999: 467), mutta uskon, että tässä esimerkissä *jätkä*-sanaa halutaan käyttää juuri vertaiselta vertaiselle vahvistaen vastaanottajan positiivisia kasvoja niin, että viestintätilanteen osapuolilla on jotain yhteistä.

Neljästä aineistossa käytetystä nimipuhuttelusta kolme on hyvin puhekielisiä. Tämä sopii hyvin näkemykseen siitä, että sähköposti on epämuodollinen viestintäväline ja ystävälle on suhteellisen luonnollista kirjoittaa epävirallista kieltä. Kolme neljästä nimipuhuttelusta on A-tason kirjoittajien käyttämiä. Tämä voi johtua esimerkiksi siitä, että kirjoittajien äidinkielisissä käytetään enemmän nimipuhutteluita kuin suomen kielessä. Tällöin niiden käyttö saattaa karsiutua pois kielitaidon lisääntyessä ja suomen kieleen totuttaessa.

Ystävälle kirjoittaneista vain neljä aloittaa viestinsä ilman tervehdystä, mikä kertoo siitä, että ystävälle kirjoittaminen on S2-oppijoille tuttu asia, joka ei aiheuta kirjoittajille suurta haparointia. Näistä neljästä ilman tervehdystä alkavasta viestistä kolme on A-tason kirjoittajien, mikä viittaa siihen, että kirjoittajat eivät ole vielä omaksuneet suomen kielelle tyypillistä tapaa aloittaa sähköpostia. Yhteistä näille kaikille viesteille, joissa ei ollut varsinaista aloitusta, oli se, että tervehdyksen sijaan he aloittivat viestinsä anteeksipyyntöillä. Vaikka viestejä jätetäänkin aloittamatta A2-tasolla, aloitusten tarkkuus on 87,1 %, joten voidaan sanoa, että tämä kielen ilmiö hallitaan jo A2-taitotasolla epämuodollisissa sähköposteissa.

5.1.2 Viesti opettajalle

Opettaja on vastaanottajana statukseltaan korkeammassa asemassa ystävänsä nähden. Ystävänsä kanssa kirjoittaja on tasa-arvoisessa asemassa. Yleisin tapa aloittaa viesti on pelkkä tervehdyssana. Pelkkää tervehdyssanaa käytetään 27 kertaa viestin aloituksissa. Selvästi käytetyin tervehdyssana on *hei*, jota käytettiin yli puolessa viesteistä. Seuraavaksi yleisin tapa aloittaa viesti on tervehdyssana, jota seuraa puhuttelu yleisnimellä *opettaja* tai *ope*. *ope* on puhekielinen sana, joka tarkoittaa opettajaa (JN s.v. *ope*). Tällaisten ylempien ja muuttumattomien statusten käyttöä pidetään suomen kielessä kohteliaana (Larjavaara 1999: 468).

Opettajalle kirjoitettujen viestien alussa käytetään kerran puhuttelua *Rakas Maria*. Puhuttelu on tyypillistä muodollisissa tilanteissa, joskin S2-oppija on tässä tilanteessa omaksunut ilmaisun luultavasti jostain toisesta kielellisestä kulttuurista. Suomen kielessä opettajaa voisi puhutella esimerkiksi käyttämällä sanaa *hyvä*, joskin sekä *hyvä* että *rakas* vaikuttavat molemmat hieman vanhahtavilta ilmauksilta, joita kuulee vain harvoin nuorten ihmisten kielessä. *rakas* voi tuntua vastaanottajasta liian henkilökohtaiselta ja tungettelevalta ilmaisulta oppilas–opettaja-suhteessa. Silloin opettajan negatiiviset kasvot saattavat olla uhattuina. Liian muodollinen puhuttelu ei vastaa kuulijan odotuksia, jolloin myös joustava vuorovaikutus vaarantuu (Larjavaara 1999: 467). Toisaalta voi olla, että vastaanottaja tulkitseekin viestin aloituksen miellyttävänä, jolloin *rakas* tukeekin ilmaisuna vastaanottajan positiivisia kasvoja, koska kirjoittaja ilmaisee positiivisen suhtautumisen opettajaa kohtaan. Tulkinta riippuukin täysin vastaanottajasta ja kommunikaatiotilanteeseen osallistuvien suhteesta. Viestin kirjoittaja arvioitiin A2-tasolle.

On myös tavallista, että rooli häivytetään ja sen sijaan käytetäänkin puhuteltavan etunimeä (Larjavaara 1999: 466). Opettajille suunnatuissa viesteissä opettajaa ei kuitenkaan juurikaan puhuteltu nimellä. Jos tervehdyksessä mainitaan vastaanottaja, se on lähes aina *opettaja* tai *ope*. Tilanne ei kuitenkaan ole autenttinen, eikä opettajalle ole esimerkiksi annettu nimeä tehtävänannoissa, mikä saattaa laskea nimen käyttämisen taajuutta.

Viesteistä seitsemän alkaa ilman tervehdystä. Näistä tapauksista viisi on A2-tason ja kaksi B1-tason kirjoittajien sähköposteja. Näyttäisi siltä, että kielitaidon alkumetreillä sähköposti ei ehkä ole genrenä kaikille tuttu, joten kielelliset haasteet ja vieras konteksti saattavat olla liian haastavia joillekin kirjoittajille. Sama ilmiö näkyy tehtävässä yksi, viestissä ystäväälle. Joissain viesteissä tervehdyssana on jo viestin aiheena, eikä varsinaisessa tekstissä. Laskin kuitenkin niin, että niissäkin viesteissä on tervehdyssana genren mahdollisen vierauden

vuoksi. Oppija ei ehkä ole ymmärtänyt aihekentän merkitystä, mikä vaikeuttaa tehtävästä suoriutumista kohdekieleen kuuluvalla tavalla. Aloitusten tarkkuus on tässä tehtävässä tasan 80 %, joten myös tässä tehtävässä viestin aloittaminen hallitaan A2-tasolla.

Vaikka Taponen (vrt. 2014) huomasiikin omassa tutkimuksessaan, että ystävälle ja opettajalle lähetettyjen viestien aloituksissa ei ole eroja, tässä aineistossa eroja on kuitenkin havaittavissa. Opettajalle suunnatut viestit aloitetaan siis muodollisemmin kuin ystävälle suunnatut viestit: Opettajalle kirjoitetuissa viesteissä *hei* on yleisin tervehdyssana ja ystävälle kirjoitetuissa *moi*. Kirjoittajat ovat luultavasti ymmärtäneet, että vastaanottaja vaihtuu tutusta tuntemattomaksi, jolloin myös viestintätyylin on vaihdettava epämuodollisesta hieman muodollisempaan. Opettajaa puhutellaan usein myös tervehdyksen yhteydessä opettajaksi, mutta häntä ei kutsuta nimellä, kuten ystävää puhuteltiin.

5.1.3 Viesti verkkokauppaan

Yleisesti voidaan sanoa, että verkkokauppaan lähetetyissä viesteissä aloituksissa ei ole yhtä suurta variaatiota kuin muissa tehtävissä. Tyypillisiä aloituksia ovat tervehdyssana (t4,3) tai tervehdyssana ja itsensä esittely (t12,7). Tästä herääkin kysymys, onko suomen kielessä suppeampi kielirepertuaari muodolliseen kuin epämuodolliseen kieleen. Verkkokauppaan lähetetyt viestit alkavat tyypillisesti *hei*-sanalla (t11,2), kuten opettajallekin lähetetyt sähköpostit. *hei*-tervehdyssanan käyttö kuitenkin lisääntyy verkkokauppaan lähetetyissä viesteissä kielitaidon parantuessa niin, että A2-tasolla sitä käytetään yhdeksän kertaa ja B1-tasolla 22 kertaa.

Kun keskustelussa on käytössä ainoastaan kielelliset keinot ja näköyhteys puuttuu, keskustelu on tyypillistä aloittaa tervehdyksellä ja itsensä esittelyllä, esimerkiksi puhelinkeskustelut alkavat tyypillisesti näin (VISK § 1021). Kiinnostava huomio muihin kirjoituksiin verrattuna onkin, että 38 kirjoittajaa esittelevät itsensä heti tervehdyssanan jälkeen (t13,7), mikä vastaa kolmea neljäsosaa viesteistä. Ilman tervehdyssanaa itsensä esittelee puolestaan 11 kirjoittajaa (t4,0). Näin runsaaseen ja tässä tehtävässä systemaattisesti toistuvaan itsensä esittelyyn rohkaisi varmasti tehtävänanto, joka ohjaa kirjoittajaa esittelemään itsensä ja jättämään yhteystietonsa. Itsen esittely heti viestin alussa tuntuu luonnolliselta vain, kun viestin vastaanottaja on tuntematon, kuten tehtävässä kolme. Tässä tilanteessa tuntuu myös siltä, että suullisesti käydyt vuorovaikutustilanteet ovat vaikuttaneet viestien rakenteeseen, sillä yleensä sähköposteissa näkyy vastaanottaja, jolloin niitä ei ole täysin välttämätöntä aloittaa itsensä esittelyllä. Tehtävässä yksi kirjoittajat eivät esitele itseään kertaakaan. Myös opettajalle

kirjoitetuissa jatkuu sama tendenssi, sillä niissä vain yksi kirjoittaja kertoo tervehdyssanan jälkeen, kuka viestiä kirjoittaa: *Hei, tässä on Matti* (F2201-B1).

Tehtävässä kolme 14 viestiä alkaa ilman mitään tervehdystä ja kolmessa viestissä tervehdyssana on sähköpostin aiheena. Viestejä jätetään aloittamatta konventioiden mukaisesti tasaisesti A1-, A2 ja B1-tasolla, mutta kaikki B2-tason kirjoittajat aloittavat viestinsä tervehdyksellä. Rungas aloitusten puute saattaa osaltaan kertoa tehtävätyypin vieraudesta ja harjoituksen puutteesta. A2-tasolla tervehtimisen tarkkuus jää 76 %:iin, eikä se nouse B1-tasollakaan yli DEMfad-mallin vaatiman rajan, vaan se jää 78,9 %:iin. Kirjoittajat eivät ehkä tienneet, kuinka tämän tyyppinen viesti olisi sopiva aloittaa, jolloin koko aloituksen huomiotta jättäminen on helppo ratkaisu.

Aloittaminen suoraan varsinaisesta asiasta onkin tyyppillisintä tässä aineistossa alimmilla kielitaidon tasoilla ja vastaanottajan ollessa tuntematon ja statukseltaan korkeammassa asemassa kirjoittajaan nähden. Tämä saattaa johtua siitä, että S2-oppijat ovat harjoitelleet enemmän epämuodollisen viestin kirjoittamista. Viesti on helppo aloittaa, kun kirjoittajalla on aikaisempaa kokemusta vastaavanlaisista viesteistä. Voidaan siis sanoa, että viestin aloittaminen hallitaan tehtävissä yksi ja kaksi jo A2-tasolla, mutta tehtävässä kolme aloittaminen aiheuttaa haparointia vielä B1-tasollakin.

5.2 Viestin lopettaminen

Keskustelun päättäminen vaatii kielellistä tekoa, esimerkiksi hyvästelysanana, kuten *heippa* tai *moi*, käyttöä. Hyvästely voi kuitenkin sisältää myös partikkeleita, kuten *no heippa nyt*. (VISK § 1220.) Pelkkään hyvästelysanaan päättäminen on erityisesti nuorten suosiossa. Hyvästelysana voi sisältää myös ainesta, joka ilmaisee yhteistyön jatkamista myös tulevaisuudessa (Yli-Vakkuri 2005: 198). Se on tärkeää, koska sähköpostiin ei odoteta yhtä nopeaa vastausta kuin pikaviestiin eikä vastaaja välttämättä pidä pikaista vastaamista yhtä tärkeänä kuin vaikka pikaviestimissä (Crystal 2001: 102; Koivula 2010: 7–8). Toive yhteydenpidon jatkumisesta lisää myös kohteliaisuutta pelkkään tervehdyssanaan verrattuna (Yli-Vakkuri 2005: 198). Tästä muodollisemmasta päätöstavasta esimerkkeinä mainittakoon sanat *näkemiin* tai *kuulemiin*, jotka viittaavat siihen, että henkilöt näkevät tai keskustelevat myöhemmin uudestaan. Myös erilaiset toivotukset ovat mahdollisia hyvästelyrutiineissa, kuten hyvää *päivänjatkoa*, *parane pian* tai *hauskaa juhannusta!* (VISK § 1220.)

5.2.1 Viesti ystävälle

Ystävälle lähetetyissä viesteissä on löydettävissä kaksi tyypillistä tapaa lopettaa viesti. Ensimmäinen on lopettaa viesti omaan nimeen. Viestejä on yhteensä 54 ja niistä 26, eli melkein puolet, loppuvat omaan nimeen (t13,5). Jotkut viesteistä päättyvät suoraan omaan nimeen ja osaan on liitetty mukaan tervehdyssana, *toivoo*-rakenne, toive seuraavasta yhteydenpidosta tai yhteystiedot. Viesti onkin kohteliasta päättää omaan nimeen, allekirjoitukseen, joskaan se ei ole täysin välttämätöntä epämuodollisissa sähköposteissa, sillä vastaanottaja tulee ilmi esimerkiksi sähköpostiosoitteesta. Muut keinot päättää viesti ovat tässä aineistossa toive seuraavasta yhteydenpidosta, jokin toivutus ja anteeksipyyntö. Merkittävä osa viesteistä, 13 kappaletta, jätetään kokonaan päättämättä. Kielitaitotasojen välillä ei ole tässä tehtävässä merkittäviä eroja siinä, miten viestit päätetään.

Seitsemän kirjoittajaa siis kirjoittavat nimen suoraan varsinaisen viestin päätteeksi (t3,6) kuten esimerkit (1–2) osoittavat. Toinen vaihtoehto on käyttää *toivoo*- tai *terveisin*-rakennetta, joiden lyhenteenä on *t*-kirjain (t8,3), esimerkiksi *toivoo: matti, T. Maija* tai *t. Sun Bestis*. Viestin päättäminen pelkkään etunimeen toimii ystävälle kirjoitettaessa mainiosti, koska ystävän kanssa ei tarvita muodollisia lopetuksia, joihin kuuluu toivutuksia ja lopettamisrituaaleja. Usein sähköposteissa suositaankin epämuodollista kirjoitustyyliä (Luukka 2000), jolloin viesteissä ei tarvita esimerkiksi sukunimeä tai titteleitä. Esimerkit (3–4) havainnollistavat, että jotkut aineiston kirjoittajat kuitenkin valitsevat käyttää oman nimen yhteydessä joitain rooliin liittyviä nimityksiä. Tällaisia roolinimityksiä käyttävät ainoastaan A-tason kirjoittajat. Toisaalta *toivoo*-rakennetta voi pitää hieman muodollisena, joskin melko fraasiutuneena ilmauksena (Kankaanpää & Piehl 2011: 252), joka sopii hyvin erilaisiin viestilajeihin.

- 1) me voimme tavata ensivikkona lauantaina Kello 4. Matti (F2233-A2)
- 2) voidaaks me tavata vaikka huomenna suoraan koulun jälkeen samassa paikassa. Maija. (F2263-B1)
- 3) T: paras ystäväsi (F2242-B1)
- 4) terveisin: Sinun paras kaverisi Matti. (F2241-A2)

Aina kirjoittajat eivät kuitenkaan pääätä viestiään omaan nimeen. Toinen tyypillinen tapa onkin lopettaa viesti jonkinlaiseen toiveeseen yhteydenpidon jatkumisesta, mikä tuo jatkuvuutta ystävyysuhteeseen. Jatkuvuuden tunteen lisääminen vahvistaa vastaanottajan positiivisia kasvoja, sillä vastaanottaja saa tuntea tulleensa hyväksytyksi ja hän kokee, että viestijä nauttii hänen seurastaan. Tällaisia ilmauksia ovat aineistossa esimerkiksi *nähdään*,

nähään sillo, see you later tai *soitellaan*. Joissain viesteissä ihmissuhteen jatkumista toivovan ilmaisun jäljessä on vielä vastaanottajan nimi, kuten esimerkki (5) kuvaa:

5) nähään huomenna koulussa. T. Maija. (F2234-B1)

Osa viesteistä, joskin melko harva, päättyy ainoastaan tervehdyssanaan, kuten *MoiMoi* tai *moikka*. Jotkut viestit päättyvät erilaisiin lopetusrituaaleihin, kuten *hyvää päivänjatkoa* (F2252-B1) tai *olisi mukava jos pääsisit lauantaina tulemaan* (F2210-B2). Tällaisissa tuttavallisissa ystävälle kirjoitetuissa viesteissä tämän kaltaiset päätöstavat tuntuvat luonnollisilta ja kohteliailta. Yli-Vakkuri (2005: 198) toteaa, että pelkkään hyvästelysanaan päättäminen on nuorten suosiossa, mikä ei siis näytä toteutuvan tässä aineistossa (t1,55). Tyypillisempää on päättää viesti monisanaisempaan rakenteeseen. Yksi selittävä tekijä voi olla se, että S2-oppijat ovat jo oppineet muita keinoja päättää viesti, joten pelkkään tervehdyssanaan lopettaminen saattaisi tuntua vajavaiselta ja töksähtävältä lopetukselta. Toisaalta he ovat voineet omaksua viestin päätöstapoja ensikielestään, jolloin he ehkä pyrkivät soveltamaan jo oppimiaan viestintätapoja myös suomen kieleen.

Osa sähköposteista, 13 viestiä, päättyy kuitenkin kuin seinään ilman mitään konventionaalista päätöstapaa. DEMfad-mallin asettama 80 % tarkkuusraja toteutuu jo A2-tasolla sillä tarkkuus on 87,1 %, jolloin kirjoittajien voidaan myös sanoa hallitsevan viestien päättämisen.

5.2.2 Viesti opettajalle

Opettajalle kirjoitettujen viestien päätöstavoissa on selkeä ero A2- ja B1-tasojen välillä. A2-tason kirjoittajat käyttävät kahta tapaa päättää nämä viestit: viestin päättämättä jättäminen ja *toivoo*-ilmaisut. Näihin ilmaisiin päättyvät lähes kaikki A2-tasoiset viestit muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta. *toivoo*-ilmaisuilla tarkoitan ilmaisuja, jotka ovat muotoa *toivoo: Matti, T: Matti* tai *terveisin: Matti*. *Toivoo* on yksinkertainen ja tyypillinen tapa päättää kirje tai sähköposti. Uskonkin, että tämän rakenteen yksinkertaisuus on yksi selittävä tekijä, miksi juuri kielenopiskelun alkutaipaleella olevat valitsevat tämän tavan päättää viestinsä.

Opettajalle suunnatuissa viesteissä jopa puolet A2-tason sähköposteista jätetään päättämättä, mikä on nelinkertainen määrä B-tason kirjoittajiin nähden. Tällöin viestien päätöksien tarkkuus A-tasolla on 52 %. Vastaava lukema on B-tasolla 89,7 %. Genren vaatimissa rajoissa vastaanottajan voidaan olettaa odottavan jonkinlaista lopetusta, sillä se

kuuluu sähköpostin tyypilliseen rakenteeseen. Muuten kirjoittaja rikkoo Gricen tavan maksiimia. En kuitenkaan usko, että kirjoittajat eivät osaisi päättää viestejään A2-tasolla. Luulen, että kyse on enemmänkin genren vieraudesta ja kirjoittajien saamista muiden tekstilajien vaikutteista, sillä nämä viestit muistuttavat enemmän tekstiviestiä kuin sähköpostia. Yksi päättämättä jätetty viesti on esitetty esimerkissä (6):

6) Terve

olin kipeenä eile ja toissapäivänä. Halusin vain kysyä siitä
kokessta: mikä oli koealue (F2241- A2)

Päätösten puuttumista saattaa selittää myös se, että kirjoittajat ovat pääsääntöisesti 7-luokkalaisia, jolloin he ovat vasta siirtyneet yläkouluun. Alakoulussa vanhemmilla on suuri vastuu kodin ja koulun välisessä kommunikaatiossa, jolloin kokemus opettajan kanssa käytävästä kirjallisesta vuorovaikutuksesta on minimaalinen.

B1-tason kirjoittajien sähköposteissa käytetyissä viestin päättämisen tavoissa hajonta on selvästi suurempi, eikä esimerkiksi pelkkää *toivoo*-rakennetta samalla tavalla kuin alemmilla tasoilla. Erona A-tasoon on se, että B-tasolla sen lisänä viestin päätöksissä käytetään sopivia rutiineja ja fraaseja, kuten esimerkeistä (7–8) huomataan. DEMfad-mallin mukaan kieli monimutkaistuu osaamisen parantuessa, mikä näkyy viestien päätöksissä tässä tehtävässä. B-tasolla mukaan tulevatkin toivotukset ja tervehdykset, joilla ilmaistaan toive yhteydenpidon ja ystävyyssuhteen jatkumisesta.

7) tulen jo perjantaina kouluun, joten nähdään sitten. T. Maija (F2243- B1)

8) hyvää päivänjatkoa T: Maija (F2234- B1)

Voikin siis ajatella, että kielitaidon, sanavaraston ja omien kielellisten kokeilujen karttuessa viestijä pystyy tekemään valintoja useammasta kielen variantista, jolloin myös päättämiseen käytetyt rakenteet monimutkaistuvat. Ehkä B-tasolla kirjoittajat ovat sisäistäneet paremmin sähköpostin genrenä ja sille tyypillisen tavan lisätä jokin viestin päättämistä pehmittävä toivotus tai muu ilmaisu varsinkin viesteissä, joissa vastaanottaja on statukseltaan korkeammassa asemassa. Genren normeja noudattamalla kirjoittaja mukailee Gricen tavan maksiimia, mikä helpottaa vastaanottajan työtä viestin tulkitsijana. Toisaalta voi olla myös niin, että viestin genren muuttuessa muodollisemmaksi myös viestien päättämiseen käytettävät tavat vähentyvät.

5.2.3 Viesti verkkokauppaan

Viestin päättämiseen käytettävät ilmaisut, kuten viestin muutkin rakenteet, monimutkaistuvat taitotason karttuessa. A-tasolla viesti päätetään tutkimusaineistossa tyypillisesti yhteydenottopyyntöön, kuten esimerkeissä (9–10) tai ilman erityisiä fraaseja, kuten esimerkissä (11). Tyypillisintä on myös päättää viesti kertomalla, mitä kirjoittaja haluaa ja jättää yhteystiedot, oma nimi tai molemmat näistä, mistä kertovat myös esimerkit (12–14):

- 9) jos ei Sovi niin voi Soittaa mulle tai lähettää sähköposti (F2248-A1)
- 10) lähetäkää viestiä meseen (F2262-A2)
- 11) mä ootan peleei se ei avaa se on vahan huonesti (F2247-A1)
- 12) koska pelini ei toimi jonka ostin verkkokaupasta haluan että se korjataan tai haluan rahani takaisin. Puh: 0401234567. (F2228-A2)
- 13) Haluaisin vaihtaa pelini sellaiseen joka varmasti toimisi. Puhelinnumeroinon 0401234567, tästä voitte tavoittaa minut (F2209-B1)
- 14) Haluaisin lähettää (com: sotattuja kirjaimia) pelin takaisin, ja haluaisin saada uuden sen tilalle. Tässä on yhteystietoni: – – Maija. (F2215-B1)

Kuten opettajalle kirjoitetuissa viesteissä, taitotason noustessa erilaiset päättämistapojen variaatiot lisääntyvät. B-tason kirjoittajat kirjoittavat runsaasti erilaisia päätösfraaseja, kuten toivotuksia ja kiitoksia, viestien loppuun. Toisaalta viestin lopetusta ei aina tarvitse turhaan venyttää liian pitkäksi, eikä sitä edes tarvita joka kerta (Kankaanpää & Piehl 2011: 166), koska muuten viestin määrän maksiimi kärsii. Kirjoittaja saattaa esimerkiksi uhata vastaanottajan negatiivisia kasvoja, jos vastaanottajalle tulee sellainen olo, että hänen aikaansa tuhlataan.

Myös *kiitos* esiintyy yhä useammassa sähköpostin lopetuksessa, mitä pidemmälle taitotasolla edetään. Kiitos onkin 15:ssä viestin päätöksessä, joita havainnollistetaan esimerkkeinä (15–16). Huomattava seikka on, että näistä vain kaksi on A-tason (t2,4) kirjoittajien ja loput B-tason kirjoittajien (t6,8), mikä antaa vihjeen siitä, että B-tasolla kirjoittajat ymmärtävät jo selkeämmin kiitoksen merkityksen kohteliaassa viestinnässä ja vastaanottajan kasvojen suojelemisessa.

- 15) Haluaisin vaihtaa pelin toiseen tai sitten korjata sen. Kiitos! Yhteystiedot: – – (F2255-B1)
- 16) Olisin kiitollinen jos minuun otetaan pian yhteyttä. Sähköposti: – – (F2210-B1)

Yleisin tapa lopettaa viesti on liittää lopetukseen oma nimi, jonka yhteyteen saatetaan lisätä myös esimerkiksi *kiitos* tai yhteystiedot. Vaikka tehtävänannossa pyydetäänkin jättämään yhteystiedot vastaanottajalle, kaikki eivät kuitenkaan tee näin. Vain B2-tasolla kaikki kirjoittavat ylös omat yhteystietonsa, joskin myös valtaosa B1-tason kirjoittajista täyttää tehtävänannon näiltä osin. Tyypillisin vaihtoehto on kirjoittaa ainoastaan oma nimi, sillä näin päätetään 13 viestiä. Nimeen päätetty viesti saattaa vaikuttaa hieman tyylyltä, ja usein onkin

sopivaa lisätä viestin lopetukseen jonkinlaisia päätössanoja, varsinkin näin muodollisessa sähköpostissa, koska se suojaa vastaanottajan negatiivisia kasvoja ja noudattaa myös Gricen tavan maksiimia. Nämä viestit eivät kuitenkaan noudata tehtävänantoa, koska niissä ei mainittu yhteystietoja. Toisaalta kuudessa viestissä on nimen lisäksi yhteystiedot, mikä mukailee paremmin tehtävänantoa. Ilman minkäänlaista päätöstä on verkkokauppaan lähetetyissä viesteissä 14, mikä on suurin piirtein saman verran kuin muissakin tehtävissä. Taitotaso ei vaikuttanut viestien päättämättä jättämiseen, sillä ilmiö esiintyi kaikilla taitotasoilla. Voidaankin siis sanoa, että jo A2-tasolla viestin päättäminen hallitaan suomen kielen mukaisesti, sillä tarkkuus on 89,3 %.

Viestin päättämisen voidaan sanoa monimutkaistuvan mitä taitavampi kirjoittaja EVK:n taitotasojen mukaan on. Vastaavan havainnon on tehnyt myös Malin (2012), joskin hänen tutkimustuloksensa koskevat lähinnä sanastollista monimuotoisuutta. Tässä tutkimuksessa viestin päättämisen monimutkaistuminen näkyy sanaston lisäksi myös päätösosuuuden pituuden lisääntymisenä. Paras tehtävä ilmiön havainnointiin ovat viestit verkkokauppaan. Kirjoittajat käyttävät niissä runsaasti päätösruutiineja, kuten yhteydenottopyyntöjä, kiitoksia ja omia vaatimuksia. Muissa tehtävissä päätökset ovat lähinnä yhden, kahden sanan mittaisia tervehdyssanan ja oman nimen yhdistelmiä. Kaikki eivät pääte viestiään ollenkaan konventioiden mukaisesti. Nevalainen (2002) havaitsi omassa englanninkielisessä aineistossaan, joka vastaa muodollisuudeltaan lähinnä oman aineistoni tehtävää kolme, että viestit päätetään yleensä fraaseihin, joiden suomenkielinen merkitys on *ystävällisin terveisin*. Tämä ei kuitenkaan ole tyypillinen tapa päättää viestiä tämän aineiston muodollisimmissa viesteissä.

5.3 Puhuttelu, teitittely ja sinuttelu

Sähköpostille tyypillinen piirre on tuttavallisuus (Luukka 2000). Usein sähköpostiin pompahtaa esimerkiksi mainos, jossa sanotaan *Hei Aino*, mikä saattaa uhata vastaanottajan kasvoja, sillä viestin kirjoittaja on aivan ventovieras ihminen. Aina kirjoittaja ei huomaakaan esimerkiksi teititellä vastaanottajaa, koska sähköposti on viestintävälineenä nykyään suhteellisen epämuodollinen. Voi olla, että kirjoittajan viestintätyyli olisi erilainen, jos hänen pitäisikin kirjoittaa vaikka kirje.

5.3.1 Viesti ystävälle

Kun kirjoittaja puhuttelee vastaanottajaa nimeltä, hän haluaa mahdollisesti herättää vastaanottajan huomion. Viestijä tahtoo varmistaa, että vastaanottaja lukee viestin sisällön mahdollisimman tarkasti. Silloin nimen käyttö on tyypillistä. Yleisesti ottaen voidaan myös sanoa, että aikuisten nimiä käytetään keskustelussa harvemmin kuin lasten nimiä. Tutkimusaineistossa nimeä ei kuitenkaan kirjoiteta ainoastaan kysymykseen, mikä olisi tyypillistä, vaan se on viestin alussa osana tervehdysanaa. Kahden välisessä keskustelussa nimeä käytetäänkin lähinnä silloin, kun viestijä odottaa kuulijaltaan jotain vastausta. (VISK § 1077.) Nyt vastaus on melko toivottava, koska tapaamista ei voi sopia ilman toisen suostumusta, joten myös nimen käyttö tuntuu luontevalta.

Ensimmäisessä tehtävässä kirjoittajat puhuttelevat vastaanottajaa useissa tapauksissa etunimellä, kuten *Moi Kaisa, mitäs sulle kuuluu mulle kuullu hyvä* (F2224-A2), *Moi Erika* (F2213-B1) ja *Päivää Kalle* (F2236-A2). Tällaisia viestejä oli 20 (t10,4). Etunimet ovat kuitenkin poikkeuksetta viestin alkuosassa osana tervehdystä. Vastaanottaja on tuttu ja läheinen henkilö, jolloin etunimen käyttö ei uhkaa erityisen voimakkaasti kuulijan negatiivisia kasvoja. Etunimen käyttöä voikin pitää tässä tapauksessa huomion herättäjänä. Sen voi tulkita myös lähikohteliaisuuden muodoksi, koska kirjoittaja puhuttelee häntä tuttavallisesti rakentaen yhteisöllisyyttä.

Nuoret suosivatkin viestinnässään tuttavallisuutta ja epämuodollisuutta, minkä vuoksi ystävälle kirjoitettaessa käytetäänkin yksikön toista persoonaa, sinutellaan, kuten esimerkeissä (17–18). Ensimmäisessä esimerkissä *sinä* on kirjoitettu näkyviin kun taas jälkimmäisessä tekijä on häivytetty näkymään ainoastaan verbin taivutuksessa. Tässä aineistossa ystävälle kirjoitetuissa viesteissä onkin tyypillistä häivyttää vastaanottaja (t13,6), mikä saattaa selittyä ilmiön puhekielisyydellä (VISK § 130).

Ystävälle kirjoitettaessa A-tason kirjoittajilla *sä* on suositumpi muoto (t11,8) verrattuna pronominiin *sinä* (t5,4), mikä näkyy esimerkeissä (19–20). B-tasolla puolestaan *sinä* on selvästi suositumpi valinta (t10,0) kuin *sä* (t4,0). Toinen muoto *sä*-pronominin rinnalla on *sää* (t1,6), josta on myös esimerkki (21). A-tasolla kirjoittajat ovat selvästi saaneet vaikutteita puhekielestä, mikä toisaalta sopii ystävälle lähetettyihin viesteihin. Epämuodollinen kieli ystävien välillä vahvistaa vastaanottajan positiivisia kasvoja, koska kirjoittaja haluaa selkeästi korostaa viestijöiden samanarvoisuutta. B-tasolla kirjoittajat ovat luultavasti omaksuneet kirjoitetun kielen konventioita hieman enemmän, jolloin muodollisemman *sinä*-pronominin käyttö tuntuu ehkä sopivammalta tähän kontekstiin.

- 17) Onko sinulla aikaa huomenna tohon aikaan? Vastaa!, Toivottavasi se käy sinullekin (F2251-A2)
- 18) voikko tulla kahen päivän päästä sinne kahvilaan (F2257-B1)
- 19) Jos sä et pääse niin lähetä teksti viesti tai soita Mulle. (F2229-A2)
- 20) mutta Sä voi tulla huomana meille (F2231-A2)
- 21) Sää ymmärrät viikonloppu meininki (F2256-A2)

Yhdessäkään viestissä ei kuitenkaan teititellä vastaanottajaa. Voikin olla, että ystävälle viestiessä teitittely ja arvonimillä puhuminen voisi olla liian muodollinen valinta, minkä vuoksi niitä ei olekaan käytetty kertaakaan. Tämä saattaa johtua kirjoittajan ja vastaanottajan samankaltaisuudesta, samanlaisuuden korostamisesta ja yhteishengen luomisesta. Voihan myös olla, että teitittely aiheuttaisi tekstiin ilkeilevän sävyn, mikä ei tietenkään ole kirjoittajien tavoitteena tässä tehtävätyypissä, sillä se uhkaisi vastaanottajan kasvoja ja rikkoisi yhteistyön periaatetta.

Muutamassa viestissä (t6,2) monikon ensimmäistä persoonaa käytetään korostamaan kavereiden yhteishenkeä (Brown & Levinson 1987: 107): *meillä* on sovittu tapaaminen, joka *meidän* on nyt siirrettävä. Tämä ylläpitää vastaanottajan positiivisia kasvoja, sillä kirjoittaja pyrkii ilmaisemaan, että mukavan yhteisen tapaamisen peruminen on hänestä kurja asia, kuten esimerkissä (22) huomataan. *Meistä* puhuminen auttaa myös kuulijaa kokemaan itsensä osana yhteistä viitekehystä, jolloin hänen oma minäkuvansa vahvistuu. Lähikohteliaisuuden lisäksi kirjoittaja suojelee vastaanottajan negatiivisia kasvoja, sillä kirjoittajan lisätessä vastaanottajan vaikutusmahdollisuuksia, vastaanottajan on helpompi tehdä oma ehdotus tai kumota kirjoittajan näkemys.

- 22) muistako me sovimme ja ajattelin jos voisimme siirtää aikaa, jos on mahdollista (F2211-A2)

Toinen tilanne, jossa käytetään *me*-muotoa, on ehdotuksen tekeminen. Tällä kirjoittaja haluaa viestiä, että olemme yhtä, päätös on yhteinen ja myös vastaanottaja voi vaikuttaa yhteiseen päätökseemme. Ilmiö näkyy esimerkeissä (23–24). Näissä ehdotus tehdään epäsuorasti. Ehdotus loukkaa aina vastaanottajan negatiivisia kasvoja, koska niissä tunkeudutaan kuulijan reviirille rajoittamalla hänen omaa päätösvaltaansa. Esimerkkien ehdotuksia lievennetään monipuolisesti esimerkiksi lausumapartikkelin avulla, konditionaalilla ja *me*-hengen luomisella, jolloin kirjoittaja vahvistaa kuulijan positiivisia kasvoja.

- 23) Ajattelin jos vaikka lauantaina menisimme elokuviin ja tulisi muitakin mukaan (F2210-B2)
- 24) Me voimme tavata ensivikkona lauantaina Kello 4. (F2233-A2)

Monikon ensimmäistä persoonaa käyttävät lähinnä A2-tason kirjoittajat. Näitä viestejä on kuusi kappaletta samaan aikaan, kun B1-tasolla viestejä on vain kaksi. Voikin olla, että monikon ensimmäisen persoonan käyttö käsitellään S2-opinnoissa ensin, minkä jälkeen esimerkiksi passiivi ja nollapassiivi valtaavat enemmän alaa S2-oppijoiden kielessä ja *me*-muodon käyttö vähenee.

5.3.2 Viesti opettajalle

Kuten tehtävässä yksi, kirjoittaja ei teittele vastaanottajaa opettajalle suunnatuissa viesteissä. Muista Euroopan kielistä poiketen, suomessa sinutellaan opettajaa teitittelyn sijaan, eikä tätä puhuteltaessa käytetä mitään titteleitä. Tärkeä huomio on, että opettajalle suunnatuissa sähköposteissa käytetään ainoastaan kerran puhekielistä pronominia *sä*: *mun äiti ei ehdi lähettää sulle viesti* (F2244-A2). Tätä poikkeusta lukuun ottamatta ainut sinutteluun käytetty muoto opettajalle on *sinä* (t3,5). *sinä* on kirjakielinen muoto, joka on myös kohteliaampi kuin puhekielinen *sä*. Tämä tekee selvän eron ystävälle lähetettyihin sähköposteihin, sillä niissä on tyypillistä käyttää juuri puhekielistä persoonapronominia *sä*. Opettaja on statukseltaan korkeammassa asemassa kirjoittajaan nähden. Tämän vuoksi *sä* olisi voinut olla liian tuttavallinen, eikä se juurikaan osoita kunnioitusta vanhempaa henkilöä kohtaan. *sinä* suojelee myös selvemmin vastaanottajan negatiivisia kasvoja *sä*-sanaan verrattuna. Viestijä pyytää palvelusta vastaanottajalta, joten negatiivisten kasvojen suojele saattaa vaikuttaa vastaanottajan auttamishaluun. *sinä*-persoonapronominia käyttävät eniten B-tason kirjoittajat (t4,6), mikä kertoo myös muodollisemman rekisterin hallinnasta.

Tehtävässä kaksi kirjoittajat ovat selvästi vältelleet persoonan kirjoittamista näkyviin (t8,7), ja se piilotetaan esimerkiksi kysymykseen, kuten *voisitko kertoa mistä tuli läksyksi* (F2239-A2) ja *Ilmoitasikko nopeasti Kiitos* (F2264-A2). Näissä tapauksissa *sinä* tai *sä* on jätetty pois näkyvistä, mikä ei kuitenkaan vähennä viestin ymmärrettävyyttä, koska persoona näkyy verbin persoonataivutuksessa. Persoonan häivyttäminen saattaaakin tuntua lukijasta selkeältä ja yksinkertaiselta (Eronen & Maamies 1999), mikä helpottaa lukuprosessia. Tämä on myös taloudellinen keino kirjoittaa, koska merkkitulo säästyy. Persoona näkyykin opettajalle suunnatuissa viesteissä lähinnä pyynnöissä ja kysymyksissä. Tällainen kielenkäyttö on hieman muodollisempaa kuin ystävälle suunnatuissa viesteissä, koska persoonan ilmi paneminen on juuri puhutun kielen ilmiö. Voi myös olla, että kirjoitetun kielen *sinä* tuntuu nuorelle kirjoittajalle etäiseltä sananvalinnalta, jolloin koko persoonan häivyttäminen tuntuu luonnollisemmalta ratkaisulta. Opettajalle suunnatuissa viesteissä häivytystä on kuitenkin

käytetty vähemmän kuin muissa tehtävissä.

Monikon ensimmäisellä persoonalla halutaan tässä tapauksessa luoda me-henkeä (t10,4). Opettajalle kirjoitetuissa viesteissä *me* ei olekaan niin selvästi kirjoittajan ja vastaanottajan välisen yhteisöllisyyden korostamiseen vaan enemmänkin kirjoittajan rinnastamista hänen omaan koululuokkaansa. Luokka on ryhmä, jolla on yhteinen päämäärä ja jossa jäsenet pitävät toisistaan huolta, kuten huomataan esimerkeissä (25–26). Vastaavanlaisen *me-* ja *muut-*ryhmiin jaottelun on huomannut myös Aalto (1997) omassa S2-alaan liittyvässä tutkimuksessaan. Hänen tutkimuksessaan S2-oppijat rinnastavat itsensä esimerkiksi keskustelun muihin osapuoliin luoden viestijöiden välille yhteyttä ja vahvistaen kuulijoiden positiivisia kasvoja. Toisin kuin Aallon aineistossa, Topling-aineistosta on kuitenkin paikoin vaikea arvioida, laskeeko kirjoittaja opettajan **inklusiivisesti** mukaan *meihin* vai rajaako hän opettajan **eksklusiivisesti** *meidän* ulkopuolelle. Kun *me* sulkee vastaanottajan tarkoitteidensa ulkopuolelle, pronomini on eksklusiivinen. Vastaavasti pronominin *me* tarkoitteisiin kuuluu myös vastaanottaja, pronomini on inklusiivinen.

25) Minun luokkakaveri soitti minulle tänään ja kertoi että meilä on koe! (F2205-B1)

26) Ja sitten miten meidän gaala-suunnitelma on edistynyt (F2206-B1)

Kun kirjoittaja valitsee monikon ensimmäisen persoonan, hän vahvistaa vastaanottajan positiivisia kasvoja myös toisesta näkökulmasta. Hän nimittäin luottaa siihen, että vastaanottaja tietää, keitä *meihin* kuuluu, viestintäkumppaneilla on siis jotain yhteistä ja tuttua (Kankaanpää & Piehl 2011: 194). Kirjoittaja saattaa myös haluta viestiä opettajalleen, että hän aikoo valmistautua tulevaan kokeeseen tai on valmis tekemään oman osuutensa suunnitelmasta.

Opettajalle kirjoitetuissa viesteissä etunimeä käyttää ainoastaan yksi kirjoittaja. Voi olla, kirjoittajat käyttäisivät enemmän etunimeä, jos vastaanottajan nimi olisi kerrottu tai tehtävässä olisi pyydetty eläytymään niin, että lukija olisi oma, tuttu opettaja, jolloin tilanne olisi selvästi autenttisempi.

5.3.3 Viesti verkkokauppaan

Teitittely on yksi keino osoittaa kohteliaisuutta. Sillä voidaan ilmaista, että kirjoittaja kunnioittaa vastaanottajaa (Kankaanpää & Piehl 2011: 253). Suomen kielessä teitittely alkoi ottaa paikkaansa 1700-luvulla, mihin ovat vaikuttaneet muut eurooppalaiset kielet (Yli-Vakkuri 2005: 190). Teitittely kuuluu muodollisiin tilanteisiin, joissa viestijät ovat toisilleen vieraita tai heillä on erilaisia sosiaalisia rooleja. Myös vastaanottajan ollessa vanhempi teitittely on

luonnollinen tapa puhutella kuulijaa. (Noponen 1999.) Kirjoitetussa kielessä *Te* voidaan kirjoittaa isolla alkukirjaimella, jolloin viestin sisältö saa entistä kunnioittavamman muodon (Kankaanpää & Piehl 2011:264).

Vaikka kirjoittajat eivät teittelekään opettajaa tai ystäväänsä, ei voi sanoa, etteivätkö he osaisi teititellä, sillä verkkokauppaan lähetetyissä viesteissä teitittelyä käytetään runsaasti. Teitittely näkyi kahdella tavalla: *te*-pronominia käytettiin runsaasti puhutellessa kirjoittajaa tai koko verkkokauppaa (t17,0), minkä lisäksi pronomini häivytettiin niin, että persoona näkyi ainoastaan verbitaivutuksesta (t18,5). Verkkokauppaan lähetetyistä viesteistä jopa yli puolissa teititeltiin. Vaikuttaakin enemmän siltä, että viestin vastaanottajasta ja siten myös tehtävyytyypistä johtuvat erot vaikuttavat puhuttelutavan valintaan, koska tutkimusaineistossa teitittelyä esiintyy ainoastaan verkkokauppaan kirjoitettaessa.

Vastaanottajan ja tehtävyytyypin lisäksi myös taitotasolla on merkitystä siinä, kuinka paljon teitittelyä esiintyy teksteissä: A1-tason kirjoittajista kukaan ei teittele. Tämä voi olla merkki siitä, että rakennetta ei hallita, mutta myös siitä, että tehtävänannon genre on heille vieras tai liian haastava, jolloin he eivät ymmärrä, mitä rekisteriä kuuluu käyttää erilaisille vastaanottajille. Toisaalta A1-tason otos on melko suppea, joten turhan vahvoja yleistyksiä on mahdoton tehdä. A2-tason kirjoittajista hieman pienempi osa teititteli vastaanottajaa (t32,1) verrattuna B1-tasoon (36,9). Sen sijaan B2-tasolla, tutkimusaineistossa korkeimmalla esiintyneellä taitotasolla, lähes jokainen teititteli. Tämän perusteella voisi sanoa, että taitotason kehittyessä teitittely lisääntyy nopeastikin verkkokauppaan lähetetyissä viesteissä.

Tehtävänanto ei kuitenkaan ohjaa teitittelyyn, vaan *sopivaan* kielenkäyttöön. Tämän vuoksi voikin ajatella, että monikon toisen persoonan käyttö on kirjoittajan oman kielitajun tulos. Yleisemmin voikin ajatella, että teitittely kuuluu kohteliaaseen kielenkäyttöön, kun lähestytään tuntematonta ihmistä. Jotkin lähteet kuitenkin kertovat teitittelyn vähenemisestä (Eronen & Maamies 1999).

Syinä teitittelyn valintaan voivat olla esimerkiksi verkkokaupan tuntematon vastaanottaja, jonka kasvoja uhataan tekemällä pyyntö. Tällaisissa tilanteissa teitittely on kasvojen uhkaa pehmentävä tekijä, kuten esimerkeissä (27–28). Vaikka vastaanottaja siis esittää pyyntönsä melko suoraan, teitittely pienentää uhkaa niin, että vastaanottajan kasvojen uhka on selvästi pienempi kuin ilman teitittelyä. Usein juuri pyynnöissä ja käskyissä ilmeneekin puhujan suhtautuminen vastaanottajaan (VISK § 1707), joten näissä esimerkeissä kirjoittajan voisi kuvata kunnioittavan vastaanottajaa.

28) Haluan että te ottaisitte pelin takaisin ja antaisitte minulle uuden peilin (F2261-B1)

Teitittely on myös merkki sosiaalisista eroista, jolloin toisella on korkeampi status tai hän on tuntematon tai iäkkäämpi (Larjavaara 1999: 477). Tässä tehtävässä vastaanottajasta ei tiedetä mitään, mutta hänellä on valta vaikuttaa siihen, miten kirjoittajan ongelman kanssa edetään. Kirjoittaja tietenkin toivoo, että pelin kanssa ilmennyt ongelma ratkeaisi niin, että hänelle ei tulisi taloudellista vahinkoa. Hänen on siis kannattavaa kohdella vastaanottajaa kunnioittavasti.

Toisaalta jopa toisen ihmisen ulkomuoto saattaa vaikuttaa puhuttelumuodon valintaan. Teitittelyä saatetaan esimerkiksi käyttää, jos vastaanottaja on epämieluisa, eikä häneen haluta tehdä enempää tuttavuutta. (Nojonen 1999.) Ei voi tietenkään sanoa, että kirjoittaja ei pitäisi vastaanottajan ulkomuodosta, mutta hänellä ei myöskään ole mitään tarvetta olla tuttavallinen tai pyrkiä rakentamaan ystävyyssuhteita verkkokaupan henkilökunnan kanssa. Tässä tehtävässä kirjoittajalla ei ole mitään tietoa vastaanottajasta, eikä hän voi tietää esimerkiksi, kuinka vanha vastaanottaja on tai miten hän toivoo itseään puhuteltavan. Silloin teitittely on turvallinen valinta, jonka ei ainakaan pitäisi loukata kuulijaa.

Teitittely saattaa tuntua luonnolliselta, koska viesti on tarkoitettu etäiselle instanssille, verkkokaupalle, eikä yksittäiselle henkilölle. Tässä tehtävässä viestin vastaanottaja ei ole yhtä yksiselitteinen, sillä sähköpostin käsittelijä saattaa vaihtua päivästä tai viestistä toiseen ja vastaanottaja saattaa tarkoittaa teitittelyllään jopa koko verkkokaupan henkilökuntaa. Tämä näkyy paikoin myös passiivin käyttönä esimerkeissä (29–30). Näissä tapauksissa korostuu myös se, että kirjoittajalle ei ole väliä, kuka häneen ottaa yhteyttä, kunhan asiaa viedään eteenpäin. Etäinen ja neutraali puhuttelumuoto onkin viisaampi ratkaisu verkkokauppaan kirjoitettaessa. Juuri tämän vastaanottajan etäisyyden vuoksi verkkokauppaan kirjoitetuissa viesteissä ei myöskään käytetä etunimiä, kuten muissa tehtävissä. Verkkokauppaan kirjoittavat eivät edes tiedä kenelle he ovat varsinaisesti kirjoittamassa.

29) Olisin kiitollinen jos minuun otetaan pian yhteyttä (F2210-B1)

30) Haluan että peliä korjataan tai joko uuden pelin (F2253-B1)

Verkkokauppaan lähetetyissä viesteinä on tyypillistä häivyttää tekijä näkymään ainoastaan verbin persoonataivutuksessa (t21,0). Viesteissä häivytetään niin yksikön (t2,5) kuin monikon toista persoonaa (t18,5). Häivytyksen keskittyminen monikon toiseen persoonaan kertoo myös teitittelyn runsaudesta ja kirjoittajien kielitajusta, koska persoonan häivytyks lisää tekstin sujuvuutta, koska persoonan jatkuva toistaminen tekstissä voisi tuntua jäykältä. Sujuva

teksti mahdollistaa yhteistyön periaatteen toteutumisen.

Toisaalta esimerkiksi Nevalainen (2002: 46) on huomannut pro gradu -työssään, että yritysmaailmassa yrityksen nimissä lähetettävissä viesteissä on tyypillistä käyttää monikon ensimmäistä persoonaa. Ehkä tästä johtuen myös yrityksille kirjoitettaessa on luonnollista käyttää teitittelyä, jolloin kirjoittajan ja vastaanottajan käsitellessä yritystä ja yritykseen liittyviä asioita molemmat käyttävät monikollista persoonaa. Teitittely on toisaalta myös turvallinen valinta, koska vastaanottaja tai vastaanottajat eivät ole tiedossa. Joissain viesteistä saattaa havaita selkeästi, että kirjoittaja teitittelee nimenomaan yritystä, eikä niinkään vastaanottajaa. Ilmiö näkyy selvästi esimerkeissä (31–32). Kaikista tyypillisintä tämä on B2-tason kirjoittajien sähköposteissa, vaikka yleistyksiä on vaikea tehdä B2-tason teksteistä suppean aineiston vuoksi.

31) Ongelmani on se että tietokonepelini joka on ostettu teiltä niin se ei toimi (F2217-A2)

32) Velieni osti edellis päivä teidän liikkeestä tietokonepelin, mutta se olikin rikki (F2254-B1)

Verkkokaupan teitittely korostuu erityisesti viesteissä, joissa on sekä teitittelyä että sinuttelua. Silloin yritystä on puhuteltu nimenomaan *teinä* ja vastaanottajaa *sinuna*, kuten esimerkeissä (33–34). Ensimmäiset lauseet kertovat selvästi, että peli on ostettu *teidän* verkkokaupastanne, jolloin käytetään monikon toista persoonaa. Tämän jälkeen puhuttelu kuitenkin vaihtuu yksikön toiseen persoonaan, *sinuun*, jossa kirjoittaja toivoo yhteydenottoa. Näitä tapauksia en siis laskisikaan oikeastaan nimenomaan vastaanottajan teitittelyksi, sillä kuulijaa on yhä puhuteltu käyttäen yksikön toista persoonaa ja teitittely koskee ainoastaan verkkokauppaa yrityksenä. Jos viestissä on ainoastaan teitittelyä ja sinuttelu on jätetty pois, on viestit kuitenkin laskettavissa teitittelyksi, sillä niistä on vaikea sanoa täysin yksiselitteisesti, onko kirjoittaja tarkoittanut vastaanottajaa vai ainoastaan yritystä tai kauppaa.

33) Kaksi päivää sitten velini osti minulle 20-vuotiaksi pelin teidän kaupasta. – – Toivottavasti vastaat ja nähään joskus (F2243-B1)

34) Mä haluan että te korjatte sitä tietokone tässä numerolla te saate yhteistieto voit soittaa kun sulla on jotakin (F2218-A2)

Tilanteissa, joissa vastaanottajaa sekä sinutellaan että teititellään, herää kysymys, onko kirjoittaja liian hämmentynyt eri puhuttelumuodoista niin, ettei hän kykene valitsemaan niiden väliltä. Toisaalta viesteissä, joissa käytetään molempia puhuttelumuotoja, niitä käytetään poikkeuksetta samalla tavalla. Vaikka lukijan kannalta olisi hieman selkeämpää valita vain yksi puhuttelumuoto, ovat esimerkkien (33–34) puhuttelumuodot mielestäni selkeitä, luonnollisia ja helposti tulkittavia.

Kolmannessa tehtävässä ei käytetä monikon ensimmäistä persoonaa juurikaan. Ainoissa tapauksissa kirjoittaja puhutteli meinä itseään ja veljeään, mikä ei sinänsä vaikuta vastaanottajan ja kirjoittajan väliseen kohteliaisuuteen. Ainut asia, joka voisi uhata, on viestissä syntyvä *me* ja *muut*-asetelma, jolloin vastaanottaja saattaisi tuntea itsensä ulkopuoliseksi ja siten myös kasvonsa uhatuiksi.

Toisaalta viestien persoonia aletaan häivyttää hiljalleen kielitaidon parantuessa, mikä kertoo kirjoittajan hallitsemasta muodollisemmasta rekisteristä. Tämä on yksi suomen kielen tyypillisistä piirteistä (Yli-Vakkuri 2005: 191). Häilytys niin, että persoona näkyi ainoastaan verbitaivutuksessa, oli taajuudeltaan suurinta verkkokauppaan lähetetyissä viesteissä. Toinen keino häivyttää persoonaa on passiivin käyttö, joka sekin lisääntyi kielitaidon parantuessa. Vastaavan huomion passiivin käytön portaittaisesta lisääntymisestä taitotasojen mukaan on tehnyt Seilonen (2013) omassa väitöstutkimuksessaan. Eniten passiivia käytettiin tehtävässä yksi, ystävälle kirjoitetuissa viesteissä (t24,4), ja vähiten verkkokauppaan lähetetyissä viesteissä (t2,9).

5.4 Passiivi

Passiivilla tarkoitetaan verbien pääluokkaa, joissa verbin muoto tai predikaatin rakenne saa aikaan sen, että lauseen subjekti saa pienemmän merkityksen kuin aktiivilauseessa (VISK § 1325). Vaikka passiivilauseessa ei olekaan kieliopillista subjektia, tekijää, jokin muu lauseenjäsen voi saada subjektin kaltaisia piirteitä. Suomen kielessä käytetyin passiivimuoto on yksipersonainen passiivimuoto, jossa ei ole ollenkaan ilmisubjektia, ja sen finiittiverbi on passiivimuodossa. Passiivia käytetään esimerkiksi silloin, kun ei haluta ilmaista tapahtumien kannalta keskeisen henkilön identiteettiä. (VISK § 1313.) Usein vastaanottaja on kuitenkin helposti tulkittavissa kontekstista, jolloin tarkempaa selittämistä ei tarvita (VISK § 1325). Kontekstista riippuen passiivin voi tulkita eksklusiiviseksi tai inklusiiviseksi, jolloin otetaan kantaa siihen, onko puhuja mukana tekemässä vai ei (VISK § 1654). Eksklusiivista passiivia käytettäessä kirjoittaja ei ole mukana tekemisessä kun taas inklusiivinen passiivi pitää sisällään myös vastaanottajan. Juuri tämä epämääräisyys saattaa vaikuttaa lukijasta sekavalta (Kankaanpää & Piehl 2011: 246).

Passiivilla saatetaan korostaa myös teon negatiivista luonnetta tai korostaa esimerkiksi sattuman tai kohtalon vaikutusta tapahtuneeseen (VISK § 1322). Joskus passiivia käytetään kuvaamaan meneillään olevan puhetilanteen osallistujia. Yleensä tällaisissa tilanteissa keskiössä on tekeminen, eikä vastaanottaja, jolloin passiivin käyttö saattaa olla enemmänkin

oman toiminnan kuvaamista kuten lääkärin puhuessa vastaanottotilanteissa esimerkiksi *avataan suu*. (VISK § 1325.) Passiivilauseessa ei olekaan keskeistä, kuka on tehnyt, vaan mitä on tehty (VISK § 1315). Passiivista on myös vaikea päätellä yksiselitteisesti, onko tekijöitä yksi vai useampi (VISK § 1323). Usein varsinkin puhekielessä passiivin yhteydessä saatetaan käyttää *me*-pronominia, jolloin tulkinta on monikon ensimmäisen persoonan mukainen. Persoonapronominin voi kuitenkin jättää kirjoittamatta, jolloin tulkinta voi silti olla *me*, esimerkiksi *mentiin eilen elokuvaan*. (VISK § 1326, 1272.)

Yleinen huomio passiivin käytöstä tässä tutkimuksessa on se, että se lisääntyy kielitaidon parantuessa, sillä A-tasolla passiivin taajuus on aineistossani 4,3 ja B-tasolla 5,1 niin, että eniten passiivin käyttö lisääntyy tehtävissä kaksi ja kolme siirryttäessä A-tasolta B-tasolle. Vastaavan huomion on tehnyt myös Seilonen (2013) omassa väitöstutkimuksessaan. Hänen mukaansa sekä aikuiset että nuoret käyttävät passiivia jo kielitaidon alkumetreillä ja sen käyttö lisääntyy portaittain taitotasolta toiselle siirryttäessä (Seilonen 2013: 184). Kielitaidon karttuessa vastaanottajaa ei enää sinutellakaan, vaan *sinä* vaihtuu tyypillisesti passiiviin, jolloin kirjoittaja ja kuulija ovat yhtä, mikä luo yhteishenkeä ja ylläpitää kuulijan positiivisia kasvoja. Huomio passiivin lisääntyvästä käytöstä kielitaidon edetessä perustuu lähinnä aineistoni ensimmäiseen tehtävään, jossa passiivia käytetään kaikista eniten. Seilonen (2013) esittää myös, että passiivin käyttö lisääntyy portaittain siirryttäessä A2-tasolta C1-tasolle, mikä vastaa oman analyysini tuloksia tämän tutkimuksen kattamista kielitaitotasoista.

Ystävälle kirjoitetuissa viesteissä käytetään passiivia yhteensä 47 kertaa (t24,4). Käytetyimpiä passiiveja tehtävässä yksi ovat *nähdään*, *tavataan* ja *mennään*. *nähdään* ja *tavataan* ovat melko fraasiutuneita ilmaisuja, jotka esitellään oppikirjoissa suomen kielen oppijalle ensimmäisinä passiivimuotoina. Tämän vuoksi monet kielenoppijat osaavat juuri näiden verbien passiivimuodot. Niitä käytetään tervehdyssanana ystävälle kirjoitetuissa viesteissä ja tapaamishdotuksia tehdessä. Tervehdyssanoina nämä passiivit ilmaisevat halun jatkaa yhteydenpitoa, mikä vahvistaa kuulijan positiivisia kasvoja.

mennä-verbillä tehdään yleensä jokin ehdotus, kuten esimerkeissä (35–36), jotka ovat ystävälle kirjoitetuista viesteistä. Huomionarvoista *mennään*-passiivin käytössä on se, että sen yhteydessä käytetään lähes poikkeuksetta jotain lievennintä, kuten esimerkkien konditionaali ja *vaikka*-lausumapartikkelia. Näiden lieventimien avulla kirjoittaja tahtoo pienentää kasvojen uhkaa niin, että viestin ehdotus ei kuulostaisi liian hyökkäävältä. Näissä esimerkeissä lieventimet lisäävät kohteliaisuutta, koska viestijä antaa myös vastaanottajalle tilaa vaikuttaa päätöksiin.

35) mutta jos sinulle sopisi mennään torstaina klo 15.30 (F2252-B1)

36) Mennään vaikka ensiviikolla (F2230-A2)

Passiivina käytetään opettajalle suunnatuissa viesteissä 12 kertaa (t5,2), joista suurin osa on *nähdään*-ilmaisuja, joka kertoo lukijalle toiveesta viestintäsuhteen ylläpidosta vahvistaen vastaanottajan positiivisia kasvoja. Opettajan kanssa ei ole tarvetta luoda samanlaista yhteishenkeä kuin oman ystävän kanssa, mikä saattaa selittää passiivin käytön vähyyttä. Toisaalta opettajan kasvoja ei tarvitse suojella yhtä voimakkaasti kuin ystävän, koska ystävyys perustuu vapaaehtoisuuteen. Opettajan on työnsä puolesta hoidettava yhteydenpito oppilaaseen myös poissaolotilanteissa. Ystävyys vaatii esimerkiksi toistuvia positiivisia viestintäkokemuksia, jotka mahdollistuvat, kun noudatetaan yhteistyön periaatetta ja suojellaan toisen osapuolen kasvoja esimerkiksi juuri passiivilla.

Kun passiivilla ei osoiteta ketään, vaan asia esitetään yleisluontoisena, vastaanottajan kasvoja suojellaan. Näin käy esimerkiksi verkkokauppaan lähetetyissä viesteissä esimerkeissä (37–38).

37) haluan, että annetaan rahat taikaisin tai sitten, että se peli korjataan (F2212-B1)

38) Olisin kiitollinen jos minuun otetaan pian yhteyttä (F2210-B1)

Passiivina saatetaan käyttää myös siksi, että kirjoittajalle ei ole väliä, kuka hänen asiaansa hoitaa, kunhan asia saadaan kuntoon. Kirjoittaja ei haluakaan olla liian käskävä ja epäkohtelias, vaan pyrkii neuvottelevampaan sävyyn. Passiivin käyttö korostaa tässä tehtävässä juuri toiminnan merkitystä, sillä käytetyin passiivimuotoinen verbi on *korjataan*. Yhteensä passiivina käytettiin verkkokauppaan lähetetyissä viesteissä seitsemän kertaa.

5.5 Konditionaali

Konditionaali on yksi moduksista, joiden tarkoituksena on ilmaista modaalisuutta ja esiintyvät finittisissä verbimuodoissa (VISK § 115). Konditionaalilla on suomen kielessä runsaasti erilaisia tehtäviä: se voi ilmaista tulevaa (VISK § 1545), suunnittelua, ennustamista sekä kuvittelua (VISK § 1592) tai sitä voi käyttää vetoamiseen ja ehdottamiseen (VISK § 1593). Konditionaalilla on myös affektiivinen sävy verrattuna esimerkiksi indikatiiviin (VISK § 1731). Konditionaalilla voidaan ilmaista esimerkiksi kohteliaasta pyyntöä. Kohteliaisuuden jatkumolla *voisitko laittaa ikkunan kiinni* on kohteliaampi kuin *laitatko ikkunan kiinni*.

Usein konditionaalia käytettäessä viestin rakenne muuttuu monimutkaisemmaksi, jolloin Gricen tavan maksiimi kärsii. Viestistä saattaa tulla silloin liian epämääräinen ja

monisanainen, jolloin viestin yksiselitteinen tulkinta vaikeutuu. Joskus tavan maksimiamia on kuitenkin mielekästä rikkoa juuri esimerkiksi kohteliaisuuden vuoksi, vaikka viestin tehokkuus ja taloudellisuus kärsisikin.

5.5.1 Viesti ystävälle

Tehtävässä yksi 12 viestiä sisältää vähintään yhden konditionaali-ilmauksen (t6,2) tarkkuudella 100 %, jolloin myös DEMfad-mallin vaatima 80 %:n tarkkuusvaatimus täytyy ja kirjoittajien voidaan sanoa hallitsevan konditionaali-rakenteen. Alemmilla taitotasoilla ilmauksia on kuitenkin vähemmän ylempiin nähden, sillä A2-tasolla vain kolmessa viestissä (t3,1) on konditionaali. Loput ilmaisut ovat B-tasoilla (t9,0), mikä viestii siitä, että konditionaali-rakenne saattaa olla monimutkainen S2-opintojen alkuvaiheessa oleville. Hankalampien rakenteiden käyttö tulee tutummaksi vasta harjoituskertojen karttuessa ja kielitaidon parantuessa. Tähän näkemykseen viittaa sekin, että myös muiden tehtävien kohdalla A-tason kirjoittajat käyttävät konditionaalia selvästi B-tason kirjoittajia vähemmän.

Ensimmäisessä tehtävässä konditionaali-ilmauksia käytetään pääasiassa kahteen tehtävään: kysymiseen ja ehdottamiseen. Molemmat näistä ovat vahvasti sidoksissa uuden tapaamisajan sopimiseen. Kysymykset koskevat uuden tapaamisen sopimista, kuten *Sopisiko huomenna klo 17.00* (F2241-A2) tai *Mitenkös olisi uusi aika?* (F2255-B1) Tällaisissa yhteyksissä konditionaali lisää vaikutelmaa siitä, että molemmat osapuolet ovat osallisia päätöksenteossa. Kirjoittaja ei siis oletakaan, että vastaanottajalla on sama mielipide, vaan antaa hänelle tilaa kertoa oma mielipiteensä, mikä suojelee hänen negatiivisia kasvojaan. Silloin vastaanottajalla on myös matalampi kynnys kieltäytyä kirjoittajan ehdotuksesta. Konditionaalien käyttö pienentää negatiivisten kasvojen uhkaa.

Toinen konditionaalien käyttötarkoitus on ehdotuksen tekeminen, kuten ehdotukset (39–40). Erona aikaisempiin kysymyksiin on se, että nämä ehdotukset eivät ole varsinaisia kysymyksiä, vaan enemmänkin tokaisuja, joilla tarjotaan kuulijalle mahdollisuuksia. Näissä viesteissä ei kuitenkaan noudateta tavan maksimiamia, koska varsinainen viestin sisältö on luettava rivien välistä.

39) Tavataan kahvilassa koulun jälkeen, sitten voisit vaikka tulla meille (F2255-B1)

40) Sinäkin voisit tulla tänne (F2253-B1)

Kohteliaisuutta tarkastellessa konditionaalien funktio on melko samanlainen kuin kysymyksissä, koska semanttisesti nämä konditionaalit ehdotukset ovat kysymyksen

kaltaisia. Kirjoittaja odottaa selvästi vastausta ja hyväksyntää ehdotuksiinsa sekä konditionaalinen sisältävässä kysymyksessä että ehdotuksessa.

5.5.2 Viesti opettajalle

Opettajalle suunnatuista viesteistä jopa 25 sisältää konditionaali-ilmaisun (t10,8), mikä on ylituplasti enemmän kuin ystävälle kirjoitetuissa viesteissä. Näistä seitsemän on A-tason kirjoittajien viestejä (t7,0) ja loput 18 B-tason kirjoittajien (t13,7). Ero onkin merkittävä, ja voi sanoa, että konditionaalinen käyttö lisääntyy kielitaidon parantuessa tässä tehtävässä. Myös viestien tarkkuus lisääntyy tässä tehtävässä kielitaidon parantuessa: A- tasolla tarkkuus on ainoastaan 57,1 %, joten se ei ylitä DEMfad-mallin 80 %:n rajaa. Raja ylittyy kuitenkin B- tasolla 83,3 %, joten myös konditionaali hallitaan tässä tehtävässä B- tasolla.

Opettaja on statukseltaan korkeammassa asemassa oppilaaseen nähden, joten suoran ilmaisutavan sijaan on kohteliaampaa käyttää konditionaalia, joka suojelee vastaanottajan negatiivisia kasvoja ja kunnioittaa opettajaa. Näissä viesteissä käytetyt konditionaali-ilmaisut voidaan jakaa kahteen ryhmään. Ensimmäinen on *haluaisin*-viestit. Näissä kirjoittajalla on vastaanottajalle toive, jota hän pehmentää konditionaalilla, kuten pyynnöissä (41–42). Näissä viesteissä kirjoittaja lieventää omaa pyyntöään ja suojelee vastaanottajan kasvojen lisäksi samalla myös omiaan, sillä liian suora viestintä saattaa herättää kuulijassa negatiivisia tunteita. Kaksikolmasosaa *haluaisin*-viesteistä on B-tason kirjoittajien viestejä.

41) Minä halusin tietää mitä viikon aikana tuli läksyjä ja mitä te teitte tunnilla (F2252-B1)

42) Haluaisin kysyä koealueesta pari kysymyksen (F2219-B1)

Toinen ryhmä ovat *voisitko*-viestit, kuten pyynnöissä (43–44). Nämä viestit ovat pyyntöjä, joita pehmitetään konditionaalilla, jolloin vastaanottajalle suunnattu toive ei tunnu yhtä käskävältä, vaan vastaanottajalle jää isompi valinnan mahdollisuus. Vain yksi *voisitko*-viesteistä on A2-tason kirjoittajan, loput ovat B-tason kirjoittajien, mikä kertoo luultavasti siitä, että rakennetta ei vielä hallita kovinkaan kattavasti A2-tasolla. Toisaalta B-tason kirjoittajat saattavat tuntea genren paremmin, jolloin kohteliaamman kielen käyttö saattaa olla tutumpaa heille.

43) Voitko sinä kertoa mitä läksyjä tuli viikon varrella (F2201-B1)

44) voitko lähettää minulle ne monisteet, mitä muut saivat silloin kun olin poissa? (F2202-B2)

Kaikki *voisitko*-viestit on suunnattu *sinulle*, yksikön toiselle persoonalle. Tällöin

lähestymistapa on epämuodollinen. Myös Aalto (1997: 158) on huomannut, että S2-oppijat käyttävät oman mielipiteensä ilmaisussa lieventimiä, esimerkiksi konditionaalia. Tämä kertoo muun muassa siitä, että S2-oppijat tiedostavat konditionaalien monipuoliset käyttötarkoitukset ja soveltavat sitä erilaisiin tehtävätyyppeihin kielen opiskelun ollessa vasta aluillaan.

5.5.3 Viesti verkkokauppaan

Verkkokauppaan lähetetyissä viesteissä olleet konditionaali-ilmaukset mukailevat pitkälti opettajalle lähetettyjä konditionaali-ilmauksia, sillä suurin osa ilmauksista on *haluaisin*- tai *voisitteko*-tyylisiä. Selkeänä erona kahteen muuhun tehtävään verrattuna on se, että konditionaalia käytetään verkkokauppaan suunnatuissa viesteissä selvästi enemmän, jopa 61 kertaa (t22,1) 100 prosentin tarkkuudella. Joissain viesteissä rakennetta on käytetty jopa useamman kerran. Tämä saattaa johtua esimerkiksi vastaanottajan vieraudesta tai viestintätilanteesta, jossa toiselle ihmiselle esitetään pyyntö. Suurin osa tehtävässä esiintyneistä konditionaali-ilmauksista ovatkin B1- tai B2-tason kirjoittajien viesteistä (t24,4). Vain 14:ssä A-tason viestissä on konditionaali-ilmaisu (t16,6), joten suhteessa B-tason viesteihin määrä on selvästi pienempi. Näyttäisikin siltä, että muodollisuuden lisääntyessä ja kielitaidon parantuessa konditionaalien käyttö lisääntyy. Vastaava tendenssi on havaittavissa myös kahdessa muussa tehtävässä.

Haluaisin-viesteissä pyritään kertomaan oma mielipide lieventämällä ilmaisua konditionaalilla, jolloin kirjoittaja ei tunkeudu liian aggressiivisesti vastaanottajan alueelle, kuten huomataan esimerkeissä (45–46). Indikatiivissa *haluan* vaikuttaa vaatimukselta, joka velvoittaa kuulijaa ja uhkaa voimakkaasti hänen negatiivisia kasvojaan. Vaikka *haluaisin*-viestit eivät sisälläkään varsinaista kysymyssanaa, ilmaisulla pyydetään tai kysytään lupaa semanttisella tasolla.

45) Haluaisin vaihtaa pelini sellaiseen joka varmasti toimisi (F2209-B1)

46) Haluaisin lähettää pelin takaisin, ja haluaisin saada uuden sen tilalle (F2215-B1)

47) Voisitteko yrittää korjata nopeutta ja henkilön liikkumista (F2263-B2)

48) Voisitteko lähettää uuden pelin (F2241-B1)

voisitko-ilmaisut ovat *haluaisin*-ilmaisua suurempi tapa esittää pyyntö, koska siinä pyyntö osoitetaan suoraan lukijalle noudattaen paremmin tavan maksiimia. Tällaisia ilmaisuja on esimerkeissä (47–48). Ilmaisut tarkoittavatkin, käykö, jos teemme ehdottamallani tavalla tai vahvistaisitko, että voin lähettää pelin takaisin ja saada tilalle uuden. *haluaisin* ilmaisee vain kirjoittajan tahdon, mutta ei pyydä mitään suoraan, vaan lukijan on luettava rivien välistä, että

toive velvoittaa kuulijaa johonkin. *haluaisin*-viesteissä lause on rakennettu niin, että kirjoittaja on johtolauseen subjekti, jolloin viestijä on virkkeen aktiivinen toimija.

Suurimmassa osassa tapauksista ilmaisu lievennettiin entisestään konditionaaliksi teitittelemällä, kuten esimerkeissä (47–48). Teitittelystä on kuitenkin vaikea päätellä, kohdistuuko se suoraan vastaanottajaan vai yleisemmällä tasolla verkkokauppaan. Vaikka kirjoittajan tarkoite olisi kumpi tahansa, teitittely suojelee vastaanottajan negatiivisia kasvoja ja on näin varmempi valinta kohteliaisuuden kannalta.

Konditionaalinen käyttö näyttää siis lisääntyvän A-tasolta (t8,7) siirryttäessä B-tasolle (t15,1) kaikissa tehtävissä. Toinen tärkeä huomio on se, että myös muodollisuuden lisääntyessä konditionaalista käytetään enemmän. Myös lauseiden rakenne muuttuu monimutkaisemmaksi, koska kirjoittajat käyttävät konditionaalista rinnalla erilaisia lieventimiä, kuten teitittelyä. Yleensä konditionaalista käytetään tässä tutkimuksessa pyytämiseen, oman tahdon ilmaisemiseen ja ehdotuksen tekemiseen.

5.6 Imperatiivi

Imperatiivi on konditionaalinen tavoite yksi moduksista (VISK § 115). Imperatiivilause muodostaa käskylauseen, jonka tarkoituksena on käskä, pyytää tai kehottaa toista. Käskylause on subjektiton ja on yleensä verbialkuinen. (VISK § 889.) Käskylause vaarantaa vastaanottajan negatiiviset kasvot, sillä käskemällä tunkeudutaan hänen reviirilleen, eikä jätetä omaa päätösvaltaa. Imperatiivista muodostuu erityisen suuri uhka, jos vastaanottajalle muodostuva hyöty on huomattavan pieni. Tällaisesta voisi olla esimerkkinä käskyt *anna rahaa* ja *siivoa naapureiden talo* (Korhonen 2010).

Tehtävässä yksi imperatiivien käytölle on kuitenkin havaittavissa kaksi syytä, joista molemmat ilmenevät sekä A2- että B1-tason kirjoittajien viesteissä: toive yhteydenotosta sekä kehoitus saapua tapaamiseen. Yhteydenottopyyntö liittyy yleensä aikataulun sopivuuteen, kuten esimerkeissä (49–50). Toinen, joskin vähemmän käytetty, tehtävässä yksi imperatiivien käyttötapa on kehoitus saapua tapaamiseen, kuten esimerkit (51–52) osoittavat. Kaikkiaan imperatiiveja käytetään hyvin samankaltaisissa funktioissa taitotasosta riippumatta.

49) Jos sä et pääse niin lähetä teksti viesti tai soita Mulle (F2229-A2)

50) jos sulle ei käy toi aika lähetä sähköpostia (F2237-B1)

51) tuu huomenna meille kello 14.00 jos sopii (F2221-A2)

52) Tule vaikka meille ja sitten lähdetään kapeen. (F2243-B1)

Tehtävässä yksi imperatiivista käytetään selvästi enemmän kuin kahdessa muussa

tehtävässä, jopa 14 kertaa (t5,2). A2- ja B1-tason kirjoittajat käyttävät sitä yhtä monta kertaa. Erona näillä taitotasoilla on se, että A2-tasolla kaikki kirjoittajat eivät pehmitä ilmaisunsa voimaa, mikä näkyy esimerkeissä (53–54). Ne, jotka pehmittävät, käyttävät siihen alisteista sivulausetta, johon valittiin *jos*-alistuskonjunktio kuten aikaisemmista esimerkeistä (49 ja 51) huomataan. B1-tasolla viestin voiman pehmentäminen on hieman yleisempää ja pehmentämiseen käytetään alistuskonjunktion lisäksi *vaikka*-lausumapartikkelia, kuten esimerkit (50, 52 ja 55) osoittavat. Pehmentämällä viestiä imperatiivirakenteen käsky ei ole niin ehdoton, koska sen yhteydessä on käytetty ”jossittelua”, jolloin käskyn toteuttamiseen sisältyy jokin ehto.

53) tuu mun kotiin klo : 16 :00, koska on mun synttärit (F2228-A2)

54) Vastaa (F2251-A2)

55) Jos sinä et pääse tulemaan soita minulle. (F2252-B1)

Toinen ero muihin tehtäviin on se, että joissain viesteissä imperatiivia on käytetty epätavallisessa yhteydessä, kuten *ÄLÄ jaks kaveriiii* (F2244-A2). Tämä imperatiivi-ilmaisu on viestistä täysin irrallinen, eikä liity mitenkään muihin asioihin, joita viestissä käsitellään, mikä saattaa tuntua vastaanottajasta uhkaavalta ja vaarantaa viestijöiden välisen yhteistyön. Ystävä on statukseltaan samassa asemassa kuin kirjoittaja, joten kasvojen uhkaamista ei tarvitse ehkä pelätä yhtä paljon kuin tuntemattoman tai korkeammassa statuksessa olevan kanssa viestiessä. Uskonkin, että tämän vuoksi imperatiivia käytettiinkin eniten ystävälle suunnatuissa viesteissä. Imperatiivin runsas käyttö juuri tuntuu luonnolliselta sosiaalisen samanarvoisuuden kannalta, kun kirjoitetaan ystävälle; viestijän ei tarvitse osoittaa ylimääräistä kunnioitusta vastaanottajaa kohtaan. Vastapainona runsaalle imperatiivin käytölle ja kasvojen voimakkaalle uhkaamiselle ovat kuitenkin runsaat viestin voiman lievennykset esimerkiksi konditionaalein ja selityksin.

Tehtävässä kaksi imperatiivia käytetään kolme kertaa (t1,3). Jokainen näistä viesteistä on B1-tason kirjoittaja. Kahdessa näistä on käytetty *kerro*-verbiä, joista molemmat ovat nähtävissä esimerkeissä (56–57). Viestit mukailevat Gricen tavan maksimiamia, koska ne kertovat sisältönsä suoraan ja selkeästi niin, että vastaanottajalle ei jää tulkinnanvaraa. Kun tavan maksimiamia noudatetaan tarkoin, uhkana on kuulijan negatiivisten kasvojen kärsiminen, koska kasvojen uhkaa ei pienennetä erityisin lievennyksin. Kolmas imperatiivi-ilmaisu tässä tehtävässä on esimerkissä (58). Tulkitsem, että kirjoittaja on tavoitellut *laita*-sanaa. Käskyä hän on pyrkinyt lieventämään *vaikka*-lausumapartikkelia suojellakseen kuulijan negatiivisia kasvoja.

- 56) Kerro koe alue ja tuleeko siihen vihko asiat (F2220-B1)
 57) Kerro vähän viikon tapahtumista tuliko läksyä. (F2253-B1)
 58) Kaita vaikka sivu numerot ja kirjat (F2205-B1)

Verkkokauppaan lähetetyissä viesteissä on kahdeksan imperatiivia (t6,9), joista valtaosa liittyy yhteydenottopyyntöihin. A-tasolla viestejä on 5 (t5,9) ja B-tasolla 3 (t1,6). Näissä viesteissä kirjoittaja pyytää suoraan yhteydenottoa vastaanottajalta, kuten esimerkissä (59), tai yhteydenottoa pyydetään ongelmien ilmetessä, kuten esimerkeissä (60–61).

- 59) Lähetäkää viestiä meseen (F2262-A2)
 60) Jos tulee kysymyksiä, soittakaa ihmessä! (F2204-B1)
 61) jos että ymmärtänyt niin soittakaa numeroon. (F2251-B1)

Käskevyyttä vähennetään myös lisäämällä joku ehto *jos*-konjunktioilla: *jos että ymmärtänyt* (F2251-B1) ja *jos tulee kysymyksiä* (F2204-B1). Tällaiset ilmaiset antavat vastaanottajalle tilaa, eivätkä ne rajoita kuulijan toiminnanvapautta. Ne myös selittävät, miksi vastaanottaja jättää esimerkiksi omat yhteystietonsa, jolloin kirjoittajan tekemät valinnat ovat hieman läpinäkyvämpiä. Näin vastaanottajan on helppo ymmärtää, miksi yhteystiedot on lisätty viestiin, eivätkä ne tule vastaanottajalle yllätyksenä, mikä saattaisi uhata hänen kasvojaan.

5.7 Kiittäminen

Kiittäminen on osa muodollista kohteliaisuutta (KSV s.v. *kiitos*). *kiitos* on fraasiutunut ilmaisu, jolla ilmaistaan kiittollisuutta. Kiittollisuus puolestaan tarkoittaa halun ja tyytyväisyyden tunnetta, joka viriää, kun henkilö vastaanottaa jotain hyvää, esimerkiksi lahjan tai palveluksen toiselta ihmiseltä (KSV s.v. *kiittollisuus*). Kiittäminen on osa tapakulttuuria, ja kohteliaisuusteorioiden avulla tarkasteltuna se on suoraan sanomista. Se ei kuitenkaan uhkaa sinällään vastaanottajan kasvoja, koska sen tarkoitus on suoraan sanomisesta huolimatta tuottaa kuulijalleen hyvää mieltä ja kokemuksen siitä, että hän on tehnyt jonkun asian onnistuneesti. Vaikka suoraan sanominen saattaakin tuntua epäkohteliaalta, noudattaa se täysin Gricen määrän maksimiä, sillä viestijä kertoo ainoastaan sen, mitä tarvitsee, eikä mitään ylimääräistä. *kiitosta* voisi käyttää myös ironisesti, jolloin viestijä ei todellisuudessa ole saanut vastaanottajalta mitään hyötyä (Jautz 2013: 7).

Ystävälle suunnatuissa viesteissä kiitetään kaksi kertaa (t1,0). Opettajalle suunnatuissa viesteissä kiitos esiintyy seitsemän kertaa (t2,5) ja verkkokauppaan kirjoitetuissa viesteissä 17 kertaa (t6,1). Mitä virallisempi viesti on kyseessä ja mitä vieraampi vastaanottaja on, sitä enemmän *kiitosta* käytetään tässä aineistossa. Toisaalta on huomioitava, että tehtävätyypillä ja

sen myötä viestin funktiolla saattaa olla vaikutusta siihen, mitä kielellisiä valintoja viestijä tekee.

Kiitosta ei kuitenkaan käytetä suomalaisille tyypillisellä tavalla ystävälle ja opettajalle kirjoitettaessa, vaan sitä käytetään enemmänkin tervehdyssanana, joka päättää viestin. Ystävälle kirjoitetuista viesteistä on esimerkit (62–63) ja opettajalle (64–65). Niitä yhdistää se, että kaikissa opettajalle ja ystävälle kirjoitetuissa viesteissä käytetyt kiitokset ovat yhteydessä viestin päätökseen.

62) Kiitos heeippa! <3 (F2224-A2)

63) Kiitos! Heippa! <3:llä DJ (F2253-B1)

64) Olen vain maannut sängyssä niin kuin prinsessa ja sain kaikkea mitä halusin. Kiitos! (F2255-A2)

65) Mitä meillä oli liikkunnassa ja tuliko biologiasta mitään läksyjä? t: Matti kiitos! (F2219-B1)

Joissain kielissä *kiitos* lasketaan tervehdyssanaksi, jolla voi esimerkiksi päättää keskustelun (Taponen 2014: 64), esimerkiksi Jautz (2013) on tutkinut kiittämistä englannin kielessä. Hänen mukaansa kiitosta käytetään useimmin juuri viestin lopussa merkkinä siitä, että kirjoittaja haluaa päättää asiansa. Uskonkin, että tehtävän yksi kiitokset ovatkin saaneet vaikutteita joistain muista kielistä tai kulttuureista, koska suomen kielessä kiitokseen päättäminen ei tunnu luonnolliselta varsinkaan ystävälle kirjoitetuissa sähköposteissa. Jos viesti päättyisi suoranaiseen pyyntöön, sen jatkaminen kiittämällä vaikuttaisi sopivammalta. Tässä aineistossa ei kuitenkaan ole tällaisia tapauksia. *kiitos* ei tunnu luonnolliselta lopetukselta, koska kirjoittaja ja vastaanottaja ovat samalla viivalla, eikä heidän ei tarvitse erityisesti mielistellä toisiaan tai korostaa kohteliaisuutta.

Yhdessä opettajalle suunnatussa viestissä *kiitos* tuntuu suomalaisen korvaan luonnollisemmalta: *Ilmoitasikko nopeasti Kiitos!* Myös tämä kiitos päättää viestin, mutta se ei ole täysin irrallinen lausuma, vaan sillä on selvä tehtävä, sillä sitä edeltää pyyntö, joka uhkaa aina vastaanottajan negatiivisia kasvoja. Nyt kiittämällä kirjoittaja kuitenkin pehmentää pyynnön voimaa, mikä suojelee vastaanottajaan kasvoja, koska kirjoittajan toive ei tunnu yhtä hyökkäävältä. Vastaavanlainen rakenne tuntuisi luonnolliselta ratkaisulta esimerkiksi verkkokauppaan kirjoitettaessa.

Verkkokauppaan suunnatuissa viesteissä kiitetään selvästi useammin kuin kahdessa muussa tehtävässä. Kaikissa kolmessa tehtävätyypissä esiintyneissä kiitoksissa on kuitenkin jotain yhteistä: yleensä *kiitos* sijoitetaan viestin loppupuolelle. *kiitos* on joissain tapauksissa luonnollinen tapa päättää vuorovaikutustilanne, esimerkiksi puhelinkeskusteluissa (VISK § 1220), joissa vastaanottaja ei usko näkevänsä kuulijaa enää jatkossa (Yli-Vakkuri 2005: 199). Tällainen tilanne on esimerkiksi verkkokauppaan lähetetyissä viesteissä, koska vastaanottaja ei

oletta, että kohtaa verkkokaupan työntekijän oikeassa elämässä, tai että kirjoittaja olisi edes sama jokaiselle yhteydenotokerralla. Kielenoppija onkin saattanut omaksua tavan kiittää viestin lopussa juuri puhutusta kielestä.

Verkkokauppaan suunnatuissa viesteissä *kiitoksen* käyttö on selvästi luontevampaa ja sujuvampaa kuin kahdessa aikaisemmassa tehtävyytyypissä. Kiittäminen tapahtuu useammin jouhevassa kohdassa, eikä tule yllättäen kuten se tulee toisinaan tehtävissä yksi ja kaksi. Toisaalta erona ystävälle ja opettajalle kirjoitettuihin viesteihin on se, että verkkokaupan vastaanottaja on tuntematon, etäinen henkilö, jolle kirjoittajat ovat muutenkin kirjoittaneet muodollisemmin. Kun kyseessä on virallisempi viesti, *kiitos*, tuntuu olevan asiallinen tapa päättää viesti.

Toki myös osa verkkokauppaan suunnatuista viesteistä päättyy kiitokseen kuin seinään, kuten lopetuksissa (66–67). Nämä viestit eivät ole epäkohteliaita, mutta *kiitos* ei ole vastaanottajan kannalta odotuksenmukainen, joten se saattaa yllättää lukijansa. Verkkokauppaan lähetettävä viesti on kuitenkin sopivampaa päättää kiitokseen kuin muut sähköpostit, koska vastaanottaja on etäinen ja kirjoittajalla on vastaanottajalle selvä toive, jolla on rahallista merkitystä. *kiitos* on tässä tilanteessa yleinen kohteliaisuutta lisäävä sana, jonka tarkoituksena on ilmaista, että kirjoittaja kunnioittaa vastaanottajaa ja hänen vaivannäköään. Tällöin kiittämisen tehtävä ei olekaan samanlainen kuin esimerkiksi *kiitos* lahjaa vastaanotettaessa. Verkkokauppaan lähetetyissä viesteissä *kiitos* on vielä tavanomaista enemmän rituaalinomainen ilmaus.

66) Eli tässä yhteistietoni - - Kiitos! (F2264-B1)

67) Maija Solki Solkikatu 1A2 00000 Solkila puh. 0401234567 Kiitos (F2202-B1)

Esimerkki hyvin toimivasta kiittämisestä on: *Kiitos jo etukäteen* (F2233-A1). Se on semanttisesti toive, että vastaanottaja lähettäisi sähköpostiin jonkin vastauksen, jolloin osapuolet saisivat sovittua, miten pelin kanssa ilmennyt ongelma ratkaistaisiin. *saaisinko uuden peli tai rahat isovelille kiitos* (F2211-A2) -tyyliset kiitokset puolestaan pehmittävät vastaanottajan pyyntöä, eikä vaikutelma ole yhtä hyökkäävä, vaan toimii mainiosti suomen kielessä.

Kielitaitotasoja tarkastellessa ei eroja ollut havaittavissa ystävälle tai opettajalle kirjoitetuissa viesteissä: sekä A- että B-tason kirjoittajat kiittävät yhtä paljon. Ero on kuitenkin selkeä verkkokauppaan kirjoitetuissa viesteissä, sillä A-tason kirjoittajat kiittävät viisi kertaa (t5,9) ja B-tason kirjoittajat jopa 12 kertaa (t6,2). Ilmiö ei kuitenkaan näy taajuudessa, mikä johtunee sanamäärien eroista aineistossa. B-tason tekstit ovat monimutkaisempia ja pidempiä,

jolloin yksittäisen ilmiön taajuus laskee nopeasti. Kiittämisen lisääntyminen viittaisi siihen, että kirjoittajat omaksuvat tämän kohteliaisuuden ilmiön muodollisissa sähköposteissa kielitaidon kehittyessä. He ymmärtävät, että tuntemattomalle kirjoitettaessa *kiitos* on kohteliaisuutta lisäävä sana, jota on *sopivaa* käyttää asiointitilanteissa.

Kiittämisessä on siis selkeä ero viestin muuttuessa epämuodollisesta muodolliseksi. Ystävälle suunnatuissa viesteissä ei juurikaan kiitetä toisin kuin verkkokauppaan suunnatuissa viesteissä, joissa valtaosassa kiitetään vastaanottajaa. Yleensä *kiitos* esiintyy viestin loppupuolella viesteissä. Uskonkin, että aineiston kiitokset ovat saaneet paljon vaikutteita muiden opittujen kielten rakenteista ja kielellisestä kulttuurista sekä puhekielestä, sillä aina niiden paikka ei tuntunut täysin odotuksenmukaiselta.

Tässä aineistossa kiittämiseen liittyvä kiinnostava seikka on se, että kirjoittajat eivät käytä kertaakaan normaalissa viestintätilanteissa paljon käytettyä *kiitti*-sanaa. *kiitti* tarkoittaa kiitosta, joskin se on puhekielinen tai arkinen tapa ilmaista kiitollisuutta (KSV s.v. *kiitti*).

5.8 Anteeksi pyytäminen

Valta osassa kulttuureja anteeksi pyytäminen on sopivaa, kun toinen ihminen loukkaa toista tai rikkoo sosiaalisia normeja. Kulttuurista riippuu, milloin ja miten pyydetään anteeksi. (Tanaka, Spencer-Oatey & Cray 2000: 74.) Anteeksi pyytäminen on yksi ilmiö, joka nousee esiin tapaamisen perumisessa. Brownin ja Levinsonin mukaan (1987: 192–195) anteeksi voi pyytää usealla eri tavalla. Viestijä voi kertoa loukanneensa osoittamalla haluttomuutensa, selittämällä asiaa ja pyytämällä anteeksi. Brownin ja Levinsonin teoriaa tulkiten anteeksi pyydetään tässä tutkimuksessa pyytämällä anteeksi ja selittämällä asiaa. Anteeksipyynnöt esitetään kolmella eri ilmaisulla: *anteeksi*, *sori* ja *olen pahoillani*. *sori* on suomessa puhekielinen ilmaus (JN s.v. *sori* 2006) ja *anteeksi* kirjakielisempi vaihtoehto. *olen pahoillani* -ilmaisun merkitys on myös *anteeksi* (KSV s.v. *olen pahoillani*).

Selittäminen onkin tärkeä osa kielellistä tekoa, ja sen tarkoituksena on ilmaista jotain negatiivista esimerkiksi tapaamisen perumisen yhteydessä (Kukko 2003). Anteeksipyyntö saattaa johtua myös siitä, että kirjoittaja on haluton perumaan tapaamista, mutta tilannetekijät ovat ajaneet hänet tähän (Bella & Sifanou 2012: 100). Anteeksi pyydetään ystävälle lähetetyissä viesteissä 30 kertaa (t15,6) ja jokaisessa niissä on mukana selitys. Usein jokin selitys onkin osana pahoittelua kuten esimerkeissä (68–69). Selittäminen auttaa vastaanottajaa ymmärtämään, ettei tapaamisen peruminen ole mieluista. Selittäminen on myös ehkä toive yhteistyön periaatteen toteutumiseen, koska myös kirjoittaja toivoo empatiaa, myötäelämistä,

ikävän tilanteen osuessa kohdalle.

- 68) Sori Kaisa mulle tuli muita suunnitelmia. En pääse tänään leffaan, koska mun pitää vahtia pikkuveliä, mutta sopisko huomenna klo 19.00 (F2241-B1)
- 69) Olen tosi tosi pahoillani, mutta en voi tulla elokuviin, koska äiti ja isä menivät Viroon laivalla ja minä joudun huolehtimaan pikkuveljestäni. (F2252-B1)

Kiinnostava huomio on, että tehtävän yksi kaikki kahdeksan viestiä, joissa käytetään sanaa *anteeksi*, ovat B-tason kirjoittajien sähköposteja (t8,0). Tarkkuus on näissä viesteissä 100 %. Myös valtaosa käytetyistä *olen pahoillani* -ilmaisuista esiintyy B-tason kirjoittajien viesteissä (t5,0) niin, että tarkkuus on 100 %. A-tason kirjoittajat käyttävät puolestaan eniten pahoittelusanaa *sori*, jopa 10 kertaa (t10,7) tarkkuudella 60 %, kun B-tason kirjoittajat käyttävät sitä vain kolme kertaa (t3,0) tarkkuudella 33,3 %. Uskon, että tarkkuuden heikkous tässä tehtävässä johtuu siitä, että kirjoittajat ovat omaksuneet tämän sanan englannista. Väitettäni tukee se, että useassa viestissä *sori* on saanut useassa sähköpostissa muodon *sorry* tai jopa *sorri*, joka on suomalaista verrokkiaan nähden selvästi lähempänä englannista tuttua anteeksipyyntöä. Tämä saattaa olla myös tyylillinen valinta, mutta uskoakseni ainakin suurin osa *sori*-viesteistä juontaa juurensa englannista. Toinen selitys on se, että kirjoittajat tuntevat *sori*-sanana puhemieheistä, mutta eivät tienneet, kuinka tämä kirjoitetaan.

Márquez-Reiter esittää (2000: 147–149), että anteeksipyyntötilanteissa selittelemineen on tyypillistä ainoastaan joissain tilanteissa. Hänen mukaansa tilanteissa, joissa vastaanottaja pystyy todistamaan ja ymmärtämään tilanteeseen johtaneet syyt, selitystä ei tarvita. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi kahvin kaataminen toisen syliin tai toisen varpaille astuminen. Tapaamisen perumiseen voi kuitenkin olla useita syitä, eikä vastaanottaja tiedä niitä. Siksi on luonnollista, ehkä jopa kohteliasta, että viestijä selittää tilanteen, kuten tässä viestintätilanteessa huomataan. Se vahvistaakin vastaanottajan positiivisia kasvoja, koska kirjoittaja tuo esille, ettei tapaamisen peruminen johdu ystävältä, vaan jostain ulkopuolisesta tekijästä. Ilman selitystä kuulija saattaisi esimerkiksi ajatella, että kirjoittaja ei pidä kuulijasta.

Tehtävässä kaksi opettajalta pyydettiin yhdeksän kertaa anteeksi (t3,9). Nämä anteeksipyynnöt ovat esimerkeissä (70–71). Anteeksipyynnön syy on kuitenkin hyvin erilainen verrattuna ystävälle kirjoitettuihin viesteihin. Tämä johtunee siitä, että kirjoittajan tekemä loukkaus ei kohdistu suoranaisesti opettajaan, jolloin myös anteeksi pyydettyvät asiat ovat hyvin erilaisia verrattuna esimerkiksi tehtävän yksi viesteihin. Syy anteeksipyyntöön onkin kolmannessa tehtävässä se, että oppilas on ollut poissa tai ei ole ilmoittanut poissaolostaan. Tällöin tuntuukin, että anteeksipyyntö ei varsinaisesti suojele opettajan kasvoja, vaan on ehkä

enemmänkin tapa ilmaista, ettei poissaolo johdu suoranaisesti oppilaasta, eikä hän voi siis myöskään vaikuttaa vallitsevaan tilanteeseen. Silloin kirjoittaja suojelee myös omia kasvojaan, eikä oppilas saata itseään huonoon valoon opettajan silmissä.

70) Opettaja Mä olin kipeä kokoko viiko, sori kun en ilmoitanut (F2259-A2)

71) Anteeksi ,että olen ollut pois viikon minulla on ollut nuhaa ja 39,2' kuume. (F2260-A2)

Anteeksi ei pyydetä määrällisesti kovinkaan montaa kertaa tehtävässä kaksi, eikä kertaakaan tehtävässä kolme, mikä on selitettävissä tehtävyytyillä. Jos tehtävänä olisi ollut esimerkiksi lähettää viesti huonoon käytökseen liittyen, uskon, että anteeksipyyntöjä olisi kirjoitettu taajempaan. Toisinaan tehtävänanto voikin ohjata käyttämään tietynlaisia rakenteita tai tietynlaista kieltä (Kajander 2013: 206).

Tiivistäen sanoisin, että anteeksi pyydetään suurin piirtein yhtä paljon eri taitotasolla, mutta taitotasojen välinen ero liittyy leksikaalisiin valintoihin. B-tasolla on tyypillisintä valita ilmaisuiksi *anteeksi* tai *olen pahoillani*, mutta A-tasolla päädyttiin yleensä sanomaan *sori*. Kielitaidon karttuessa kirjoittajien kielellinen repertuaari kasvaa ja he voivat tehdä monipuolisempia sananvalintoja riippuen viestintätilanteesta. Ystävältä pyydetään eniten anteeksi, mikä on luonnollista, koska vain ystävälle kirjoitettaessa viestin sisältö on negatiivinen vastaanottajaa kohtaan. Tässä tilanteessa voikin olla, että tehtävyytyppi vaikuttaa eri vastaanottajille osoitettuihin anteeksipyyntöihin.

5.9 Vaikka

vaikka luokitellaan lausumapartikkeliksi, jonka tehtävänä on liittää eri puheenvuoroja yhteen (VISK § 801, 803). Yleisesti ajateltuna lausumapartikkelit ovat puhutun kielen ilmiö (VISK § 801), mutta moderni teknologia, kuten puhelin ja internet ovat lähentäneet kirjoitettua ja puhuttua kieltä niin, että puhutun kielen ilmiöt, kuten lausumapartikkelit, ovat siirtyneet myös kirjoitettuun kieleen. Kirjoitetussa kielessä se esiintyy perinteisesti kuitenkin konjunktiona, jonka tehtävä liittyy lauseiden välisiin rinnastus- ja alistussuhteisiin (VISK § 812).

vaikka-partikkelin tehtävä on tuoda kirjoittajan suunnitelmaan ehdotteleva tai johdatteleva sävy tai antaa vihje esimerkki siitä, mikä olisi kirjoittajan mielestä sopiva toimintatapa (VISK § 803). Kirjoittaja haluaa ilmaista, ettei hänen ehdotuksensa ole ainut oikea vaihtoehto, vaan vastaanottajalla on mahdollisuus vaikuttaa. *vaikka*-sanana voikin joskus korvata *esimerkiksi*-sanalla (VISK § 841), kuten *mennään nyt vaikka Kauhajoelle* verrattuna *mennään nyt esimerkiksi Kauhajoelle*. Lopputuloksella ei silloin ole suoranaista merkitystä

vastaanottajalle, sillä hän tekee vain jonkin summittaisen ehdotuksen. Tällöin puhuja ikään kuin oikeuttaa kuulijan vastaväitteet ja ehkä jopa kannustaa kuulijaa kertomaan oman mielipiteensä asiaan. Näin kirjoittaja pysyy vastaanottajan kanssa samalla tasolla, eikä ota niin suurta roolia päätöksenteossa. Tämä suojelee vastaanottajan negatiivisia kasvoja, sillä puhuja antaa kuulijalle näennäisen vaikutusmahdollisuuden, eikä pakota kuulijaa mukautumaan omaan näkemykseensä.

Ystävälle kirjoitetuissa viesteissä käytetään uutta tapaamisaikaa ehdottaessa *vaikka*-partikkelia 26 kertaa (t13,5), kuten esimerkeissä (72–74). Näistä kahdeksan on A2-tason kirjoittajien viesteissä (t8,6) tarkkuudella 87,5 % ja loput 18 B-tason kirjoittajien viesteissä (t18,1) niin, että lähes kaikissa B-tason viesteissä käytetään *vaikka*-rakennetta nimenomaan ehdotusta tai toivetta lieventämässä. B-tasolla *vaikka*-viestien tarkkuus on 100 %.

72) Mennään vaikka ensiviikolla (F2230-A2)

73) Nähdään vaikka huomenna (F2239-A2)

74) Voidaanko nähdä joku muu päivä vaikka keskustassa koulun jälkeen? (F2213-B1)

Kaikissa näissä kirjoittaja pyrkii lisäämään vastaanottajan vaikutusvaltaa omasta suorasta ehdotuksesta huolimatta. Hän ikään kuin antaa tilaa myös muille ehdotuksille, jolloin hänen ehdotuksensa ei ole niin käskevä. Tekemällä näin kirjoittaja pyrkii suojelemaan vastaanottajan negatiivisia kasvoja, koska viestijä antaa ymmärtää, että valinnan lopputuloksella ei ole hänelle merkitystä (VISK § 841).

Yksi B1-tason kirjoittaja käyttää *-pa*-partikkelia *vaikka*-partikkelin yhteydessä, joskin hän käyttää sitä kaksi kertaa samassa viestissä. Tässä tapauksessa *-pa*-partikkelin roolina on toimia sävyartikkelina. *-pa*-sävyartikkelin merkitystä on hankala määritellä yksiselitteisesti ja sen merkitys onkin viisainta tulkita sen kontekstissa. (VISK § 821.) Aineiston kirjoittaja käyttää sitä ehdottaessaan ystävälle uutta tapaamista, kuten ehdotuksissa (75–76). Tämän sävyartikkelin käyttö lisää entisestään vaikutelmaa siitä, että kuulija voi tehdä halutessaan muitakin ehdotuksia, mikä suojelee vastaanottajan negatiivisia kasvoja.

75) Sopiiko jos nähdään vaikkapa huomenna koulun jälkeen? (F2226-B1)

76) Kaupungissa voitaisiin soittaa Kallelle jos hän vaikkapa haluaisi olla siellä meidän kanssa (F2226-B1)

Uskon, että tämä johtuu siitä, että viestintätilanne on kirjoittajille tuttu niin kirjoitetussa kuin puhutussa kielessä. Sanaa ei esiinnykään juurikaan opettajalle tai verkkokauppaan kirjoitetuissa viesteissä, mikä antaakin vihjeen sen puhekielisyydestä ja epämuodollisuudesta.

Joissain viesteissä sanaa käytetään alistuskonjunktiona, mikä ei kuitenkaan ole tutkimuksen kannalta kiinnostavaa.

Myös yhdessä opettajalle suunnatussa viesteissä käytetään *vaikka*-lausumapartikkelia (t0,4) lieventämässä pyyntöä ja vähentämässä viestin käskemyyttä, kuten esimerkiksi (58) huomataan. Tällä pyritään suojaamaan vastaanottajan negatiivisia kasvoja, koska hänelle osoitetaan käsky niin, että verbi on imperatiivissa. Lausumapartikkelin *vaikka* avulla käsky piilotetaan kuitenkin ehdotuksen omaiseksi, eikä vaikuta niin suoralta. Vaikka suora ilmaisutapa uhkaakin vastaanottajan negatiivisia kasvoja, kirjoittaja on pyrkinyt vähentämään uhkaa partikkelin avulla.

Verkkokauppaan kirjoitetuissa viesteissä *vaikka*-sana esiintyy kaksi kertaa adverbialikonjunktiona (t0,7). Erona opettajalle ja ystävälle kirjoitettuihin viesteihin on kuitenkin se, että verkkokauppaan kirjoitetuissa sähköposteissa *vaikka*-sanaa käytetään konjunktiona, eikä niinkään kohteliaaseen kieleen liittyvänä pehmentävänä lausumapartikkelina, kuten esimerkit (77–78) osoittavat.

77) mutta ei se toimi siltikään, vaikka pistin patterit ja pesin CD-levyn (F2243-B1)

78) pelin tekstitys oli espanjaa, vaikka tekstin pitää olla Suomen kielinen (F2252-B1)

Näissä esimerkeissä *vaikka*-sanan tehtävä ei ole lisätä kohteliaisuutta. Alistuskonjunktiona sen tehtävä on näissä tilanteissa luoda konsessiivista suhdetta. Se tarkoittaa sitä, että kaksi lausetta, joissa käsitellään samaa asiantilaa, liitetään toisiinsa niin, että syntyneellä virkkeellä ilmaistaan lauseiden yhteensopimattomuutta. *vaikka*-lauseella ilmaistaan jotain epäodotuksenmukaista ja mahdollisena esteenä toisessa lauseessa kuvatulle asiantilalle. (VISK § 1139.) Esimerkissä (74) patterien vaihdon ja CD-levyn ajatellaan auttavan pelin toimintaan, mutta odotustenvastaisesti peli ei kuitenkaan toimi. Toisessa esimerkissä (75) *vaikka*-lauseessa oletetaan, että tekstit ovat suomeksi, mutta näin ei kuitenkaan ole. Verkkokauppaan lähetetyissä viesteissä *vaikka*-sanalla ei olekaan kohteliaisuuteen vaikuttava rooli toisin kuin muissa tehtävissä.

5.10 Muita huomioita

On kuitenkin vielä muutamia sisällöllisiä, leksikaalisia ja typografisia seikkoja, jotka vaikuttavat kohteliaisuuteen. Käsittelen niitä tässä alaluvussa.

Yksi ystävälle kirjoitettu viesti rikkoo pahasti olennaisuuden maksiimia, sillä se ei vastaa tehtävänantoon mitenkään. Viesti hämmentää vastaanottajaa, sillä se ei ole lainkaan

odotuksenmukainen, kuten esimerkistä (79) huomataan. Oletankin, että kirjoittaja ei ole ymmärtänyt tehtävänantoa lainkaan, ja teksti onkin arvioitu A1-tasoiseksi. Sen lisäksi, että viesti on sisällöltään ristiriidassa tehtävänannon kanssa, kirjoittajan viestintätyyli on hyökkäävä ja käskävä, koska kirjoittaja tekee selviä vaatimuksia vastaanottajalle pehmentämättä toiveitaan. Mitä suurempi pyyntö ja näin myös uhka vastaanottajalle osoitetaan, sitä enemmän kirjoittajan olisi varottava viestintäänsä ja kiinnitettävä huomiota kohteliaisuuden ilmaisemiseen ja kasvojen uhan pienentämiseen. Nyt lukijan hämmennys saattaa kuitenkin olla niin voimakas, että vastaanottajan kasvot ovat vaarassa.

- 79) Iskä sinähän lupasit ostaa minulle Audi S8. Huomenna on minun syntymäpäivä muista tilata audin minulle huomiseksi. Mutta sinä tankaat benzan 98E Että moottorista tulee tehokas koska mootori on cc250 jo 350 Hp. Ostan autoviidestä parhaat kajuttimet. Mutta lasien pitää olla tehokkaat lasit ettei ne mee rikki kajuttimien äänestä.
(Matti) (F2235-A1)

Yksi leksikaalinen ilmaus on selvästi kohteliaisuusnormiston ulkopuolella. Kyseessä on alatyylinen ilmaisu, kirosana. Kirosana tarkoittaa sanaa, joka ei kuulu siistiin yleiskieleen (KSV s.v. *kirosana*). Niiden avulla kirjoittaja kuvaa erityisen vahvaa positiivista tai negatiivista suhtautumista joihin asiaan kohtaan (Junkkarinen 2006: 77; KSV s.v. *kirosana*). Aineiston ainut kirosanan sisältävä ilmaisu oli: *Sen takia tietokone meni paskaksi* (F2251-A2). Ilmaisua ei sinänsä ole voimakkuuden jatkumon vahvimpien sanojen, mutta siistiin yleiskieleen se ei kuulu, joten vastaanottaja tulkinnee viestin epäkohteliaaksi ja kasvoja uhkaavaksi. Toisaalta kärjistäminen tai liioittelu ovat hyviä keinoja, jos halutaan korostaa olennaista ja jättää epäolennaiset asiat vähemmälle huomiolle (Kankaanpää & Piehl 2011: 232), mutta tuntemattomalle instanssille suunnattuihin kirjeisiin kyseinen kieli ei kuulu. Kirjoittajan on kuitenkin pystyttävä valitsemaan tilanteeseen sopiva rekisteri, eikä sähköpostin *sopivaan* kieleen kuulu voimasanat, joten myöskään tehtävänanto ei toteudu tämän kirjoituksen osalta.

Myös eräs leksikaalinen valinta tässä aineistossa lisää viestin kohteliaisuutta ja suojelee vastaanottajan positiivisia kasvoja. Tämä sananvalinta on *valitettavasti*, joka edustaa muodollisempaa kohteliasta rekisteriä. Sillä viestijä ilmaisee epäsuorasti pahoittelunsa ja osoittaa huomioivansa vastaanottajan tunteet. Kirjoittaja korostaa, että jokin asia tapahtuu vasten hänen omaa tahtoaan. Viestijä haluaa ikään kuin harmitella, että hän joutuu kertomaan viestin negatiivisen sisällön lukijalle. Ystävälle lähetetyissä viesteissä käytetään kaksi kertaa

valitettavasti-sanaa. Molemmat kirjoittajat ovat B2-tasolla. He tahtovat vahvistaa kuulijan positiivisia kasvoja; tapaamisen peruminen ei johdu sinusta. Täysin vastaava huomio tehdään verkkokauppaan lähetettyjen viestien kohdalla: kaksi B2-tason kirjoittajaa käyttää kyseistä ilmaisua. Negatiiviset kohteliaisuusfraasit ovat yleisempiä kuin positiiviset (Kankaanpää & Piehl 2011: 253). Tällaisen ilmaisun käyttö kertoo myös kuulijalle, että viestijä ymmärtää, että tilanteesta aiheutuu negatiivisia tunteita (Kankaanpää & Piehl 2011: 269).

Tärkeä seikka kirjoitettua kieltä tutkiessa on myös typografia, joka keskittyy nimenomaan siihen, millä kirjoituksen keinoilla viestiä pyritään vahvistamaan. Tässä tutkimuksessa tärkein typografian keino, jolla vaikutetaan kohteliaisuuteen, ovat hymiöt, eli tunneikonit. **Hymiö** on käsitteenä vakiintunut puhekieleen kuvaamaan kirjoitetun viestinnän merkkijonoja, joilla pyritään kuvaamaan kirjoittajan tunnetiloja (KSV s.v. *hymiö*). Käytän kuitenkin *hymiön* asemesta sanaa *tunneikoni*, sillä *hymiö* antaa harhaanjohtavan kuvan siitä, että ne kuvaisivat ainoastaan positiivisia tunteita. Tunneikonit ovat tyypillisiä tekstiviesteille, sähköposteille, chat-keskusteluille ja kaikille viestinnän muodoille, joissa kommunikoidaan reaaliaikaisesti. (Vauras 2008: 3.) Tässä aineistossa analysoidaan ainoastaan merkkitunneikoneita, jotka koostuvat tietokoneen perusmerkistössä olevista merkeistä ja kirjaimista (Vauras 2008: 9). Muita typografisia keinoja ovat esimerkiksi vahvistettu tai isompi fontti, alleviivaus ja huutomerkki.

Tunneikoneita käytetäänkin tässä aineistossa vain ystävälle kirjoitettaessa, mikä johtuneekin siitä, että hymiöt ovat osa nuorisokulttuuria ja tyypillisiä epämuodollisille viesteille. Esimerkkinä ovat tästä (80–81). Joissain viesteissä käytettiin myös merkkiyhdistelmää <3, joka tarkoittaa sydäntä. Viestejä oli yhteensä seitsemän, ja nämä jakaantuivat hyvin tasaisesti eri taitotasojen välille. Sydämet liittyvät aineistossa ainoastaan viestin lopettamiseen, kuten esimerkeissä (82–83). Vauras (2008: 35) selittääkin, että tunneikoneita käytettäisiin vähemmän virallisissa sähköposteissa kuin epämuodollisissa, mikä pätee hyvin tässä aineistossa.

80) OK nähdään!!! :) (F2214-A2)

81) Hei kultsi! ☺ (F2253-B1)

82) Heippa! <3:llä DJ! (F2253-B1)

83) see you later <3 (F2256-A2)

Tunneikonien tärkein tehtävä on vahvistaa viestin sanomaa ja helpottaa vastaanottajan tulkintatyötä. Tämä johtuneekin siitä, että kirjoitettu kieli ei mahdollista nonverbaalia kommunikaatiota. Vastaanottaja haluaa näin varmistaa, että hänen viestinsä tulkitaan oikein. Tunneikonit eivät esiinny mielivaltaisissa paikoissa vaan kohdissa, joissa on arkaluontoista sisältöä tai ne ovat kirjoittajan mielestä välttämättömiä tekstin oikean ymmärtämisen kannalta, kuten esimerkiksi (81) viestin tunneikonin voi tulkita niin, että sisällössä on jotain ironista, eikä kirjoittaja

välttämättä kutsu vastaanottajaa kirjaimellisesti omaksi kullakseen. Tunneikoneiden tehtävä onkin myös keventää viestin sisältöä, sillä niiden tarkoitus on muistuttaa lukijaa nonverbaaleista eleistä ja ilmeistä, jotta viestin tulkinta olisi lähempänä sitä, mihin kirjoittaja pyrkii.

6 POHDINTA

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on ollut perehtyä yläkoululaisten S2-oppijoiden sähköposteissa esiintyneisiin kohteliaisuuden ilmaisuihin vastaanottajan vaihtuessa. Olen myös selvittänyt, miten kielitaito vaikuttaa käytettyihin ilmaisuihin. Keskeinen ajatus on ollut perehtyä mahdollisiin muutoksiin kohteliaisuuden ilmaisussa, kun vastaanottaja vaihtuu ystäväksi, opettajaksi tai verkkokaupaksi.

Analyysissani olen myös pyrkinyt tulkitsemaan jonkin verran kohteliaisuuden motiiveja ja valintojen seurauksia vastaanottajan positiivisiin ja negatiivisiin kasvoihin sekä ja suhteuttanut niitä tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin. Teoreettisena viitekehyksenäni minulla on Brownin ja Levinsonin kohteliaisuusteoria (1987), joka on kohteliaisuustutkimuksen perinteikäs kulmakivi, sekä Gricen (1891) maksiimit ja yhteistyön periaate. Nämä teoriat tarjoavat työkaluja kohteliaisuuden kielelliseen analyysiin mutta sen lisäksi ne helpottavat motiivien tulkintaa; miksi kirjoittaja on valinnut jonkin tavan ilmaista kohteliaisuutta?

Tutkimus antaa vihjeitä siitä, millaista kieltä kouluissa opetetaan S2-oppijoille, missä järjestyksessä näitä käsitellään ja opitaan, millaista kieltä yläasteikäiset käyttävät keskenään ja millaista kieltä eri vastaanottajat odottavat S2-oppijoiden mielissä. Tutkimus voi ohjata myös S2-opettajia omassa työssään: Mitä kohteliaisuuden keinoja suomen oppijan alkutaipaleella osataan? Mitä sähköpostin lähettämiseen tarvittavia kielellisiä keinoja hallitaan ja mitä pitäisi vielä harjoitella? Toisaalta tutkimustulokset kertovat siitä, miten S2-oppijat erottelevat eri vastaanottajien statuseroja: kenelle voi puhua tuttavallisemmin ja ketä kannattaa teititellä?

Näihin ajatuksiin tartuin seuraavin tutkimuskysymyksin: Mitä keinoja S2-oppija käyttää kohteliaisuuden ilmaisemisessa? Miten kohteliaisuuden ilmaiseminen muuttuu vastaanottajan vaihtuessa? Mikä vaikutus kielitaidolla on kohteliaisuuteen?

Yleistäen voidaan todeta, että kaikki viestit noudattivat minimikohteliaisuutta, ne toteuttivat mielestäni peruskohteliaisuutta, eivätkä pyrkineet loukkaamaan vastaanottajaa (Larjavaara 1999: 489). Myös Leikas (2002) ja Nevalainen (2002) ovat saaneet samanlaisia tuloksia omissa tutkimuksissaan: niin nuorten verkkoteksteissä kuin yrityssähköposteissa käytetään hyvin kohteliaista kieltä, jolla pyritään noudattamaan yhteistyön periaatetta ja suojelemaan vastaanottajan kasvoja. Toisaalta Karpio (1998: 61) väittää, että suomi on epäkohtelias kieli, mutta tämän tutkimuksen perusteella en pysty allekirjoittamaan väitettä, koska S2-oppijat ovat keksineet hyvinkin toimivia keinoja suojella vastaanottajan kasvoja.

Yksi selkeä tutkimustulos on se, että tämän aineiston perusteella S2-oppijat ymmärtävät

melko varhaisessa vaiheessa eri vastaanottajien vaatimat rekisteri- ja kohteliaisuuserot. Vastaavan havainnon on tehnyt myös Mia Halonen omissa tutkimuksessaan (2009). Hänen mukaansa S2-oppijat huomaavat nopeasti puhutun ja kirjoitetun kielen erot sekä muodollisen ja epämuodollisen rekisterin ominaispiirteet. Muodollisuuden lisääntyminen kielitaidon parantuessa ja vastaanottajan vaihtuessa tutusta tuntemattomaksi näkyi tässä tutkimuksessa kaikissa analyysivaiheissa. Vastaanottaja vaikutti esimerkiksi imperatiivin käyttöön, sillä ystävälle kirjoitettaessa sitä käytettiin selvästi useammin kuin muille vastaanottajille. Ystävälle kirjoitettuja imperatiivimuotoja myös lievennettiin vähemmän kuin muiden vastaanottajien kohdalla. Halosen mukaan epämuodollinen kielenkäyttö saattaa johtua kasvojen suojelun lisäksi myös siitä, että kirjoittaja tahtoo identifioitua suomen kielen käyttäjäksi ja luoda yhteisöllisyyttä muihin suomen kieltä puhuviin (Halonen 2009: 347–348).

Suurin osa tutkimusaineistossa käytetystä kohteliaisuudesta on etäkohteliaisuutta, joka suojelee vastaanottajan negatiivisia kasvoja. Vastaavan tuloksen on saanut myös Nevalainen (2002), jonka mukaan muodollisissa sähköposteissa käytetään runsaasti etäkohteliaisuutta, joten omat tulokset tukevat hänen tuloksiaan. Etäkohteliaisuudella viestijä haluaa turvata vastaanottajan yksityisyyden, itsemääräämisoikeuden ja antaa myös tilaa. Juuri tilan antamista ja vastaanottajan valinnanvapauden lisäämistä voikin pitää suomalaisen kohteliaisuuden muotona (Yli-Vakkuri 2005: 199), mikä antaa viitteitä siitä, että A2 ja B1-tasoilla olevat S2-oppijat ovat omaksuneet osan Suomalaisesta viestintäkulttuurista ja suomen kielen kohteliaisuuden ilmiöistä. Tämä näkyy myös siinä, että suurin osa tämän tutkimuksen analysoiduista kielen piirteistä hallitaan jo A2-tasolla. Lähikohteliaisuutta sen sijaan ilmaistiin tutkimuksessa esimerkiksi monikon ensimmäisellä persoonalla, epämuodollisella kielen rekisterillä ja etunimellä puhuttelulla. Näillä keinoilla viestijä ilmaisee, että *meillä* on jotain yhteistä. Lähikohteliaisuuden tarkoituksena onkin vahvistaa vastaanottajan positiivisia kasvoja ja luoda hänelle kokemus siitä, että hän on hyväksytty ja ihailtu.

Tutkimus osoitti, että kielitaidon parantuessa kohteliaisuuden ilmaiseminen lisääntyy niin, että analysoitujen ilmiöiden taajuus kasvaa ja kohteliaisuutta ilmaistaan monipuolisemmin. Kohteliaisuuden lisääntyminen näkyi konkreettisesti esimerkiksi teittelyyn, konditionaalien, kiittämisen ja *vaikka*-partikkelin runsaampana käyttönä. Vaikuttaa siltä, että kielitaidon parantuessa viestijät pystyvät samaistumaan vastaanottajan tuntemuksiin ja käyttämään sitä hyväksi omissa viestintäteoissaan huomioiden ja kunnioittaen kuulijaa.

Myös vastaanottajan korkeampi status ja vieraus vaikuttavat kohteliaisuuteen. Viestit muuttuvat muodollisemmaksi tehtävä tehtävältä niin, että tehtävä yksi on epämuodollisin ja kolme muodollisin. Muodollisuuden lisääntyessä myös kohteliaisuuden eri muotoja käytettiin

runsaammin, mikä johtuu siitä, että vieraamman vastaanottajan kasvoja on suojeltava enemmän kuin tutun ja statukseltaan samassa vastaanottajaa teititeltiin ja esimerkiksi tervehdyssanat muuttuivat tuttavallisista puhekielen tervehdyksistä muodollisempiin ratkaisuihin. Myös imperatiivin käyttö muuttui niin, että lieventimiä käytettiin vähemmän ystävälle kirjoitettaessa kuin muissa sähköposteissa. Lisäksi genrejen hallinta muuttui hatarammaksi, mitä tuntemattomampi vastaanottaja oli. Tämä näkyi esimerkiksi siinä, että viestien aloitukset ja päätökset puuttuivat todennäköisimmin verkkokauppaan suunnatuista viesteistä ja epätodennäköisimmin ystävälle suunnatuista viesteistä.

Yksi kiinnostavimmista tutkimustuloksista on puhuttelun muuttuminen taitotason ja vastaanottajan vaihtuessa. Puhuttelun eri muotojen on sanottu vähentyneen nykysuomessa ja ihmisten puheessa kuulee usein mainintoja epäkohteliaista nuorista. Ystävälle kirjoitettaessa sinuteltiin paljon ja vastaanottajaa puhuteltiin etunimellä. Valittu sinuttelupronomini oli useimmiten *sä* ystäville kirjoitetuissa viesteissä. Tämä puhekielisen pronominin käyttö kertoo viestijöiden minimaalisesta statuserosta ja puhujan halusta luoda yhteisöllisyyttä viestintäkumppaneiden välille. Opettajalle lähetetyissä viesteissä tuttavallinen tyyli muuttuu astetta muodollisemmaksi. Vaikka opettajaakin sinutellaan, puhekielinen *sä*-ilmaisu vaihtuu kirjakieliseksi *sinäksi*, eikä häntä enää puhutella etunimellä, vaan roolinmukaisesti *opeksi* tai *opettajaksi*. Verkkokauppaan lähetetyt viestit ovat selvästi muodollisimpia, mikä näkyy esimerkiksi siinä, että ne ovat ainoita viestejä, joissa teititellään vastaanottajaa (t35,5). Tässä aineistossa S2-oppijoiden voidaan sanoa osaavan teitittelyn.

DEMfad-mallin mukaan kielitaidon parantuessa myös kieli monimutkaistuu. Tämä monimutkaistuminen on havaittavissa selkeästi juuri esimerkiksi konditionaalin ja passiivin esiintyminen useammin taitotasolta seuraavalle siirryttäessä. Myös viestien päätökset muuttuvat monisanalisemmiksi kun kielitaito karttuu ja viestien lieventämiseen käytetään monipuolisempia keinoja.

Omat tutkimustulokseni vahvistavat Brownin ja Levinsonin (1987: 22–23) havaintoa siitä, että kielen, kohteliaisuuden ja sosiaalisten roolien välillä on suhde. Tämä oli myös oletukseni tutkimustyön alkumetreillä.

Vaikka tutkimusaineistona olikin ainoastaan kirjallisista tehtävistä syntynyt materiaali, tutkimustuloksia voi mielestäni soveltaa varauksella myös muihin kielenkäytön osa-alueisiin. Usein yhden osa-alueen taidot heijastelevat toisen osa-alueen hallintaa, joskaan ne eivät ole täysin verrattavissa toisiinsa.

Tutkimuksen ongelmana on laajemman autenttisuuden puuttuminen. Viestit kirjoitetaan tehtävää varten ja tilanteeseen, jota ei oikeasti ole tapahtunut. Silloin saattaa olla vaikeaa

eläytyä tehtävää ja esimerkiksi kutsua ystävää nimeltä. Voi siis olla, että kirjoittajat ovat muuttaneet jotenkin heille luonnollista kirjoitustyyliä luullen, että heiltä odotetaan tietynlaisia vastauksia. Toisaalta on sääli, että nämä ”sähköpostit” on kirjoitettu käsin, sillä se ei anna todellista kuvaa sähköpostikirjoittamisesta, joka on aivan erilaista tietokoneella, täydellä näppäimistöllä kirjoitettaessa. Esimerkiksi Luukka (2000) kuvaa, kuinka sähköpostit sisältävät lyöntivirheitä. Käsin kirjoitetussa kielessä virheet ovat erilaisia ja lyöntivirheitä ei satu, mikä vääristääkin tässä tutkimuksessa hieman sähköpostin autenttisuutta. Koneella kirjoitetussa kielessä on tyypillistä laittaa esimerkiksi välilyönti väärään kohtaan, kuten *tämäo n esimerkki*. Vastaavia virheitä tuskin esiintyy käsin kirjoitetuissa teksteissä.

Toisaalta tutkimusaineistossa on joitain ilmiöitä, joita joku toinen tutkija olisi voinut tutkia hieman eri tavalla. Haluankin korostaa, että tämän kaltaisessa laadullisessa tutkimuksessa ei ole yhtä ainoaa oikeaa vastausta tutkimuskysymyksiin, vaan kukin tekee valintoja oman teoreettisen viitekehjensä perusteella. Myös tutkijan omaksuma kulttuurinen ja sosiaalinen pääoma vaikuttaa tulkintoihin, joita hän tekee. Toisen mielestä täysin ystävällinen kysymys saattaa tuntua toisen mielestä epäkohteliaalta utelulta. Toisaalta joku toinen tutkija olisi saattanut panostaa minua enemmän oikeakielisyyteen esimerkiksi tarkkuuden tarkastelussa.

Tulevaisuudessa olisi kiinnostava selvittää, miten S2-oppijan äidinkieli vaikuttaa kohteliaisuusilmaisujen käyttöön. Tässä tutkimuksessa ei ole eritelty S2-oppijoita äidinkielen mukaan, minkä toisenlainen aineisto voisi mahdollistaa. Koska kielen eri osa-alueet kehittyvät eri aikoihin, toinen kiinnostava tutkimusaihe olisi, ovatko tutkimustulokset samansuuntaisia myös suullista kielitaitoa tarkasteltaessa. Toisaalta voisi selvittää, miten tutkimustulokset eroaisivat, kun verrataan suomea äidinkielenään puhuvia ja suomea vieraana kielenä opiskelevien kielestä, sillä tutkimusten mukaan esimerkiksi englantia vieraana kieltä puhuvilla on tapana olla kielellisesti äidinkielistä kohteliaampia (Carrell & Konneker 1981). Olisi myös kiinnostavaa selvittää, vaikuttaako kirjoittajan valitsema kohteliaisuus vastaajan kohteliaisuuteen.

LÄHTEET

- Aalto, Eija, Mustonen, Sanna & Tukia, Kaisa 2009: Funktionaalisuus toisen kielen oppimisen lähtökohtana. – *Virittäjä* 113 (3) s. 402–423.
- Aalto, Eija 1997: *Mielipiteen vuorovaikutuksellinen rakentaminen syntyperäisen ja ei-syntyperäisen suomenpuhujan keskustelussa*. Lisensiaatintyö. Jyväskylän yliopiston suomen kielen laitos. – <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/11822/1344.pdf?sequence=1> 10.3.2015.
- Bachman, Lyle 1990: *Fundamental considerations in language testing*. Oxford: Oxford University Press.
- Bella, Spyridoula & Sifianou, Maria 2012: Greek Student E-mail Requests to Faculty Members. – Leyre Ruiz de Zarobe & Yolanda Ruiz de Zarobe (toim.), *Speech Acts and Politeness Across Languages and Cultures* 89-113. New York: The Peter Lang Publishing Group.
- Brown, Penelope & Levinson, Stephen 1987: *some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Carrell, Patricia & Konneker, Beverly 198: Politeness. Comparing native and nonnative judgements. – *Language learning* 31 (1) s. 17–30.
- Cefling-hankkeen verkkosivut <https://www.jyu.fi/hum/laitokset/kielit/tutkimus/hankkeet/paattyneet-hankkeet/cefling/suom> 10.3.2015.
- Crystal, David 2001: *Language and the Internet*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Dabrowska, Marta 2013: *Variation in language. Faces of Facebook English*. Frankfurt: Peter Lang Publishing.
- Eronen, Riitta & Maamies Sari 1999: Oletteko kuullut – teitittelystä? – *Kielikello* (2) – <http://www.kielikello.fi/index.php?mid=2&pid=11&aid=515> 10.3.2015.
- EVK = *Eurooppalainen viitekehys. Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteinen eurooppalainen viitekehys 2003*. Helsinki: WSOY.
- Goffman, Erving 1967: *Interaction Ritual: Essays in Face to Face Behavior*. Somerset: Transaction Publishers.
- Grice, Paul 1891: *Studies in the way of words*. Cambridge: Harvard university press.
- Haas, Adelaide 1979: Male and female spoken language differences: Stereotypes and evidence. – *Psychological Bulletin* 86 (3) s. 616-626.
- Halonen, Mia 2009: Puhutun kielen variantit resurssina monikielisten koululaisten kirjoitelmissa. – *Virittäjä* 113 (3) s. 329–355.
- Herring, Susan, Dieter, Stein & Virtanen, Tuija 2013: *Pragmatics of computer-mediated communication*. Berlin: De Gruyter Mouton.
- Hortènsia, Curell 2011: Politeness and cultural styles of speaking in Catalan. – Lluís Payrató & Josep Cots (toim.), *Pragmatics of Catalan* s. 273-308. Berlin: De Gruyter Mouton.
- Huang, Yan 2007: *Pragmatics*. Oxford: Oxford University Press.
- Jautz, Sabine 2013: *Thanking formulae in English: explanations across varieties and genres*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- JN = Jarva, Vesa & Nurmi, Timo 2006: *Oikeeta suomee. suomen puhekielen sanakirja*. Helsinki: Gummerus.
- Kajander, Mikko 2013: *Suomen eksistentiaalilause toisen kielen oppimisen polulla*. Väitöskirja. Jyväskylän yliopiston kielten laitos. – <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/42649/978-951-39->

- [5530-4.pdf?sequence=2](#) 3.5.2015.
- Kankaanpää, Salli & Piehl, Aino 2011: *Tekstintekijän käsikirja. Opas työssä kirjoittaville*. Helsinki: Suomen yrityskirjat Oy.
- Kankaanrinta, Anne 2005: "Hej Seppo, Could you pls comment on this!" *Internal Email Communication in Lingua Franca English in a Multinational Company*. Jyväskylä: University printing house.
- Kansalaisuuslaki 2003: Kansalaistamisen yleiset edellytykset. – <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030359> 10.3.2015.
- Karpio, Heli 1998: *Kohteliaisuuksien vertailua suomessa ja unkarissa*. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopiston kielten laitos. – <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/11800/868.pdf?sequence=1> 10.3.2015.
- Koivula, Jaakko 2010: *RE: VS: AINEISTOT S-POSTILLA? Sähköposti aineistonkeruun välineenä yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa*. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopiston yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. – <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/22987/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201002241276.pdf?sequence=1> 6.5.2015.
- Korhonen, Riitta 2010: Voisinko saada laskun, Kiitos! – *Kielikello* (4). – <http://www.kielikello.fi/index.php?mid=2&pid=11&aid=2342> 5.5.2015.
- KSV = Kielitoimiston sanakirjan verkkoversio. Kotimaisten kielten keskuksen verkkojulkaisuja 35. Helsinki: Kotimaisten kielten keskus ja Kielikone Oy. – <http://mot.kielikone.fi/mot/jyu/netmot.exe?motportal=80> 10.3.2015.
- Kukko, Mirjami 2003: Tekstiviestikeskustelu – kaaosta vai järjestystä? – *Kielikello* (1). – <http://www.kielikello.fi/index.php?mid=2&pid=11&aid=1403> 10.3.2015.
- Lakoff, Robin & Ide, Sachiko 2005: *Broadening the horizon of linguistic politeness*. Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Larjavaara, Matti 1999: Kieli, kohteliaisuus ja puhuttelu. – *Kielikello* (2). <http://www.kielikello.fi/index.php?mid=2&pid=11&aid=510> 10.3.2015.
- Leikas, Hanna 2002: "Joo, asioista saa ja pitää olla erimielitä, mut..." – *Kohteliaisuus ja erimielisyyden ilmaiseminen nuorten keskustelufoorumissa internetissä*. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopiston kielten laitos. – <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/11831/haleika.pdf?sequence=1> 10.3.2015.
- Leiwo, Matti, Luukka, Minna-Riitta & Nikula, Tarja 1992: *Pragmatiikan ja retoriikan perusteita*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Littlewood, William 1984: *Foreign and Second Language Learning*. New York: Cambridge university press.
- Luukka, Minna-Riitta 2000: Sinulle on postia! – *Kielikello* (1). – <http://www.kielikello.fi/index.php?mid=2&pid=11&aid=1157> 10.3.2015.
- Malin, Essi 2012: *Suomi toisena kielenä -oppijoiden sanaston kehittyminen taitotasolta toiselle siirryttäessä*. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopiston kielten laitos. – <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/40415/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201211223060.pdf?sequence=1> 19.4.2015.
- Márquez-Reiter, Rosina 2000: *Linguistic politeness in Britain and Uruguay: a contrastive study of requests and apologies*. Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Martin, Maisa, Mustonen, Sanna, Reiman, Nina & Seilonen, Marja 2010: *On Becoming an Independent User. – Communicative proficiency and linguistic development: intersections between SLA and language testing*

- research*. 1 (1) s. 57–80.
- Matsumoto, Yoshiko. 1988. Reexamination of the universality of face: Politeness phenomena in Japanese. – *Journal of Pragmatics* 12 (4) s. 403-426.
- Mey, Jakob 2001: *Pragmatics: an introduction*. Malden: Blackwell publishers.
- Mills, Sara 2003: *Gender and Politeness*. Cambridge: Cambridge university press.
- Nevalainen, Leena 2002: "At your convenience". *Politeness strategies in quotation letters written by non-native and native speakers of English*. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopiston kielten laitos. – <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/7419/lenevala.pdf?sequence=1> 10.3.2015.
- Nikula, Tarja 2000: Pragmaattinen näkökulma kieleen. – Kari Sajavaara & Arja Piirainen-Marsh (toim.), *Kieli diskurssi ja yhteisö*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Noponen, Anna-Leena 1999: Sinä vai te? – *Kielikello* (2). – <http://www.kielikello.fi/index.php?mid=2&pid=11&aid=5234> 10.3.2015.
- Opetushallitus 2004: Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet, liite 2. – http://www.oph.fi/download/139848_pops_web.pdf 10.3.20015
- Sajavaara, Kari & Piirainen-Marsh, Arja 1999: *Kielenoppimisen kysymyksiä. Soveltavan kielentutkimuksen teoriaa ja käytäntöä*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Scannell, Paddy 2007: *Media and Communication*. London: SAGE Publications Ltd.
- Scollon, Ron & Scollon, Suzanne 1983: *Narrative, Literacy, and face in interethnic communication*, Norwood: NJ Ablex.
- Scollon, Ron, Scollon, Suzanne & Jones, Rodney 2012: *Intercultural Communication. a discourse approach*. Oxford: Wiley-Blackwell Publishing.
- Seilonen, Marja. 2013. *Epäsuora henkilöön viittaaminen oppijansuomessa*. Väitöstutkimus. Jyväskylän yliopisto. – <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/40664/978-951-39-5025-5.pdf?sequence=1> 10.3.2015.
- Spencer-Oatey, Helen 2000: *Culturally Speaking. Managing Rapport Through Talk Across Cultures*. London: Continuum.
- Spencer-Oatey, Helen & Franklin, Peter 2009: *Intercultural Interaction*. London: Palgrave Macmillan Ltd.
- Spencer-Oatey, Helen & Xing, Jianyu 2000: Issues of Face in Chinese Business Visit to Britain. – Helen Spencer-Oatey (toim.), *Culturally Speaking* s. 258-275. London: Continuum.
- Tanaka, Noriko, Spencer-Oatey, Helen & Cray, Helen 2000: Apologies in Japanese and English. – Helen Spencer-Oatey (toim.), *Culturally Speaking. Managing Rapport Through Talk Across Cultures* s. 73–94. London: Continuum.
- Tanner, Johanna 2012: *Rakenne, tilanne ja kohteliaisuus: Pyynnöt S2-oppikirjoissa ja autenttisissa keskusteluissa*. Väitöstutkimus. Helsingin yliopiston Suomen kielen, suomalais-ugrialaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos. – <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/32474/rakennet.pdf?sequence=1> 9.8.2015.
- Taponen, Sara 2014: "HEY WHAT'S UP DUDE!" *Greetings in Email Messages in L2 English and L2 Swedish*. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopiston kielten laitos. – <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/43180/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201404051474.pdf?sequence=1> 10.3.2015.

- Tilastokeskus 21.3.2014: Ulkomaiden kansalaiset. –
http://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html#ulkomaidenkansalaiset 10.3.2015.
- Topling-hankkeen verkkosivut: – <https://www.jyu.fi/hum/laitokset/kielet/tutkimus/hankkeet/topling/suom>
 10.3.2015.
- Turunen, Ulla 2012: *Suomi toisena kielenä -oppijoiden possessiivisuffiksin käyttö*. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopiston kielten laitos. –
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/38024/URN%3ANBN%3Afi%3Aju-201206131859.pdf?sequence=1> 10.3.2015.
- Tyrone, Adams & Norman, Clark 2001: *The Internet: Effective online communication*. Fort worth: Harcourt College Publishers.
- Vauras, Ilmari 2006: *Kuvakirjoituksen jälleensyntymä – tunneikonit kirjoitetussa puhekielisessä keskustelussa* ^__^. Pro gradu -tutkielma. Turun yliopiston suomen kielen laitos. –
http://www.jammi.net/tunneikonit/ilmari_vauras_pro_gradu.pdf 10.3.2015.
- VISK = Hakulinen, Auli, Vilkuna, Maria, Korhonen, Riitta, Koivisto, Vesa, Heinonen, Tarja Riitta & Alho, Irja 2004: *Iso suomen kielioppi*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. –
<http://scripta.kotus.fi/visk> 10.3.2015.
- Vygotsky, Lev 1978: *Thought and Language*. Cambridge: MIT Press.
- Yli-Vakkuri, Valma 2005: Politeness in Finland: Evasion at all costs. – Leo Hickey & Miranda Steward (toim.), *Politeness in Europe* s.189-202. Clevedon: Cromwell press Ltd.
- Watts, Richard 2003: *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.

LIITTEET

Liite 1. Cefling-tehtävänannot

Tehtävä 1:

Viesti ystävälle

Olet sopinut kaverin kanssa, että näette koulun jälkeen kahvilassa. Sinulla on kuitenkin muuta tekemistä.

Lähetä kaverille sähköpostiviesti.

- Kerro, miksi et voi tulla.
- Ehdota uusi aika ja paikka.

Kirjoita selvällä käsialalla suomeksi alla olevaan tilaan. Muista sopiva aloitus ja lopetus.

Tehtävä 2:

Viesti opettajalle

Olet ollut viikon pois koulusta. Pian on suomen kielen koe.

Lähetä opettajalle sähköpostiviesti.

- Kerro, miksi olet ollut pois.
- Kysy kaksi asiaa kokeesta.
- Kysy kaksi asiaa viikon muista tapahtumista.

Muistaa ja lopettaa viesti sopivalla tavalla. Kirjoita selvällä käsialalla suomeksi alla olevaan tilaan. Muista sopiva aloitus ja lopetus.

Tehtävä 3:

Sähköposti verkkokauppaan

Isoveli on tilannut sinulle verkkokaupasta tietokonepelin. Peli toimii huonosti.

Kirjoita sähköpostiviesti verkkokauppaan ja kerro

- kuka olet
- miksi kirjoitat (kerro kaksi ongelmaa pelistä)
- mitä haluat, että asialle tehdään
- omat yhteystietosi.

Kirjoita selvällä käsialalla suomeksi. Muista sopiva aloitus ja lopetus.