

# "MITÄS SULLE?"

Kohtelias asiakaspalvelu ikääntyvien tulkinnoissa

Leena Jaakkola  
Lisensiaatintutkimus  
Soveltavan kielentutkimuksen  
keskus  
Jyväskylän yliopisto  
Marraskuu 2008

## TIIVISTELMÄ

Jaakkola, Leena 2008. *Mitäs sulle?* Kohtelias asiakaspalvelu ikääntyvien tulkinnoissa. Soveltavan kielitieteen lisensiaatintutkimus. Jyväskylän yliopisto: Soveltavan kielentutkimuksen keskus. 198 + 6 s.

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, millaisia odotuksia palvelupuheeseen kohdistetaan erityisesti ikääntymisen näkökulmasta. Se on jatkoa Lahden ammattikorkeakoulussa vuosina 2003–2006 toteutetulle tutkimushankkeelle Seniorimarkkinat matkailualalla: palveluosaamisen ja -tuotteiden kehittäminen ikääntyneen väestön tarpeisiin, ja se liittyy aikaan, jota voidaan palvelupuheen kannalta kutsua murrosajaksi. Kun palvelupuheesta ei ole yhteisiä normeja, palveluodotusten voi olettaa pohjautuvan asiakkaiden käsityksiin kohteliaisuudesta. Kohteliaisuuskäsityksiä on kerätty yhteensä 46 teema-haastattelusta, jotka kohdistettiin ikääntyville ja ikääntyneille eli 50 vuotta täyttäneille työkäisille ja 65 vuotta täyttäneille eläkeläisille. Käsityksiä tarkastellaan sosiaalisen konstruktionismin viitekehyksestä: kohteliaisuutta koskevat selonteot ovat kielen avulla välitettäviä merkitystulkintoja. Metodina niiden analysoinnissa käytetään diskurssianalyysia. Kohteliaisuuskäsityksiä taustoitetaan lähestymällä kohteliaisuutta ilmiönä monitieteisesti: aiempien kielitieteellisten teorioiden avulla (Brown & Levinson 1987; Leech 1983; Watts 2003; Mills 2003; Larjavaara 2007 ym.) mutta myös kaupunkitutkimuksen, ikääntymisen tutkimuksen ja asiakaspalvelututkimuksen kannalta. Tuloksista ilmenee, että ikääntyvät ja ikääntyneet asiakkaat arvioivat palvelua erilaisista tulkintakehyksistä, asiantuntijapuheena, kontaktipuheena, esiintymisenä tai tekona, ja tulkitsevat asiakaspalvelijan ja asiakkaan suhteen joko yksisuuntaisiksi kohteliaisuusodotuksikseen tai yhdessä dialogisesti rakennettavaksi odotuskohteliaisuudeksi. Suhtautuminen kohteliaisuuteen vaikuttaviin sosiaalisiin tekijöihin vaihtelee: vähiten merkitystä niille näyttävät antavan keski-ikäiset. Kohteliaisuuden tulkintavihjeitä etsitään paitsi erilaisista lingvistisistä myös paralingvistisistä piirteistä kuten ilmeistä ja eleistä. Lingvistisistä kohteliaisuuspiirteistä mainitaan yleisimmin puhuttelumuodot. Sinuttelu ja teitittely yhdistetään herkästi ikäpuheeseen, ja ikääntyneet kertovatkin toivovansa ensisijaisesti teitittelyä, ikääntyvät sinuttelua. Ikä nousee esiin paitsi kronologisena tekijänä myös koetun iän, puhujien ikäeron ja tiettyyn ikäpolveen liittyvän kulttuurin kannalta. Kohteliaisuuskäsityksistä erottuu neljä erilaista tulkintarepertoaaria: perinteistä kunnioitusta -, tasa-arvoista tuttavallisuutta -, herkkää lukutaitoa - ja samaa kaikille -repertoaari. Ne eroavat toisistaan suhteessa sosiaaliseen välimatkaan ja palvelun yksilöllisyydelle asetettuihin odotuksiin.

Avainsanat: kohteliaisuus, asiakaspalvelu, ikääntyminen, pragmatiikka, diskurssianalyysi

## ABSTRACT

Jaakkola, Leena 2008. *Mitäs sulle?* ('What do you want?') Polite customer service interpreted by ageing people. Licentiate thesis in Applied Linguistics. University of Jyväskylä: Centre for Applied Language Studies. 198 + 6 p.

The aim of the study is to explore expectations of service encounter interaction especially from the view of ageing. It is a follow-on to the research project in Lahti University of Applied Sciences, conducted in 2003–2006, "Senior market in tourism: Developing service know-how and products for the needs of elderly people", and it is linked with current changes in Finnish customer service talk. As there are no shared norms of service talk, the expectations of customers supposedly base on their interpretations of politeness. Data on interpretations was collected in 46 half-structured interviews of ageing and elderly people, that is to say working people aged 50 and over and retired people aged 65 and over. The research is based on social constructivism which regards the accounts of politeness as language-based representations, and the research method is discourse analysis. The theoretical framework of the study is multidisciplinary. It consists of previous linguistic theories of politeness (e.g. Brown & Levinson 1987; Leech 1983; Watts 2003; Mills 2003; Larjavaara 2007) as well as of urban studies, social gerontology and customer service research. The results indicate that ageing and elderly customers assess service in different frames, in the frame of expert speech, interaction, performance, and act. They interpret the relationship of a customer servant and a customer either as their one-sided expectations of politeness or as an expected politeness interlocutors construct in dialogue. Their perceptions of social parameters of politeness vary. Middle-aged customers seem to consider the relevance of social parameters most insignificant. The interviewees look for cues of politeness in different linguistic and paralinguistic features, such as facial expressions and gestures. The most commonly mentioned example of polite linguistic utterances is addressing. Formal or informal addressing is easily interpreted as an age marker, and most of the older interviewees prefer the formal pronoun *te*, while the younger interviewees prefer the informal pronoun *s(in)ä*. Age is a significant parameter not only as a chronological variable but also in relation to subjective age, age differences and culture attached to a certain generation. The analysis of the data shows that there are different interpretative repertoires of politeness: politeness as conventional deference, equal intimacy, instinctive sensitivity and same-for-all-behaviour. The repertoires differ in regard to the social distance and the individuality of the expected polite customer service.

Keywords: politeness, customer service, ageing, pragmatics, discourse analysis

# SISÄLLYS

## TIIVISTELMÄ ABSTRACT

1	JOHDANTO .....	6
1.1	Tutkimuksen lähtökohdat .....	6
1.2	Tavoitteet ja tutkimuskysymykset .....	9
1.3	Käsitykset tutkimuskohteena .....	10
1.4	Ikääntyvät ja ikääntyneet tutkimuksen kohderyhmänä .....	14
2	PALVELUTILANNE TUTKIMUKSEN KONTEKSTINA .....	19
2.1	Asiakaspalvelu kaupunkikulttuurissa .....	21
2.2	Ikääntyvät ja ikääntyneet asiakkaina .....	25
2.3	Palvelu näyttämöllä .....	28
2.4	Palvelupuheen piirteitä .....	31
3	NÄKÖKULMIA KOHTELIAISUUTEEN .....	36
3.1	Kohteliaisuus sosionormatiivisena ilmiönä .....	38
3.2	Kohteliaisuus kielellisenä ilmiönä .....	42
3.2.1	Puhuttelumuuotojen kehitys .....	45
3.2.2	Kohteliaisuusmuodot murroksessa? .....	49
3.3	Kohteliaisuus vuorovaikutusilmiönä .....	52
3.3.1	Kohteliaisuuden kahdet kasvot .....	57
3.3.2	Monikasvoinen kohteliaisuus .....	62
3.3.3	Epäkohteliaisuus: kohteliaisuuden kääntopuoli? .....	67
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	70
4.1	Diskurssianalyysi tutkimusmetodina .....	70
4.2	Ikääntyvien ja ikääntyneiden haastattelut .....	73
4.3	Aineiston analysointi .....	79
5	KÄSITYKSIÄ KOHTELIAASTA ASIAKASPALVELUSTA .....	83
5.1	Palvelutilanteen tulkintakehykset .....	84
5.2	Asiakaspalvelijan ja asiakkaan asemointi .....	89
5.3	Palvelupuheen ominaisuudet .....	94
5.3.1	Puhuttelumuuodot .....	96
5.3.2	Tervehdykset, kohteliaisuusfraasit ja muut kielenpiirteet ..	103
5.3.3	Puheen määrän arviointi .....	112
5.4	Sanaton kohteliaisuus .....	117
5.5	Kohteliaisuuteen vaikuttavat tekijät .....	124
5.5.1	Asiakkaan ikä – oma ikä .....	124
5.5.2	Muut sosiaaliset tekijät .....	127

6	KOHTELIAISUUDEN TULKINTAREPERTOAAARIT .....	133
6.1	Kohteliaisuuden suhde sosiaaliseen välimatkaan .....	135
6.1.1	Perinteistä kunnioitusta .....	136
6.1.2	Tasa-arvoista tuttavallisuutta .....	139
6.2	Kohteliaisuuden suhde palvelun yksilöllisyyteen .....	143
6.2.1	Herkkää lukutaitoa .....	143
6.2.2	Samaa kaikille .....	148
6.3	Ristiriitaisia käsityksiä? .....	151
7	IKÄRYHMIEN VERTAILUA .....	158
7.1	Palvelupuheen ikäsensitiivisyys.....	159
7.2	Käsitysten ja odotusten eroja .....	161
8	LOPUKSI .....	169
8.1	Tutkimustulosten tarkastelua .....	170
8.2	Tutkimuksen arviointia .....	176
8.3	Jatkotutkimusmahdollisuuksia ja kehittämishaasteita .....	181
	LÄHTEET .....	185
	LIITTEET .....	200

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Tutkimuksen lähtökohdat

HII:23: *tälläinen suora, suora, äkkiväärä sinuttelu että mitäs sulle, esimerkiksi tää jossain ravintolas tuntuu aika pahalta. (67-vuotias mies)*

Hyvältä asiakaspalvelijalta edellytetään asiakasta tälle sopivalla tavalla huomioon ottavaa, luontevan kohteliasta viestintää. Esimerkiksi puhuttelumuodolle tai fraasille, jota nuorehko asiakaspalvelija voi pitää tilanteeseen aivan sopivana kohteliaisuusmuotona, voi ikääntynyt asiakas kuitenkin antaa toisenlaisen merkityksen, niin kuin luvun alussa oleva ja tutkimukseni otsikkoonkin päässyt aineistolainaus osoittaa. Mitä siis on kohtelias palvelupuhe, ja miltä kannalta sitä pitäisi tarkastella?

Tutkimukseni kimmoke on palautettavissa alun alkaen omiin palvelukokemuksiini. Keski-ikäisenä asiakkaana olin useasti pannut asiointitilanteissa merkille, että itseäni nuorempi asiakaspalvelija vuoroin sinutteli, vuoroin teititteli minua. Palvelutilanne saattoi alkaa rennolla *moi*-tervehdyksellä mutta päättyä kuitenkin muodolliseen fraasiin *olkaa hyvä*. Huomiotani olivat kiinnittäneet myös vieraan mallin mukaiset kohteliaisuusfraasit, esimerkiksi *hyvää päivänjatkoa*, jotka näyttivät siirtyneen osaksi asiakaspalvelijoiden kielellistä repertoaria. Arkihavaintojeni perusteella suomalainen asiakaspalveluviestintä näytti olevan jonkinlaisessa normiepävarmuuden tilassa. Palvelupuheen murroksessa lienee kysymys laajemmastakin sosiaalisesta ilmiöstä kuin vain yhtenäisten puhuttelukäytänteiden puuttumisesta, sillä sinuttelu ja teitittely tai tervehdysfraasit ovat yleisiä sosiaalisen suhteutuksen osoittimia. Normien puuttuessa asiakaspalvelija joutuu tekemään yksilöllisiä, tilannekohtaisia valintoja moneen kertaan päivän mittaan eivätkä kaikki ratkaisut välttämättä osu kohdalleen.

Tutkimuksellani pyrin selvittämään, millaista palvelupuhetta asiakkaat toivovat saavansa. Näiden odotusten oletan pohjautuvan heidän käsityksiinsä kohteliaasta palvelupuheesta. Työni ankkuroituu siis toisaalta palveluti-

lanteeseen, toisaalta kohteliaisuuteen ilmiönä. Erityisesti minua kiinnostavat asiakkaina ikääntyvät ja ikääntyneet, joiden osuus kuluttajina on jo nyt merkittävä ja tulee väestönkehityksen myötä kasvamaan entisestään. Tutkimuskohteeni henkilökohtaista merkittävyyttä lisää se, että opetan Lahden ammattikorkeakoulun matkailun laitoksessa suomen kielen ja viestinnän lehtorina tulevia palvelualan ammattilaisia. Palveluosaaminen, taito pelata kieli-pelejä<sup>1</sup> asiakkaan sääntöjen mukaan, on olennainen osa heidän ammattitaitoaan.

Palvelupuheesta on viime vuosina julkaistu mm. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen (Kotuksen) asiointikeskusteluhankkeen tuotoksina useita tutkimuksia. Suomalaisessa kielitieteellisessä tutkimuksessa puheen kohteliaisuuteen on kuitenkin kiinnitetty melko vähän huomiota – osin todennäköisesti siksi, että valtaosa puheeseen kohdistuvista tutkimuksista on tehty keskustelunanalyttisesti. Keskustelunanalyysissä oletetaan kaiken tulkinnan kannalta oleellisen käyvän ilmi tarkasteltavasta keskustelutilanteesta ilman tietoja taustamuuttujista, mikä tekee kohteliaisuuden tulkinnan hankalaksi. (Hakulinen 1996, 18–19; 1996, 11, 14, 19; Norrby 1996, 31.) Kun Kotuksen hankkeessa on selvitetty, millaisin tavoin asiointipuhetta tietyissä tilanteissa käytetään (esim. Raevaara 2008), omassa tutkimuksessani siis tarkastelen, millaisin tavoin siihen suhtaudutaan.

Tutkimukseni liittyy paitsi suomalaisen asiointipuheen myös ikääntyvien kuluttajien tutkimukseen. Lahden ammattikorkeakoulun matkailun laitoksessa toteutettiin vuosina 2003–2006 tutkimushanke ”Seniorimarkkinat matkailualalla: palveluosaamisen ja -tuotteiden kehittäminen ikääntyneen väestön tarpeisiin”, lyhyemmin Seniorimatkailuhanke, jonka teemahaastatteluihin sain luvan liittää oman, palvelupuhetta käsittelevän osion. Nämä ikääntyvien ja ikääntyneiden henkilöiden haastattelut muodostavat tutkimusaineistoni.

Heräävästä kiinnostuksesta ikääntyneiden tarpeita kohtaan kertoo myös Päijät-Hämeessä vuonna 2002 käynnistynyt, laaja Ikihyvä Päijät-Häme -tutkimushanke (lyhyemmin Ikihyvähanke). Tässä seurantatutkimuksessa selvitetään kymmenen vuoden ajan ikääntyvän väestön hyvinvointia, terveyttä, sosiaalista tilannetta, elämänlaatua ja palvelutarpeita (Ikihyvä Päijät-Häme -tutkimus 2003; 2007). Sen vuonna 2005 toteutettuun lomakekyselyyn otettiin mukaan myös joitakin palvelupuhetta käsitteleviä kysymyksiä, joiden ideoinnissa sain olla mukana. Tutkimukseni haastatteluaineiston analyysissä otan vertailuaineistona huomioon myös Ikihyvähankkeen tuloksia.

Oma tutkimukseni sijoittuu sosiologian ja kielitieteen välimaastoon, ja olen hyödyntänyt tarkastelussani kaupunkien palvelukulttuuria ja ikääntymistä käsittelevää tutkimustietoa. Näkökulmaani ikääntyviin asiakkaisiin voi

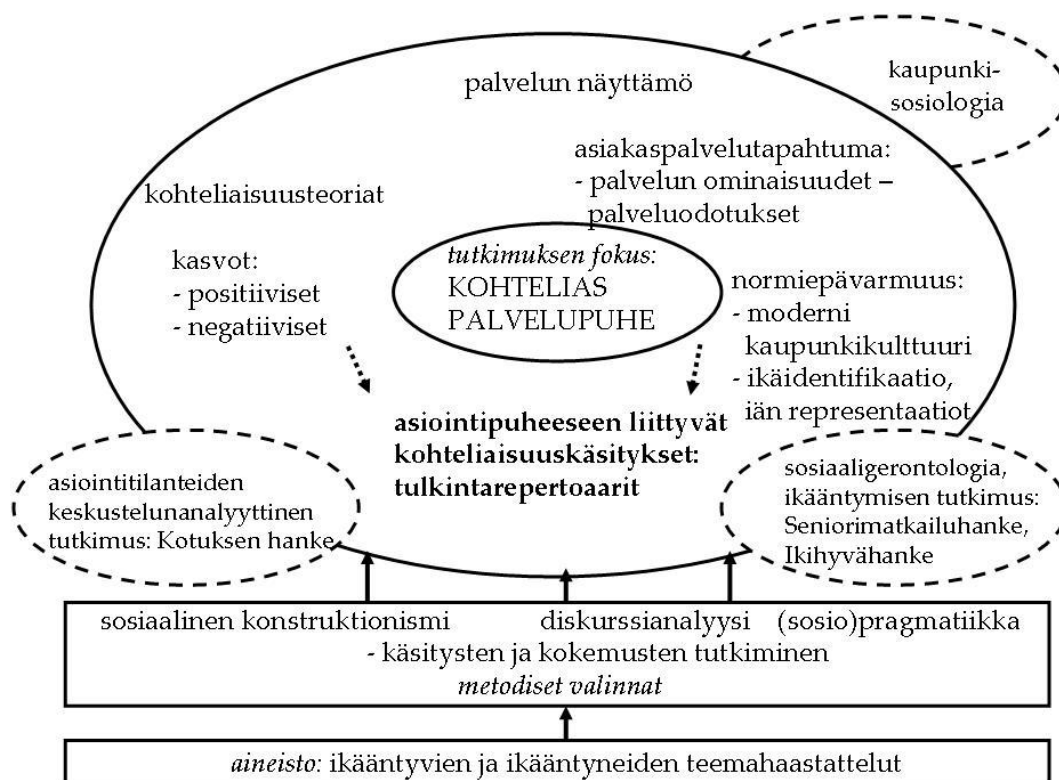
---

<sup>1</sup> Ajatus siitä, että kielen hallinta on kykyä toimia tarkoituksenmukaisesti erilaisissa kielipeleissä, perustuu alkuaan Ludwig Wittgensteinin (1999 [1953], 27, 36–38) filosofiaan. Kielipelin käsite on ollut sittemmin kielitieteessä pragmatiikan tausta-ajatuksena (Leiwo, Luukka & Nikula 1995, 20–21; von Wright 1982, 237).

luonnehtia sosiogerontologiseksi. Antti Karisto (2007, 273–274, 279) määrittelee sosiaaligerontologian tutkimuskentäksi, jonka tutkimuskohteina ovat ikääntyvien ihmisten elämäntilanne, toiminta ja kokemusmaailma sekä niiden yhteiskunnallinen muokkautuminen (ks. myös Jyrkämä 2001b, 279).

Käytän siis myös yhteiskuntatieteellistä viitekehystä tutkimuskohteeni, kohteliaisuuskäsitysten, tarkasteluun pyrkien kuitenkin välttämään yksinkertaistavia kausaaliselityksiä. Kohteliaisuutta sinänsä voi jo pitää tutkimuskohteena, joka sekä kieleen perustuvana että kielenulkoisena ilmiönä edellyttää tieteidenvälisyyttä (Lakoff & Ide 2005, 2–3). Taustasitoumukseni on sosiaalinen konstruktivismi: haluan selvittää, miten tutkimukseni osallistujat merkityksellistävät kohteliaisuuden ja tuottavat käsityksensä siitä (vrt. Jokinen, Juhila & Suoninen 2000a, 18). Tähänastisessa kohteliaisuustutkimuksessa tämä näkökulma on jäänyt vähälle huomiolle (Watts 2003, 253).

Kuvio 1 toimikoon karttana maastossa, jolle tutkimuksessani astutaan:



KUVIO 1. Tutkimusintressin monitieteinen ja metodinen asemointi

Aloitan tutkimusmatkan kohti palvelupuheeseen kohdistuvia kohteliaisuuskäsityksiä täsmentämällä tutkimustehtäväni ja tutkimusotteeni. Luvussa 2 kuvaan kontekstia eli palvelutilannetta: millainen on palvelun näyttämö kaupunkikulttuurissa, millainen on siinä ikääntyvien ja ikääntyneiden asiakkaiden rooli ja mitä tiedetään "käsikirjoituksesta ja vuorosanoista" eli palvelutilanteen rakenteesta ja palvelupuheen piirteistä.



Palvelupuheesta siirryn tarkastelemaan kohteliaisuutta kolmesta näkökulmasta: käyttäytymistä ohjaavana kulttuurisena ilmiönä, kielellisenä ilmiönä ja vuorovaikutuksessa ilmenevänä kielen käytön ilmiönä. Tämän jälkeen ovat vuorossa tutkimusaineiston tarjoamat polut, joita pitkin pyrin maaliin, "arvoituksen ratkaisuun" (ks. Alasuutari, 1994, 34–35): tavoitteeni on saada selville, millaisiin sosiaalsiin ja kenties normatiivisiin merkityssysteemeihin käsitykset ja odotukset suomalaisen palvelupuheen kohteliaisuudesta tällä hetkellä liittyvät.

## 1.2 Tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Totesin edellä tutkimukseni sijoittuvan aikaan, jota voisi luonnehtia jonkinlaiseksi palvelupuheen murrokseksi. Kysymys on vanhimpien ikäluokkien näkökulmasta melko uudesta tilanteesta, jossa esimerkiksi sosiaalista suhteutusta osoittavasta sinuttelusta ja teitittelystä ei ole yhteisiä normeja. Tutkimuksellani pyrin selvittämään, millaista palvelupuhetta ikääntyvät ja ikään-tyneet asiakkaat toivovat saavansa.

Tutkimusprosessini sai alkunsa keväällä 2003, kun osallistuin Helsingin yliopiston koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenian Lahden yksikön tohtori-valmennusohjelmaan. Sosiaaligerontologian professori Antti Kariston seminaarissa esitin ajatuksen ikääntyneiden palvelupuheen tutkimisesta, ja sain sille innostuneen vastaanoton, olihan parhaillaan menossa laaja ikääntymiseen liittyvää tutkimushanke, Ikihyvä Päijät-Häme. Lisäksi omalla työpaikallani oli juuri alkanut Seniorimatkaileuhanke, jonka aineistonkeruu oli käynnistymässä. Projektipäällikkö, tutkija Marjo-Riitta Järvinen suostui ajatukseen liittää palvelupuhe mukaan haastattelun teemoihin. Teemahaastatteluilla kartoitettiin ikääntyvien ja ikään-tyneiden asiakkaiden palveluodotuksia ja -kokemuksia sekä lisäksi matkailuun, vapaa-aikaan ja kulutustottumuksiin liittyviä asenteita (koko teemahaastattelurunko liitteessä 1). Tutkimusaineistoni hankinnassa sain siis hyödyntää Seniorimatkaileuhankkeen aineistonkeruuta: 46:ta teemahaastattelua. Aineistoni jakautuu kahteen osaan: Seniorimatkaileuhankkeen yhteydessä kesällä 2003 ja syksyllä 2004 tehtyihin haastatteluihin. Ensimmäisessä vaiheessa haastateltiin vielä työelämässä olevia ikääntyviä henkilöitä, toisessa ikään-tyneitä eläkeläisiä. Haastattelukysymykset esittelen luvussa 4.2.

Keskityn tutkimuksessani haastateltavien selontekoihin palvelupuheesta ja kohteliaisuudesta. Tutkimuksellani on kaksi tavoitetta: selvittää palvelupuheen kohteliaisuuteen liittyviä erilaisia merkityksiä ja tarkastella tätä merkityksenantoa ikäaspektista. Nämä kaksi päätavoitetta olen tarkentanut seuraaviksi tutkimuskysymyksiksi:

- (1) Millaisia odotuksia ja kohteliaisuuskäsityksiä asiakkaat liittävät suomalaiseen palvelupuheeseen?
- (2) Vaikuttaako ikä asiakkaiden odotuksiin ja kohteliaisuuskäsityksiin ja jos vaikuttaa, niin millä tavalla?

Tutkimuskysymyksiini liittyy tarkentavia alakysymyksiä:

- Millaisista tulkintakehyksistä asiakaspalvelutilannetta tarkastellaan?
- Millaiseksi asemoidaan asiakaspalvelijan ja asiakkaan välinen suhde?
- Mitä lingvistisiä piirteitä kohteliaisuuteen liitetään?
- Mitä paralingvistisiä piirteitä kohteliaisuuteen liitetään?
- Millaisia parametrejä kohteliaaseen palvelupuheeseen liitetään?

Ensimmäinen tutkimuskysymykseni on toista laajempi ja monitahoisempi, mutta toinenkin tutkimuskysymys on läpäisevänä näkökulmana mukana myös alakysymysten tarkastelussa jo tutkimusaineistoni luonteen vuoksi. Otteeni on aineisto- ja ilmiölähtöinen, eli lähestyn tutkimuskohdettani, palvelupuheeseen liittyviä kohteliaisuuskäsityksiä, Jokilan ja Juhilan (2006, 57–58) kuvaamalla tutkimusasetelmalla, jossa aineisto raamitetaan vain kevyesti aiemmillä tutkimuksilla, jotta avoimuus aineiston rikkaudelle säilyisi.

Tutkimukseni taustalla ei ole vain ymmärtämään pyrkivä tiedonintressi vaan myös käytännöllisiä implikaatioita: Koulutan Lahden ammattikorkeakoulussa tulevia palvelualan ammattilaisia. Toivon tutkimustuloksistani olevan hyötyä myös heille käytännön kohtaamisiin. Vuorovaikutusosaaminenhan on keskeinen osa palvelualan asiantuntijuutta: hyvä asiakaspalvelija osaa kohdistaa palvelupuhetta interaktiossa kohteliaasti – asiakkaalle sopivalla tavalla. Vanhempi asiakas tuo palveluun omat erityispiirteensä, joiden huomioon ottaminen ei nuorelle asiakaspalvelijalle ole itsestäänselvyys.

### 1.3 Käsitykset tutkimuskohteena

Jotta arkea ja siihen liittyviä käsityksiä voidaan tutkia, ne on tehtävä näkyviksi tai kielennettävä. Tämä koskee myös kohteliaisuutta. Pertti Alasuutari (1994, 21, 51) korostaa, että laadullisessa tutkimuksessa on kysymys aina merkitysten tutkimisesta. Ihmiset eivät orientoidu arjen ilmiöihin, kuten kohteliaisuuteen, sellaisenaan, vaan sen suhteen kautta, joka heillä on maailmaan. Todellisuus on siis sosiaalisesti konstruoitunut, ja sitä koskevat käsitykset ovat merkitystulkintoja.

Sosiaalisen konstruktionismin näkökulmasta tieto todellisuudesta, esimerkiksi siitä, mikä on kohteliasta ja mikä ei, välittyy ja muotoutuu päivittäisessä vuorovaikutuksessa ihmisten välillä. Maailman ymmärtäminen ei ole palautettavissa objektiiviseen todellisuuteen vaan toisiin ihmisiin, menneisyyteen ja nykyisyyteen. ”Totuus” on hyväksyttävä tapa ymmärtää maailmaa, ja se on neuvoteltavissa. (Burr 2007 [1995], 4–7.)

Sosiaalisille prosesseille on ominaista totunnaistuminen ja instituutioistuminen. Tiedonsosiologisessa klassikossaan *The Social Construction of Reality* Peter Berger ja Thomas Luckmann esittävät yksilön ja yhteiskunnan suhteen dialektisena ja sekä subjektiivisena että intersubjektiivisena: yksilöt rakentavat jatkuvasti sosiaalista maailmaa, joka puolestaan muokkaa heitä, tulkitsevat elämän todellisuuden subjektiivisesti merkityksellisenä ja jakavat

merkitykset toisten yksilöiden kanssa kielen avulla. Todellisuus näyttäytyy objektiivisena, vaikka siinä ovat vallalla aiempien sukupolvien luomat viitekehukset ja instituutiot "toimintaohjeineen" eli hyväksyttävän käytöksen sääntöineen. Ihminen on niiden rajoitusten alaisena, mutta samaan aikaan myös toimijana, joka aktiivisesti rakentaa sosiaalista maailmaa. Kun toisilleen vieraat ihmiset ovat keskinäisessä vuorovaikutuksessa, heidän käyttäytymisensä noudattaa vastavuoroisia tyyppityksiä, esimerkiksi asiakaspalvelija – asiakas, ja muuttuu samalla ennustettavaksi. Silti he voivat ottaa institutionaaliseen järjestykseen myös etäisyyttä ajatellessaan käyttäytymistään jälkeenpäin. (Berger & Luckmann 1995 [1966], 29–33, 44, 66–69, 79–87, 203–205; Burr 2004, 155–156; 2007, 7; Heritage 1992, 150–151, 189; ks. myös Aittola & Raiskila 1995, 226.) Näin ajatellen suhteessa palvelupuheen kohteliaisuuteen emme voi olla täysin vapaita, mutta emme ole myöskään passiivisia objekteja.

Useimmat päivittäisistä kohtaamisista ovat tyyppillisiä kahdessa mielessä: toiset näyttäytyvät meille tyyppeinä ja olemme vuorovaikutuksessa toisten kanssa tilanteissa, jotka ovat itsessäänkin tyyppillisiä. Peter L. Bergerin ja Thomas Luckmannin mielestä (1995, 42, 85–88) käsitettä *roolit* voidaan käyttää silloin, kun toiminnassa, esimerkiksi asiakaspalvelussa, havaitaan vakiinnutettuja toimintatyyppisiä, käyttäytymiskaavioita. Tietous näistä roolinormeista kuuluu sosiaaliseen tietovarantoomme. Roolisuoritusten vakioimalleja opetetaan osana institutionaalista traditiota ja käytetään kunkin roolin yksilösuorittajan pätevyyden kontrolloimiseen. Erving Goffmanin (1990) tavoin Berger ja Luckmann vertaavat sosiaalisia instituutioita kirjoittamattomaan näytelmään, jonka toteutuminen riippuu ennalta määrättyjen roolien toistuvasta esittämisestä. Draamaa ei sen enempää kuin instituutiotakaan ole empiirisesti olemassa muuten kuin tämän toistuvan toteuttamisen kautta. (Berger & Luckmann 1995, 89.) Toisin sanoen asiakaspalvelijan ja asiakkaan roolit mahdollistavat palveluinstituutioiden olemassaolon yksilöiden kokemusmaailmassa.<sup>2</sup>

Sosiaalisen konstruktionismin näkökulmasta sosiaalinen konteksti, esimerkiksi asiakaspalvelutilanne, on paikka, jossa ihmisen sosiaalinen toiminta merkityksellistyy. Sosiaalista todellisuutta ei siis tule pitää vain joukkona muuttujia, jotka jollakin tavalla vaikuttavat ihmisen päänsisäisiin prosesseihin, vaan paikkana, jossa ihmiset rakentavat asioista käsityksiään tai tulkintarepertoaarejaan kielen avulla. Asenteiden, mielipiteiden tai uskomusten alkuperä ei ole palautettavissa yksityiseen, sisäiseen kokemusmaailmaamme vaan siihen diskursiiviseen kulttuuriin, jossa elämme. Asenteiden tarkastelu käyttäytymistä ohjaavina yksityisinä prosesseina ei auta sosiokonstruktionistien mukaan ymmärtämään tai ennustamaan inhimillistä toimintaa. Sen sijaan ajatus, että sosiaalinen tilanne muodostaa kontekstin käyttäytymiselle,

---

<sup>2</sup>Eero Suoninen (1997, 11, 123) kritisoi roolin käsitettä sillä perusteella, että se rajaa kielenkäytön moniulotteisen vaihtelun herkästi tarkastelun ulkopuolelle. Hänen mukaansa roolin käsitteessä piilee johdonmukaisuuden ja jatkuvuuden oletus – samoin kuin käsitteissä persoonallisuus, asenne tai normi.

tarjoaa inhimilliselle toiminnalle selityksen.<sup>3</sup> (Potter & Wetherell 2001 [1987], 49; Erwin 2005, 28–29; Burr 2004, 33–37, 130; 2007, 65–66.) Arja Jokinen (2006, 127) käyttääkin asenteen sijaan toiminnan sosiaalista luonnetta korostavaa käsitettä *asemoituminen*. Elise Kärkkäinen (2002, 87, 97) on päätenyt termiin *asenoituminen* (*stance taking*), joka *asenne*-sanaa paremmin kuvaa kannanottojen ja arviointien muotoutumista vuorovaikutuksessa.

Perinteisessä sosiaalipsykologisessa asennetutkimuksessa on oletettu, että yksilölliset asenteet edustavat jotakin piilossa olevaa, pysyvää ja mitattavissa olevaa kokonaisuutta, kognitiivista tilaa. Sosiaalisen konstruktionismin näkökulmasta ”persoonallisuuteen” liittyvät asenteet ovat kuitenkin hypoteettisia rakenteita, joita ei voi havainnoida suoraan ilman kielen välitystä (Burr 2007, 65, 127–128). Useimmissa määritelmissä asenne liitetään jonkin asian myönteiseen tai kielteiseen arvottamiseen (Vesala & Rantanen 2007, 19). Kielitieteessä asenteita on tutkittu esimerkiksi tietyn kielen tai kielimuodon näkökulmasta taipumuksena tai alttiutena suhtautua siihen myönteisesti tai kielteisesti (Pälli 1999, 125–126). Burr (2004, 37) pitää asennetta kuitenkin tarpeettomana käsitteenä ja väittää kärjistäen: ”Ellei meillä olisi jo nykyistä käsitystämme ’asenteesta’, sitä ei olisi tarpeen keksiä!”

Asenteiden hypoteettisuuden lisäksi on huomattavissa, etteivät ihmiset ilmaise käsityksiään johdonmukaisesti tai eheästi, vaan eri tilanteissa ja ajan-kohtina asenneilmaukset voivat vaihdella melkoisesti. Yhteisön jäsenillä ei siis ole kutakin ilmiötä kohtaan vain yhtä koherenttia asennetta tai mielipidettä. (Erwin 2005, 29; Potter & Wetherell 2001, 33–35, 45; Karttunen 1993.) Sinutteluun tai teitittelyyn kohdistuvia ”asenteita” voisi tietysti yrittää selvittää kysymällä vaikkapa *Hyväksyttekö sinuttelun asiakaspalvelutilanteissa?*, mutta paljastaisiko vastaus haastateltavalle luonteenomaista ajatusmaailmaa (vrt. Noponen 1998; Asplund 2005)? Entä kertoisiko se jotain hänen käyttäytymisestään sosiaalisissa tilanteissa?

Kognitiivisessa psykologiassa asenne on määritelty yksilötason käsitteeksi. Siihen on liitetty pysyvyyden ja vaihtelemattomuuden konnotaatioita, joten termiä tulee käyttää varoen. *Asenne*-sanan sijaan olen päätenyt käyttämään käsitteitä kohteliaisuus*käsitys* ja kohteliaisuuden *tulkintarepertoarit* (ks. 4.1). Taustaoletukseni on, että ne saavat merkityksensä sosiaalisessa kontekstissa ja voivat olla myös epävarmoja, häilyviä, jopa ristiriitaisia. Arkikäsitysten vaihtelevuus ei johdu siitä, että asiakaspalvelutilanne todellisuudessa olisi ihmisten mielissä hyvin jäsentynyt mutta että heidän tapansa ilmaista kielellisesti käsityksiään siitä olisi jotenkin ”puutteellista”; tieto palvelupuheesta on itsessään varioivaa (vrt. Dufva, Lähteenmäki & Isoherranen 1996, 85–86).

---

<sup>3</sup> Käytän sosiaalista konstruktivismia ja sosiokonstruktionismia rinnakkaisina termeinä. Pekka Kuuselan mukaan (2002, 55–56) olisi mahdollista käyttää myös käsitettä sosiokulttuurinen näkökulma, kun halutaan tarkastella ihmisen toimintaa kieleen, kulttuuriin ja historiaan sidoksissa olevana asiana. Konstruktionismilla on yhtymäkohtia myös etnometodologian, ihmisten arkea koskevien ajatuskulkujen ja sosiaalisen järjestyksen tutkimuksen kanssa. Sen mukaan sosiaalista todellisuutta ylläpidetään arkikuvausten välityksellä (Heritage 1992, 4–5, 137).

Sosiokonstruktivistisen näkemyksen mukaan kielenkäyttö tuottaa tulkintoja kohteliaisuudesta, kuvaa tilanteita ja määrittelee yksilöiden asemaa sosiaalisessa maailmassa. Kielestä ollaan kiinnostuneita sosiaalisena toimintana käytännön tilanteissa, ei abstraktina sääntöjärjestelmänä. Kielenkäyttö nähdään samalla tavalla seurauksia tuottavaksi toiminnaksi kuin muukin toiminta. Sen tulkinnassa on kysymys monimutkaisesta tulkinnallisesta päätelyprosessista: kuka lausuman (*utterance*) on sanonut, missä ja milloin, mitä sen sanominen on aiheuttanut, mitä puhuja on ottanut huomioon sitä tuottaessaan ja mistä motiiveista se on sanottu. Kieli ei siten ole kohteliaisuuden neutraali heijastaja, vaan sillä myös perustellaan, oikeutetaan ja tuetaan asioita. (Kuusela 2002, 60; Burr 2004, 130; Heritage 1992, 139–140.)

Kohteliaisuuskäsitysten tarkastelu sosiaalisen konstruktioismin näkökulmasta tuo ilmiön tarkasteluun myös merkitysten kirjon. Kohteliaisuus merkityksellistyy kielessä ja se voidaan puheessa konstruoida monella tavalla (ks. Juhila 2006, 162). Samankaan puhujan kielenkäyttö ei ole loogista ja yhtenäistä, päinvastoin: se on usein moniäänistä, jännitteistä ja jopa ristiriitaista. Kielenkäytön vaihtelevuuden ei kuitenkaan ajatella johtuvan puhujan epäjohtonmukaisuudesta, vaan sitä selitetään pyrkimyksellä tukeutua eri merkityssysteemeihin ja muuntuviin vuorovaikutustilanteisiin. (Suoninen 2000a [1993], 48–49.)

Sosiaalinen konstruktivismi kytkeytyy fenomenologiseen tutkimustraditioon, jonka painopiste on ihmisen kokemusmaailman tarkastelussa. Kokemus muotoutuu merkitysten mukaan, jotka ovat luonteeltaan ihmisiä yhdistäviä, intersubjektiviisiä. Kun kuvaillaan yksilöiden vaikkapa kohteliaisuudelle antamia merkityksiä, kuvailussa pidättäydytään käsitysten suoraviivaisesta kausaalista selittämisestä. Kieli tekee mahdolliseksi toisen kokemuksen ymmärtämisen, mutta siihen jää aina myös jotain määrittämätöntä. (Laine 2001, 27–28, 36; ks. myös Pälli 2003, 57.)

Sosiaalinen konstruktioismi ei ole ainoa mahdollinen lähestymistapa pyrkiä selvittämään, mitä ihmiset ajattelevat kohteliaisuuden kaltaisista kielen ilmiöistä. Asenteen lisäksi käsitejärjestelmiä on kuvattu myös esimerkiksi termein kognitiivinen skeema, mentaalinen tai kulttuurinen malli tai konstrukti. Hannele Dufva, Mika Lähteenmäki ja Sari Isoherranen tarkastelevat kieltä koskevia arkimalleja tai -teorioita dialogisen filosofian näkökulmasta. He määrittelevät arkitiedon seuraavasti: ”Se on monenlaisista aineksista koostuvaa ja monista lähteistä peräisin olevaa tietoa, jonka tietoisuusaste vaihtelee ja joka on kuvattavissa mieluummin puhe- tai kirjoitustapahtumassa syntyvänä prosessina kuin staattisena kognition ominaisuutena tai muistin rakenteena.” (Dufva, Lähteenmäki & Isoherranen 1996, 30, 47.) Vaikka sosiaalinen konstruktioismi asettuu oppositioon perinteisen, kognitiivisen psykologian edustaman asennetutkimuksen kanssa, ei lähestymistavan raja nykyiseen retoriseen tai diskursiiviseen asennetutkimukseen ole kuitenkaan jyrkkä. Laadullisessa asennetutkimuksessakin voidaan konstruktioismin tapaan korostaa kielenkäyttöä ja argumentaatiota sekä asenteiden sosiaalista luonnetta. (Vesala & Rantanen 2007, 11, 16, 22.)

Vaikka tarkastelen, miten eri yksilöt tuottavat käsityksensä kohteliaisuudesta, huomiotta ei voi jättää yksilön tietoisuuden ja sosiokulttuuristen rakenteiden välistä suhdetta. Esimerkiksi Pekka Pälli ei konstruktivistisesta sitoumuksesta huolimatta täysin hylkää ajatusta yksilöllisistä käsityksistä (ks. myös Burr 2007, 184, 199). Mielipiteitä voi hänen mukaansa pitää sekä diskursiivisena toimintana että representaationa yksilön kulttuurin muovaamasta ajattelusta. Niiden ilmaukset eivät kuitenkaan ole suoraan kausaalisuhteessa yksilöllisiin kognitiivisiin prosesseihin vaan ennen kaikkea kielellistä ja sosiaalista toimintaa. (Pälli 1999, 129; vrt. Pälli 2003, 60–61.) Vivien Burr (2004, 149) toteaa, että ajatuksemme, sanamme ja tekomme kantavat aina jälkiä merkityksistä, jotka kumpuavat paitsi senhetkisistä myös toisista kanssakäymisistä ja menneistä sosiaalisista suhteista. Pyrinkin sivuamaan myös näkökulmaa, miten kaupungistunut, ikääntyvä suomalainen yhteiskunta ja asiakaspalvelukulttuurimme voivat vaikuttaa yksilöiden ilmaisemiin kohteliaisuuskäsityksiin.

#### 1.4 Ikääntyvät ja ikääntyneet tutkimuksen kohderyhmänä

Tutkimukseni kohderyhmänä ovat ikääntyneet ja ikääntyvät asiakkaat, joiden konstruoimia käsityksiä kohteliaasta palvelupuheesta on kerätty teema-haastatteluin. Haastattelut suunnattiin kahdelle ikäryhmälle: vielä työelämässä oleville 50 vuotta täyttäneille ja jo eläkkeellä oleville yli 65-vuotiaille. Käytän termiä *ikäntyneet* aineistoni haastateltavista, jotka ovat jo eläkkeellä; *ikäntyvät* sen sijaan olivat haastatteluhetkellä vielä työelämässä, ja valtaosa heistä kuuluu ns. suuriin ikäluokkiin. Vaikka ikääntymisen termit eivät ole sinänsä merkityksellisiä, ikäryhmiä on eri yhteyksissä pyritty ryhmittelemään ja nimeämään eri perustein. Työvoimahallinnossa ikääntyvillä tarkoitetaan 45 vuotta täyttäneitä ja ikääntyneillä 55 vuotta täyttäneitä (Ikihyvä Päijät-Häme -tutkimus 2007, 22). Myös Kansallisessa ikäohjelmassa ikääntyviksi katsottiin jo yli 45-vuotiaat (Ikäohjelman monet kasvot 2002, 20).<sup>4</sup>

lääkkäät ovat suomalaisessa nyky-yhteiskunnassa nopeimmin kasvava ryhmä. Suurten ikäluokkien jäädessä lähivuosina eläkkeelle eläkeläisten osuus ja määrä kasvavat ja työikäisen väestön vähenevät entisestään. Sodan jälkeen syntyneet suuret ikäluokat, joihin kuuluu suuri osa tutkimuksenikin osallistujista, erottuu muista väestöryhmistä selvästi. Suuriin ikäluokkiin rajataan yleisimmin kuuluvaksi vuosina 1945–1950 syntyneiden sukupolvi,

---

<sup>4</sup> Väestötieteessä ikääntymisellä tarkoitetaan vanhemman väestönosan määrän kasvua muihin väestöryhmiin nähden lukumääräisesti tai prosentuaalisesti. Ikääntymisen moniulotteisesta merkittävyydestä kertoo sen valitseminen Tilastokeskuksen ensimmäisen poikkitaustallisen sosiaalitaloustutkimuksen aiheeksi. (Nieminen 2005, 37; Simpura 2005, 7.) Ikävuosien mittaamisen rinnalle tullut toimintakyvyn näkökulma on paitsi monipuolistanut ikääntymisen tarkastelua (esim. Vertio 1998, 10) myös lisännyt normatiivisia tehokkuusodotuksia ikääntyneille (ks. Ikihyvä Päijät-Häme -tutkimus 2007, 56).

jonka ydinryhmän muodostavat vuosina 1946–1949 syntyneet. Laajemman, sosiologiseen sukupolviluokitteluun perustuvan määrittelyn mukaan ryhmään kuuluisivat vielä vuonna 1954 tai jopa 1955 syntyneet. (Karisto 2005, 17–18; Nieminen 2005, 38; Vertio 1998, 7–8.)

Ihmisen elämänkulkua voidaan pitää eri ikävaiheisiin sidoksissa olevien yhteiskunnallisten käytäntöjen, esimerkiksi juuri työ- ja eläkeajan, näkökulmasta sosiaalisena instituutiona. Siihen vaikuttavat sekä yhteiskunnan säätelämät mahdollisuudet (makrotaso) että yksilölliset valinnat (mikrotaso). (Ikäohjelman monet kasvot 2002, 37–38.) Elämänvaiheteoriat ovat peräisin ajalta, jolloin olikin luontevaa jakaa elämä sitä jäsentäviin jaksoihin, esimerkiksi lapsuuteen, nuoruuteen, aikuisuuteen, keski-ikään ja vanhuuteen. Sittemmin on korostettu jaottelujen sopimuksellisuutta: siirtymät ovat tulleet liukuvammiksi, vaiheiden suhteelliset pituudet ovat muuttuneet, ja samalla vanhuuden tutkimus on käynyt ongelmallisemmaksi. (Vertio 1998, 9; Vakimo 2001, 69; Marin 2001, 19–20; Rantamaa 2001a, 70.)

Ikihyvä Päijät-Häme -tutkimukseen osallistuneita pyydettiin arvioimaan, milloin vanhuus alkaa. Vastaukset vaihtelivat 20:stä 91 vuoteen. Yleisesti vanhuuden alkaminen ajoitettiin hieman omaa ikää edemmäs. (Karisto & Konttinen 2004, 66–67.) Myös Seniorimatkaileuhankkeen haastateltavilta kysyttiin ikäryhmien rajoista. Vastaajat totesivat yleisesti ikärajojen asettamisen vaikeaksi, eivätkä kaikki osanneet tai halunneetkaan niitä asettaa. "Ikääntyvien" ikärajan alkupää vaihteli 50 vuodesta 65 vuoteen, "ikääntyneiden" 60 vuodesta yli 70 vuoteen. (Järvinen & Salomaa 2006, 11.) Keskeisenä vedenjakajana on usein pidetty eläkkeelle jäämistä, sillä se paljastaa ikämme. Kaiken kaikkiaan ikä on kuitenkin pitkälti tuotettu ero. (Julkunen 2003, 15, 18, 68.)

Vaikka yksilöillä on nähty nykyisin olevan entistä enemmän vapauksia vaikuttaa elämänkulkuunsa ja ikääntymiseensä, on samalla siirrytty kohti ikärajoja häivyttävää samanikäisyyden kulttuuria: lapset pyrkivät yhä nuorempina sosiaaliseen aikuisuuteen ja aikuiset yrittävät pysytellä nuorina mahdollisimman pitkään (Vakimo 2001, 74). Etenkin vanheneminen nähdään tässä kulttuurissa paljolti ongelmakeskeisesti. Antti Karisto (2007, 274) esittää kolme näkökulmaa vanhenemiseen: biologisen ja koetun lisäksi sosiaalisen vanhenemisen. Yhden iän asemesta ihmisellä on siis monta ikää. (Ks. myös Rantamaa 2001a, 51–52.) Kärjistetysti voi sanoa, että "väestö vanhenee, mutta se kuvittelee pikemminkin nuortuvansa" (Karisto & Konttinen 2004, 15–16).

Ikä onkin yhä enemmän paitsi biologinen fakta myös kulttuurinen väline, konstruktio. Vanhenemisen sosiaaliset ja kulttuuriset merkitykset eivät ole annettuja; niitä rakennetaan arkisissa vuorovaikutustilanteissa. Näkökulma on tuonut ikääntymisen tutkimukseen ikään liitetyt merkitykset ja ikäluokittelut. Paitsi että iän avulla ihmisiä merkitään ja heille annetaan identiteetti, heidät myös asetetaan erilaisiin valta- ja auktoriteettisuhteisiin. Sosiologit ovat niin ikään kritisoineet tapaa tarkastella ikää vain taustamuuttujana, josta toiset muuttujat riippuvat, ja huomauttaneet iän olevan enem-

män riippuva kuin riippumaton muuttuja. (Julkunen 2003, 33, 67–68; ks. myös Vakimo 2001, 37; Sankari & Jyrkämä 2001, 7–8.) Palvelupuheen ja iän suhdetta voi siis tarkastella konstruktionistiselta kannalta kahdesta näkökulmasta: miten tulkinta iästä tuotetaan puheen avulla ja miten jokin diskurssi tai tulkintarepertoaari voi pitää yllä myös ikään liittyviä valtasuhteita.

Ikädiskurssi on nyky-yhteiskunnassa jännitteinen: ikä koetaan ja siitä kerrotaan ristiriitaisesti. Niinpä vanha ikä voidaan nähdä ikään kuin naamioksi, joka on kaukana koetusta minuudesta, ja itsensä nuoremmaksi kokeminen on säännönmukaisuus. Epäsuhtaa koetun iän ja kronologisen iän välillä on todettu olevan varsinkin keski-ikäisillä, joita omassa tutkimusaineistossani edustavat ikääntyvät, mutta eläkeläisetkään eivät ole ikäidentifikaatioltaan yhtenäinen ryhmä. Suomalaisen pitkittäistutkimuksen mukaan (Uotinen 2005) oma ikäidentifikaatio pyritään säilyttämään muuttumattomana ikääntyessä. Julkunen tutkimuksen mukaan erityisesti lähestyvään eläkeikään liittyy ristiriitaisia tulkintoja: se voidaan kokea häpeäksi, helpotukseksi, houkutukseksi tai oikeudeksi. Kaiken kaikkiaan nuorekkaasta ikääntymisestä on tullut sosiaalinen normi – nuoruushan on aikamme ikäkausista suosituin. (Julkunen 2003, 69, 73–87; 226–235, 258; Airaksinen 2002, 149; Uotinen 2005, 40, 51.) Timo Airaksinen (2002, 136–141) muotoilee ikääntymisen ongelmakeskeisyyden vielä jyrkemmin: postmoderniin kulttuuriin kuuluu vanhuuden kieltäminen. Hänen mukaansa vanhuus kielletään jäljittelemällä vapaasti aiempia ikäkausia, ”leikkimällä ikäkausileikkejä”, millä saadaan oma ikääntymisen hallintaan.

Koska vanhuuteen siirtymistä ei nähdä houkuttelevana, keski-iän ja vanhuuden väliin on ollut tarve luoda uusia ikäkäsitteitä ja kielteisiä konnotaatioita saanutta vanhuusikää on pyritty jakamaan vähemmän kielteisiin alaryhmiin.<sup>5</sup> Sinikka Vakimon (2001, 40) mukaan iän konstruoinnille julkisessa vanhuuspuheessa ovat tyypillisiä runsaat kiertoilmaisut, joilla halutaan hämärtää vanhuuteen liitettyjä vakiintuneita kulttuurisia mielikuvia. Sellainen on esimerkiksi kolmannen iän käsite, jolla on kuvattu työiän ja varsinaisen vanhuuden välissä olevaa ikävaihetta, aktiivista ja modernia vanhuutta.

Suuri osa oman tutkimusaineistoni ikääntyneistä haastateltavista on luettavissa tätä kolmatta ikää elävien ryhmään. Suomalaisten elämänkulku on

---

<sup>5</sup> Vanhana olemisen muodoista ja malleista neuvotellaan siis jatkuvasti. Median ja arkipuheen ylläpitämät mielikuvat tätienergiasta ja rockmummoista tuovat vaihtoehtoisen, aktiivista ikääntymistä korostavan diskurssin ongelmakeskeisen vanhuusdiskurssin, ageismin, rinnalle (Vakimo 1998, 115–116; 2001, 39–40). Tutkimuskirjallisuudessa on esimerkkejä pyrkimyksestä erilaisiin leikkilisiin ikäryhmittelyihin, jotka sisältäisivät ajatuksen aktiivisista, elämässä täysillä mukana olevista ikääntyneistä. Alun perin amerikkalaista alkuperää on mm. eläkeikäisten ryhmittely ikävaiheisiin *go-go*, *slow-go* ja *no-go* (esim. Prihti 2007, 6) tai käsite *grampies* (*growing retired active monied people in an excellent state*) (Vertio 1998, 9). Kariston (2002, 139) mukaan kolmannesta iästä voisi yhtä hyvin puhua varhaisvanhuutena, mutta ”keski-ikäisiä he eivät enää ole, vanhuksiksi he eivät tahdo vielä tulla, olkoot siis kolmannessa iässä”. Tarve luoda uusia ikäkäsitteitä keski-iän jälkeiselle elämälle ei selity vain suurten ikäluokkien ahdistuksella omasta ikääntymisestään; keski-ikää seuraava ikävaihe on myös selvästi pidentynyt (Vertio 1998, 9).



venynyt juuri tästä kohdasta, ja suurten ikäluokkien myötä ryhmän osuus väestöstä kasvaa entisestään. Kolmatta ikää on luonnehdittu osin stereotyyppisestikin nuorten eläkeläisten omalle henkilökohtaiselle hyvinvoinnilleen ja itsensä toteuttamiselle omistamaksi ajaksi, pehmeäksi liukumaksi työelämästä varsinaiseen vanhuuteen. Arkipuheeseen käsite ei ole kuitenkaan levinnyt: vanhuus mielletään yleisesti alkavaksi vähintään kymmenen vuotta aiemmin kuin se gerontologiassa ajoitetaan. (Karisto 2002, 138–139; Vakimo 2001, 68–69; Karisto & Konttinen 2004, 158.)

Kolmannen iän käsitteen myötä on epäilty rajan varsinaiseen vanhuuteen jyrkentyvän. Kolmannen iän jälkeistä elämää voidaan kuvata sen kielteiseksi käännteiskuvaksi. (Karisto & Konttinen 2004, 160.) Sekä ikäkäsitteen loppupäähän että myös alkupäähän onkin kehitetty osin rinnakkaisia ikäkäsitteitä. Alkupään käsitteellä ”uusi keski-ikä” on selitetty suurten ikäluokkien perinteisen aikuisuuden välttelyä ja nuoruuden ominaisuuksien tavoittelua. Suurten ikäluokkien vanhetessa keski-iän kuvaa on samalla konstruoitu nuorekkaammaksi. (Wilska 2004, 243–244; Julkunen 2005, 293.) Sitran Seniori 2000 -projektin loppuraportti tarkentaa ikäkäsitetä loppupäästä: ”Ikäihmisiä voidaan jakaa kahteen pääryhmään. Seniorit ovat aktiivisia, pääosin terveitä yleensä alle 80-vuotiaita. Vanhukset ovat palveluja ja tukea tarvitsevia yleensä yli 80-vuotiaita.” (Sonkin, Petäkoski-Hult, Rönkä & Södergård 1999, 1.) Kolmannen iän jatkoksi on tarjottu myös vanhus-sanaa neutraalimpaa neljännen iän käsitettä (esim. Vakimo 2001, 303; Marin 2001, 21).

Ikihyvä Päijät-Häme -tutkimuksessa (2007, 22–24) tiedusteltiin, mitä ikääntyvät tutkimushenkilöt itse ajattelivat erilaisista ikänimityksistä. Eniten kannatusta sai ilmaisu *seniori*. *Ikäihmistä* pidettiin melko hyvänä ilmaisuna yleensä, mutta itseä paremmin kuvaavana pidettiin ilmaisua *ikäntyvä*. Vähiten kannatusta saivat sanat *ikäntynyt*, *vanhus*, *vanha* ja monelle tuntematon käsite *kolmannessa iässä oleva*. Vastaajista 55–59-vuotiaat mielsivät itsensä useimmiten keski-ikäisiksi, 65–69-vuotiaat senioreiksi ja 75–79-vuotiaat ikäihmisiksi.

Tutkimuksessani jako ikääntyviin ja ikääntyneisiin perustuu enemmän sukupolvi- kuin kohorttieron. Väestökäsitteellä kohortti tarkoitetaan samaan aikaan syntyneitä; sukupolvi on yhteiskunnallinen ja kokemuksellinen käsite. Samoihin aikoihin syntyneillä sukupolvilla on yhteisiä elämäkokemuksia, avainkokemuksia, ja niihin perustuvia jaettuja muistoja – oletettavasti myös palvelupuheen muutoksista. (Karisto 2005, 25–26; Virtanen 2005, 198.) Erityisen kiinnostava ikäryhmä asiakaspalvelun tutkimuksen kannalta ovat suuret ikäluokat, joista Kariston mukaan kuitenkin on ”hämmästyttävän vähän” sukupolvinäkökulmasta tehtyä tutkimusta. Sukupolvitietoisuuden on todettu olevan yleistä nimenomaan suomalaisten suurten ikäluokkien keskuudessa. Heidän sukupolveaan yhdistää paitsi lapsuus sodasta toipumisen vuosina myös aikuistuminen 1960-luvun kulttuurimurroksessa, jolloin puhuttiin – kuten nytkin – yleisesti sukupolvien kuilusta. (Karisto 2005, 17, 23.)

Suurten ikäluokkien kiinnostavuutta palvelupuheen tutkimuksen kannalta lisää kaksi seikkaa: ikäluokkaan kuuluvat ovat ensimmäinen nuorisosukupolvi mutta viimeinen sukupolvi, jolla on kokemusta sekä nyky-yhteiskunnan että vanhan agraariyhteiskunnan elämänmenosta (ks. Karisto 2005, 40, 51).

## 2 PALVELUTILANNE TUTKIMUKSEN KONTEKSTINA

*Otan rahat ja vien pienellä alustalla kassan luo, lyön koneeseen, kerään palautusrahat ja kun vien ne takaisin, hän näyttää kädellään että pidä loput. Nyt en hymyile. Rahasta en koskaan hymyile, niin köyhä en sentään ole. (Tarjoilija Heidi Köngäksen romaanissa Hyväntekijä, 2006.)*

Kohteliaisuutta interaktiossa on tutkittu paljon yleisenä ilmiönä. Omaa tarkastelunäkökulmaani ikääntyvien ja ikääntyneiden kohteliaisuuskäsityksiin rajaa asiakaspalvelun konteksti. Palvelut tuotetaan vuorovaikutuksessa, jossa asiakas osallistuu tuotantoon ainakin jossain määrin. Ne ovat aineettomia prosesseja, jotka koetaan subjektiivisesti ja tuotetaan ja kulutetaan samanlaisesti. Kun otetaan huomioon vielä palvelujen heterogeenisuus, voidaan todeta asiakaspalvelun laadun valvonnan olevan vaikeaa: yhden asiakkaan saama palvelu ei ole koskaan aivan sama kuin seuraavan. Asiakaspalvelu on kuitenkin olennainen osa palveluntarjoajan toiminnallista laatua, laadun *miten*-ulottuvuutta. Palvelun laatua voidaan pitää hyvänä silloin, kun koettu laatu vastaa odotettua laatua. (Grönroos 2001, 81–83, 100–101.)

Asiakaspalvelua säätelee palvelukulttuuri, sosiokulttuuristen käytäntöiden kehikko. Aineellista palvelua pidetään meillä tasokkaana: suomalaiset ovat osanneet luoda toimivia palvelujärjestelmiä ja -konsepteja, joten palveluiden saatavuus tai peruslaatu eivät yleensä tuota ongelmia – toisin kuin aineeton palvelu (Oresto 2007, 90). Grönroos (2001, 26–27) korostaa yritysten tarjoavan asiakkailleen aina palvelua riippumatta siitä, mitä ne tuottavat. Vastaavasti kaiken, mitä asiakkaat ostavat, pitäisi toimia heille myöskin palveluna. Asiakkaan saama arvo syntyy siis paitsi ydintuotteista ja -palveluista myös vaikkapa hänen osakseen saamastaan huomiosta. Esimerkiksi Grönroos ottaa ravintolan: hyvä ateria ei tuo lounastaukoon arvoa, jos tarjoilu on hidasta. Ajatusta voi jatkaa palvelupuheen suuntaan: tai jos palvelu koetaan tönkeyksi.

Matkailu-, majoitus- ja ravitsemisala, jolla itse toimin opettajana, on tyypillinen palveluala, jota voisi luonnehtia myös elämysalaksi. Postmodernia kuluttajaa on verrattu kokemusnarkomaaniksi (Mustonen, Honkanen & Ahtola 2004, 281) ja yksilölliseksi kameleontiksi, joka voi haluta alan palveluilta yhtä hyvin elämystä kuin tavallisuutta, "bailata tai hiljentyä" (Heikkinen 2004, 156–158).<sup>6</sup> Luonnollisesti nämä jopa vastakkaiset odotukset vaikuttavat myös palvelupuheeseen kohdistuviin odotuksiin. Asiointitilanteissa rakentuva kohteliaisuus on perinteisesti luonteeltaan fraasimaista ja kulttuurisesti syntynyttä. Asiakaspalvelun toimivuutta arvioitaessa on kuitenkin tarkasteltava, mitä tapahtuu siinä ainutkertaisessa tilanteessa, jossa yksi palvelualan ammattilainen palvelee yhtä asiakasta kerrallaan (ks. Oresto 2007, 90).

Asiakaspalvelun merkitys laatuun ja asiakkaiden odotuksiin vaikuttavana tekijänä on tiedostettu pitkään myös kauppatieteissä. Vuorovaikutuksessa tapahtuvia tilanteita on kuvattu käsitteellä totuuden hetki, jolla tarkoitetaan palveluntarjoajan mahdollisuuksia tässä ja nyt osoittaa asiakkaalle palvelujensa laatu. Palvelun laadun osatekijöiden arvioinnissa yleisesti käytetyn SERVQUAL-mittarin osa-alueissa olivat alkuaan mukana myös viestintä (ymmärrettävä puhe ja kuuntelu) ja kohteliaisuus: "courtesy involves politeness, respect, consideration, and friendliness".<sup>7</sup> (Grönroos 2001, 100, 115–116; Parasuraman, Zeithaml & Berry 1985, 47.)

Uusimpia asiakaspalveluun liittyviä käsitteitä on palvelumuotoilu. Lahden ammattikorkeakoulun Design in tourism -projektin (DIT) loppuraportissa määritellään palvelumuotoiluun kuuluvaksi paitsi monia aistimuksia herättävä ympäristö ja palveluprosessi viestintämateriaaleineen myös palveluhenkilöstön henkilökohtainen viestintä (Koskinen 2007, 22). Muotoilun yhdistäminen aineettomaan palveluviestintään tuntuu käsitteenä keinotekoiselta. Se voi herättää mielikuvia epäonnistuneista yrityksistä saada asiakaspalvelu tasalaatuiseksi. Tasalaatuun pyrkimisestähän voi olla kysymys myös silloin, kun koulutuksen tuloksena esimerkiksi pika- tai muun ketjuravintolan nuori työntekijä lausuu mekaanisesti kerta toisensa jälkeen ulkoa opetellun kuuloisia asiakaspalvelufraaseja. DIT-hankkeen toimijat korostavat kuitenkin palvelun henkilökohtaisuutta, asiakkaiden halua kokea jotain uutta ja ainutkertaista, "vaikuttavaa omaperäisyyttä" (Koskinen 2007, 26). Henkilökohtainen palvelu halutaan ymmärtää dialogiksi, jossa kohtaavat kaksi asiantuntemukseltaan erilaista asiantuntijaa. Asiakas on oman tarpeensa asiantuntija, ja ammattilaisella tulisi olla ratkaisuja tämän tarpeen tyydyttämiseksi. Vaikka DIT-hankkeen loppuraportissa todetaan, että asiakaspalvelun ammatillisuudessa korostuvat sosiaaliset taidot, asenne ja kyky viestiä ymmärrettävästi (Oresto 2007, 90–93), niiden mallittaminen on vaikeaa.

---

<sup>6</sup> Jo Simmel kirjoitti vuonna 1896 modernin ihmisen haluavan kompensoida yksipuolista ja yksitoikkoista työtään keräämällä erilaisia vaikutelmia ja vaihtelemalla virikkeitä nopeasti ja kirjavasti (Simmel 2005, 71).

<sup>7</sup> Myöhemmissä versioissa osatekijöitä karsittiin ja yhdisteltiin, eivätkä mainitut osatekijät ole sellaisinaan niissä mukana (Grönroos 2001, 117).

Myöskään Lahden ammattikorkeakoulun Seniorimatkailuhankkeessa ei noussut esiin keinoja, joilla yritysten edustajat olisivat konkreettisesti pyrkineet kehittämään työntekijöidensä taitoja kohdata asiakkaita. Hankkeen loppuvaiheessa täydennettiin haastatteluaineistoa yritysten näkökulmalla: haastateltiin 15:tä erityyppisen päijäthämäläisen matkailualan yrityksen edustajaa. Useissa yrityksissä kerrottiin, miten asiakkaat halutaan toivottaa tervetulleiksi henkilökohtaisesti ja heidän kanssaan keskustelemiseen varataan aikaa. Vastaajien mukaan palvelua ei kuitenkaan erikseen yrityksissä ohjeisteta, vaan tyydytään luottamaan palvelutilanteessa olevan henkilön persoonaan ja "intuition asiakkaan ja ryhmän tarpeista". (Järvinen & Salomaa 2006, 8, 15.)

Vaikka eurooppalaisen kaupunkikulttuurin vaikutteita voi meillä havaita esimerkiksi nopeasti kehittyvässä kahvila- ja ravintolakulttuurissa, asiakaspalvelussa muutokset näyttäisivät tapahtuvan toimintaympäristöä ja tuotteita hitaammin (vrt. Oresto 2007, 90). Suomalaisessa asiakaspalvelussa kohteliaisuutena voidaan aktiivisen palvelun sijaan pitää edelleen passiivista asiakkaan rauhaan jättämistä (ks. Sajavaara & Lehtonen 1997, 274). Erving Goffman (1990, 223–224) mainitsee angloamerikkalaiseen keskiluokkaiseen kulttuuriin kuuluvan tahdikas huomaamattomuuden etiketti, jonka mukaan on kohteliasta olla sekaantumatta julkisella paikalla toisten asioihin. Suomalaisessa kulttuurissa tämän urbaanin periaatteen käyttöyhteydet on saatettu ulottaa laajemmalle kuin monissa muissa kulttuureissa: myös asiakaspalvelutilanteisiin. Tarkastelen seuraavaksi lähemmin asiakaspalvelun muutoksia kaupunkikulttuurin kehityksissä.

## 2.1 Asiakaspalvelu kaupunkikulttuurissa

*Johtuisiko valitettavan laajalle levinnyt tapojen turmeltuminen perimmältään kaupunkikulttuurimme ohuudesta? Vai olisiko tässäkin kyse suomalaisia niin usein vaivaavasta tyyli- ja tilannetaujan puutteesta? - - Asiaa ei muuta miksiäkään se, että läntinen naapurimme on näennäisen tasa-arvoisuuden innoittamana ja jonkinlaisena poliittisena manifestina halunnut tykkänään irrottautua oman mantereemme ikivanhoista puhuttelumuodoista. Myös sinuttelelun ja teitittelyn sekasortoinen nykytila kertoo jotain oleellista tapojemme alamäestä ja häilyvyydestä. (Korpela, HS 10.2.2004; ks. liite 2.)*

Maaseudun kyläkaupat tyydyttivät aikoinaan asiointitarpeiden lisäksi myös lähiyhteisön sosiaalisia tarpeita. Samanlaista tuttuuteen perustuvaa kohtamista ja yksilöllistä palvelua saattoi saada osakseen kaupungin "maitokaupoista" ja "sekatavarakaupoista", jotka ovat nykyisestä kaupunkikuvastamme lähes kokonaan kadonneet. Jälkimodernit kaupunkiyhteisöt ovat kontekstina asiakaspalvelutilanteiden kannalta agraariyhteiskuntaan verrattuna erilaisia, kohtaavathan niissä usein taustaltaan erilaiset ja toisilleen tuntemattomat ihmiset sattumanvaraisesti toisiaan. Tällaisista kaupunkikohtaamisista syntyy Laura Kolben (1997, 2001) mukaan "urbanite", joka on merkinnyt

alun perin hienotunteisuutta ja kohteliaisuutta. Kolbe (1996, 11) korostaa, että se, mitä kutsumme sivistykseksi, "civitas", on ollut paljolti kaupunkiasutuksen synnyttämää. Antiikin ja keskiajan kaupungeista polveutuneet eurooppalaiset kaupungit ovat olleet perinteisesti markkinapaikkoja, joissa vaihdetaan tavaroita ja palveluja ja joihin on kehittynyt oma, kuluttamisen paikkoihin keskittyvä elämäntapansa.

Moderni kaupunki, jonka kadusta tuli näyttämö, syntyi Euroopassa 1800-luvun puolivälissä. Suomessa kehitys oli kuitenkin huomattavasti hitaampaa. Kaupungit olivat meillä vielä 1920-luvulla pieniä, kadut hiljaisia ja sosiaaliset näyttämöt neljän seinän sisällä. Väestö oli kaupunkiin juuri maalta muuttanut. Merkittäviä käännekohtia Suomessa olivat suuri muutto 1960-luvulla ja citykulttuurin nousu 1980-luvulla. Nopea kaupungistuminen liittyi meillä samanaikaisesti porvarillisen tapakulttuurin eli "vanhan kaupunkilaisuuden" ja yhteiskuntahierarkioiden murtumiseen ja samalla amerikkalaisen elämäntavan leviämiseen. Nykyistä kaupunkikulttuuria on luonnehdittu post- eli jälkimoderniksi tai myöhäismoderniksi sillä perusteella, että kaupunkikulttuurissa yhteisöllisyys rakentuu mm. erilaisten valinnaisten, hajanaisten kulutus- ja elämäntapayhteisöjen tai mielikuvayhteisöjen varaan.<sup>8</sup> (Kolbe 1996, 13–19; Knuuti 2007, 216–218; Bauman 1996, 39, 284–285.) Toisilleen tuntemattomien ihmisten kohtaamisissa ei statukseen perustuva kohteliaisuus ole välttämättä enää merkittävä erottelija, ovathan yhteiskunnalliset statustunnukset ja selvästi näkyvät varakkuuserot vähentyneet. Myös iän tuoma status on erottelevana piirteenä menettänyt merkitystään. (Larjavaara 2007, 466.)

Asiointitilanteiden tutkimisen kannalta kaupunkilaisuuteen liittyi kaksi kiinnostavaa näkökulmaa: kohtaamisesta saatava kaupallinen hyöty ja kohteliaan huomaamattomuuden periaate. Kun kaupunkilaisista on tullut yhä enenevässä määrin kuluttajia, heihin voidaan suhtautua kuin numeroihin, rationaalisen laskelmoivasti, ja palvelua aikaa tuhlaamatta. Aikahan on myös rajallinen hyödyke. Kohtelias huomaamattomuus selittyy kaupunkiyhteisöjen paradoksaalisesta suhteesta toisiin ihmisiin, jota Rajanti kuvaa jännitteiseksi tilaksi: sille on luonteenomaista toisaalta varautuneisuus, toisaalta oma ja toisten vapaus. (Rajanti 1999, 131–137.) Ajatus pohjautuu kaupunkisosiologian klassikon Georg Simmelin esseen *Die Grossstädte und Geistesleben* (1903) luonnehdintaan modernista suurkaupungista, jonka vilinässä ruumiillinen läheisyys ja tilanahtaus korostavat henkistä etäisyyttä ja riippumattomuutta.

---

<sup>8</sup> Postmodernin käsite liitetään yleensä modernien elämäntapojen ja yhteiskuntarakenteiden muutoksiin. Uudet ilmiöt, tavat, kulutuskulttuurin muodot ja mielentilat on haluttu kaikki sijoittaa postmodernin sateenvarjokäsitteen alle. Käsitteestä ei kuitenkaan vallitse tutkijoiden kesken yksimielisyyttä. (Esim. Bauman 1996, 21–26, 284–285; Mustonen, Honkanen & Ahtola 2004, 280; Burr 2007, 12.)

Zygmunt Bauman (2003, 87–90) huomauttaa, että vaikka yleisen muukalaisuuden yksilöille suoma, pitkälle viety tarkkailemattomuus lienee tarpeen kaupunkiympäristössä, sillä on varjopuolensa. Kohteliaasta tarkkailemattomuudesta ei ole hänen mukaansa pitkä matka moraaliseen välinpitämättömyyteen ja piittaamattomuuteen toisten tarpeista. Kaupunkilaiskäyttäytymisen ”en puutu sinun asioihisi -periaate” on lähellä etäisyyttä kunnioittavaa, negatiivista kohteliaisuutta, mutta toisaalta uusien kulutusyhteisöjen<sup>9</sup> synty voi vahvistaa myös läheisyyteen perustuvan, positiivisen kohteliaisuuden käytänteitä (kohteliaisuuden käsitteistä tarkemmin luvussa 3).

Osa kaupunkikulttuuriin liittyvästä asioinnista on luonteeltaan ajanvieteasiointia, shoppailua. Sosiaalisena muotona se edustaa mahdollisuutta sekä yksityisyyteen että yhdessä olemiseen (Lehtonen 1994, 193). Ilmiö on jatketta moderniin kaupunkilaisuuteen liittyvälle flaneeraukselle, kuljeskellelle. Tämä klassinen käsite kuvaa tapaa kuluttaa aikaa, nähdä ja tulla nähdyksi ilman syvempää kanssakäymistä toisten kanssa. Elämäntyylinä shoppailu ja ravintoloissa näyttäytyminen kuuluvat Knuutin mukaan uuden kaupunkilaisen keskiluokan elämäntyyliin. (Knuuti 1995, 55, 60; 1999, 17–18.) Shoppailun kannalta mielenkiintoisia näyttämöitä ovat kaupunkiyhteisöjen sisällä tai liepeillä olevat kauppakeskukset, jotka muodostavat ikään kuin omia yhteisöjään. Turo-Kimmo Lehtonen ja Pasi Mäenpää rinnastavat niissä asioinnin elämyshakuisen turismiin. Kauppakeskuksista on muodostunut tiloja, jonne tullaan olemaan yhdessä läsnä, jakamaan julkisen anonyymiyden turvallisuutta. Samanlaista rauhaa ei ”asiakasturisti” voisi välttämättä saavuttaa hiljaisen pikkuliikkeen asiakaspalvelijan valvovan katseen alla. (Lehtonen & Mäenpää 1995, 106–109.) Turisti-metaforaa on käyttänyt myös Bauman (1996, 182, 271–277), jonka mukaan turismia ei harjoiteta enää vain lomalla; turistille tai kulkurille ominainen vaeltelu paikkojen välillä kuvaa ”postmodernin nomadin” elämäntapaa, joka on ikään kuin tauotonta lomaa.

Georg Simmel (2005 [1903], 29, 35–42) perusteli näkemyksiään kaupunkikulttuurin käyttäytymiskoodista sillä, että todellisen yksilöllisyyden huomioon ottaminen vaatisi toisen tuntemiseen perustuvia myönteisiä emotionaalisia suhteita, jotka ovat suurkaupungin tilassa mahdottomia. Moderni, juureton kaupunkilainen on ihmispaljoudessa kehittänyt suojakseen pinnallisuuden ja pidättyvyyden, jotka Simmel selitti itsesuojeluvaiston ilmentymiksi. Hän asetti vastakkain modernin suurkaupungin ja perinteisen pikkukaupungin: suurkaupungissa kohtaamiset ovat ohikiitäviä ja sattumanvaraisia, ihmiset vieraita ja välinpitämättömiä; pikkukaupungissa tai perinteisessä maalaisyhteisössä tapahtuu vähän ja hitaasti, ihmiset tuntevat toisensa ja

---

<sup>9</sup> Näistä uusista, usein lyhytaikaisista kulutus- ja elämäntapayhteisöistä on postmodernissa sosiologiassa käytetty myös alkujaan Michel Maffessolin käsitettä (uus)heimot (*tribus*), jotka turvallisuuden lähteenä eivät kuitenkaan ole totunnaisten heimojen kaltaisia. Niihin samastuneita yksilöitä yhdistävät vain samanlaiset yksilölliset valinnat. (Bauman 1996, 187–188.)

suhtautuvat toisiinsa myönteisesti. Kaupunkisosiologit eivät kuitenkaan ole yksimielisiä Simmelin kaupunki – maaseutujaosta elämäntavan määrittäjänä eivätkä myöskään hänen kaupunkilaiskuvastaan. Simmelin aikana moderniteetti sai ilmenemismuotonsa selvimmin urbaanissa elämäntavassa, mutta nykyään sen voi nähdä toteutuvan länsimaissa laajemminkin. Toisaalta nykyisessä kaupunkilaisessa elämäntyyliässä itsessään on kosolti sosiaalista vaihtelua. (Savage, Warde & Ward 2003, 124–125, 134; Smith 1980 216–220.)

Kaupunkien ihmispaljoudella on selitetty olevan myönteisempiäkin vaikutuksia sosiaaliseen kanssakäymiseen kuin Simmel oletti: toisten ihmisten merkitys korostuu ja jonkinasteinen vuorovaikutus on jopa todennäköisempää kuin tilanteissa, joissa on vain vähän ihmisiä (Smith 1980, 192). Elämänrytmin nopeutuminen on viime aikoina synnyttänyt kaupunkikulttuurissa myös vastaliikkeen: hidastamista ja rauhoittumista tavoittelevan slow city - ja slow food -filosofian (Koskinen 2007, 20), joihin voisi ajatella yhdistyvän luontevasti myös uuden, urbaanin ja kiireettömän henkilökohtaisen palvelun (vrt. Knuuti, 1999, 19). Kun vapaa-ajasta yhä suurempi osa kuluu kuluttaen, asiakkaiden palvelun laatuunkin kohdistuvista odotuksista tullee entistä tietoisempia. Shoppailijalla on lomailijan tavoin aikaa käytettäväksi myös asioinnin yhteydessä tapahtuvaan yksilölliseen vuorovaikutukseen, mikä voi heijastua palvelupuheen kohteliaisuusodotuksiinkin.

Suurella osalla suomalaisista on omakohtaista kokemusta sekä modernista kaupunkiyhteisöstä että vanhasta maalaisyhteiskunnasta. Suomalaisittain huomionarvoinen asia on se, että vaikka valtaosa suomalaisista on jo kaupunkilaisia, meillä kaupunkiin on herkästi liitetty kielteisiä konnotaatioita. Kaupunkiin on muutettu ”pakosta”: työn ja paremman tulevaisuuden toivossa. Luonto, maaseutu, agraarimaailman suku- ja ystäväpiiri ja kyläyhteisön tiiviit sosiaaliset verkostot kuuluvat edelleen vahvasti kansalliseen identiteettiin. (Karisto & Tuominen 1993, 81; Karisto 2005, 40.) Suomalaisesta kaupunki-identiteetistä puuttuu sen sijaan Kolben (1996, 11, 19) mukaan eurooppalaisille kaupungeille tyypillinen jatkuvuus, sisäistetty urbanismi; asukkaat vaihtuvat ja tunneside ympäristöön ja urbaaniin elämäntapaan on heikko.<sup>10</sup> Tällöin tuttuus-aspekti ei vaikuta asiakaspalveluun samalla lailla myönteisesti kuin keskieuropalaisten kaupunkien korttelikaupoissa tai kahviloissa.

Monet moderniin kaupunkiin liitetyt piirteet ovat vallalla myös pikkukaupungissa. Suomalaisia pikkukaupunkeja tutkinut Teija Ojankoski toteaa, että yhteisyyden tunne on heikentynyt aiemmasta maaseudun yhteisöllisyydestä kaupungin koosta riippumatta. Pikkukaupunkiin suhtaudutaan elinympäristönä ristiriitaisesti: siihen saatetaan liittää sellaisia palvelupuheenkin kannalta kiintoisia piirteitä kuin auttavaisuus tai rehellisyys, mutta

---

<sup>10</sup> Matti Kortteinen tosin toteaa klassisessa Lähiö-tutkimuksessa (1982, 251, 256) että privatisoimiskehityksestä huolimatta kaupunkikulttuuri ei ole merkinnyt sosiaalisen elämän atomisoitumista, vaan kaupunkikortteleihinkin on jäänyt jäljelle esimerkiksi asukkaita velvoittavia sosiaalisia normeja.



toisaalta myös ennakkoluuloisuus. Tyypillistä suomalaisille pikkukaupungeille on ollut pyrkimys olla suuria kaupunkeja. (Ojankoski 1995, 131–135; 1996, 27.)

Myös tutkimuspaikkakuntani Lahti, joka tilastolliselta kooltaan on keskikokoinen suomalainen kaupunki, pyrkii strategiassaan suuntautumaan voimakkaasti pääkaupunkiseudun "metropolialueeseen" (Lahden kaupungin strategiataarkistus 2006, 2). Juuriltaan se on kuitenkin hämäläinen pikkukaupunki. Nämä juuret näkyvät asiointipuheen kannalta kiinnostavassa lahtelaisessa markkinaperinteessä, joka yhdistää ostoksilla käymiseen perinteisen sosiaalisen yhdessäolon. Kuukausittaiset markkinat vetävät kaupunkimatkalta naapurikunnista erityisesti ikääntyneitä asiakkaita.

Omaleimaista Lahden kaupungille on karjalaisyyntyisen väestön poikkeuksellisen suuri osuus: sodan jälkeen, vuonna 1948, Lahdessa asui 10 000 siirtokarjalaista (Willman 2005, 61). Kohteliaisuusodotusten kannalta heimojen kulttuurierot ovat tuoneet palvelutilanteisiin oman lisäaspektinsa, sillä hämäläisen ja karjalaisen ilmaisukulttuurin erot eivät liene vain stereotyyppioita. Karjalaiset ovat edustaneet laajempaa sinuttelukäytäntöä. Heidän statusilmaisuaan luonnehditaan muutenkin matalammaksi kuin hämäläisten ja heitä pidetään yleisesti hämäläisiä puheliaampina (ks. esim. Routarinne 2007, 67; Yli-Vakkuri 2005, 201).

Kaupunkitutkijat (Schulman, Karkama, Karisto & Ilmonen 1995, 10) vertaavat kaupunkia mosaiikkiin, erilaisten elämänmuotojen sikermään tai rinnakkain elävien merkitysjärjestelmien vyyhteen, jonka mieli avautuu tutkijalle kokemuksiä välittävän kielen kautta. Elämänmuotojen eriytyminen merkitsee palvelupuheen kannalta jopa vastakkaisia konteksteja: toisaalta itsepalveluun perustuvia kassattomia kauppoja, toisaalta trendiliikkeitä, joissa asiakasta houkutellessa kahvin ja ajanvietteen keinoin viihtymään pitkään (Nykänen 2008, D1). Kun tarkastellaan palvelupuhetta goffmanilaisittain kaupunkielämän näyttämöillä, monikkomuoto on siis aiheellinen.

## 2.2 Ikääntyvät ja ikääntyneet asiakkaina

*Kun Suomi liittyi EU:hun, minä aloin vanheta. Ainakin minua alettiin teittellä. - - Jos syyllinen on EU, joutunen nöyrytymään teiksi. Jos kyse on vain nuorten aikuisten kapinasta vanhempia vastaan, jäänen silloinkin kakkoseksi. Mutta kaupassa aion yhä olla oikeassa niin kuin vain asiakas voi. Kannattaa muistaa, kauppiaat! Kuulun niiden ikääntyvien joukkoon, joita luonnehditaan sanoilla "tottuneet kuluttamaan". En aio viedä rahojani liikkeeseen, joka ei arvosta haluani tulla sinutelluksi. Enkä minä ole yksin. (Kjellberg, HS 17.1.2007.)*

Olen edellä tarkastellut asiakaspalvelua modernin ja jälkimodernin kaupunkikulttuurin kehyksistä. Urbanin elämäntyylin tutkimus ei kovin näkyvästi liitä tarkasteluun ikäaspektia, vaikka moderni elämäntapa koskee myös vanhoja. 2000-luvun keskiluokkainen, kaupunkilainen vanhuus edustaa kuitenkin

kin aivan erilaista vanhuuskulttuuria kuin perinteinen vanhusten elämäntapa maaseudulla. (Airaksinen 2002, 130.)

Sosiaaligerontologien mukaan vanhuus ei ole pelkästään irtaantumista yhteiskunnassa vallitsevista rooleista ja tehtävistä; se on myös aktiivista elämää (Karisto 2007, 276). Yli 55-vuotiailla on vielä merkittävä osa työelämässä ja monia sosiaalisia rooleja. Monilla on myös varallisuutta ja aikaa kuluttaa, onhan 55-vuotiaalla odotettavissa elinaikaa vielä keskimäärin 25–30 vuotta. (Myrskylä 2005, 17, 33; Nieminen 2005, 43.) Kuluttajatutkimuksissa ikääntymisen maagisena alakarajana on käytetty esimerkiksi ikävuosia 50, 55 ja 65, mutta alaraja on liukunut kohti yhä nuorempia ikäluokkia, jopa 40 vuoteen. Vaikka ikääntymisestä mainonnassa luodaan voimakkaasti positiivista mielikuvaa vanhenemisen varjopuolelta häivyttäen, käsitykset ikääntyvien kuluksista ovat edelleen varsin stereotyyppisiä. (Björk & Lindqvist 2001, 68; Airaksinen 2002, 107; Rantamaa 2001b, 121–122; Leinonen & Rantamaa 2001, 12.)

Suomessa kasvaviin seniorimarkkinoihin ei ole vielä osattu panostaa (ks. Karisto & Konttinen 2004, 16–17) eikä senioreita hotellien ja ravintoloiden asiakkaina tai matkailijoina ei ole juuri tutkittu (Järvinen & Määttä 2004, 88, 90). Vapaa-aikatutkimuksen harrastustiedot kertovat kuitenkin ikääntyvien yleisimpiin harrastuksiin kuuluvan esimerkiksi kahvilassa käyminen: 55 vuotta täyttäneistä miehistä käy kahvilassa joka viikko 29 prosenttia ja naisista vähintään 13 prosenttia (Melkas 2005, 167–168). Ikihyvä-hankkeen tulosten perusteella kahvilat ja ravintolat ovat vanhemmalle väestölle tärkeitä tapauspaikkoja, jopa lempipaikkoja. Vaikka useimpien lempipaikat löytyvätkin luonnosta, osalle ikääntyvistä tai ikääntyneistä sellaisia voivat olla myös shoppailuun liittyvät urbaanit tilat. (Karisto & Konttinen 2004, 120–122, 125–126.)

Yhä useampi ikääntynyt harrastaa myös matkailua, vaikkakin matkailu mainitaan harrastuksena, josta iän myötä joudutaan luopumaan. Vuonna 2002 Ikihyvä Päijät-Häme -tutkimuksen vanhimmista vastaajista (vuosina 1926–30 syntyneistä) vain neljännes ei ollut matkustellut kuluneen vuoden aikana lainkaan. Vaikka tekemisen piiri alkaa kaventua 80:tä ikävuotta lähestyttäessä, matkustelu oli vuonna 2005 tehdyn seurantalutkimuksen mukaan edelleen arkipäiväistä ikääntyneimmillekin. Matkustelu oli Ikihyvätutkimuksen vastaajille myös unelmana kolmen kärjessä. Karisto ja Konttinen arvelevat matkailun olevan nimenomaan nykyaikaan liittyvä ilmiö, joka ei liity ikään tai sukupolveen. (Karisto & Konttinen 2004, 98–99, 112–113, 147–154; Ikihyvä Päijät-Häme -tutkimus 2007, 57–59.)

Seniorimatkailuhankkeessa tutkitut liittyivät matkailuun yleisesti yksilöllisyyden ja hyvän olon elämykset, wellnessin ja irtioton arjesta. Lähes kaikki tunnistivat itsensä ”uusiksi ikääntyneiksi” ja yhdistivät käsitteeseen sellaisia piirteitä kuin aktiivisuus, uskallus, seikkailunhalu, lisääntynyt vapaa-aika, parantunut taloudellinen tilanne, hyvä terveys ja mahdollisuus toimia itsenäisesti. Asiakaspalvelun haluttiin olevan ammattitaitoista, asiantuntevaa ja henkilökohtaista: työntekijän on tiedettävä, mitä myy, ja tietoja

haluttiin mieluummin kasvokkain kuin internetistä. Osa kaipasi palveluihin myös jotain "ekstraa". Ikääntyneet pitivät ikääntyviä enemmän tuttuudesta ja kiireettömyydestä. He korostivat yhdessäolon merkitystä ja aktiivista keskustelua matkailuyrittäjän ja ryhmän jäsenten kanssa. (Järvinen & Määttä 2004, 92–97; Järvinen & Salomaa 2006, 11–12.)

Asiakaskunnan näkökulman lisäksi Seniorimatkailuhankkeessa selvitettiin jonkin verran myös palvelujen tarjoajien näkemyksiä haastatteleamalla 15:tä matkailuyrityksen edustajaa. Hankkeen yhtenä tavoitteena oli nimittäin herätellä alan yrittäjiä reagoimaan ikääntyvän väestön tuomiin haasteisiin ja mahdollisuuksiin. Yrittäjät eivät juuri olleet kiinnittäneet huomiota asiakaskunnan ikääntymiseen eivätkä suunnanneet tuotteitaan tai palvelua erityisesti iäkkäille. Yrittäjät kuvailivat vanhoja asiakkaitaan melko stereotyyppisesti. Heille sopiviksi matkailutuotteen elementeiksi mainittiin rauhassa tekeminen, kotoisuus, muisteleminen ja mahdollisuus yhdessäoloon. Vahvuutena päijäthämäläisessä seniorimatkailussa yrittäjät pitivät maaseutua: tutun ympäristön ja luonnonrauhan oletettiin kiinnostavan maaseudulla syntyneitä ja kasvanutta sukupolvea. Asiakasryhmänä senioreita pyrittiin kohtelemaan "arvokkaasti". (Järvinen & Salomaa 2006, 14–20, 24–25.)

Vakimo (2001, 40) huomauttaa, että vanhojen ihmisten käsitteleminen homogeenisena joukkona on yksi esimerkki stereotypisoivasta ageismista. Todellisuudessa vanhusväestö kuitenkin eriytyy ja segmentoituu voimakkaasti. Ikääntyvät ja ikääntyneet edustavat elämäntyyliään ja harrastuksiltaan yhä useampia toisistaan poikkeavia ryhmiä, mikä edellyttää entistä yksilöllisempiä palveluratkaisuja. (Sonkin, Petäkoski-Hult, Rönkä & Södergård 1999, 21.) Oletettavasti he ylläpitävät yhä suuremmassa määrin samoja harrastuksia ja samaa elämäntyyliä kuin nuorempina (Rantamaa 2001b, 125).

Ikihyvä Päijät-Häme -tutkimuksessa kartoitettiin ikääntyvien ja ikääntyneiden asenteita kysymällä, pitävätkö he tiettyjä käyttäytymismuotoja sopivina eläkeikäisille. Ikäryhmien asenteet erosivat selvästi: esimerkiksi kun vain selvästi alle kolmannes vuonna 1926–30 syntyneistä vastaajista piti ravintoloissa istumista eläkeläisille sopivana ja vuonna 1936–40 syntyneistäkin alle puolet, niin vuonna 1946–50 syntyneistä sen olisi sallinut jo kaksi kolmasosaa.<sup>11</sup> Tuloksista ei kuitenkaan voi päätellä, muuttuvatko asenteet suurten ikäluokkien ikääntyessä. (Karisto & Konttinen 2004, 53.)

Todennäköistä kuitenkin on, että suuret ikäluokat ovat ikääntyvinä asiakkaina ainakin jossakin määrin erilaisia kuin aiemmat sukupolvet, vaikka heillä vaurastumisestaan huolimatta on näköalaa myös niukkoihin aikoihin. Ikääntyvät itse kokevat eroavansa elämäntyyliään vanhemmistaan. Omaan ikääntymiseen osataan myös valmistautua. Elina Sainio esittää tarkastelusaan suurten ikäluokkien tulevaisuuden näkymistä tietynlaisen vanhenemisen ajatteluketjun, jonka vaiheita ovat 1) oman itsen merkityksen kokeminen

---

<sup>11</sup> Ikihyvätutkimuksen mukaan myös kaupunkiympäristöllä on vaikutusta asenteiden sallivuu-  
teen: lahtelaisten ikääntyvien elämäntyyliä liittyvät asenteet olivat sallivampia kuin maalla  
asuvien (Karisto & Konttinen 2004, 53).

ja oikeus omiin ratkaisuihin, 2) ikääntymiseen suostuminen sen ristiriitaisuudesta huolimatta ja 3) hyvän ikääntymisen rakentaminen tietoisesti. (Sainio 2004, 63, 68.)

Luvun alun sitaatissa ilmaistu huoli ikärasismista paljastaa ikääntymiseen liittyvän aikamme ongelman: ihminen haluaisi olla "sen ikäinen, miksi hän itsensä tuntee", mutta onkin sen ikäinen, minä muut häntä pitävät (ks. Nevanlinna 2002, 157; Rantamaa 2001a, 54–55). Asiakaspalvelijan ratkaistavaksi jää, miten kulloinkin tulkita koettua ikää ja kohdistaa palvelupuhetta asiakkaan ikäkokemukseen sopivalla tavalla.

## 2.3 Palvelu näyttämöllä

*Koko maailma*

*On näyttämö. Ja miehet, naiset, kaikki*

*Siin' esiintyvät; kukin tulee, menee;*

*Jokaisell' eläissään on monta osaa*

*Täss' seitsenosaisessa näytelmässä.*

(Herttuan seuralainen Jaques kohtauksessa II:7 William Shakespearen näytelmässä *Miten haluatte*, suom. Paavo Cajander.)

Tarkastelen seuraavaksi asiakaspalvelutilannetta Erving Goffmanin (1982 [1967]; 1990 [1959]) kasvoteorian viitekehuksesta, sillä Goffmanin dramaturginen sosiologia on luonut pohjaa kohteliaisuusteorian ja konstruktionistisen tutkimusotteen kehittelylle (ks. esim. Kuusela 2002, 69). Goffmanin näkemyksen mukaan sosiaalisissa tilanteissa emme oikeastaan ole vaan esittämme: noudatamme vuorovaikutuksessa tiettyä viitekehystä korostamaan omaa rooliamme. Tätä näkemystä on hänen jälkeensä sovellettu laajasti yhteiskuntatieteissä ja lingvistiikassa. Teoksessa *The Presentation of self in everyday life* Goffman soveltaa sosiaalisen toiminnan kuvailuun laajasti draamametaforisia käsitteitä, kuten esitys, julkisivu, näyttämö ja kulissien takainen alue (*backstage*), lavastus, maneeeri ja rooli. (Goffman 1990 [1959], 32–40.)

Roolia ei Goffmanin näkemyksen mukaan pidä kuitenkaan tulkita huijaukseksi tai oikean minän piilottamiseksi; ihminen on sitä, mitä hän on sosiaalisessa maailmassa, ja minän esittäminen on minä.<sup>12</sup> Kaikki sosiaalinen läsnäolo on Goffmanin mukaan havaintojen kohteena, näyttämöllä oloa ja jokaista käyttäytymisen yksityiskohtaa voidaan käyttää rooliesityksessä halutun vaikutelman hallintaan. Esitystä sovitetaan yleisön odotusten mukaisesti, eli esiintyjät toimivat ihannekuvien mukaisesti. Niinpä alun perin työtehtäviin suuntautuva aktiviteetti kääntyy viestinnälliseksi: käyttäytymistä

---

<sup>12</sup> Tarkalleen ottaen Goffman erottaa käsitteet esittäjä (*performer*) ja roolihahmo (*character*). Edellinen on yksilö, joka esityksessään pyrkii rakentamaan tiettyä vaikutelmaa, jälkimmäinen ihannemalli, jonka ominaisuuksia yksilö pyrkii esityksellään uskottavasti osoittamaan. (Goffman 1990, 244.)

kontrolloimalla pyritään välttämään disharmoniaa ja säilyttämään konsensus vuorovaikutuksessa, joitakin yksityiskohtia painotetaan ja toisia peitellään ihannevaikutelman synnyttämiseksi. Asiakaspalvelijakaan ei siis pelkästään tee tehtäviään vaan pyrkii ilmaisemaan, että tekee tehtäviään. Tarjoilijan työtä esimerkkinä käyttäen Goffman väittää, että palveluammattissa toimivan sopeutuminen työhön määräytyy usein hänen tilanteenmäärittelykyvystään: taidostaan ottaa ja pitää aloite asiakaskohtaamisessa – joissain tilanteissa jopa ”herkkää aggressiivisuutta” osoittaen. Jos asiakaspalvelija sen sijaan jollain rutiinillaan luo väärää vaikutelmaa, se voi vaarantaa koko vuorovaikutustilanteen. (Goffman 1990, 22, 32–56, 64–77.)

Goffman ei tarkastele vuorovaikutusta yksipuolisena kohteliaisuutena, vaan hänen mukaansa se on vastavuoroinen vaikutussuhde. Hän vertaa vuorovaikutusta uhkapeliin, jossa jokainen on vaarassa joutua hämmentäviin tilanteisiin tai kokea nöyryyksiä. Tahdikkaus tahdikkaudesta -periaatteen mukaisesti esittäjän on tajuttava herkästi vihjeitä ja vältettävä mahdollisia häpeän tunteita. Goffman käyttää halutun vaikutelman hallinnasta käsitettä *kasvotyö* (*face work*). Hän määrittelee *kasvot* eli myönteisen julkikuvan positiiviseksi sosiaalisesti arvoksi, jota yksilö vaatii vuorovaikutustilanteessa toisiltaan. Arvonantoa hän voi saada esiintymällä sellaisella tavalla, jolla muut olettavat hänen tietystä kohtaamistilanteesta toimivan. Kasvojen ylläpitämisen tuoma hyvinvointitunne johtuu siitä, että yksilö tuntee saavansa muilta tukea omalle minäkuvalleen. Goffman esittää kasvotyön olevan molemminpuolista: omien kasvojen säilyttämisestä huolehditaan mutta samalla kunnioitetaan rituaalinomaisesti myös toisen osapuolen kasvoja. Kasvotyötä voi tehdä kahden strategian, välttämisen- ja korjausprosessin, avulla. Keinojen vaihtelusta huolimatta niiden valintaa säätelevät tietyt yhteisölliset kehykset. (Goffman 1982 [1967], 5–6, 13–23; 1990, 26, 227–236.)<sup>13</sup>

Keskeisenä kasvotyössä myöhemmät tutkijat ovat pitäneet juuri sitä Goffmanin oivallusta, että ihmiset liittävät tunteita paitsi omiin myös vuorovaikutuskumppaninsa kasvoihin ja toimivat niin, ettei toinenkaan menettäisi vuorovaikutuksessa kasvojaan. Vastavuoroisuus edellyttää, että kukin näkee käyttäytymisensä myös toisten silmin ja että vuorovaikutuksen osapuolet määrittelevät tilanteen samalla tavoin. (Peräkylä 2001, 353; Burr 2004, 76–78; Goffman 1982, 13–14.) Goffman korostaa kasvojen ja vuorovaikutuksen moraalista latausta, mutta Mäkelän mukaan (1997) myös postmoderni tulkinta hänen teoriastaan on mahdollinen: Goffmanin yksilöllä ei ole sisäpuolta ja

---

<sup>13</sup> Georg Simmelilläkin on samantapainen käsite kuin Goffmanin kasvot. Hänen esseessään *Psychologie der Diskretion* (1906) tahdikkautta käsitellään *kunnian kehänä*. Sen säde kuvaa etäisyyttä, jonka ylittäessään toinen loukkaa sisintä minäämme. Tahdittomuus on siis liian lähelle tulemistä, hienotunteinen tahdikkaus oikeudentuntoa toista kohtaan. Simmel toteaa, että jokaista ympäröi kuitenkin useita erisuuruksia ”sfäärejä”, joiden rajat ovat vaikeasti määriteltävissä. Tahdikkauden tyyssija on hänen mukaansa tuttavuussuhde, jossa pysytellään loitolla sellaisesta tiedosta, jota toinen ei itse halua tuoda julki. Simmel pohtii myös kasvotyöhön liittyvää häpeän tunnetta. Esseessään *Zur Psychologie der Scham* (1901) hän esittää, että kun oma minä on nostettu sellaisen huomion kohteeksi, johon liittyy jokin normin loukkaus, ihminen tuntee häpeää. (Simmel 2005, 172–173, 183.)

ulkopuolta vaan kokoelma kasvoja, joita tämä esittää. Vuorovaikutustilanteissa ihmisen on aina esitettävä itseään, toisin sanoen myös vilpitiön itseään oleminen on itsensä esittämistä.

Vuorovaikutuskumppanien välisiä suhteita ja niiden pohjalla olevia tunteita on analysoinut sosiaalityön näkökulmasta sosiologi Richard Sennett käsitteen *kunnioitus* (*respect*) avulla. Keskinäisen kunnioituksen ilmaiseminen on toimintaa, joka perustuu hänen mukaansa vastavuoroisuudelle. Sitä rakennetaan eräänlaisen rituaalisen vaihdannan avulla. Oikeanlainen kunnioitus perustuu sen hyväksymiseen, mitä toisessa ihmisessä ei ymmärrä. Sen hyväksyminen, ettei toista voikaan täysin ymmärtää, antaa Sennettin mukaan molemmille osapuolille tilaa ja tasavertaisuutta keskinäisessä suhteessa. Sennett kytkee kunnioituksen itsemääräämisoikeuteen. Hän pitää itsemääräämisoikeuden perusedellytyksenä ihmisten halua pysytellä toisilleen vieraina sosiaalisessa suhteessa. Näkemys, että autonomia edellyttää sekä yhteyttä toiseen että vierautta, sekä läheisyyttä että persoonattomuutta, on perustaltaan lähellä kasvotyön määritelmää. (Sennett 2003, 177, 200, 207, 219, 226, 262.)

Goffmanin merkitys vuorovaikutustilanteiden analyysille ei rajoitu vain kasvojen käsitteeseen. Hän esittää vuorovaikutusjärjestyksen olevan luonteeltaan evidentialista: yksilön teot toimivat koko ajan todisteena hänen asemastaan, sosiaalisista suhteistaan ja intentioistaan. Vastaavasti toiset käyttävät tätä evidenssiä päättelyjensä pohjana. Yksilöä ei siis hänen mukaansa tule tarkastella vain pysyvänä persoonallisuutena vaan tilanteittain vaihtelevina identiteetteinä, yhteiskunnallisena konstruktiona. Vaihtuvien tilanteiden analyysiin Goffman soveltaa käsitettä *kehys* (*frame*) ilmaisemaan sääntöjoukkoja, jotka konstituivat tietyn arkielämän tilanteen siksi, mikä se on. (Goffman 1986 [1974], 10–11; Peräkylä 2001, 348–349; Alasuutari 1994, 147–148.)

Goffmanin (1986, 8–9) mukaan kehyksen avulla tiedämme, ”mitä täällä tapahtuu” (*what is it that's going on here*), toisin sanoen määrittelemme tilanteita. Jos kehys muuttuu, teot ja puheet tulkittaisiin toisin. Esimerkiksi fraasi *Mitäs juotavaa?* tulkittaisiin eri tavalla tarjoilijan kuin nuorisjoukkoa hajottavan poliisin esittämänä. Kehyksiin liittyy normeja, yksilön toimintaan liittyviä odotuksia. Muut läsnäolijat arvioivat yksilön toimintatavan sopivuutta sosiaalisissa tilanteissa erilaisten kriteerien kuten tahdikkuuden perusteella. (Goffman 1986, 22, 345.) Kohteliaisuus siis kehystetään eri tavalla asiakaspalvelutilanteessa kuin vaikkapa rupattelussa tuttujen kesken (vrt. *Maistuisiko jälkiruoka? – Ota jälkiruokaa!*).

Yhteenvetona voisi goffmanilaisittain väittää asiakaspalvelijan ja asiakkaan ikään kuin asemoivan yhteistyössä itsensä näyttämölle ja noudattavan toiminnassaan kummankin osapuolen tunteita ja odotuksenmukaisia sosio-kulttuurisia rooleja, joita säätelee ja jotka tekee ymmärrettäviksi asiakaspalvelutilanteen kehys. Asiakaspalvelijan rooli on vuorovaikutuksessa syntyvä konstruktio, ja hänen osoittamallaan kohteliaisuudella on tässä näytelmässä

ikään kuin rituaalinen luonne (ks. Gumperz 2002, 43).<sup>14</sup> Asiakaspalvelutilanteessa kulttuuriset pelisääntöodotukset voivat kielentyä säännöllistyneiksi kohteliaisuusfraaseiksi, jotka liittyvät tervehdyksiin, hyvästelyihin, kiittämiseen, palvelun tai tuotteen tarjoamiseen, maksutilanteeseen tai muihin puheakteihin. Goffmanin kehysanalyysi ei analyysin työkaluna ole kovin systemaattinen. Näen sen kuitenkin analyysia inspiroivaksi apuvälineeksi, kun kohteliaisuuskäsitysten taustaksi tarkastellaan, mistä perustasta puhuja asiakaspalvelutilanteen merkityksen rakentaa.

## 2.4 Palvelupuheen piirteitä

*Useampana päivänä piti hoitaa useampi kauppakeikka peräkkäin. Korvaan jäi soimaan, kun jokainen suloinen kassaneiti aloitti rahastamisen sanomalla "eli se on kuusitoista euroa kaksikymmentä senttiä". - - Mihin ovat kadonneet vanhat sanonnat "summa on kaikkiaan" tai "se tekee sitten yhteensä"? Tai voisihan toki tokaista rempseästi, että "hyvä rouva, pulittakaapas nyt kuusitoista euroa kaksikymmentä senttiä, jos aiotte lähteä täältä näiden romppeiden kanssa". (Rautio, HS 1.6.2003.)*

Tuire Ylikoski (2000, 301) on jäsentänyt asiakaspalvelutilanteen yleisen struktuurin liittymisvaiheeseen, ydinpalvelujen tuottamisvaiheeseen ja poistumisvaiheeseen. Kielitieteen näkökulmasta asiointitilanteen rakennetta on analysoinut mm. Eija Ventola, jonka aineistona ovat olleet australialaiset asiointitilanteet. Hän kuvaa systemis-funktionaalista näkökulmasta asiointigenren struktuuria vuokaavion avulla. Asiointitilanteet heijastavat puheyhteisön kulttuurisia odotuksia, joten ne ovat Ventolan mukaan pitkälti ennustettavissa kielenpiirteitä (rekistereitä) – ja jopa yksittäisiä sanoja ja fraaseja – myöten. Asiointi noudattaa samaa (makro)rakennetta: tervehdykset tai palveluvuoron jakaminen (huomion kohdistaminen), palvelupyyntö, palvelu, päätös, tavaravaihto, maksaminen ja lopetus (kiitokset tai lopputervehdys). Variaatiota kokonaisrakenteeseen tuovat tietyt tilanteittain vaihtelevat, valinnaiset elementit. Ventola selittää rupattelun asiointitilanteissa genren vaihdoksi: poikkeamiseksi arkikeskustelun alueelle, josta hetken kuluttua siirrytään takaisin asiointigenren "pääohjelmaan". (Ventola 1987, 69–76, 82–85; 2006, 107, 111–114.)

Ventola (1987, 31–32) esittää kuvauksen sosiaalisen vuorovaikutuksen pragmatiikasta myös ravintolakontekstissa. Hän tarkastelee Ehlichin ja Rehbeinin (1971) pohjautuen vuorovaikutuksen skeemaa "praxeogrammina",

---

<sup>14</sup> Eritellessään sitä, miten yksilö pyrkii täyttämään roolin tasovaatimukset, Goffman erottelee tavat, joilla esimerkiksi asiakaspalvelija on suoraan vuorovaikutuksessa yleisönsä kanssa, tavoista, joilla tämä käyttäytyy ollessaan yleisön nähtävänä tai kuultavana mutta epäsuorasti. Edellisistä hän käyttää käsitettä kohteliaisuussäännöt (*politeness*), jälkimmäisistä hyvä käytös tai moitteettomuus (*decorum*). Hyvän käytöksen vaatimukset pyrkivät hänen mukaansa leviämään ympäristöön tehokkaammin kuin kohteliaisuuden. (Goffman 1990, 111.)

joka koostuu päätösvaiheista (kuten ruokalistan, tietojen tai laskun haluaminen), toiminnoista (esimerkiksi sisään astuminen, ympärilleen katseleminen, ruokalistan ottaminen, laskun maksaminen) ja vuorovaikutuksesta (esimerkiksi ruokalistan pyytäminen, tietojen kysyminen tai neuvotteleminen).

Palveluprosessissa on siis selvästi tunnistettavia vaiheita, joissa vuorovaikutuskin on melko odotuksenmukaista. Palvelupuheessa voi havaita elementtejä sekä institutionaaliseen keskustelusta että arkipuheesta, eli se on osin säädeltyä, osin vapaata.<sup>15</sup> Institutionaalille keskusteluille ovat ominaisia päämäärä, osallistumista säätelevät rajoitteet ja institutionaaliset tulkintakehykset, joita keskustelijat käyttävät hyväkseen tulkitessaan toistensa vuoroja. Niissä keskustelutilanteille on tyypillistä tietty miljö ja ongelma, joka tulee voida ratkaista yhteisön ja yksilön kannalta legitimiällä tavalla. Osanottajien rooleihin voi liittyä myös erilainen status. Asiakaspalvelutilanteet muistuttavat spontaaneja keskusteluja siinä, että ne ovat useimmiten kahdenkeskisiä ja topiikiltaan arkielämään liittyviä. Lisäksi keskustelukumppanit voivat olla toisilleen ennestään tuttuja. Asiakaspalvelukeskusteluiden struktuuri on arkikeskusteluihin verrattuna kuitenkin selvästi erilainen, vaikka niissä esiintyisikin arkikeskustelun piirteitä ja vapaita jutustelujaksoja. Niissä on myös institutionaalisen keskustelun pääkoordinaatit eli institutionaalisiin tehtäviin yhdistyvät mallit ja tehtävien pohjalta eriytyneet, toisinaan täydentävät roolit: palvelun tarjoaja, myyjä ja palvelun tarvitsija, ostaja. Tyypillistä on pragmaattisuuden lisäksi lyhyt kesto. (Drew & Heritage 2001 [1992], 21–25; Raevaara, Ruusu vuori & Haakana 2001, 13; Nuolijärvi 1992, 121; Eggins & Slade 1997, 20.)

Kohteliaisuuden näkökulmasta asiakaspalvelutilanteet näyttävät olevan usein arkikeskusteluja muodollisempia ja kohteliaisuutta tietoisesti ilmentäviä. Vaikka kohteliaisuutta implikoidaan niissä konventionaalistunein keinoin (ks. Hakulinen 1983, 171), niissä on myös vaihtelua. On kuitenkin vaikea tietää, mikä tekee vuorovaikutustilanteesta toisinaan muodollisemman, toisinaan epämuodollisemman tai – niin kuin usein ikääntynyt asiakaspalvelutilanteissa voi havaita – miksi samankin tilanteen aikana diskurssin muodollisuusaste vaihtelee. Kotuksen keskusteluanalyttisesti orientoituneessa asiointikeskusteluhankkeessa on löydetty kioskiasioinnin rinnakkaistapauksia tutkimalla vaihtelua mahdollisesti selittäviä tekijöitä: taustamuuttujista esimerkiksi ikä, sukupuoli ja asuinpaikka, osapuolten suhde ja roolit, paikallinen toimintakonteksti ja fyysinen tila, toiminnan rutiinimaisuus tai poikkeuksellisuus sekä yksilölliset erot (Raevaara 2008).

---

<sup>15</sup> Pirkko Nuolijärvi tosin huomauttaa (1992, 121), ettei keskustelututkimuksen jako spontaanihin arjen keskusteluihin ja institutionaalisiin keskusteluihin muutenkaan ole jyrkkä; kysymys lienee jatkumosta. Kaikkien saman kulttuurin sisällä käytävien keskustelujen voi nähdä sisältävän samoja sääntöjä, joiden paino vain vaihtelee tilanteittain. Kaikki puhe, joka tapahtuu instituutioissa, ei myöskään ole institutionaalista. Nuolijärvi (2000, 27) on tarkentanut institutionaaliseksi puheen, jonka avulla puhujat suorittavat institutionaalisia tehtäviä. Toisin sanoen institutionaalisuus ei ole annettua, vaan se nostetaan esiin puheessa. Tässä mielessä palvelupuheenkin voidaan laskea kuuluvan institutionaalisten keskustelujen piiriin.



Kotuksen hankkeen tavoitteena on ollut tutkia arkisten asiointitilanteiden vuorovaikutuskäytänteitä ja asiointikeinojen mahdollista alueellista vaihtelua sekä kehittää puhutun kielen tutkimuksen menetelmiä. Hankkeen pääaineisto koostuu vuosina 1999–2003 eri puolilla Suomea videoiduista Kelan ja R-kioskin asioinneista. Lisäaineistoa on hankittu kampaamoista, kaupoista ja terveyskeskusten neuvoloista. Hanke on tuottanut entistä yksityiskohtaisempaa tietoa suomalaisten asiointitilanteiden rakenteesta. (Sorjonen & Raevaara 2006a, 13.) Kotuksen hankkeesta on ilmestynyt toistaiseksi yksi kokooma-artikkelijulkaisu (Sorjonen & Raevaara 2006).<sup>16</sup>

Toistuvissa, rituaalistuneissa tilanteissa puhetoimintakin rutiininomaisuutuu. Niissä esiintyy kiteytyneitä lausumatyypppejä, joissa on merkitykseltään haalistuneita ilmauksia. Tällaisia, usein määrämuotoisia ja rakenteeltaan yksinkertaisia puherutiineja ovat tervehdykset, hyvästelyt, toivotukset, esitellyt, puhuttelut ja kiitokset. Kiteytyneen lausekkeen kaltaisia vuoroja ovat usein myös asiointitilanteissa esitettävät pyynnöt, jotka eivät edellytä aiempaa kielellistä kontekstia vaan joiden tulkinta nojaa ei-kielelliseen kontekstiin. (Iso suomen kielioppi 2004, 974–976.)

Kioskiasioinneissa on Kotuksen aineiston perusteella havaittavissa tilannetyypin jakautuminen seuraaviin päävaiheisiin: tervehdykset, käynnin syyn esittäminen eli tavarain tai palvelun pyytäminen, pyynnön täyttäminen, maksaminen (joka voi jäädä pois, ellei kauppoja synny) ja valinnaisina toimintoina kiitokset ja hyvästelyt. Tilannetyypin rakenne on samantapainen Kelan asioinneissa, mutta R-kioskin asiointitilanteet ovat lyhyempiä: kun Kotuksen Kela-aineistossa 90 prosenttia käynnin syyn esittelystä oli lausemuotoisia, R-kioskiaineistossa sellaisia oli vain kolmasosassa tapauksista. Yleisimmin kioskillä käynnin syy esitetään substantiivilausekkeella (NP). Rakenteeltaan minimaalinen substantiivilauseke (esimerkiksi *punanem Malaporo*) fokusoi käynnin syyn ostettavaan tuotteeseen. Asiakas tietää, mitä tahtoo, eikä tarvitse myyjän apua ostopäätöksensä tekoon. Lausemuotoinen pyyntö sen sijaan implikoi, että pyyntöön liittyy jotain rutiinista poikkeavaa, esimerkiksi epätietoisuutta tuotteen saatavuudesta. Samalla eri muotoilutavat tuovat näkyviin asiakkaan käsityksen siitä, millaiset toimintatavat ovat asiointitilanteessa odotuksenmukaisia, millaiset poikkeuksellisia. (Raevaara & Sorjonen 2006, 127, 131, 134, 141.)

Aino Koivisto ja Mia Halonen (2008) ovat tehneet helsinkiläisestä R-kioskista tapaustutkimuksen, jossa he tarkastelevat, miten maksamissequenssi suhteutuu asioinnin agendaan. Heidän havaintonsa vahvistavat käsitystä suomalaisen asiointipuheen niukkuudesta: rutiiniasioinnissa maksamiseen siirrytään tavallisimmin myyjän *tuleeko muuta* -kysymyksen jälkeen, jolla tämä tunnustelee mahdollisuutta siirtyä asioinnin lopetukseen. Useamman asian käynneissä kysely on useimmiten muotoa (*ja*) *sitte(n vielä)*.

---

<sup>16</sup> Toinen artikkelijulkaisu (Ärrällä: Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista), josta käytössäni on ollut kirjoittajilta saatuja käsikirjoituksia, ilmestyy loppuvuodesta 2008.

Asioinnin vaihe on kiteytynyt kolmijaksoiseksi toimintajaksoksi, joka etenee kysymyksen ja kielteisen vastauksen kautta hinnanilmoitusvuoroon. Minimaalisisissa asioinneissa hinta voidaan ilmoittaa ilman kyselyjä heti käynnin syyn esittämisen jälkeenkin. Hinnan ilmoittamisessakin lausekemuotoiset vuorot ovat yleisiä. Ne voivat alkaa *eli(kkä)*-partikkelilla. Hinnanilmoitusvuorossa myyjä käyttää Halosen ja Koiviston (2008) havaintojen mukaan lausetta lähinnä silloin, kun asiakkaalla ei ole vielä rahaa esillä, kun myyjä vastaa asiakkaan kysymykseen tai kun asiakas on tuttu ja tilanne toistuva.

Koiviston (2008) havaintojen mukaan kioskiasioinneissa *kiitos* lienee yleisin yksittäinen sana, jota erityisesti myyjät käyttävät kohteliaisuuden osoittimena taajaan. Fraasilla (*kiitos, kiitti* tai *kiitoksia*) on lyhyissä asiointitilanteissa muitakin keskeisiä funktioita: kiittäminen on asiakaspalvelijan käytössä oleva resurssi merkitä tiettyjen toimintajaksoiden päättymistä ja antaa asiakkaalle tietoa tilanteen etenemisestä. Kiitosta käytetään asioinnin rajakohdissa: maksamisen yhteydessä ja usein (63 %:ssa aineiston asioinneista) lopuksi, jolloin se voi kantaa myös hyvästelyn tehtävää. Tervehdyksiin ja palvelutilanteen lopetusfraaseihin liittyvää vaihtelua käsittelen kohteliaisuuden näkökulmasta luvussa 3.2.2.

Kotuksen hanke on tuottanut artikkelien lisäksi useita opinnäytetöitä, joita sen laajasta korpuksesta valmistunee edelleen. Asiointipuheesta on tutkittu mm. aloitustapoja (Sorjonen & Raevaara 2006b), asiakaspalvelijan kysymyksiä, s-loppuisia kysymyksiä, persoonapronomineja ja tervehdyksiä (Raevaara 2006a; Raevaara 2006b; Lappalainen 2006b; 2008a; 2008b), asiakkaan käynnin syyn selvittämistä (Kuusisto 2001) ja asiakkaiden vastauksia (Mäntylä 2001; Mäntylä 2006; Airikka 2004; Martikainen 2006), keskustelujen *että*-loppuisia vuoroja (Koivisto 2006), itsekorjauksia (Sorjonen & Laakso 2005) sekä affektiivista puhetta ja empatiaa asioinneissa (Sorjonen 2006a, Sorjonen 2006b).

Matkailu-, hotelli- tai ravintola-alan palvelutilanteita ei Suomessa ole tietääkseni tutkittu kielitieteen näkökulmasta <sup>17</sup>, eikä ikääntyvien suomalaisten palveluodotuksista hotellien ja ravintoloiden asiakkaina löydy tutkimuksia. Asiakaspalveluun liittyviä opinnäytetöitä ovat esimerkiksi hotellivirkailijoiden näkemyksiä ulkomaalaisten asiakkaiden palvelemisesta ja myyjien näkemyksiä asiakaspalvelusta selvittävät puheviestinnän pro gradu -työt (Salonen 2001; Mäkelä 1998) sekä epäonnistuneen palvelun korjaamista käsittelevä liiketaloustieteen opinnäytetyö (Kuopusjärvi 2001).

Asioimistilanteiden ohella keskusteluntutkimusta on tehty sekä arki-keskusteluista että institutionaalisista keskusteluista, joista on tutkittu esimerkiksi lääkärin ja potilaan sekä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisiä

---

<sup>17</sup> Eija Ventolan (1987) tutkimusaineistossa on mukana myös asiointeja matkatoimistossa, mutta ei Suomesta eikä suomeksi.

keskusteluja, hoivapuhetta, alkoholiterapiatilanteita, hartaustilaisuuksia, televisiokeskusteluja, kokous- ja neuvottelutilanteita sekä seminaari- ja luokahuonepuhetta (esim. Ruusuvuori, Haakana & Raevaara 2001; Halonen & Routarinne 2001; Lappalainen 2004; Korpela 2007; Keravuori 1988; Laurinen, Luukka & Sajavaara 1996).

### 3 NÄKÖKULMIA KOHTELIAISUUTEEN

*Kohteliaisuus ei innoita aina hyvyyteen, tasapuolisuuteen, myötämielisyyteen, kiitollisuuteen; mutta se luo ainakin näiden ominaisuuksien näennäisvaikutelman ja saa ihmisen näyttämään ulkoapäin sellaiselta kuin hänen tulisi olla sisäisesti. Kohteliaisuuden henki voidaan määritellä, sen käytäntöä ei voida vakiinnuttaa: se noudattaa tapaa ja sovinnaisia tottumuksia; se riippuu ajoista, paikoista, henkilöistä, ei ole sama sukupuolissa eikä erilaisissa olosuhteissa. - - Minusta näyttää siltä kuin kohteliaisuuden henkenä olisi erityinen huolenpito siitä, että toiset ihmiset ovat puheemme ja käyttäytymisemme vuoksi tyytyväisiä meihin ja itseensä. (De La Bruyère, Luonnekuvia eli tämän vuosisadan tapoja, 1688 [1997].)*

Käsitteenä kohteliaisuus on varsin monimerkityksinen ja kiisteltykin (ks. esim. Eelen 2001, i; Watts 2003, 8–9, 12). Sillä voidaan Matti Larjavaaran mukaan tarkoittaa käyttäytymisen ulkoisia, tavanmukaisia tai henkilökohtaisia piirteitä, esimerkiksi ajatusta suomalaisen kohteliaisuuden vähäeleisyydestä, tai kohteliaisuutta jollekin henkilölle luonteenomaisena ominaisuutena. Kohteliaisuuden käsitteellä voidaan tarkoittaa myös joitakin kielellisiä ilmauksia, kuten kohteliaisuuksien esittämistä. Kolmannesta näkökulmasta kohteliaisuus voidaan ymmärtää käyttäytymisen motivaatioksi: kohteliaisuus vaatii esimerkiksi vaikenemaan jostain asiasta. Larjavaara päätyy kiteyttämään kohteliaisuuden ”toiminnaksi, joka pohjautuu siihen, miten vuorovaikutuksen toinen osapuoli odottaa itseään kohdeltavan”. (Larjavaara 2007, 468–469; ks. myös Watts 2003, 39.)

Ajatus kohteliaisuuden mukauttamisesta toisen ihmisen toiveisiin on nähtävissä myös tämän luvun alussa olevassa lainauksessa <sup>18</sup>, joka on

---

<sup>18</sup> La Bruyère voi viitata ”sovinnaisilla tottumuksilla” myös hovietikettiin. Sosiologi Georg Simmelin (1999 [1917], 122, 128) mukaan hovietiketistä tuli itsetarkoitus, joka ei enää viitannut mihinkään sisältöön. Simmelin näkemys vuorovaikutuksen perustana olevasta seurallisuudesta on muutenkin kyyninen: hän luonnehtii sitä leikiksi, jossa toimitaan ikään kuin kaikki olisivat tasa-arvoisia ja kunnioittaisivat toisiaan.

peräisin 1600-luvun oppaasta. Se kiteyttää eron muodollisen arkikohteliaisuuden ja ihmisten yhteistyön taustalla olevan kohteliaisuusperiaatteen välillä. Toisen näkökulma sisältyy jo suomen kielen sanaan kohteliaisuus, joka tulee verbistä *kohdella*.<sup>19</sup> Jos kohteliaisuus määritellään edellä mainitulla tavalla ”odotuskohteliaisuudeksi”, on otettava huomioon, että odotukset ovat sosiaalisesti määräytyneitä ja sidoksissa kulloiseenkin kontekstiin. Richard J. Wattsin mukaan tähänastinen tutkimus on kuitenkin keskittynyt tutkijoiden vuorovaikutuksesta abstrahoimaan, ennustettavaan kohteliaisuuteen, ei vuorovaikutusosapuolten kohteliaisuustulkintoihin. Hän erottaa toisistaan kohteliaisuus<sub>1</sub>:n eli kielenkäyttäjien, kansan näkemyksen kohteliaisuudesta (*first order politeness*) ja kohteliaisuus<sub>2</sub>:n eli tutkijoiden teoreettisen näkemyksen kohteliaisuudesta (*second order politeness*) ja esittää tutkimuksen painopisteen siirtämistä ensiksi mainittuun. (Watts 2003, 4, 8–10, 23, 253–255; ks. myös Eelen 2001, 30–31.)

Kohteliaisuuden ala kattaa paitsi puhtaasti kielelliset valinnat myös koko inhimillisen käyttäytymisen kirjon (Eelen 2001, iv). Tässä luvussa lähestyn kohteliaisuutta ensiksi kulttuurisena ja sosionormatiivisena arjen ilmiönä pyrkien taustoittamaan tutkimukseni osallistujien esittämiä kohteliaisuuskäsitteitä. Tämän jälkeen tarkastelen kohteliaisuuden ilmenemistä suomen kielen piirteissä. Kolmas näkökulmani on pragmaattinen: miten kohteliaisuus ilmenee vuorovaikutuksessa ja kielen käytössä. Kielitieteen teorioista esittelen tarkimmin Penelope Brownin ja Stephen C. Levinsonin (2002 [1978, 1987]) jo klassikoksi muodostuneen, kasvojen käsitteeseen perustuvan kohteliaisuusteorian. Brownin ja Levinsonin kohteliaisuusteorian mukaan kasvojen suojelemisen pohjalla on kahdenlaisia tarpeita ja tunteita: myötätunnon, hyväksytyksi tulemisen ja yhteenkuuluvuuden tarpeita, joita tyydytetään positiivisen kohteliaisuuden (lähikohteliaisuuden) keinoin, ja toimintavapauden, yksityisyyden ja itsemääräämisoikeuden tarpeita, joihin vastataan negatiivisen kohteliaisuuden (etäkohteliaisuuden) keinoin (Brown & Levinson 2002, 62). Tuon lopuksi esiin myös uudempia näkemyksiä kohteliaisuudesta, jotka suhtautuvat osittain kriittisesti Brownin ja Levinsonin teoriaan. Johanna Tannerin (2005, 475) postmoderneiksi luonnehtimat Gino Eelenin (2001), Richard J. Wattsin (2003) ja Sara Millsin (2003) näkemykset korostavat kohteliaisuuden kontekstuaalista rakentumista ja sen tulkinnan subjektiivisuutta. Näitä kohteliaisuuden tulkintoja tarkastelen tutkimuksessani asiakaspalvelutilanteiden kannalta.

---

<sup>19</sup> Tähän etymologiseen itsestäänselvyyteen kiinnitin huomioni vasta lukiessani suomalaisen ja ranskalaisen kohteliaisuuden vertailua Philippe Guicheteaun esseekokoelmasta *Sunnuntaikirjeitä Suomesta* (1999, 72–77). *Kohteliaisuus*-sanan vuorovaikutusta korostavaa etymologiaa voi kehittää pitemmällekin: *kohdella*-verbi puolestaan on frekventatiivinen johdos *kohdata*-verbistä (Häkkinen 2005, 451). Guicheteau väittää, että Suomesta nähtynä esimerkiksi ranskalaisen kohteliaisuuden kuva on toinen, kieleen perustuva: ”une sorte de ‘polissage’ des phrases”.

### 3.1 Kohteliaisuus sosionormatiivisena ilmiönä

*Vaihto-oppilasvuotta viettämästä palatessani sain järkytykseksi huomata lentokenttähenkilöstön epäsosiaalisuuden, jota ei kyllä aivan heti tunnistanut asiakaspalveluksi ja jonka siinä hetkessä koki suoranaiseksi tönkeydeksi. Asian hyväksyminen on vienyt aikaa, mutta tällaiseen palveluun tottumista en aio itseltäni sallia. (Tavallinen asiakas, Uusi Lahti 19.5.2004.)*

Matti Larjavaara (2007, 469) määrittelee kohteliaisuuden tietyn koodin ohjaamaksi, pääosin opituksi funktionaaliseksi käyttäytymiseksi, jonka päämotiivina on tyydyttää toisen osapuolen emotionaaliset odotukset. Arjen käsitteenä se saatetaan ymmärtää yleisesti sosiaalisten konventioiden noudattamiseksi: hyväksi käytöstavoiksi tai tahdikkuudeksi. Suppeasti ymmärrettynä sitä voidaan ajatella siis ilmennettävän lähinnä erilaisin etikettisäännöin ja kohteliaisuusfraasein tai kohteliaisuuksin.

Asiakaspalvelutilanteissa esimerkkejä tällaisesta käyttäytymisen säännöllistymisestä edustavat tervehdysiin, hyvästelyihin, kiittämiseen, palvelun tai tuotteen tarjoamiseen tai muihin puheakteihin liittyvät kohteliaisuusfraasit. Tervehdykset ovat yhteisöllisen kontaktin minimimuotoja, sosiaaliseen kohtaamiseen liittyviä tunnistamismerkkejä ja avausakteja, hyvästelyt päättämiskeinoja ja tunnustuksia hyväksytystä tapaamisesta. Kumpiinkin liittyy sosiaalisia ja emotionaalisia funktioita, kuten statuksen, tuttavallisuuden ja mielihyvän osoitusta, ja kummatkin ovat universaalista perustastaan huolimatta muodoiltaan kulttuurispesifisiä.<sup>20</sup> Laajemmin ymmärrettynä kohteliaisuusfraasit ovat kuitenkin vain osa kohteliaista käyttäytymistä, johon kuuluu ihmisten pyrkimys kitkattomaan kanssakäymiseen ja konfliktien välttämiseen. (Leiwo, Luukka & Nikula 1995, 41; Nikula 2000, 341–342; Korhonen 1996, 224–225, 232–234.)

Käytännön esimerkkejä pyrkimyksestä arkikohteliaisuuden normien, tapojen ja sääntöjen ylläpitämiseen tarjoavat monet etikettioppaat ja oppikirjat edelleen. Vanhimmat tunnetut eurooppalaiset käytösoppaat ovat peräisin 1200-luvun alusta, mutta tervehdys- ja hyvästelytavoista on olemassa lähdeaineistoa antiikin ajoista alkaen. Käytösoppaiden lukijakuntaa ovat alkuaan

---

<sup>20</sup> Teppo Korhonen (1996, 235–240) erottaa tervehdys- ja hyvästelykäyttäytymisessä useampia arkikohteliaisuuden ilmenemismuotojen kannalta huomionarvoisia funktioita: huomion herättäminen, tunnistaminen, epävarmuuden tai levottomuuden poistaminen ja statuksen osoittaminen. Hän huomauttaa, että kun tervehdyksistä on tullut sosiaalisen tietoisuuden ilmauksina lähes automaattisia toimintoja, ne ovat samalla menettäneet alkuperäistä merkitystään esimerkiksi alistumisen osoituksina statukseltaan ylemmän edessä. Harold Garfinkel on huomauttanut, ettei tervehdysten kaltaisia toimintoja tule kuitenkaan analysoida suoraviivaisesti sääntöjen pohjalta; normatiivisilla rajoitteilla on ennemminkin taipumus sitoa toimintaa. Ihmisellä on tilanteissa valinnan mahdollisuus: tervehtiä tai jättää tervehtimättä, vastata tervehdykseen tai olla vastaamatta. Jälkimmäisissä tapauksissa hänellä on kuitenkin toiminnan refleksiivisyyteen liittyvä selontekovelvollisuus (*accountability*). (Heritage 1992, 106–109, 117–118.)

olleet ylemmät sosiaaliluokat, joiden parista tietyt tapakulttuurin piirteet ovat vähitellen levinneet kansan pariin. Opaskirjojen perusteella ei kuitenkaan voi päätellä, miten uusia tai vakiintuneita niissä esiteltyt käytöstavat ovat kirjoittamishetkellä olleet. (Korhonen 1996, 17, 21.) Etikettikoodi ei ole vain sitovia sääntöjä; se on arkikohteliaisuuden osa-alue, joka Larjavaaran (2007, 473–474) mukaan sisältää myös valinnanvaraa mm. sen suhteen, halu-aako puhuja panostaa johonkin kohteliaisuustyyppiin, tyytykö minimiin vai syyllistykö eriasteiseen epäkohteliaisuuteen.

Osa kohteliaisuustutkimuksestakin on keskittynyt sosiaalis-normatiiviseen näkökulmaan, arjen kohteliaisuudeksi miellettyyn ilmiöön. Sosiaalis-normatiivisen näkökulman mukaan kohteliaisuus on yhteisön yleisiä käyttäytymissääntöjä, hyviä tapoja, noudattavaa toimintaa, jonka merkeinä pidetään muodollista puhetyyliä ja tiettyjä formaalisia ilmaisumuotoja, jotka vaihtelevat kulttuureittain. Käänteisesti normeja noudattamatonta käyttäytymistä pidetään epäkohteliaana. Puhtaasti sosiaalis-normatiivinen näkökulma on nykytutkimuksessa harvinainen; kohteliaisuutta tai epäkohteliaisuutta ei ole olemassa sellaisenaan, vaan ne ilmenevät eri tavoin erilaisissa tilanteissa. (Fraser 1990, 220–221; ks. myös Brown 2001, 11620.)

Sosionormatiivisen näkökulman kannalta kulttuurien välinen kohteliaisuus on oma laaja tutkimusalueensa. Kulttuurinen kohteliaisuuskoodi sisältää sekä kohteliaisuuden ilmaisumuodot että interaktion kohteliaisuusodotukset. Koodin mukaisessa kohteliaisuudessa on kysymys konventionaalises-ta käyttäytymisestä, jota noudattavaa henkilöä ei välttämättä luonnehdita erityisen kohteliaaksi. (Larjavaara 2007, 468.) Kohteliaisuuden ilmenemis-muodoissa ja odotuksissa kulttuuriset erot ovat suuret, jopa vastakkaiset. Eri kulttuureissa ilmaistaan eri määrin ja tavoin kohteliaisuuden pohjalla olevia tarpeita: toisaalta hyväksytyksi tulemistä, toisaalta tungettelen välttämistä. Lähikohteliaisuuden alueeksi voisi karkeasti määritellä tyypillisesti Pohjois-Amerikan, etäkohteliaisuuden valta-alueeksi Kaakkois-Aasian. Länsimaih-in verrattuna Kaakkois-Aasian kulttuureissa kohteliaisuutta ilmaistaan rikkaasti mm. monitasoisen puhuttelukoodin avulla. Puhujan pitää osata ottaa huomioon esimerkiksi puhuteltavan tuttuus tai vieraus, ikä ja sukupuoli, yhteiskunnallinen asema, mahdollinen sukulaisuus ja tilanne. Länsimaisessa ja itämaisessa kulttuurissa kohteliaisuutta ilmenetään siis hyvinkin erilaisin keinoin, mutta kohteliaisuuskoodien erilaisuutta havainnoidakseen ei tarvitse lähteä Eurooppaa tai edes naapurimaita kauemmas. Yleisesti ottaen keski- ja eteläeurooppalaiset ilmentävät kohteliaisuutta pohjoiseurooppalaisia – ja myös yhdysvaltalaisia – muodollisemmin. Tosin Larjavaara ennustaa heidänkin etenevän ”vauhdikkaasti” epämuodollisempaa kulttuuria kohti. Pohjoismaisessa kohteliaisuuskoodissakin on variaationsa: suomalaisen kohteliaisuuden voisi Larjavaaran tavoin kärjistä ruotsalaista muodollisemmaksi mutta virolaista epämuodollisemmaksi. (Larjavaara 2007, 467, 470, 473.) Tunnusmerkkeinä skandinaaviselle kohteliaisuudelle on voitu pitää sitä, että kohteliaisuus ei perustu sosiaalisen aseman eroihin ja että ilmaisu on melko suoraa (Fredstedt 2005, 159; Fretheim 2005, 145).

Liisa Salo-Lee (1993, 84–87) luonnehtii suomalaisen kohteliaisuuskulttuuriin kuuluvan negatiivisen ja epäsuoran kohteliaisuuden piirteitä: rauhaan jättäminen ja vähätteleminen kuuluvat hyviin tapoihin (ks. myös Sajavaara & Lehtonen 1997, 274). Totuuden ja sanan vastaavuuden korostaminen heijastuu kohteliaisuuskäytänteissämme paitsi kiitosten ja kohteliaisuuksien esittämiseen myös niiden vastaanottamiseen. Larjavaara tarkentaa suomalaisen kohteliaisuuden tyypillisimmäksi muodoksi reviiirikohteliaisuuden: suora puhuttelua ja lähipiiriin tunkeutumista on perinteisesti meillä kierretty. Kohteliaisuuskeinoihimme kuuluu vaikeneminen eri muodoissaan, joskin sitä voidaan seurassa pitää myös epäkohteliaana yhteydestä pidättäytymisenä. Puheenvuoron valtaaminen ja puhekumppanin keskeyttäminenkin voidaan tulkita epäkohteliaisuudeksi, mutta toisesta näkökulmasta: puhekumppanin kasvojen loukkaukseksi. (Larjavaara 2007, 472–475.)

Säännöt kohteliaasta tai epäkohteliaasta hiljaisuuden, keskusteluun puuttumisen tai palautteen määrästä vaihtelevat siis kulttuureittain. Gino Eelen (2001, 168) huomauttaa, että kulttuuriset säännöt ovat pohjana, kun arvioimme toisten käyttäytymisen sopivuutta ja teemme omaan käyttäytymiseemme liittyviä ratkaisuja. Näkemyksille suomalaisesta kohteliaisuudesta saa taustaa, kun tarkastelee puhekulttuurimme yleisiä piirteitä. Tosin tällaisia piirrekuvauksia tulee tarkastella tietynlaisina keskiarvoina. Vaikka suomalaisessa puhekulttuurissa on sosiaalistumisen myötä syntyneitä sisäistä homogeenisuutta ja puhekäyttäytymistä ennustavia malleja, joille kohteliaisuussysteemimme rakentuu, siinä on myös vaihtelua ja erilaisia alakulttuureja. (Ks. Eelen 2001, 165–166.) Sajavaara ja Lehtonen (1997, 273–275) luokittelevat suomalaisen puhekulttuurin normeiksi seuraavat piirteet:

- puhuminen silloin, kun on asiaa
- sosiaalinen vaiteliaisuus ja passiivisuus julkisissa tilanteissa, joissa on paljon ihmisiä
- uusien tilanteiden lähestyminen tarkkailemalla
- yksityisyyden kunnioittaminen, toisten rauhaan jättäminen
- toisen mielipiteen kunnioittaminen ja yksimielisyyteen pyrkiminen, mielipiteen katsominen osaksi toisen persoonallisuutta
- kuunteleminen perusoikeutena: "kuunteleminen on oikeus, puhuminen velvollisuus"
- hiljainen kuunteleminen, vähäinen palaute
- harmoninen hiljaisuus
- kiusaantumattomuus hiljaisuudesta, pitkienkin taukojen hyväksyminen
- epäluuloisuus vierasta ja erilaista kohtaan
- voimakas kollektiivinen itsetietoisuus, "kansalliset kasvot", joiden suojelukeinona käytetään hiljaisuutta, ja
- (vieraiden kielten) puhumisen tietoinen kontrolli.

Sajavaara ja Lehtonen (1997, 264) kirjoittavat käsitysten kansanluonteesta olevan luonteeltaan pysyviä. Edellä lueteltuja puhekulttuurin piirteitä ei kuitenkaan tule tarkastella vaihtelemattomina tai muuttumattomina, todellisuus-



teen, kohteliaisuuteemme tai ”kansanluonteeseemme”, luonnostaan kuuluvina ilmiöinä. Sosiaalisen konstruktionismin näkökulmasta kategorisointeja konstruoidaan ja muunnellaan (esim. Potter & Wetherell 2001, 120–121; Burr 2007 [1995], 4–5).

Osa mainitsemistani suomalaisen kohteliaisuuden luonnehdinnoista on jo vanhoja (15 vuoden takaa), mutta sama näkemys toistuu tuoreissakin lähteissä (ks. esim. Larjavaara 2007). Tämänäyttöiset kategorisoinnit perustuvat ainakin osittain valikoivaan havainnointiin: osa kategoriaan, esimerkiksi suomalaisuuteen, liittyvistä stereotyyppisistä piirteistä korostuu, osa sen sijaan jätetään huomiotta (ks. Potter & Wetherell 2001, 133). Suomalaisen kohteliaisuus-koodin mahdollisista muutoksista esimerkiksi positiivista kohteliaisuutta painottavan amerikkalaisen kulttuurin suuntaan en ole kuitenkaan löytänyt tutkimustietoa (vrt. Raevaara 2008).

Rajaan tarkastelun ulkopuolelle tarkemman kulttuurien välisen vertailun ja keskityn kulttuuriseen kohteliaisuuteen suomalaisen kulttuurin kannalta. Todettakoon kuitenkin, että oman kulttuurinsa kohteliaisuussäännöstöä soveltava puhuja voi vieraassa kulttuurissa tehdä kulttuurisia, niin sanottuja sosiopragmaattisia virheitä, jotka tulkitaan väärin: tahalliseksi epäkohteliaisuudeksi (Leiwo, Luukka & Nikula 1992, 55). Sosiaalis-normatiivisen näkökulman mukaan yhteisön sosiaalinen normisto määrittää, miten tietyissä tilanteissa tulee käyttäytyä ja miten roolisuhteita ilmennetään. Keskustelukäyttäytymistä eivät kuitenkaan säätele vain muuttumattomat tee näin -normit. Säättely on suhteellista, mikä tekee valinnoista pragmaattisesti kiinnostavia. Variaatiojatkumon toiseen päähän voi sijoittaa kieliopillistuneet ilmaukset, toiseen päähän uniikit lausumat ja välille konventionaalistuneet ilmaukset. (Muikku-Werner 1993, 20, 44, 140.) Kysymys ei ole vain tietyn kieliopillisen muodon (esim. *olkaa hyvä* vs. *ole hyvä*) norminmukaisuudesta, sillä esimerkiksi teitittelyllä tai sinuttelulla voidaan osoittaa dominanssia tai distanssia. Kohteliaisuus ei siis ole ilmiönä pysyvä samankaan kulttuurin sisällä; variaatiota esiintyy paljon.

Kohteliaisuutta käsitteen arkimerkityksessä ja siihen liittyvää variaatiota voidaan säännöllisin väliajoin myös julkisuudessa. Olen tutkimusprosessini ajan pitänyt silmällä arjen kohteliaisuuteen liittyvää keskustelua mediasa (yhteenvedo seurannasta liitteessä 2). Lehtikirjoittelu tapakohteliaisuudesta ja asiakaspalvelusta on synnyttänyt jopa viestiketjuja, joissa aiheeseen otetaan kantaa hyvinkin affektiivisesti. Useimmiten tuohtumusta tuntuu herättäneen kohteliaisuuteen liittyvien odotusten ja kokemusten välinen ristiriita: kirjoittaja on omasta mielestään ”oikeassa”, asiakaspalvelija tai aiempi kirjoittaja ”väärässä”. Mediatekstit heijastavat osaltaan kulttuurista murrosta tai vähintäänkin epä tietoisuutta tämänhetkisistä käyttäytymisnormeista. Kohteliaisuuden kielellisen rakentumisen, jota seuraavaksi tarkastelen, ovat julkiseen keskusteluun osallistuneet hahmottaneet erityisesti puhuttelumuodoiksi ja tervehdyksiksi.

### 3.2 Kohteliaisuus kielellisenä ilmiönä

*Kuvittele istuvasi kahvilan terassilla. Tarjoilija kulkee ohi huomaamatta sinua, joten huudahdat hänelle: "Pardon, Monsieur! Est-ce que je pourrais avoir un café, s'il vous plait?" Suomalaisille lause tuo mieleen huippukeittotaldon, ja haiskahtaa siksi tyypilliseltä Ranskalta: saada yksi kahvi lepää varovasti anteeksi, herran päällä höysteenään konditionaalilla täytetty verbi voida. Rakenteeltaan yksinkertainen kokonaisuus tarjoillaan kohteliaasti sommiteltuna kysymyslauseena ja kuorrutetaan olkaa hyvällä, joka on pikemminkin koristeellinen kuin tarpeellinen. Suomen kielessä leivoksesi muistuttaa saunapuita, imperatiivin pilkkomaa halkoa: "Hei! Yks kahvi!" (Guicheteau 1999, 75.)*

Larjavaara (2007, 473) luonnehtii suomalaista kohteliaisuuskoodia yksitasoiseksi ja niukaksi, mutta kielellisiltä muodoiltaan melko minimalististakaan kohteliaisuutta ei tule tulkita epäkohteliaisuudeksi tai edes valinnanvaran puuttumiseksi. Kohteliaisuuskeinomme keskittyvät paitsi puhutteluihin, joita käsittelen erikseen seuraavassa luvussa, myös erityisesti direktiiveihin eli puhujaa ohjaaviin puheakteihin. Direktiiveissä vaihtelua on mm. pyynnön, kehotuksen tai kysymyksen suoruudessa vs. epäsuoruudessa. Tyypillistä on direktiivien ja ehdotusten esittäminen kysymyksinä, jotka jättävät vastaamisen vapautta puhuteltavalle (Yli-Vakkuri 2005, 201).

Keskeisiä ja tyypillisiä keinoja ilmaista kielellistä kohteliaisuutta suomessa ovat myös epäsuorat persoonailmaukset. Tosin tapaa olla kohdistamatta kysymystä tai kehotusta suoraan kuulijalle käytetään muissakin kielissä. Suomessa käytössä ovat nollapersoonaa, josta puuttuu subjekti ja jonka verbi on yksikön kolmannessa persoonassa, yleistävä yksikön toinen persoona ja passiivi. Nollapersoonalle on ominaista tulkinnan avoimuus: sanottu koskee vähintään puhujaa tai kuulijaa, mutta samalla se kuitenkin yleistetään. Nollapersoonaa esiintyy yleisesti modaaliverbien yhteydessä ja nesessiivisissä rakenteissa (*voi, saa; täytyy, pitää, on pakko*) sekä mm. mentaalisia tiloja ja tilanmuutoksia ilmaisevien verbien yhteydessä (*tuntuu pahalta; tottuu*). Useissa yhteyksissä se voidaan ymmärtää sekä välttämättömyyttä että mahdollisuutta implikoivaksi, ja mahdollisuustulkintaa voidaankin hyödyntää kohteliaisuuden ilmaisemisessa. (Iso suomen kielioppi 2004, 1284–1299.)

Puhuja voi ilmaista geneerisellä nollapersoonalla etäännytyistä, joka voi implikoida joko viittausta puhujaan itseensä tai puhuteltavaan (*eihän teitä enää tunnekaan; jos noin tekee, väsy helposti; antaa olla nyt*). Nollapersoonan tavoin yksipersonaisessa passiivissa subjekti jää ilmaisematta ja sen viittaussuhde auki. Myös passiivimuotojen käytön motivaatiota voidaan palauttaa kohteliaisuuspyrkimykseen: haluan välttää kasvojen uhkaa ( *yritetään, katsotaan nyt, sitä ollaan niin salaperäisen näköisiä, eikö sitä tupakkaa saada samummaan*). Inklusiivinen passiivikehotus viittaa sekä puhujaan että puhuteltavaan kummankin kasvoja suojellen (*ei viitsitä penkoa vanhoja asioita*). Puhu-

jaan viittaava geneerinen ilmaus on vakiintunut negatiivisen kohteliaisuuden ilmaisuksi, kun taas passiivimuoto voi liittyä emotionaalisissa tilanteissa käytössä olevaan epäviralliseen strategiaan. Kuulijaan viitattaessa puhuja voi kontekstista riippuen ilmaista nollapersoonalla ystävällistä kehotusta mutta myös syytöstä ja passiivilla paitsi negatiivista kohteliaisuutta myös tuttujen välistä epävirallisuutta. Lisäksi passiivi impikoi, toisin kuin nollapersoona, ensisijaisesti monikollista subjektia, eli passiivin avulla asia voidaan esittää joukon kannalta. Persoonaviittauksen välttämisen muodot edellyttävätkin kuulijalta kykyä tehdä päätelmiä puheaktin illokutiivisesta sävystä. (Hakulinen 2001b [1987], 208–217; Lampinen 1990, 84; Iso suomen kielioppi 2004, 1297–1299.)<sup>21</sup>

Arja Lampinen (1990, 79–90) on tehnyt kokoavan tarkastelun suomen kielen kohteliaisuusmuodoista. Hän arvelee, että suomessa sanoihin ”suffiksimorfeemeina piiloutuva kohteliaisuus” olisi vaikeammin havaittavaa kuin analyyttisten kielten leksikaalinen kohteliaisuus (ks. myös Muikku-Werner 1997, 317; Yli-Vakkuri 2005, 200–201). Keinojen erilaisuus ei kuitenkaan kavenna kielen ilmaisumahdollisuuksia. Kohteliaisuuden ilmaisukeinoja suomessa ovat Lampisen mukaan

- kysyvät pyynnöt (-ko/-kö-kysymysten muotoiset kehotukset), jotka Lampinen on nimennyt kimperatiiveiksi
- konditionaali ja *jos*-lause
- kielto sana (kielteiskysyvät ilmaukset, joihin on helppo vastata kieltevästi)
- verbiketjut (modaaliset verbit sekä *tahtoa* ja *viitsiä* pääverbin kanssa)
- potentiaali ja pragmaattisesti käytetyt adverbit (*ehkä*, *kai*)
- passiivi ja geneerinen yksikön kolmas persoona
- varaukset (joissa on subjektina yksikön ensimmäinen persoona)
- imperfekti (etäännyttäjänä)
- liitepartikkelit (-han/-hän, -pa(s)/-pä(s), -ko/-kö, -s)
- leksikaaliset himmentimet tai lieventimet (esim. *yksi*, *pieni*, *vähän*, *sellainen*) ja
- metatekstuaaliset ilmaisukeinot: keskustelun avaukset, puhumista pehmentävät ja keskustelua ohjaavat kehyslauseet (esim. *olisin halunnut tietää*), jotka sisältävät myös tekstuaalisia kohteliaisuuskeinoja.

Omaperäinen kohteliaisuusmuoto on myös suomen kohteliaisuuspartitiivi (*annapa sitä kynää*). Konditionaalista kohteliaisuutta Larjavaara sen sijaan luonnehtii ”kansainväliseksi kulkutavaraksi”. (Larjavaara 2007, 474.)

Kielellisten kohteliaisuuskeinojen luettelosta puuttuvat puhuttelumoodot ja kohteliaisuusfraasit. Siinä esitetyt kieliopilliset keinot eivät ole niin vakiintuneita eivätkä kiinteitä kohteliaisuuden ilmaisimia kuin kohteliaisuusfraasit, joita puhetilanteissa – ja erityisesti asiakaspalvelutilanteissa –

---

<sup>21</sup> Illokutiivisella sävyllä tai merkityksellä tarkoitetaan lausuman tyyppiä kielellisenä tekona (esimerkiksi kehotusta tai syytöstä) eli sen puheaktifunktiota (Larjavaara 2007, 490).

rutiinimaisesti toistetaan. Lampinen (1990, 77) pohtii, ovatko fraasit itse asiassa kohteliasta käyttäytymistä vai puhetta. Kysymys ei pragmatiikan näkökulmasta ehkä ole kovin olennainen, sillä puhe siinä esiintyvine selontekoi- neen ymmärretään joka tapauksessa pohjimmiltaan teoiksi. Richard J. Watts (2003, 168–182) ei pidä kiitosten kaltaisia fraaseja varsinaisesti kohteliaisuutta ilmaisevina, sillä niihin ei vuorovaikutustilanteessa juuri kiinnitetä huomio- ta. Toisaalta niiden puuttuminen tulkitaan herkästi epäkohteliaisuudeksi. Watts erottaakin vakiintuneet, ritualisoituneet (*formulaic, ritualised*) ja osin vakiintuneet (*semi-formulaic*) ilmaukset, esimerkiksi epäsuorat kysymykset, kohteliaisuutta ilmaisevista rakenteista (*expressions of procedural meaning*).

Silmiinpistävää Lampisen yhteenvedossa on epäsuorien ja epätarkkojen ilmausten määrä. Lampisen luettelemat kohteliaisuuskeinot sopivat parhaiten tilanteisiin, joissa puhuja tavoittelee tungettelematonta kohteliaisuutta. Shoshana Blum-Kulkan (1987, 141–144) mukaan kielellisessä epäsuoruudessa on erotettava toisistaan konventionaalinen epäsuoruus (*Voisitko ojentaa suola?*), johon liittyy rutiinimainen kohteliaisuus, ei-konventionaalisesta, vihjai- levasta epäsuoruudesta (*Tämä kaipaisi varmaan vähän lisää suolaa*), johon liittyy epäselvä funktio, illokuutio ja jota siksi ei pidetä yhtä kohteliaana. Epäsuoruus ei myöskään ole ainoa eikä kaikissa tilanteissa odotuksenmukainen tapa ilmaista kohteliaisuutta.

Auli Hakulinen (1983, 174–176) tarkastelee suomalaisen kerronnan koh- teliaisuuskeinoja suhteessa myös muihin kohteliaisuusstrategioihin kuten välittömään kohteliaisuuteen. Solidaarisuutta ja yhteenkuuluvuuden tunnet- ta implikoivat puhujan pyrkimykset muokata kerrontaansa samansuuntai- seksi puhekumppanin kokemusmaailman kanssa ja näkökulman valitseminen niin, että kuulija tulee samalle puolelle (esimerkiksi demonstratiivein, presensmuotoisin verbein tai liioittelevin ilmauksin).

Kielelliseen kohteliaisuuteen liittyviä keinoja on usein kuvattu edellä mainitun luettelon tapaan melko kaavamaisesti. Esimerkiksi modifioivia il- mauksia on jaoteltu hierarkkisesti viestin pragmaattista sävyä pehmentäviin ja vahvistaviin ilmauksiin. Tarja Nikula korostaa kielen tulkinnanvaraisuutta ja joustavuutta ja kuvaa modifioivat ilmaukset jatkumona. Jatkumon toisessa päässä on eksplisiittinen kielenaines, jonka merkitystä voi pitää melko selvä- nä, ja toisessa implisiittiset ilmaukset, jotka ovat merkitykseltään häilyvämpiä ja liittyvät usein puhujien väliseen suhteeseen. Implisiittisetkin ilmauk- set, kuten pragmaattiset partikkelit (*niinku, sillee[n]*) ja edellä luetellut liite- partikkelit, vaikuttavat viestin sävyyn – esimerkiksi kohteliaisuuteen – mutta niiden funktioita on vaikea kuvata yksiselitteisesti. Tulkintaan vaikuttaa aina keskustelukonteksti. (Nikula 1996, 46–47, 49.)

Mikään kieliopillinen muoto ei siis sellaisenaan ole kohtelias, vaan sen kohteliaisuuden ratkaisee kuulija puhetilanteessa. Kuten Watts (2003, 254– 255) huomauttaa, puhuteltavan tekemä tulkinta ja arviointi ilmauksen kohte- liaisuudesta tai epäkohteliaisuudesta ei välttämättä ole yhtenevä puhujan

tulkinnan kanssa. Kielellistä kohteliaisuutta kielen käytön kannalta, pragmaatiikan näkökulmasta, tarkastelen lähemmin luvussa 3.3.

### 3.2.1 Puhuttelumuotojen kehitys

*Vanhat ovat oppineet teitittelyn jo kansakoulussa niin hyvin, että oikea rakenne on painunut muistiin ikiajoiksi. Teitittely, hyvä ja kohtelias tapa, on onneksi palaamassa. Oppikaamme käyttämään sitä luontevasti ja oikein. (Mikkola, HS 23.1.2007.)*

Taustoitan nykysuomen kohteliaisuuskäytänteitä tarkastelemalla suomalaisen kohteliaisuuden kehitystä yhden kielenpiirteen, puhuttelumuotojen, näkökulmasta, koska puhuttelut ovat selkeimpiä sosiaalisen suhteen merkittäjiä (ks. esim. Hämäläinen 1982, 157). Ne ovat lisäksi sitä kielellisen kohteliaisuuden osa-aluetta, jonka kehityksestä on saatavilla eniten tutkimustietoa. Kohteliaisuuteen liittyvien käsitysten tutkimuksessa puhuttelumuodot ansaitsevat oman lukunsa jo senkin vuoksi, että puhuttelu on kohteliaisuusilmiö, jonka kielenkäyttäjät selkeimmin arkikäsitteiksiinsä liittävät.

Vanhimmat tutkimukseni haastateltavista voivat muistaa ajan, jolloin Suomessa vielä lapset teitittelivät vanhempiaan. Aviopuolisotkin ovat saattaneet teititellä toisiaan. Teitittely on kuitenkin historiallisesti sinuttelua nuorempi puhuttelumuoto. Esimerkiksi klassinen latina tunsu vain sinuttelun, ja se oli yleistä kaikkialla Euroopassa vielä keskiajan alussa. Aluksi *te*-muodon on arveltu kuuluneen vain keisareille (vrt. keisarillinen *me*). Kun ajan mittaan tapa levisi hoveista muuhun aatelistoon ja lopulta kansan pariin, jokainen arvoltaan korkeampi alkoi sitä odottaa. Yleistyessään teitittely menetti arvoaan kunnioittavan puhuttelun merkinä. Teitittelyn leviäminen Suomeen on yleensä palautettu 1700-luvulle, mutta Larjavaara otaksuu käytänteen levinneen tänne jo 1500-luvulta alkaen, sillä 1600-luvun alun pöytäkirjoissa on tietoja ylempiarvoisen loukkaantumisesta, kun alempiarvoinen on rohjennut tätä sinutella. Teitittely levisi maahamme lännestä, ja Itä-Suomessa se on aina ollut harvinaisempaa. Esimerkiksi rajantakaisessa Karjalassa arvokastakin vierasta on sinuteltu karjalaksi, vaikka venäjäksi on teititelty. 1800-luvun lopussa *te*-pronominia alettiin vakiinnuttaa kohteliaisuusmuotona tittelin ja kolmannen persoonan tilalle. Aluksi teitittelijöihin kuului lähinnä nuori sivistyneistö, jonka puhuttelutapoihin vaikutti ruotsin kieli. (Larjavaara 2007, 473, 475–476; Yli-Vakkuri 1989, 61–62; Vilppula 1986, 247–248; Sadeniemi 1968, 224–226; Korhonen 1996, 30–33, 39.)

Suomessa teitittely on siis vierasperäinen puhuttelutapa; sinuttelun lisäksi on murteissa käytetty yleisesti kolmatta persoonaa. Jo hävinneestä käytännöstä on aineistossani yksi muisteluesimerkki:

HII:6: sillo vanhemmat vaativat, hyvin paljo kaupunkilaisii oli semmosii että minunki poikakavereita ni, jotka eivät saaneet sanoa että sie isä ja sie äiti vaan, vaan se piti muotoilla se kysymys, että tuota jos pi-

täs kysyä, et lähet sie isä saunaan, saunaan nyt tänään, ni se menee sen tyylin mukaan, *lähteekö isä tänään saunaan.* (69-vuotias mies)

*Hän-* tai *se-*pronomini on käsitetty kunnioittavan, muodollisen kohteliaisuuden ilmaukseksi (*Kyl mar mää saa hänel kaffet keittä?, Onko se nähnyv vanhaa kirkkoo?*). Kolmanteen persoonaan liittyvä demonstratiivipronomini on nimen yhteydessä sen sijaan korostanut puhuttelun intiimiyttä (*Lähtiskös tää Tuomas nuotalle? Jokos se Matti on miten vanha?*). Puhuja on pronominiäykyllä voinut korostaa joko ylemmyyttään tai alemmuuttaan. Puhuttelun on voinut korvata pelkkä yksikön kolmannen persoonan verbimuoto, jota on voitu käyttää myös direktiivisesti (*Tarttee kistaa ny*).<sup>22</sup> (Yli-Vakkuri 1986, 109–112, 115; Vilppula 1986, 250.)

Titulointia on usein pidetty teitittelyä kohteliaampana puhuttelumuotona vieraita ja varsinkin statukseltaan korkeampia henkilöitä puhuteltaessa. Eurooppalaisen puhuttelukoodin mukainen tittelien käyttökin omaksuttiin suomeen ruotsista. Tapa on peräisin 1700-luvulta, mutta siihen suhtautuminen on vaihdellut alueittain ja yhteiskuntaluokittain. Siihen on voitu liittää myös herraskaisen kaupunkilaisuuden implikaatio. Tittelin on voinut korvata lisämääreellä *herra, rouva* tai *neiti*, jotka ovat yleispuhutteluina kuitenkin menettäneet arvoaan, sillä ne ovat olleet ”tittelittömien titteleitä”. Titulointi ja kolmannessa persoonassa puhuttelu ei ole ollut käytäntönä vastavuoroinen: tapaa on voitu edellyttää statukseltaan alemmalta, jota ylempi sen sijaan on voinut sinutella. Muodollisuudeltaan tituloinnin ja sinuttelun väliin on sijoittunut etunimen ja kolmannen persoonan käyttö, jolla on voinut välttää suoraa puhuttelua (*Mitäs Aapolle kuuluu?*). Miehiä on voitu puhutella myös sukunimellä. Nykyään arvonimipuhuttelua ei juuri käytetä, mutta puhuteluun liitetään harvoin myöskään puhuteltavan nimeä. Puhuteltavaan viittaamisessa on siis käytössä vastakkainen kohteliaisuusstrategia kuin useissa indoeurooppalaisissa kielissä, joissa nimen tai jonkin muun puhuttelumuodon käyttöä pidetään kohteliaana. (Yli-Vakkuri 1989, 48, 60, 67; Hakulinen 2001b, 209; Vilppula 1986, 249; Korhonen 1996, 33, 37–39.)

Teitittely oli Suomessa aluksi yksikön kolmannen persoonan käytön tapaan yksisuuntaista statuskohteliaisuutta – alempi teititteli ylempää – mutta levisi pian statukseltaan samanarvoisten väliseen vuorovaikutukseen. Kokonaan kaksisuuntaiseksi teitittely muuttui viimeiseksi vieraiden kesken, tosin vanhempia sukulaisia voitiin edelleen teititellä, seditellä ja täditellä. Teitittelykulttuurissa sinunkaupat olivat keino lähentää sosiaalista välimatkaa, mutta ilman sinunkauppoja sinutteluun siirtymisellä voitiin myös

---

<sup>22</sup> Murteisiin vanhastaan kuulunutta kolmannen persoonan käyttöä en käsittele työssäni laajemmin. Todettakoon kuitenkin, että *se-* ja *hän-*pronominiinien käytöllä on ollut useita illokuutioita positiivisesta emotionaalisesta korostuksesta negatiiviseen ja välinpitämättömyydestä kunnioitukseen. *Se-*pronominia on käytetty tuttavallisena viittauksena, ja *hän-*pronomiinilla on voitu korvata substantiivipuhuttelua, esimerkiksi titteliä – tai joissakin puhetilanteissa osoittaa leikinlaskua tai ironiaa. Osaan murteita teitittely tai titulointi ei ole täysin kotiutunut. Oma lukunsa on lisäksi hoivakieli, jossa puhuteluun on voitu käyttää monikon 1. persoonaa ja passiivia. (Yli-Vakkuri 1989, 55–58; 1986, 69, 112, 115 – 121; Vilppula 1986, 250.)

loukata. Vanhassa puhuttelukulttuurissa sinuttelulla oli nimittäin erilaisia funktioita: ilmaista tuttuutta ja muuta läheisyyttä, ilmaista epäkohteliaisuutta ja ilmaista suhteessa lapsiin tai vaikkapa palkollisiin sosiaalista etäisyyttä. Vastaavasti teitittelyllä voitiin ilmaista korkeampaan statukseen liittyvää kunnioitusta ja muuta sosiaalista etäisyyttä, joka perustui yleensä vierauteen (vrt. luvussa 2.1 käsitelty etäisyyden säätely kaupunkikulttuurille ominaisena sosiaalisena distanssina). (Larjavaara 2007, 476–478; Korhonen 1996, 33–45.)

Vanha teitittelyjärjestelmä perustui siis valtasuhteeseen, uusi, kaksisuuntainen järjestelmä pääosin solidariteettiin tai sen puuttumiseen: puhekumppanit ovat samanarvoisia ja teitittelevät tai sinuttelevat toisiaan molemminpuolisesti (Leiwo, Luukka & Nikula 1992, 58). Teitittely vakiintui Suomessa kaksisuuntaiseksi puhuttelutavaksi tuntemattomien kesken 1950-luvulla. Teitittelykulttuurin valtakausi jatkui ainakin 1960-luvulle, jonka alussa nuorimmatkin haastateltavistani ovat olleet jo koulun tapakasvatuksen piirissä. Uusi, yleiseen sinutteluun pohjautuva puhuttelukäytäntö alkoi 1960–70-luvulla yleistyä ensin opiskelijoiden piirissä. Vaikutteita muutokseen otaksutaan omaksutun liberaalista lännestä: Ruotsista ja Yhdysvaltojen nuorisokulttuurista. (Larjavaara 2007, 476; Yli-Vakkuri 1989, 63.)

Simo Hämäläinen (1982, 157) kirjoitti 1980-luvulla suomessa olevan käytössä kolme eri ajoilta juontuvaa ja osittain sekoittunutta järjestelmää: 1) *sinä*-pronominin käyttö latautumattomana muotona ja sosiaalisen ylemmyyden merkitseminen *te*-pronominilla, 2) *te*-pronominin käyttö latautumattomana muotona muodollisissa suhteissa ja läheisemmän suhteen merkitseminen *sinä*-pronominilla ja 3) *sinä*-pronominin käyttö yleisesti. Valma Yli-Vakkuri puolestaan (1989, 70) hahmotteli puhetilanteen muodollisuusasteen ja puhuttelumuojojen valinnan välistä säännönmukaisuutta seuraavan tyyppittelyn avulla: 1) virallinen tai julkismuodollinen (seremoniallinen) puhetilanne: teitittely, arvonimet, puhuttelupredikaatit, 2) epävirallinen muodollinen puhetilanne: teitittely, titulointi, sinuttelu, ellipsi, pronominaaliadverbilla korvaus, geneeristäminen, (arvonimet) ja 3) tuttavallinen, intiimi, epämuodollinen tai yksityinen puhetilanne: sinuttelu, kutsuma-, lempi-, haukkuma-, sukulais- jms. nimet.

Suomessa on sittemmin tutkittu sinuttelua ja teitittelyä sekä 1990-luvulla että 2000-luvulla. Anna-Leena Noposen kyselytutkimus puhutteluun liittyvistä asenteista osoitti, että kymmenisen vuotta sitten opiskelijat teitittelivät enää ani harvoin. Sinuttelu oli heidän mielestään tavallinen ja neutraali tapa puhutella myös vieraita ihmisiä. Noposen esitti suomen kielen koodiin muodostuneen uusi yksikkö: sinuttelun ja teitittelyn välimaastoon sijoittuva muodollinen sinuttelu. Hänen vertailunsa aiemmin tehtyyn kyselyyn osoitti, että 1980-luvun puolivälissä opiskelijat olivat sen sijaan olleet vielä varsin teitittelyorientoituneita. Vaikka Noposen mukaan sinuttelusta oli tullut 1990-luvulla opiskelijoiden mielestä kohtelias ja odotuksenmukainen puhuttelumuoto, työelämässä olevat teitittelivät selvästi useammin. Pauligin ja Kotuk-

sen kyselyjen perusteella työikäisten käyttämään puhuttelumuuotoon vaikuttivat ikä, status ja jossain määrin myös sukupuoli. Itseä selvästi vanhempaa henkilöä teititeltiin kaikissa ikäryhmissä asemasta tai roolista riippumatta, samanikäisen ja itseä nuoremman henkilön puhuttelussa korostui puhuteltavan rooli. Samanlaiset tilanteet voivat johtaa eri ihmiset erilaisiin valintoihin. Noponen luokitteli neljä puhuttelijatyyppeä: *teitittelijät*, yhtä lailla *teitittelevät ja sinuttelevat*, jotka vaihtelevat puhetapaansa herkästi puhuteltavan mukaan, *lähes aina sinuttelevat* ja *sinuttelijat*. (Noponen 1998, 32, 56–63; 1999, 11–16.) Luokittelu ei kuitenkaan selitä puhuttelumuuotojen variaatiota.

Suomenruotsalaisten puhuttelutavoista Vaasan seudulla on tehty No-  
posen tutkimuksen tapainen kyselytutkimus muutama vuosi sitten. Johanna Asplundin tutkimuksen mukaan sinuttelu on suomenruotsissakin yleinen puhuttelutapa, ja useat nuoret ilmoittivat käyttävänsä sitä lähes yksinomaan. Asplund ei kuitenkaan usko teitittelyn lähitulevaisuudessa katoavan: kaikenikäiset pitivät teitittelyä sopivana puhuttelumuuotona joissakin tilanteissa, vaikka nuorimmilla alttius teitittelyyn olikin vähäisempää kuin keski-ikäisillä ja iäkkäillä. Myös vastaajan ylempi sosiaaliluokka lisäsi teitittelyalttiutta. Koululaisista tytöt suosivat poikia enemmän teitittelyä, mutta muissa ikäryhmissä sukupuoli ei ollut merkittävä muuttuja. Puhuttelumuuodon valintaa ohjaavia tekijöitä olivat vastaajien mukaan puhuteltavan tuttuus, ikä ja ammatti. Keski-ikäisten ja iäkkäiden vastaajien ryhmissä ammatilla oli vähiten merkitystä. (Asplund 2005, 87–89, 98, 101.)

Tuoretta tietoa puhuttelumuuotojen yleisyydestä suomalaisessa asiointi-  
puheessa on tuottanut Kotuksen hanke, jonka aineisto on kerätty vuosina 1999–2003. Hanna Lappalaisen (2006, 245) laskelma Kelan virkailijoiden persoonapronomineista osoittaa, että yksikön 2. persoonan nominatiivimuotoja käytettiin virastoasioinnissa kaksi kertaa enemmän kuin monikon 2. persoonan nominatiivimuotoja. Samansuuntaisen huomion on tehnyt Larjavaara (2007, 478), joka toteaa, että viranomaiskäytännöissä on kehitys kulkenut yhä sinuttelevammaksi.

Lappalainen huomauttaa, että institutionaalisissa puitteissa puhuttelutavan valinta on ”toisinaan monimutkaista”, vaikka sinuttelu onkin nyky-Suomessa luontevaa arkisissa tilanteissa, joissa osallistujat tuntevat toisensa. Kaikkein parhaiten puhuttelumuuodon valintaa näyttää selittävän asiakkaan ikä, mutta koska yhteinen puhuttelunormisto puuttuu, eri yksilöt voivat päätyä sekä toisistaan poikkeaviin että myös tilanteittain vaihteleviin käytäntöihin. Lappalainen erottaa sinuttelussa ja teitittelyssä myös sävyeroja, joita synnyttävät pronominiin yleiskieliset ja murteelliset variantit ja persoonanvalinnan kohosteisuus. Sinuttelu tai teitittely on huomaamattomampaa silloin, kun puhuttelumuuotoa ilmaistaan ilman pronominia, ts. verbin tai omistusliitteen avulla (*muistatko, vaimonne*). Lappalainen tulkitsee tällaisen huomaamattoman sinuttelun perinteisen sinuttelun ja muodollisen teitittelyn välimuodoksi. (Lappalainen 2006b, 269–270, 276–278; 2005b, 49.)

On huomattava, että puhuja voi halutessaan välttyä kokonaankin tekemästä valintaa sinuttelun ja teitittelyn välillä: persoonattomat muodot voi-



vat olla puhujan turvana, kun puhuttelumuodon valinta on vaikeaa. Valma Yli-Vakkuri (1989, 57–58, 67) esittää suomalaisen puhutavan pääperiaatteena olevan persoonan korostamisen välttely. Lappalaisen (2006b, 270, 280) aineistolöydöt nollapersoonaisista muodoista tukevat Yli-Vakkurin parinkymmenen vuoden takaisia huomioita. Myös Auli Hakulinen (2001b [1987], 217) on analysoinut ilmauksia, joissa puhujaan ja kuulijaan voidaan viitata epäspesifillä verbimuodoilla, geneerittömällä nollapersoonalla ja passiivilla.<sup>23</sup> Hän näkee sinuttelun ja teitittelyn lainasysteeminä, joka ei ole koskaan onnistunut vakiintumaan kunnolla suomen kieleen. Vakiintumattomuutta osoittaa lisäksi se, etteivät kaikki teitittelijät ole oppineet käyttämään oikein teitittelyn lukukongruenssia noudattamattomia verbien liittomuotoja *oletteko odottanut kauan* (Yli-Vakkuri 1989, 60). Samaan viittasi luvun alussa siteeraamani kirjoittaja yleisönosastotekstissään.

Puhuttelumuotojen kehityksestä on eri aikoina esitetty ennusteita. Uusimmassa pragmatiikan kokonaiskuvauksessaan Larjavaara (2007, 478) ennustaa sinuttelun säilyttävän vankan asemansa Suomessa, koska hänen mukaansa yhteiskunnasta puuttuu iän ja aseman luoma sosiaalinen järjestyneisyys ja pysyvyys. Toisaalta hän toteaa hieman ristiriitaisesti, että kohteliaisuuteen poikkeustilanteissa tarvittavia sävyjä löytää ”kohteliaisuuskoodin reunamilta tai kielen muusta ilmauspotentiaalista”, ja esittää huomioita teitittelyn paluusta joihinkin ”erityisyhteyksiin”, kuten asiakaspalveluun. Kysymys ei välttämättä ole vanhan käytännön paluusta vaan sinuttelukoodin rinnalla koko ajan käytössä olleesta koodista. Yli-Vakkuri (1989, 48–49) vertaa yksityissektorin (!) palvelualojen puhetilanteita sääty-yhteiskunnan sosiaaliseen asetelmaan palveluttavan ja palvelijan välillä: ”Asiakas on mielellään kuningas. Esimerkiksi puhuttelu käy asiakkaan ehdoilla sitä varmemmin, mitä suoranaisempaa hyötyä puhuttelijalla on rooliinkin omaksumisesta.” Teitittelyllä saattaa siis edelleen olla ”käyttö- ja markkina-arvoa” – toisin kuin Larjavaara väittää. Ennuste, että kehitys kulkisi yhä sinuttelevampaan suuntaan, ei välttämättä ole oikea.

### 3.2.2 Kohteliaisuusmuodot murroksessa?

*Minua taas suunnattomasti ärsyttää se, että enää harvoin osataan teitillä oikein. Myyjä tai muu asiakaspalvelija saattaa aloittaa kysymyksellä: ”Mitä teille saisi olla?” Ja jatkaa hetken kuluttua: ”Ole hyvä. Tuon sulle leivän pöytäsi. Tai toisin päin: ”Tuleeko sulle muuta? Olkaa hyvä.” (Kurkela, HS 21.1.2007.)*

---

<sup>23</sup> Lea Laitinen (1995, 337–342) kritisoi pragmaattista selitystä nollapersoonasta; hänen mukaansa nollan voidaan katsoa olevan osa suomen kielen persoonajärjestelmää. Nollarakenteiden tehtävä on hänen mukaansa pikemminkin persoonan välittäminen kuin välttäminen. Laitinen pitää kohteliaisuusteorian tulkintaa nollapersoonan käyttämisestä puhujan tai kuulijan kasvojen suojelun tai vastuun välttämisen keinona liian suoraviivaisena eikä näe nollaa ja passiivia erityisesti suomalaiselle puhekulttuurille ominaisina persoonan häivyttämiskeinoina. Tulkinta pönkittää hänen mielestään pikemminkin stereotyyppioita suomalaisista syrjään vetäytyvinä ja itsensä kätkevinä puhujina ja toisaalta etäisen persoonattomina vallankäyttäjinä.

Ilman institutionaalistuneita toimintamalleja kohteliaisuutta voidaan pitää pitkälti individuaalisena, puhujan omaan tilanneharkintaan tai intuitioon perustuvana ratkaisuna. Kuten alussa kerroin, olen asiointitilanteissa pannut merkille varsin epäsäännölliseltä vaikuttavaa variaatiota puhuttelumuodon ja asiakaspalvelufraasin valinnassa. Saman asiointitilanteen aikana asiakaspalvelija on voinut käyttää sekä sinuttelua että teitittelyä. Palvelutilanteen alun tervehdysfraasit ovat vaihdelleet tuttavallisimmalta tuntuneesta *moi*-muodosta virallisimman tuntuiseen *päivää*-tervehdykseen, ja myös muotoja *hei* tai *terve* on käytetty.

Myös Hanna Lappalaisen (2006a, 109; 2008a) mukaan tervehdysfraasien käytössä on runsaasti vaihtelua, joka voi perustua alueelliseen vaihteluun, puhujien keskinäiseen suhteeseen, sukupuoleen ja usein ikään. Helsingissä keski-ikäisiä tervehditään useimmiten sanalla *hei*, nuoria *moi* ja vanhoja *päivää* tai *huomenta*. Kioskiasiointiaineistossa yleisimmin käytössä olivat tavallisuusjärjestyksessä *hei*, *moi*, *päivää*, *terve* ja *huomenta*, joista on käytössä myös erilaisia muunnelmia. Yleisintä tervehdyssanaa *hei*, jonka vahvinta aluetta on Pohjois-Suomi, voidaan käyttää kaikkialla Suomessa neutraalina tervehdyksenä, mutta Helsingissä nuoria asiakkaita ei tervehditä *hei*-sanalla. Toiseksi tavallisin tervehdyssana, *moi*, näyttäisi olevan vahvasti helsinkiläinen ja nuorten käyttämä tervehdyssana. Sitä vastoin esimerkiksi Pohjois-Karjalassa käytetään sanaa *terve* yleistervehdyksen tyyppisesti. Myös ilmaisut *päivää* ja *huomenta* ovat siellä yleisiä, vaikka muualla niitä käytetään lähinnä tervehdittäessä eläkeikäisiä asiakkaita. Tervehdysmuodon valinnan tekee useimmiten myyjä. Tilanteen avauksena se antaa vihjeen tuttavallisuuden asteesta. Lappalainen (2006a, 109) kuvailee varhaisemmassa artikkelissaan myös tervehdysmuotojen herättämiä tunteita: osa hänen tuntemistaan keski-ikäisistä naisista ärsyyntyi liian tuttavallisesta *moi*-tervehdyksestä, osa puolestaan ei pitänyt *hei*-sanaa luontevana. Korhonen (1996, 46) huomauttaa, että koska kanssakäymisessä tarvitaan myös keinoja osoittaa läheisyyden ja tuttavuuden asteita, yhteiskunnassa voi syntyä uusia eriytymismerkkejä, jos tämä tehtävä häviää puhuttelulta.

Leena Eräsaaren (1995, 192) huomiot työvoima- ja sosiaalitoimistoista korostavat asiakkaan roolia etäisyyden säätelyssä: asiakkaan keskustelunavaukset säätelevät vuorovaikutuksen muodollisuutta, ja työntekijät mukauttavat sekä avaus- että lopetuspuheenvuoronsa tyyliin asiakkaan valinnan mukaan (ks. myös Lappalainen 2006b, 257). Yli-Vakkurin (1989, 49–50) mukaan muodollisissa puhetilanteissa puhuteltavan huomiota pyydetään tavalisesti sanomalla *anteeksi*, mutta tuttavallisessa tyyliässä interjektioilla *hei*. Puhuttelun kutsufunktiona voidaan käyttää myös interjektionomaista, huomionkohdistimena toimivaa verbinmuotoa *kuule* – joko yksinään tai yhdistelmäfraasina *hei kuule*. Yleisin aloitusfraasi palvelutilanteissa lienee kuitenkin tervehdys.

Palvelutilanteen lopetusfraasit ovat havaintojeni perusteella vaihdelleet vielä tervehdyksiä enemmän. Varsinaisia hyvästelyfraaseja käytetään melko

harvoin, joten asiakaspalvelijan viimeiset vuorot osuvat useimmiten maksutilanteeseen. Muodostaakseni esiyymmärrystä tämänhetkisistä kohteliaisuuskäytänteistä päätin tehdä tästä vaihtelusta pienen etnografisen ekskursion: havainnoida palvelupuheen loppufraaseja systemaattisesti tietyn tarkkailujakson ajan.<sup>24</sup> Näin kerättävällä täydentävällä aineistolla halusin saada oma-kohtaista kokemustietoa ikääntyvien asiakaspalvelusta varsinaisen tutkimukseni taustaksi. Kirjasin keväällä 2004 kolmen viikon ajan kaikkien asiointitilanteiden jälkeen tarkasti asiakaspalvelijan viimeiset sanat asiointitilanteen lopussa, kun tämä maksutilanteessa ojensi minulle maksukortin, kuitin tai vaihtorahat. Vältin itse korttia tai rahaa ojentaessani ohjaamasta fraasin valintaa, joten käytin vain sanatonta viestintää: hymyä ja nyökkäystä. Olin itse havainnointijakson aikana lähestymässä tutkimusaineistoni kriittistä rajapyykkiä: 50 vuoden ikää, ja kiinnitin huomiota myös asiakaspalvelijan ikään suhteessa omaan ikääni.<sup>25</sup> Tarkkailuajanjaksona asiointitilanteita oli poikkeuksellisen runsaasti: yhteensä 42 kappaletta. Kahvila- tai ravintola-asiointeja oli kuitenkin vain muutama. Seurantataulukko on liitteessä 3.

Havainnoinnissa ilmeni, että perinteistä asiakaspalvelufraasia *ole hyvä, olkaa hyvä* käytettiin vain noin puolessa maksutilanteista. Fraasin *kiitos, kiitti, kiitoksia* rinnalla asiakaspalvelijat käyttivät muitakin variantteja. Kortin tai rahan ojentamiseen liittyi yleisesti kielen performatiivista funktiota korostava partikkeli-ilmaus (*ja*) *noin*, (*ja*) *näin*, ja *tuossa noin*. Muualta lainattua, faattista (kontaktia ylläpitävää) funktiota korostavaa toivotusta *hyvää päivänjatkoa* (vrt. *have a nice day*) käytettiin sen sijaan vain kerran. Pirkko Muikku-Wernerin (1997, 140) tutkimus pyynnöistä ja anteeksipyyntöistä osoittaa, että hyviksi havaitut ilmaukset voivat muodostua preferoiduiksi reagointitavoiksi ja jopa kieliopillistua (esimerkkinä sinuttelu ja teitittely), mutta valmiisiin fraaseihin ei läheskään aina turvauduta.

Osallistuvaa havainnointia suorittaessani kirjasin paitsi havaintoni myös tulkintani tilanteesta eli reflektoin omaa kokemustani kohteliaisuudesta Penelope Brownin ja Stephen C. Levinsonin teorian (2002) avulla. Arvioin palvelufraaseja etä- ja lähikohteliaisuuden ulottuvuuksilla kokemani perusteella. Kaikissa tapauksissa en kuitenkaan pystynyt luokittelemaan niitä kumpaankaan, sillä ilmaisut olivat neutraaleja tai olisivat voineet sopia kumpaan tahansa kohteliaisuustyyppiin. Näissä tapauksissa päätin fraasi-  
en edustavan peruskohteliaisuutta (vrt. Larjavaara 1999, 2007), mutta tietysti voi kysyä, ilmensivätkö ne kaikki kohteliaisuutta lainkaan. Osan olisi voinut

---

<sup>24</sup> Kari Kiviniemen (2001, 77) mukaan laadullisen tutkimuksen aineistonkeruuseen voi yhdistää myös epävirallisempaa, jokapäiväisen vuorovaikutuksen yhteydessä saatua aineistoa, joka edistää tutkittavan ilmiön ymmärtämistä. Tässä tapauksessa epävirallisen aineiston keruu oli luonteeltaan lähellä osallistuvaa havainnointia, jossa tutkija osallistuu tutkimansa yhteisön toimintaan (ks. Eskola & Suoranta 1998, 99–101). Havainnointijakson aikana käytettävissä ei juuri ollut tietoja asiointipuheen käytänteistä, sillä tutkimustuloksia Kotuksen hankkeesta julkaistiin vasta myöhemmin.

<sup>25</sup> Raija Julkunen (2003, 73) kertoo gerontologisen anekdootin tutkija Pat Mooresta, joka naami-  
oitui vanhaksi naiseksi ja havainnoi saamaansa kohtelua kolmen viikon havainnointijaksoani huomattavasti pidemmän ajan: kolme vuotta!

yhtä hyvin luokitella puuttuvaksi kohteliaisuudeksi tai epäkohteliaisuudeksi. Tekemättä havainnoista varsinaista tilastollista analyysia voi todeta variaation olevan yleistä paitsi kohteliaisuusmuodoissa eli valituissa fraaseissa myös etäisyydenotossa asiakkaaseen: Useimmiten (18 tapauksessa) tulkitsin asiakaspalvelijan pyrkivän ilmaisemaan lähikohteliaisuutta, mutta lähes yhtä yleisiä olivat tilanteet, joissa en pystynyt päättelemään intentiota. Nämä tapaukset (16 tapausta) tulkitsin peruskohteliaisuudeksi tai kohteliaisuuden puutteeksi. Etäkohteliaisuutta ilmaistiin tulkintani mukaan vain noin viidesosassa asiointeja (8 tapauksessa), ja ne liittyivät henkilökohtaisempiin palvelukohtaamisiin kuin kassatilanteisiin.

Havaintoaineistostani (ks. liite 3) ilmenee, että asiointien lopetukset olivat keinoiltaan kaiken kaikkiaan niukkoja. Samansuuntaisia tuloksia on saatu Kelan asiointien aloituksista, jotka eivät tue ajatusta, että asioimistilanteessa kielellisen muodon täyteläisyys tai niukkuus selittyisi välttämättä kohteliaisuudella tai sen puutteella. Epäsuora ilmaisutapa ei ole useinkaan tulkittavissa kohteliaammaksi kuin suora ilmaisu. Kärjistäen voisi väittää jopa päinvastaista: mitä vähemmän, sitä kohteliaampaa. Niukka keino ilmaisee odotuksenmukaista pyyntöä ja puhujan taustaoletusta, että asiat toimivat. (Sorjonen & Raevaara 2005; Raevaara & Sorjonen 2006; Sorjonen & Raevaara 2006b, 82.)

Kielellisessä kohteliaisuudessa ei ole kysymys vain erilaisista kielen piirteistä, vaan puhujan ja kuulijan suhteen luomisesta, ylläpitämisestä ja säätelemisestä (Larjavaara 2007, 469). Kohteliaisuutta ei tule siis nähdä vain yksittäisten ilmausten kokonaisuudeksi. Samalla kielenpiirteellä voi kontekstista riippuen olla erilaisia tehtäviä, ja samaa kohteliaisuustehtävää voidaan ilmaista eri tilanteissa erilaisin keinoin. Lausumien kohteliaisuus vaihtelee esimerkiksi sen perusteella, aiheuttaako käskyn tai pyynnön esittäminen kuulijalle hyötyä vai haittaa ja miten suuri on puhutellun arvovalta puhujaan nähden. (Leiwo, Luukka & Nikula 1992, 54–55; Leech 1999 [1983], 104, 107–108, 126; Hakulinen 1996, 12, 14; ks. myös Muikku-Werner 1997, 22.)

Nikulan (2000, 345) mukaan kohteliaisuustutkimuksen ansioita on ollut kielenkäytön kontekstuaalisuuden esille tuominen. Pragmatiikan tarkastelema kohteliaisuus on voinut tarjota selityksen sellaisille kielenkäytön piirteille (esimerkiksi partikkelinomaisille ilmauksille), jotka formaalin kielitieteen näkökulmasta ovat näyttäneet merkityksettömiltä. Käsittelenkin kielellistä kohteliaisuutta seuraavaksi pragmatiikan näkökulmasta: kielenkäytön kanalta.

### 3.3 Kohteliaisuus vuorovaikutusilmiönä

*– Mitä Antero ottaa? kysyy kauppias Surakka, jonka ainakin yksi sormi on jo lyhentynyt lihamylyssä. Kysymys on silkka tekopyhä muodollisuus. Siinä yhtyvät alkeellinen lähimmäisen kunnioitus ja kauppiaiden universaalit mielistelytavat. (Oululaisen kasarmin kauppias 50-luvulla Hannu Väisäsen romaanissa Vanikan palat, 2004.)*

Pragmatiikka on funktionaalisen kielitieteen suuntaus, joka juontaa juurensa useasta eri tieteenalasta, muiden muassa sosiologiasta. Yleisen määritelmän mukaan pragmatiikka tutkii, miten kieltä käytetään merkitysten välittämiseen vuorovaikutustilanteissa. Ilmaisuja tarkastellaan kontekstissa – esimerkiksi asiakaspalvelutilanteessa – ja vuorovaikutuksessa osanottajien tavoitteiden ja sanoman vaikutusten tai seurausten näkökulmasta, ei kielenkäyttötilanteista irrallaan olevana abstraktina systeeminä.<sup>26</sup> Pragmatiikan näkökulmasta kielenkäyttö on jatkuvaa valintojen tekemistä ja tutkijan tehtävänä on selvittää, mikä funktio erilaisilla valinnoilla on interaktiossa, ts. miksi ihmiset käyttävät kieltä niin kuin käyttävät. Pragmatiikassa ei arvioida, onko jokin kielenkäytön piirre kieliopillisesti oikea tai väärä, hyvä tai huono, vaan oletetaan, että se valintana on jollakin tasolla tavoitteellinen. (Leech 1999 [1983], x, 5–6, 10–11; Leiwo, Luukka & Nikula 1992, 7, 17; Nikula 2000, 331, 337–340.) Normatiivisen näkökulman sijaan pragmatiikan lähtökohtana on kielenulkoisen todellisuuden ja variaation empiirinen selvittäminen (Muikku-Werner 1993, 15).

Pragmatiikan kehityksessä merkittävä askel 1960-luvulla oli puheaktiteoria: lausumien tarkasteleminen kielellisinä tekoina, ei totuusarvoina. Keskustelun analyysiyksikkö erotettiin kirjoitetun kielen lauseista. Teorian perustana on oletus, että kuulija pystyy puhetilanteessa dekodeamaan puhujan koodaaman merkityksen, esimerkiksi kohteliaisuuteen liittyvät implikaatiot. (Leiwo, Luukka & Nikula 1992, 23–24, 39; Austin 1976 [1962], 5.) Puheaktiteorian kehittäjä J. L. Austin (1976 [1962], 52) esitti, että yksittäisen lausuman tulkinnassa on otettava huomioon koko puheakti, *the total speech act*, jossa se esiintyy. Puheaktin funktio määräytyy muodollisten kielen tasojen ulkopuolella, lähinnä puhujan intention ja kontekstin mukaan, ja uudempien pragmaattisten näkemysten perusteella myös sen mukaan, hyväksyykö kuulija puhujan aikomuksen (Muikku-Werner 1993, 58). Myöskään kohteliaisuuteen liittyvät merkitykset eivät löydy muodoista, vaan merkitys syntyy puhujan ja kuulijan välisessä vuorovaikutuksessa, johon pienetkin ilmaisukeinojen muutokset vaikuttavat (ks. Luukka 1994, 229).

Auli Hakulinen huomauttaa, ettei Austinin oppeja ole voitu soveltaa sellaisenaan. Tämän teoriasta on kuitenkin juurtunut pragmatiikkaan käsitys siitä, ettei kielenkäytön perusyksiköksi sovellu lause vaan puheakti. Austinin teorian keskeistä antia on myös ilmauksen funktion eli ns. illokutiivisen sävyn (*illocutionary force*) tutkiminen. ”Pragmatiikan tutkija lähtee ilman muuta siitä, että kielellä toimiminen ei ole pelkästään tietojen välittämistä, vaan lupaamista, uhkaamista, toivomista, selittämistä, suostumista ja ohjailua.”

---

<sup>26</sup> Leech (1999, 10–11) erottaa toisistaan yleisen pragmatiikan, joka tutkii kielen kommunikatiivisen käytön yleisiä ehtoja, sosiopragmatiikan, joka tarkastelee sosiaalisten ehtojen vaikutusta kielenkäyttöön, ja pragmalingvistiikan, joka tarkastelee, millaisia keinoja kielissä on käytössä erilaisiin tarkoituksiin, illokuutioihin. Koska tutkin kohteliaisuuteen liittyviä käsityksiä asiakaspalvelun ja ikääntyneiden asiakkaiden näkökulmasta, tutkimukseni sijoittunee tässä jaottelussa lähimmäs sosiopragmatiikkaa.

(Hakulinen 1983, 170.) Vaikka kohteliaisuuden osoittamista ei pidettäisi puhetekona, tietyn ilmauksen pääasiallisena funktiona, on helppo havaita, että useisiin luettelon puhetekoihin on hyvä liittää tavoitteen varmistamiseksi myös kielellistä kohteliaisuutta.

Kohteliaisuuden tarve ja ilmeneminen viestinnässä onkin pragmatiikan keskeisiä tutkimusalueita. Bruce Fraser (1990, 219–234) kritisoi pragmatiikan tutkijoita siitä, etteivät he määrittele, mitä he kohteliaisuudella käsittävät. Hän luokittelee kohteliaisuutta kuvaavat teoriat neljään pääsuuntaukseen: edellä käsittelemääni sosiaalis-normatiiviseen näkökulmaan, keskustelumaksiimien näkökulmaan, kasvojen suojelun näkökulmaan (ks. luku 3.3) ja keskustelusopimusten näkökulmaan.

Keskustelusopimusten näkökulmasta (*conversational-contract view*) puhokumppaneilla on keskustelua aloittaessaan jo ennakkokäsitys siitä, mitä he voivat toisiltaan odottaa. Heitä sitovat erilaiset oikeudet ja velvollisuudet, jotka muodostavat keskustelun säännöt ja liittyvät statukseen, rooliin ja tilanteeseen. Osa säännöistä on tilanteittain neuvoteltavissa, osa ei. Pysyviin kuuluu luonteeltaan yleisiä sääntöjä (kuten puhuminen vuorotellen tai vakavisuutta) ja esimerkiksi sosiaaliin instituutioihin liittyviä sääntöjä. Kohteliaisuus on tästä näkökulmasta tehtäväkeskeistä eikä se niinkään liity toisen osapuolen tunteiden huomioon ottamiseen (vrt. Brown & Levinson 2002 [1987]). Koska se on taustaoletuksena kaikissa keskusteluissa, keskustelun osanottajat kiinnittävät siihen huomiota lähinnä silloin, kun keskustelusopimusta loukataan. (Fraser 1990, 232–235.) Tällaisia keskustelusopimuksen kaltaisia kohteliaisuussääntöjä liittyy asiakaspalvelutilanteessa vaikkapa reklamointioikeuteen: asiakas saa esittää palvelua koskevan huomautuksen olematta epäkohtelias, mutta asiakaspalvelijalla ei ole lupa vastata ”samalla mitalla”.

Keskustelumaksiimien näkökulman perustana on ajatus, jonka mukaan vuorovaikutustilanteissa voidaan havaita joitakin yleisiä periaatteita, keskustelijoiden yhteistyötä ohjaavia normeja. Tällaisia maksimeja ei tule pitää sitovina, mutta keskustelijat pääsevät niitä harkinnanvaraisesti yhteistyössä noudattamalla helpommin tavoitteeseen. Taustaoletus yhteistyön periaatteesta perustuu H. Paul Griceen klassiseen artikkeliin *Logic and Conversation*. Grice (1975, 45–48) pyrki siinä formalisoimaan pintatasoa syvemmillä olevia keskustelujen rationaalisia sääntöjä. Tärkein keskustelun periaatteista on hänen mukaansa yhteistyön periaate, josta hän on johtanut tarkentavat alamaksiimit:

- määrän maksimi (*quantity*), joka painottaa sopivaa informatiivisuutta: ei sanota liikaa eikä liian vähän
- laadun maksimi (*quality*), jonka perustana on totuudenmukaisuus: ei sanota sellaista, mitä ei tiedetä tai mihin ei uskota
- suhteen maksimi (*relation*), jossa näkökulmana on relevanssi: pysytään asiassa, ja

- ilmaisutavan maksiimi (*manner*), joka rakentuu selkeydelle: välte-  
tään moniselitteisyyttä.

Kun puhuja rikkoo keskustelumaksiimeja, kuulija olettaa siihen olevan jokin järkevä syy ja tulkitsee sanoman keskustelutilanteen ja puhujan antamien vihjeiden perusteella. Näitä päätelmiä Grice (1975, 43–45) kutsuu keskustelun implikatuureiksi (*conversational implicatures*). Lausumilla voi siis olla suoran merkityksensä eli eksplikatuurin lisäksi piileviä, eksplisiittisesti lausumattomia lisämerkityksiä. Epäsuora merkitys, implikatuuri, on kuulijan tulkintaa paitsi viestittävästä informaatiosta myös puhujan erityisestä kommunikatiivisesta motiivista – esimerkiksi suhteessa kohteliaisuuteen. Implikatuureja voi syntyä sekä maksiimeja noudattamalla että rikkomalla. (Grice 1975, 43–45; ks. myös Brown & Levinson 2002, 213; Larjavaara 2007, 509, 522.)

Vaikka puheenvuoroilta yleensä edellytetään selkeyttä, tästä maksiimisista joudutaan käytännössä usein poikkeamaan juuri kohteliaisuusyistä, jotka saavat puhujan sanomaan enemmän tai vähemmän kuin olisi totta. Robin Lakoff ja Geoffrey Leech asettavatkin yhteistyöperiaatteen rinnalle toiseksi vuorovaikutusta ohjaavaksi periaatteeksi kohteliaisuusperiaatteen. Sen alamaksiimeja ovat Leechin jaottelussa

- tahdikkuus (*tact*)
- anteliaisuus tai jalomielisyys (*generosity*)
- hyväksyntä tai kehuminen (*approbation*)
- vaatimattomuus (*modesty*)
- samanmielisyys tai sopaisuus (*agreement*) ja
- sympatia (*sympathy*).

Leech pitää Gricen yhteistyön periaatetta keskustelun perustana, mutta kohteliaisuusperiaatteen mukaan puhujan kannattaa maksimoida kuulijan kannalta positiiviset ja minimoida negatiiviset ilmaukset. Kumpaakin pragmaattista periaatetta, yhteistyötä ja kohteliaisuutta, tarvitaan hänen mukaansa varmistamaan, ettei vuorovaikutus pääty hedelmättömänä tai ristiriitaisena. Leech siis tarkastelee kohteliaisuutta tavoitteeseen suuntautuvana kielellisenä käyttäytymisenä. (Leech 1999 [1983], 7–8, 15–17, 81–83, 132–139; ks. myös Fraser 1990, 223–224.)

Bruce Fraser kysyy uudemmassa kohteliaisuutta käsittelevässä artikkelissaan, mikä on kohteliaisuusperiaatteen status: onko se määrän maksiimia vastaava maksiimi, vai onko sillä jokin muu status. Jos ne ovat erillisiä, mikä on kunnioituksen (*deference*) ja kohteliaisuuden suhde? (Fraser 2005, 80.) Implikatuureihin perustuvaa kohteliaisuusteoriaa on sittemmin kehitellyt mm. Alexandra Kallia (2004, 161, 167), joka on muotoillut kohteliaisuuden maksiimista kaksi alamaksiimia: ”älä ole odotuksenmukaista kohteliaampi” ja ”älä ole odotuksenmukaista vähemmän kohtelias”. Lausuman muodolta ja sisällöltä oletetaan sopivaa kohteliaisuuden tasoa. Sen rikkominen synnyttää muita implikatuureja, jotka voidaan tulkita jopa lausuman pääsanomaksi.

Kielenkäytön sosiaalisen luonteen vuoksi on tärkeää muotoilla lausumat niin, että puhekumppani voi kokea, ettei hänen yksityisyyttään uhata tai liikkumatilaansa kavenneta ja että häntä kohdellaan ystävällisesti (Nikula

2000, 341). Kohteliaisuus on tärkein syy kielelliseen epäsuoruuteen: kuulijan kasvojen säästämiseksi hänen annetaan itse ymmärtää asiat, jotka voivat olla hänen kannaltaan epämiellyttäviä. Kuulija voi täydentää mielessään epäsuoran tai epätarkan ilmauksen haluamallaan tavalla. Larjavaara tosin huomauttaa, että vaikka epäsuoruus sinänsä on kohtelias ja ystävällinen teko, se voi liiallisena implikoida, että puhuja asettuu kuulijan tunteita suojellessaan tämän yläpuolelle. Epäsuoruuden toinen motiivi on puhujan omien kasvojen suojelu: epäsuorasta ilmaisusta ei seuraa samanlaista vastuuta kuin suorista sanoista. (Larjavaara 2007, 527; Lampinen 1990, 90; ks. myös Brown & Levinson 2002, 71–72, 211–212.)

Pragmatiikka on nostanut esiin paitsi kielenkäytön tarkastelun toimintana myös kielellisen muodon ja tehtävän eli illokutiivisen funktion yhteismitattomuuden (Nikula 2000, 335; ks. myös Fraser 1990, 234). Kuten edellisessä luvussa totesin, epäsuoruus ei aina ole kohteliaampaa kuin suoruus. Sama, esimerkiksi epäsuora, kieliopillinen muoto voidaan tosin sanoen tulkita tilanteesta riippuen joko epäkohteliaaksi tai kohteliaaksi. Leechin mukaan kohteliaisuuden ilmentämistä eri tilanteissa voi selittää erilaisin pragmaattisin asteikoin:

- (1) haitat – hyödyt -asteikolla
- (2) vapaaehtoisuusasteikolla
- (3) epäsuoruusasteikolla
- (4) valta-asteikolla ja
- (5) solidaarisuus- tai sosiaalisen etäisyyden asteikolla.

Tarkasteltaessa puheakteja esimerkiksi kuulijan kulujen vs. hyötyjen kannalta havaitaan, miten jokin muoto, vaikkapa imperatiivi, ei sellaisenaan tee ilmauksesta kohteliaista tai epäkohteliaista (esimerkiksi *maksakaa lasku – ottakaa lisää*). Kun haitat tai kulut lisääntyvät, myös kohteliaisuuden tarve vastaavasti kasvaa, mutta kun hyödyt kasvavat, kohteliaisuuden tarve vähenee. Tämä tahdikkuusperiaate on Leechin mukaan suosituin kohteliaan käyttäytymisen periaatteista. Epäsuorat ilmaukset tulkitaan Leechin mukaan yleisesti kohteliaammiksi kuin suorat sen vuoksi, että ne lisäävät esimerkiksi pyyntöön vapaaehtoisuutta ja vähentävät sen suostutteluvoimaa. Niinpä mitä enemmän sanotusta on kuulijalle haittaa ja mitä vieraampi ja arvovaltaisempi hän on, sitä epäsuorempi on kohteliaaksi tulkittava lausuma. Haittoja ja hyötyjä ei kuitenkaan pidä arvioida yksittäisen puheaktin vaan koko keskustelutilanteen näkökulmasta. (Leech 1999, 107–108, 123–127; Leiwo, Luukka & Nikula 1992, 36, 43–44.)<sup>27</sup>

Shoshana Blum-Kulkan mukaan kohteliaisuudessa on kysymys tasapainosta pragmaattisen selkeyden ja kasvojen suojelun välillä (Blum-Kulka 1987, 144). Kun tehokkuuden ja tahdikkuuden vaatimukset ovat ristiriidassa,

---

<sup>27</sup> Puheakti voi olla epäsuora paitsi kohteliaisuussyistä myös esimerkiksi vihjailun, leikinlaskun tai ironian vuoksi (Larjavaara 2007, 522–527). Brown ja Levinson (2002, 211–227) tarkastelevat positiivisen ja negatiivisen kohteliaisuusstrategian lisäksi erilaisia monitulkintaisia retorisia keinoja. He luonnehtivat tällaisia puheakteja, joissa ei ole yhtä selkeää kommunikatiivista intentiota, käsitteellä *off record* (epäsuora strategia).



tehokkuutta pidetään yleensä ensisijaisena tavoitteena (Muikku-Werner 1993, 314; ks. myös Holmes & Stubbe 2003, 53). Tehokkuusvaatimuksista johdettavia suoria ilmaisuja on todettu käytettävän liike-elämässä, ilman että niitä tulkittaisiin epäkohteliaina (Mills 2003, 141). Tarkastelen kuitenkin työssäni kohteliaisuusnäkökulmia yksittäisen asiakkaan palvelemisen näkökulmasta, en yritysten keskinäisen kaupankäynnin kannalta. Asiakaspalvelutilanteissa, jossa täytetään asiakkaan toive, lausumalta ei edellytetä samanlaista kohteliaisuutta kuin silloin, kun asiakkaan toivetta ei pystytä täyttämään tai kun joudutaan korjaamaan epäonnistunutta palvelua. Kohteliaisuuden tarve kasvaa paitsi jälkiasemaisissa anteeksiopyynnöissä (ks. Muikku-Werner 1997, 97) myös asiakaspalvelijan joutuessa rajoittamaan asiakkaan valinnanvapautta direktiivein: käskyin, kehotuksin, pyynnöin tai neuvoin (esimerkiksi *Maistuisiko jälkiruoka?*, kun puheaktin illokuutiona on lisämyynti). Kysymyksissä kohteliaisuuden tarve ja epäsuoruus vaihtelevat (*Ja juotavaksi?*, *Maistuisiko?*, *Olisiko pienempää?*). Luonnollisestikaan kohteliaisuus ei ole vain lausumia, vaan sillä on myös metalingvistiset aspektinsa. Niin kuin Leech (1999, 139) huomauttaa, puhuja voi synnyttää epäkohteliaita implikaatioita myös olemalla hiljaa tai puhumalla väärään aikaan.

Kohteliaisuutta on vuorovaikutusilmionä tarkasteltu sekä lausuman implikatuurina että normina (Fraser 2005, 80). Joka tapauksessa kuulija ratkaisee, mikä milloinkin hänelle on kohteliasta, mikä ei. Väärinymmärrykset ja -tulkinnat kertovat siitä, että puhujan valinnat eivät vastaa kuulijan kohteliaisuusnäkökulmia. Vaikka kohteliaisuus palveleekin kuulijan odotuksia, siitä hyötyy myös puhuja: kohteliaisuus antaa puhujalle interaktion kannalta turvallisen roolin ja position. Larjavaara käyttää apukäsitettä minimi- tai peruskohteliaisuus kuvaillessaan puhujan tyypillistä tapaa toimia odotuksenmukaisesti kieliyhteisönsä sosiaalisissa tilanteissa. (Larjavaara 2007, 470–471.)

### 3.3.1 Kohteliaisuuden kahdet kasvot

*Hei = kohtelias tervehdys. Ne joille tuo sana = liian "amatöörimäinen", pitävät itseään muita parempina, vaikka heillä ei oikeasti olisi yhtään arvovaltaa!* (Näppituntuma, ESS 20.12.2007.)

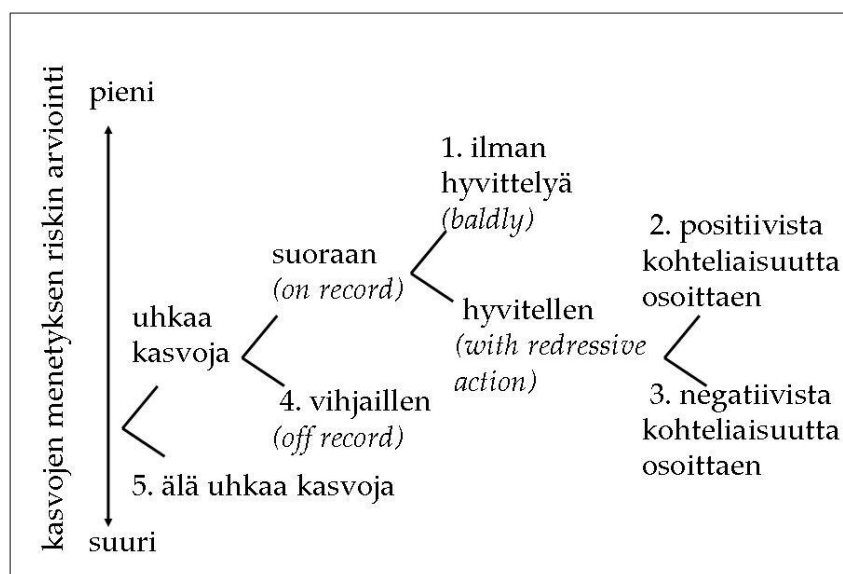
Kielitieteessä tunnetuin kohteliaisuusteoria on Penelope Brownin ja Stephen C. Levinsonin alun perin 1970-luvulla kehittämä, universaaliksi tarkoitettu teoria, joka on esitelty klassikoksi muodostuneessa teoksessa *Politeness: Some universals in language usage* (1. painos 1978, uudistettu 1987). Toisin kuin edellä esitellyssä keskustelumaksiimeihin perustuvassa kohteliaisuusnäkökulmassa Brownin ja Levinsonin teoriassa kohteliaisuuteen sinänsä sisältyy sanoma. Puhujat pyrkivät implikoimaan keskustelussa ilmaisuillaan myös kohteliasta asennoitumistaan kuulijaa kohtaan: myötätuntoa ja tungetelemattomuutta. Kohteliaisuus ei ole tällöin väline vaan itseisarvo. (Fraser 1990, 228, 235; Lampinen 1990, 78–79.) Brownin ja Levinsonin (2002 [1987])

kohteliaisuusteoria tarkastelee kohteliaisuutta laajempänä ilmiönä kuin asiakaspalveluun liittyvänä, usein fraasistuneena kohteliaisuutena, mutta avaa näkökulmia myös tämän tilannesidonnaisen kohteliaisuuden analyysiin.

Teoria pohjautuu aiemmin esittelemääni Erving Goffmannin (1967) näkemukseen, jonka mukaan kohteliaisuus suojaa vuorovaikutukseen osallistujien kasvoja. Kasvojensuojelussa vuorovaikutuksen osapuolet huolehtivat omasta ja toisen osapuolen omanarvontunnosta, julkisesta minäkuvasta. Taustalla on ajatus, että vuorovaikutuksessa on paljon sekä puhujan omia että erityisesti kuulijan kasvoja uhkaavaa ainesta. Brown ja Levinson kehittivät kasvotyön mallia eteenpäin teoriallaan kohteliaisuuden kaksista kasvoista ja tyypittelivät sen pohjalta yleisiä kohteliaisuusstrategioita. Kohteliaisuudella Brown ja Levinson tarkoittavat ilmaisuja, joilla tähdätään kasvojen suojelemiseen. *Positiivisella kohteliaisuudella* pyritään lisäämään yhteenkuuluvuuden ja läheisyyden tunnetta ja hyväksyntää, *negatiivisella kohteliaisuudella* pitämään yllä sopivaa etäisyyttä ja osoittamaan kunnioitusta toisen liikkumavapautta ja yksityisyyttä kohtaan tungettelematta. (Brown & Levinson 2002 [1987], 13, 59–62, 101–103, 129–130; Brown 2001, 11621.)

Brownin ja Levinsonin teorian perustana on pyrkimys mahdollisimman pieneen kasvojen menetyksen riskiin, kasvojen menetyksen minimisaatio (Watts 2003, 85). Sen mukaan vuorovaikutuksessa on jatkuvasti tilanteita, joissa kasvot ovat vaarassa. Kasvoja uhkaavat eniten tilanteet, joissa keskustelijoiden sosiaalinen etäisyys on suuri, heillä on erilainen valta-asema tai kuulijaan kohdistetaan impositioita eli hänen toimintavapauttaan rajoitetaan tai hänen tarvettaan tulla hyväksytyksi ei oteta huomioon. Esimerkiksi erimielisyyden ilmaukset uhkaavat positiivisia kasvoja, joiden säilyttämisen kannalta puhujan kannattaa osoittaa, että haluaa kuulijan kanssa samaa asiaa. Kysymyksiin ja direktiiveihin (ks. Iso suomen kielioppi 2004, 1560) sen sijaan liittyy uhka negatiivisille kasvoille, joiden suojelussa pyritään siihen, ettei toisen itsemääräämisoikeutta estetä. (Brown & Levinson 2002, 65–68, 74–75.)

Keskustelussa interaktion edellytyksenä on kasvojen säilyttämisen tarpeen tunnistaminen ja sopivan kohteliaisuusstrategian valitseminen. Kasvoja voidaan suojella erilaisin strategioin, joiden valintaa suhteessa kasvojen menettämisen riskiin havainnollistaa seuraavan sivun kuvio 2.



KUVIO 2. Brownin ja Levinsonin (2002, 60, 69) malli kohteliaisuusstrategian valinnasta

Yksinkertaisin tapa ilmaista asioita vuorovaikutustilanteessa on sanoa jokin asia Gricen keskustelumaksiimeja noudattaen suoraan (*bald on record*). Suoran puheen strategiassa puhekuomppanin kasvoja ei pyritä suojelemaan toisin kuin epäsuorassa strategiassa (*off record*), jossa kasvoja voidaan uhata jättäen tulkintavastuu kuulijalle.<sup>28</sup> Puhuja voi hyvittää tilanteen epäedullisuutta kuulijalle kielentämällä eri tavoin pyrkimystään suojella tämän positiivisia tai negatiivisia kasvoja. (Brown & Levinson 2002, 94–99, 101–103, 129–131, 211–213.) Fraser (2005, 71–72) toteaa, että Brownin ja Levinsonin strategiahierarkiassa näyttäisi olevan kysymys jatkumosta suorasta strategiasta epäsuoraan kohteliaisuusstrategiaan eikä niinkään toisistaan riippumattomista vaihtoehdoista. Brownin ja Levinsonin hierarkkisessa kohteliaisuusmallissa kohteliaisuuden ja epäsuoruuden välillä on vahva yhteys ja puhujan tehtäväksi jää valita joko positiivinen tai negatiivinen strategia, ei niinkään sopiva kohteliaisuuden ja epäsuoruuden välinen tasapaino. (Blum-Kulka 1987, 139–140.)

Kohteliaisuusstrategiat ovat Brownin ja Levinsonin teorian mukaan universaaleja, ytimeltään kaikissa kulttuureissa kasvotyöhön palautettavia. Niiden suosio ja painoarvo vaihtelevat kuitenkin kulttuureittain. Jossakin kulttuurissa sama tilannetyyppi voi vaatia etäisyyden ottamista, toisessa yhteisyyden osoittamista. Tällaisten kohteliaisuussääntöjen tuntemus on osa puhujan sosiopragmaattista tietämystä. (Brown 2001, 11621; Brown & Levinson 2002, 2, 68–74; Leiwo, Luukka & Nikula 1992, 54–55; Muikku-Werner 1993, 44–46.) Brownin ja Levinsonin esittämät maksimit positiivisen ja

<sup>28</sup> Tätä konversationaaliseksi implikaatuuriksi kutsuttua käsitettä on käsitelty edeltävässä luvussa.

negatiivisen kohteliaisuuden osoittamiseksi ovat näkemykseni mukaan selvästi teorian kulttuurisidonnaisinta ainesta eivätkä kaikilta osin tunnu soveltuvan suomalaiseen puhekulttuuriin tai asiakaspalvelutilanteisiin. Esimerkiksi palvelutilanteissa kehottaminen tai kysyminen on usein odotuksenmukaista ja eikä siten edellytä positiivista tai negatiivista strategiaa (ks. Muikku-Werner 1993, 312–313). Niinpä tyydyn esittämään maksiimit vain kokoavana luettelona taulukossa 1.

TAULUKKO 1. Brownin ja Levinsonin (2002, 101–210) positiivisen ja negatiivisen kohteliaisuuden maksiimit

Positiiviset kohteliaisuusstrategiat	Negatiiviset kohteliaisuusstrategiat
<p>I Luo yhteinen viitekehys.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Huomioi kuulija (kiinnostukset, toiveet, tarpeet, esineet).</li> <li>Liioittele (kiinnostusta, hyväksyntää tai sympatiaa kuulijaa kohtaan).</li> <li>Vahvista kuulijan kiinnostusta (esim. kerronnan preesensillä).</li> <li>Osoita yhteinen viitekehys (puhuttelumudoin, sisäryhmän kielimuodon kuten murteen tai slangin avulla, elliptisin ilmauksin).</li> <li>Hae yhteisymmärrystä (turvallisin puheenaihein, toistolla).</li> <li>Vältä ristiriitoja (hyväksymällä toisen ilmaisuja, esittämällä samanmielisyyttä, käyttämällä lievennyksiä).</li> <li>Nosta esiin yhteinen pohja (rupattelelemalla, presupponoimalla yhteistä kokemusmaailmaa erilaisin ilmauksin).</li> <li>Laske leikkiä.</li> </ol> <p>II Osoita olevasi yhteistyössä kuulijan kanssa.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Väitä tai presupponoi olevasi kiinnostunut kuulijan tahdosta.</li> <li>Tarjoa, lupaa jotakin.</li> <li>Ole optimistinen.</li> <li>Sisällytä toimintaan sekä puhuja että kuulija (esim. monikon 1. persoonan käytöllä).</li> <li>Pyydä tai esitä perusteluja.</li> <li>Oleta tai vakuuta molemminpuolisuutta.</li> </ol> <p>III Täytä jokin kuulijan toive.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Anna kuulijalle lahjoja (tavaraa, sympatiaa, ymmärrystä, yhteistyötä).</li> </ol>	<p>I Ole suora.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Ole sovinnaisesti epäsuora.</li> </ol> <p>II Älä oleta mitään kuulijasta.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Esitä kysymyksiä, lievennä omaa mielipidettä (modaalisiin kielenaineisiin).</li> </ol> <p>III Älä pakota kuulijaa.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Ole pessimistinen.</li> <li>Minimoi haittoja.</li> <li>Anna myönnytyksiä.</li> </ol> <p>IV Ilmaise halua välttää yhteentörmäyksiä kuulijan kanssa.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Esitä anteeksipyyntöjä (myöntäen virheet, osoittamalla haluttomuutta vaivata, perustelemalla välttämättömyydellä, osoittamalla itsekkin anteeksiantoa).</li> <li>Impersonoi itsesi ja kuulija (kielestä riippuen erilaisin keinoin).</li> <li>Esitä kasvoja uhkaava teko yleisenä sääntönä.</li> <li>Käytä nominalisaatioita (persoonattomuuteen pyrkien).</li> </ol> <p>V Korvaa kuulijan muita toiveita.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Esitä kiitollisuutta tai osoita, ettei kuulijalla ole kiitollisuuden tarvetta (esim. ettei jostain ole vaivaa).</li> </ol>

Kuten taulukko 1 osoittaa, positiivisen kohteliaisuuden keinot ovat lähentäviä ja vahvistavia, negatiivisen etäännyttäviä ja persoonattomia. Positiiviseen kohteliaisuuteen liittyvillä keinoilla puhuja osoittaa haluaan ottaa huomioon kuulijan tarpeet esimerkiksi korostamalla yhteenkuuluvuutta, olemalla ystävällinen tai imartelemalla. Negatiiviseen kohteliaisuuteen liittyviä keinoja käyttäessään puhuja esiintyy usein vaatimattomana ja välttelevän pidättyvänä ja suosii puheessaan erilaisia pehmentimiä. (Brown & Levinson 2002.) Tosin Fraser (2005, 73) huomauttaa, että eri kielissä strategiat voivat hyvinkin palvella eri tarkoituksia.

Dikotomisen jaon sijaan kielellisten ilmausten kohteliaisuutta voi arvioida myös positiivinen – negatiivinen -jatkumona. Richard J. Watts pitää kohteliaisuuden tutkimuksen kannalta toimivampana Goffmanin mallia, joka ei tee eroa kaksiin kasvoihin ja jossa näkökulma kasvoihin on sosiaalisempi. (Watts 2003, 25, 121–125, 253.) Pirkko Muikku-Werner (1993, 49–50) kritisoi Brownia ja Levinsonia erityisesti siitä, että nämä rinnastavat positiivisen ja negatiivisen kohteliaisuuden samanarvoisina tapoina lieventää kasvojen menettämisen uhkaa ja ulottavat kasvojen uhkauksen lähes kaikkiin puhetekoihin, vaikkakin puheteko hyödyttäisi puhekumppania. Kuten edellä mainitsin, Leechin (1999, 126–127) mukaan eri puheaktit edellyttävät erilaista kohteliaisuutta: esimerkiksi tarjoukset ovat luontaisesti kohteliaita, kun taas esimerkiksi käskyt ovat luontaisesti epäkohteliaita. Brownin ja Levinsoninkin mukaan myös interaktion osapuolten suhde – valta ja tuttuus, läheisyys tai etäisyys – vaikuttaa kohteliaisuuden keinoihin. Mitä läheisempiä ja valta-asemaltaan tasa-arvoisempia osapuolet ovat, sitä vähemmän esimerkiksi käskemistä tarvitsee pehmentää erilaisin lieventimin. Nikula (2000, 343–344) huomauttaa, ettei kohteliaisuuden ja kontekstitekijöidenkään yhteyttä pidä tarkastella suoraviivaisesti; kontekstin ja kielenkäytön vuorovaikutus on monitahoinen ilmiö, mikä tekee yksinkertaisten kohteliaisuusperiaatteiden muotoilemisen vaikeaksi. Esimerkiksi kohteliaisuuteen yleensä yhdistettävä epäsuoruus ei välttämättä ole kohteliasta eikä suoruus epäkohteliasta. (Vrt. Searle 1975, 64.)

Kasvoteoriaan pohjautuvassa kohteliaisuusteoriassakin kohteliaisuusstrategian valintaan vaikuttavat paitsi kuviossa 2 esitetty kasvojen menetyksen uhka myös tietyt sosiologiset muuttujat. Brown ja Levinson esittävät kasvojenuhan arvioimiseen (*W*, *weightiness of the imposition*) mekaaniselta vaikuttavan laskennallisen mallin, jossa arvioidaan puhujan (*S*, *speaker*) ja kuulijan (*H*, *hearer*) välistä sosiaalista etäisyyttä (*D*, *distance*), valtasuhteita (*P*, *power*) ja kasvoja uhkaavan asian absoluuttista painoarvoa tietyssä kulttuurissa (*R*, *rank of the imposition*):  $W_x = D(S,H) + P(H,S) + R_x$ . Vuorovaikutuskumppanien välistä etäisyyttä voidaan Brownin ja Levinsonin mukaan pitää samanlaisuuteen tai erilaisuuteen perustuvana symmetrisenä etäisyytenä, mutta vallan he määrittelevät asymmetriseksi sosiaalisesti ulottuvuudeksi, joka määrittää, missä määrin puhuja voi uhata toisen kasvoja. Vallankäyttö on sidoksissa kontekstiin, ja se voi perustua joko materiaaliseen tai metafyy-

siseen kontrolliin, useimmiten kumpaankin. Useammin kuin yksilöihin se liittyy heidän edustamiinsa rooleihin. (Brown & Levinson 2002, 74–78.)

Palvelutilanteissa on selkeä roolijako, jossa puhuttelijan ja puhuteltavan roolit asiakaspalveludiskurssissa vuorottelevat säädellysti, niin kuin luvussa 2.4 esitin. Valtasuhteen kannalta tilanne ei ole yhtä yksiselitteinen, kuten jäljempänä käsiteltävistä haastateltavien selonteostakin voi päätellä (ks. luku 5.2). Asiakas voi aloitteentekijänä, palvelujen maksajana ja kilpailuttajana kokea olevansa ”kuningas”, jota asiakaspalvelijan tulee roolinsa mukaan palvella. Hän voi kuitenkin kokea myös vallan menetystä, kun asiakaspalvelija käyttää aloitteentekijänä puhevaltaansa kysymyksellään (esimerkiksi *Mitä sulle?*), joka asettaa hänet vastaajan rooliin (vrt. Keravuoren [1988, 15–16] havainnot tuntidiskurssista). Valtasuhteet voivat vaihdella läheisyysaspektia enemmän samankin palvelutilanteen aikana. Kohteliaisuusstrategiaa asiointitilanteissa valitessa negatiivinen kohteliaisuus lieneekin turvallisin strategialvalinta silloin, kun eri-ikäiset puhekumppanit eivät ole keskenään tuttuja ja kun myyntitilanne uhkaa suostuttelevuudella asiakkaan itsemääräämisoikeutta tai palvelu ei ole täyttänyt asiakkaan odotuksia. Positiiviselle kohteliaisuudelle on sen sijaan vaikeampi löytää ”sääntöä”, paitsi kun osapuolet tuntevat toisensa.

Brownin ja Levinsonin nimeämistä kohteliaisuuden lajeista on suomeksi käytetty myös termejä etäkohteliaisuus vs. lähikohteliaisuus sekä tungettelumaton kohteliaisuus vs. myötätuntoinen, myötämielinen tai välitön kohteliaisuus ja kunnioitusta vs. yhteenkuuluvuutta ilmaiseva kohteliaisuus (Larjavaara 1999, 5; 2007, 6; Hakulinen 1983, 175; Nikula 2000, 342). Käsitteet – kuten kohteliaisuus ilmiönäkin – ovat kulttuurisidonnaisia. Negatiivinen kohteliaisuus on jossain määrin epäselvä ja helposti arvottavaksi tulkittava käsite: se saattaa johtaa väärään mielikuvaan passiivisuudesta eikä korosta riittävästi sitä, että myös negatiivista kohteliaisuutta ilmennetään puhetilanteessa aktiivisesti ja monipuolisesti. Käsite *etäkohteliaisuus* paljastaa mielestäni alkuperäistä termiä paremmin kohteliaisuuden välttelevän ja tungettelumattoman luonteen. Myös vastinpari *lähikohteliaisuus* havainnollistaa alkuperäistä käsitettä paremmin kohteliaisuuden rakentumista läheisyyden kokemukselle. Tästä syystä käytän tästedes negatiivisesta kohteliaisuudesta käsitettä *etäkohteliaisuus* ja positiivisesta kohteliaisuudesta *lähikohteliaisuus*. (Ks. myös Muikku-Werner 1993, 47.)

### 3.3.2 Monikasvoinen kohteliaisuus

*Pessimists - - take the position that while we all know polite behavior when we see it, we will never be able to speak definitively about it* (Fraser 1990, 235; 2005, 81).

Suomessa Matti Larjavaara (1999, 5–6; 2007, 470–473) on kehittänyt teoriaa kohteliaisuuden kaksista kasvoista eteenpäin. Hän jakaa kohteliaisuuden lajit neljään: status-, reviiiri-, kumppani- ja pitämiskohteliaisuuteen. Luokittelussa

kaksi ensiksi mainittua edustavat etätyyppistä, kaksi jälkimmäistä lähityyppistä kohteliaisuutta. Suomalainen kohteliaisuus edustaa Larjavaaran mielestä tyyppillistä reviiirikohteliaisuutta. Pitämiskohteliaisuutta on hänen mukaansa sitä vastoin perinteisesti Suomessa ilmaistu pidättyväisesti, vaikka länsimaissa yleisesti lähikohteliaisuus onkin syrjäyttänyt etäkohteliaisuutta.<sup>29</sup>

Perustaltaan kasvoissa on kysymys ihmisen olemassaoloon liittyvien perustarpeiden ilmentämisestä, joita Brownin ja Levinsonin (2002) teorian mukaan ovat erillisyyden tarve ja yhteenkuuluvuuden tarve. Tosin Mills (2003, 64) huomauttaa, että Brownin ja Levinsonin mallissa kohteliaisuus on paitsi yhteistyöhalun osoittamista myös aggressioiden naamioimista suojaavan puskurin avulla. Takuo Hayashi (2004, 91–92) ehdottaa positiivisten ja negatiivisten kasvojen alalajeiksi henkilökohtaisia kasvoja (*personal face*) ja sosiaalisia kasvoja (*social face*), sillä kysymys voi olla tarpeista, jotka liittyvät sosiaaliseen asemaan, suhteisiin ja olosuhteisiin, mutta yhtä hyvin myös persoonallisuuteen, ominaisuuksiin, mieltymyksiin ja uskomuksiin. Kasvot eivät ole muuttumattomat vaan liittyvät vuorovaikutuksen kulkuun tietyn kontaktin aikana, eikä niiden tulkinta ole välttämättä identtinen toisten tekemän tulkinnan kanssa. Vaikka kaikessa kielellisessä kohteliaisuudessa on Hayashiin mukaan kysymys metakommunikatiivisesta strategiasta, jossa kasvojen suojelun avulla ylläpidetään tai edistetään harmonisia suhteita, se voidaan nähdä myös vuorovaikutusrituaaliksi (ks. Goffman 1982) tai pragmaattiseksi eleeksi. Asiakaspalvelussa kohteliaisuutta on luontevaa tarkastella nimenomaan sosiaalisten kasvojen suojeluna, jota ilmennetään usein rituaalistunein muodoin.

Brownin ja Levinsonin universaaliksi tarkoitettua kohteliaisuusteorian luokittelut pohjautuvat paljolti yksittäisiin, tilanteesta irrotettuihin lausumiin. Richard J. Watts (2003) edustaa näkemystä, jonka mukaan kohteliaisuutta tulisi tarkastella siltä kannalta, miten vuorovaikutusosapuolet tulkitsevat kohteliaisuuden tai epäkohteliaisuuden ja neuvottelevat siitä erilaisissa vuorovaikutustilanteissa – eikä pyrkiä selittämään, miksi puhuja sanoo jotakin, ja ennustamaan sanotun seurauksia. Watts korostaa kohteliaisuuden tilannekohtaisuutta ja ulottaa kohteliaisuuden tarkastelun lausumia laajempaan toiminnalliseen kontekstiin. Hänen sosiaalisessa kohteliaisuuden mallissaan kohteliaisuutta tarkastellaan diskursiivisena sosiaalisena käytäntönä, jossa luodaan, jaetaan ja muutetaan erilaisia sosiaalisia maailmoja. (Watts 2003, 253–255.)

---

<sup>29</sup> Luonnehdintojen taustaoletuksena on varsin biologinen ihmiskäsitys: statuskohteliaisuutta verrataan nokkimisjärjestykseen, ja reviiirikin on sanana peräisin eläinmaailmasta. Kyseenalaista on myös, eroavatko status- ja reviiirikohteliaisuuden käsitteet riittävästi etäkohteliaisuuden käsitteestä ja kumppani- ja pitämiskohteliaisuuden käsitteet lähikohteliaisuudesta, jotta alalajeihin jaottelu olisi tarpeen.

Myös Gino Eelen (2001) ja Sara Mills (2003) pitävät kohteliaisuutta yhteisöllisenä ja diskursiivisena ilmiönä, joka on luonteeltaan arvioivaa. Kohteliaisuuden indikaattoreita ei Millsin prosessimallissa tulkita kasvuteorian tapaan vain toisen kasvojen suojelutarpeesta huolehtimiseksi vaan arvioksi statuksesta ja sosiaalisesta etäisyydestä. Kohteliaisuus ei Millsin mukaan ole ilmaisujen ominaisuus tai edes yksilöllisiä valintoja, vaan käytäntöjä tai strategioita, joita yhteisöt kehittävät ja pitävät oikeina tai väärinä ja joihin niiden jäsenet osallistuvat arvioidakseen omaa ja toisten asemaa ryhmässä. Jonkun esittämän ilmauksen arviointi kohteliaaksi tai epäkohteliaaksi on siis samalla sen esittäjän arviointia. Iän, sukupuolen ja koulutuksen kaltaisten parametrien rooli on merkittävä, kun tehdään päätelmiä, millainen kielellinen käyttäytyminen on tietystä yhteisössä sallittua kellekin. Kohteliaisuus on ilmaisujen arviointia suhteessa oletettuun sopivuuteen, eli puhujan on aina arvioitava, mikä on hänen oma asemansa ja millaista kohteliaisuutta se edellyttää. Ilmaisujen sopivuutta arvioidaan paitsi suhteessa puhujan asemaan myös suhteessa tilanteen, yhteisön ja yhteiskunnan normeihin. Normeissa on kuitenkin joustavuutta ja yksilöiden arviot ja käytännöt voivat olla ristiriidassa vallitsevien näkemysten kanssa, joten myös kohteliaisuuteen liittyviä väärinkäsityksiä tulisi Millsin mukaan tutkia. Kohtelias käytös ja etiketti mielletään yleisesti kohteliaisuudeksi, joten niitäkin tulisi analysoida kohteliaisuusmallin osana. (Mills 2003, 1–10, 63–64, 71–73. 102, 110.)

Kohteliaisuusnormeja voi siis tarkastella myös yhteiskunnan sisäisen koherenssin ylläpitäjinä. Gino Eelenin mukaan niillä varmistetaan yhteiskunnallisen järjestyksen säilyminen ja ansaitaan sosiaalista hyväksyntää. Jokainen tietää paikkansa, ja ne, joilla on valtaa, saavat sen perusteella kunnioitusta ja vahvistusta asemalleen. Keskinäinen ymmärrys tai sosiaalinen vakaus eivät ole luonnollisia tiloja, vaan ”normaalin”, sujuvan vuorovaikutuksen aikaansaaminen, konfliktien välttäminen ja tasapainon ylläpitäminen vaativat ponnistelua. Ajatus yhteisiin kohteliaisuusnormeihin perustuvasta soikulttuurisesta kohteliaisuuskompetenssista johtaa helposti pysyvyyden oletuksiin. Kohteliaisuudessa on kuitenkin myös variaatiota, ja siihen liittyy Eelenin mukaan mahdollisuus sosiaaliseen muutokseen ja yksilön valtaantumiseen. (Eelen 2001, 200–201, 243–244, 257.)

Juliane House (2005, 17–18) on kehittänyt teoreettisen viitekehyksen, joka pyrkii yhdistämään sekä kasvo- ja maksimiteorioihin perustuvan näemyksen kohteliaisuudesta että kohteliaisuuden sosiaaliset ja kulttuuriset kehykset tai representaatiot. Hän jakaa kohteliaisuuden neljään tasoon, joista kaksi ensimmäistä ovat universaaleja ja kaksi viimeistä kulttuurispesifejä:

- biologiset ja yhteiskunnalliset välttämättömyydet, yksilölliset versus sosiaaliset tarpeet, jännite: etäännyttäminen vs. yhteistyö (biososiaalinen taso)
- jännitteen ratkaiseminen, käyttäytymismaksimit ja -periaatteet, yhteistyön periaatteet, kohteliaisuusperiaatteet (filosofinen taso)



- periaatteiden toteuttaminen käytännössä, kohteliaisuuden ja käyttäytymisen kulttuurispesifit säännöt tai -normit (kulttuurinen taso) ja
- käytänteiden kielellinen toteuttaminen, kielellisissä systeemeissä ilmenevä kohteliaisuus ja käyttäytymisnormit (lingvistinen taso).

Kuten edellisessä luvussa totesin, Brownin ja Levinsonin kohteliaisuusteoria on lähtökohdiltaan varsin dikotominen. Larjavaara (1999, 5; 2007, 470–471) esittää, että etä- ja lähikohteliaisuuden rinnalle olisi hyvä ottaa myös käsite *perus- eli minimikohteliaisuus*, sillä koko kohteliaisuuden aluetta on hänen mukaansa vaikea analysoida vain positiivisten tai negatiivisten kasvojen avulla. Peruskohteliaisuudessa kohteliaisuuden lajit ovat vasta "idullaan". Peruskohteliaisuuden vaatimukset on helppo tyydyttää, mutta yleisimmin epäkohteliaisuuden kokemus syntyy Larjavaaran mielestä juuri minimaalisen peruskohteliaisuuden laiminlyömisestä: "yliolkaisuudesta, huomiotta jättämisestä, ohittamisesta".

Useimmat kohteliaisuusteoriat pohjautuvat oletukseen, että kohteliaisuus on normi. Poikkeuksena on Wattsin (2003) teoria, jossa siihen liittyy jotain ylimääräistä. (Eelen 2001, 139.) Watts (2003, 19–21, 256–260) erottaa käsitteen *politeness* käsitteestä *politic behaviour* (sopiva käytös), joka on tietystä tilanteesta odotuksenmukaista, institutionaalistunutta lingvististä tai non-lingvististä käyttäytymistä ja johon tämän vuoksi vuorovaikutustilanteessa ei hänen mukaansa kiinnitetä huomiota (ks. myös Mills 2003, 66–67). Kohteliaisuutta on sopivan käytöksen ylittäminen, epäkohteliaisuutta alittaminen. Esimerkiksi toteamus, että ruoka oli hyvää, olisi vastauksena tarjoilijan *Mais-tuiko?*-kysymykseen sopivaa käytöstä mutta oma-aloitteisesti esitettyä kohteliaisuutta (Kallia 2004, 166). Suomalaisessa asiakaspalvelukontekstissa asiakkaan huomioonottamattomuus voi kokijasta ja tilanteesta riippuen edustaa eri asioita: toiselle asiakkaalle odotuksenmukaista ja riittävää peruskohteliaisuutta (*politic behaviour*), toiselle sitä vastoin sen laiminlyöntiä, epäkohteliaisuutta (*impoliteness*) ja asiakaspalvelijalle kenties pyrkimystä asiakkaan kohteliaaseen rauhaan jättämiseen ja kasvojen suojeleluun (*politeness*).

Kohteliaisuutta voidaan tarkastella joko päämääränä sinänsä tai keinona saavuttaa muita kommunikatiivisia tavoitteita tietystä tilanteesta (Suomela-Salmi & Virtanen 2004). Larjavaara (2007, 469–473) selittää peruskohteliaisuuden perustuvan ihmisen vaistopohjaiseen tarpeeseen saada osakseen jonkinlaista sosiaalista huomaamista ja hyväksyntää. Hän käyttää käsitteen synonyymina sanaa *kunnioitus*, jonka itse miellän kuitenkin peruskohteliaisuuden ylittäväksi etäkohteliaisuuden ulottuvuudeksi (vrt. Sennett 2003). Samanlaista psykolingvistista selityspohjaa on käytetty kasvoteoriassa: kohteliaisuuden selitetään ilmiönä perustuvan toisen ihmisen tunteiden huomioonottamiseen, pyrkimykseen kohdella toista tälle sopivalla tavalla (esim. Brown 2001, 11620).

Arja Piirainen-Marsh (1995, 50–51) jakaa kohteliaisuuden tarkastelun kahteen vaihtoehtoiseen näkökulmaan: kasvoteoriasta johdettuihin pragmaattisiin universaaleihin ja puheyhteisöittäin ja puhetilanteittain vaihte-

viin kulttuurispesifisiin normeihin. Hänen mukaansa kohteliaisuus ei ole vain mitattavissa olevia kielenpiirteitä. Se on vuorovaikutuksellinen resurssi, joka on suhteutettava kulloisiinkin merkitysneuvotteluihin ja interpersonaalisiin suhteisiin. Myös Robin Tolmach Lakoff ja Sachiko Ide (2005, 4–5) huomauttavat, että kohteliaisuus on itsessään kaksitahoinen ilmiö: se sisältää odotuksia sekä huomaavaisuudesta muita kohtaan että konventionaalisten sääntöjen noudattamisesta. Kohteliaisuussääntöjä noudattavat puhujat eivät siis vain suojele toistensa kasvoja. He ilmaisevat myös implisiittisesti toisilleen näiden sääntöjen ymmärrystä: osoittavat kuuluvansa samaan ryhmään, jota yhdistää tietoisuus samasta systeemistä, ja olevansa tämän ryhmän hyvätapaisia, kunnan jäseniä. Tätä ”ymmärryksen ymmärtämistä” Lakoff ja Ide kutsuvat metakohteliaisuudeksi (*metapoliteness*) erona kohteliaisuuteen, jonka perustana on kasvojensuojelu. Sara Mills (2003, 205) huomauttaa, että tällainen (meta)kohteliaisuus yhdistetään stereotyyppisesti keskiluokkaiseen käyttäytymiseen.

Kohteliaisuutta palvelutilanteen kontekstissa ovat tutkineet muiden muassa belgialaiset Emmanuelle Danblon, Bernard de Clerck ja Jean Pierre van Noppen (2005), ranskalainen Catherine Kerbrat-Orecchioni (2005) ja tanskalainen Elin Fredstedt (2005), jotka tuovat kasvojen uhkaamisen ja suojelemisen rinnalle uusia näkökulmia. Brownin ja Levinsonin (2002, 76) mukaan puhuja pyrkii suojelemaan kuulijan kasvoja sitä enemmän, mitä suurempi on kasvojen menettämisen uhka. Danblon, de Clerck ja van Noppen (2005, 53) huomauttavat, että vaikka asiointitilanteissa kasvojen uhka ei ole suuri, asiakaspalvelijat pyrkivät vapaaehtoisesti roolinsa edellyttämään kohteliaisuuteen. Heidän mukaansa kohteliaisuuden osoittimet ovat niissä enemmän sympatian osoittamisen rituaalistuneita muotoja kuin kasvojen uhan lieventämistä. Myös Kerbrat-Orecchioni (2005, 30–32) korostaa kasvojensuojelun positiivista puolta. Hän tuo asiakaspalvelun näkökulmasta kasvojen uhan käsitteen (FTA, *Face-Threatening Acts*) rinnalle käsitteen kasvojen kohotus (FFA, *Face-Flattering Acts*). Kun kasvojen suojelemisessa pyritään pehmentämään puheaktia esimerkiksi epäsuorien ilmaisujen avulla, kasvojen kohottamisessa sitä vastoin asiakaspalvelija pyrkii voimistamaan ilmaisuun (*kiitos paljon*). Näiden ohella on Kerbrat-Orecchionin mukaan olemassa vielä puheakteja, joissa rutiinimaisesti käytetään sekä lieventäviä että vahventavia ilmaisuja (esimerkkinä tarjoukset). Asiakaspalvelutilanteeseen kuuluvia tervehdyksiä, kiitoksia, toivotuksia, leikinlaskua tai kohteliaisuuksia voi siis tarkastella paitsi kasvojensuojelun näkökulmasta myös yhteisesti rakennettavina kielellisinä rutiineina (Danblon, de Clerck & van Noppen 2005, 54–55).

Kansainvälisessä kohteliaisuuskonferenssissa 2004 Helsingissä esitettiin useita kohteliaisuustutkimuksen kannalta ajankohtaisia kysymyksiä: Mistä näkökulmasta kohteliaisuutta tarkastellaan? Tarkastellaanko sitä puhujan vai kuulijan, molempien vai yhteisöjen näkökulmasta, produktina vai prosessina? Onko kohteliaisuus kakku vai kuorrutus? Onko se universaalia? Liittykö mahdollinen universaalius kohteliaisuuden muotoihin vai funktioihin,

käyttäytymiseen, kasvoihin, strategioihin vai puheakteihin? Onko kohteliaisuus uni- vai bipolaarinen ilmiö? Onko siinä kysymys joko – tai - vai sekä – että -asetelmasta? Mikä on kohteliaisuuden suhde epäsuoruuteen ja epäkohteliaisuuteen? Millaisia normeja ja kulttuurien välisiä yhtäläisyyksiä ja eroja kohteliaisuuteen liittyy? Millaisin metodein kohteliaisuutta tutkitaan? (Suomela-Salmi & Virtanen 2004.) Yhteenvedona voi todeta, että nykytutkimuksessa kohteliaisuuden analyysin fokus on siirtymässä Brownin ja Levinsonin edustamasta puhujakeskeisestä, yksittäisiin puheakteihin liittyvästä kasvojen suojelesta kohti kontekstisidonnaisempaa ja kuulijakeskeisempää, puhujien välistä yhteistyötä painottavaa kohteliaisuuden tarkastelua (esim. House 2005, 14–15).

### 3.3.3 Epäkohteliaisuus: kohteliaisuuden kääntöpuoli?

*En määhänne hyvän päiväs vaivane ol.* (Sanonta Karjalohjalta, Länsimäki 2004, C 7.)

Brownin ja Levinsonin (2002) kohteliaisuusteoriassa kohteliaisuus on lausumiin liitettävä viesti pyrkimyksestä suojella toisen kasvoja ja sen vastapariksi asettuu epäkohteliaisuus, kasvojen loukkaus. Kohteliaisuus on merkitsemätöntä, epäkohteliaisuus normirikkeenä merkittävä. (Fraser 2005, 66–67.) Kiinnitämmekö siis kohteliaisuuteen huomiota, kun tapahtuu poikkeama vain kielteiseen suuntaan? Entä miten suhtaudutaan kohteliaisuuteen, joka ylittää normin? Tulkitsevatko kaikki asiakkaat kohteliaisuuden asiakaspalvelutilanteessa odotuksenmukaiseksi kohteluksi, vai voidaanko sen tulkita olevan myös jotain poikkeuksellista: vuorovaikutuksen huomiota herättävän hyvää laatua, odotusten ylittymistä? Tällöin sen vastapari ei olisikaan epäkohteliaisuus vaan tietynlainen peruspalvelu, rutiinikohteliaisuus. Larjavaaran (2007, 468) ratkaisu on kohteliaisuuden alueen jakaminen kolmeen: 1) kieli- ja kulttuurikohtaiseen epäkohteliaisuuden alueeseen, jossa ei ole lainkaan kohteliaisuuskäyttäytymistä, 2) neutraalin kohteliaisuuden alueeseen, jolla pysyttelevä ”ei juuri loukkaa ketään, mutta ei kerää varsinaisia kohteliaisuuspisteitäkään”, ja 3) kohteliaiseen kohteliaisuuskäyttäytymisen alueeseen, jolla ilmennetään jotain erityistä toimijan motiiveista tai poikkeavaa käsitystä kohteliaisuuskoodista.

Esimerkiksi Eelen (2001, 98–99), Watts (2003, 5) ja Bousfield (2008, 71) kirjoittavat, että kohteliaisuusteorioiden ovat pitkään jättäneet huomiotta epäkohteliaat diskurssit, joilla aiheutetaan sosiaalista häiriötä. Niinpä kohteliaisuustutkimus on viime vuosina synnyttänyt myös epäkohteliaisuuden tutkimushaaran (esim. Culpeper 1996, Bousfield 2008). Jonathan Culpeperin ja Derek Bousfieldin näkemyksen perustana on Brownin ja Levinsonin kasvojen suojelesteoria. Bousfield näkee epäkohteliaisuuden laajassa mielessä kohteliaisuuden vastakohtaksi, ei vain pyrkimykseksi lieventää kasvojen uhkaa, ja Culpeper kutsuu epäkohteliaisuutta kohteliaisuuden loiseksi (*the parasite of politeness*). Sekä Culpeper että Bousfield tarkastelevat epäkohteliaisuuden strategioita kääntämällä Brownin ja Levinsonin kasvojen suojelesteoriaan perustuvat

kohteliaisuusstrategiat päinvastaisiksi, pyrkimyksiksi hyökätä toisen kasvoja kohtaan. Epäkohteliaisuus voi heidän mukaansa ilmetä suorana, selkeästi ilmaistuna epäkohteliaisuutena (*[bald] on record impoliteness*), positiivisena epäkohteliaisuutena (*positive impoliteness*), kuten huomiotta jättämisenä tai tönkeytenä, ja negatiivisena epäkohteliaisuutena (*negative impoliteness*) esimerkiksi ylenkatseen avulla tai yksityisyyttä loukkaamalla. Bousfieldin luokittelussa neljäs strategia on epäsuora epäkohteliaisuus (*off-record impoliteness*), joka voi ilmetä sarkasmina (*sarcasm*) tai kohteliaisuudesta kieltäytymisenä (*withhold politeness*). Culpeper luokittelee sarkasmin tai pilkanteon sekä kohteliaisuuden puutteen itsenäisiksi strategioiksi. (Bousfield 2008, 72, 92–95; Culpeper 1996, 356–358.)

Kuten kohteliaisuuskaan ei sellaisenaan liity joihinkin kielen piirteisiin, myös epäkohteliaisuutta on Culpeperin (1996, 351, 358) mukaan harvoin tilanteissa luontaisesti olemassa. Epäkohteliaisuus riippuu tilanteesta ja puheen sisällöstä. Epäkohteliaisuutta ovat Bousfieldin mukaan sekä kielellisesti lieventämättömät ilmaisut sellaisissa konteksteissa, joissa lieventämistä vaadittaisiin, että harkittu aggressio, jolla halutaan lisätä kasvojen menetyksen haittoja vahvistamalla kasvojen menetyksen uhkaa. Sitä voidaan ilmaista myös paralingvistisin keinoin, kuten ääntä korottamalla tai katsekontaktia välttämällä. Epäkohteliaisuus perustuu hänen teoriassaan tarkoituksellisuuteen: vastaanottajan on ymmärrettävä lähettäjän tarkoittama loukkaus, jotta epäkohteliaisuus ”onnistuisi”. Bousfield jakaa epäkohteliaisuuden neljään luokkaan:

- onnistuneesti toteutetuksi intentionaaliseksi epäkohteliaisuudeksi, jossa puhujan aikomuksena on kasvojen loukkaus ja kuulija lausuman sellaiseksi käsittää
- epäonnistuneeksi epäkohteliaisuuden yritykseksi, jossa kuulija ei havaitse puhujan yritystä loukata hänen kasvojaan
- suunnittelemattomaksi, tahattomaksi kasvojen loukkaukseksi, jossa kuulija tulkitsee lausuman intentionaaliseksi kasvojen loukkaukseksi, vaikka puhuja ei sitä sellaiseksi ole tarkoittanut (*accidental face-damage*), ja
- satunnaiseksi, vahingossa tapahtuvaksi kasvojen loukkaukseksi, jossa puhujan aikomuksena ei ole loukata kasvoja mutta kuulija tulkitsee puhujan ilmauksen tahattomaksi kasvojen loukkaukseksi (*incidental or accidental face-damage*). (Bousfield 2008, 72–73.)

Luettelon kahta ensimmäistä epäkohteliaisuuden lajia voi asiakaspalvelutilanteessa esiintyä tyytymättömän asiakkaan lausumissa. Asiakaspalvelijan lausumissa tulevat kysymykseen yleensä vain kaksi jälkimmäistä, joiden erot ovat kiinnostavia asiakkaan tulkintojen kannalta. Tulkintojen kannalta vaikeasti tunnistettavissa on erityisesti kohteliaisuudesta kieltäytyminen: tapaukset, joissa epäkohteliaisuus realisoituu odotuksenmukaisen kohteliaisuuden puutteena. Tällainen kohteliaisuuden puute voi suomalaisessa asiakaspalvelukontekstissa ilmetä esimerkiksi hiljaisuutena. (Ks. Culpeper 1996, 357; Bousfield 2008, 93, 122.)

Asiakaspalvelun kannalta epäkohteliaisuutta on siis hedelmällisempää tutkia kohteliaisuuden epäonnistumisen näkökulmasta kuin sen vastakohtana (ks. Mills 2003, 132). Kohteliaisuutta ja epäkohteliaisuutta voi tarkastella ääripäiden välisenä jatkumona, jossa on paitsi kohteliaita ja epäkohteliaita myös ei-kohteliaita (*non-polite*) ilmaisuja (vrt. Mills 2003, 135). Fraser (2005, 70) ja Eelen (2001) kyseenalaistavat Millsin tavoin oletuksen, että kohteliaisuus ja epäkohteliaisuus olisivat binaarisia oppositiokäsitteitä. Oletus yhteisistä normeista johtaa tarkastelemaan kohteliaisuutta oikein – väärin -näkökulmasta ja tekemään selvän eron kohteliaisuuden ja epäkohteliaisuuden välille (Eelen 2001, 257). Lähes mikä tahansa ilmaus voidaan kuitenkin olosuhteista riippuen tulkita kohteliaaksi tai epäkohteliaaksi. Kohteliaisuuden ja epäkohteliaisuuden polarisaatio voi Millsin mukaan johtaa luokittelemaan keskustelijoiden käytöstä jompaankumpaan kategoriaan, vaikka keskustelijat itsekin arvioisivat jonkin lausuman monitulkintaiseksi. Epäkohteliaisuutta tulisi hänen mukaansa tarkastella enemmän henkilöiden käyttäytymisen arviointina kuin ilmausten laadun, esimerkiksi kohteliaisuuden pragmaattisen epäonnistumisen, kannalta. Mills laajentaa epäkohteliaisuuden alueen muodollisen sosiaalisen kohteliaisuuden laiminlyönnistä kaikenlaiseen kielelliseen käyttäytymiseen, jolla pyritään uhkaamaan kuulijan kasvoja ja sosiaalista identiteettiä tai rikotaan yhteisön vakiintuneita käytänteitä. Hänen mukaansa epäkohteliaisuuden arviointi voi olla vielä kohteliaisuuden arviointia enemmän riippuvainen yksilön roolista yhteisössä. (Mills 2003, 121–122, 132, 135, 139.)

Epäkohteliaisuus on ominaisuus, joka liitetään lähes aina toisten, ei omaan, käyttäytymiseen (Eelen 2001, 39). Watts (2003, 4–5) toteaa, että epäkohteliaisuutta ollaan taipuvaisempia kommentoimaan kuin kohteliaisuutta. Tutkimuksessa tulisikin kiinnittää huomiota myös kielenkäyttäjien käsityksiin epäkohteliaisuudesta (epäkohteliaisuus<sub>1</sub>), ei vain tutkijoiden abstrahoimaan epäkohteliaisuuteen (epäkohteliaisuus<sub>2</sub>). Ikääntyvien ja ikääntyneiden kohteliaisuuden tulkintojen lisäksi tärkeä tutkimuskohde olisivat siis myös heidän tulkintansa epäkohteliaisuudesta – näkökulma, jota tässä työssä vain sivutaan.

## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 4.1 Diskurssianalyysi tutkimusmetodina

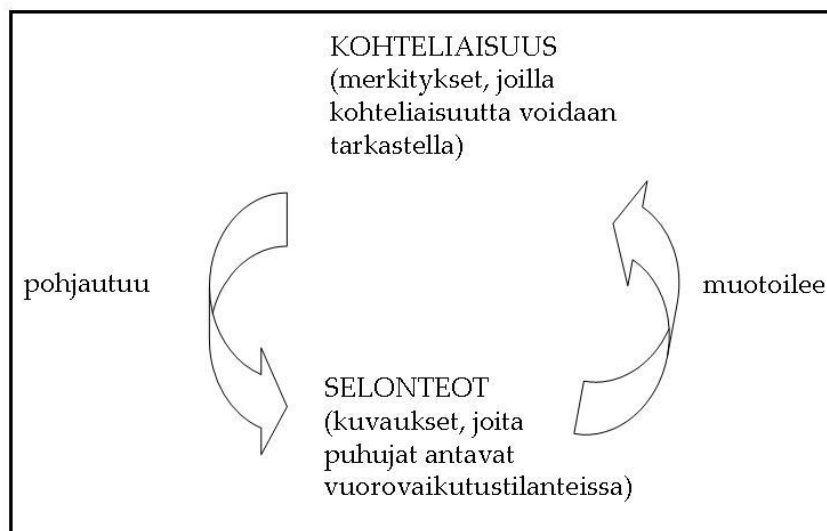
Olen johdantoluvussa esitellyt konstruktionistisen näkemyksen kielen ja yhteisön suhteesta. Se on taustaoletuksena käyttämälleni tutkimusmetodille: diskurssianalyysille.<sup>30</sup> Diskurssianalyysissä kieli nähdään yhteisön sosiaalista todellisuutta rakentavaksi elementiksi, mikä korostaa tutkimusaineiston tekstuaalista luonnetta. Tutkimushenkilöiden ilmaisemia käsityksiä kohteliaisuudesta ei pidetä todellisuuden eikä subjektiivisten asenteiden peilinä. Sen sijaan tarkastellaan, miten kohteliaisuuskäsityksiä rakennetaan esimerkiksi haastattelutilanteessa kielen avulla. Diskurssianalyysissä ei siis pyritä tavoittamaan tutkimushenkilöiden autenttisia intentioita, merkityksiä tai kokemuksia kohteliaisuudesta. Siinä pyritään puhetapoja systematisoimalla tekemään näkyviksi erilaisia perspektiivejä ja lähtökohtia, joilla tietoa ja merkityksiä tietynä historiallisena ajankohtana tuotetaan ja muunnellaan. Analyysin avulla on mahdollista arvioida myös, mitä erilaisista merkityksenannoista kohteliaisuuden kaltaiselle ilmiölle seuraa. (Ks. Jokinen, Juhila & Suoninen 2000a, 41–42; Talja 1999, 2.)

Kielellisten merkitysten rakentamisen yleiskäsitteenä diskurssianalyysissä on käytetty käsitettä *selonteko* (*account*). Selontekojen avulla puhujat antavat perusteluja ajattelulleen ja toiminnalleen. (Jokinen & Juhila 2006 [1999], 67.) Samalla he Eero Suonisen (2006 [1999], 20–21) mukaan vaikuttavat selonteoillaan myös niihin merkityksiin, joita jollekin asialle vastaisuudessa

---

<sup>30</sup> Burr (2007, 149–150) huomauttaa, ettei sosiaalinen konstruktionismi teoreettisena lähestymistapana kuitenkaan välttämättä edellytä diskurssianalyysin käyttöä metodina eikä kaikki diskurssianalyttinen tutkimus ole lähtökohdiltaan konstruktionistista.

annetaan, toisin sanoen millaiseksi maailma muotoutuu. Suoninen havainnollistaa selontekojen ja todellisuuden välistä suhdetta John Shotterin mallista muuntelemallaan kuviolla, jota olen puolestani muokannut kohteliaisuuden näkökulmasta.



KUVIO 3. Selontekojen ja kohteliaisuuden välinen suhde (mukailtu Suoninen 2006, 21)

Kuvio 3 kiteyttää kielellisen selonteon luonteen: sitä ei nähdä todellisuuden kuvauksena, vaan todellisuuden ymmärrettäväksi tekemisenä ja toimintana (ks. myös Potter & Wetherell 2001 [1987], 160, 173). Käsitteet eivät ole luonteeltaan yksilöllisiä vaan yhteisöllisiä; puhutavat synnyttävät yhteisöjä, joiden jäsenillä on samansuuntaiset uskomukset (Luukka 2000, 151).

Sosiaalinen todellisuus ei ole yhtenäinen vaan usein rinnakkaisten tai jopa keskenään kilpailevien tulkintojen kirjo. Kohteliaisuuttakin voidaan näin ollen puheessa konstruoida monella tavalla. Näitä rinnakkaisia tulkintaversioita on kuvattu osin päällekkäisillä käsitteillä *diskurssi*, *tulkintarepertoaari*, *-repertuaari* tai yksinkertaisesti *puhetapa* ja kattokäsitteellä *merkityssystemi* sekä myös Goffmanin (1986) lanseeraamalla termillä *kehys*. Tulkintarepertoaarit ovat merkitys- tai termisysteemejä, joita käytetään puheessa kuvailemaan ja arvioimaan tekoja, tapahtumia ja ilmiöitä – siis myös kohteliaisuutta. (Jokinen, Juhila & Suoninen 2000a, 27–28; Suoninen 2000b, 111–112; Jokinen & Juhila 2006, 67–72; Törrönen 2005, 139.) Paitsi että haastateltavat rakentavat puheessaan käsitystä kohteliaisuudesta, myös kohteliaisuusteorioita voi ajatella konstruktiivina siitä, mitä kohteliaisuus on. Vaikka en tarkastelekaan tutkimushenkilöiden kohteliaisuuden merkityssystemeistä valmiiden teoreettisten luokittelujen kannalta, esitän kuitenkin päätelmiä myös kohteliaisuuden teoreettisten ja arkikäsitteiden yhtäläisyyksistä ja eroista.

Diskurssi-käsitteen laajemman käyttöyhteyden vuoksi käytän kohteliaisuuden merkityssystemeistä Potterin ja Wetherellin tapaan käsitettä *tulkint-*

*tarepertoaarit*. Lisäksi käytän kehyksen käsitettä apukäsitteenä kuvaamaan palvelutilanteen kontekstille annettuja merkityksiä. Potter ja Wetherell (2001, 149) määrittelevät tulkintarepertoaarit (*interpretative repertoires*) säännöllisesti käytetyiksi käsitesysteemeiksi. Kullekin repertoaarille ovat heidän mukaansa ominaisia tietynlaiset puhettavat. Sen sanastossa voivat toistua esimerkiksi tietyt retoriset kielikuvat ja metaforat.<sup>31</sup> Vivien Burr (2007, 60–61, 73, 75) korostaa repertoaarien sosiaalista, ei-yksilöllistä luonnetta. Niitä voi hänen mukaansa pitää työkalupakkina, josta voimme – usein tiedostamattamme – koota tarkoituksiimme soveltuvia selontekoja. Ne tarjoavat myös puitteet oman ja toisten kokemuksen ymmärtämiselle ja vaikuttavat siihen, mitä voimme ja mitä meidän pitäisi tehdä.

Poststrukturalisti Michel Foucault'n huomiot diskursseista ovat jossain määrin samantapaisia tulkintarepertoaarien käsitteen kanssa (Burr 2007, 169). Foucault (2005 [1969], 49) kuvailee diskurssia "samanlaiseksi katseeksi asioihin", jonka perusteella esimerkiksi kohteliaisuuteen liitetään joitakin asioita, tekoja, ilmaisutyyplejä ja käsityksiä. Kukin diskurssi perustuu Foucault'n mukaan muutamalle taustaoletukselle, joiden perusteella joitakin puolia ilmiössä korostetaan, toisia jätetään huomiotta. Diskurssin perusyksiköitä, "atomeja", ovat Foucault'n (mt, 54, 108) mukaan lausumat (*énoncé*, vrt. selontekojen käsite).

Aineistosta löytyvät tulkintarepertoaarit ovat tutkijan selonteosta tekemien analyysien tuloksia. Ne paljastavat sekä kohteliaisuuden kollektiivisiä "sisältöjä" (mitä kohteliaisuus tutkimushenkilöiden mielestä on) että "muotoja" (miten tutkimushenkilöt sitä puheessaan kuvailevat). Tutkimuskysymyksiin sisältyy siis sekä mitä- että miten-ulottuvuus: Millaisia odotuksia ja kohteliaisuuskäsityksiä asiakkaat liittävät suomalaiseen palvelupuheeseen? Miten ikä vaikuttaa asiakkaiden odotuksiin ja kohteliaisuuskäsityksiin? Tulkintarepertoaarien analyysissä kiinnitetään huomiota paitsi repertoaarien sisäisiin yhtäläisyyksiin myös niiden välisiin eroihin. (Ks. Potter & Wetherell 2001, 168; Silverman 2003, 97.) Diskurssianalyysi selittää kielenkäytön vaihtelevuuden kahdelta kannalta: suhteessa tulkintarepertoaariin, johon puhuja tukeutuu, ja suhteessa vuorovaikutustilanteeseen (Suoninen 2000a, 48–49). Vertailen tulkintarepertoareja myös keskenään. Vaikka repertoaarit ovat usein rinnakkaisia, jokin niistä voi saada muita vankemman jansijan (Jokinen, Juhila & Suoninen 2000a, 24, 29).

---

<sup>31</sup> Jokinen, Juhila ja Suoninen (2000a, 27) kritisoivat *diskurssi*-käsitteen epämääräistä käyttöä ja suosittelivat sitä lähinnä tutkimuksiin, joiden painopiste on ilmiöiden historiallisuuden, valtasuhteiden tai institutionaalisten käytänteiden tarkastelussa. Kohteliaisuuskäytänteisiin sopii tulkintarepertoaarin käsite paremmin, kun tarkastelun ytimessä eivät ole valtasuhteet tai ilmiön kehitys. Samojakin käsitteitä voidaan käyttää eri tulkintarepertoareissa mutta eri merkityksissä. Tulkintarepertoaarit voivat näin myös kommentoida toisiaan ja yhdessä tulkintarepertoaarissa voi olla toisen elementtejä. (Suoninen 2000a, 62; Jokinen & Juhila 2000, 102; Jokinen, Juhila & Suoninen 2000a, 27; Talja 1999, 8.)



Tulkintarepertoariin vaikuttaa puhetilanne, joten kohteliaisuudesta voidaan puhua eri tavalla nuorelle haastattelijalle kuin esimerkiksi samankäiselle ystävälle (ks. Alasuutari 1994, 103). Hirsjärvi ja Hurme (2001, 51) huomauttavat, että haastatteluissakin kielenkäyttö on usein vaihtelevaa ja jopa ristiriitaista. Variaatiota ei diskurssintutkijoiden (esim. Talja 1999, 5–6) mukaan ole kuitenkaan tulkittava vain haastattelutilanteen vaikutukseksi; ihmisillä ei ylimalkaan ole täsmällisiä, lukkoon lyötyjä näkemyksiä asioista. Haastateltavat eivät tuota neutraalia kuvausta mielipiteistään esimerkiksi kohteliaisuudesta, vaan versioita, joihin sisältyy myös evaluointia. Diskurssianalyttisissä tutkimuksissa ollaan kiinnostuneita juuri ”moniäänisestä ihmisestä” (Suoninen 1997): näistä vaihteluista, haastateltavien puhetapojensa avulla luomista erilaisista merkityksistä. Haastattelutilanteessa annettua vastausta ei siis voi pitää selityksenä, joka paljastaisi ehyen, subjektiivisen kokemuksen (vrt. Silverman 2003, 287–290; Potter & Wetherell 2001, 49). Alasuutari (1994, 103–104) huomauttaa, että vaikka varsinaisen analyysin kohteena olisivatkin erilaiset tulkintarepertoarit, se ei silti estä tekemästä päätelmiä ihmisten ajatus- tai toimintatavoista.

Diskurssianalyysi ei ole tutkimusmenetelmänä selvärajainen; siihen kuuluu monia suuntauksia, joista voisi käyttää nimitystä viitekehys tai tutkimusote. Se ei myöskään tarjoa selkeää mallia aineiston analysoimiseksi. (Ks. esim. Potter & Wetherell 2001, 6, 168–169, 175; Jokinen, Juhila & Suoninen 2006, 9–10.) Metodisina oppainani diskurssianalyysin viidakossa ovat olleet etupäässä lähellä brittiläistä koulukuntaa olevat sosiaalitieteilijät Arja Jokinen, Kirsi Juhila ja Eero Suoninen (2000; 2006) sekä Jonathan Potter ja Margaret Wetherell (2001). Näiden konstruktivistista tutkimusotetta painottavien diskurssianalytikkojen lisäksi olen soveltanut sosiaalisen konstruktionismin taustaoletuksia Vivien Burrin (2007) sekä Peter Bergerin ja Thomas Luckmannin (1995) teosten avulla. Jokinen, Juhila ja Suoninen (2000b, 231) korostavat, että koska diskurssianalyysi ei sisällä valmista metodipakkia, tutkijan on sovellettava ”rohkeasti ja luovasti” muilta lainaamiaan analyysi-ideoita ja pyrittävä kehrittelemään niitä myös itse (ks. myös Pälli 2003, 27). Heidän tekstiensä lisäksi olen löytänyt työtäni hyödyttäviä käytännön esimerkkejä Sanna Taljalta (Talja 1999; Karttunen 1993).

## 4.2 Ikääntyvien ja ikääntyneiden haastattelut

Puhutun kielen keskustelunanalyttisessä tutkimuksessa aineistona ovat tallenteet aidoista puhetilanteista (Heritage 1992, 236), ja ne ovat yleisesti käytössä kohteliaisuuden tutkimuksessakin. Diskurssianalyysissa aineiston status on korkea, mutta tutkimusaineistona voidaan käyttää muutakin kuin nauhoitteita autenttista puhetilanteista, esimerkiksi juuri haastatteluja.<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup> Pirkko Nuolijärvi (1992, 127) huomauttaa, että autenttisten puhetilanteiden tallenteissakin on mukana arjen tilanteisiin kuulumaton, taltioinnista johtuva elementti, eivätkä ne tiukasti ottaen ole ”aitoja”.

Tutkimusaineiston ajatellaan nimittäin olevan itsessäänkin tutkimuskohdetta, sosiaalista todellisuutta – ei vain sen kuvausta. Haastattelupuheen analyysissä huomio kohdistetaan kielen vaihteluun. (Potter & Wetherell 2001, 35, 173; Suoninen 2000a, 49.) Useimmiten ihmiset liittävät kannanottoihinsa selontekoja, joilla he perustelevat kantaansa tai esittävät sille ehtoja tai varauksia (Vesala & Rantanen 2007, 34). Kun keskusteluanalyysiin sitoutuneet tutkijat pitävät haastatteluja epätyydyttävänä aineistonkeruutapoina, koska ne tuottavat idealisointeja (Heritage 1992, 236), omassa tutkimuksessa miina kiinnostavat juuri nämä kohteliaisuuden ”idealisoinnit”. Sara Mills (2003, 12, 104) esittää, että kohteliaisuustutkimuksessa olisikin nauhoitteiden laadullisen analyysin lisäksi tutkittava puhujien arvioita kohteliaisuudesta. Hän on käyttänyt aineistonaan myös haastatteluja, kyselyjä ja kertomuksia.

Tutkimusaineistoni koostuu 46:sta ammattikorkeakoulun Matkailun laitoksessa toteutetusta teemahaastattelusta, joista puolet suunnattiin vielä työelämässä oleville 50–65-vuotiaille (käytännössä 49–61-vuotiaille) ja puolet jo eläkkeellä oleville yli 65-vuotiaille (käytännössä 65–84-vuotiaille). Seniorimatkailuhankkeen alkuvaiheessa tehtiin kyselytutkimus, jonka kohde-ryhmänä olivat Päijät-Hämeen koulutus konsernin vuonna 1953 syntyneet ja sitä vanhemmat työntekijät. Tähän kyselyyn vastasi 256 henkeä. Kyselyssä tiedusteltiin halukkuutta osallistua myös tutkimushaastatteluihin. Kaikki halukkuutensa ilmaisseet 23 henkeä haastateltiin, ja he muodostavat tutkimukseni ryhmän, jota kutsun ikääntyviksi (haastateltavien ryhmän HI). Heitä haastatteli touko-kesäkuun 2003 aikana projektityöntekijä Noora Heinonen (esimerkeissä lyhennetty nimen alkukirjaimin NH). Samankokoista, ikääntyneiksi kutsumaani vertailuryhmää (ryhmää HII) haastateltiin lokamarraskuussa 2004.<sup>33</sup> Haastattelijana toimi projektityöntekijä Inkeri Määttä (esimerkeissä lyhennetty kirjaimin IM). Hän kokosi eläkeikäisten ryhmän itse tuttavantuttavistaan, entisistä naapureistaan, kuoroharrastajista, martoista ja sotaveteraaneista, jotka käyvät aamukahvilla Matkailun laitoksen yhteydessä toimivassa ravintolassa. Yksi haastateltavista oli haastattelijan hyvä tuttava.

Haastateltavien valinnassa noudatettiin siis harkinnanvaraista otantaa (ks. Eskola & Suoranta 1998, 18). Jari Eskola (2007, 41) tosin huomauttaa, että teemahaastatteluissa on harvoin kysymys varsinaisesta otoksesta, jolla pyritäisiin tilastolliseen yleistettävyyteen; aineisto on yleensä näyte, johon on valikoitunut joukko haastateltavia enemmän tai vähemmän sattumanvaraisesti. Tutkimukseni haastateltaviakaan ei voi ryhmitellä muilla ulkoisilla perusteilla kuin iän mukaan. Esimerkiksi tutkimukseen osallistuvien sosioekonomista asemaa tai koulutusta ei tarkastella taustamuuttujana. Mainittakoon kuitenkin, että ikääntyvien ryhmässä on enemmän ylempiä toimihenkilöitä ja heidän koulutustaustansakin on vastaavasti keskimäärin korkeampi.

---

<sup>33</sup> Ikääntyneiden haastatteluja toteutettiin kaikkiaan 25, mutta kaksi haastattelua epäonnistui teknisesti. Teknisiä ongelmia oli kolmannessakin haastattelussa. Se on litteroitu puutteellisesti, mutta olen ottanut sen kuitenkin tutkimusaineistooni mukaan.

TAULUKKO 2. Haastateltavien ikäjakauma

Ikääntyvät (N = 23)		Ikääntyneet (N = 23)	
Ikä vuosina	Lkm	Ikä vuosina	Lkm
49*	2	65	4
50	1	67	4
51	2	68	1
52	2	69	3
54	2	72	2
55	3	73	2
56	2	76	1
57	3	77	1
58	3	78	1
60	1	79	1
61	2	82	2
		84	1

\* Nämä kaksi haastateltavaa olivat haastatteluhetkellä 49-vuotiaita mutta täyttivät haastatteluvuonna puolen vuoden sisällä 50 vuotta.

Kuten taulukosta 2 ilmenee, ikääntyvät ovat syntyneet 1940- ja 1950-luvulla. Nuorimman ja vanhimman ikäero on 11 vuotta. Yli puolet ryhmästä kuuluu varsinaisiin suuriin ikäluokkiin eli vuosina 1945–50 syntyneisiin. Ikääntyneiden ryhmässä ikähaitari on leveämpi: lähes 20 vuotta. Vanhimmat ikääntyneistä ovat syntyneet 1920-luvun alussa, nuorimmat 1930-luvun lopussa. Kummassakin ryhmässä on 9 naista ja 14 miestä.

Haastattelu on Pirkko Nuolijärven (2005, 259–263) mukaan nykyihmiselle tuttu tilannetyyppi, vaikka se ei kielenkäyttötilanteena olekaan kahden tasavertaisen keskustelijan vuorovaikutusta. Tutkimushaastattelut eroavat toisistaan lähinnä sen perusteella, miten strukturoituja ne ovat. Strukturoituneisuuden aste voi vaihdella tapauskohtaisesti tarpeen mukaan, ääripäinä strukturoitu lomakehaastattelu ja strukturoimaton, vapaa haastattelu, esimerkiksi syvähaastattelu. Termiä puolistrukturoitu tai puolistandardoitu haastattelu on käytetty haastattelumuodosta, jossa haastateltavat saavat vastata omin sanoin ja kaikille esitetään samat kysymykset mutta ei välttämättä samassa järjestyksessä. Sirkka Hirsjärvi ja Helena Hurme ovat lanseeranneet termin teemahaastattelu tarkoittamaan haastattelua, jossa ei lyödä lukkoon kysymysten muotoa eikä järjestystä vaan tilanne etenee tiettyjen keskeisten teemojen varassa. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 43–48; Eskola & Suoranta 1998, 87; Alasuutari 1994, 19.) Hirsjärvi ja Hurme (2001, 155) esittävät teemahaastatteluilla kerätyn aineiston soveltuvan hyvin diskurssianalyysin kohteeksi, koska niissä tuotetaan runsaasti puhetta. Diskurssianalyttisessä haastattelussa ei haeta yhtenäisiä vastauksia yksittäisiin kysymyksiin, vaan tavoitellaan monipuolisuutta: haastateltavia puhutetaan pitempään, toistuvasti ja eri puolilta samoista aiheista (Karttunen 1993).

Haastattelijoille annettuun teemahaastattelurunkoon olin laatinut palvelupuhetta käsiteltävät teemat seuraaviksi kysymyksiksi (jatkokysymysehdotukset suluissa):

*Miten toivotte, että teitä palveltaisiin asiakaspalvelutilanteissa? (Ikääntyneiden haastatteluihin lisättiin jatkokysymys: Entä jos ajattelette palvelua ravintolassa tai kahvilassa?)*

*Onko joitakin sellaisia puhetapoja tai sanontoja, jotka ovat teistä tuntuneet asiakaspalvelutilanteeseen sopimattomilta? (Millaiset, miksi?)*

*Edellyttääkö kohteliaisuus mielestänne asiakkaan iän huomioon ottamista? (Miten?)*

*Oletteko huomannut, että oma ikänne olisi jollain tavalla vaikuttanut asiakaspalvelijan puhetapaan? (Miten? Onko se ollut teistä myönteistä vai kielteistä? Muistatteko jonkin esimerkin tällaisesta tilanteesta?)*

*(Yksityiskohtien täsmennystä, jos ne eivät olleet käyneet ilmi aiemmin:)*

*Toivotteko, että teitä sinuteltaisiin vai teititeltäisiin asiakaspalvelutilanteessa? (Ikääntyneiden haastatteluja varten annettiin esimerkkejä jatkokysymysvaihtoehdoista: Onko tilanteella merkitystä sinuttelun tai teitittelyn kannalta? Entä asiakaspalvelijan iällä tai sukupuolella?)*

*Voidaanko mielestänne teitittelylle asettaa jokin tietty ikäraja kohteliaisuuden kannalta?*

*Miten toivotte, että teitä tervehdittäisiin?*

*Miten toivoisitte asiakaspalvelijan toimivan maksutilanteessa ja palvelutilanteen lopuksi?*

*Onko sillä teille merkitystä, puhuuko asiakaspalvelija paljon vai vähän?*

*Kiinnitättekö huomiota sanattomaan viestintään asiakaspalvelutilanteissa?*

*Millaista sanatonta viestintää (ilmeitä, eleitä) edellytätte hyvältä asiakaspalvelijalta?*

Palvelupuhetta käsittelevä osio esitettiin haastatteluissa ensimmäistä haastattelua lukuun ottamatta ensimmäiseksi. Pysin sijoittamaan palvelupuheosion alkuun helpon, yleisen kysymyksen ja mietin haastattelijoille valmi-

ta ehdotuksia lisäkysymyksiksi, joilla he voisivat syventää teemoja haastattelun kuluessa (vrt. Hirsjärvi & Hurme 2001, 107, 109). Kysymysten muotoilua tai järjestystä ei ollut tarkoitus noudattaa kirjaimellisesti. Haastattelihoita valmistettaessa heitä rohkaistiin käyttämään myös omia täydentäviä ja täsmentäviä jatkokysymyksiä. Ensimmäinen haastattelu kuunneltiin yhdessä, ja sen perusteella annettiin lisävinkkejä tuleviin haastattelutilanteisiin. Opastuksesta huolimatta omia, haastattelutilanteesta nousevia jatkokysymyksiä esitettiin turhan varovasti.

Hirsjärvi ja Hurme korostavat joustavuuden merkitystä haastattelutilanteessa: kysymysluettelo ei saisi rajoittaa tilanneratkaisuja, vaan vaihtoehtoisia lähestymistapoja olisi hyvä olla varastossa. Haastattelijoiden tulisi heidän mukaansa myös tiedostaa, millaisia merkityssuhteita kysymysten muotoilu voi herättää haastateltavien mielessä. He varoittavat haastattelihoita käyttämästä omia suhdesääntöjään ja suosittelevat yhtenäistä haastattelutyyliä haastattelihoista johtuvan vaihtelun vähentämiseksi. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 53, 69, 97–98, 102–104.)<sup>34</sup>

Koska tutkimushaastatteluissa sekä haastateltava että haastattelija merkityksellistävät keskustelun teemoja, keskustelun pitäisi Hirsjärven ja Hurmeen mukaan tehdä oikeutta haastateltavien ajatuskuluille ja keskustelussa pitäisi päästä pintaa syvemmälle. Dramaturgisesta näkökulmasta tarkasteltuna asiataason lisäksi haastatteluissa vaikuttaa suhdetaso: osapuolet pyrkivät tekemään toiseen osapuoleen mahdollisimman edullisen vaikutuksen. Suoninen (1997, 26) on havainnut, miten keskustelijat lähtevät selonteissaan liikkeelle usein ”yleistetyn toisen” tasolta eli sellaisista kulttuurisista näkemyksistä, jotka he olettavat yleisesti kannatetuiksi. Jos keskustelukumppanin palaute on negatiivinen tai epäselvä, voi puhuja antaa jatkoselontekoja eli tarkentaa selontekoaan sellaiseen suuntaan, jonka hän vaistoa tilanteessa sopivaksi.

Haastattelijan rooliin kuuluu paitsi tiedonkeruu myös kommunikaation helpottaminen. Hän voi kokea ristiriitaa yrittäessään esittää kysymyksensä tehokkaasti ja samalla auttaa haastateltavia antamaan niihin vastauksia. Puheen tuottajina haastateltavat ovat erilaisia: toinen tuottaa pienestäkin vihjeestä laajan kertomuksen, toinen tarvitsee enemmän houkuttelua (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 45). Tosin Nuolijärven (2005, 260) mukaan haastateltavat tuottavat harvoin kovin laajoja vastauksia, koska he olettavat haastattelijan – diskurssiroolinsa mukaisesti – esittävän aiheesta mahdollisesti vielä paljonkin lisäkysymyksiä.

Aineistoni haastatteluista ei aina käy ilmi, millaisia asiakaspalvelutilanteita haastateltava palvelukokemuksista ja -odotuksistaan kertoessaan

---

<sup>34</sup> Johanna Ruusuvoori ja Liisa Tiittula (2005, 40–41) toteavat haastatteluohjeiden ”vuorovaikutusideologiaan” kuuluvan yleisesti erilaisia luottamuksen rakentamiseen ja neutraaliuteen liittyviä ohjeita. David Silverman (2003, 95) näkee tämän tyyppiset ”hyvään haastattelutekniikkaan” tähtäävät ohjeet lähtökohdiltaan positivistisina ja konstruktionistisen näkökulman kannalta epäolennaisina.

ajattelee. Useimmiten haastattelija on tarkentanut kysymystä asiakaspalveluun ”ravintolassa tai kahvilassa”, mutta joissakin haastattelutilanteissa keskustelun on voitu antaa pysytellä vain kaupassa asiointissa. Elämäntyylierojen vuoksi kaikilla tutkimukseni haastateltavilla ei ole ollut mainittavasti henkilökohtaisia kokemuksia kahvila- tai ravintolapalvelujen kuluttajina:

HII:10: mä olen nykyään sillon kun mun elämäntapani muuttuivat niin mulle on siis ka- kahvila ja ravintolaelämä jääneet hyvin etäisiksi. silloin nuorempana kun olin työelämässä, ni jouduin työni vuoksi asumaan hotelleissa ja ravintoloissa, käyttämään päivittäin. niin se oli (HUOKAILEE), ja tiesin ja käytin mutta nyt en enää, kun ei kiinnosta lainkaan, siis koko ravintolaelämä tai kahvil- jossain kahviloissa saatan käydä, mutta en muuten. (76-vuotias mies)

Kirsi Lumme-Sandtin (2005, 126–127) mukaan vanhojen ihmisten haastatteluihin voi liittyä lähtökohtaisesti hankaluuksia, minkä vuoksi yli 75-vuotiaat on rajattu pois esimerkiksi monista Tilastokeskuksen tutkimuksista. Vaikka jälkimodernissa yhteiskunnassa eri-ikäisille onkin tarjolla entistä useampia vaihtoehtoisia ikäidentiteettejä, isolla iäkerolla lienee haastattelutilanteessa vuorovaikutuksen rakentumisen kannalta kuitenkin merkitystä. Tutkimukseni haastattelijat olivat haastateltaviaan vuosikymmeniä nuorempia. Lisäksi he edustivat monille vierasta tutkimustoimintaa. Johanna Ruusuvuori ja Liisa Tiittula (2005, 36) toteavat haastattelijan ja haastateltavan edustavan usein erilaisia sosiaalisia maailmoja. Keskustelun perusmekanismeihin kuitenkin kuuluu perspektiivien vaihdettavuus: kyky tarkastella asioita toisen näkökulmasta. Puhekuoppianien sosiaalisen maailman ero heijastuu etenkin aineistoni ikääntyneiden haastatteluihin, joissa haastattelijan käyttämät käsitteet (esim. *sanaton viestintä*, *asiakaspalvelu*, *asiakaspalvelija*, *palvelutilanne*, *maksutilanne*) olivat monelle haastateltavalle vieraita ja edellyttivät konkretisointia:

IM: no kiinnitättekö huomiota sanattomaan viestintään asiakaspalvelutilanteissa?

HII:16: sanattomaan?

IM: ilmeisiin ja eleisiin.

HII:16: kyllä. hymy, synnyttää hymyä.

IM: kyllä. no millaista sanatonta viestintää edellyttätte hyvältä asiakaspalvelijalta? oisko jotain muuta sen hymyn lisäksi?

HII:16: sanatonta?

IM: mm. et millasia ilmeitä, eleitä tai ulkosta olemusta yleensä? tai oisko sitte päinvastoin, että mikä ei kuulu hyvään asiakaspalveluun?

HII:16: niin, mä- minä oletan että jos ulkonäöstä puhutaan, mä oletan että asiakaspalvelija on siistin näkönen ja, ja ... en mä osaa tätä oikein käsittää. (73-vuotias nainen)

Perspektiivinottoon liittyy myös puhuttelumuodon valinta. Haastattelijat saivat itse päättää, sopiko tilanteeseen paremmin sinuttelu vai teitittely.

Ikääntyneitä haastatellut käytti sinuttelua, teitittelyä ja puhuttelun kiertämistä. Ikääntyviä haastatellut valitsi lähes aina sinuttelumuodon. Joskus tosin teitittelymuotoon kirjoitetut kysymykset aiheuttivat "vahinkoteitittelyjä", ja yhtä 54-vuotiasta, korkeasti koulutettua miestä haastattelija johdonmukaisesti teititteli tämän virallisuuden vuoksi, vaikka haastateltava ilmaisi pitävänsä sinuttelua luonnollisena.

Ruusuvuori ja Tiittula (2005, 22–23, 27) toteavat haastattelutilanteen rakentuvan pohjimmiltaan samoin keinoin kuin mikä tahansa vuorovaikutustilanne. Se voi muistuttaa spontaania keskustelua mutta eroaa sellaisesta kuitenkin institutionaalisuutensa vuoksi. Haastattelutilanteet rakentuvat yleensä peräkkäisistä, toisiinsa kytkeytyvien puhetoimintojen muodostamista jaksoista eli sekvensseistä, joissa haastattelijan kysymystä seuraa haastateltavan vastaus ja sitä haastattelijan kiittäminen. Tutkimushenkilöitteni haastatteluissa noudatettiin pitkälle tällaista haastattelu- ja kysymysprototyyppiä. Haastattelijalla on tiedon intressi, jonka perusteella hän tekee kysymyksiä ja ohjaa keskustelua tiettyihin teemoihin. Hänellä on selvästi kysyjän rooli, haastateltavalla vastaajan. Tutkimukseni haastatteluissa ilmaistiin joskus epävarmuutta oman roolinoton osuvuudesta:

NH: miten toivot et sinua palveltaisiin asiakaspalvelutilanteissa?

HI:11: - - mä en äkkiä osaa sanoa. onks jotain vihjettä mitä mä otan huomioon tässä kohdassa?

NH: ei, mut nää on ihan. (61-vuotias mies)

Diskurssianalyysi poikkeaa siis sellaisista kvalitatiivisista haastattelu- tutkimuksista, joissa pyritään minimoimaan tarkkaan haastattelijan ja haastattelutilanteen vaikutus, sillä tavoitteena ei ole etsiä "puhtaita" käsityksiä (Jokinen, Juhila & Suoninen 2000a, 29–30). Sosiaalisen konstruktionismin näkökulmasta se olisi mahdotontakin, sillä kielen ei katsota heijastavan sellaiseen todellisuutta. Analyysissä pyrin ottamaan huomioon myös haastattelutilanteen, jos vastauksista voi päätellä vuorovaikutuskontekstin selvästi vaikuttaneen haastateltavan puheeseen (vrt. Jokinen, Juhila & Suoninen 2000a, 31–32).

### 4.3 Aineiston analysointi

Diskurssianalyysissä aineiston ajatellaan olevan tutkimuskohdetta, sosiaalista todellisuutta itseään eikä vain siitä kertovaa kuvausta (Suoninen 2000a, 49; Potter & Wetherell 2001, 173). Analyysini fokus ei ole haastattelu- ja keskusteludiskurssissa sinänsä, vaan haastatteluissa esiin nousevissa kohteliaisuuden tulkintareper-toaareissa. Niinpä lingvistisen diskurssianalyysin sijaan tutkimusmetodini on lähempänä yhteiskuntatieteellistä diskurssianalyysia (esim. Potter & Wetherell 2001).

Tutkimusaineiston yksityiskohtaista analyysia varten haastattelut on litteroitu kokonaan, mutta ei keskusteluanalyysin tarkkaa litterointitapaa

noudattaen. Kumpikin haastattelijana toimineista projektityöntekijöistä litteroi omat haastattelunsa korostaen sisältöä, lausumien verbaalista puolta. Litteroinnit on tehty sanasta sanaan karkealla tarkekirjoituksella, jossa ei ole käytetty erikoismerkkejä. Litteroinnin tarkkuuden vaatimus riippuu tutkimustehtävästä ja -otteesta. Tässä tapauksessa litteroinnin aste vastaa sitä, mitä litteroinnin ensimmäisillä kierroksilla kuunnellaan (Nuolijärvi 1992, 132; Hirsjärvi & Hurme 2001, 139; Potter & Wetherell 2001, 166). Litteraatioihin on kuitenkin merkitty epäröintitauot ja empimisääntely (merkinnöillä ... ja öö), itsekorjaukset (merkinnällä -), uudelleen aloitukset ja toistot samoin kuin litteroijan harkinnan mukaan jotkin tulkintaa helpottavat eleet ja prosodiset huomiot, kuten nauru (NAURAA), äänensävyn muutokset tai voimakkaat korostukset (alleviivauksella). Haastattelijan puheesta on merkitty myös minimipalaute (kuten myötäilypartikkeli *mm*), mutta vuorojen päällekkäisyyttä ei ole merkitty. Uusi puheenvuoro aloittaa aina transkriptissa uuden rivin.

Diskursiivisen analyysin raakamateriaalia ovat vastaajien selonteot, kuvaukset, joilla haastateltavat tekevät ymmärrettäväksi suhtautumistaan palvelupuheeseen ja siinä ilmennettävään kohteliaisuuteen. Haastateltavien selontekojen laajuus vaihtelee paljon. Niiden analyysissä olen pyrkinyt huomioimaan, että lausumia ei voi tarkastella irrallisina vaan niiden merkitykset aukeavat vasta vuorovaikutuksen kulussa. (Ks. Suoninen 2000a, 70; 2006, 20.) Pitkien selontekojen epäolennaisilta tuntuvia sivupolkuja olen kuitenkin työni aineistoesimerkeissä karsinut käyttäen merkintää - -, ja vastaavasti tulkinnan kannalta merkittäviä ilmauksia olen korostanut *kursiivilla*. Olen merkinnyt aineisto-otteisiin haastateltavan koodin (esim. H1:1 eli ikääntyvien ryhmän ensimmäinen haastateltava) ja otteen loppuun lukijan avuksi myös tiedon puhujan iästä ja sukupuolesta. Tulososiossa numeroin aineisto-otteet helpottaakseni niihin viittaamista.

Aloitin haastatteluaineiston analyysin ATLAS.ti-ohjelmalla. Pilottikoodauksen jälkeen luovuin kuitenkin tästä atk-ohjelmasta, sillä huomasin sen vievän minua liian nopeaan luokitteluun ja aineiston tarkasteluun vain löytämieni koodien näkökulmasta. Koodaaminen tuntui johdattavan valikoivaan lukemiseen ja variaation sivuuttamiseen: yksittäisten puhujien tarkastelemiseen tietyn ajattelutavan edustajina (vrt. Talja 1999, 5–6; Karttunen 1993). Perinteinen tekstien manuaalinen analyysi piti mieltäni avoimempana aineistosta nouseville yllätyksille.

Luin aineistoa useaan kertaan prosessin eri vaiheissa. Aluksi tarkastelin sitä pääasiassa haastatteluenteemojen perusteella. Etsin vastauksista kiinnostavia piirteitä merkiten huomioitani teksteihin ja kirjaten selontekojen yhtäläisyyksiä ja eroja.<sup>35</sup> Koska tekstejä oli paljon, pyrin myös jäsentämään aineistoani käyttämällä havaintomatriisia, jonka idean lainasin Jari Eskolalta (2001, 147). Havaintomatriisi auttoi huomaamaan, millaiset puheenaiheet ja puheen

---

<sup>35</sup> Potterin ja Wetherellin (2001, 168) mukaan diskurssianalyysiin kuuluu myös hypoteesien muodostaminen puhetapojen funktioista ja seurauksista.



diskursiiviset piirteet esiintyivät yhdessä. Prosessin edetessä lukemisen tarkkuus ja yksityiskohtaisuus lisääntyivät kerta kerralta ja analyysissa vuorottelivat kehämäisesti hypoteesit kohteliaisuuden ja palvelupuheen kategorioista, kategorioiden vahvistaminen aineiston avulla ja niiden muuntelu ja tämentäminen (vrt. Karttunen 1993).

Pertti Alasuutarin (1994, 30–31) mukaan laadullinen analyysi koostuu kahdesta vaiheesta: havaintojen pelkistämisestä ja arvoituksen ratkaisemisesta. Pelkistämisessä kiinnitetään huomiota tutkimusongelman kannalta olennaisiin seikkoihin ja etsitään havaintomäärää yhdistämällä yhteisiä piirteitä tai sääntöjä. Diskurssianalyysissa pelkistämällä ei pyritä häivyttämään variaatiota. Tehdessäni päätelmiä selonteosta pyrin pitämään mielessä, ettei diskurssianalyysin tavoitteena ole löytää puheen takana olevia yhdistäviä tai erottavia asenteita vaan erilaisia merkityssysteemejä edustavia puhetapoja eli tulkintarepertoaareja. (Ks. myös Hirsjärvi & Hurme 2001, 145–150, 155–156; Potter & Wetherell 2001, 146–149.)

Sanna Talja (1999, 8) esittää repertoaarien analysoinnin kolmivaiheisena prosessina, jossa aluksi analysoidaan selontekojen ristiriitoja ja sisäisiä vastaakohtaisuuksia, seuraavaksi niiden yleisiä malleja ja lopuksi niiden pohjana olevia lähtökohtia ja perusoletuksia. Tulkintarepertoaarien identifioinnissa käytin apuna Suonisen (2000b, 50–52) laatimaa muistilistaa:<sup>36</sup>

- Tulkintarepertoaarit eivät esiinny aineistossa selkeinä kokonaisuuksina vaan pieninä paloina.
- Tulkintarepertoaarien jäsentämisellä ei tarkoiteta erillisten aiheiden erottamista toisistaan; sama ilmiö [kohteliaisuus] voidaan tulkita eri repertoaarien avulla eri tavoin.
- Tulkintarepertoaarien identifioinnin ei pidä perustua vain tutkijan päässä oleviin konstruktioihin; tulkinnoissa on tukeuduttava sellaisiin eroihin ja ristiriitoihin, joihin puhujakin suuntautuu.
- Sanoilla on denotatiivisen merkityksensä lisäksi usein myös analysoinnin kannalta tärkeitä konnotatiivisia merkityksiä (joita tosin voi olla vaikea havaita).

Laadulliseen tutkimukseen kytkeytyy kysymys tutkijan positiosta. Oma asemani toisaalta itsekin ikääntyvänä palvelujen kuluttajana, toisaalta nuorten, tulevien palvelualan ammattilaisten opettajana lienee vaikuttanut tapaan tarkastella aineistoa, vaikka pyrin suhtautumaan ennakko-oletuksiini kriittisesti. Perustelen tulkintojani todentamalla niitä aineistoesimerkein, jotta lukija voi päätellä, missä määrin näin on tapahtunut.

Alasuutari pitää tärkeänä, että laadullisessa tutkimuksessa teoreettinen viitekehys ja empiirisen aineiston paikallinen selittäminen erotetaan toisistaan. Aineiston analysoinnissa pyrin aineistolähtöisyyteen, en teoriavetoisuuteen. En ole ainakaan tietoisesti sijoittanut aineistoa kohteliaisuusteorioista johdettuihin valmiisiin luokkiin, vaikka olen perehtynyt niihin rinnan

---

<sup>36</sup> Suoninen (2000a) käyttää tulkintarepertoaarin sijaan käsitettä merkityssysteemi.

tutkimusaineiston lukemisen kanssa. Luettu on todennäköisesti kuitenkin inspiroinut analyysia, mutta ehkä tulkinnoissa onkin aina kysymys vuoropuhelusta tutkijan, aiemman tutkimuksen ja aineiston välillä. (Alasuutari 1994, 233–235; ks. myös Jokinen, Juhila & Suoninen 2000a, 28; 2008b, 230–231; Laine 2001, 72; Luukka 1994, 227.) Erityisesti 6. ja 7. luvun päätelmissä yleistän tulkintojani myös omaa aineistoani laajempiin konteksteihin.

## 5 KÄSITYKSIÄ KOHTELIAASTA ASIAKASPALVELUSTA

Kohteliaisuutta tutkittaessa keskeinen kysymys on, mitä silloin viestitään, kun viestitään "kohteliaisuutta". Onko kohteliaisuus viesti, ja jos on, mikä on silloin sanoman sisältö? (Fraser 2005, 66–67.) Kohteliaisuutta pidetään yleisesti kielen piirteenä, joka selvimmin paljastaa puheessa ilmaistavaa sosiaalisuutta. Brown esittää, että kohteliaisuuden universaalien avulla voidaan analysoida sosiaalisten suhteiden laatua. Vakaita sosiaalisia suhteita luonnehtivat vakaat kielenkäytön mallit, jotka voivat erotella tiettyjä yhteisöjä tai sosiaalisia ryhmiä. (Brown 2001, 11620–11622.) Kielenkäyttäjillä näyttäisi Kotuksen tutkimusten mukaan olevan hyvinkin yksityiskohtaista ja tarkkaa tietoa siitä, millaiset toimintatavat ovat asiointiin sopivia (Raevaara 2008). Meillä ei kuitenkaan ole yleispäteviä, vakiintuneita kielenkäytön tapoja, joiden avulla puhuja voi ilmaista kohteliaisuutta palvelupuheessa odotuksenmukaisella, yhteisön yksiselitteisesti hyvänä pitämällä tavalla. Niinpä yksilölliset vaihtelut palvelussa kuten kohteliaisuuskäsityksissäkin voivat olla suuria. Yli-Vakkuri (2005, 193) kirjoittaa palvelualan työntekijöiden oppivan nopeasti arvioimaan asiakkaalle sopivaa puhuttelutapaa esimerkiksi tämän käyttäytymisen ja olemuksen perusteella. Virhearviointeja kuitenkin sattuu, eikä kohteliaisuuskeinojen vaihtelu välttämättä perustu asiakkaan tulkintojen tunnistamiseen.

Mitä kohteliaisuus siis on asiakkaan tulkintojen näkökulmasta? Taustaoletukseni on, että asiakas odottaa palvelupuheelta kohteliaisuutta mutta antaa sille ilmionä erilaisia merkityksiä. Tieto palvelupuheen kohteliaisuudesta on hankittu kontekstissa. Siihen on vaikuttanut kulttuurinen tietämys, muun muassa puhujan oma henkilöhistoria kokemuksineen ja sosiaalisine suhteineen, ikäpolvi ja aikakausi, kasvatusta ja koulutus, suomalainen – ja lahdelainen, kaupunkilainen – kieli- ja kulttuuriympäristö ja -yhteisö (vrt. Dufva, Lähteenmäki & Isoherranen 1996, 47–50). Kysymys kohteliaisuudesta pitäisi-kin esittää monikossa, sillä vastaukseksi siihen voi odottaa moniäänistä tietoa.

Tämän tuloksia esittelevän luvun rakennetta ohjaavat teemahaastattelussa esitetyt kysymykset. Tarkastelu etenee sisällöittäin ja päättyy palvelupuheen kohteliaisuuden laajempiin tulkintamalleihin eli vaihtoehtoihin tulkintarepertoaareihin. Tarkastelen aluksi yksityiskohdittain ensimmäistä tutkimuskysymystäni: *Millaisia odotuksia ja kohteliaisuuskäsityksiä asiakkaat liittävät suomalaiseen palvelupuheeseen?* ja sen alakysymyksiä. Käsittelyjärjestys ei kuitenkaan noudata aivan kronologisesti haastatteluteemoja, sillä vastaukset tutkimuskysymyksiin eivät aina löytyneet samojen haastattelukysymysten vastauksista. Toiseen tutkimuskysymykseeni, *Vaikuttaako ikä asiakkaiden odotuksiin ja kohteliaisuuskäsityksiin ja jos vaikuttaa, niin millä tavalla?*, vastaan lopuksi luvussa 7.

Kiinnitän teemahaastatteluvastauksissa huomiota paitsi kohteliaisuuskäsitysten variaatioon ja eroihin myös toistoon, puhujien selontekoja yhdistäviin argumentatiivisiin ja leksikaalisiin piirteisiin. Eri haastateltavien selonteissa voi olettaa esiintyvän samojen piirteiden toistoa silloin, kun haastateltavat käyttävät samoja repertoaareja (Burr 2007, 167). Haastateltavien selonteista löytämistäni palvelupuheen kohteliaisuuden tulkintarepertoaareista (ks. Jokinen, Juhila & Suoninen 2000a, 18, 21; Suoninen 2006, 26–27) esitän yhteenvedon kuudennessa pääluvussa.

## 5.1 Palvelutilanteen tulkintakehykset

Tarkastelen aluksi tulkintoja, joita tutkimukseen osallistuneet ikääntyvät ja ikääntyneet antavat asiakkaina palvelutilanteen kontekstille. Oletan, että palvelutilanteen kohteliaisuus saa erilaisia merkityksiä sen mukaan, millaisesta toiminnallisesta näkökulmasta puhuja asiakaspalvelutilannetta tarkastelee. Vastauksista ilmenee, ettei palvelutilanteeseen asioidessa välttämättä kiinnitetä kovin tietoisesti huomiota:

(1)

NH: no kiinnitätkö huomiota sanattomaan viestintään näis asiakaspalvelutilanteissa?

HI:18: no *varmaan tiedostamattomasti kiinnittää huomiota mutta ei nyt hirveen tiedostetusti*, muuta kun tietysti ehkä tärkeimmissä tilanteissa, mutta aika harvoin. em mä oikeestaan tota, tai sitä ei, sanotaan nyt näin että ei sitä, harvoin siihen niinkun ite huomaa kiinnittävänsä, että tuota *jos sitten se vaikuttaa jollain tavalla, sitä sitten noteeraa* tai jotakin muuta. ei sitä tuu sillä tavalla niinkun noteerattua. (49-vuotias mies)

(2)

HI:2: jos mä menisin tästä nyt matkatoimistoon esimerkiksi, ni nyt mä voisinkin katella vähän joitakin asioita eri lailla. ei mul oo niinku *tullu normaalisti mieleen* kiinnittää tontapasiin asioihin kovinkaan paljon huomiota. (55-vuotias mies)

(3)

HI:9: välillä aina itsellä kohoaa tuo *tarkkailukynnys*, et saattaa olla *joku on siinä ärsyttänyt, ja sit ruvetaan seuraamaan ihan oikeesti*. mut jotain on tapahtunu sitä ennen, semmosta, semmosta et, on kiinnittäny huomiota. (55-vuotias mies)

Palvelupuheen muotoa ei selontekojen perusteella arjessa juuri pohdita – ennen kuin siitä varta vasten haastattelutilanteessa kysellään, tilanne on ollut erityisen tärkeä tai palvelu on sujunut jotenkin odotusten vastaisesti. Dufva, Lähteenmäki ja Isoherranen (1996, 46) esittävät, ettei arkitietoa itse asiassa ole olemassakaan, ennen kuin tietoisuus kohdistuu siihen ja sitä aletaan käsitellä. Konstruktionistisen näkemyksen mukaan käsitys ei ole staattinen, mielestä noudettavissa olevan tietoinen, vaan prosessinomaista, kielellä tuotettavaa tietoa. Esimerkeissä 1–3 prosessointia palvelevat ilmaukset *tota, niinku(n), tuota, sanotaan nyt näin, sillä tavalla, semmosta*, toisto, korjaukset ja tauot. Näkökulman epätavallisuus tulee esille selonteoissa epäröinteinä. Palvelupuheen piirteitä käsittelevässä luvussa 2.4 esitin, että asiakaspalvelutapahtumaa voi pitää tehtäväorientoituneena tilanteena, joka ei yleensä vaadi merkitysneuvotteluja. Lausumien käyttötarkoitus on helppo tunnistaa esimerkiksi tervehdykseksi, palvelupyynnöksi tai maksamiseksi. Vaikka puheaktin ja sen tavoitteen, illokutiivisen aktin, välillä vallitsee pitkälle vastavuus, lausumien merkitystä tai kohteliaista sävyä ei kuitenkaan määrää yksin puhuja. (Ks. Muikku-Werner 1997, 13–15.)

Ikääntyvien ja ikääntyneiden haastatteluissa ensimmäinen kysymys oli *Miten toivotte, että teitä palveltaisiin asiakaspalvelutilanteissa?* Oletin, että keskustelun avauksena asiakaspalvelutilanne on konkreettisempi puheenaihe kuin kohteliaisuus. *Kohteliaisuus*-sanaa ei tarjottu valmiina, vaan toivotun asiakaspalvelun määrittely jätettiin avoimeksi, haastateltavan tehtäväksi.<sup>37</sup> Jotta ihmiset pystyisivät puhumaan abstrakteista käsitteistä, niiden täytyy jotenkin konkretisoitua heidän mielessään (Burr 2004, 119). Haastattelun kuлуessa kohteliaisuutta konkretisoitiin myöhemmin täsmentävin teemoin, esimerkiksi kysymyksellä sopivasta puhuttelumudosta, jos haastateltava ei ollut itse ottanut asiaa puheeksi. Palvelutilannetta koskevan yleisen kysymyksen vastaukset eivät siis vielä paljasta, millaisia merkityksiä haastateltavat liittävät nimenomaan kohteliaisuuteen, mutta ne antavat puitteet sen lähemmälle tarkastelulle.

Taulukossa 3 kokoan yhteen, millä määritteellä haastateltavat itse luonnehtivat toivomaansa toiminnan tapaa palvelutilanteessa. Tapausten laskeemisessa ei ole kysymys kvantitatiivisesta analyysistä vaan kvalitatiivisen analyysin tueksi tehdystä systematisoinnista. Kvantitatiivisilla havainnoilla

---

<sup>37</sup> Oletettavasti haastateltava ei kuitenkaan vastaa ensimmäiseen kysymykseen pyrkimättä edes jonkinlaiseen käsitykseen siitä, mihin sillä pyritään: mitä tutkimus käsittelee ja mitkä seikat ovat sen aiheen kannalta olennaisia (Alasuutari 1994, 129).

pohjustan tarkempaa laadullista analyysia, jolla suhteutan erilaisia käsityksiä toisiinsa. (Vrt. Sorjonen & Raevaara 2006a, 27; Muikku-Werner 1993, 15; Alasuutari 1994, 163.)<sup>38</sup>

TAULUKKO 3. Haastateltavien yleisimmin mainitsevat palvelumääritteet

Mainittu palvelumäärite	Ikääntyvät (s. 1942–53)	Ikääntyneet * (s. 1920–39)	Yht. f
asiällisyys	8	11	19
ystävällisyys	5	8	13
asiantuntevuus	4	4	8
kohteliaisuus	2	6	8
hyvyys	2	6	8
kontaktinotto	3	1	4
henkilökohtaisuus	1	2	3
ei erityistoivetta	2	1	3
nopeus	-	2	2

\* Ikääntyneiden haastatteluissa palvelutoivekysymystä täsmennettiin tarkentamalla jatkokysymyksessä kontekstia asiointiin kahvilassa tai ravintolassa, joten myös jatkokysymyksen luonnehdinnat on laskettu mukaan.

Jotkut haastateltavat vastasivat palvelutoivekysymykseen useammalla kuin yhdellä määritteellä, useimmiten yhdistelmällä *asiällisesti ja ystävällisesti*. Yksittäismainintoja saivat monet määritteet. Ikääntyvien haastatteluissa esiintyivät kerran määritteet *täysivertaisesti, sulavasti, fiksusti, huumorintajuisesti, arkipäiväisesti, lyhytsanaisesti, vasta kysyttäessä, informatiivisesti, oletusarvon mukaisesti, tarpeitteni mukaan, yksilöllisesti, samaa kieltä puhuen, tilanteesta riippuen, paikkaan sopivasti ja ikä huomioon ottaen*. Ikääntyneiden haastatteluissa yksittäismainintoja saivat määritteet *luottamuksellisesti, totuudenmukaisesti, kelvollisesti, tyydyttävästi, pitkäjänteisesti, palvelualttiisti, asianmukaisesti, ihmisläheisesti, iloisesti, pirteästi, reippaasti, persoonallisesti, kuuntelevasti ja vastavuoroisesti*.

Erilaisten määritteiden avulla haastateltavat kertovat palvelutilanteelle asettamistaan odotuksista. Niiden voi tulkita edustavan palvelupuheen erilaisia tulkintakehyksiä tai -repertoaareja, joista kuhunkin yhdistetään tiettyjä asiakaspalvelun ominaisuuksia, selonteoissa toistuvia avainsanoja. Sovellan selontekojen analyysissa väljästi Goffmanin (1986) kehysanalyysin perusideaa: tarkastelen, mistä perspektiivistä puhuja alkaa tarkastella keskustelun aihetta, asiakaspalvelutilannetta. Aineistostani nousee esiin neljä erilaista

<sup>38</sup> Karttunen (1993) huomauttaa, että laskemisen tulee perustua tutkittavien käyttämiin kategorioihin, ei tutkijan tulkitsemaan luokitukseen. Tällaiset laskutoimitukset voivat lisätä aineiston luotettavuutta, koska siitä voidaan ottaa lähempään tarkasteluun vain pieni osa.

perspektiiviä palvelutilanteeseen, joihin useat aineistoni haastateltavat viittaavat:

- (1) palvelu asiantuntijapuheena (määritteinä *asiallisuus, asiantuntijuus, informatiivisuus, luottamuksellisuus, totuudenmukaisuus, asianmukaisuus*)
- (2) palvelu kontaktipuheena (*kontaktinotto, kuuntelevuus, henkilökohtaisuus, yksilöllisyys, vastavuoroisuus, täysivertaisuus, saman kielen puhuminen, ihmissläheisyys, ystävällisyys, asiakkaan tarpeiden tai iän huomioon ottaminen*)
- (3) palvelu esiintymisenä (*persoonallisuus, sulavuus, fiksuus, pirteys, reippaus, huumorintajuisuus, sopivuus paikkaan tai tilanteeseen*)
- (4) palvelu tekona (*nopeus, lyhytsanaisuus, arkipäiväisyys, pitkäjänteisyys, kelmollisuus, tyydyttävyyys, palvelu vasta kysyttäessä, oletusarvon mukaisuus, erityistoiveen puuttuminen*).

Pidän kategorioiden luokittelun kannalta merkittävinä haastateltavien ensimmäisiä, spontaaneja lausumia, joihin sisältyvät avainsanat ovat vihjeitä puhujan käyttämistä tulkintakehyksistä. Useimmat haastateltavat reagoivat ensimmäiseen kysymykseen nopeasti ja melko lyhyesti harkitsematta eri vaihtoehtoja. Vaikka vastaus olisi nopeakin, kysymys on sosiaalisen konstruktionismin näkökulmasta puhujan valinnoista. Haastateltavan ensimmäinen vastausvuoro on usein lausekemuotoinen, ja hän saattaa laajentaa selontekoaan vasta haastattelijan kiittauksen tai jatkokysymyksen jälkeen. Ensimmäisiin vastausvuoroihin liittyy myös melko vähän epäröintejä tai lieventimiä. Valitsemallaan määritteellä puhuja ikään kuin valitsee itse lähtökohdan, josta keskustelua haastattelutilanteessa jatketaan:

(4)

IM: miten toivotte että teitä palveltaisiin asiakaspalvelutilanteissa?

HII:2: asiallisesti, luottamuksella.

IM: joo-o.

HII:2: *kerta* se täytyy olla. *jos* luottamuksen menettää, eikä oo asiallista palvelua *ni*, koko matka on piloilla. (77-vuotias mies)

Jatkosekvenssinä ensimmäiselle kysymykselle toimii usein haastattelijan tarkentama kysymys. Haastateltava voi myös, kuten aineisto-otteessa 4, esittää aluksi lyhyesti ilmaisemalleen palvelutoiveelle oma-aloitteisen selonteon, jossa omalle kannalle esitetään perusteluja (*kerta*), varauksia tai ehtoja (*jos - - ni*).

Osa haastateltavista määrittelee palvelutoiveensa sanalla *kohteliaasti*. Kohteliaisuuden odotusta ei pidä kuitenkaan liittää vain näihin selontekoihin; sen voi yleisesti katsoa kuuluvan kaikkeen palvelupuheeseen ainakin sopivan käytöksen (*politic behaviour*) merkityksessä (ks. Watts 2003, 19–21). Ilmiönä se kuitenkin nähdään eri tavoin. Otan esimerkiksi kustakin tulkintakehyksestä yhden selonteon, jossa puhuja tarkastelee palvelutilanteen kontekstia tietystä näkökulmasta:

(5)

NH: miten toivot, että sinua palveltaisiin asiakaspalvelutilanteessa?

HI:13: hyvin. tota, asiallisesti ja sillä laill että henkilö joka on mua niinku asiakaspalvelussa, että heil on sen verran *kompetenssia*, et he osaa niinku äkkiä ikään kuin lokeroida sen ihmisen, että että, mistä *tiedosta* lähdetään. (57-vuotias nainen)

(6)

IM: miten toivot että sinua palveltaisiin asiakaspalvelutilanteissa?

HII:18: *ihmisläheisesti*.

IM: onko jotain erityistoivomusta jos ajatellaan kahvilaa tai ravintolaa?

HII:18: no kyllä mä, kyl mä arvostan *ystävällisyyttä* ja semmosta niinku *keskittymistä asiakkaaseen*. se tekee hyvän vaikutuksen. (69-vuotias nainen)

(7)

HI:19: myyjän pitää olla *puhekykyinen*. (56-vuotias mies)

(8)

NH: miten toivotte että teitä palveltaisiin asiakaspalvelutilanteissa?

HI:10: no varmaan sillä tavalla että niihin *toiveisiin*, mitä itse esitän, niin niihin saisin *vastauksen* ja ihan sanoisin että *arkipäiväisesti*. (54-vuotias mies)

Selonteosta 5–8 ilmenee, että haastateltavat tarkastelevat asiakaspalvelutilannetta eri kehyksistä (Goffman 1986), joiden puitteissa palvelupuheen sopivuutta arvioidaan. Näyte 5 edustaa palvelu asiantuntijapuheena -tulkintakehystä. Puhujan sananvalinnoissa korostuu asiakaspalvelijan asiantuntijarooli (*kompetenssi, tieto*). Kohteliaisuus on alisteinen puheen informatiivisuudelle, eli sille annetaan yhteistyön periaatteita (ks. Grice 1975) edistävä funktio (*tiedosta lähdetään*). Erityisesti palvelupuheen asiantuntijapuhetulkintoissa toistuvat hyvin samanlaiset leksikaaliset piirteet, *asia-* ja *tietää-*sananjohdokset (ks. myös esimerkki 4).

Aineisto-ote 6 on sen sijaan esimerkkinä varsin erilaisesta palvelu kontaktipuheena -tulkintakategoriasta. Siinä puhuja tarkastelee asiakaspalvelua vuorovaikutustilanteena (*keskittyminen asiakkaaseen*), jolloin kohteliaisuuskin on toisen osapuolen tunteiden huomioimista, positiivisten kasvojen suojelua (*ihmisläheisesti, ystävällisesti*). Näytteessä 7 palvelutilanne representoidaan esiintymistilanteeksi ja kohteliaisuus vastaavasti taitavaksi puheeksi (*puhekykyinen*). Viimeisessä esimerkissä, otteessa 8, on kysymys palvelu tekona -tulkinnasta: hyvä asiakaspalvelu on ennen muuta tekoja ja kohteliaisuus on tilanteessa perusoletuksena (*toiveisiin saisin vastauksen, arkipäiväisesti*). Kun asiakaspalvelu tekona täyttää asiakkaan toiveet, tämä saa palvelutilanteesta toivomansa hyödyn ja kielellisesti ilmaistavan kohteliaisuuden tarve vähenee (vrt. Leech 1999, 107–108; 123–127).

Luettelemistani näkökulmista aineistossani vähiten käytetty on palvelupuheen tulkinta esiintymispuheeksi. Siihen tukeutuvat sitovat hyvän pal-



velun perustelut asiakaspalvelijan persoonaan tai palvelutyyliin, ja perustelutkin vaihtelevat niin ollen enemmän kuin muissa repertoaareissa. Puhuja voi haastattelun aikana myös vaihdella näkökulmaansa ja retorisia keinoja (ks. luku 6.3) – eli siirtyä tulkintakehyksestä toiseen. Palaan palvelutilanteen tulkintakehyksiin luokitellessani kohteliaisuuden tulkintarepertoaareja tarkemmin 6. luvussa.

## 5.2 Asiakaspalvelijan ja asiakkaan asemointi

Raevaara (2008) väittää, että vaikka vakiintuneet käytänteet jättäisivätkin vastaanottajalle vain hyvin vähän liikkumavaraa, asiakkaat eivät näytä ilmaisevan, että he tulkitsisivat toistensa toimintatavat jotenkin ongelmalliseksi tai epäkohteliaiksi. Hänen mukaansa asioimistilanteessa, jossa osapuolten toimintaa ohjaavat rooleihin liittyvät oletukset ja käytänteet, ”on paitsi odotuksenmukaista myös kohteliasta lähteä siitä, että vastaanottaja toimii roolinsa mukaisesti”. Palvelupuheen kohteliaisuusodotuksiin liittyvä käsitys omasta ja asiakaspalvelijan roolista näyttää kuitenkin aineistoni perusteella vaihtelevan: puhuja voi tarkastella omaa positiotaan suhteessa palvelupuheen kohteliaisuuteen aktiivisena toimijana, subjektina, tai passiivisempänä kohteliaisuuden vastaanottajana tai kohteena, objektina. Tyytyminen saatuun palveluun ei välttämättä kerro asiakkaan tyytyväisyydestä; suomalaisen asiakaspalvelukulttuuriin sopeutuneena asiakas ei kenties vain ole tottunut vaatimaan tai valittamaan (ks. aineistoesimerkit luvussa 6.2.2).

Liittyykö käsityksiin asiakaspalvelijan ja asiakkaan rooleista oletus tavertaisuudesta vai mahdollisesti epätasa-arvoa? Haastateltavien selonteoissa tarkastellaan palvelusuhteen hierarkiaa erilaisista lähtökohdista. Asiakaspalvelijan ja asiakkaan asemointiin kytkeytyy ensinnäkin vastuunotto: kuinka paljon puhuja katsoo itsellään asiakkaana olevan ratkaisuvalltaa asioihin palvelutilanteissa. Suurin osa haastateltavista kuvailee palvelupuhetta kohteliaisuuden kannalta yksisuuntaisena, itseensä kohdistuvana toimintana – asiakaspalvelijan valintoina, joiden onnistuneisuutta he asiakkaina arvioivat:

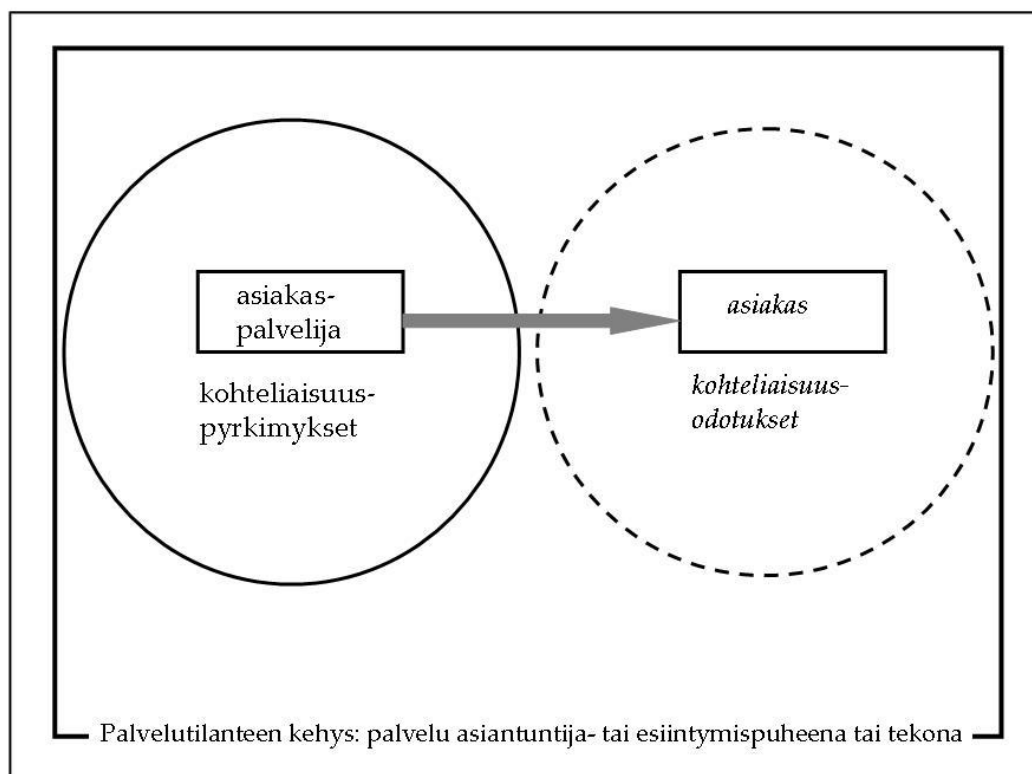
(9)

HII:11: kylhän mie olen nyt sen palveluksen *saanu*, mie olen sen verran röyhkee. (84-vuotias mies)

(10)

HII:14: pitää ottaa huomioon se *ketä palvellaan*. (67-vuotias nainen)

Otteissa 9–10 on kategoriaparin (ks. Jokinen & Juhila 2006, 69) asiakaspalvelija – asiakas suhde varsin yksisuuntaisen. Havainnollistan puhujien tulkintaa asiakaspalvelijan ja asiakkaan rooleista kuviolla 4, jossa tarkastelen asiakaspalvelijan ja asiakkaan suhdetta myös palvelutilanteen tulkintakehystä vasten.



KUVIO 4. Kohtelias palvelupuhe yksisuuntaisena ilmiönä

Kuvion 4 havainnollistamassa asemoinnissa asiakaspalvelijan ja asiakkaan positiot ovat suhteessa toisiinsa verraten itsenäiset. Asiakaspalvelija nähdään toimijaksi, joka kohdistaa palvelua objektin asemassa olevalle asiakkaalle kohteliaisuuteen pyrkien: kohteliaisuutta kohdistetaan toista kohtaan. Tällaiset tulkinnat esiintyvät useimmiten yhdessä sellaisten palvelutilanteen kehysten kanssa, joissa palvelupuheelle annetaan merkitys asiantuntijapuheena, esiintymispuheena tai tekona (ks. edellinen luku). Asiakaspalvelijan kohteliaisuuspyrkimykset eivät välttämättä ole samanlaiset asiakkaan kohteliaisuusodotusten kanssa, mitä olen kuviossa 4 havainnollistanut yhtenäisen kohteliaisuuskehän murtumisella katkoviivaksi. Joissakin tapauksissa toimija, aktantti, voi olla myös asiakas, joka vaatii palvelua omien kohteliaisuusodotuksiensa perusteella (otteessa 9 *olen palveluksen saanu, olen röyhkee*). Piirroksessa toiminnan suuntaa kuvaava nuoli voisi tällaisessa tapauksessa olla myös toisin päin.

Asiakaspalvelijan aloitteellisuutta vastaan argumentoidaan esimerkiksi sillä perusteella, että palvelujen myynti ei lähde asiakkaan tarpeista tai asiakkaan itsemääräämisoikeus heikkenee:

(11)

HII:3: sillä lailla jää itelle, *itelle* niinku *mahollisuus ajatella*,

IM: mm.

HII:3: ettei sitä sillä, tuota *kauheella puhumisella sotketa ajatuksia* (NAURAHTAA), että multa menee ajatukset sekasin. (65-vuotias mies)

Puhevalta on siis yksi vallan ulottuvuus, joka liittyy asiakaspalvelijan ja asiakkaan asemointiin. Oteessa 11 asiakaspalvelijan aktiivinen palvelu saa asiakkaan näkökulmasta kielteisen tulkinnan: *ajatuksia sotketaan* ja estetään mahdollisuutta *ite ajatella*. Asiakkaan rauhaan jättämisen periaatteen mukaan puhuja voi toivoa, että hänellä asiakkaana on aloite palvelutilanteessa: hän haluaa palvelua silloin, kun hänelle sopii (ks. jäljempänä aineisto-otteen 69 ilmaisut *ensin itte, sitten tilanteen mukaa*). Aineiston kielteiset selonteot yksisuuntaisesta palvelupuheesta ovat enimmäkseen telemyyntitilanteista. Otan niistä esille yhden esimerkin:

(12)

HII:4: kaikki nää palvelut, mitä *kotiin tuputetaan*, ni ne ei tietysti siinä mielessä kiinnosta, että jos, jos *puhelimella esimerkiksi tyrkytetään kaikkee*, ni se ei sillä tavalla kiinnosta kyllä.

IM: joo.

HII:4: muuten, muuten ni, ihan tällänen niinku normaali. minä oon siihen ollu tyytyväinen, *mitä oon nykyisin saanu*. (72-vuotias mies)

Lappalainen (2006b, 243) korostaa, että jokainen asiointitilanne on dynaaminen prosessi, jota osallistujat yhdessä muovaavat. Tällainen tulkinta on nähtävissä seuraavien neljän selonteon taustalla. Niissä asiakkaan rooli palvelutilanteen kohteliaisuudessa on merkittävämpi kuin edellä kuvatussa, yksisuuntaisessa suhteessa.

(13)

IM: miten toivotte että teitä palveltaisiin asiakaspalvelutilanteissa?

HII:10: kohteliaasti. *samanlaisen* palvelun mie annan takaisin, siis *vastavuoroisesti*. minä en o- en ole mikään ärjy- kersantti Ärjylä. (76-vuotias mies)

(14)

HII:2: ku on ollu *itse* kohtelias niille, ni saa myöskin kohteliaan vastauksen *toiselta puolelta*. (77-vuotias mies)

(15)

HII:3: sillä lailla saa sitte sen palvelunki minkälail *ite*, ite on tuota noin niin, onko avoin tai sitte jotenkii, että. (65-vuotias mies)

(16)

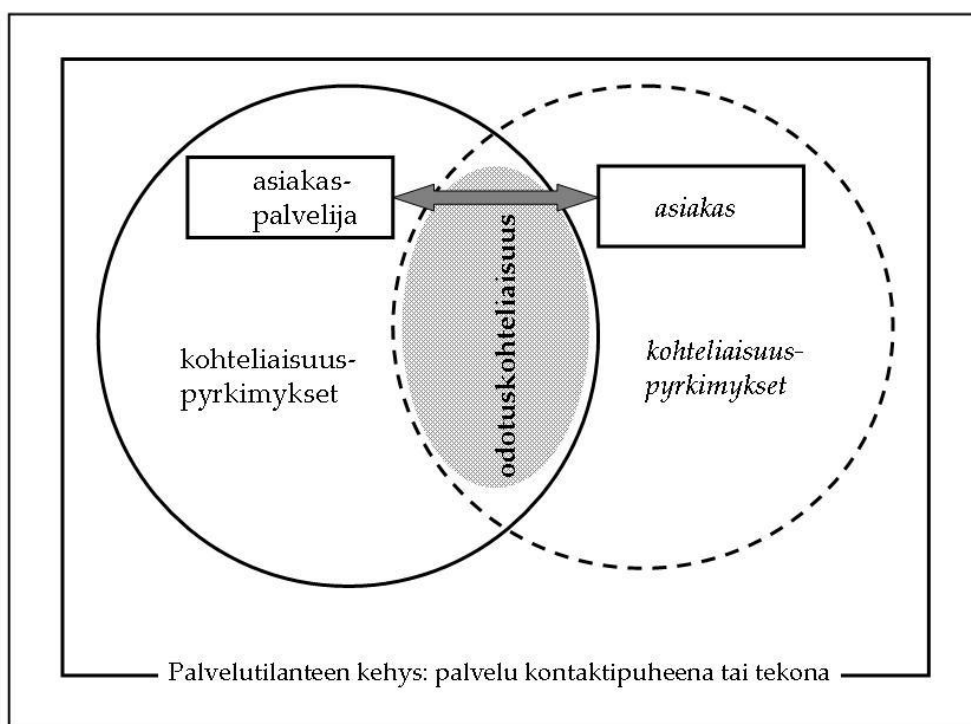
HII:10: asiakas on tyytyväinen, eikä se murise, eikä murraa ja *samaten* on se myyjä on tyytyväinen, että se ei herätä mitään *vastareaktioita*. (76-vuotias mies)

(17)

HI:15: jos mää puhun ihan majoittumispalveluista niin, tai ravintopalveluistakin ihan samalla tavalla niin, sillohan minä kysyn sieltä, et onks siellä semmosta tyyntyä, mihin matkamies voi kallistaa päänsä. ja

tuota, silloinhan meillä on niinku tää *yhteinen projekti*, se mun asumisen prosessi, ja kyl mä edellytän, et silloin *me tehään sitä yhdessä*. (60-vuotias mies)

Vastavuoroisuuteen liitetään vuorovaikutussuhteen symmetrisyyden taustaoletus (*ei vastareaktioita*), jota korostetaan samantapaisin resiprookkisin ilmauksin (*samanlaisen, samaten, vastavuoroisesti, minkälail ite, itse - toiselta puolelta*). Näissä tulkinnoissa tilanteessa syntyvä kohteliaisuus eli odotetavissa oleva kohteliaisuus on asiakaspalvelijan ja asiakkaan yhdessä rakentama (*tehään yhdessä*). Kohteliaisuus syntyy puhujien välillä neuvotellen, ja se on enemmän kuin puhujan produkti: prosessi (ks. Mills 2003, 72, 109) – tai *projekti*, jollaiseksi aineisto-otteen 17 puhuja sitä kutsuu. Tätä otteiden 13–17 kuvaamaa asiakaspalvelijan ja asiakkaan dialogista suhdetta havainnollistaa kuvio 5.



KUVIO 5. Kohtelias palvelupuhe kaksisuuntaisena ilmiönä

Kuviossa 5 sekä asiakaspalvelija että asiakas ovat toimijoina. Useimmiten tällaisia kaksisuuntaisia tulkintoja esittävät puhujat, jotka tarkastelevat palvelupuhetta kontaktipuheena (esimerkeissä 20–21 *saadaan kontakti, jää on voitettu*). Kaksisuuntaisuuden korostaminen voi joskus myös liittyä tulkintakehykseen, jossa palvelupuhetta tarkastellaan tekona (esimerkki 18 ja jäljempänä 127: *hoidan sen homman, en tuo yksityisasiointani*). Asiakas ei ole passiivinen osapuoli, jonka kohteliaisuusodotuksia asiakaspalvelija tyydyttää, vaan kumpikin tuo vuorovaikutustilanteeseen omat kohteliaisuuspyrkimyksensä. Ne ovat osin erilaisia, osin yhteneviä. Pyrkimysten yhteen sovittamisesta

syntyy tilanteessa odotettavissa oleva kohteliaisuus, kuviossa 5 kohteliaisuuskehien leikkauskohta. Osallistumisvaltaa ja -vastuuta jakavassa suhteessa asiakaspalvelija ei goffmanilaisittain (Goffman 1990) pyri esittämään roolia yleisölle, asiakkaille, ihannekuvan mukaisesti, vaan toteuttamaan rooliaan dialogisesti asiakkaiden kanssa yhteistyössä. Käsittelen tätä suhdetta vielä sanattoman viestinnän tulkintojen kannalta luvussa 5.4.

Kohteliaisuuden dialogisuutta korostavat haastateltavat kiinnittävät huomionsa siihen, miten merkitykset voivat muokkautua vuorovaikutuksen edetessä ja ulottaa vaikutuksensa yksittäistä palvelutilannetta kauemmas (ks. myös otteet 56–58):

(18)

HII:21: hyvä myyjä, hyvä palvelija kyllä vaistoa sen että kuka on senkaltanen ihminen, tuota, jo niistä *ensimmäisistä vuorosanoista* mitä hän esittää, minkälaisen *vastauksen hän niistä saa*. onks se lyhyt, muodollinen tai onko siinä jotain muuta, joka *mahdollistaa sen että hän voi jatkaa*. (67-vuotias mies)

(19)

HI:1: *katsotaan* et miten se *rupee menemään*. (56-vuotias nainen)

Inklusiivisella passiivimuodolla näytteen 19 puhuja viittaa sekä asiakaspalvelijaan että asiakkaaseen: *katsotaan* (tilanne yhdessä). Dialogisen kohteliaisuuden kannalta moni haastateltava pitää otteen 18 puhujan tavoin tärkeänä interaktion aloitusta (*vaistoa ensimmäisistä vuorosanoista, minkälaisen vastauksen hän niistä saa, mahdollistaa sen että hän voi jatkaa*). Goffman (1990 [1959], 22–23) kirjoittaa aloitteen merkityksestä asiakassuhteessa ja toteaa ensivaikutelman vaikuttavan vuorovaikutuksen etenemiseen. Seuraavissa esimerkeissä ei palvelutilannetta tarkastella kuitenkaan vain ensivaikutelman kannalta:

(20)

HI:22: tärkeintä on, et se asiakas *huomioidaan heti* ja saadaan siihen *kontakti*. sit se tietenkä, jos on pitempi jono, niin voidaan jäädä tietenkä odottamaan, mut se, et se on kaikista typerintä mun mielestä, et se asiakas siellä pyörii eikä kukaan kysy mitään, eikä edes tiedosta, et hän on tullu paikalle. (50-vuotias mies)

(21)

HII:6: ku mie oon karjalaispoika, Lappeenrannan poikia sieltä ni, myö ko haastetaan tätä mie ja sie ja tälviisiin, mie yleensä aina jo mu- *vetäsen jonku semmosen jutun* siihen. niitä ei yle- niitä naurattaa niin hirveesti ettei ne meinaa kahvia kuppiin saaha, mut se on sillo *jää voitettu*. (69-vuotias mies)

Ensivaikutelmaakin enemmän haastateltavien kohteliaisuustulkinnossa korostuu asiakkaan nopea huomiointi (esimerkkinä ote 20), jonka puhujat liit-

tävät yleisesti asiakaspalvelijan rooliin. Puhuja voi itsekin ilmaista helpottavansa kontaktia käyttämällä esimerkiksi rupattelupuhetta tilanteen alussa (otteessa 21 *vetäsen jonku jutun*).

Joissakin selonteissa kohteliaisuussuhde laajennetaan kahdenvälistä kohteliaisuutta laajemmaksi ilmiöksi ja korostetaan kohteliaisuutta *kaikkii muitakin kohtaan*. Puhuja voi siis, kuten otteessa 22 ja jäljempänä otteissa 72 ja 75, kiinnittää tarkkaavaisuutensa palvelutilanteessa muihinkin asiakaskohtamisiin ja asiakaspalvelijoiden keskinäiseen vuorovaikutukseen:

(22)

HI:6: ihan sinutteluki käy ihan et, ei mua sillä lailla häiritse noin, että noin, jos ei nyt jotain töksäyttele, tai sitte noin kiroile jotain *jollekin muulle* jotta noin, joku tarjoilija ei tuo nopeesti jotta, mee siitä tai että jotain. kuulostaa siltä, jotta et *itestäki kuulostaa* siltä, että mitäs se nyt noin. (58-vuotias mies)

(23)

HI:4: sanotaan et *virastot* ehkä ja *instituutiot*, ne ei sano terve ja hei, mutta niinku toi- *yksittäiset henkilöt* voi sanoo. (52-vuotias mies)

Kohteliaisuuden odotukset eivät otteen 22 puhujan mukaan toteudu vain asiakaspalvelijan ja yksittäisen asiakkaan välisessä suhteessa; kohteliaisuuden piiriin voidaan katsoa kuuluviksi kaikki nekin tilanteeseen osallistuvat, jotka eivät ole suorassa vuorovaikutuksessa asiakaspalvelijan kanssa (*kiroilee jollekin muulle*), esimerkiksi paikalla olevat muut asiakkaat ja työtoverit. Kohteliaisuusnäkemys on lähellä käsitettä *decorum*, jolla Goffman (1990, 111) kuvaa moitteetonta käytöstä.

Suhdeulottuvuutta tarkastellessaan puhuja voi tehdä selonteossaan myös eron kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa olevan yksittäisen ihmisen ja tämän edustaman organisaation välille (otteessa 23 *virastot, instituutiot – yksittäiset henkilöt*). Luokittelussa voi nähdä Goffmaninkin (1990, 244) tekemän erottelun esittäjiin, joita yksittäiset henkilöt edustavat, ja roolihahmoihin, jotka haastateltavan tulkinnan mukaan toimivat instituution yleisen käytännön, tietyn malli- tai ihannesuorituksen, mukaan.

### 5.3 Palvelupuheen ominaisuudet

Jokinen ja Juhila (2006, 66) huomauttavat, että merkityksiä käsittelevissä tutkimuksissa kysymykset ovat yleensä *mitä*-muotoisia: millaisia merkityksiä (sisältöjä) ihmiset jostakin asiasta tuottavat. Merkitykset ja niiden tuottamisen tavat ovat kuitenkin yhteen kietoutuneita. *Mitä*-kysymykseen kytkeytyy siis myös kysymys *miten*: millaisia kielellisiä keinoja käyttämällä ihmiset tuottavat merkityksiä. Miten kohteliaisuus saa merkityksensä ihmisten välisessä kanssakäymisessä, ja miten siitä puhutaan?

Kuten joidenkin haastateltavien selonteostakin (ks. otteet 1–3) käy ilmi, sosiaalisille käytännöille ja suhteille annettavia tulkintaperspektiivejä ei tavallisesti pohdita tietoisesti, koska ne ovat osa jokapäiväistä arkea (Talja 1999, 10). Haastatteluvastauksista nousee kuitenkin esiin erilaisia kielellisiä ja ei-kielellisiä keinoja, joita haastateltavat liittävät kohteliaisuuteen ja vastavasti epäkohteliaisuuteen. Arkitieto syntyy vuorovaikutusprosessissa. Heikosti tiedostettuja ilmiöitä voi Dufvan, Lähteenmäen ja Isoherrasen (1996, 88–89) tutkimuksen perusteella kuitenkin nostaa keskustelun avulla tietoisiksi. Kieli, ajattelu, havaitseminen, muisti tai tajunta eivät heidän mukaansa edusta monoliittista tietoisuutta; raja tietoisesta ja tiedostamattomasta välillä on joustava.

Kohteliaisuuteen liittyvien kielenpiirteiden heikon tiedostamisen lisäksi haastateltavat voivat olla tottumattomia puhumaan kielestä. Kieleen liittyvät käsitteet ovat useimmille varsin vieraita, mikä vaikeuttaa aineistonkeruuta haastatteleminen. Kun ensimmäiseen kysymykseen, *Miten toivotte, että teitä palveltisiin asiakaspalvelutilanteissa?*, vastattiin yleensä nopeasti ja ilman lieventimiä, täsmentäviin kysymyksiin puhetavoista ja sanonnoista annettiin vastauksia, joihin liitettiin usein varauksia. Vastauksia lievennettiin tai epämääräistettiin epävarmuutta ilmaisevin modaalisiin adverbeihin (*ka*) ja verbeihin (*voi*) sekä mielipiteen yksilöllisyyttä korostavin ”saattolausein” (*must tuntuu*) ja ilmauksen loppuun sijoitetuin varauksin (vrt. Muikku-Werner 1997, 66).<sup>39</sup>

Toisessa haastattelukysymyksessä näkökulma kohteliaisuuden tarkasteluun käännettiin hyvästä asiakaspalvelusta asiakaspalveluun sopimattomiin käytänteisiin. Haastateltavaa pyydettiin miettimään palvelutilannetta epäkohteliaisuuden kannalta (käsitettä mainitsematta) kysymällä *Onko joitakin sellaisia puhetapoja tai sanontoja, jotka ovat teistä tuntuneet asiakaspalvelutilanteeseen sopimattomilta? (Millaiset, miksi?)* Perustelen näkökulman kääntöä epäkohteliaisuuteen sillä, että asiakaspalvelun käytänteet voivat olla niin itsestään selviä, ettei niitä arjessa huomata – ainakaan, jos tilanteessa ei tapahdu mitään odottamatonta, joka pysäyttäisi automaattistuneiden toimintojen virran ja panisi arvioimaan tilannetta uudelleen.

Joillekin haastateltaville kysymyksiin vastaaminen tuotti erilaisten lähestymistapojen jälkeenkin selvästi vaikeuksia. Oletan, että etenkin jos tutkimushenkilö olettaa kohteliaisuuden olevan läsnä kaikissa vuorovaikutustilanteissa, hän ei tule tavallisesti kiinnittäneeksi siihen huomiota, koska pitää sitä normina tai ainakin normaalina (vrt. Fraser 1990, 233; Watts 2003, 19–20). Sen sijaan voidaan olettaa, että normirike, puhekumppanin epäkohteliaisuus, huomataan helpommin. Hakulisen (1996, 19) mukaan ihmiset antavat selontekoja helpommin odotuksistaan poikkeavasta kuin norminmukaisesta käytäytymisestä, Wattsin (2003, 5) havaintojen mukaan herkemmin epäkohteliaisuudesta kuin kohteliaisuudesta. Tarkastelen epäkohteliaisuutta Bousfieldin (2008), Wattsin (2003) ja Culpeperin (1996) tapaan kohteliaisuuden

---

<sup>39</sup> Kaikki lieventävät tai epämääräistävät ilmaukset eivät johdu tottumattomuudesta pohtia kielenkäyttöä, niin kuin erityisesti luvusta 6.3 käy ilmi.

käsitteellisenä oppositiona. Jompikumpi oppositiokäsitteistä voi olla ensisijainen, mutta vahvempi käsitekin on silti riippuvainen vastakohtastaan (ks. Karttunen 1993).

Palvelutilanteessa asiakaspalvelijan tahattoman epäkohteliaisuuden voi olettaa olevan tahallista yleisempää. Vahingossa tapahtuvaan kasvojen loukkaukseen voivat johtaa Bousfieldin (2008, 73) mukaan useat syyt: töykeys (*rudeness*, esimerkiksi sopimaton kohteliaisuuden taso), puhujan sensitiivisyyden puute, kuulijan hypersensitiivisyys, odotusten ristiriita, kulttuurinen väärinymmärrys tai puhujan väärä identifiointi kuulijasta. Haastateltavien selonteosta on vaikea ja usein mahdotonkin päätellä epäkohteliaisuuden perimmäisiä syitä. Oleellista on kuitenkin huomata, että vahingossakin tapahtuvan kasvojen loukkauksen voi asiakas joissakin tilanteissa tulkita tahalliseksi (ks. esimerkiksi otteet 25, 49 ja 106).

### 5.3.1 Puhuttelumuodot

Useat haastateltavat mainitsevat palvelupuheen kohteliaisuuteen liittyväksi kielenpiirteeksi oma-aloitteisesti sinuttelun tai teitittelyn. Jos haastateltava ei itse nostanut esiin puhuttelumuodon valintaa, haastattelija esitti siihen liittyvän täydennyskysymyksen: *Toivotteko, että teitä sinuteltaisiin vai teititeltäisiin asiakaspalvelutilanteessa?* Kummastakin puhuttelumuodosta esitettiin selonteokoja sekä puolesta että vastaan.

Noposen (1998, 42–43) kymmenisen vuotta sitten tekemässä kyselyssä noin puolet vastanneista työkäisistä oli sitä mieltä, että teitittely yleisönpalvelussa oli pysynyt ennallaan, neljäsosa arveli sen vähentyneen ja neljäsosa lisääntyneen. Sinuttelua ja teitittelyä koskeva tutkimus on keskittynyt puhutteluilmion kvantifiointiin ja jättänyt tarkastelussa vähemmälle puhuttelumuodon valinnalle annettavat tulkinnot. Analysoin tässä luvussa, mihin argumentteihin ja retorisiin resursseihin sinuttelua ja teitittelyä kannattavat tukeutuvat selonteissaan. Puhujan iän vaikutusta sinuttelu- tai teitittelytoiveeseen käsittelen luvussa 7.2.

Haastateltavat suhteuttavat puhuttelumuodon valintaa erilaisiin tulkin-tasääntöihin. Esitän esimerkit yleisimmistä:

(24)

IM: no oletko huomannut, että oma ikäsi olisi jollain tavalla vaikuttanut asiakaspalvelijan puhutapaan?

HII:10: no en, mut että, en ole, mut että kyllä se alkuun se tietyst se ylenmääräinen sinuttelu, ni se pikkusen niinku sai karvat pystyyn. mut on tää, nythän siihen on jo *tottunu*, mutta se, se on tuo aika, joku viistoista kuustoistvuotias, "hei". seittemänkymmentkuus vuotta mulla on ikää (NAURAA). se tuntu, tuntu aluks vähän oudolta. mut se on toi *ajan henki*, ei siin, *tottunu* oon, ei se mua *häiritse enää*. (76-vuotias mies)

(25)

NH: mikä siinä [teitittelyssä] tuntuu ärsyttävältä?



HI:16: no se on jotenkin, että ei se sovi mun mielestä *tähän päivään*, että se on *aivan tyhmää touhua* että, ihan hyvin voi. minä sinuttelen sitä myyjää niin tota, sit jos se minua teitittelee, niin kyllä se on niinku ris-tiriita siinä hommassa. joo, että ainakin jos minä kerran sinuttelen toista niin silloin sen pitäis niinku *tajuta kääntää* se sille niin, et hänki sinuttelee sitte, joo. (52-vuotias mies)

(26)

HI:14: siinäpä se onkin yleisöpalvelijalle *aistia*, että kumpaa käyttäisi, koska päinvastasiakin on, niitä jotka haluaa *korostaa nuorekkuuttaan* sillä sinuttelulla taikka, taikka näin, että heidät *arvioitas nuoreksi* ja sitten sen mukaan menis. (67-vuotias nainen)

(27)

HI:23: mä en ole vielä luku koskaan yleisönosastosta kirjoitusta, jossa moitittais teitittelyä, mutta lukuisat, lukuisat sinuttelut. - - joskin jotkut on hyvinkin tarkkoja siitä. ehkä se on vähän arka kohta, ettei hyväksy *ikänsä* niin, lähinnä korostaakseen et mä en ole *sen ikäinen*, tai haluan olla *tyttömäinen* tai muuta niin, siihen voi takertua asiakas. mut sen kyllä *näkee asiakkaan käyttäytymisestä*. (57-vuotias nainen)

(28)

HI:16: - -mä oon sitä *ikäpolvee*, että mä oon *sinutellu kaikkia*. - - suorastaan, suorastaan mä koen kyllä ärsyttävänä tota joskus, kun mua teititellään. (52-vuotias mies)

(29)

HI:13: mun mielestä pitäis noudattaa niitä *normaaleita etikettiin* liittyviä, siis *käyttäytymisnormeihin* liittyviä asioita ja tehdä se nopeasti. ja jos on yhtään epävarma, niin silloin *teititellään*. (57-vuotias nainen)

Esimerkissä 24 sinuttelumudon valinta liittyy käsitykseen ajan yleisestä käytännöstä ja jokapäiväisyydestä mutta samalla myös vaihtoehdotto-muudesta (*ajan henki, alkuun sai karvat pystyyn*). Haastateltava voi esittää sinuttelukäytännön myös yleisenä käsityksenä kohteliaasta palvelupuheesta, ei niinkään omana toiveenaan (*tottunu oon, ei häiritse enää*). Esimerkissä 25 sinuttelun jokapäiväisyyteen liittyy myös vastavuoroisuuden implikaatio (*jos minä kerran sinuttelen toista - - niin hänki sinuttelee sitte*). Esimerkeissä 26 ja 27 puhujat liittävät puhuttelumudon ikään mutta osoittavat, ettei ratkaisu ole yksiselitteinen: puhuteltavan tulkinta voi poiketa puhuttelijan puhuttelumudolle antamasta merkityksestä. Kummassakin selonteossa annetaan puhuteltavan iän huomioon ottamisen lisäksi puhuttelulle toinenkin merkitys: puhuttelu nähdään yksilöllisenä ratkaisuna, joka on kohteliaisuusodotuksiin reagoitua toisen käyttäytymistä havainnoimalla (*aistia, sen kyllä näkee asiakkaan käyttäytymisestä*). Esimerkeissä 28 ja 29 puhuttelumudoto yhdistetään ikäpolveen tai ajankohdan yleiseen käytäntöön mutta päädytään mudon valinnassa vastakkaisiin ratkaisuihin (*oon sinutellu kaikkia; normaali etiketti, käyttäytymisnormit – teititellään*).

Ikä on yleisin tulkintakehys, josta käsin haastateltavat puhuttelumuodon valintaa tarkastelevat. Puhuttelumuodoista esitettiin myös ikärajoihin liittyvä tarkentava kysymys: *Voidaanko mielestänne teitittelylle asettaa jokin tietty ikäraja kohteliaisuuden kannalta?*

(30)

NH: onks sun mielest parempi et teitittelee tai sinuttelee?

HI:3: no tota, ei mul oo, ei mun mielest siin oo niinku eroa. se riippuu vähän, en mää oo, mun mielest ei tarvi mua ainakaan teititellä. must tuntuu vaan, et *mä oon viäl vanhempi ku mitä oon, jos teititellään*. et must on ihan kivaa ja luontevaa jos sinutellaan.

NH: näkisit sä et onks joku sellanen ikä tai ominaisuus, tai joku muu sellanen, et mis tulis teititellä?

HI:3: no esimerkiksi mulla itellä on sillee että, kyllä mä sit katson, et jos on jo *tosi iäkäs*, sanotaan nyt joku *seittemänkymppinen*, niin siinä vaiheessa. mut *ei vielä* niinku *keski-ikäsiäkään*, mun mielestä tarvis. (55-vuotias nainen)

Esimerkkiotteen 30 keski-ikäinen puhuja tulkitsee puhuttelumuodon liittyvän ikäpuheeseen (ks. tarkemmin luku 7.2) ja tulkitsee sen vuoksi itselleen sopivaksi puhuttelumuodoksi sinuttelun (*oon viäl vanhempi jos teititellään*) mutta itseä selvästi vanhemmille teitittelyn (*tosi iäkäs, seittemänkymppinen*). Selontekoon liittyy myös implikaatio, että jossain ikävaiheessa teitittely muuttuu hyväksyttäväksi (*ei vielä tarvis*). Haastateltavat katsovat teitittelyn sopivan yleisesti itseä vanhemmille asiakkaille: *70–90-vuotiaille, eläkeikäisille, todella iäkkäille, vanhemmille naisihmisille*. Muutama haastateltava mainitsee vedenjakajaksi 50 vuoden ikärajan.<sup>40</sup> Kronologisen iän ohella osa korostaa myös samanikäisyyden, tuttuuden tai habituksen merkitystä:

(31)

HI:11: jos minä oisin virkailija, niin sielt tulis sanotaanko niinsanotusti vanhempi henkilö, joka on niin sanotusti *nuorekkaampi*, niin, kyllä se vois näin [sinutellen] niinku mennä. mut sit jos sieltä tulee joku *vanha herra kepin kans köpöttäen* ni, niin tota, kyllä minäkin teitittelen, jopa ikäistäni jos niinkun mä koen, että tuota, jotenkin se vaan niinku...en mä voi niinku normittaa tässä. must vaan tuntuu, että nyt on hyvä näin. (61-vuotias mies)

Näytteen 31 puhuja siirtyy selonteossaan tarkastelemaan kohteliaisuutta asiakaspalvelijan näkökulmasta (*jos minä oisin virkailija*) ja kertoo hakevansa tulkintavihjettä ulkoisen habituksen perusteella (*nuorekkaampi*). Habituksen on todettu pysyvän elämän aikana verrattain vakiona (ks. Marin 2001, 43), mutta ikääntymiseen liitetään puheessa melko kaavamaisia stereotypioita (ks. luku 5.5.1). Esimerkiksi keppi vanhuuden ikonina korostuu useankin

<sup>40</sup> Käsittelen ikäryhmien välisiä eroja tarkemmin luvussa 7.2.

haastateltavan ikäpuheessa puhuttelumuodon valinnan yhteydessä (jäljempänä myös esimerkissä 36).

Palvelupuheelta edellytettävään kohteliaisuuteen kuten puhuttelumuo-  
toihin liittyviä kannanottoja voidaan siis perustella monin eri tavoin, ja kes-  
kenään samankaltaisiltakin vaikuttavia käsityksiä perustellaan eri argumen-  
tein. Retorisesta näkökulmasta kaikkia niitä asioita, joita voidaan käyttää  
kannanottojen perustelemiseen, kutsutaan asenteen ilmaisemisen resursseik-  
si. (Vesala & Rantanen 2007, 40, 52.) Kokoan taulukossa 4 yhteen kaikki eri-  
laiset perustelut, joita puhujat käyttävät argumentoidessaan sinuttelun tai  
teitittelyn puolesta tai niitä vastaan.

TAULUKKO 4. Haastateltavien esittämät perustelut puhuttelumuodon valinnalle

Syitä kannattaa sinuttelua	Syitä kannattaa teitittelyä
yleinen tapa tai tottumus luonnollisuus nykyaikaisuus vastavuoroisuus tasa-arvo ikä, samanikäisyys iän häivytyks (toisen <i>nuorekkuuden</i> tavoit- teluun reagoiminen) tuttavuus sama sukupuoli (mies sinuttelee miestä) pakko (on totuttava, <i>mentävä mukaan</i> ) tilannearvio sopivuus yrityksen kulttuuriin (esimer- kiksi kioski) sopivuus asiakaspalvelijalle tai asiakas- palvelijan halu sinutella oma tunne ( <i>fiilis</i> ) keskustelun vapaamuotoisuus	oma tai toisen ikä, ikäero tottumus sopivuus yrityksen kulttuuriin (esimer- kiksi verotoimisto, hieno ravintola) perusratkaisu asiakaspalvelutilanteissa sopivuus asiakaspalvelijalle palvelun satunnaisuus (paikassa asioitu harvoin) tilannearvio etiketti, tilanteen virallisuus arvostus, kunnioitus, kohteliaisuus puhuteltavan asema (esimerkkejä taulu- kossa 5), habitus ( <i>näkee ulospäin</i> ), vieraus tai eri sukupuoli hienous ( <i>kuulostaa hienolta, ryhdikäs, hieno</i> tai <i>fiksu</i> tapa; puhuteltava <i>hieno rouva tai</i> <i>herrasmies, hienostunut</i> tai ruotsinkieli- nen) oma kasvatus ja koulutus oma tunne ( <i>fiilis, pidättyvyys,</i> <i>lämpimyy</i> [!])
Syitä vastustaa sinuttelua	Syitä vastustaa teitittelyä
tilanteen väärä arviointi puhuteltavan väärä arviointi arvostuksen puute sivistymättömyys, (tapa)koulutuksen puute epäkohteliaisuus (ja <i>tökeryys, epäasialli-            suus, röyhkeys</i> ) käyttöyhteyden <i>ryvettyneisyys</i> (ystävyy- den ilmaisekeinosta laajemmaksi) vuorovaikutus ei kasvokkain (esimer- kiksi puhelinmyynti)	tilanteen tai toisen väärä arviointi epäsymmetrinen puhuttelu puhuteltavan asema (urheilija) yliote

(jatkuu)

<p>TAULUKKO 4 (jatkuu)</p> <p>vieras paikka  yliote, toisen reviirille meneminen  oma tunne (tuntuu <i>pahalta, oudolta, huvittavalta, tulee vaivautunut olo</i>)  muiden maiden käytäntö, Ruotsin vaikutus  luvan tai oman rohkeuden puute</p>	
---	--

Taulukosta 4 ilmenee paitsi argumenttien kirjo myös saman argumentin käyttö resurssina eri tarkoituksiin. Esimerkiksi epäkohteliaaksi tulkittavalla pyrkimyksellä saada toisesta *yliote* puhuja voi vastustaa yhtä hyvin sinuttelua kuin teitittelyä. Vastaavasti sekä sinuttelua että teitittelyä kannatetaan tottumukseen tai omaan tunteeseen vedoten. Moni puhuja antaa puhuttelumuodoista laajoja selontekoja, joissa tukeudutaan useampaan kuin yhteen kuviossa 4 mainittuun puhuttelumuodon tulkintamahdollisuuteen. Luettelossa ei ole myöskään eroteltu argumentteja sen mukaan, kannattaako tai vastustaako puhuja jompaakumpaa puhuttelumuotoa yleensä vai omalla kohdallaan. Vastustavista selonteoista valtaosa esitetään yleisinä huomioina, ei niinkään omakohtaisina toiveina (ks. seuraava esimerkki 32: *jotkut on tarkkoja*). Puhujat näkevät enemmän "vaivaa" löytääkseen argumentteja sinuttelun vastustamiseksi ja teitittelyn kannattamiseksi kuin teitittelyn vastustamiseksi ja sinuttelun kannattamiseksi. Sinuttelua voidaanakin yleisempänä puhuttelumuotona pitää normina, josta halun poiketa puhuja tulkitsee vaativan perusteluja. Yksittäisen puhujan perustelut voivat kuulostaa myös epäjohdonmukaisilta. Useiden tulkintarepertoaarien samanaikaisesta ja joskus ristiriitaiseltakin vaikuttavasta käytöstä esitän yhteenvedon luvussa 6.3.

Joissakin selonteoissa nousee esiin sinuttelun eri sävyjen tai puhuttelun johdonmukaisuuden merkitys. Esitän puhuttelumuotojen "hienosäädöstä" kolme esimerkkiä:

(32)

HI:18: kyl mä uskon, et *jotkut* on tarkkoja siitä vähän semmosesta liian tuttavallisesta sitten että, koska siinä sinuttelussakin on vähän semmosia *eri muotoja*. (49-vuotias mies)

(33)

NH: miten toivoisit et palveltais, tai puhuteltais tämmösessä asiakas-palvelutilanteessa, sinuteltais vai teititeltäis?

HI:14: mä luulen, et mieluiten *sinuteltais sinä-muodossa*, mut ei sä-muodossa. (58-vuotias mies)

(34)

HI:6: ihan *sinutteluki käy ihan* et, ei mua sillä lailla häiritse noin, että noin, jos ei nyt jotain *töksäyttele* tai sitte - - joku tarjoilija ei tuo nopeesti jotta, *mee siitä* tai että jotain. (58-vuotias mies)

Epäkohteliaana sinutteluna pidetään sinuttelun suorutta, kun se yhdistetään direktiiviin (*mee siitä*) tai puhekielistä *sä*-varianttia persoonapronominista *sinä*. Lappalainen (2006b, 241) toteaa, että kuulijan huomio kiinnittyy helposti juuri persoonapronomineihin, jotka voivat johtaa päätelmiin puhettavan virallisuudesta paitsi sinuttelun ja teitittelyn myös muodon murteellisuuden tai yleiskielisyyden perusteella. Esimerkkioitteen 33 puhuja voi perustaa *sä*-muodon vastustuksensa yleiseen uskomukseen, että yleiskielinen variantti olisi murteellista korrektimpi ja siten myös kohteliaampi. *Sinä*-pronominin korostaminen on kuitenkin vastakkainen Lappalaisen (2006b) esittämälle tulkinnalle, jonka mukaan persoonapronominin puhuttelu olisi sinuttelutyylinä vähemmän tuttavallinen.

Johanna Asplund (2005, 90–91) on selvittänyt, millaisia assosiaatioita suomenruotsalaiset yhdistävät pronomineihin *du* ja *ni*. Hänen mukaansa erikäiset kokevat puhuttelupronominin samalla tavoin: Yksikön 2. pronominiin yhdistyviä assosiaatioita olivat hänen tekemänsä testin mukaan mm. läheisyyden ja intiimiyden liittyvät rentoutuneisuus (*avslappad*), lämpimyys (*varm*), pyöreys (*avrundad*) ja pehmeys (*mjuk*). Monikon 2. pronominiin yhdistettyjä assosiaatioita olivat vastakkaiset adjektiivit jännittänyt (*spänd*), kylmä (*kall*), kulmikas (*kantig*) ja kova (*hård*), mutta myös adjektiivit kohtelias, positiivinen, ystävällinen ja hyvä, jotka liittyvät etäisyysakseliin. Asplund (mt, 97) huomauttaa, etteivät vastaajien luonnehdinnat kuitenkaan olleet aina johdonmukaisia.

Tutkimukseni haastateltavat ovat kiinnittäneet huomiota myös sinuttelun ja teitittelyn vaihteluun (*joka toinen sana oli sinä, joka toinen sana oli te*), jota voidaan pitää palvelutapahtumaan sopimattomana (*täytyy olla joko tai*):

(35)

HI:7: missähän mä just nyt olin, jossain Sokoksella, oisko se ollu joku tämmönen, siellä kosmetiikkapuolella, tällanen joku meikkijuttu, niin niin, joka toinen sana oli sinä, joka toinen sana oli te. eli tavallaan se niinku rupee sitte mietityttää, et no eikö, et sitte *täytyy olla joko tai*. mut et ehkä se on niinku nuorison *ongelma* tällä hetkellä, et ei osaa niinku sanoo, päättää sitte kumpi se on. (57-vuotias nainen)

Kotuksen tutkimusaineiston perusteella etenkin juuri keski-ikäisten puhutuksessa on puhuttelumuotojen variaatiota jopa saman asiointitilanteen aikana. Asiakaspalvelija voi erilaisilla viittaustavoilla muovata asiakaspalvelutilanteeseen osallistuvien intentionaalisia rooleja: korostaa tai häivyttää asiantuntemustaan, edustamaansa instituutiota tai etäisyyttään asiakkaaseen. Puhuttelumuodon vaihtuminen asiointitilanteen aikana kertoo jostakin muutoksesta, esimerkiksi siirtymisestä toiminnasta toiseen tai näkökulman vaihtamisesta, asennonvaihdoksesta. Puhujan viittaukset voivat vaihtua kahdestikin: teitittelystä sinutteluun ja takaisin teitittelyyn tai sinuttelusta teitittelyyn ja takaisin sinutteluun. Tilanteet liittyvät tällöin jollakin tavalla vuorovaikutustoiminnan jäsentämiseen. (Lappalainen 2005a; 2005b, 49; 2006b, 279–280.)

Pragmaattiselta kannalta pronomineihin liittyy useita muitakin funktioita kuin sosiaalisen etäisyyden tai asiointitilanteen rakenteen säätely. Kohteliaisuudenkin kannalta kiinnostavia valintoja ovat keinot, joilla korostetaan tai häivytetään itseä tai toista, vältetään vastuuta, vaihdetaan näkökulmaa tai luodaan yhteys kuulijaan (ks. Luukka 1994, 231). Oman persoonan häivyttämisestä ei aineistossani juuri ole mainintoja lukuun ottamatta aineistokatkelman 36 kerrontaesimerkkiä (*mitä laitetaan*). Useimmat puhujat ilmaisevat sen sijaan olevansa tietoisia puhuttelun kiertomahdollisuuksista, kun palvelutilanteen puhuttelumuodon valinta tuottaa ongelmia:

(36)

IM: no toivotko että sinua sinuteltaisiin vai teititeltäisiin asiakaspalvelutilanteissa?

HII:6 no se on, se sinuttelu on, on niinkun vallannut niinko alaa, että mä mä sanosin sillai, että kun on niinku tuttu kaveri, että tietää, et tuo käy usein tässä, ni kyl sitä voi siihen ihan hyvin sanoa sen, että ai tulit kahville, tervetuloa vaan. ja, mutta kun, sit kun on niinku minust vanhempia ihmisiä ja on keppien kans, rollaattorilla kulkevia, ni ee... siellä jos on se myyjä on kaksikymmentvuotias, yheksäntoistvuotias, lomittaja siellä esimerkiks ja, se sanoo kaheksankymmentviisvuotiaalle kepin kans kulkevalle mammalle et tota, mitä sie otat, (NAURAHTAA) ni kyl siin, se pitäs niinku nähdä se homma, näin sanoo et, jaha, *mitäs rouvalle laitetaan*. (69-vuotias mies)

(37)

HI:18: mä luulen että ihmiset on vähän sellasia, että on varmaan ihmisiä mitkä on paljon nuorempiakin kuin minä, mitkä haluaa sitten teititeltävän ehkä, mut se on varmaan tommon- tämmönen aisti- niinkun tämmönen asiakaspalvelijan aistittavissa oleva asia, että miltä se asiakas näyttää ja kuulostaa, niinkun minkälaista sanontaa voi käyttää. ja sitten siinäkin mun mielestä *helposti pystyy sen väistämään*, jos ei oikein tiedä niin *käyttää senkaltasia sanontoja ettei, ei tulekkin sinuttelua*. (49-vuotias mies)

(38)

IM: no onko jotain erityistä jos ajattelet palvelua ravintolassa tai kahvilassa?

HI:23: ainakin kohteliaisuus ja eikä ihan suora sinuttelu, tör- tör- törmästä heti siihen. mieluummin ehkä *passiivilla tai jollain muulla*, mutta hienoissa paikoissa teititellään. - - kyl ensi alkuun vieraan ihmisen *kuuluis periaatteessa* mun mielestäni ainakin, teititellä taikka kiert- *käyttää kiertoilmasuja jotain* sitte siihen jos mahdollista. (67-vuotias mies)

(39)

NH: onko jotakin sellasia puhetapoja tai sanontoja, jotka tuntuu asiakaspalvelutilanteeseen sopimattomilta?

HI:20: no, itse ajattelen niin että, että tämmönen *kolmannessa persoonassa puhuttelu*. (51-vuotias nainen)

Kolmannella persoonalla voi tietoisesti kiertää puhuttelun kokonaan, mikä on kohteliaisuuden tarkastelun kannalta huomionarvoinen valinta. Esimerkkiotteissa 36–38 puhujat esittävät erilaiset kiertoilmaukset ratkaisuihin tilanteisiin, joissa puhuttelumuodon valintaa on vaikea päättää tai sinuttelu on sopimatonta. Palvelutilanteissa yleinen keino on esimerkiksi persoonapronominin korvaaminen puhuteltavan paikkaa ilmaisevalla adverbilla: *ja sinne?, ja mitäs juotavaksi toiselle puolelle?* (Yli-Vakkuri 2005, 191).<sup>41</sup> Otteen 39 puhuja sen sijaan ei pidä kolmatta persoonaa palvelutilanteeseen sopivana. Puhuttelun kierto mahdollistaa kerronnassa etäännyttämisen, joka on negatiivisten kasvojen suojeluun liittyvä kohteliaisuusstrategia (Hakulinen 1983; 176–177). Kolmatta persoonaa ei voi kuitenkaan automaattisesti tulkita negatiivisen kohteliaisuuden kannalta; nollapersoonan käyttö voi ilmaista myös epätietoisuutta siitä, sopisiko tilanteeseen paremmin positiivista vai negatiivista kohteliaisuutta noudattava strategia – ja päätöstä jättää valinta ratkaisematta. Monilla lieventävillä ilmauksilla (*mieluummin ehkä, kuuluis periaatteessa mun mielestäni ainakin, jos mahdollista*) puhujat ilmaisevat, että puhuttelukäytäntö poikkeaa heidän oikeana pitämästään normista.

Anna-Leena Nojonen (1999, 16) ennusti viime vuosikymmenen lopussa puhuttelukoodin vakiintuvan: ”Nykyinen murrosvaihe kielenkäyttäjää askarruttavine valintaongelmineen tuskin jatkuu pitkään, jos kielellä on vähänkään kykyä päästä eroon turhasta variaatiosta ja ristiriitaisista säännöistä.” Tutkimustulokseni eivät ennustetta vahvista: kielenkäyttäjien odotusten näkökulmasta variaatiota on edelleen, mutta turhaksi sitä ei voi luonnehtia. Sinuttelulla ja teitittelyllä on useita funktioita, joihin kielenkäyttäjät tulkinnoissaan viittaavat.

### 5.3.2 Tervehdykset, kohteliaisuusfraasit ja muut kielenpiirteet

Toisessa haastattelukysymyksessä *Onko joitakin sellaisia puhetapoja tai sanontoja, jotka ovat teistä tuntuneet asiakaspalvelutilanteeseen sopimattomilta? (Millaiset, miksi?)* ei valmiita vaihtoehtoja mahdollisesti sopimattomista puhetavoista tai sanonnoista annettu, vaan haastateltavat saivat itse määritellä, mitä piirteitä heidän mielestään kohteliaisuuteen tai epäkohteliaisuuteen kuuluu. Vastauksissa korostuu kohteliaisuuden tarkastelu käyttäytymisenä tai vuorovaikutuksena, ei niinkään kielellisenä ilmiönä. Monet haastateltavista eivät pystyneet nimeämään lainkaan esimerkkejä kohteliaisuuden kielentämisestä. Tämä ei kuitenkaan merkitse välttämättä sitä, ettei kielellisellä kohteliaisuudella olisi puhujan mielestä väliä; kysymys voi olla vaikeudesta hahmottaa, mitä kielelliseen kohteliaisuuteen kuuluu, niin kuin edellä totesin. Vaikka kielenpuhujien olisi vaikea määritellä kohteliaisuutta, se ei merkitse sitä, että he eivät pystyisi arvioimaan tietyn ilmauksen kohteliaisuutta tai epäkohteliaisuutta tietyssä tilanteessa (Kallia 2004, 146).

---

<sup>41</sup> Jälkimmäinen havintoesimerkki on omasta ravintola-asiointikokemuksestani keväältä 2008.

Nimeämistä vaikeus voi johtua siitäkin, että puhujalla on pragmaattista tietoa siitä, että sama ilmaus voi eri yhteyksissä saada erilaisia merkityksiä eikä jotain ilmausta voi kontekstista irrallaan tulkita yksiselitteisesti kohteliaaksi tai epäkohteliaaksi (ks. luku 3.3). Kun puhetilanteessa ilmauksen tulkintaan vaikuttaa koko konteksti tai vähintään lausuma, voi olla vaikea palauttaa mieleen kohteliaisuuden tai epäkohteliaisuuden osoittimia, yksittäisiä merkittäjiä (vrt. Mills 2003, 104; Brown & Levinson 2002, 22). Asiointitapah- tumia analysoineet tutkijat ovat todenneet, että kohteliaisuuden kielelliset osoittimet voidaan palvelutilanteessa helposti korvata toisilla kielellisillä ja jopa ei-kielellisillä keinoilla, joilla on sama pragmaattinen funktio (esim. Danblon, de Clerck & van Noppen 2005, 54–55; Lappalainen 2008a; 2008b; Raevaara 2008).

Etenkin moni vanhimmista haastateltavista kiinnittää selonteoissaan huomionsa palvelupuheen sisältöön muodon asemesta ja korostaa, ettei ole *koskaan ollut mitään*, ei ole *kiroiltu*, *pilkattu* tai sanottu *ilkeesti*. Pilkkä ja kiroilun kaltaiset tabuilmaukset (Bousfield 2008, 111) ovat suoraan ilmaistua epäkohteliaisuutta, joka on palvelutilanteessa erilaisia implisiittisiä epäkohteliaisuuden muotoja epätodennäköisempää. Ne kuuluvat sopimattomuuksiin, ”tuhmaan käytökseen”, joka pyritään juurimaan lapsista jo peruskotikasvatuksessa (ks. Mills 2003, 69), joten haastattelussa niiden mieliin palauttaminen lienee sen vuoksi epäsuorempaa epäkohteliaisuutta helpompaa.

Haastateltavat mainitsevat epäkohteliaina tai palvelutilanteeseen sopimattomina kielenpiirteinä sinuttelun (ja joskus myös teitittelyn tai kolman- nassa persoonassa puhuttelun) lisäksi joitakin yksittäisiä sanoja tai sanontoja: *elikkä*, *tuota noin*, *joo*, *lyhennykset*.

(40)

IM: no onko joitakin sellaisia puhetapoja tai sanontoja jotka ovat tun- tuneet asiakaspalvelutilanteeseen sopimattomilta?

HII:22: (NAURAHTAA) no joo, nimenomaan tämä joo (NAURAA). siihen törmää turhankin usein, kun esimerkiksi maksaa jotakin ostosta, niin tää myyjä ottaa rahan ja sanoo, että joo, ja sitten siitä antaa takasin. ei harvoin, *ei läheskään aina sanota, että kiitos vaan joo*. (65-vuotias mies)

(41)

HI:4: jotkut käyttää sellasia kuin *tuotanoin* ja jotkut käyttää sanaa *elikkä*. - - *elikkä* tulee sellanen kuva, et asianomainen henkilöllä ei ole kovin selvää kuvaa. (58-vuotias mies)

Esimerkissä 40 puhuja liittyy partikkelin *joo* palvelupuheen lyhyyteen ja odo- tuksenmukaisesta asiakaspalvelufraasista (*kiitos*) poikkeamiseen, esimerkissä 41 lausumapartikkeli *elikkä* yhdistetään epävarmuuteen. Partikkeli *elikkä* ja *t(u)ota (noin)* ovat yleisesti kielenkäyttäjiä ärsyttävien piirteiden kärjessä (Jo- ronen 2008, 14), ja niihin kohdistettu kielteinen huomio julkisuudessa voi ohjata kielenkäyttäjiä kiinnittämään niihin enemmän huomiota kuin vastaa- vantyyppeihin muihin, tilkesanoiksi miellettyihin partikkeli-ilmauksiin. *Elikkä* esiintyy usein lausekkeen aloituspartikkelina, ja Kotuksen tutkimuksessa on



havaittu erityisesti nuorten suosivan asiointitilanteissa muita ikäryhmiä useammin niukkoja, lausekemuotoisia vuoroja (Halonen & Koivisto 2008; Raevaara 2008).

Tutkimukseni ikääntyvät ja ikääntyneet osallistajat mainitsevat sopimattomiksi puhetavoiksi myös asiakkaan repertoaariin kuulumattomat, usein juuri nuorten käyttämät piirteet: *nuorisokielen, slangin, kielen muuttumisen, alatyyliset ilmaisut, englannin kielen ja ammattitermit*.

(42)

HII:6: *nää* puhuu englantia *nää* että, ja puhutaan *mahiksista* ja- ja- ja tota kaikista tämmösistä. *ei myö* silloin tiedetty mitään niistä. (69-vuotias mies)

(43)

HII:19: kun *kovin nuori* on palvelija, ni hän asiakaspalvelija, hän puhuu, puhuu liian nopeasti ja- ja- ja käyttää ehkä vähän tuommosia *slangityylin* sanoja, joita *ei vanhempi ihminen* aina ymmärräkkään. (73-vuotias mies)

Selonteoissa 42 ja 43 puhujat esittävät esimerkkejä kielteisistä ilmaisuista (*mahikset, slangityylin sanat*) ja merkitsevät ne omasta repertoaristaan tavalla tai toisella poikkeaviksi pronomini-ilmaisin tai muiden, vastakohtaisia luokitteluja ilmaisevien nominien avulla: *nää puhuu – ei myö tiedetty, nuori puhuu – ei vanhempi ymmärräkkää*.

Kotuksen asiointipuhehankkeen yhteydessä on havaittu, että vaikka niukkaa kielentämistä ja varsinkin puhumattomuutta yleisesti pidetään epäkohteliaisuuden ja tylyyden osoituksena, nämä mielikuvat eivät vastaa sitä, miten todellisissa asiointitilanteissa toimitaan tai toisen osapuolen toimintaa tulkitaan (Raevaara 2008).<sup>42</sup> Asiointitilanteissa toimintoja ilmaistaan usein kielellisesti kiteytynein, rutiinistunein muodoin. Esimerkiksi *Mitä teille saisi olla?* -kysymys korvataan rakenteella *ja mitäs*. (Lappalainen 2008b.) Useat aineistoni haastateltavat mainitsevat kuitenkin tällaiset lyhyet asiointitilanteet esimerkiksi sopimattomista muodoista: *mitäs sulle, mitä(s) sulle saa/sais olla, mitä sää/sie otat, saaks sulle olla lisää*. Haastateltavat liittävät selonteoissaan kysymyssanaan usein s-partikkelin, jonka illokuutiona on pidetty meneillään olevan toiminnan osoittamista yhteiseksi tehtäväksi (Lappalainen 2008b) mutta joka ei heidän tulkinnassaan silti riitä tekemään ilmaisua kohteliaaksi. Tällaisia Brownin ja Levinsoninkin (2002, 60) luokittelussa suoraa strategiaa edustavia kysymyksiä ja direktiivejä (*mee siitä, odottakaa*) pidetään ilmeisesti etäkohteliaisuuden toivetta loukkaavina.

Yksittäisiä sanontoja tai muotoja useammin haastateltavat mainitsevat esimerkkejä ilmausten sävystä tai tyylistä. Palvelutilanteeseen sopimattomia

---

<sup>42</sup> Kohteliaisuuden tulkintoista voi keskusteluanalyysin keinoin esittää nähdäkseni vain vuorovaikutuksen kulkuun perustuvia oletuksia.

ilmauksia tarkastellaan useimmiten vuorovaikutuksen tulkintakehyksestä. Sellaisiksi mainitaan *komentelu, ylimielisyys, töksäyttely, töräyttely*, vääränlainen *huumori* tai *huumorintajuttomuus, tönkeys, ärtyneisyys, äkäisyys, välinpitämättömyys* tai *laiskuus, liika tuttavallisuus, kaverillisuus* tai päinvastoin *liika etäisyys* sekä se, ettei asiakasta *oteta tosissaan* tai *tasavertaisena*. Esiintymispuheen tulkintakehyksestä sopimattomina pidetään *robottimaisuutta, helppoheikkimäisyttä* tai *rempeyttä*. Oletettavasti haastateltavat pitävät luonnehtimansa epäkohteliaan tyylin vastakohtaa vastaavasti kohteliaana ilmaisutapana.

Toivomaansa palvelupuhetta moni luonnehtii esiintymispuheen kehyksestä *iloiseksi, reippaaksi* tai *kohteliaaksi*. Asiantuntijapuheen kehyksestä palvelupuheelle asetetaan tavoitteeksi *asiallisuus* tai *rehtiys*. Määritteet *arkipäiväisesti* ja *ihan normaalisti* vaan ilmentävät palvelupuhe tekona -tulkintakehystä. Palvelupuheeseen liitetään vuorovaikutuksen tulkintakehyksestä lähikohteliaisuuden odotuksia: puhujat kertovat toivovansa *tuttavallisuutta, sydämellisyttä* ja *samaa kieltä*. Myös myönteiset lausumat murteiden käytöstä voinee tulkita puhujan ilmaisemiksi lähikohteliaisuuden odotuksiksi:

(44)

HII:21: mä todella nautin, että turkulaisilla turkulaisessa puheessa kuuluu turkulaisuus ja savolaisessa kuuluu savolaisuus, sen mä nimittäin täysin hyväksyn, koska se *kertoo ihmisestä itsestään*,

IM: mm.

HII:21: hänen niinku omasta persoonastaan. ja- ja tuota mutta, mutta joitakin, ehkä mä alan olla vanha siin mieles että (NAURAHTAA), että et esimerkiksi slangi-ilmaukset, niit mä vieroksun. (67-vuotias mies)

Murteen tulkitaan kuuluvan epäviralliseen, henkilökohtaiseen repertoaariin (*kertoo ihmisestä itsestään*) ja yhdistävän puhekumppaneita – toisin kuin slangi, jota luonnehditaan puhekumppaneita erottavaksi kielimuodoksi (*niit mä vieroksun*) (vrt. Brown & Levinson 2002, 110–111).

Jatkokysymyksissään haastatelijat nostivat esille palvelutilanteen rakenteen kannalta keskeisiä puheakteja ja kohteliaisuusfraaseja, ellei haastateltava ollut itse nostanut niitä esille: *Miten toivotte, että teitä tervehdittäisiin?, Miten toivoisitte asiakaspalvelijan toimivan maksutilanteessa ja palvelutilanteen lopuksi?* Fraasistuneita kohteliaisuusmuotoja on erityisesti palvelutilanteen aloituksissa ja lopetuksissa. Kaikki haastateltavat eivät ilmeisesti fraasien automaattistuneen luonteen vuoksi kyenneet palauttamaan niitä mieleensä lainkaan. Niitä olisi voinut saada esiin jatkokysymyksin, joissa olisi tarjottu joitakin fraasivaihtoehtoja valmiina, esimerkiksi *Mikä tervehdys tuntuu sopivimmalta/sopimattomalta asiakaspalvelutilanteeseen ravintolassa: päivää, hei, moi vai jokin muu? Miksi?*

Asiointitilanteissa tervehdys on paitsi puhekumppanin kohteliaasta huomioon ottamista myös asiakaspalvelijan osoitus siitä, että tämä on valmis palvelemaan asiakasta. Ruuhkatilanteessa tervehdys voi merkitä myös edellisen asiakkaan hyvästelyä ja hoputtamista pois. (Raevaara 2008.) Ensimmäisen tervehdyksen esittää tavallisesti myyjä. Tervehdyssanoiksi on kiteytynyt

varsin pieni sanajoukko, mikä kertoo tervehdysten rutiinistumisesta. Tervehdyssanan valinnalla puhuja voi kertoa itsestään ja suuntautua vastapuoleen mutta myös muovata keskustelun sävyä. Asiakaspalvelussa se on osa palvelupuheen tyylin valintaa: *moi* antaa ensimmäisen vihjeen tuttavallisesta puhetavasta, *päivää* muodollisemmasta. Asiakaspalvelija tekee tervehdyksellään ikään kuin tarjouksen, jonka asiakas yleensä hyväksyy vastaamalla samalla tervehdyssanalla. (Lappalainen 2008a; 2008b.) Palvelutilanteeseen sopivista tervehdyksistä mainitaan aineistossani *hei*, *terve*, *moi*, *heissan* ja *morjens*, joita puhujat voivat pitää lähikohteliaisuuden merkitsijöinä, mutta myös (*hyvää*) *päivää*, *huomenta*, *iltapäivää*, *iltaa*, jotka voivat puhujille edustaa sopivantasoisista etäkohteliaisuutta. Osa kertoo toivovansa lisäksi rutiiniasioinnissa Suomessa harvinaista kättelyä ja *tervetuloa*-toivotusta, osa sanoo nyökkäyksen ja katsekontaktinkin riittävän, vaikka kioskiasiointiaineiston perusteella pelkkä nyökkäys on tervehdyksenä harvinainen (Lappalainen 2008b).

Kielteisiksi esimerkeiksi tervehdyksistä mainitaan useissa selonteoissa (kuten näytteissä 107 ja 120) liian tuttavallisiksi luonnehditut *moi* ja *moro*. *Moi*-sanaa ei Lappalaisen (2006a; 2008a) havaintojen mukaan käytetä Kela-asioinneissa lainkaan ja se on kioskiasioinneissakin muualla Suomessa selvästi harvinaisempi kuin Helsingissä. Syy *moi*-tervehdyksen vieroksuntaan voi olla ikääntyneiden puhujien näkökulmasta myös ilmauksen uutuus: sen arvellaan yleistyneen Suomessa vasta viime vuosikymmeninä ja siihen voi liittyä nuorisokielen leima (Lappalainen 2008a).

(45)

HI:21 mä toivoisin, että tota noin, se olis tämmönen ihan arkipäiväinen hyvää päivää, tervetuloa, silloin kun mä menen asiakkaana johonkin tilanteeseen, on se sit mikä tahansa puoti, joka ei niin, ihan normaali arkipäiväinen tervetuloa, hyvää päivää, tervetuloa, et se ei tarvi olla mitään ihmeellistä kliseetä, mut ei myöskään et moro. (54-vuotias nainen)

(46)

NH: kiinnitätkö huomiota tämmösiin verbaalisiin ilmasuihin, et miten sinua tervehditään?

HI:17: no joo, kyllähän niin monenlaisia tervehtimistapoja on, että. tietysti se päivää ja hyvää huomenta ja semmoset on semmosia neutraalimpia että, että jokaiselle sopivia. (49-vuotias nainen)

(47)

HI:1: kyllä mulle sopii, et sanotaan hei, sen sijaan et sanotaan hyvää päivää hyvin, hyvin muodollisesti. (56-vuotias nainen)

On huomattava, että samalle fraasille saatetaan antaa hyvinkin poikkeava merkityssisältö: esimerkiksi tervehdykselle (*hyvää*) *päivää* annetaan näytteessä 46 neutraalin yleistervehdyksen, näytteessä 47 muodollisen erikoistervehdyksen tulkinta. Lappalaisen (2008a) tekemässä asennekyselyssä on kartoitettu tervehdyssanoihin liittyviä mielikuvia arvioimalla, miten hyvin annetut adjektiivivaihtoehdot kuvaavat vastaajien mielestä eri tervehdyssanoja. Ky-

selyn perusteella *hei*-sanaan liitetään useimmiten neutraalius, *moi*-sanaan rentous ja nuorekkuus ja *päivää*-tervehdykseen virallisuus. Noin puolet kyselyyn vastanneista piti tervehdystä *moi* kaupunkilaisena ja helsinkiläisenä ja tervehdystä *päivää* vanhanaikaisena. *Terve-*, *moro-* ja *morjens*-sanoihin liitettiin kyselytutkimuksessa maskuliinista, *hei*-sanaan feminiinistä leimaa.

Osa aineistoni haastateltavista korostaa asiakkaan valtaa tervehdysmuodon valinnassa:

(48)

HI:11: kaupan tiskillä, mä oon kyllä joskus siinä mielessä, kun ne sanoo, että... mikähän on yleisin tommonen *vapaamuotonen* tervehdys, kun ne sanoo, en mä ees muista sitä. ei se nyt ihan terve, tervekään, tai jotain tämmöstä tai moi tai näin, *niin mä tuun aina vastanneeks*, että hyvää päivää. (61-vuotias mies)

(49)

HI:12: on vähän niin varmaan, että parikymppinen, jos se on *kauheen tuttavallinen* se tervehdys niin sen niinku, se niinku kuuluu tavallaan siihen heidän kulttuuriinsa. mut jos kuuskymppinen tulee kovin sillee, ni silloin *on heti vähän varuillaan*, et mitähän täl on miälessä että. jos se ei oo ikinä nähny ihmistä ja se tulee, *niinku oltais vanhat kaverit* ni, silloin jo heti, perusepäluulonen hämäläinen luonne ni. (61-vuotias mies)

Otteissa 48 ja 49 puhujat kertovat esimerkin asiakaspalvelijan tervehdysfraasin valinnasta. Tervehdys tulkitaan tilanteeseen sopimattomaksi lähikohteliaisuudeksi (*vapaamuotonen, kauheen tuttavallinen*). Haastateltavat pyrkivät omalla palautteellaan, varuillaanollolla tai muodollisemman fraasin valinnalla, palauttamaan tilanteen lähemmäs etäkohteliaisuuden ulottuvuutta. Tervehdys ja sitä seuraava vastatervehdys muodostavat asiointissa yleensä kiinteän kokonaisuuden ja ovat identtisiä (Lappalainen 2008b), joten tällaisen säännön tietoista rikkomista voidaan pitää asiakkaan selkeänä viestinä. Eri tervehdyssanan valintaan voi liittyä tällöin myös asiakaspalvelijaa neuvova illokuutio.

Palvelupuheen piirteiden tarkastelussa otin esille, että kohteliaisuusfunktion lisäksi fraaseilla on myös asiointin jäsentämiseen liittyviä tehtäviä. Pitkälti ei-kielellisesti toimiva vuorovaikutus asiakaspalvelutilanteissa näyttää Koiviston (2008) havaintojen mukaan kaipaavan kiteytyneitä keinoja, joilla ohjataan ja osoitetaan tilanteen etenemistä. Valtaosa haastateltavista yhdistää kohteliaisuuden asiakaspalvelussa herkästi juuri kohteliaisuusfraaseihin näkemättä kuitenkaan fraasien muita mahdollisia funktioita. Pirkko Muikku-Werner (1993, 106–107) huomauttaa, että tiettyjen valmiiden mallien vuoksi kohteliaisuus voidaan virheellisesti hahmottaa fraaseiksi, joiden tuottamisessa ei olisi sijaa variaatiolle, tai että valintoja ei tarvitsisi lainkaan pohtia. Fraasien muotoileminen edellyttää usein tilanteen ja toisen osapuolen reaktioiden aktiivista havainnointia.

Suomen kielen harvat kohteliaisuusfraasit ovat pan-eurooppalaisia ja tulleet suomeen lainoina ruotsista. Yli-Vakkuri väittää, että niidenkin käyttöä

voidaan vapaamuotoisessa keskustelussa pitää hämmentävinä, ja esittää esimerkkeinä tästä tendenssistä sellaiset foneettiset variaatiot kuin *kiitti* tai *olepa hyvä*. (Yli-Vakkuri 2005, 189, 199.) Myös aineistossani on seuraavan esimerkin tapaisia selontekoja, joissa sopivan käytöksen ylittävää kohteliaisuutta ei välttämättä pidetä enää kohteliaana (vrt. Watts 2003):

(50)

HI:10: en ainakaan itse arvosta *minkäänlaisia fraasitervehdyksiä* tai tällasia, enkä erityisemmin mitään erikoista smailinkiakaan että, että aika niinku tavanomaiset tervehdykset ois ymmärtääkseni parhaita. (54-vuotias mies)

Tervehdys- ja kiittämisesimerkkien lisäksi aineistossani on seuraavia mainintoja palvelutilanteen fraasiutuneista tai lähes fraasiutuneista, osin vieraan mallin mukaisista sanonnoista, joista useat liittyvät ravintolassa asiointiin: *kuinka voin auttaa, miten(kä) voin palvella, miten voin olla avuksi, voinko palvella jotenkin, haluatteko pöydän, miten ruoka maistuu, maistuuko ruoka, olkaa/ole hyvä, hyvää päivänjatkoa, tervetuloa uudestaan, tervetuloa toiste, toivottavasti olette viihtyneet*.<sup>43</sup>

Haastateltavat hahmottavat aloitusfraasit tilanteen jäsentäjinä useimmiten lopetusfraaseja paremmin. Kysymys maksutilanteessa tai asiointin lopussa käytetyistä fraaseista voi aiheuttaa jopa hämmennystä ja yrityksiä ”keksiä” sopivaa vastausta:

(51)

IM: ja miten toivoisitte asiakaspalvelijan toimivan maksutilanteessa ja palvelutilanteen loppuksi?

HII:1: maksutilanteessa, siis että...

IM: että mitä niinku hän hänen pitäisi sanoa siinä. vai pitääkö sanoa mitään?

HII:1: nii, ei siin muuta jos laskun tuo, ja jos se on, kattoo et se on oikein, ni *eihän siin* oikeastaan mitää miun mielestäni *ihmeempää tarvi* sillo. (82-vuotias mies)

(52)

HII:14: kyllähän sillä siinä mielessä on merkitystä että jos, jos esimerkiksi asiakaspalvelutilanne on vaikkapa verotoimistossa, ni se on eri asia kuin kioskillä ja sellasessa nopeassa, jossa ei ollakkaan sen enempää tekemisissä, muuta kun ojennetaan jotakin, ni voi, voi ihan hyvin sanoo ole hyvä. mutta sitte taas jos on kysymys *monimutkasesta asiasta* taikka sellasesta, että ollaan *pitkässä suhteessa*, sanotaan nyt vaikka ravintolassa käyminenkin on tällänen pitempi niin, niin silloin sen tilanne on toinen, ja siinä toivoo sitä, niinku molemminpuolista ymmärrystä. (67-vuotias nainen)

<sup>43</sup> Hakulinen (2001b, 208–211) toteaa, että viittausta vastaanottajaan pidetään suomessa standarditervehdysten ja kohteliaisuusformuloiden yhteydessä luonnottomana, esim. *kiitos \*sinulle*. Huomioitteni mukaan ne ovat kuitenkin asiakaspalvelussa yleistyvässä – ehkä vieraskielisten esikuvien myötä.

Näytteen 52 puhuja yhdistää asiakaspalvelijan lausumat palvelutilanteen keston (*ollaan pitkässä suhteessa*) ja vaativuuteen (*kysymys monimutkasesta asiasta*). Kotuksen asiointipuhehankkeen tulokset (esim. Raevaara 2008) ja havaintoni palvelutilanteen lopetusfraaseista (liite 3) osoittavat, että lyhyissä palvelutilanteissa voi olla hyvinkin vähän palvelupuhetta. Raevaara (2008) antaa kioskiasioinnin lyhyydelle kaksi selitystä: hoidettavat asiat ovat yksinkertaisia ja vähin puhe in hoidettavia (vrt. näyte 52) ja tapahtuma on asiakkaan kannalta tuttu ja arkipäiväinen – toisin kuin institutionaalisissa asiakkaan ja ammattilaisen kohtaamisissa.

Aineistostani voi tehdä päätelmän, että asiakaspalvelufraasit ovat rutiinimaisten palvelutilanteiden kohteliaisuuden ilmaisimina menettäneet kokemuksenkin tasolla paljolti merkitystään, kuten aineisto-ote 50 osoittaa. Etenkin ikääntyvät korostavat, ettei sanonta sinänsä ole tärkeä, kunhan sävy on valittu oikein:

(53)

HI:12: ei se varmaan se sana, *sana oo itsessään vaan se sävy*, mikä varmaan on se mikä- minkä niinku vaistoa, että, onk täs nyt hyvät asiat kysymykses vai vähän huonommat asiat vai tosi huonot. (61-vuotias mies)

(54)

HI:13: jos mä menen tavalliseen ruokakauppaan niin, niin mun mielestä siellä ystävällinen tervehdys, on se sitten huomonta, päivää, iltaa, mikä tahansa, mutta siis ei mitään täärve (DEMONSTROI VENYTTÄEN), ei siis mitään tämmöstä, vaan siis mitään tämmöstä, vaan siis semmonen *luonteva ja normaali*. (57-vuotias nainen)

(55)

NH: no tota, miten sä yleensä toivoisit, onks jotain sellasia erityis-huomioita, et miten tulis tervehtiä?

HI:3: ei mun mielest oo mitään *erityist*, et mä niinku. mut *pääasia on se, et tervehtii tavalla tai toisella, eikä niinku ota sitä suoraan*, et mitä tai mitä sulle tai jotain. et *jonkunlainen tervehdys pitäis aina niinku olla*, et ottaa, et *mä oon huomioinu sen asiakkaan*.

NH: aivan, aivan. kiinnitätkö, tai onks jotain sellasia tai jotain sellasta verbaalista ilmasua, jota tulis välttää tai mikä on hyvää, ihan jotain lauseita tai sanontoja, ihan tähän tervehtimiseen liittyen?

HI:3: hmm...no, sekin on nii kauheesti siit *paikast kii*. et riippuu oot sä ravintolas, tai oot sä vaatekaupas tai oot sä pankissa, että siellä ne ilmasut ja tervehdykset onkin ihan erilaiset. että voi olla moi tai hei ihan vapaasti. mutta sitten taas toisaalta ni, ihan sellanen *normaali päivää tai mitä nyt sitten on*, et en mä mitään *erinomaista*, haluais ainakaan, *hurrahuutoja*. (55-vuotias nainen)

Osa arvioi otteiden 53 ja 54 puhujien tavoin kielellistä kohteliaisuutta enemmänkin vuorovaikutuksen sujuvuuden kuin kielellisten muotojen kannalta (vrt. Mills 2003, 137).

Näytteen 55 puhuja ilmaisee tervehdysten olevan tilannesidonnaisia (*paikast kii*), mutta hän ei yksilöi, millaista palvelua hän pitää sopivana mainitsemiinsa konteksteihin (*ravintolas, vaatekaupas tai pankissa*). Haastateltava korostaa kuitenkin tervehdysten tärkeyttä (*jonkunlainen tervehdys pitäis aina olla*) ja perustelee näkemystään tervehdysten funktiolla: kohteliaalla huomion kohdistamisella asiakkaaseen asian sijaan (*mä oon huomioinu sen asiakkaan, ei erityist, en mitään erinomaista haluais*), ei niinkään kielellisellä ilmenemis- muodolla (*tervehtii tavalla tai toisella, normaali päivää tai mitä nyt sitten on, en haluais hurraahuutoja*) (vrt. Korhonen 1996, 235–240). Selonteon mukaan tervehtiminen myös pehmentää vuorovaikutustilanteen alkua (*ei ota sitä suoraan et mitäs sulle*).

Useimmat haastateltavat tarkastelevat fraaseja puheyhteydestä irrallaan ja asiakaspalvelijan päätöksinä, mutta päinvastaisiakin selontekoja aineistossa esiintyy:

(56)

IM: no miten toivoisitte asiakaspalvelijan toimivan maksutilanteessa ja palvelutilanteen loppuksi?

HII:16: no ainahan se on se on niinku, me- *metsä vastaa niinku sinne huutaa*, että jos minä sanon ilosesti kiitos ja hei, niin kyllä se sieltä *takasin tulee*. mutta en tiedä jaksavatko he aina sitte sanoa sitä ihan oma-aloitteisesti kun on kiire ja paljon töitä. (73-vuotias nainen)

(57)

IM: mut että pitääkö sanoa jotain yleensä vai olla sanomatta [maksutilanteen loppuksi]?

HII:14: niin, niin, siltä kannalta että että tuota laskunne olkaa hyvä, ja...se on, se on smooltookkia sillä tavalla että, se voi tuntua tökeröltäkin jos jos vaan, annetaan paperi eikä sanota mitään, että tämä tekisi nyt sitten tällä tavalla näin ja, (NAURAHTAA)

IM: mm.

HII:14: ja koska sekin on olennainen osa sitä *kokonaisuutta*, ja se riippuu melkosesti siitä miten *tilanne on toiminu siihen saakka*, ja se on niinku tavallaan *jatkoa sille keskustelulle*, mitä on käyty jo. jos esimerkiksi joutuu jotakin poikkeavaa tilaamaan, niin, niin silloin on päässyt puheyhteyteen sen palvelijan kanssa aikasemmin. jos nyt ajatellaan ravintola-tilannetta niin se on sen jatko, se on niinku *päätös sille keskustelulle* mitä on käyty *tervehdyksestä näkemiin sanomiseen*. (67-vuotias nainen)

(58)

IM: no miten toivoisitte asiakaspalvelijan toimivan maksutilanteessa ja palvelutilanteen loppuksi?

HII:21: öö... no hän kiittää tietysti siitä, siitä tapahtumasta ja mitäs siinä nyt sitte muuta. ja toivottaa hyvää päivänjatkoa ja tapaamista uudelleen ja, ja niin edelleen, koska hänen tehtävänsähän on luonnollista pyrkiä rakentamaan siitakin, ehkä *tilapäisestä asiakassuhteesta toistuva asiakassuhde*.

IM: mm.

HII:21: ja ja silloin siihen pitäis tietysti käyttää senkaltaisia, senkaltaista ystävällistä lopetusta, että asiakkaalle jäis mielihyvä. (67-vuotias mies)

Otteen 56 puhuja hahmottaa palvelutilanteen fraasin valintana, johon kumpikin osapuoli voi vuorovaikutuksessa vaikuttaa (*metsä vastaa niinku sinne huutaa, kyllä se sieltä takasin tulee*). Esimerkissä 57 puhuja arvioi palvelutilannetta jatkumona, jossa fraasit ovat osa tilanteen kokonaisuutta ja jäsentävät sitä (*miten tilanne on toiminu siihen saakka, se on jatkoa, se on päätös*). Näytteessä 58 puhuja argumentoi kohteliaiden fraasien puolesta ulottamalla asiakaspalvelun jatkumon vieläkin laajemmalle: yksittäistä palvelutilannetta seuraaviin kohtaamisiin (*tilapäisestä asiakassuhteesta toistuva asiakassuhde*).

### 5.3.3 Puheen määrän arviointi

Haastattelurungon kysymyksellä *Onko sillä teille merkitystä, puhuuko asiakaspalvelija paljon vai vähän?* haluan selvittää puhujan käsitystä small talkin, rupattelun, sopivuudesta palvelupuheeseen. Palvelutilanteissa rupattelu on puhetta, joka ei ole välttämätöntä asian hoitamiseksi mutta jota voidaan käyttää sosiaalisten suhteiden luomiseksi tai vahvistamiseksi. Oikea informaatiomäärä on tietysti tilannesidonnaista; Gricen (1975) maksiimia soveltaen asiakaspalvelijan tulee tehdä puheenvuorostaan niin informatiivinen kuin on tarpeen mutta ei informatiivisempi (ks. Leiwo, Luukka & Nikula 1992, 31). Asiakkailla on kulttuurista, pragmaattista tietämystä palvelutilanteeseen kuuluvien toimien tavanomaisesta järjestyksestä, esimerkiksi siitä, että kaikki pyynnöt esitetään oma-aloitteisesti asiointin alussa. Niukka kielentäminen osoittaa, että tilanne on rutiinia. Etenkin kioskiasioinnissa myyjät ja asiakkaat ovat suuntautuneet asioiden nopeaan hoitamiseen, mitä vakiintuneet puhe-käytänteet edesauttavat. (Raevaara 2008.)

Kotuksen asiointipuhetutkimuksessa on havaittu, että rupattelun esiintymisehdot, esimerkiksi asiointikohtaan sijoittuminen tai suhteutuminen pääasiaan, voivat erityyppisissä tilanteissa vaihdella. Arkikeskustelua voi esiintyä asiointitilanteen lopussa, tai se voi limittyä asian hoitamiseen. Klassa rupattelu rakennetaan osaksi asiointin syytä, kun taas R-kioskilla se voi olla erillinen toiminto. Tendenssinä vaikuttaisi tutkijoiden mukaan olevan pienen rupattelupuheen lisääntyminen asiointitilanteissa. (Raevaara & Sorjonen 2006, 142–146; Sorjonen & Raevaara 2005.) Ventola (1987, 82–83) esittää, että keskenään tuttu asiakaspalvelija ja asiakas toimivat samaan aikaan kahdessa sosiaalisessa prosessissa: asiointissa ja rupattelussa. Holmes ja Stubbe kuitenkin huomauttavat, että asian puhumisen ja positiivisten kasvojen suojeluun tähtäävän puheen, työpuheen ja sosiaalisen puheen, välinen raja ei ylipäänsä ole jyrkkä. Rupattelulla tai sosiaalisella puheella on monenlaisia funktioita: sitä voidaan käyttää paitsi kasvotyön tai siirtymän osoittimena myös jännityksen lieventämiseksi tai ajankuluksi (asiointitilanteessa esimerkiksi kun odotellaan kortinlukulaitteen ilmoitusta maksun hyväksynnästä) ja jopa valtasuhteiden osoittamiseen. (Holmes & Stubbe 2003, 90–97, 100–101.)



Suurin osa aineistoni haastateltavista kertoo haluavansa asiakaspalvelijan hoitavan tehtävänsä liiemmin rupattelemtta:

(59)

IM: no onko sillä merkitystä puhuuko asiakaspalvelija paljon vai vähän?

HII:23: on. ei tarvis *turhaan höpöttää*. (67-vuotias mies)

(60)

IM: no onko sillä merkitystä puhuuko asiakaspalvelija paljon vai vähän?

HII:12: no tuota, ei hänen, ei hänen tarvitse *kauheasti puhua*. (72-vuotias mies)

(61)

HI:12: ku tääl ollaan kuitenkin niinku töissä, eikä tää oo mikään *puhetaiteilukilpailu*, että et. (61-vuotias mies)

Rupattelu voi olla jaksana hyvinkin lyhyt, jolloin asiakas ei siihen välttämättä kiinnitä huomiota. Myönteistä rupattelua kuvaillaan aineistossani vain vähän (ks. ote 124). Sen sijaan haastateltavien selonteoissa toistuvat erilaiset kielteistä puheen määrää kuvaavat ilmaisut: *turha höpinä, hömppä, höpöttäminen, lörpöttäminen, pulputtaminen, puhetulva, jaarittelu, hössötys, jonninjoutava puhe, läpätys, papupata ja hólösuu*. Useimmissa selonteoissa korostetaan, että puhetta tulisi olla *sopivasti, kohtuullisesti, riittävästi, normaalisti, tarkoituksenmukaisesti, tilanteen mukaan, asiakasta kuunnellen, ei liikaa, kauheasti tai hirveästi*. Esimerkkiselonteossa 61 sopivaa puheen määrää tarkastellaan palvelupuhe tekona -kehyksestä ja asiakaspalvelijan näkökulmasta (*tääl ollaan töissä*) ja argumentoidaan esiintymispuhetulkintaa vastaan (*ei mikään puhetaiteilukilpailu*). *Mykkäkoulu* ja vastausten *lypsäminen* mainitaan aineistossa kielteisinä esimerkkeinä niukasta puheesta; *muutaman ystävällisen sanan* puhumista voidaan pitää tilanteeseen kuuluvana, ellei ole kiire. Moni kertoo, ettei pidä *asian vierestä* puhumisesta tai *ylimääräisestä* puhumisesta. Myös ilmaisut *tuputtaminen, tyrkyttäminen* ja *ylisanat* nousevat useissa selonteoissa esiin esimerkkeinä liiasta puhumisesta.

Ikähyvä Päijät-Häme -tutkimuksen toisen vaiheen kyselylomakkeeseenkin liitettiin ehdotuksestani kysymys asioinnin tehokkuustoiveesta. Kysymys esitettiin väitemuodossa osiossa, jossa oli muitakin ikääntymisen kokemiseen liittyviä väitteitä. Väitteestä *Haluan, että asiakaspalvelutilanteissa toimitaan ennen muuta nopeasti ja tehokkaasti* oli täysin tai osittain samaa mieltä 77,1 % vastanneista (2 255 hengestä).<sup>44</sup> (Ikähyvä Päijät-Häme -tutkimus 2007, liite 3.)

<sup>44</sup> Ehdotin alun perin väiteluetteloon väitettä *Pidän kiireettömästä palvelusta, jossa asiakaspalvelija jutustelee asiakkaan kanssa*, jossa olisi ollut kohteliaisuuden kannalta informatiivisempi näkökulma. Toisaalta yli puolet (59,3 %) Ikähyvä-tutkimukseen vastanneista oli täysin tai osittain samaa mieltä väitteen *Useimmat ihmiset eivät oikeastaan haluaisi nähdä vaivaa auttaakseen toisiaan* kanssa, minkä voinee tulkita kriittisyydeksi kiireisen kaupunkikulttuurin arvoja kohtaan (Ikähyvä Päijät-Häme -tutkimus 2007, liite 3).

Tulos on samansuuntainen asiointipuheen käytänteistä tehtyjen havaintojen kanssa. Mitä rutiininomaisemmasta asiointitilanteesta on kysymys, sitä vähemmän se näyttäisi sisältävän kielellistä vuorovaikutusta (Koivisto 2008). Tehokkuuden ja nopeuden suosiota saattaa selittää osittain myös se, että ne ovat ajassamme korostuneita arvoja. Ikihyvähankkeen tuloksista ei voi kuitenkaan päätellä, ymmärsivätkö vastaajat nopeuden ja tehokkuuden vähäiseksi keskusteluksi asiakkaan kanssa.

Kotuksen asiointipuhetutkijoiden mukaan riittävän usein samanlaisena toistuva asiointitilanne (esimerkiksi veikkaus- tai lottokupongin jättäminen) voi motivoida varioimaan toimintatapoja edes jollain tavalla. Rutiinin rikkomisesta voi tulla jopa sosiaalisesti suotavaa. Kun asiointitilanne on molemmille osapuolille tuttu ja niukoin kielellisin keinoin hoituva, tarjoutuu mahdollisuus myös varsinaiseen asiointiin liittymättömään jutusteluun ja leikkittelyyn. (Raevaara 2008.)

Käsitykset puheen määrästä palvelutilanteessa voivat liittyä myös kohteliaisuuden määrittelyyn lähi- tai etäkohteliaisuuden ulottuvuudelle. Etä- ja lähikohteliaisuus ovat teoreettisia käsitteitä, joista on vaikea kysyä haastateltavan näkemyksiä suoraan johdattelematta vastausta dikotomiseen joko-tai-muotoon (esim. *Pidättekö enemmän tuttavallisesta vai etäisemmästä, kunnioittavasta asiakaspalvelusta?*). Small talkin, jota on kulttuurienvälisessä vertailussa todettu suomalaisten käyttävän huomattavan vähän, voi yhtenä piirteenä katsoa kuuluvan lähikohteliaisuuteen. Sillä luodaan yhteisyyden ja yhteisymmärryksen tunnetta ja asetetaan puhuteltava vuorovaikutussuhteen kannalta keskeiseksi henkilöksi. (Salo-Lee 1993, 84–86.) Suomalaisen hiljaisuuden yhtenä motiivina on vastaavasti pidetty pyrkimystä etäkohteliaisuuteen (Sajavaara & Lehtonen 1997, 271). Useimmissa haastateltavien selonteoissa jutustelutoiveen yhteys lähikohteliaisuuden odotukseen onkin ilmeinen:

(62)

IM: no onko sillä teille merkitystä puhuuko asiakaspalvelija paljon vai vähän?

HII:5: no ei sillä nyt niin kovin suurta merkitystä oo. mutta mä oon sen verran *seurallinen* ihminen että kyllä mä nyt, en paheksu runsasta puhumistakaan. (82-vuotias mies)

(63)

HII:17: et jos on ihan tuppisuu ni, ni se tuo niinku semmosen *ilmapiirin* että, että ei oo kovin *vapaa* tai semmonen, miellyttävä paikka. (65-vuotias nainen)

Puheliaisuutta lausumissaan arvostavat haastateltavat tulkitsevat vähäpuheisuuden herkästi lähikohteliaisuuden puutteeksi, kuten esimerkissä 63. Vaikka puheliaisuus palvelukontekstissa näyttäisi yhdistyvän lähikohteliaisuuteen, ei vähäpuheisuutta kuitenkaan voi yhdistää suoraviivaisesti etäkohteliaisuuteen. Aineistossani on lukuisia esimerkkejä, joissa puhuja kertoo ar-

vostavansa melko niukkaa puhetta mutta ei perustele näkemystään etäkohteliaisuuden tarpeella:

(64)

IM: no onko sillä teille merkitystä puhuuko asiakaspalvelija paljon vai vähän?

HII:15: se pitää puhua *asiaa*. ne *turhat lörpötykset* pois. (78-vuotias mies)

(65)

NH: onko sillä yleensä merkitystä että puhuuko asiakaspalvelija paljon vai vähän?

HI:3: on. nimittäin sellanen asiakaspalvelija joka *höpöttää* koko ajan, siis hirveesti, niin tota tuntuu et se niinku peittää sen itse *asian*, tai haluaa ehkä *salailta tai piilotella* jotain. et mun mielestä se ihan tavallinen, sellanen *asiallinen* kertoma siitä tuotteesta, ja mikä se nyt onkin sitte ni, eikä mitään hirveitä *liturgioita*. (55-vuotias nainen)

(66)

NH: onko sillä merkitystä jos asiakaspalvelija puhuu vähän tai paljon?

HI:5: erityisesti joskus kyllä sitten, jos on joku sellanen *höpöttäjätyyppi*. mutta et asiakaspalvelijan täytyy olla sellanen *asiallinen* ja tota riittävän *selkeästi* kertoo, mitä hänelt odotetaan, et asiakaskin sen *ymmärtää*. (58-vuotias mies)

(67)

NH: miten toivot, et sinua palveltaiisiin asiakaspalvelutilanteessa?

HI:14: *informatiivisesti* ja *asiantuntevasti*. se on minusta ne kaks. eli mä osaan itte kyllä valita mitä mää haluan, mutta mutta hyvin harvoin kysyn esimerkiks kaupan myyjiltä yhtään mitään, ku ne laskee *puhdasta palturia* ja en mää semmosesta pidä. hätätilanteessa... katteettomia kehuja vaan. (58-vuotias mies)

(68)

HII:6: sitä ku kato *helppoheikit* on juuri sitä tyyppiä, pannaan kolomet rukkaset sataneljäkymmentä. etkö sinä osta? kuule isäntä, vie kotias, näillä ku käyt kan- kannonjuureen kiinni. mitä, et osta? työnnä paljain käsin sitte (NAURAHTAA). että, että ei... kivahan se tommost on joskus kuunnella mut kyl minä ainakii jos tonne ostamaan meen, ni ei, turha se on puhua. (69-vuotias mies)

Valma Ylivakkurin (2005, 199, 201) mukaan ekspressiivinen kohteliaisuus voidaan Suomessa kokea hämmentäväksi ja sen perusteella saatetaan jopa epäillä puhujan tarkoituseriä. Samaan näyttäisivät viittaavan aineisto-esimerkeissäni 64–68 esitetyt tulkinnat. Asiakaspalvelijan vähäpuheisuutta ei kuitenkaan selitetä niinkään negatiivisten kasvojen kuin palvelutilanteen tulkintakehyksestä: puhujat representoivat palvelupuheen asiantuntijapuheeksi. Vähäpuheisuutta ei aina siis tulkita asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioitukseksi vaan asian rationaaliseksi hoitamiseksi (vrt. yhteistyön

maksiimit, Grice 1975, 45–48). Haastateltava voi ilmaista haluavansa määrän ja suhteen maksimiin mukaisesti sopivaa informatiivisuutta ja asiassa pysymistä (*puhua asiaa, informatiivisesti, asiantuntevasti, asiallinen kertoma; turhat lörpötykset, liturgiat, höpöttäjätyyppi*), toivovansa ilmaisutavan maksimiin mukaisesti selkeyttä (*selkeästi, asiakaskin ymmärtää*) tai arvostavansa laadun maksimiin mukaista totuudenmukaista palvelupuhetta (*ne laskee puhdasta palturia, katteettomia kehuja, helppoheikit on juuri sitä tyyppiä, haluaa salailta tai piilotella jotain*).

Etäkohteliaisuus, negatiivisten kasvojen suojelun tarve, sen sijaan on tulkintakehyksenä silloin, kun puhuja yhdistää vähäpuheisuuden asiakkaan rauhaan jättämisen kohteliaisuusperiaatteeseen:

(69)

NH: miten toivoisit että sinua palveltaisiin asiakaspalvelutilanteissa?

HI:17: no mä toivon sillee semmosta, et jos haluaa vähän niinku kattella ensin *itte rauhassa* niin tuota, annetaan se *aika*, semmonen *itte* tutustua ensin ja sitten tuota, jos on kysyttävää niin sitten tietysti, tilanteen mukaa, ja haluaa sitten sitä semmosta palvelua. mutta tosiaan mää ensin varmaan, mää oon sellanen, että haluan niinku vähän kattella *itte* että mitä on, että ei heti tulla, että mitä sinä haluat, kun ei oikein *ittekään* vielä tiedä. (49-vuotias nainen)

Esimerkissä 69 korostuu etäkohteliaisuuteen liittyvä itsemääräämisoikeus: puhuja kertoo haluavansa olla asiakaspalvelutilanteessa aloitteentekijä ja toistaa selonteossaan useaan kertaan *itte*-sanaa. Asiakaspalvelijan kysymystä (*mitä sinä haluat*) pidetään valinnanvapautta rajoittavana puheaktina. Tulkitsen puhujan tarkastelevan palvelupuhetta tekona (*tilanteen mukaa, jos on kysyttävää ja haluaa palvelua*), sillä seuraavassa vuorossaan hän tarkoittaa odottavansa vain *normaalia hyvää käyttäytymistä*. Palvelupuhetta tekona tarkastellessa puheen määrää tai laatua ei pidetä itseisarvona, vaan vuorovaikutus nähdään yhteydessä yrityksen kokonaispalvelujen laatuun (esimerkit 70–71):

(70)

HII:11: kyl se asiakaspalvelun pitäs olla sellai puhelias. se on se mykkäkoulu, se on kaikist rumaa ja suomalais yhteiskoulu- yhteiskoulu- ku yhteiskunnas (NAURAHTAA) ni, etenki *liikemaailmas puhutaan liika vähän*, joo. (84-vuotias mies)

(71)

HI:11: tähän on *puhtaasti laatu*kysymys myös tää vuorovaikutustilanne. (61-vuotias mies)

## 5.4 Sanaton kohteliaisuus

Rajaussyistä keskityn tutkimuksessani palvelupuheeseen eli kohteliaisuuskäsitteiden kielelliseen ulottuvuuteen, joten haastatteluissa ei käsitelty paralingvistisen kohteliaisuuden teemaa kovin laajasti. Sanattoman viestinnän ja kohteliaisuuden välinen suhde olisi jo itsessään oma tutkimuspolkunsu. Kuten Nikula (1996, 94–95) toteaa, kohteliaisuustutkimuksessa on sanaton viestintä muutenkin jäänyt vähemmälle huomiolle, vaikka kohteliaisuutta ilmentään samanaikaisesti paitsi verbaalisesti myös prosodiikan ja kinesiiikan keinoin.

Moni haastateltava ilmaisee selonteossaan tekevänsä tulkintansa asiakaspalvelijan suhtautumistavasta asiakkaaseen, kohteliaisuudesta tai epäkohteliaisuudesta, nimenomaan tai ainakin osittain nonverbaalisten vihjeiden perusteella:

(72)

NH: no kiinnitätkö huomiota sanattomaan viestintään asiakaspalvelutilanteissa?

HI:13: hmm, kiinnitän.

NH: minkälaisiin asioihin?

HI:13: muun muassa sellaseen, ku jos mä oon Sokoksen kassalla ja mä asiain sen kassan kanssa ja, ja mä siinä annan pankkikorttii ja annan rahaa ja muuta, ni se kättelee siinä, et onks hyvännäkösii kundeit tual jossain, ja tota noin, kaikessa siis sellai. siäl on muutama sellanen, jotka ei niinkun, siis *nonsaleeraa* siis asiakkaan täysin. se on inhottavan kiusallista. ja sit olen nähnyt sellasii tilanteita myös, jossa on joku poikkeuksellinen ihminen liikkeellä ja kassat siä (DEMONSTROI TYRSKIEN KÄSI SUUN EDESSÄ), ei oo hianoo. ja sen, niitten täytyy, jos tää asianomainen ei sitä huomaa, niin asiakaspalvelijan täytyy muistaa se, että ulkopuolinen sen saattaa huomata ja se antaa erittäin tympeän kuvan. (57-vuotias nainen)

(73)

HII:14: sanotaan, kielellä on huomattava merkitys, ja sitte toinen puoli asiaa on semmonen *sanaton viestintä*, joka sekin voi olla joko sitä että, että *halutaan palvella ja ollaan ystävällisiä, tai sitten että ollaan välinpitämättömiä*. et sekä kieli että tää sanaton viestintä on yhtä tärkeitä. (67-vuotias nainen)

(74)

NH: no kiinnitätkö huomiota tällaseen sanattomaan viestintään tällases asiakaspalvelutilanteessa?

HI:6: no kyllä joskus huomaa sitte että noin, jonkun kohdalla etenkin noin, että hetkinen, ei oo niinku *tervetullutta* tommonen sanonta tai käyttäytyminen. tai sitte noin, se ikä on toinen tämmönen. siellä vähän sitte noin *karsastetaan* tai kattotaan, tai saattaa olla sitte jopa pukeutuminenkin joskus noin, että joku portsari tai joku tällanen huomioi sen

sitten, jotta noin, tällasta on, että *ei siinä sanoo tarvi välttämättä, että kyllä sen huomaa.* (58-vuotias mies)

(75)

IM: ja kiinnitättekö huomiota sanattomaan viestintään asiakaspalvelutilanteessa?

HII:2: joo, kyllä, kyl senkii huomaa, öö... *vilkasut toiseen suuntaan, toiselle virkailijalle, pään ravistukset, nyökkäykset.* ilman sanoja, nehän on kaikki tollasia kieliä et millä tehdään. (77-vuotias mies)

Vaikka haastateltavat yleisesti kertovat, että sanattomasta viestinnästä voi huomata erilaisia asioita (selontekoesimerkit 72–75), suurin osa haastateltavista ei kerro siitä tekemistään havainnoista vaan tulkinnoistaan, esimerkiksi vaikutelmistaan asiakaspalvelijan suhtautumistavasta (*halutaan palvella, ollaan välinpitämättömiä* tai esimerkiksi *tympääntyneitä*), tunnetilasta (*hyväntuulinen*) tai käytöksestä (*ystävällinen, miellyttävä, hillitty, luonnollinen, mairea, liian tuttavallinen*) ja yrityksen ilmapiiristä (*hyvä henki*).

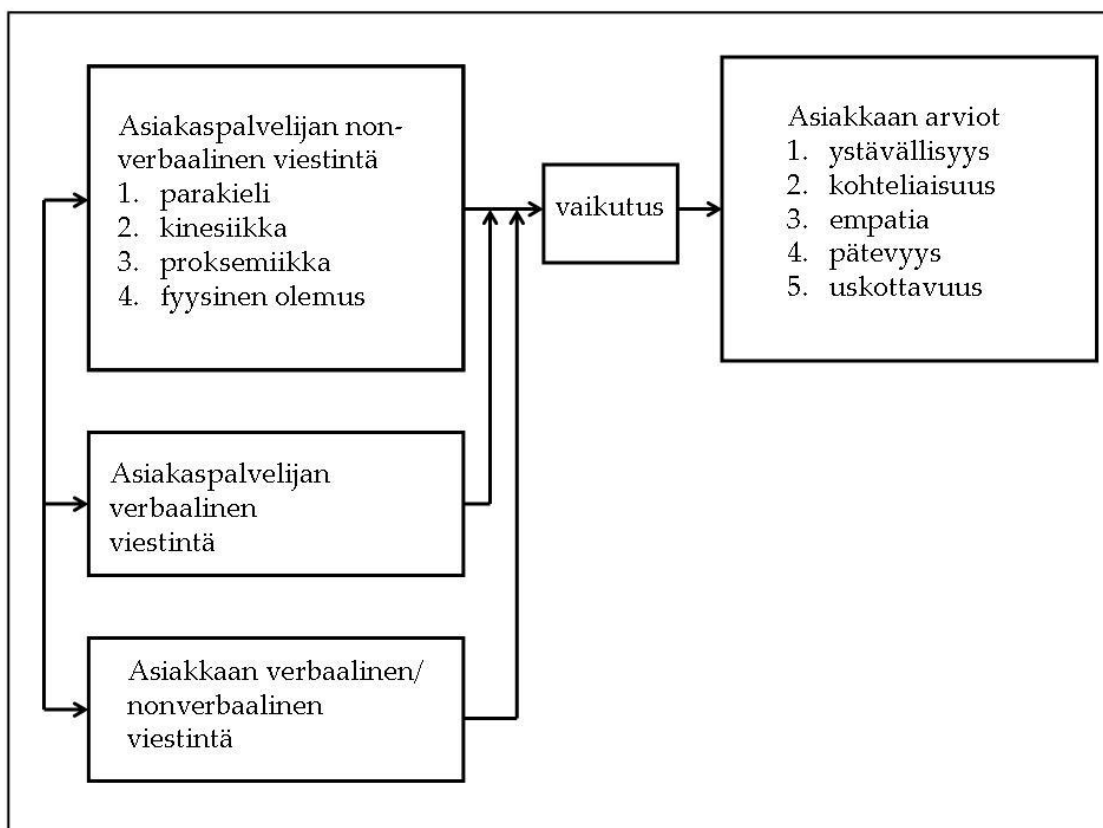
Ei-kielelliseen kohteliaisuuteen liittyviä odotuksia kartoitettiin haastatelussa kysymyksellä *Kiinnitättekö huomiota sanattomaan viestintään asiakaspalvelutilanteissa?* ja sen jatkokysymyksellä *Millaista sanatonta viestintää (ilmeitä, eleitä) edellyttätte hyvältä asiakaspalvelijalta?* Etenkin ikääntyneiden haastattelija lisäsi teemaan oma-aloitteisesti myös ulkoiseen olemukseen liittyviä jatkokysymyksiä, jotka ohjasivat tarkastelemaan palvelutilannetta esiintymisen näkökulmasta, vaikka puhuja olisi aiemmissa selonteoissaan tukeutunut muihin palvelutilanteen kehyksiin (palvelutilanne tekona, asiantuntijapuheena tai kontaktipuheena).

Nonverbaalista viestintää voidaan luokitella eri perustein. Luvussa 6 analysoin sanattomalle viestinnälle kohteliaisuuden eri tulkintarepertoaareissa annettuja merkityksiä, mutta tässä luvussa kuvaan haastateltavien selontekoja yleisen nonverbaalisen viestinnän luokitteluperusteen, viestinnässä käytetyn välineen ja kanavan, kannalta (esim. Burgoon, Buller & Woodall 1996, 18, 61–64). Niiden perusteella nonverbaaliseen viestintään kuuluvat seuraavat osa-alueet:

- kinesiiikka: kehon liikkeet kuten eleet ja asennot sekä kasvojen ilmeet ja katse
- haptiikka: kosketuskäyttäytyminen
- parakieli tai vokaliikka: äänen piirteet ja puhutavan ominaisuudet, esimerkiksi erilaiset merkitykseen liittyvät prosodiset piirteet (tautus, painotus, vauhditus, rytmi, sointiväri, sävelkulku)
- proksemiikka: tilankäyttö
- kronemiikka: ajankäyttö ja aikakäsitys ja
- fyysinen olemus, artefaktit eli esineet ja tuoksut.

Sundaram ja Webster (2003, 209–211) ovat tarkastelleet nonverbaalista kommunikaatiota palvelutilanteen arvioinnin kannalta. Heidän mukaansa sanattoman viestinnän merkitys on asiakkaan ja asiakaspalvelijan välisessä vuorovaikutuksessa ainakin yhtä tärkeä kuin sanallisen ja asiakas prosessoi

nonverbaalisia vihjeitä ennen verbaalisia. He kuvaavat sanattoman viestinnän yhteyttä palvelun arvioinnin ulottuvuuksiin seuraavalla kuviolla:



KUVIO 6. Sanaton viestintä palvelutilanteessa (Sundaram & Webster 2003, 212)

Kuvio 6 havainnollistaa sanattoman viestinnän interaktiivisuutta: myös asiakkaan lausumilla ja sanattomalla palautteella on vaikutusta asiakaspalvelijan sanattomaan viestintään ja sitä kautta myös sen arviointiin esimerkiksi kohteliaisuuden kannalta. Huolimatta siitä, vastaavatko asiakaspalvelijan nonverbaaliset vihjeet asiakkaan vihjeitä, asiakaspalvelijan nonverbaalisella käyttäytymisellä on vaikutusta asiakkaan tunnetilaan. (Sundaram & Webster 2003, 211–212.)

Useimmat haastateltavat antavat sanattomasta viestinnästä yksiulotteisia selontekoja, joissa huomiota kiinnitetään vain asiakaspalvelijan vihjeisiin aiemmin kuviossa 4 esittämäni yksisuuntaisen mallin mukaisesti. Joissakin tulkinnoissa on yhtymäkohtia Sundaramin ja Websterin esittämään vaikutusmalliin, jossa asiakaspalvelijan sanattomaan viestintään vaikuttaa myös asiakkaan viestintä (vrt. kuvio 5):

(76)

IM: no kiinnitkö huomiota sanattomaan viestintään asiakaspalvelutilanteissa, elikkä ilmeisiin ja eleisiin?

HII:10: kyllä joskus kiin- joskus kiinnittää. nehän niin paljastuu, näkee että minkälainen, minkälainen, *minkälainen on itse ja minkälainen on*

(NAURAHATAA) *asiakaspalvelua tarjoava*, että minkälainen on aamu ollut. (76-vuotias mies)

(77)

HII:9: jos on siististi pukeutunut asiakas, niin kyllä *samanlainen kaiku* tulee toiselta puolelta. (69-vuotias nainen)

Tarkastelen vielä, minkä sanattoman viestinnän osa-alueiden kannalta haastateltavat tarkastelevat kohteliaiksi tai epäkohteliaiksi tulkitsemiansa palvelutilanteita ja mitä piirteitä he niistä nostavat esille. Selonteoissa keskitytään odotuksenmukaisesti eniten kinesiiikan merkityksen pohtimiseen. Ilmeitä ja eleitä kerrotaan käytettävän vihjeinä erityisesti asiakaspalvelijan suhtautumisesta asiakaspalvelutyöhön ja vuorovaikutukseen:

(78)

HII:6: se siinä, ettei kahvilanpitäjä tai myyjä seiso ku kirveellä veistetyinä siinä ja *kyllästyneenä*, tuokii ukko se tuohon nyt tulee taas kahvia hakemaan. (69-vuotias mies)

(79)

HI:21: hyvin paljon sä *kasvonilmeistä* näät, onko, ootko sä tervetullut asiakas tai et, samaten kun, et jos jos asiakas tai asiakaspalvelija täytyy lähtemään omasta pisteestään etsimään, hakemaan jotakin toista henkilöä esimerkiksi, niin sä *kehonkielestä* näät jo, et *oliko se miellyttävä tehtävä vai ei*. eli niihin mä kiinnitän huomiota, mut en ehkä niinkään osaa sanoa sitä, että onko joku määrätty, niinku negatiivinen tai positiivinen, mut et sä ihan selvästi näet siitä asiakaspalvelijasta, *onko se halukas palvelemaan sua vai ei*. (54-vuotias nainen)

(80)

IM: no millasta sanatonta viestintää edellytät hyvältä asiakaspalvelijalta?

HII:14: no se on, se on tuota, tämmöstä asiakkaan huomioon ottamista ja, ja tuota, se jotenkin vaan nyt näkyy hänen käytöksessään että, että hän on niinku *asiassa mukana*, ettei ole sillä lailla vaan vaivihkaa hätäisesti sano jotakin ja niinku ajatukset olis jossain muualla, vaan keskitty siihen asiakkaaseen. (72-vuotias mies)

(81)

IM: no millaista sanatonta viestintää edellytätte hyvältä asiakaspalvelijalta?

HII:21: et hän on läsnä. et hän on läsnä.

IM: joo.

HII:21: se on, mitäs se nyt sitte sisältää, se sisältää hänen katseensa,

IM: mm.

HII:21: hänen hymynsä, hänen fyysisen olemuksensa. sit on kans vähän vaikee kuvata, mut sen nyt *jokainen näkee* tossa pöydän vieressä, jos on asiakaspalvelija, et *onko hän läsnä vai ei*.

IM: kyllä.



HII:21: hänen tulee olla läsnä. (67-vuotias mies)

Yleinen haastattelussa esitetty ilmeiden tulkinta on yhteydessä paitsi asennoitumiseen asiakaspalveluun (esimerkit 78–79) myös asiakaspalvelijan läsnäoloon (80–81) ja mielialaan.

Osa haastateltavista ilmaisee suhtautuvansa asiakaspalvelijaan persoonana, jolla voi olla *hyvä* tai *huono aamu* tai *päivä*, osa tulkitsee ilmeet roolin kannalta:

(82)

IM: no millaista sanatonta viestintää edellyttätte hyvältä asiakaspalvelijalta?

HII:17: no, esimerkiksi semmosta et katsoo silmiin

IM: mm.

HII:17: tai, tai tota, ja niinku, niinku on sellasen hyväntuulisen olonen että, ettei vaikka ois jotain *omia ongelmia* tai semmosia, ni *ettei ne viestit-tyis niinku ilmeitten ja eleitten kautta*. (65-vuotias nainen)

(83)

IM: no kiinnitättekö huomiota sanattomaan viestintään asiakaspalvelutilanteissa, eliikä ilmeisiin ja eleisiin ja tämmöseen?

HII:15: no kyllä ne varmasti jossain vaihees jää, jos ne on hyvin voimakkaita, mut että en mä oo muuten.

IM: joo.

HII:15: ko... *niilläkin ihmisil on oma elämä ja niil on omat vaikeutesa*, jota me ei tiedetä. (78-vuotias mies)

Ilmeisiin liittyvissä tulkinnoissa ilmenee asiakaspalvelijan roolin erilainen konstruointi, jota voi jäsentää Goffmanin (1990, 24) erottelun avulla: Roolihahmo (*character*) on tavoite, jonka ihannetta asiakaspalvelijan tulisi otteen 82 puhujan mukaan esityksessään tavoitella ihannevaikutelman (aina *hyväntuulisen olonen*) aikaansaamiseksi. Aineisto-otteen 83 puhuja sen sijaan tarkastelee asiakaspalvelijan toimintaa esittäjän (*performer*) näkökulmasta hyväksyen sen, ettei yksilösuoritus aina tavoita ihannemallia, ja etsien palvelupoikkeamille persoonakohtaisia selityksiä (*niilläkin ihmisil on oma elämä ja niil on omat vaikeutesa*). Sara Millsin (2003, 17) käsitettä käyttäen ensimmäisessä esimerkissä (82) puhuja tukeutuu jonkinlaiseen, kielitieteellisessä tutkimuksessakin esiintyvään, virheettömän mallipuhujan (*model speaker*) oletukseen, jälkimmäisessä ei.

Haastateltavat mainitsevat useammin esimerkkejä epäkohteliaiksi kuin kohteliaiksi tulkitsemistaan sanattoman viestinnän piirteistä. Asiakaspalvelijan kielteiseksi asennoitumiseksi tulkittavia ilmeitä kuvataan selonteissa usein toistuvilla määritteillä *kyllästynyt*, *tympeä*, *myrtynyt*, *murjottava* ja *yrmeä*. Muita ilmeisiin liittyviä epäkohteliaisuuden konkretisointeja ovat *totisuus* ja *kankeus* sekä epäaidon kohteliaisuuden osoittimet *teennäinen hymy*, *tekoily*, *liika virnuilu*, *ilmeily* ja *smailinki*. Kielteisiksi eleiksi ja kehon liikkeiksi mainitaan liika *elehtiminen*, *käsillä jotain tekeminen*, *rauhattomat* tai *hätäiset* liikkeet,

hössötys ja toisaalta *velttous, lyhästäminen* ja *hitaus, pokkurointi, selän kääntäminen, kynsien hiominen, raapiminen*, käden suojassa tyrskeminen, *päälle hyökkäävät* eleet ja myös eleiden puuttuminen (*seisoo ku kirveellä veistettynä*).

Odotusarvona on useiden haastateltavien selontekojen mukaan huomiota kiinnittäminen asiakkaaseen elein, ilmein ja katsein. Esimerkin (81) puhuja on vahvasti sitoutunut tulkintaansa, sillä hän painottaa *läsnä*-sanaa ja toistaa sitä kaikkiaan neljä kertaa. Ilmauksia *läsnäoleva, mukana (tilanteessa) olo, tosissaan tekeminen, huomioiminen* – tai kielteisinä *poissaoleva, hälläväliä, ei näytä kuuntelevan, yli* tai *ikkunasta ulos katseleminen, kattlee tai tekee jotain muuta* – esiintyy useiden muidenkin haastateltavien tulkinnoissa. Kohteliaisuuteen liitetään sellaisia ilmeitä kuin *hymy(ily), silmiin katsominen* tai *suora katsekontakti, huumorinpilke* sekä *avoin, ystävällinen* ja *iloinen ilme*. Myönteisiksi tulkittavista eleistä ja kehon liikkeistä mainitaan *rento mutta tukeva asento, (kevyt) nyökkäys, käden heilautus* ja *pieni kumarrus* tervehdittäessä. Yleisiä, arvottavia tulkintoja asiakaspalvelijan liikkeistä ovat *reippaus* ja *nopeus*.

Sundaram ja Webster (2003, 215) esittävät, että esimerkiksi hotellien ja ravintoloiden palvelutilanteissa odotetaan ystävällistä ja lämmintä kohtelua, joten niissä asiakaspalvelijat käyttävät enemmän keskustelutyylisiin liittyviä nonverbaalisia vihjeitä. Niillä halutaan korostaa ihmisiin orientoitumista tehtävään orientoituvan viestinnän sijaan. Parakieleen liittyviä yksityiskohtaisia huomioita ei aineistossani ole paljon. Myönteisistä piirteistä mainitaan vain *ystävällinen, lämmin äänensävy, rauhallinen ääni* ja puheen *selkeys*. Kielteiset piirteet liitetään useimmiten äänen voimakkuuteen: selonteoissa mainitaan *huutaminen, huikkailu, huutelu muualle, puhuminen kovaa* ja *hallitseva ääni*. Kielteisiä implikaatioita voidaan liittää myös *äänenpainojen robottimaisuuteen, omasta äänestä tykkäämiseen* tai sen *rakastamiseen, toistoon* ja sopimattomaan puhenopeuteen (*tempoasia, papupata, ei saa sanaa väliin; ei sanoja saa muut ku hohtimilla ulos suusta*) tai sävelkulkuun:

(84)

HI:9: no, sitte, jos ajatellaan ikäryhmiä, on semmoset niin kuin mä sanoin aikasemminkin ja ku tuli teeveessäkin, että niin sanottu *kieuntailmiö*, niin nuorilla ihmisillä on puhetapa erilainen kuin vanhemmilla ihmisillä. (55-vuotias mies)

Haastateltava tarkoittanee *kieuntailmiöllä* nousevaa sävelkulkua. Piirteiden kokeminen ärsyttäväksi saattaa liittyä siihen, että tämä suomen kielen prosodiikassa uusi piirre yhdistetään pääkaupunkiseudulla asuvien nuorten tyttöjen puheeseen eikä niinkään asiakaspalvelijan työrooliin. Lausumanloppuinen intonaation nousu ei kuitenkaan ole vain sanoman merkityksestä irrallaan oleva vieras muoti-ilmiö; sillä on Sara Routarinteen (2003, 293–294) mukaan vuorovaikutusta ohjaavia funktioita. Puhuja voi sillä viestiä esimerkiksi aikomustaan jatkaa puheenvuoroaan.

Kaikki aineistoni haptiikkaan liittyvät selonteot koskevat tervehdystilanteita. Osassa selonteoista kättely mainitaan asiakaspalvelutilanteeseen sopimattomaksi tai vain isoihin kauppoihin kuuluvaksi mutta osassa arjessa

useamminkin toivottavaksi tervehdystavaksi. Oikein tehty kättely voi asiakkaan mielessä implikoida asiakaspalvelijan luotettavuutta (*rehti ote, kunnan ote – vetelä ote*):

(85)

HI:19: semmonen rehti, *rehti ote*, ja ainakin miespuoliset keskenään kun tervehtii niin, semmonen *kunnan ote*, ettei semmosta vetelää kädenpuristusta, semmonen et tuntuu et luut vähän rusahtaa, niin se tuntuu paljon mukavammalta, ku semmonen *vetelä ote*. (56-vuotias mies)

Kronemiikkaan liittyvät lausumat sisältävät evaluointia palvelun sopivasta nopeudesta. Haastateltavat arvioivat palvelutilanteen kannalta sopimattomaksi sekä palvelun hitauden (esimerkiksi näytteessä 86) ja asiakkaan odotuttamisen että asiakaspalvelijan kiireen (näytteessä 87):

(86)

HII:14: se miten *nopeasti* toimitaan, ni sekin on, on tavallaan *huomiomista*. (67-vuotias nainen)

(87)

NH: millasiin asioihin, osaisitko antaa jotakin esimerkkejä, millasiin asioihin kiinnität erityisesti huomiota?

HI:11: no vaikka nyt esimerkiks tällanen virkailija, kun hän jotain joutuu siinä tekemään tai puhumaan, niin helposti hän kyllä siinä tehdesään puhuu. että jotenkin aina silloin kun ollaan vuorovaikutustilanteessa ni, vois niinku silmiin kattoo, *vaikka keskeyttää* ja jotakin. tai jos mä jotakin kysyn, niin tuota, vois ajatella, että *hetkeks niinku pysähtyy* ja hetkinen, mist olikaan niinku kysymys. (61-vuotias mies)

Selontekoja asiakaspalvelijan fyysisestä olemuksesta esiintyy aineistossa runsaasti, ja niihin liittyy usein puhujan varsin voimakas emotionaalinen sitoutuminen. Ulkoinen olemus liitetään selonteoissa yleisesti uskottavuuteen (ks. Sundaram & Webster 2003, 212). Se voidaan mainita myös ostopäätökseen vaikuttavaksi tekijäksi, ei vain asiakkaan huomioon ottamisen kannalta mielihyvää tuottavaksi tekijäksi:

(88)

HII:4: ulkonäkö ei yksin ratkase, vaan tällänen siisteys ja muu pukeutuminen ja sellanen, niin se on tietysti kyllä aika tavalla *ratkasevaakin*, että silloin kun on siististi pukeutunut ja asiallisesti pukeutunu henkilö niin, niin kyllä se tekee niinku *luotettavamman vaikutelman*. (72-vuotias mies)

(89)

HII:3: se on, se riippuu nyt tietysti vähän, vähän missä, missä asioitsee, mutta tuota, mut kyllä se, kyllä se *vaikuttaa* siihen tilanteeseen jos on jotain, etenki arvokkaampaa ja hankkimassa, ni tuota jos se asiakas-

palvelija on vähän semmoinen että, että tuota nuhrunen ja muuten epäsiisti, kyl se, kyl se niinku antaa semmosen kuvan, et kannattaako tästä liikkeestä nyt sitte sitä. (65-vuotias mies)

*Siisti* pukeutuminen mainitaan useissa selonteoissa kohteliaan asiakaspalvelun yhteydessä. Muita ulkoiseen olemukseen liittyviä myönteisiä mainintoja ovat *virikapuku*, *siistit kengät*, pukeutuminen *kohtuullisen hyvin*, *samantasoisesti kuin asiakkaat* tai *tilanteeseen sopivasti*, *hyvä maku*, *hoidettu* tai *huoliteltu ulkonäkö*, *puhtaat kynnenaluset*, *pesty* ja *lyhyt* tai *kiinni sidottu tukka*, *asiallinen* tai *siisti kampa*. Vastaavasti kielteinen merkitys annetaan *epäsiisteydelle*, *suttuisuudelle*, *likaisuudelle* ja *nuhrisuudelle*, *epämiellyttävälle* tai *vastenmieliselle pukeutumiselle*. Esimerkkejä sopimattomasta habituksesta tai artefakteista esittävät etenkin vanhimmat haastateltavat. Sellaisiksi mainitaan *nenärenkaat*, *lävistyks*, *runsaat sormukset*, *irokeesikampaukset*, *lättähatut*, *t-paita ravintolassa*, *hiphopfarkut*, *avonaiset rinnat*, *juhlatamineet* sekä *ali- ja ylipukeutuminen*. Puhujan on todennäköisesti helpompi eritellä kielellisesti huomioitaan pukeutumisesta ja ulkonäöstä kuin muista sanattoman viestinnän piirteistä. Niinpä näihin selontekoihin liittyvä yleinen piirre on yksityiskohtaisuus ja tarkkuus.

## 5.5 Kohteliaisuuteen vaikuttavat tekijät

Kotuksen asiointipuhehankkeen tulosten perusteella puhekumppaniin liittyvät kielenulkoiset seikat voivat selittää asiakaspalvelijan kielenkäyttöä. Vaikutus ei ole kuitenkaan suoraviivainen: puhuja voi tehdä myös epäodotuksenmukaisia kielellisiä valintoja. Parhaiten kielenkäytön eroja selittäväksi muuttujaksi on osoittautunut ikä. Vanhojen on esimerkiksi havaittu suosivan väistymässä olevia kielenpiirteitä enemmän kuin nuorten. (Lappalainen 2006b, 242–243.)

Tutkimukseni osallistujat tuovat jonkin verran esille erilaisia kohteliaisuuteen vaikuttavia parametrejä: puhekumppanin iän, aseman, tuttuuden tai sukupuolen, kulttuurin, tilanteen ja ajan. Ikä mainitaan niistä selvästi useimmin.

### 5.5.1 Asiakkaan ikä – oma ikä

Käsittelen haastateltavien ikää heidän kohteliaisuuskäsityksiinsä ja -odotuksiinsa vaikuttavana tekijänä omassa luvussaan 7.1. Tässä kohdassa esitän puhujien tulkintoja iän merkityksestä asiakaspalvelussa ja tarkastelen myös, miten he puheessaan käsittelevät oman ikänsä vaikutusta asiakaspalvelutilanteeseen. Asiakkaan ikä kohteliaisuuteen vaikuttavana tekijänä tuli esille usein jo haastattelutilanteen alussa, kun haastateltava kysyi käsityksiä asiakaspalveluun sopimattomista sanoista tai sanonnoista. Useimmiten ikä liitettiin sopivan puhuttelu- tai tervehdysmuodon valintaan.

Ellei haastateltava itse pohtinut kohteliaisuutta iän näkökulmasta, haastattelija nosti kysymyksen puheenaiheeksi. Ikä otettiin esiin kolmannessa

haastattelukysymyksessä, jossa haastattelijat mainitsivat ensimmäisen kerran myös käsitteen kohteliaisuus: *Edellyttääkö kohteliaisuus mielestänne asiakkaan iän huomioon ottamista? (Miten?)* Jatkokysymyksessä mahdollinen ikäsensitiivinen kohteliaisuus tuotiin henkilökohtaiselle tasolle: *Oletteko huomannut, että oma ikänne olisi jollain tavalla vaikuttanut asiakaspalvelijan puhetapaan? (Miten? Onko se ollut teistä myönteistä vai kielteistä? Muistatteko jonkin esimerkin tällaisesta tilanteesta?)* Iän huomioon ottamista sanovat monet pitävänsä tärkeänä asiana, mutta eivät yksiselitteisesti. Selonteosta nousee esiin iän sensitiivinen luonne:

(90)

IM: edellyttääkö kohteliaisuus mielestänne asiakkaan iän huomioon ottamista?

HII:7: no sillä tavalla tietenkin ettei nyt *ihan nuoret* tuntemattomat heti sinuiksi ja *liian tuttavallisiksi* tule, mutta ei sitä toisaalta haluaisi heti mikään *papparainenkaan* olla. (67-vuotias mies)

(91)

IM: no edellyttääkö kohteliaisuus mielestäsi asiakkaan iän huomioon ottamista?

HII:3: kyllä ilman muuta se,

IM: miten se pitäs huomioida?

HII:3: pitää ottaa kyllä sillä lailla, sillä lailla että tuota, *ei nyt ihan suoraan, että se nyt asiakas sen huomaa*, sen että otetaan huomioon, mut kuitenkin joka tapauksessa kyl mä jollain lailla, jollain lailla tuota noin ni sen, se palvelu olis oltava sen mukana ku näkee asia- asiakkaan ikärakenteen.

IM: elikkä suhteuttaa vähän?

HII:3: nii.

IM: joo.

HII:3: et siihen, siihen ikään, ikään suhteuttaa sen ja tietysti se että, että tuota noin niin, kun on iäkkäämpi ni se on kokemusta enempi ja sillä lailla,

IM: mm.

HII:3: pitää ajatella asioita että, että mielellään, mielellään ajattelee sillä lailla, että *asiakaskii ymmärtää jotain*. (65-vuotias mies)

Ikä voi olla jossain määrin arka asia, joka asiakaspalvelijan pitäisi osata ottaa huomioon osoittelematta (*ei liian tuttavallisiksi, ei mikään papparainenkaan*) ja epäsuorasti (*ei suoraan, jollain lailla*). Iän kohtelias huomioon ottaminen liitetään selonteissa paitsi sopivan puhuttelumuodon valintaan myös äänen voimakkuuteen, puhetempoon ja slangi-ilmausten välttämiseen, joita käsittelin edellä luvuissa 5.3.1 ja 5.3.2.

Ikään liitetään myös herkästi stereotypioita (otteessa 90 *papparainen*). Haasteltavalla voi olla kokemuksia vanhuuspuheesta, iän kielteisestä merkityksestä puheessa <sup>45</sup>: vanhoille suunnattuun puheeseen on voinut sisältyä

<sup>45</sup> Vanhuuspuhetta käsittelen myös 7. luvussa vertailllessani ikäryhmiä toisiinsa.

implikaatioita kognitiivisten kykyjen heikentymisestä, mihin viitannee esimerkin 91 ilmaisu *asiakaskii ymmärtää jotain*. Palvelupuheelta voidaan siis toivoa iän häivyttämistä, jotta välttyttäisiin vanhuuden diskursiiviselta rakentamiselta. Tosin iättömyysdiskurssikin voi olla yksi ikään liittyvän syrjinnän, ageismin, muoto (Rantamaa 2001a, 64):

(92)

IM: joo. no edellyttääkö kohteliaisuus mielestänne asiakkaan iän huomioon ottamista?

HII:15: ei. ei missään nimes. pitää olla kohtelias joka vaiheessa.

IM: selvä.

HII:15: *mitä se vanhuus siinä edellyttää?* (78-vuotias mies)

(93)

HI:13: mä en pahastu ollenkaan sitä, et mua sinutellaan, koska tota, niinku mä alus sanoin niin, mä en oikeestaan *tunne itseäni minkään ikäseksi* sinänsä. (57-vuotias mies)

Yleisiä havaintoja iän vaikutuksesta kerrotaan haastatteluissa huomattavasti enemmän kuin havaintoja oman iän vaikutuksesta asiakaspalvelijan puhetapaan. Raija Julkusen mukaan (2003, 68–69) modernit yksilöt ovat hyvin tietoisia sekä iästä yleisesti että omasta ikääntymisestään, jakavat kokemuksiaan ja mahdollisesti taistelevat ikääntymistä koskevia määrityksiä vastaan. Iän diskurssiinpano on tuottanut ihmisistä ikäsubjekteja. Voisi siis olettaa, että haastateltavatkin olisivat tietoisia omista ikääntymiseen liittyvistä kokemuksistaan myös asiakaspalvelussa. Useimmat kuitenkin mainitsevat, etteivät ole huomanneet iän vaikutusta omalla kohdallaan. Taulukossa 6 luvussa 7.1 käsittelen ikäryhmien välisiä käsityseroja iän vaikutuksesta palvelupuheeseen tarkemmin.

Sinikka Vakimon (2001, 41) mukaan erityisesti vanhat naiset muuttuvat jokapäiväisissä sosiaalisissa kohtaamisissa näkymättömiksi ja persoonattomiksi. Haastateltavat eivät kuitenkaan mainitse syrjintähavaintoja palvelutilanteista esimerkiksi huomiotta jättämisen tai ohipuhunnan keinoin. Oma-kohtaiset kertomukset kielteisistä vanhuuspuhekokemuksista (joista esimerkkinä seuraavan mieshaastateltavan ilmaus *kohdeltu vanhuksena*) ovat aineistossani harvinaisia:

(94)

NH: oletko huomannu joissakin asiakaspalvelutilanteissa, et sinun oma ikä olis vaikuttanu siihen palveluhenkilön käyttäytymiseen tai puhetapaan tai johonkin?

HI:14: en oikeestaan. kyl nyt mulle tota, ei, ei ei oo semmosta. mua ei oikeestaan oo *kohdeltu* viä mis- koskaan *vanhuksena*. (58-vuotias mies)

Yleisempiä kuin esimerkit omalle kohdalle osuneesta vanhuuspuheesta ovat sen sijaan vanhuuspuhetta edustavat ilmaisut haastateltavien omassa

selonteoissa, esimerkkeinä *pappa, papparainen, pappakerholainen, (tuokii) ukko, ukonturjake, mummo, mamma, mammasihminen*. Leimaavat ikäilmaisut liitetään puheessa useammin toisiin, itseä vanhempiin asiakkaisiin kuin itseen. Toisaalta jotkut keski-ikäiset haastateltavat kertovat myös nuorten, esimerkiksi omien lasten, huonosta kohtelusta asiakaspalvelutilanteissa.

Ikihyvähankkeen kyselylomakkeessakin oli mukana kysymys *Tuleeko mieleenne kaupassakäynti- tai muita asiakaspalvelutilanteita, joissa Teitä on kohdeltu huonosti tai olette tuntenut olonne kiusaantuneeksi?* Valtaosa, 88,9 %, annetusta 2 352 vastauksesta oli ei-vastauksia. On mahdollista, ettei monisivuisen lomakkeen loppupuolella vastaaja enää 83. kysymystä täyttäessään paneudu kovin tarkasti muistelemaan palvelukokemuksiaan tai ei pidä epäkohtia mainitsemisen arvoisina. Vastauksista ei voi päätellä, että ikääntyneet olisivat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Tulos on nimittäin jossain määrin ristiriitainen vastausten kanssa, jotka saatiin väittämästä *Eläkeikäisiä kohdellaan huonommin erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa kuin nuorempia asiakkaita*. Tästä väittämästä oli peräti 41,2 % vastaajista (2 267 hengestä) täysin tai osittain samaa mieltä. (Ikihyvä Päijät-Häme -tutkimus 2007, liite 3.)

Ikä nousee oman haastatteluaineistoni selonteoissa esille paitsi tietyn ikäpolven kulttuuriin liittyvänä tekijänä tai kronologisen ja koetun iän kannalta myös ikäeron eli osapuolten välisen epäsymmetrisen suhteen näkökulmasta. Haastateltavat saattavat ensin kiistää huomanneensa ikänsä vaikuttaneen asiakaspalvelijan puhetapaan mutta myöhemmin implisiittisesti myöntää tällaista tapahtuneen. Iän vaikutusta saatetaan pohtia myös geneerisesti, vaikka puhe on omista kokemuksista. Lisäksi haastateltava voi siirtää topiikin kysymyksessä esiin nostetusta iästä muihin kohteliaisuuteen vaikuttaviin parametreihin kuten puhetilanteeseen tai paikkaan.

### 5.5.2 Muut sosiaaliset tekijät

Brown ja Levinson (2002, 16) esittävät, etteivät puhujien välinen etäisyys, valta ja kasvojen loukkauksen vakavuus ole kohteliaisuuden kannalta ainoita sosiaalisesti määrääviä tekijöitä; myös puhetilanteen muodollisuudella on vaikutusta. Puhetilanne nousee esiin monissa aineistoni selonteoissakin kohteliaisuuteen vaikuttavana tekijänä, joskin melko yleisellä tasolla:

(95)

HI:9: riippuu vähän tietysti et *minkälaisessa paikassa on, että onko kaupaliikkeessä tai pankissa tai postissa tai hotellissa tai ravintolassa*, ni onhan ne *erilaisia tilanteita* mutta, mut nää ihan tässä *peruspalvelussa* ja sitte tietenkin tavallaan, että siellä on *periaattees kohteliasta ja ystävällistä*. tietysti varmaankin siihen *paikkaan kuuluva*. - - se on ehkä sillä tavalla että niin, *ikään kuin se palvelun taso, niinkun hetkellisesti laskee*, se vaan käy niin. (55-vuotias mies)

(96)

HII:7: *tilanteen mukaanhan se menee*. (67-vuotias mies)

Näytteen 95 puhuja kertoo panneensa merkille puhetilanteen erilaistavan palvelua mutta pitävänsä kohteliaisuutta kaikkiin palvelutilanteisiin, *peruspalveluun periaatteessa*, kuuluvana. Aina ei puhuja, niin kuin ei 96. näytteessäkään, yksilöi, mitä hän tarkoittaa *tilannekohtaisella, tilaisuuteen sopivalla tai paikkaan kuuluvalla* kohteliaisuudella eikä haastattelijakaan pyydä täsmentämään vastausta.

Ikääntyneiden haastatteluissa haastatteli esitti vaihtoehtoja kohteliaisuuden muuttujista puhuttelumuotoa koskevan kysymyksen yhteydessä: *Onko tilanteella merkitystä sinuttelun tai teitittelyn kannalta? Entä asiakaspalvelijan iällä tai sukupuolella?* Täsmentävillä kysymyksillä oli tarkoitus selvittää puhujien käsityksiä sekä tilanteeseen että puhujiin liittyvien parametrien vaikutuksesta kohteliaisuuteen. Raevaara (2008) korostaa, että vaikka ihmisillä voi olla kohteliaisuudesta vahvoja mielipiteitä, jonkin toimintatavan tai ilmauksen arvioiminen kohteliaaksi tai epäkohteliaaksi on tilannesidonnaisista: se kytkeytyy aina siihen, millaisesta tilanteesta on kysymys, keitä siinä on osallistujina ja millaiset heidän suhteensa ovat. Kontekstuaaliset parametrit eivät ole pysyviä; vuorovaikutuksen kuluessa puhujien välinen valta, etäisyys, roolisuhteet tai asian luonne vaihtelevat (ks. Nikula 1996, 28), joten haastateltavienkin voi siksi olla vaikea pohtia tarkasti tilanteen tai muiden kielenulkoisten tekijöiden vaikutusta kohteliaisuuteen konkreettisesta tilanteesta irrallaan. Kontekstuaalisten tekijöiden vaikutusta ei käsitelty siis tarkasti esimerkiksi palveluympäristön näkökulmasta.

Moni haastateltava ottaa parametreista esille puhujan vallan tai aseman mutta saattaa siirtyä samalla tarkastelemaan selonteossaan kohteliaisuutta yleisemmin kuin vain palvelutilanteen kontekstista. Vallan ilmenemistä tarkastellaan paitsi puhujan rooliin kuuluvana myös epäsuorasti habituksen perusteella. Kuten luvussa 3.3.1 totesin, Brownin ja Levinson (2002, 76–78) mukaan valta on kasvojen suojelun näkökulmasta epäsymmetrinen suhde. Sosiologisesta näkökulmasta valta on suhteellinen käsite, joka sisältää sekä toisten kontrolloimisen että toisten tavoitteiden toteuttamisen ulottuvuudet. Status ei ole ainoa vallan lähde. Suhteellista valtaa on arvioitava tietyssä sosiaalisessa kontekstissa, jossa vuorovaikutus tapahtuu, ja erityisesti tietyssä diskurssissa. (Holmes & Stubbe 2003, 3–5.)

Institutionaalisen dominanssin lisäksi palvelutilanteen vallankäyttöä voi tarkastella tavoitteiden asettamiseen liittyvän vapauden kannalta. Richard J. Wattsin (2003, 213–214) mukaan vuorovaikutukseen osallistuvalla on sosiaalisessa tilanteessa valtaa, jos hänen vuorovaikutukselle asettamansa päämäärät ovat saavutettavissa, vaikka hän ei hallussaan olevaa valtaansa käyttäisikään. Tässä mielessä asiakas ei siis ole ”kuningas”, jos hänen toiveitaan ei asiakaspalvelijan kohteliaasta käyttäytymisestä huolimatta pystytä täyttämään. Kolmas näkökulma valtaan on asiantuntijavalta. Asiakkaan valtaa kuvaavan yleisen sanonnan mukaisesti asiakas ”on aina oikeassa”. Joissakin palvelutilanteissa hän tietää ja kertookin, mitä tahtoo, mutta hän voi myös luovuttaa asiantuntijavaltaa asiakaspalvelijalle pyytämällä tältä apua valintoihinsa (esimerkiksi *Mitä viiniä suosittelisit[te]?*).



Kokoan haastateltavien selonteosta kohteliaisuuteen liittyvät sosiaaliset muuttajat ensin taulukkoon 5 ja tarkastelen niitä sitten yksityiskohtaisemmin. Haastateltavat tarkastelevat parametrejä tavallisimmin lähi- tai etäkohteliaisuuden näkökulmasta, joten olen liittänyt sulkuihin kirjaimen L, jos parametrit yhdistetään selonteissa lähikohteliaisuuden tarpeeseen, ja kirjaimen E, jos niihin liitetään etäkohteliaisuuden vaatimuksia. Kursivoinnit ovat esimerkkejä parametrien käytöstä haastatteluissa.

TAULUKKO 5. Haastateltavien kohteliaisuuteen liittämät parametrit

Vuorovaikutusosapuoliin liitetyt tekijät (L lähikohteliaisuus, E etäkohteliaisuus)		Palvelutilanteeseen liitetyt tekijät (L lähikohteliaisuus, E etäkohteliaisuus)	
Sosiaalinen etäisyys (L/E)	Suhteen epäsymmetria (E)	Epämuodollisuus, arkisuus (L)	Muodollisuus, juhlavuus tai poikkeuksellisuus (E)
<p>Läheisyys (L) Tuttuus: <i>intiimit ihmissuhteet, ystävyysuhde, toinen on ystävä, (vanha) tuttu, tuttu kaveri, tulee tutuksi, vakiasiakas, hyvänpäiväntuttu</i></p> <p>Sama viiteryhmä tai sukupuoli: <i>samanlaiset lättähatut, urheilijat, (sinnuttelusta:) nuoret (tuntemattomat) keskenään, vanhemmat toisiaan, mies miestä</i></p> <p>Etäisyys (E) vieraus: <i>ei tunne, ensimmäinen kerta, (vento)vieras, vähän tuntemattomampi, vieras ihminen, henkilö tai paikka, ensimmäistä kertaa paikassa, satunnainen palvelu,</i></p>	<p>Ammatti, arvo, asema: <i>toinen on korkeammassa arvossa, korkeampi, huomattavassa asemassa, opettaja, rehtori, päällikkö, johtaja, sotaväen päällikkö, kenraali (Sutela), (pää)ministeri, Mauno Koivisto (ellei ystävä), hienostuneen näköinen, hieno herrasmies tai rouva; asiakkaaksi ymmärrettävä oppilas</i></p> <p>Ammattitaito, menestys, työ- tai elämäkokemus: <i>senioreilla komea elämä, elämäkokeemus, yhteiskunnassa hyvin palvellut, olkoon mikä ammatti hyvänsä; hyvä ammatti-ihminen, pärjänneet maailmassa</i></p>	<p>Asiointi majoitus- ja ravitsemisliikkeissä: <i>paikkana mäkkäri, pubityylinen, olutbaari, kuppila, torikahvio, baari(tiski), terassi</i></p> <p>Kaupanteko: <i>paikkoina urheiluliikkeet, nuorisopaikka, -liikkeet, nuorten kaupat, kioski, tori, tavallinen ruoka-kauppa, maitokauppa, pieni kauppa, marketti, supetrmarket, Hansa, kassa, rautakauppa (useita esimerkkejä huonosta palvelusta), paikat joissa vain rahastetaan, tilanteena farkkujen ostaminen, päivän ostokset, asiakaspalvelijana helppoheikki</i></p>	<p>Asiointi majoitus- ja ravitsemisliikkeissä ja matkailu: <i>paikkana (parempi tai hienempi) ravintola, hieno paikka, hotelli, matkailupalvelu, matkatoimisto, tilanteena pöytiin tarjoilu, meno illalla ulos pukeutuneena, ravintolaseurueen palvelu</i></p> <p>Kaupanteko: <i>isompi kauppa (tapahtuma), arvokkaamman hankkiminen, palvelubisnes, asiointi sisällä liikkeessä, apteekki</i></p> <p>Muu asiointi: <i>pankki, verotoimisto, virasto(t), institutiot, terveyskeskus, terveydenhoito (jonka aihepiiri vaatii etäisyyttä)</i> (jatkuu)</p>

<p>TAULUKKO 5 (jatkuu)</p> <p><i>parikymppisetkin</i></p> <p>eri kulttuuri: yleisinä esimerk- keinä <i>vieras kulttuu- ri, Helsinki, ulko- maalaiset, ruotsinkie- linen, muut maat, käynti ulkomailla, Eurooppa, Saksa;</i> esimerkkeinä epä- kohteliaisuudesta <i>Ruotsi, Pariisi, Neu- vostoliitto ja lähi- kohteliaisuudesta USA</i></p> <p>puhekumppani ei kasvokkain: <i>puhelinmyyntitilan- ne</i></p>	<p>tai sellaisen puute: <i>harjoittelija, nuor- loppi, nuori lähihoi- taja, (kovin) nuoret</i> (ikävuosiksi mai- nitaan 15–20 vuot- ta)</p> <p>Raha: <i>rahan antama arvo- valta, lisäpoinitti;</i> asiakas keski- ikäinen jolla on va- raa, paremmissa <i>vehkeissä, hienon näköinen; palvelu yhteiskunnan varoil- la</i></p> <p>Ikä- tai sukupuoli: <i>(kauhean) iso ikäero,</i> (miesvastaaja:) <i>vanhemmat naisih- miset, naishenkilö,</i> (naisvastaaja:) <i>var- sinkin miehet</i></p>	<p>Muut tilanteet: <i>vapaamuotoinen keskustelu</i></p>	<p>Muut tilanteet: <sup>46</sup> <i>harvinaisempi tapa- us, virallisempi ku- vio, arvokkaat tilan- teet, virallinen tilai- suus, juhlatilaisuus tai -tilanne (jossa ventovieraita), haas- tattelutilanne (tv:ssä), (paikal- lis)radio</i></p>
--	---	---	---

Tulokset tukevat hypoteesia suomalaisen etäkohteliaisuuskoodin yleisyydes-  
tä (esim. Larjavaara 2007, 472). Selvästi enemmän esitetään selontekoja siitä,  
että puhuja on epäkohtelias tukeutumalla lähikohteliaisuuteen kuin päinvas-  
taisesta: etäkohteliaisuuden strategiasta silloin, kun lähikohteliaisuus olisi  
puhujan mielestä parempi vaihtoehto. Negatiivisten kasvojen loukkausta  
kuvataan parissa haastattelussa ilmaisulla *ylite* ja etäkohteliaisuutta puolus-  
tellaan mm. *pakolla, kunnioituksella* ja *etiketillä* (argumenteista tarkemmin lu-  
vussa 6). Etenkin vallankäyttöön voi kuitenkin liittyä paitsi tulkinta  
(epä)kohteliaisuudesta myös liiallisesta kohteliaisuudesta (vrt. Watts 2003):

(97)

HII:16: siis minun mielestä vanhempia ihmisiä pitä *kunnioittaa* ja käyt-  
täytyä sen mukaisesti, kohteliaasti. mutta ei nyt kuitenkaan *liiallisuuk-  
siin* siinäkään. (73-vuotias nainen)

<sup>46</sup> Eräs haastateltava (HI:1) mainitsee ravintolaseurueen palvelun esimerkkinä tilanteesta, joka  
vaatii erityistä kohteliaisuutta: aluksi on teititeltävä ja sitten katsotaan, "miten se rupee menemään"  
(ks. aineisto-ote 19). Myös Holmesin ja Stubben (2003, 54) tutkimuksen mukaan ryhmän vs. yksilön  
puhuttelemisen saattaa olla direktiivien muotoilun kannalta relevantti muuttuja.

Moni haastateltava käsittelee selonteoissaan kohteliaisuutta useamman kuin yhden parametrin näkökulmasta. Otan esimerkiksi yhden haastattelun ja tulkitsen näytteen rinnalla haastateltavan ilmaisemia käsitteitä parametrin merkityksestä ja vaikutuksesta kohteliaisuuteen.

(98)

HI:4: voi olla että siinä on, se ikääntyminen vaikuttaa niinku siinä määrin siihen palveluun positiivisemmin, että oletetaan, kun on *keski-ikänen* ihminen, et sil on niinku, et sil on *varaa ostaa ja maksaa* niitä palveluja. et siinä mieles ne varmaan *otetaan niinku tosissaan*, jos ne jotain menee kysymään. - -

vielä tosta vuorovaikutustilanteesta ni, kyllä se, et kyllä siin o semmosta niinku tällasta *tasa-arvoaki* et, kun farkkuja ostaa esimerkiks, ni, mä ostan vaan niinku leviksiä ni, yleensä ne, niitä myydän niinku sitte nuorten kaupoissa. myyjätkin on *mua kolmetkyt vuotta nuorempia* ja sit se henkilökunta. mielestäni oon sielläki saanu sellasen, että ei oo mitenkään sanottu niinku, että te olette vanhempi, teitä palvellaan enste, et siin on niinku positiiviseski mieles myöski semmost *tasa-arvosuutta*, että se joka on palveluvuorossa, ni se saa sitä palvelua. - -

must tuntuu, että vaikka, *parikymppisetki voi* niinku jossain *tietyssä vaiheessa teititellä* niinku toisiaan. mutta, meinaan että, sitten taas *voi sinutella vaikka kuinka vanhat* että. mä en nyt oikein muista tilannetta, missä mua olis niinkun teititelty...kyl se, ehkä apteekissa. onks se sit vähän siihen, kun siäl on kuitenkin lääkkeit et eri, *ihmisten terveydenhoitoon otetaan vähän etäisyyttä*. - -

esimerkiks *terveyskeskuksessa* ni, siäl ku joudun nykyään aika paljon käymään ni siälä, tällaset *keski-ikäset virkailijat* ni, ni ne teitittelee. mut must oli hyvin niinku positiivista, et oli semmoses niinku vastaanotossa ni *lähihoitaja, joka oli varmaan ei paljoo päälle kahenkymmenen*, ni hän sinutteli. musta siinä oli niinku, siinä sinutellussa oli niinku, perustaa sinänsä. tai että se niinku sopi siihen tilanteeseen. musta se jäi semmoseen vähän semmoseen *byrokraattiseen ympäristöön* niin, se oli niinku, se oli *hyvä, hyväki* niinku tämmönen tapahtuma, et siinä sinuteltiin. - -kyllä se teitittely johtuu sit siitä et, niinku ajattelee et toi ihminen on nyt sellasessa *kulttuurissa* - - monta kertaa jossakin *virastoissa*

län vaikutukset:

- ikä yhteydessä asemaan -> etäkohteliaisuus tosissaan ottamista, palvelu asiantuntijapuheena

- ikä(ero) yhteydessä viiteryhmään -> lähikohteliaisuus tasa-arvoisena suhtautumisena, palvelu tekona

- ikä symmetrisenä suhteena -> etä- tai lähikohteliaisuus

Tilanteen vaikutus:

- palvelutilanne yhteydessä intiimin alueeseen: terveyteen ->

etäkohteliaisuus  
- palvelutilanne yhteydessä asiakaspalvelijan omaan ikään -> etä- tai lähikohteliaisuus

- palvelu yhteydessä instituution toimintakulttuuriin

-> lähikohteliaisuus

luodaan niinku tämmöstä, lähtee se käytäntö, et se on tää terve, hei, mutta se, et tottakai semmonen päivää tai hyvää päivää ni kai se sopii niinku *tietyntyypiseen ympäristöön*. (52-vuotias mies)

byrokraattisen perinteen muutosmahdollisuutena tai nykyisen kulttuurin säilyttäjänä

Myös selontekoja, joissa korostetaan kaikkien samanlaista kohtelua, on aineistossa paljon. Jotkut haastateltavat ilmaisevat olevansa tietoisia kohteliaisuuskäytänteiden muutoksista (otteessa 100 *se on muuttunu maailma*):

(99)

NH: no toivoisitko et sinua teititeltäisiin tai sinuteltaisiin asiakaspalvelutilanteessa?

HI:21: no mieluummin sinuteltaisiin, koska se on nykyisin Suomessa aika, aika *yleinen tapa*, että sitte *virallisissa tilaisuuksissa*, jos ajateltais et olis joku juhlatilaisuus tai joku tämmönen, ni siä vois olla että ihan *ventovieraitten* ihmisten kanssa. asiakaspalvelussa on aina ventovieraita, mutta *normaalikäytäntö päivittäisissä tapahtumissa on kuitenkin sinuttele*. (54-vuotias nainen)

(100)

HI:9: jos haluaa teititellä, ni sitte se menee tuolla *reippaasti eläkeiän puolella*, et ei nyt välttämättä *työelämässä* olevia niin. jollei sit oo *huomattavas asemas*, et on vähän niinku *pakko*. et jos *ministeri* tulee, niin kylhän siin on tietysti vaikee niinku sinutella, mut toisaalta mä oon kyllä itse tottunu, ku asioita käsittelemään, ja mä käänsin *sinutteluks suoraan vaan*, et ku *se on muuttunu maailma*. että ei nekään katso sitä virheeks, teitittelyä tai sinuttelua. arvoisa ministeri kumminkin voi olla. - - sillon oli ehkä, tai koulussa opetettiin, et *arvokkaampaa* pitää teititellä, mutta... kun se ny on *muuttunu* vähän se, et onko se nyt oppiarvoltaan arvokas vai korkeasti oppinut vai, vai eläny ihan tämmösen hyvän, arvokkaan työn tehnyt, elämän kanssa, *kumman arvostaa sitte*. mutta sieltä mä niinku löytäisin sen teitittelyn, *jos* sitä tehdään. (55-vuotias mies)

Etenkin keski-ikäisten haastatteluista voi tehdä päätelmän, ettei parametrien vaikutus kohteliaisuuteen ole puhujien käsityksissä enää yhtä merkittävä kuin se on ollut joskus aiemmin. Aineistonäytteessä 99 puhuja esittää, että puhuteltavan tuttuus on parametrinä etenkin asioimistilanteissa menettänyt merkitystään. Aiemmin etäkohteliaisuutta vaatinut tilanne esitetään näytteessä 100 ehdollisena (*jos sitä tehdään*). Selonteossa puhuteltavan yhteiskunnallista asemaa tarkastellaan toisaalta normina (*vähän niinku pakko, katso virheeks*), toisaalta myös puhujan henkilökohtaisena valinnanvapautena (*mä käänsin sinutteluks suoraan vaan, kumman arvostaa sitte*).

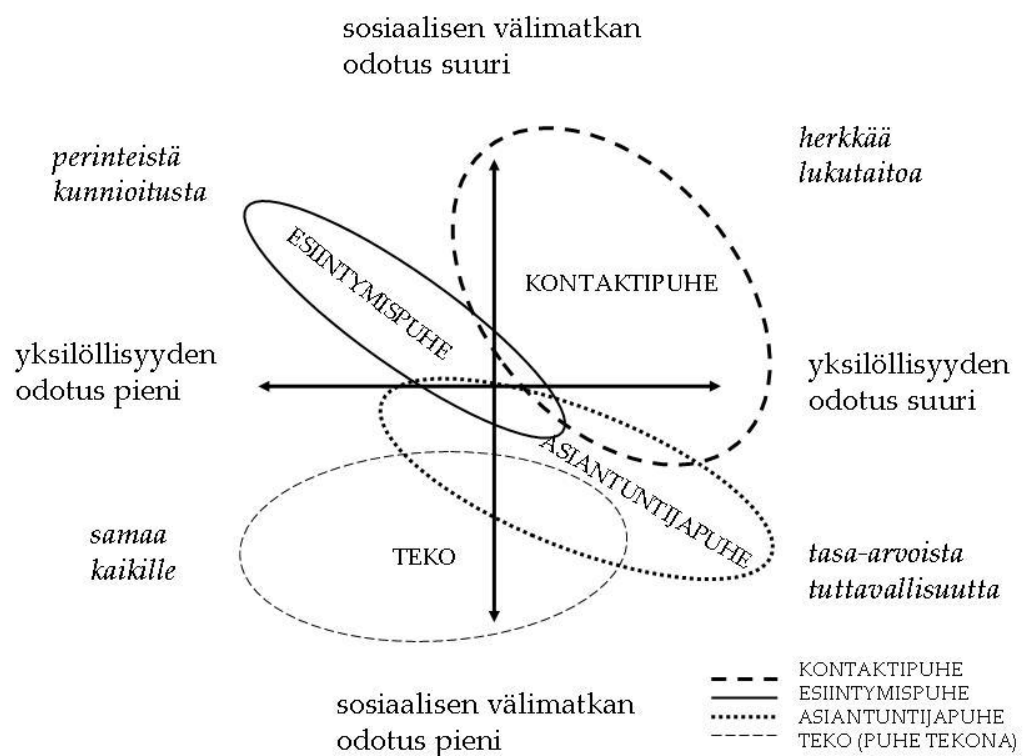
## 6 KOHTELIAISUUDEN TULKINTAREPERTOAAARIT

Olen edellä tarkastellut eri näkökulmista ensimmäistä tutkimuskysymystäni, *Millaisia odotuksia ja kohteliaisuuskäsityksiä asiakkaat liittävät suomalaiseen palvelupuheeseen?*, käsittelemällä ikääntyvien ja ikääntyneiden asiakkaiden selonteojen yksityiskohtia. Niistä ilmenee, ettei palvelupuheeseen liittyvä kohteliaisuus ole abstrakti ilmiö, jonka kaikki ymmärtäisivät samalla tavoin. Tässä luvussa teen päätelmiä siitä, miten tutkimuksen osallistujat merkityksellistävät kohteliaisuutta ja millaisia rinnakkaisia käsityksiä he siitä tuottavat. Heidän käsityksiään voi pitää erilaisina yrityksinä tuottaa kohteliaisuudesta perusteltuja, positiivisia seurauksia itselle tuottavia tulkintoja (ks. Burr 2007, 137). Analysoin, millaisiin laajempiin tulkintamalleihin, repertoaareihin, puhujat tulkinnoissaan viittaavat ja millaisia seurauksia eri repertoaareilla on palvelutilanteen kohteliaisuuden arviointiin ja odotuksiin.

Tarkastelin luvussa 5.1 palvelutilanteen erilaisia tulkintakehyksiä: asiakaspalvelutilannetta asiantuntijapuheena, kontaktipuheena, esiintymisenä ja tekona. Näihin tulkintakehyksiin liittyy myös erilaisia kohteliaisuuden tulkintasääntöjä: kohteliaisuuden ymmärtäminen tavoitteellisuudeksi, toisen osapuolen tunteiden tai tarpeiden huomioimiseksi, hyväksi esiintymiseksi tai käytökseksi tai tilanteen perusoletukseksi (vrt. eri kohteliaisuusteorioiden ulottuvuudet, Fraser 1990). Haastateltavien selonteot kohteliaisuudesta näyttävät eroavan erityisesti kahdessa suhteessa: suhteessa sosiaaliseen välimatkaan ja suhteessa palvelun yksilöllisyyteen. Näistä ulottuvuuksista tarkasteltuna aineistostani on löydettävissä myös neljä kohteliaisuuden tulkintarepertoaaria: "perinteisen kunnioituksen" repertoaari, "tasa-arvoisen tuttavallisuuden" repertoaari, "herkän lukutaidon" repertoaari ja "samaa kaikille -repertoaari". Kysymys ei ole neljästä täysin erilaisesta tulkintarepertoaarista eikä kahdesta erillisestä tulkintaulottuvuudesta; kussakin repertoaarissa on mukana sekä sosiaalisen välimatkan että palvelun yksilöllisyyden evaluoin-

tia. Jompikumppi ulottuvuuksista on niissä kussakin kohteliaisuuden tulkin-  
nan kannalta kuitenkin toista merkittävämpi.

Aineistosta löytämäni neljä kohteliaisuuden tulkintarepertoaria eivät  
asetu täysin symmetriseen 1:1 -suhteeseen palvelutilanteen neljän tulkinta-  
kehyyksen kanssa. Joitakin peruseroja voi kuitenkin havaita siinä, mistä näkö-  
kulmasta puhujat eri kohteliaisuuden tulkintarepertoareihin vedotessaan  
tarkastelevat asiakaspalvelutilannetta. Kuvaan tulkintarepertoariien ja asia-  
kaspalvelutilanteen tulkintakehysten suhdetta kuviossa 7, jossa pyrin ha-  
vainnollistamaan myös kunkin tulkintakehyyksen yleisyyttä ovaalikuvioiden  
koolla.



KUVIO 7. Kohteliaisuuden tulkintarepertoariit suhteessa palvelutilanteen tulkinta-  
kehyyksiin

Olen kuviossa 7 asemoinut kunkin palvelutilanteen kehyyksen eli näkö-  
kulman siihen kohteliaisuusrepertoariin, jossa se näyttäisi olevan vahvim-  
min edustettuna. Yksikään palvelutilanteen tulkintakehyyksistä ei ole yksin-  
omaisena näkökulmana tietyssä kohteliaisuuden tulkintarepertoariissa, joten  
kuvio on pelkistys tulkinnoista, ei staattinen kuva todellisuudesta. Perinteis-  
seen kunnioitusrepertoariin tukeutuvat näyttäisivät kuitenkin tarkastelevan  
asiakaspalvelukontekstia muita useammin esiintymisenä ja kohteliaisuuden  
herkäksi lukutaidoksi tulkitsevat kontaktina. Samaa kaikille -repertoariin

tukeutuvat puolestaan käsittelevät palvelupuhetta usein tekona pohtimatta juurikaan palvelupuheen muotoa.

Tasa-arvoisen tuttavallisuuden repertoariin tukeutuvien käsitykset asettuvat useampaan palvelutilanteen kehykseen sen mukaan, miten yksilöllisenä puhuja kohteliaisuutta pitää. Kohteliaan tuttavallisuuden vähemmän yksilölliseksi, asiakaspalvelijan rooliin kuuluvaksi tulkitsevat haastateltavat tuntuvat tarkastelevan palvelutilanteen kontekstia useammin asiantuntijapuheen tai puheteon kehyksestä, yksilöllisempää aitoutta korostavat puhujat sen sijaan herkemmin kontaktipuheen kehyksestä. Esittelen seuraavaksi kunkin kohteliaisuuden tulkintarepertoarin tarkemmin.

## 6.1 Kohteliaisuuden suhde sosiaaliseen välimatkaan

HI:18: *jotkut on vähän niinkun ylenpalttisen tuttavallisia ja jotkut on taas sit ylenpalttisen etäisiä.* (49-vuotias mies)

Sopiva sosiaalinen välimatka tiedostetaan yleisesti olennaiseksi osaksi palveludiskurssia:

(101)

IM: no voidaanko mielestäsi teitittelylle asettaa jokin tietty ikäraja kohteliaisuuden kannalta?

HII:18: musta se riippuu kauheesti henkilöstä itsestään, että jokainenhan niinku itsestään viestittää tietyllä tavalla, *joko* semmosta läheisyyttä tai sitte *vähän semmosta etäisyyttä*.

IM: mm.

HII:18: et jos niinku huomaa, että on semmonen *pidättyvä* ehkä tai näin niin, niin ehkä silloin on syytä teititellä, ainaki siihen asti kunnes se *toinen* sanoo, että kyl sä voit tei- sinutellakkin. (69-vuotias nainen)

(102)

HI:18: puhelimesta joskus pistää korvaan se että kun soittaa johonkin ja *sanoo ite* hei, niin *sieltä sanotaan* päivää *vastaan*. niin tota, silloin huomaa sen että et siin on ilmeisesti ite menny *vähän niinkun liian tuttavalliseen* tyyliin, ja sitten se palvelija siellä toisessa päässä niinkun ei joko pidä *sopivana* tai katsoo sitten taas toisaalta että hänen täytyy olla jollain tavalla *toisella tasolla*. (49-vuotias mies)

Selonteissaan otteiden 101 ja 102 puhujat representoivat palvelupuheen strategiseksi valinnaksi etä- ja lähikohteliaisuuden välillä. Otteessa 101 puhuja tarkastelee etä- ja lähikohteliaisuutta ensin Brownin ja Levinsonin (2002) kohteliaisuusteorian tapaan dikotomisesti (*joko – tai*), mutta selonteossa on otteen 102 tapaan myös lievennyksiä eli viitteitä siitä, ettei kysymys ole vain kahdesta ääripäästä (*vähän semmosta etäisyyttä; vähän niinkun liian tuttavalliseen tyyliin*). Jälkimmäisen selonteon esittäjä kiinnittää lisäksi huomiota asiakaspalvelijan ja asiakkaan epäsymmetriseen vuorovaikutussuhteeseen (*sanoo*

*ite – sieltä sanotaan vastaan, toisella tasolla*). Kummassakin selonteossa näkyy pyrkimys kasvateorian mukaiseen huolenpitoon sekä omista että puhekumppanin kasvoista: jos toinen on *pidättyvä* tai *ei pidä tyyliä sopivana*, omaa puhetapaa ollaan valmiita muuttamaan.

Suhteessa sosiaaliseen välimatkaan aineistostani on löydettävissä kaksi erilaista repertoaaria, jotka olen nimennyt ”perinteiseksi kunnioitukseksi” ja ”tasa-arvoiseksi tuttavallisuudeksi”. Repertoaareissa on mukana myös yksilöllisyyden arviointia, mutta niiden pääero ilmenee suhtautumisessa sosiaaliseen välimatkaan. Ennen tulkintarepertoaarien lähempää tarkastelua on syytä tehdä vielä repertoaarien nimeämiseen liittyvä tarkennus: Miksi repertoaareja ei voisi Brownia ja Levinsonia (2002) mukailleen kutsua yksinkertaisesti vain etä- ja lähikohteliaisuudeksi? Vaikka tasa-arvoisen tuttavallisuuden repertoaari edustaakin pitkälti lähikohteliaisuutta, oppositiokäsite etäkohteliaisuus ei käsitteenä mielestäni riitä kuvaamaan perinteistä kunnioitusta -repertoaaria, johon liittyy selvempi sosiaalis-normatiivinen painotus kuin Brownin ja Levinsonin kohteliaisuusteoriassa. Lisäksi repertoaarit eivät haastateltavien puheessa edusta välttämättä ääripäitä. Suhde kohteliaisuuden sosiaaliseen välimatkaan näyttäytyy haastateltavieni tulkinnoissa jatkumona, ei niinkään kahtena täysin erilaisena strategiana, niin kuin perinteisessä kohteliaisuusteoriassa. Perinteiseen kunnioitukseen ja tasa-arvoiseen tuttavallisuuteen perustuvia tulkintarepertoaareja ei siten voi pitää täysin Brownin ja Levinsonin (2002) negatiivisen ja positiivisen kohteliaisuuden, etä- ja lähikohteliaisuuden, synonyymeina.

### 6.1.1 Perinteistä kunnioitusta

Perinteisen kunnioituksen tulkintarepertoaariin tukeutuvat korostavat selonteissaan yhtenäisen arvomaailman odotuksia: pysyviä normeja, etikettiä ja tapakasvatusta:

(103)

HII:24: tämmösenä *vanhanajan kasvatuksen* saaneena niin *totuttiin* siihen että ikääntyneitä ihmisiä yleensä teititeltiin, nuorempia sinuteltiin. se on *juurtunu* jotenkin, että siinä mielessä se tuntuu luontevalta näin. (65-vuotias mies)

(104)

HI:13: ehdottomasti siis, mun mielestä pitäis noudattaa niitä normeja *etikettiin* liittyviä, siis *käyttäytymisnormeihin* liittyviä asioita ja tehdä se nopeasti. ja jos on yhtään epävarma, niin silloin teititellään. (57-vuotias nainen)

(105)

HI:20: mutta ne *vanhemmat sukupolvet* elää toisenlaisessa *arvomaailmassa* niin, ja heidät on *kasvatettu* toisella lailla, niin niin, jotta sais sen viestinsä tai sen palvelutilanteensa hoidettua hyvin niin kannattaa huomi-



oida heidät vahvemmin niinkun sen kohteliaisuuden puolesta. (51-vuotias nainen)

Repertoaarissa korostuvat Brownin ja Levinsonin (2002) esittämät negatiiviset kohteliaisuusstrategiat ja Leechin (1999) kohteliaisuusperiaatteen alamaksiimeista erityisesti tahdikkuus. Avainsanoina tulkintarepertoaarin käyttäjien argumentaatiossa toistuvat (*vanhan ajan*) *kasvatus, vanhemmat sukupolvet, vanhanaikaisuus, arvomaailma ja perinteinen*. Perinteistä kunnioitusta -tulkintarepertoaarin mukaan kohteliaisuus on luonteeltaan sosiaalishnormatiivista käyttäytymistä. Argumentteina käytetään *tapakulttuurista, etikettiä, käyttäytymisnormeja, sivistystä*, jonkin *kuulumista asiaan periaatteessa*, johonkin *tottumista* tai jonkin *juurtumista*. Myös puhetilannetta pidetään merkittävänä. Kohteliasta käytöstä kuvataan adverbein *nätisti, kunnollisesti, moitteettomasti, arvokkaasti, ei sivistymättömästi*. Normien noudattamisen ohella kohteliaisuudeksi tulkitaan etäkohteliaisuus, *yliotteen välttäminen*, jonka katsotaan liittyvän puhuteltavan *arvostuksen* tai *kunnioituksen* tarpeisiin:

(106)

HII:11: jos on tuollanen, ihminen mikä on jo elämänsä eläny ja, ja tuota, ehkä *yhteiskunnassa hyvin palvellu* ja on se sit mikä, alan ihminen- ammat- tai ammatti hyvänsä sil, ni tuota ku semmonen nuori ku sinuttelloo sitä, ni kyl vähän tuntuu, vähän tuntuu niinku *ala-arvoselta*. se ei niinku *arvosta* ensinkään sen ihmisen *ikää* ja sen ihmisen *viisautta*, mikä siel on, siel ihmisel. (84-vuotias mies)

(107)

IM: no miten toivot, että sinua tervehdittäisiin, nimenomaan asiakaspalvelijan taholta?

HII:18: niin jos ajatellaan joku moi, musta se ei oikeen oo kivaa.

IM: mm.

HII:18: varsinkaan jos *ensimmäisen kerran tapaa*.

IM: mm.

HII:18: et kyl musta ihan nää perinteiset, perinteiset, niinku tänä aamunaki hyvää huomenta. - - et jos mulle ois sanottu moi, että kiva ku tulit, ni oisin mä vähän kattonu varmaan jotain.

IM: (NAURAA)

HII:18: et niinku et, kyllä se semmonen, tää *perinteinen* ehkä, jos halutaan olla kuiten- kohteliaita. tietyst tuttavallisessa ja jos tunnetaan, niin sit on asia erikseen. (69-vuotias nainen)

(108)

IM: no oletko huomannut, että oma ikäsi olisi jollain tavalla vaikuttanut asiakaspalvelijan puhetapaan?

HII:22: kyllä, jossakin määrin ainakin.

IM: osaatko antaa esimerkkiä, et onk se ollu myönteistä tai kielteistä?

HII:22: myönteistä joo. ainakin tuolla kaupan kassoilla niin, olen pannu merkille, että kun siinä on nuorempia, niin niille sanotaan hei, ja

sitten kun meikäläinen tulee siihen, niin sanotaan päivää että se on, minusta se on ihan ookoo.

IM: joo.

HII:22: (NAURAHTAA) varsinkin kun, jos ei olla hyvän päivän tuttuja tämmösiä jo, että sitte se heikin käy kyllä. (65-vuotias mies)

(109)

HII:21: asiakaspalvelijan *tulee olla* siisti, hänen *tulee olla* olla pukeutunu kutakuinkin samalla tavalla, näin niinku *samantasoisesti* kuin se asiakasryhmä, jota hän palvelee. ei ylipukeutunu tai alipukeutunu ja, ja tuota, ja jos hän palvelee siis laajaa yleisöskaalaa, niin niin sekini *pitää ottaa huomioon*, että et on, on. myönnän että et siin suhteessa oon kuuskytseitsemänvuotias, et mun on *vaikee hyväksyä* lävistyksiä (HYMYILEE) esimerkiksi, tai irokeesikampauksia palvelijalta, koska ne eivät ole mielestäni niinku tämmösen *arkielämän* koristautumistapoja. (67-vuotias mies)

(110)

HI:13: jos on joku kauhee *suttupyty* tai joku tämmönen siis, et on vastenmielisen, ihminen ei ulkonäölleen voi mitään, mut voi sille miten sen ulkonäkönsä sitten pistää raameihin ja hoitaa sitä. mä en tykkää mennä, siis mä väistän heti pois jos asiakaspalvelus on sellai, jol on killo lävistysii naamas. siis mä oon sen verran *vanhanaikainen*, koska se viestii, et ihan kaikki ei oo kunnossa sil ihmisellä. (57-vuotias nainen)

Kohteliaisuuden sosiaalis-normatiivinen näkökulma näkyy repertoaarissa puhuteltavaan liittyvien parametrien, esimerkiksi sosiaalisen etäisyyden, iän ja valta-aseman, korostuksena (*yhteiskunnassa hyvin palvelu, ikä, viisaus, ensimmäistä kertaa tapaa, pukeutuminen, ulkonäkö*). Myös non-verbaalisia vihjeitä tulkitaan merkkeinä kohteliaisuudesta. Sanattomaan viestintään kiinnitetään huomiota paitsi moitteettoman esiintymisen myös erityisesti konventionaalisen ulkoasun näkökulmasta (*siististi, samantasoisesti pukeutunu; ei suttupyty, lävistyksiä*), sillä perinteistä kunnioitusta -repertoaarissa tarkastellaan palvelutilannetta usein esiintymisen tulkintakehyksistä.

Tulkintarepertoarin käyttäjät esittävät sopiviksi puhuttelutavoiksi teittelyn ja muodolliset tervehdysfraasit. Koska kohteliaisuus voidaan katsoa puhujia velvoittavaksi käyttäytymisnormiksi, voidaan Juliane Housen (2005, 14) mukaan kohteliaina tai epäkohteliaina pitää vain puhujia, ei koskaan lausumia. Perinteistä kunnioitusta -repertoarin käyttäjille sinuttelusta ja siihen liittyvistä tuttavallisista tervehdyksistä (etenkin tervehdyksestä *moi*) on kuitenkin muodostunut jonkinlaisia epäkohteliaisuuden tuntomerkkejä, merkittäviä, joihin herkästi reagoidaan affektiivisesti (*tuntuu ala-arvoselta*). Epäkohteliaisuutta ovat "huonot käytöstavat" ja useissa tilanteissa myös liian tuttavalliseksi koettu puhetapa, mutta vuorovaikutukseen ei kohdisteta asiakaspalvelutilanteissa juurikaan yksilöllisiä erityistoivomuksia.

Perinteistä kunnioitusta -repertoariin tukeutuvien tulkinnat ovat kaiken kaikkiaan varsin normatiivisia, usein ehdottomiksi esitettyjä, esimerk-

keinä aineisto-otteiden 103–110 ilmaukset *ehdottomasti pitäis noudattaa, tuntuu ala-arvoselta, asiakaspalvelijan tulee olla, pitää ottaa huomioon, se viestii, varsinkin kun, jos mulle ois sanottu - - ni oisin mä vähän kattonu, on vaikee hyväksyä*. Tyypillisiä retorisia keinoja ovatkin nesessiiviverbit (*täytyä, pitää, on oltava, vaatia, kuulua*) ja varmuuden partikkelit (*ehdottomasti, tietysti, tietenkin, ei tietenkään*). Sanonnan tyyli on usein kohosteista. Leksikaalisina piirteinä korostuvat erilaiset affektiiviset adjektiivit ja adverbit (jokin on *hienoa, arvokasta, kohteliaista* tai vastaavasti *rumaa, röyhkeää, ala-arvoista, alamittaista, outoa, epämiellyttävää, surkeaa, onnetonta; tuntuu pahalta*) sekä deskriptiiviset, negatiivissävyiset sanat ja sanonnat (*töräyttää, töksäyttää, töpeksiä; mää, sää ja pässinpää -hommaa*).

Suurin osa perinteistä kunnioitusta -tulkintarepertoaarin käyttäjistä kuuluu tutkimukseni vanhempaan ikäryhmään. Tässä tulkintarepertoaarissa ikää pidetään tärkeänä asiakaspalvelijan osoittaman kohteliaisuuden perustana, vaikka puhuja ei välttämättä itse samastuisikaan ikääntyviin. Eräs 51-vuotias haastateltava pohtiikin, voidaanko vanhimmille osoitettua kohteliaisuutta ylipäänsä kutsua varsinaiseksi kohteliaisuudeksi vai olisiko siinä kysymys kokonaan toisesta ilmiöstä, joka *olis niinkun ei sinällään kohteliaisuutta vaan kunnioitusta* (HI:20) (vrt. Fraser 2005, 80). Sennettiläinen näkemys kunnioituksesta, jonka perustana on halu pysytellä vieraina ja pyrkimys autonomiaan (Sennett 2003) onkin kuultavissa repertoarin tulkinnoissa (esimerkiksi otteissa 106–108).

Puhujat tulkitsevat sosiaalisen välimatkan korostamisen ja häivyttämisen vastakkaisiksi pyrkimyksiksi (*toisenlaisiksi arvomaailmoiksi*), joiden suhteen käytännöt ovat muuttuneet. Perinteinen kunnioitus ilmaistaan usein katoavaksi kohteliaisuuden muodoksi, josta puhuja haluaisi kuitenkin pitää kiinni (*mun on vaikee hyväksyä, oon sen verran vanhanaikainen*). Selonteoissa ilmaistaankin argumentointia kilpailevaa tulkintarepertoaaria vastaan (ks. tarkemmin luku 6.3). Puhujat ovat tietoisia omien toiveiden ja käytännön palvelukulttuurin välisestä ristiriidasta ja saattavat ”pakkosopeutumisesta” huolimatta kritisoida nykykäytäntöä siitä, että tasa-arvoinen tuttavallisuus on viety tai mennyt liian pitkälle.

### 6.1.2 Tasa-arvoista tuttavallisuutta

Tasa-arvoinen tuttavallisuus kohteliaana palvelupuheena on kilpaileva tulkintarepertoaari palvelupuheelle perinteen kunnioittamisena. Siinä missä perinteinen kunnioitus on repertoarin lähellä etäkohteliaisuutta, useissa tämän tulkintarepertoarin selonteoissa korostuvat lähikohteliaisuuden odotukset (*ihan ku sä oisit vanha tuttu*):

(111)

HII:3: ja niin kun yleensä nyt ainakin mitä mä olen noissa baareissa käynny ni, kyllä siellä aika useessa ihan ihan sanotaan noin vaan että terve.

IM: joo.

HII:3: että enkä mä sitä kato ollenkaan tuota karsaasti että, kyl se minun minun mielestäni ni, ihan hyvä se on jollain lailla niinku. se on aina ni, vaikka oot ensimmäist kertaa siinä paikassa, ni sä oot *ihan ku sä oisit vanha tuttu* ku sanotaan, että terve. mulle tulee semmonen tunne. (65-vuotias mies)

Repertoaarissa korostetaan Brownin ja Levinsonin (2002) teorian mukaisia positiivisia kohteliaisuusstrategioita ja Leechin (1999) teorian kohteliaisuusmaksimeista erityisesti hyväksyntää, samanmielisyyttä ja sympatiaa. Tasa-arvoisen tuttavallisuuden repertoaaria perustellaan *tasa-arvolla* ja tunteella asiakaspalvelijan empaattisesta suhtautumisesta, josta selonteissa käytetään ilmaisuja *mut otetaan tosissaan, täysvertasena, huomioidaan, ollaan sua varten, halutaan palvella, asetutaan asiakkaan tilalle, tehdään tosissaan, tuntee tervehdulleeksi*. Palvelua kuvataan määrittein *lämpimästi, sydämellisesti, hauskasti, luontevasti, aidosti*, eikä *leikkiäkään* pidetä tilanteeseen sopimattomana. Sanastossa toistuvat jonkin verran universaaliset kvanttorigonominit (*kaikki, kaikille*) ja verbi *kohdella*.

Sanomisen tapa on tasa-arvoista tuttavallisuutta -repertoaarin käyttäjillä erilainen kuin perinteistä kunnioitusta -repertoaarissa: pehmeämpi ja vähemmän kohosteinen. Tyypillistä on kannanoton lieventäminen modaalisiin ilmauksiin: *jollain lailla, jotain semmosta, varmaan, kenties*. Palvelutilanteen tulkintakehys vaihtelee sen mukaan, korostaako puhuja asiakaspalvelijan toimivan vain työroolinsa mukaan vai aidosti. Palvelutilannetta tarkastellaan kuitenkin harvoin esiintymisen tulkintakehuksesta.

Haastateltavat liittävät tasa-arvoiseen välittömyyteen erilaisia implikaatioita mutta luonnehtivat yleisesti kohteliaisuutta yksilöllisemmäksi ilmiöksi kuin vain käyttäytymisnormien tai keskustelusopimusten (ks. Fraser 1990) asiaan kuuluvaksi noudattamiseksi. Yksilöllisyydessä on kuitenkin asteeroja: osa haastateltavista tarkastelee tuttavallisuutta roolin näkökulmasta, osa korostaa tuttavallisessa kohteliaisuudessa aitouden vaatimusta:

(112)

HI:8: vaikka se keskustelu ois rentoakin niin, siitä huolimatta se on asiakas eikä mikään niinku *kaveri*. (51-vuotias nainen)

(113)

HI:20: mä koen että, et tämmönen *yllystävällinen* kuuluu pelkästään semmisiin *intiimiin ihmissuhteisiin, ystävien kesken tyyliin*, mutta tota ei asiakaspalvelutilanteisiin. että kokee *vaivaantuneeks*, jos se menee niin ku *liian ystävälliseksi*, se on jo *tekoystävällisyyttä*. tai *välinpitämättömyys*. et täytyy kuitenkin, nää äärilaidat on ne mitkä, että se olis se paras kun löytäis sen kultaisen keskittien siitä. (51-vuotias nainen)

(114)

HI:17: no kyllähän se yleinen semmonen normaali hyvä käyttäytymisen ni, minusta se on niinku lähtökohta, ja semmonen suhtkoht hyvä

mieli ja *luonnollisuus*, mitä nyt ihminen on, ettei niinku mikään *teennäisyyskään*, et en minä semmosistakaan tykkää, että ollaan jotenkin *maireempia* mitä sitten tarkotetaan. (49-vuotias nainen)

Otteen 112 puhuja korostaa tehtävärooleja: asiakaspalvelija ei saa tulla liian lähelle asiakasta (*asiakas eikä kaveri*). Otteita 113 ja 114 yhdistää aitouden tulkintakehys (*luonnollisuus; ylystävällisyys, liika ystävällisyys, tekoystävällisyys, teennäisyys, maireus*); simuloidut positiiviset tunteet eivät riitä (vrt. Larjavaara 2007, 469). Tasa-arvoinen tuttavallisuus -tulkintarepertoaarissa kohteliaisuus on siis joko lähikohteliaisuutta tai tietynlaista peruskohteliaisuutta (ks. Larjavaara 2007, 470–471). Kohteliaisuuden vastakohtaksi nähdään vastaavasti joko *välipitämättömyys* tai *näennäisyys* (kun odotuksena on peruskohteliaisuus) tai epäaidoksi koettu *ystävällisyys* (kun odotuksena on lähikohteliaisuus).

Larjavaara (2007, 469, 473) kirjoittaa, että kohteliaisuuden taustalla olevat emootiot voivat olla puhujan oman tunneilmaisun kannalta epäaitoja, ts. aitoja vain kohteliaisuusmotiivin kannalta. Kohteliaisuudeksi koodistunut pintatunne riittää hänen mukaansa kuitenkin normaalisti täyttämään vastaanottajan odotukset; aidot positiiviset tunteet ovat ylimääräistä. Myös House (2005, 14) esittää ajatuksen kohteliaisuudesta toisen huomioon ottamisen ”demonstroimisena”. Millsin (2003, 110–111, 125) mukaan kuitenkin kuuli arvioi koko ajan puhujan sitoutuneisuutta ilmauksiinsa: ovatko ne vilpittömiä vai manipulatiivisia. Suhteessa optimaaliseen kohteliaisuuteen epärehellinen tai manipulatiivinen kohteliaisuus voi olla rinnastettavissa jopa epäkohteliaisuuteen. Monissa aineistoni selonteissa korostuu nimenomaan aidon, vilpittömän kohteliaisuuden odotus, jonka vastakohtana voidaan pitää joko epäaitoa ylikohteliaisuutta (otteet 113 ja 114) tai juuri manipuloivaa ja jopa vilpillistä kohteliaisuutta, jonka voi tulkita olevan lähempänä epäkohteliaisuutta kuin kohteliaisuutta (ks. myös luvussa 5.3.2 esitetyt palvelupuheen sopivan määrän arviointiin liittyvät otteet 64–68).

Kielentutkijoiden käsitykset suomalaisten suhtautumisesta lähikohteliaisuuteen vaihtelevat. Valma Ylivakkuri (2005, 201) mukaan ekspressiivinen kohteliaisuus hämmentää ja alun perin muista kielistä lainattuja kohteliaisuusnormeja voidaan pitää keinotekoisina ja jopa nöyryyttävinä. Liisa Raevara (2008) sitä vastoin esittää, että käsitys suomalaisesta kohteliaisuudesta etäkohteliaisuutena pohjautuu enemmän suomalaisuutta koskeviin kulttuurisiin stereotypioihin kuin tutkimuksiin. Hänen mukaansa vastoin kulttuurisia oletuksia asiointitilanteissa käytössä näyttäisivät olevan enemmän lähikohteliaisuudeksi luokitellut keinot. Kuitenkin useat aineistoni selonteot vahvistavat otteiden 112–114 tapaan käsitystä toisen lähipiiriin tunkeutuvan lähikohteliaisuuden vieraudesta suomalaisessa palvelukulttuurissa. Larjavaaran (2007, 472) mukaan ”tämminen tuki on vähittäin väistymässä amerikkalaistyyppisen lähikohteliaisuuden levittyessä kulttuurimme”. Amerikkalaistyyppistä lähikohteliaisuutta esittää toivovansa selonteossaan vain yksi aineistoni haastateltava:

(115)

IM: onko jotain erityistoivomusta ajatellen ravintolaa tai kahvilaa?  
 HII:21: ravintolaa tai kahvilaa? ööh, no ylipäänsä se että et se asiakas-  
 tapahtuma on miellyttävä.

IM: mm.

HII:21: että et- et siin ois jotain *persoonallista*. se on tietysti aika vaikee, jos on niinkun ihmisiä jatkuvasti, sanoa jokaiselle jotakin persoonallis-  
 ta, jotakin *kivaa*, mut tuota, mul on *Usasta* kuitenkin kokemuksia, joissa  
 tää on toteutunut. et asiakaspalvelija ihan jatkuvassa, toistuvassa työs-  
 sä pystyy lähes jokaiselle asiakkaalle sanomaan jotakin *positiivista*, jo-  
 takin kenties *henkilökohtaista*. eeh... jotain semmosta *pitäis löytää*. meil-  
 lä, *meiän kulttuurissa on tietysti aina se vaara*, että et ne ihmiset eivät ha-  
 lua kuitenkaan *liian lähelle*.

IM: mm.

HII:21: et sä, *et voi Suomessa noteerata* sitä että et sul on, sä oot, sul on  
 todella upee takki. (67-vuotias mies)

Edellisessä otteessakin ilmaistaan paitsi lähikohteliaisuuden odotus myös vastatodistelua tällaiselle kohteliaisuuden tulkintarepertoaarille (*pitäis löytää; meiän kulttuurissa aina se vaara, liian lähelle, et voi Suomessa noteerata*).

Sanattomiin viesteihin liittyvissä selonteoissaan eivät tasa-arvoista tut-  
 tavallisuutta -repertoarin käyttäjät juurikaan kiinnitä huomiota asiakaspal-  
 velijan ulkoiseen olemukseen, esimerkiksi ärsyttäviin piirteisiin. Sen sijaan  
 kinesiiikkaan liittyville viesteille (*katse, katsekontakti, kattooko silmiin, asennot*)  
 haastateltavat antavat palvelutapahtumaa ja kontaktia tukevia merkityksiä:

(116)

NH: minkälaisiin asioihin kiinnität huomiota?

HI:12: no, ensimmäinen on tietysti just tämä, niinku voisko sanoo tämä  
 tosissaan tekeminen, *onko se tosissaan* vai onko se niinku *näennäinen*,  
 tämmönen *pintakuvioi*. se on se ensimmäinen. toinen on tietysti just sit-  
 te tää katsekontakti, *haluaako se palvella minua*. siis se on se peruskuvio  
 siinä hommassa. (58-vuotias mies)

(117)

NH: minkälaista huomiota sä kiinnität, tai mihin asioihin?

HI:14: no se katse, katsekontakti on varmaan se, ja sitte... kyl, naiset-  
 han on aika sillai taitavia sillä asennoillaan viestimään ja, että mitä  
 mieltä ne on susta ja sun touhuistas, että tota. et kyl mä niinku naisten  
 kohdal siihen kiinnitän et, et, et tulee- onko hän niinku suorassa näin  
 siin, et mä nyt olen vaikka, istun siin lasin takana ni, onko hän niinku  
 suorassa näin (HAVAINNOLLISTAA ASENNOLLAAN), ja puhuuko hän  
 minulle ja kattooko silmiin vai kattooko iha johku muualle ja puhuu  
 ja... niin, kyllä siin, joo. kyl se varmaan niinku naisten kohdal, ei me  
 varmaan, miehet ei sitä niin paljon käytä sitä. et sanaton viestihän on  
 naisten *kikkailua*. (61-vuotias mies)

Sanatonta viestintää tulkitaan suhtautumisena toiseen (*onko tosissaan, haluaako palvelua*), ja se voidaan ymmärtää myös epäaidoksi (*pintakuvioiksi tai kikkailuksi*).

Monet tasa-arvoisen tuttavallisuuden tulkintarepertoaariin tukeutuvat kertovat selonteoissaan kannattavansa sinuttelua ja tulkitsevat sen sopivan lähes kaikkialle. Larjavaara (2007, 478) luonnehtii sinuttelun yksilöllisempänä puhuttelumuotona sopivan teitittelyä paremmin ihmisen luontaiseen itsekeskeiseen emotionaalisuuteen. Hän esittää sen kumppani- ja pitämiskohdeltiaisuuden ilmentymänä toimivan ”aina ja kaikkialla”. Vanhimmat tasa-arvoisen tuttavallisuuden repertoarin edustajat voivat kuitenkin kannattaa joissain tilanteissa myös solidaarista teitittelyä. Puhuteltavan iän merkitystä ei sen sijaan korosteta kohteliaisuuteen vaikuttavana tekijänä.

Vaikka repertoarin käyttäjät voivat argumentoida kohteliaisuuskäsitystään esimerkiksi sinutteluteeman yhteydessä sosiaalis-normatiivisella argumentilla *ajan henki*, ei tasa-arvoisen tuttavallisuuden tulkintarepertoaari ole aineistossani yleinen pääasiallisesti käytettynä. Vanhimmillä puhujilla ei tätä lähikohteliaisuutta arvostavaa tasa-arvoisen tuttavallisuuden repertoaria esiinny valtarepertoarina ollenkaan.

## 6.2 Kohteliaisuuden suhde palvelun yksilöllisyyteen

HI:13: *kohteliaisuuttakin on tavallaan siis hiukan eritasosia.* (57-vuotias nainen)

Sosiaalisen välimatkan ohella toisena palveludiskurssiin kuuluvana piirteenä nousee haastateltavien tulkinnoissa esiin palvelun yksilöllisyys. Selonteoissa esitetyt toiveet palvelun yksilöllisyydestä vaihtelevat huomattavasti. Vaihtelun perusteella voidaan tälläkin ulottuvuudella erottaa kaksi toisistaan selvästi erottuvaa tulkintarepertoaaria, joskin yksilöllisyydessäkin voidaan nähdä ääripäiden välillä jatkumo.

Suhteessa asiakaspalvelun yksilöllisyyteen kutsun toisistaan erottuvia repertoaareja nimillä ”herkkää lukutaitoa” ja ”samaa kaikille”, joista viimeksi mainittu on haastateltavien yleisimmin käyttämä tulkintarepertoaari. Toisenkin tulkintaulottuvuus, edellä esitelty suhde sosiaaliseen välimatkaan, on toki näissä repertoaareissa esillä, mutta ei samassa määrin erottelevana tekijänä kuin luokittelun pohjana oleva pääero, yksilöllisyys. Seuraavaksi tarkastelen kumpaakin repertoaaria yksityiskohtaisemmin.

### 6.2.1 Herkkää lukutaitoa

Olen nimennyt palvelun yksilöllisyyttä korostavan tulkintarepertoarin herkkäksi lukutaidoksi. Repertoaarissa korostetaan kohteliaisuuden ennakoimattomuutta ja joustavaa, vaistoon perustuvaa tilannetajua. Kohteliaisuuden perustana katsotaan olevan paneutuva, yksilöllinen palveleminen. Odotuk-

senmukaiset lähi- tai etäkohteliaisuuteen perustuvat strategiat (Brown ja Levinson 2002) tai kohteliaisuuden alamaksiimit (Leech 1999) vaihtelevat vastaavasti tilanteen mukaan.

Repertoaarille tyypillisissä leksikaalisissa piirteissä kuvataan asiakaspalvelijan kykyä sovittaa palvelupuhetta asiakkaan mukaan. Aineistossani toistuvat tätä kuvaavat avainsanat *vaisto*, (psykologinen) *silmä*, *vainuviisari*, (tilanne)taju, *tilanteenlukutaito*, *tilanneharkinta*, *muuntautumiskyky*, *herkkyys* ja *oivallus*. Asiakaspalvelijan havainnointiprosessia kuvataan vastaavasti verbeillä *aistia*, *vaistota*, *nähdä*, *haistella*, *lukea* (rivien välistä), *tajuta*, *oivaltaa*, *huomioida* (henkilökohtaisesti), *katsoa* (tilanteesta), *peilata* (asiakkaan olotilasta), *arvioida*, *lokeroida*, *muokkautua*, *tulla luonnostaan*, *ennakoida* ja (ennalta) *arvata*.

Herkkää lukutaitoa -repertoaarissa esiintyy omaa tunnetta tai toivetta kuvaavia verbejä usein yksikön 1. persoonassa: *koen*, *halua(isi)n*, *tykkäisin*, *odottaisin*; *tuntuu* (*musta hyvältä*). Ehdottomia väittämiä vältetään esimerkiksi modaalisiin ilmauksiin ja parikonjunktioin: *voi* (*olla/tuntua*) - - *tai*, *riippuu* (*siltä*), *siltä kannalta* (*että*), *joko – tai*, *sekä – että*, ja sitten *toinen puoli*. Retorisesti epävarmalta kuulostava ilmaisutyyli merkinnee sitä, että kun kohteliaisuus tulkitaan tilanteen herkäksi lukutaidoksi, sille voidaan antaa myös erilaisia henkilökohtaisia merkityssisältöjä. Taustaoletuksena on, että asiakaspalvelijan tulisi antaa kullekin asiakkaalle juuri tälle sopiva yksilöllinen huomio. Yksilöllisyyden odotus näkyy yksilöllisten parametrien huomioon ottamisessa, jota haastateltavat kuvaavat *roolin*, *hahmon*, *iän*, *persoonan* tai *olotilan huomioimisena*. Vastaavasti epäkohteliaisuudeksi tulkitaan *välinpitämättömyyden* ja *osoittelun* tai *teennäisyyden* ohella asiakkaalle sopimaton palvelutyyli. Palvelutyyliä kuvaavia ilmauksia aineistossa ovat *tyyli*, *paikan tyyli*, *henki*, *toimintakulttuuri*, *laatu*, *oletusarvo* ja *odotusarvo*. Palvelutilannetta tarkastellaan useimmiten kontaktipuheena. Puhujat nostavat palvelupuheesta ja nonverbaalisesta kohteliaisuudesta selonteissaan esiin enemmän vivahteita kuin muihin tulkintarepertoaareihin tukeutuvat, ja selonteot ovat usein pitkiä.

Kohteliaisuuden yksilöllisyyden tulkinnoissa voi havaita kaksi alalajia. Ensimmäisessä palvelutilannetta tarkastellaan elämyksellisenä tilanteena. Asiakas on baumanilaisittain luonnehdittuna ”asiakasturisti” (Bauman 1996), joka panee merkille itseensä kohdistuvan poikkeuksellisen huomioinnin ja huolenpidon. Kertoessaan niistä hän asemoi puheessaan itsensä ikään kuin ”vip-asiakkaaksi”:

(118)

HII:23: paras palvelu mulla on ollu paikassa missä mun ei oo tarvinnu ees, ees juomalasia nostaa taikka, taikka tuota kahvia pyytää kun on annettu jo. on aina tarjoilija ollu siin lähel, et on nähny mitä mä meinaan ja ja on sitte tullu kahvia tullu ja maitoa ja, nyt pitäis pyytää lisää kahvia, se tuli ja ja mä meinasin, et missähän se sokeri on, ni se ilmesty siihen viereen ja

IM: (NAURAHTAA)

HII:23: siis, siis tosiaan seurattiin. (67-vuotias mies)



(119)

HI:8: no jos mä oon tulossa tällaseen matkailupalveluun, niin kyllä se että virkailija siellä tiskin tai jonkun pömpelin takana, nousee ylös ja esimerkiks tervehtii kädestä, ni siit saattaa tulla jo huomattavasti läheisempi siit asiakaspalvelutilanteesta. (51-vuotias nainen)

Esimerkeissä 118 ja 119 on kysymys poikkeuskohteliaisuudesta: asiakas ilmaisee toivovansa hyvää kohtelua, joka ei vastaa odotuksia vaan ylittää ne. Kohteliaisuuden vastakohtaksi ei tällöin aseteta epäkohteliaisuutta vaan rutiinikohteliaisuus. Asiointi mielletään todennäköisesti vapaa-aikaan liittyväksi toiminnaksi. Sen voidaan kokea tuovan hetkellistä, nautinnollista vaihtelua arkeen toisin kuin päivittäisen, työnomaisen elintarvikkeiden hankkimisen. (Ks. Lehtonen 1994, 200.)

Myös kohteliaisuusfraaseihin liittyy sama yksilöllisyyden vaatimus. Repertoarin käyttäjät eivät välttämättä esitä normatiivisia näkemyksiä sopivista muodoista niin kuin näytteessä 120. Joka tapauksessa he korostavat sanontojen merkitystä vuorovaikutuksen kannalta ja erittelevät usein muiden repertoarien käyttäjiä enemmän myös asiakaspalvelijan sanattoman viestinnän vaikutusta vuorovaikutukseen ja omaan käytökseensä, kuten otteista 121–123 ilmenee.

(120)

IM: no miten toivotte että teitä tervehdittäisiin, nimenomaan asiakaspalvelijan taholta?

HII:17: no kyl nyt varmaan sellanen hyvää päivää tai hyvää iltaa, tai sillai että ei, ettei, en mä niinku et moi tai hei.

IM: joo.

HII:17: tai en mä sitä nuorten... nii että, et vähän sellasta niinku *arvos-tetumpaa*. (65-vuotias nainen)

(121)

HI:18: semmoset rempseet tervesanonnat jossakin kohtiin tulee tual kaupoissa, ei siihen, ne on yleensä semmosia poikkeuksellisen nuoria, ja ne on sitten tämmösiä, tämmösiä paikkoja mis asioi vaan, niinkun rahastetaan tai ei oo mitään tämmöstä erityistä palvelua etsitä ni, se käy hyvin siihen, koska se on sitä *nuorten tyyliin sujuvaa* ja muuta semmosta. mutta tuota, kyl mä luulen et, sitte tuolla niinkun vähän sellasissa paikoissa, missä edellytetään asiantuntijuutta enemmän tai muuta, niin siellä sitte ehkä on semmonen *hillitympi tervehtiminen* tapana, ja siellä ehkä on sitten vähän kokeneempaa se väkikin, ja se sitte tota, se tulee senkin kautta, että siel ei oo ihan nuoria. (49-vuotias mies)

(122)

HI:7: jos on vähän niinku tympeän olonen ni se, asiakaspalvelija tai jotenkin poissaoleva, ni kyllä mä tiä- *mä voin kanssa häipyä* siitä tilanteesta, enkä teekään sitä ostopäätöstä. tai sitte jos on liian, aktiivinen tai päällehyökkäävä. mut ehkä se, kyllä ne ilmeet, eleet, tavallaan se katse

ja se hymy ja, se *täytyy olla linjassa* niinku sen, asian tai tilanteen kanssa. (57-vuotias nainen)

(123)

HI:15: jos mä nyt ajatellaan, et mitä mä odotan niin, niin, kyl mä väitän et se *odotusarvo* niinku, jos mun kokemus elämästä, ja sitte mä oon sen parituhatta yötä ollu hotellissa niin, niin tota pystyn nyt jo *arvioimaan*, et toimiiks tää vai ei, onks täällä hyvä henki niin, mää sen melkeen niinku, vois sanoa että kymmenessä minuutissa vaistoon, kun meen sisään. - -

NH: minkälaisiin asioihin kiinnität huomiota?

HI:15: henkilöstön keskinäisiin, tuota liikkeisiin, ilmeisiin... ihmisen omaan liikkeisiin... varauksen silmiin katsomiseen, kaikkeen siihen kokonaisolemuksen, mitä siinä tapahtuu. mulle jää siitä aina selkee *mielikuva*, minkälainen se *kohtaaminen* on. (60-vuotias mies)

Herkkää lukutaitoa -repertoarin liittyvä kriittisyys ja tietoisuus omasta asemasta (*mä voin häipyä, täytyy olla linjassa, mä pystyn arvioimaan, mulle jää selkee mielikuva*). Edellä esitetyissä otteissa 118–123 kertojat konstruoivat omaa asemaansa vip-asiakkaina ja kriittisinä tarkkailijoina, jotka arvioivat palvelutilanteen onnistuneisuutta. Tässä suhteessa herkkää lukutaitoa -repertoarin edustajat eivät kuitenkaan muodosta kohteliaisuusodotuksiltaan yhtenäistä ryhmää.

Toisessa yksilöllisen palvelun alalajissa ei niinkään korosteta poikkeuksellisen hyvän palvelun kohteena olemista vaan dialogista vuorovaikutusta tai jopa elämyksellistä kohtaamista. Asiakaspalvelufraaseja toivotaan täydennettävän esimerkiksi tervetuloivotuksella (näyte 124), eikä aloittamista suoraan asiasta pidetä kohteliaana. Toiveissa kuuluu usein lähikohteliaisuuden arvostus, mutta puhujat toivovat yksilöllisempää kohtaamista kuin lähikohteliaisuuden tasa-arvoiseksi tuttavallisuudeksi tulkitsevat haastateltavat:

(124)

IM: no miten toivot että sinua tervehdittäisiin, asiakaspalvelijan taholta?

HII:14: no yleensä se, että tervehditään, *ettei vaan aloteta suoraan asiasta*, vaan että siin on se johdatteleva, huomenta taikka on se sitten hei, taikka mitä tahansa, niin että se on olemassa siinä se tervehdys. ja *mitä parempi asiakaspalvelu, niin se voi sisältää jotakin muutakin*, esimerkiks tervetuloa ja ihan vaan huomenta ja tervetuloa meille, on hyvä tapa. (67-vuotias nainen)

(125)

IM: miten toivotte että teitä palveltaisiin asiakaspalvelutilanteissa?

HII:21: hyvin. (NAURAA)

IM: voitko vähän tarkentaa?

HII:21: jaa... no sehän nyt on tietysti laaja kysymys, mut et tietenkin toivon, että kohdeltaisiin hyvin, eli eli *kuunneltaisiin* tuota mitä mä-

mul on sanottavaa ja ja että se kuuntelu olis sillä tavalla *aktiivista*, et mä *todella huomaan* että toinen ottaa kantaa asiaan. (67-vuotias mies)

(126)

HII:6: siinä ne on, eihän siinä, meillä nyt voi täällä kun näin isoja marketteja tämmösiä, tietyst jos mennään johonkii pienii. onks semmosii ku maitokauppoja, eihän niitä oo enää olemassakaa tietysti, ni siellähän sitä myyjän kans *rällätään*, ööh *pitkä aika* et, joko se teijän sika sai sen porsaan ja mitä se teki. no eihän se vielä, mut. no eikö sen männä viikolla pitäny saaha? voi voi, tulkoon nyt oikeen hyvä porsas teille. käyppäs tuossa nyt sitte Ekamarketissa, taikka mikä Syke se on tuo ni, tälläsiä ni, sielt kuuluu, no eikö niitä sikakauppoja vois muuvala tehdä. (69-vuotias mies)

Kun asiakaspalvelijat ja asiakkaat haluavat poiketa rutiineista ja ottaa toisen osapuolen erityisesti huomioon, he suosivat Raevaaran (2008) mukaan pikemminkin läheisyyden ja hyväksynnän osoituksia eli lähikohteliaisuutta kuin liikkumavaran tarjoamista. Otteiden 125 ja 126 tulkintoihin liittyy toive kiinnostuksen ja yhteenkuuluvuuden osoittamisesta, jota on kuvattu myös käsitteellä *involvement*. Sitä on käytetty viittaamaan puhujien tilanteessa kokemaan emotionaaliseen sitoutumiseen asiaan ja puhekuppaneihin. (Nikula 1996, 95–98.)<sup>47</sup>

Näytteiden 124–126 puhujat, jotka antavat kohteliaalle palvelupuheelle dialogisen ja jopa elämyksellisen kohtaamisen tulkinnan, tarkastelevat asiakaspalvelutilannetta kokonaisuudessaankin kontaktipuheen kehyksistä (*ettei aloteta suoraan asiasta, kuunneltaisiin, rällätään*). Esimerkistä 126 voi havaita kritiikkiä modernin kaupungin kiireistä palveluympäristöä kohtaan ja kaipausta entisaikojen agraariyhteiskunnan henkilökohtaisempaan ja yhteisöllisempään palvelukuluttuuriin (*eihän niitä oo enää, käyppäs tuossa nyt sitte Ekamarketissa*). Sosiologisen selityksen puhujan ilmaisemaan kohtaamisen kaipaamiseen (*rällätään pitkä aika*) tarjoaa Baumanin (2003, 121) huomio ihmisten tarpeesta sovittaa henkilökohtaisten suhteiden kentälle kuuluvia odotuksia myös persoonattoman maailman kanssakäymisiin. Kun suurin osa kanssakäymisestä on ei-henkilökohtaista, henkilökohtaisten suhteiden tarpeet korostuvat. Baumanin mukaan mitä riippuvaisempia olemme ihmisistä, joista meillä on vain epämääräistä ja sattumanvaraista tietoa ja mitä lyhyempiä ja pikaisempia kohtaamisemme ovat, sitä enemmän pyrimme laajentamaan henkilökohtaisten suhteiden kenttää.

Palvelutilanteen vuorovaikutuksen ulottamista henkilökohtaisiin suhteisiin eivät kaikki herkkää lukutaitoa -repertoarin edustajat pidä kuitenkaan hyvänä tapana; se on ratkaistava tapauskohtaisesti (*se on vaistottava*):

---

<sup>47</sup> Käsitteiden *politeness* ja *involvement* suhteesta on esitetty erilaisia tulkintoja (Nikula 1996, 95–98). Tulkitsen tässä *involvement*-tyyppisen suhtautumisen lähikohteliaisuuden yhdeksi ulottuvuudeksi.

(127)

IM: no onko sillä merkitystä, puhuuko asiakaspalvelija paljon vai vähän?

HII:21: no sekin on *vaistottava*. se on *vaistottava*. kyllä mä tiedän että, että mm... joo- jos mä oon vaimon kans kaupassa, niin tuota, hän saattaa ruveta juttelemaan vaatekaupan myyjän kanssa, kertoa lapsista ja lapsenlapsista ja, ja tuota, en mä se-, tapa mitä mä en taas tee sitä.

IM: mm.

HII:21: ee... mä oon aika *tiukasti asiallinen* ja, sit *hoidan sen homman*, homman siinä, että mä en tuo siihen *yksityisasioitani*. mut tuota hyvä myyjä, hyvä palvelija kyllä *vaistoa* sen, että kuka on senkaltanen ihminen. (67-vuotias mies)

Herkkää lukutaitoa -repertoarin käyttäjät argumentoivat usein otteen 127 puhujan tavoin kohteliaisuuskäsityksiään ja -odotuksiaan eri näkökulmista (*vaimo – mä – palvelija*). Selonteot ovat refleksiivisempiä ja yleensä pitempiä kuin muihin tulkintarepertoareihin tukeutuvat selonteot.

### 6.2.2 Samaa kaikille

Tulkintarepertoari samaa kaikille on monessa suhteessa vastakkainen edellä esittelemäni herkkää lukutaitoa -repertoarin kanssa. Samaa kaikille -repertoarissa korostuu palvelutilanne rutiinikohteliaisuutena, jossa perusoletuksena on tilanteittain tai henkilöittäin vaihtelematon asiakaspalvelu. Brownin ja Levinsonin (2002) teorian mukaista positiivisten tai negatiivisten kasvojen suojelutarvetta ei korosteta. Yhteistyön periaatteen (Grice 1975) mukaista suoraa strategiaa pidetään yleensä riittävänä, ja Leechin (1999) esittämistä kohteliaisuusperiaatteen alamaksiimeista korostuu lähinnä vaatimattomuus.

Samaa kaikille -tulkintarepertoaria esiintyy aineistossani yleisimmin: lähes puolet haastateltavista tukeutuu selonteoissaan ensisijaisesti siihen. Tätä repertoaria voi pitää paitsi yleisyyden perusteella toisessakin mielessä "valtadiskurssina" asiakaspalvelun kohteliaisuudesta puhuttaessa.<sup>48</sup> Jokisen ja Juhilan (2000, 81) mukaan jokin tulkintarepertoari voi olla vallitseva, mutta vallitsevuus ei ilmene välttämättä niin, että repertoarin piirteet toistuisivat useimmin. Tulkintarepertoari voi olla muita vahvempi myös sillä perusteella, että se esitetään muita itsestään selvempänä ja vaihtoehdottomampana.

Otan esimerkin yhden puhujan (HII:1) sanastosta. Vaihtoehdottomuus ilmenee tämän samaa kaikille -repertoariin tukeutuvan 82-vuotiaan miehen sananvalinnoissa monin tavoin. Hän käyttää haastattelun aikana seuraavia ilmauksia (suluissa ilmausten frekvenssit): *ei oo (sattunu) mitää / ei oo mitään ollu / ei siinä mitää / ei siinä muuta* (10 kpl), *ei valittamist* (2 kpl), *ei tarvi / ei*

<sup>48</sup> Jokinen ja Juhila (2006, 80) käyttävät termiä hegemonistinen diskurssi.

välttämättä (3 kpl), ei ihmeempää (1 kpl), en piä jyrkkii rajoi ollenkaa (1 kpl), en mä loukkaannu (1 kpl), normaalisti / normaalisti vaan (3 kpl), mites vaa (1 kpl), se kelpaa kyllä / riittää / käy ihan hyvin / kyl se käy (5 kpl) ja voi (sinutella[kki]) (2 kpl).

Muillakin samaa kaikille -repertoarin käyttäjillä palvelupuheeseen liittyä korostettu vähään tyytyminen:

(128)

HII:12: no haluaisin tietysti ihan tämmöstä *asiallista kohtelua* ja, ja tuota, en ole mitenkään *tiukkapiponen*, että että mua nyt täytys *pokkuroida* mutta, mutta *asiallinen kohtelu*. (72-vuotias nainen)

(129)

IM: miten toivotte että teitä palveltaisiin asiakaspalvelutilanteessa?

HII:15: en mä osaa sanoo, *samalla* ku tähänki saakka, että asiallisesti. *en mää vaadi* mitään sellasia *super...* en minäkään osaa antaa kellekkään niitä.

IM: joo. no entäs jos ajattelette palvelua ravintolassa tai kahvilassa, niin onko siin jotain erityistoivomuksii?

HII:15: ei, ei ole.

IM: joo. no, onko joitakin sellaisia puhetapoja tai sanontoja, jotka ovat teistä tuntuneet asiakaspalvelutilanteeseen sopimattomilta?

HII:15: en mä tiiä, mä en oo oikeestaan siihen kiinnittäny sillä lailla *huomiota*. - - miks tarvii joku nostaa jonku *korkeammalle*? (78-vuotias mies)

Esimerkkiotteiden 128 ja 129 puhujat sanovat asiallisuuden ja tasapuolisuuden riittävän (*asiallista kohtelua, asiallinen kohtelu, samalla*). Hyvän asiakaspalvelun argumentteina käytetään yleisesti *normaaliutta, neutraaliutta, asiallisuutta ja tyrkyttämättömyyttä*, joihin liitetään vaatimattomuuteen ja normaaliuteen liittyviä avainsanoja *riittää, kelpaa, sopii, normaali, arkipäiväinen, tavallinen, tavallinen, samalla tavalla*.

Parametrien vaikutusta kohteliaisuuteen ei korosteta. Erityisiin palvelutoiveisiin suhtaudutaan jopa kielteisesti: ne tulkitaan edun tavoitteluksi (*nostaa joku korkeammalle, en mää vaadi mitään sellasia super, että mua täytys pokkuroida*). Tunnuksellinen retorinen keino on negaation avulla perusteleminen: asiakaspalveluun ollaan tyytyväisiä, kun ei ole esiintynyt ongelmia. Argumentaatioissa toistuvat ilmaukset *ei mitään (ihmeellistä, erikoista, erityistä, erinomaista), ei mitään tarvetta / tämmösiä tarpeita, en koe ongelmaks, ei ongelmia, ei valittamista, ei tarvi(tse), ei tartte, ei häiritse, ei oo tullu vastaan* jne. Epäkohteliaisuudeksi tulkitaan Bousfieldin (2008, 72–73) tarkoittama varsinainen, tahallinen epäkohteliaisuus, mahdollisesti myös asiakkaat eriarvoiseen asemaan asettava kohteliaisuus.

Palvelutapahtuman tarkempi erittely voidaan kokea vaikeaksi, kuten esimerkistä 129 ilmenee, eikä toiveitakaan osata yksilöidä tai esimerkkejä kohteliaista sanonnoista tai puhetavoista kertoa. Jos toiveita esitetään, niitä

lievennetään herkästi modaalisiin ilmauksin (*kutakuinkin, suhtkoht hyvä, koh-tuullisen hyvin, se riippuu vähän, noteerataan pikkusen*). Osa puhujista ilmaisee hyväksyvänsä palvelupuheen vaihtelevat käytännöt (otteessa 130 *melkeen kaikki käy, voi sanoo - - ja voi sanoa - -*) ja mukauttavansa oman puhetapansa asiakaspalvelijan mukaan (*vastaa itse ihan samalla tavalla täysin*):

(130)

NH: jos mietitään tällasia tervehtimistilanteita, niin miten toivoisit et sinua tervehditään, ihan yleisesti tämmösis asiakaspalvelutilanteissa?

HI:9: mä oon nyt lähteny melkeen sille linjalle, ihan tälle ruotsalaiselle heissanlinjalle melkeen että, kyl se *ihan hyvin voi sanoo* päivää *ja voi sanoa* moi ja, ja ja, näitä käviä- näitä *hyviä kansanomaisia*. ja itsekin niitä olen viljellyt, tosiaan kun menee, se tulee niinku jotenkin oudosti. ne sanoo kyllä päivää ja mä sanon moi. mut ei se, ei siinä semmosta oo, ei oo niinkun. *melkeen kaikki käy*, että, en niinku oo sitä osannu ottaa kyn-nyskysymykseksi miten tervehditään, koska ne niinku tulee ihan suju-vasti, se tervehdys sieltä että. *sit vastaa itse* niinku sillä tavalla, ikään kuin *ihan samalla tavalla täysin* et. (55-vuotias mies)

(131)

HII:3: sitte jos ystävällisest tullaan kysymään, että tuota voinko olla avuksi. *ei tyrkytetä* kuitenkaan, että *annetaan olla rauhassa* sitte jos tuota asiakas sanoo, että mä katselen vaan ja mää nyt oon vielä, vielä tässä vaan niinku katselumielessä, että mä en vielä ihan niin, ihan, että tuo-ta, ja että noin, noin sillä lailla. ja kyllä mä senkin että tuota, että siel henkilö kuitenkin on paikalla, jonka *puoleen voi kääntyä*.

IM: mm.

HII:3: eikä muuta, muuta *sen kummempaa* tartte olla. (65-vuotias mies)

Samaa kaikille -repertoarissa näkyvät ehkä selvimmin alkuaan Simmelin 2005 [1903]) kaupunkikulttuuriin liittämät käyttäytymiskoodin piirteet: va-ratuneisuus ja pidättyvyys, statukseen perustuvan kohteliaisuuden merki-tyksettömyys, yleinen muukalaisuus, oma ja toisen vapaus.

Asiakaspalvelijan roolista tarkasteltuna samaa kaikille -kohteliaisuus on luonteeltaan passiivista, kuten selontekoesimerkki 131 osoittaa, Eriyistä huomiota ei odoteta (*ei tartte olla kummempaa; en osannu ottaa kynnyksysymyk-seksi*), ja asiakaspalvelijan aktiivinen huomio voidaan kokea jopa kiusallisena (*ei tyrkytetä, annetaan olla rauhassa, puoleen voi kääntyä*). Joidenkin asiakkaan rauhaan jättämisen toiveiden taustalla voi olla (jälki)moderniin kaupunki-kulttuuriin liittyvä shoppailu: puhuja voi liittää asiainnin shoppailuun, joka ei aina sisällä ostamista vaan voi olla päämäärä itsessään. Shoppailussa pal-velun tehokkuus ei ole merkitsevää. Se voidaan nähdä yksinolon ja rentou-tumisen mahdollistamaksi omaksi ajaksi, johon ei edes asiakaspalvelijan ha-luta tunkeutuvan. (Ks. Lehtonen 1994, 193; Markkanen 2008, 62–63, 72–73.)

Samaa kaikille -repertoariin tukeutuvat puhujat konstruoivat paitsi kielellisen myös ei-kielellisen viestinnän merkityksen kohteliaisuuden kan-nalta vähäisemmäksi kuin useimmat muiden tulkintarepertoarien edustajat.

Jos sanattomasta viestinnästä esitetään toiveita, useimmat kertovat läsnäolon ja asiallisuuden riittävän:

(132)

NH: millasiin asioihin erityisesti kiinnittyy huomio?

HI:9: no tota... miten sanotaan niitä mikroeleitä, välillä tulee ihan oikeesti katottua, mut mä en, *ei niitä kerkiä oikein havainnoida*. - - jos mä ajattelen nyt esimerkiks ravintolaa, niin *ei se sais se tarjoilija kovin paljon veltoilla*, kyl sen täytyis olla niinku *suhtkoht* siististi pukeutunut ja käyttäytyä ja pikkuhiljaa siittä. se on niinku jotenkin kummallista, ku mä näen kun oppii tai tulee tietämään jotain, sen niinku huomaa enemmän et, *toi ei nyt menny ihan oikein, mut ei se häirinny mua*, mut ei menny oikeen, et on joku muukin tapa tehdä. (51-vuotias mies)

(133)

IM: no onko tolla ulkosella olemuksella merkitystä?

H: en mä... ei se, *ei se saa*. sisäinen ihminen on kaikki paras. (78-vuotias mies)

Pinnallisesti tarkasteltuna samaa kaikille -repertoaaria voi pitää kohteliaisuutta korostamattomana: kielellistä kohteliaisuutta ei niinkään ymmärretä *small talkiksi* kuin Housen (2005, 25) luonnehtimaksi *serious talkiksi*, jossa sanotaan, mitä tarkoitetaan, ja tarkoitetaan, mitä sanotaan (vrt. suomalaisen puhekulttuurin yleiset normit: Sajavaara & Lehtonen 1997, 273–275). Repertoaarissa ei kuitenkaan ole kysymys siitä, ettei kohteliaisuudella olisi palvelutilanteessa merkitystä. Kohteliaisuus voidaan siinä katsoa ennemminkin eräänlaiseksi perusoikeudeksi: kaikille yhtäläisesti kuuluvaksi, palvelutilanteessa odotuksenmukaisesti toteutuvaksi ilmiöksi. Otteiden 132 ja 133 puhujat korostavat kohteliaisuuden taustalla olevaa ihmisen pyrkimystä hyvään: vaikka jokin ei mennyt *ihan oikein* tai ulkoinen olemus ei olisi moitteeton, palvelu saa kuitenkin puhujalta ymmärrystä (*ei se häirinny mua, on joku muukin tapa tehdä; sisäinen ihminen on paras*).

### 6.3 Ristiriitaisia käsityksiä?

Suoninen (2000b, 111–112) määrittelee brittiläisen diskurssianalyysin perinteen mukaan tulkintarepertoarin melko ristiriidattomaksi kielenkäytön alueeksi, joka muodostaa omia merkitys- tai termisysteemejään. Aineistossani esiintyviä tulkintarepertoaareja analysoidessa huomio kiinnittyy puhujien erilaisiin modifioiviin ilmauksiin, joiden pragmaattisiksi funktioiksi on usein esitetty lausuman pehmentäminen tai vahventaminen. Tällaisten ilmausten avulla puhuja voi ilmaista käsitystään asiasta liittäen ilmaisuunsa varauksia todenmukaisuudesta ja tarkkuudesta (ks. Nikula 1996, 49; Iso suomen kieliooppi 2004, 1479). Ilmausten tulkinta haastattelukontekstissa ei kuitenkaan ole yksiselitteistä.

Puhuttelumuodot ovat kielenpiirre, josta tutkimukseni osallistujat antavat monipuolisimpia selontekoja, joten tarkastelen tulkintarepertoaarien variaatiota pääasiassa niiden kautta. Puhujat voivat ilmaista oman kantansa puhuttelumuodon valintaan ehdottomasti ja kantaansa vahvasti sitoutuen. Selontekoon liitetään sanonnan intensifioijia (seuraavassa esimerkissä *tietenkin*), vahvistimia, joilla puhuja voi ilmaista paitsi olevansa asiasta varma myös olevansa siitä kiinnostunut tai innostunut tai muuten emotionaalisesti sidoksissa sanomaansa (ks. Muikku-Werner 1993, 195; Nikula 1996, 95):

(134)

NH: no onks jotain sellasia puhetapoja tai sanontoja, jotka tuntuu asiakaspalvelutilanteeseen sopimattomilta?

HI:22: no sinuttelu *tietenkin*. (50-vuotias mies)

Tavallisempaa on kuitenkin oman kannan lieventäminen ja epämääräistäminen. Haastattelututkimuksissa on todettu, että osallistujilla on taipumusta antaa sosiaalisesti hyväksyttäviä vastauksia, mistä Jyrinki (1977, 14–15) käyttää käsitettä vastaamisharha. Epäröinnit ja puheen korjaukset voivat olla merkkejä pyrkimyksistä kielentää kohteliaisuuskäsityksiä odotusten suuntaiseksi, mutta eivät välttämättä. Dufva, Lähteenmäki ja Isoherranen (1996, 86) luonnehtivat ihmisten kieltä koskevan arkitiedon vaihtelevan usein varmuusasteeltaan ”järkähtämättömästä totuudesta epämääräiseen aavisteiluun”. Haastateltavien puheessa ilmeneviä varauksia ei tule tulkita aina edes epävarmuuden ilmauksiksi. Esimerkiksi sinuttelu tiedostetaan nykyään yleisimmäksi puhuttelukäytännöksi palvelutilanteissa. Niinpä erityisesti teitittelyn puolustajat liittävät selontekoihinsa varauksia, joilla he lisäävät pääperiaatteesta poikkeavan kohteliaisuuskäsityksensä hyväksyttävyyttä:

(135)

HII:22: no se minulle, se henkilökohtaisesti ei nyt niin *hirveän tärkeätä* ole, mutta kuitenkin *kyllä* sitä *jotenkin niinkun* tykkää, että teititeltäisiin. (65-vuotias mies)

(136)

NH: no miten jos ajatellaan sinuttelua tai teitittelyä, niin kumpaa toivot, kumpi sinun mielestä ois parempi yleensä tällais asiakaspalvelutilanteissa?

HI:11: tää on *kakspiippunen juttu*. mä *jollakin lailla vastaisin mielelläni*, että teitittely. *mut toisaalta* niin tota, *kyllä* sinuttelu, se riippuu ihan miten se tehdään. (61-vuotias mies)

(137)

IM: no sitten toivotteko että teitä sinuteltaisiin vai teititeltäisiin asiakaspalvelutilanteissa?

HII:17: no *kyl varmaan* sen ikänen oon, että *vois* niinku se teitittely olla kohteliaampaa. (65-vuotias nainen)



Modifioivien ilmausten luokittelu lieventäviin ja vahventaviin ilmauksiin ei ole ristiriidatonta (Nikula 1996, 54–55). Ristiriitaisia odotuksia tai epärointiä voivat paljastaa seuraavat modaaliset ilmaukset: likimääräistävät partikkelit ja adverbit (esimerkeissä 135–137 *toisaalta kyllä, kyllä jotenkin niinkun, jollakin lailla, kyl varmaan, ei hirveän*) ja muut leksikaaliset varaukset (*kakspiip-punen juttu, se riippuu*), nollasubjekti (*sitä tykkää*), modaaliset verbit ja verbi-muodot (*se vois olla, vastaisin*) sekä erilaiset prosodiset piirteet kuten nauru, josta työssäni on useita aineistoesimerkkejä (esimerkiksi otteet 24, 142 ja 143).

Elise Kärkkäisen mukaan toistuva diskurssin malli kannanottoa ilmaistaessa on mielipiteen kehystäminen ennen varsinaisen käsityksen ilmaisemista (otteissa 135 ja 136 *kyllä sitä tykkää, mä vastaisin*, otteessa 139 *kyl mie olisin sitä mieltä*). Kehysilmauksella on vuorovaikutusta edistävä funktio: kuuli- ja voi varautua tulevaan arvioivaan lausumaan ja yhtyä siihen. (Kärkkäinen 2002, 94.) Otteissa 135–137 esiintyvä diskurssipartikkeli *kyl(lä)* on Hakulisen (2001a, 432) mukaan keino käsitellä arkaluontoisia asioita, epäilyä tai erimielisyyttä. Mitä lähemmäksi lausuman alkua puhuja *kyl(lä)*-partikkelin sijoittaa, sitä selvemmin hän Hakulisen huomioiden mukaan osoittaa olevansa samaa mieltä jostakin puhekumppaninsa kanssa. Vastaavasti lausuma, jossa partikkeli on lopussa, ilmaisee jotakin ongelmaa. Yleisimmin käytettyjä modaalisia partikkeleja aineistossani on esimerkiksi otteessa 137 esiintyvä *varmaan(kin)*, joka on tulkittavissa evidentiaaliseksi: se ilmaisee puhujan ilmaiseman asian usein päättelyyn perustuvaksi oletukseksi, harvemmin *varmasti*-adverbin tapaan varmuutta ilmaisevaksi. (Ks. Iso suomen kielioppi 2004, 1522–1523.) Muita epävarmuuden osoittimia aineistossa ovat kesken jätetyt jaksot, pitkät tauot ja itsekorjaukset.

Modifioivilla ilmauksilla on siis paitsi lausuman sisältöön myös interpersoonallisiin suhteisiin liittyviä funktioita. Niitä voidaan käyttää myös kohteliaisuuden ja kiinnostuksen osoittamiseen. Modaalisuus on usein liitetty etäkohteliaisuuteen, mutta kasvoihin kohdistuvan uhkan minimoiminen viestin sävyä pehmentämällä voi liittyä myös lähikohteliaisuuteen, samanimielisyyden ja solidaarisuuden ilmaisemiseen. (Nikula 1996, 20, 53–55.) Joissakin tapauksissa aineistoni epävarmasti ilmaistut selonteot voivat ainakin osaksi selittyä pyrkimyksellä kielelliseen kohteliaisuuteen: haastattelutilanne voi muistuttaa vapaata keskustelua, jossa mielipiteen kärkevyyttä pehmentetään kohteliaisuussyistä. Lausumalla voidaan pyrkiä keventämään tunnelmaa (ks. Suoninen 1997, 60), mutta esimerkiksi huumori on paitsi kevenyskeino myös keino olla ottamatta asiaan selvää kantaa. Seuraavan otteen leikillisen kärjistyksen voi tulkita myös oman mielipiteen oikeutukseksi tai varautumiseksi vasta-argumentteihin:

(138)

IM: no voidaanko mielestäsi teitittelylle asettaa jokin tietty ikäraja kohteliaisuuden kannalta?

HII:6: ei se, ei ei siihen oikeen ikärajaa, että kirjataa jonnekkii kaupungin järjestyssääntöön että, tässä kaupungissa saa teititellä kuusitoista-

vuotias ja sen teitittelyn kohde, kohde alkaa kuitenkin ni, sitte ku se on teititeltävä, jota hän teitittelee, no se on yheksänkymmentävuotias tai, IM: (NAURAHTAA)  
HII:6: ei nää, ei nää onnistu tälleen. (69-vuotias mies)

Selonteot, joissa puhuja käyttää modifiointistrategioita, ovat joissakin yhteyksissä tulkittavissa ilmauksiksi siitä, että puhuja on tietoinen muistakin tulkinnoista kuin omastaan. Haastattelutilanteessa haastateltavat tietävät, että heidän oletetaan osallistuvan diskurssiin kertomalla mielipiteensä. Antaki, Billig, Edwards ja Potter (2003) esittävät, että haastateltavien runsaasti käyttämät varaukset (*I think, I believe*) johtuvat siitä, että puhujat haluavat osoittaa olevansa epädogmaattisia ja ymmärtävänsä muilla olevan vastakkaisia käsityksiä:

(139)

IM: no toivotteko että teitä sinuteltaisiin vai teititeltäisiin asiakaspalvelutilanteissa?

HII:11: *kyl mie olisin sitä mieltä*, et tuota, kyllä kyllä se sinuttelu on menny liika pitkään. - - ku semmonen nuori ku sinuttelloo sitä, ni kyl *vähän tuntuu, vähän tuntuu* niinku ala-arvoselta. - - et kyl se sinuttelu on Suomen- Suomes menny liika pitkälle, *mie olen sitä mieltä*. (84-vuotias mies)

Diskurssintutkijat ovat todenneet, että jonkin tulkintarepertoaarin käyttäjän ilmaisemat käsitykset voivat vaihdella ristiriitaisestikin (Jokinen, Juhila & Suoninen 2000a, 39). Dufva, Lähteenmäki ja Isoherranen (1996, 66) kutsuvat yksilön ristiriitaisia arkiteorioita tai käsityksiä kielestä polyfonisiksi: ilmauksissa on voimakkaampia ja heikompia, tietoisempia ja alitajuisempia "komponentteja". Haastateltavat eivät välttämättä itse kiinnitä huomiota ristiriitaisuuksiin, sillä ne esiintyvät eri puhejaksoissa ja usein sellaisissa yhteyksissä, joissa asiaa tarkastellaan eri näkökulmista, toisaalta – toisaalta (Talja 1999, 5–7). Vastausten sisäinen epä johdonmukaisuus on diskurssintutkijoiden mukaan siis yleistä, eikä oma aineistoni ole tässä suhteessa poikkeuksellinen. Otan esimerkin yhdestä, ensi lukemalta epä johdonmukaiselta vaikuttavasta selonteosta:

(140)

NH: no toivotko, että sinua sinuteltaisiin tai teititeltäisiin asiakaspalvelutilanteessa?

HI:20: tota, sillä ei oo *periaatteessa väliä*, koska *mä ymmärrän* sen, että on asiakas taikka palveluitten tuottajia, joissa ne valitaa jompikumpi linja, että *ei voida* niinkun arvioida tavallaan henkilön ikää ja sitä mukaa niinku sitä palvelu- palvelutilannetta hoitaa, että sinutellen tai teititellen. mut *mieluummin* sinutellen, et se teitittely *tavallaan* kuuluu siihen arvomaailmaan, joka on sen vanhemman polven. *mutta toisaalta*, nythän *on puhuttu* siitä, että se *tavallaan* tois jonkun ryhdikkäämmän tavan palvella, jos tähän teitittelyyn mentäisiin. (51-vuotias nainen)

Ote 140, jossa on paljon modifioivia ilmauksia, vaikuttaa ristiriitaiselta, sillä puhuja tarkastelee puhuttelumudon valintaa monesta eri näkökulmasta: yrityksen linjan ja palvelukäytännön, puhuteltavan iän ja sukupolven, asiakkaan henkilökohtaisen toiveen, vanhemman polven ja nykyajan arvomaailman sekä sitä kritisoivan yleisen mielipiteen kannalta.

Ristiriitaisilta vaikuttavia selontekoja löytyy aineistosta myös sellaisista yhteyksistä, joissa haastateltava puhuu sekä kohteliaisuudesta yleensä että itseensä kohdistuvasta kohteliaisuudesta. Olennaista käsityksen tulkinnan kannalta on puhujan niin sanotun liittoutumisasteen säätely: sitoutuuko puhuja väitteeseensä kohteliaisuudesta, vai raportoiko hän siitä jotakin yleisesti tiedettyä (otteessa 140 *nythän on puhuttu siitä*) omaa kantaansa etäännyttään (ks. Jokinen 2006, 136–137). Vaikka puhuja esimerkissä 140 tarkastelee puhuttelumudoa useista käytännön näkökulmista, hän ilmaisee, ettei asialla ole hänelle itselleen kuitenkaan *periaatteessa väliä*. Puhujat voivat ilmaista myös sopeutuneensa nykytilaan, valtakäytäntöön, vaikka toivoisivatkin asiakaspalvelijalta toisenlaista kohteliaisuutta:

(141)

IM: no voidaanko mielestänne teitittelylle asettaa jokin tietty ikäraja?

HII:10: no ei enää. se on taakse jäänyttä elämää nyt sitten. se on nyt *totuttava* vaan tähän, että se *mennään näin*.

IM: joo.

HII:10: *ei voida palata* entiseen, siis se olis mahdo- mahdo- ihan käytännössä mahotonta.

IM: mm.

HII:10: et ihan, jos mie sanosin siis jollekkii nuorelle ihmiselle, et top top, eiköhän nyt sentään teititellä meikäläisen ikäist ihmistä, niin, niin kun se vois loukkaantua ja siin vois tulla hyvin semmonen, kireä tilanne sille välille, et *ei voi enää* mennä, kun se on kerran yleistyny niin. (76-vuotias mies)

(142)

HII:14: *minä* koen *ainakin* myönteisenä sen, että jos, jos vielä joku teititteleekin minua (NAURAHATAA), ni se on se on ihan myönteisenä pantava merkille.

IM: joo. ja toivotko, että sinua sinuteltaisiin vai teititeltäisiin asiakaspalvelutilanteissa?

HII:14: sinuttelu *riittää*, *kelpaa* minulle kyllä hyvin, että ei mulla ole siinä mielessä *mitään toivomuksia*, olen nimittäin nykyaikaistunu itseksiin niin paljo (NAURAA), että minä yleensä sinuttelen toisia ihmisiä

IM: joo.

HII:14: paitsi jotakin vanhempia naisihmisiä en sinuttele. (72-vuotias mies)

(143)

IM: no toivotteko että teitä sinuteltaisiin vai teititeltäisiin asiakaspalvelutilanteissa?

HII:5: no *mulle* se nyt on yks, *yks hailee* (NAURAHTAA), en mä,ä,

IM: joo.

H: mutta *itse* vältän sinuttelua.

IM: joo.

HII:5: mä oon sen verran vanha ihminen, että mä oon saanu tuollasen koulutuksen.

IM: joo. no onko sillä itse tilanteella mitään merkitystä sen sinuttelun tai teittelyn kannalta, tai sitten tän asiakaspalvelijan iällä tai suku-puolella?

HII:5: no, kyllä se nyt tuntuu *kohtuuttomalta* jos joku tomonen alle kaksikymppinen alkaa sinutella.

IM: (NAURAHTAA)

HII:5: en mä pidä sitä asiallisena. (82-vuotias mies)

Edellä olevissa kohteliaisuuden tulkintaesimerkeissä 141–143 lienee kysymys jonkinlaisesta normaalistamisilmiöstä: ilmiöstä, jolle ei voi mitään. Asiakaspalvelukontekstia tarkastellaan näyttämönä, jossa asiakkaan osaksi jää vain olla näytelmässä mukana (*ajan henki, käytännössä mahotonta, olen nykykaistunu; tuntuu kohtuuttomalta*). Ensimmäisessä esimerkissä haastateltava lieventää poikkeavaa näkemystään käyttämällä geneeristä kolmatta persoonaa ja passiivia (*on mentävä, on totuttava, mennään näin, ei voida, ei voi*). Kysymys on kuitenkin omasta mielipiteestä, sillä haastateltavat viittaavat esimerkeissä 141–143 myös selvästi itseensä käyttämällä *minä-/mie-* ja *itse-*muotoja (*minä ainakin, itse, mä en pidä, jos mie sanosin*) (vrt. Muikku-Werner 1993, 197). Samalla he kuitenkin ilmaisevat olevansa tietoisia yleisestä mielipiteestä tai käytännöstä tasapainotellen käsitystään (*riittää, kelpaa, yks hailee*) tai paljastamatta sitä täysin (*ei mitään toivomuksia*).

Dufva, Lähteenmäki ja Isoherranen (1996, 66) ovat havainneet tarkastellessaan käsityksiä kielestä, että muualta omaksutut "viralliset" käsitykset asetetaan herkästi omien, kokemusperäisten käsitysten yläpuolelle. "Oman" erottaminen yleisenä pidetystä käsityksestä on kuitenkin vaikeaa ellei mahdotonta, jos hyväksytään konstruktionistinen näkemys käsitysten sosiaalisesta luonteesta. Taljan mukaan on tavallista, että ihmiset selonteissaan ilmaisevat omien näkemystensä lisäksi myös toisten näkökulmia asioihin. Hän puhuu diskurssianalyysin näkökulmasta "navigoinnista erilaisten subjekti-positioiden välillä", jossa merkitykset eivät ole yksilöllisiä, vaan dialogisia ja yhteisöllisiä, ihmisten vuorovaikutuksessa luomia. (Talja 1999, 11–12.)

Kielessä on Pällin (1999, 128–129) mukaan kuitenkin eri asioista myös runsaasti ajan hengen mukaisia, valmiita mallitulkintoja, joita puhuja voi tiedostamattaan omaksua. Hän pitää analyysissä tärkeänä vihjeiden etsimistä siitä, miten puhuja asemoi itsensä suhteessa sanomaansa: miten tämä selonteillaan rakentaa itsestään aktiivista, näkemyksistään vastuullista toimijaa tai päinvastoin passiivista yhteisön tai jonkin ryhmän edustajaa. Aineistossani on esimerkkejä myös siitä, miten haastateltavat rakentavat varsin aktiivisesti mielipidettään suhteessa kilpaileviin positioihin (ks. Suoninen 2000a, 62):

(144)

HI:22: tietenkin se ilahduttaa, kun kulkee tuolla eri paikoissa, olkoon se sitten ravintola, jos on vähän parempi ravintola, tai sitten hotelli niin, se on muutenhan se on aina niinku tavallaan mun mielest *juuri sitä* asiakkaan huomioimista, jos sitä teititellään ja saa semmosen niinku *lämpimän* vastaanoton. ja teitittelyhän ei tarkoita *missään nimes* semmosta *kalseeta*, niinku me suomalaiset käsitellään tai käsitetään asia, vaan se on *aivan jotain muuta*. ja ne on *kaukana toisistaan*, se teitittely ja sitten se niin sanottu se *kalsee* asiakaspalvelu, niil ei oo *mitään* tekemistä toisensa kanssa. ku meillä tahdotaan ymmärtää joka paikassa se, että jos teititellään niin tavallaan ollaan niin *etäällä* siinä asiakaspalvelutilanteessa, ja kun sinutellaan niin se on niinku *mukamas lähempänäoloa*. ja se ei pidä ollenkaan paikkaansa. (50-vuotias mies)

Edellisessä esimerkissä puhuja esittää voimakkaasti vastatodisteluja omasta näkemyksestä poikkeavalle tulkintarepertoaarille (*juuri sitä, ei missään nimes, aivan jotain muuta, kaukana toisistaan, ei mitään tekemistä, mukamas, ei pidä ollenkaan paikkaansa*). Samalla hän ilmaisee jännitteitä muiden käsitysten (*me suomalaiset käsitetään, meillä tahdotaan ymmärtää*) ja omien näkemystensä (*mun mielest*) välillä.

## 7 IKÄRYHMIEN VERTAILUA

Olen tähänastisessa tutkimustulosten esittelyssä keskittynyt ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni ainoastaan sivuten toista, ikään liittyvää tutkimuskysymystäni eri yksityiskohtien yhteydessä. Tässä luvussa tarkastelen lähemmin tutkimuskysymystä *Vaikuttaako ikä asiakkaiden odotuksiin ja kohteliaisuus-käsityksiin ja jos vaikuttaa, niin millä tavalla?*

län tarkastelu tuo tutkimustulosten tulkintaan näkökulmaksi yhden puhujiin liittyvän sosiaalisen tekijän. Variaatiolle etsitään mahdollisia selityksiä siis myös puheen ulkopuolelta. David Silvermanin (2003, 297–298) mukaan *miten*-kysymysten jälkeen tutkija voi esittää myös *miksi*-kysymyksiä ja katsoa vuorovaikutuksessa esitettyjen ilmausten taakse. Kysymys on ajoituksesta: analyysivaiheen aluksi *miksi*-kysymykset jätetään syrjään, mutta myöhemmin analyysia voidaan laajentaa aineistoa laajempaan kontekstiin. Diskurssianalyysissa ei lähdetä oletuksesta, että erilaiset tulkintakäytännöt vastaisivat ryhmärajoja tai jakaisivat yhteiskunnan erilaisiin ryhmiin, esimerkiksi ikäryhmiin. Tulkintarepertoaarien identifioinnin jälkeen voidaan kuitenkin tarkastella, miten laajemmat kontekstitekijät, kuten ikä tai sukupolvi, liittyvät niihin tai selittävät niitä. (Karttunen 1993; ks. myös Jokinen, Juhila & Suoninen 2000b, 230.)

Alkuaan Seniorimatkaileuhankkeen tavoitteena oli kahden eri sukupolven kokemusten ja näkemysten vertailu (Järvinen & Määttä 2004, 97). Paula Rantamaan (2001a, 65) mielestä tutkimukset, joissa ikään suhtaudutaan epäproblemaattisena taustamuuttujana, voivat osaltaan luoda ja vahvistaa ikästereotyyppioita. Haastatteluaineistoni koostuu kahdesta ryhmästä, joiden vedenjakajana on 65 vuoden ikä. On kuitenkin huomattava, että ryhmien välinen ero ei ole jyrkkäräinen: ikäero on pienimmillään vain neljä vuotta, joten kysymys ei ole kahdesta selkeästi toisistaan erottuvasta ikäryhmästä. Osa kuudenkymmenen korvilla olevista haastateltavista oli haastatteluhetkellä vielä työelämässä ja kuuluu sen perusteella ikääntyvien ryhmään, osa oli jäänyt eläkkeelle ja kuuluu tutkimuksessani ikääntyneiden ryhmään. Toisaalta ikääntyvien ja ikääntyneiden ryhmän vanhimmat ja nuorimmat voivat ikäkokemukseltaan erota paljonkin toisistaan: ikääntyvien ryhmässä iän vaihteluväli on 49-vuotiaasta 61-vuotiaaseen, ikääntyneiden ryhmässä 65-

vuotiaasta 84-vuotiaaseen. Tästä syystä en ole tarkastellut tutkimustuloksia kysymyksittäin mekaanisesti kummankin ikäryhmän kannalta, vaan tyydyn lopuksi nostamaan kootusti esiin kohteliaisuuskäsityksissä ilmeneviä selviä eroja.

## 7.1 Palvelupuheen ikäsensitiivisyys

Kirsi Lumme-Sandt (2005, 125–126) korostaa, että haastattelijan tulee olla iän suhteen ”hyvin sensitiivinen”. Lapset ja nuoret määritellään monissa tilanteissa ikävuosien kautta, mutta aikuistumisen myötä iän merkitys häipyä taka-alalle, ja keski-ikäisten kanssakäymisessä ikä tulee enää harvoin esille. Tutkimuksessani iän vaikutusta palvelupuheeseen kysyttiin haastatteluissa suoraan. Kun tarkastellaan taulukon 6 avulla vastausten lukumäärää ikäryhmittäin, voidaan huomata, että nuoremmat vastaajat kertovat ikähavainnoista vanhempia useammin.

TAULUKKO 6. Haastateltavien havainnot oman iän vaikutuksesta palvelupuheeseen

Selonteon sisältö	Ikääntyvät f (s. 1942–53, N = 23)	Ikääntyneet f (s. 1920–39, N = 23)	Yht. f
Kertoo, ettei ole havainnut ikänsä vaikuttaneen / ei osaa sanoa	11	16	27
Kertoo iän vaikuttaneen jossain määrin / myöntää implisiittisesti vaikuttaneen	7	3	10
Kertoo ikänsä vaikuttaneen	5	3	8
Vastaus ei liity kysymykseen	-	1	1

Yllättävästi vanhimmat haastateltavat kertovat vain hyvin harvoin oman ikänsä vaikuttaneen asiakaspalvelijan puheeseen. Vanhimmat eivät myöskään aina ymmärrä kysymyksen koskevan palvelupuheen muotoa. He saattavat puhua yleisesti ikääntyvien avuntarpeen huomioinnista asiakaspalvelussa:

(145)

IM: no edellyttääkö kohteliaisuus mielestäsi asiakkaan iän huomioon ottamista?

HII:6: joo, edellyttää se. että jos, jos on tommonen vanhempi, tällänen vanhempi niinku määkin ukon turjake siinä taikka mammasihminen ja muut, ja se- se katselee siinä et, eikä oikeen nää et onks nuo nyt hiekkahentusia vai mitä ne on tuossa ja niin, kyl sitä *pitäs niinku neuvoa, ohjata* miten nyt, en mä nyt keksi parempaa sanaa, mutta huomioida kylä pitäs. (69-vuotias mies)

(146)

IM: no edellyttääkö kohteliaisuus mielestänne asiakkaan iän huomioon ottamista?

HII:5: no kyllä se minusta paikallaan on, ainakin siinä tapauksessa et asiakas jo on *ikäpuolella, ik-elä-siis vanhuuden puolella*.

IM: osaatteko sanoa miten se pitäis huomioida?

HII:5: sillä tavalla että ei aikaile palvelussa, että *asiakas saa avun* ja, ja- ja- ja kaikin puolin käyttäytyy moitteettomasti.

IM: aivan. oletteko huomannut että oma ikänne olisi jollain tavalla vaikuttanut asiakaspalvelijan puhetapaan?

HII:5: no en mä oo sitä *tainnu* huomata, paitsi jossain semmoses tapaukses, jossa mä oon useimmin käyny, ni siel on tullu semmonen ystävyyssuhde, et voidaan laskea leikkiä puolin ja toisin. (82-vuotias mies)

Otteesta 146 ilmenee, miten haastateltavan on vaikea ymmärtää kysymystä. Hän lieventää vastaustaan modaalisella verbillä (*en oo tainnu huomata*) ja tulkitsee ikäpuheen lästä puhumiseksi: ikä voidaan ottaa tuttuun kanssa leikilliseksi puheenaiheeksi. Ikä voi olla myös puheenaiheena kiusallinen, mihin viittaavat puhujan monet itsekorjaukset. Itsekorjaukset voi asettaa jatkumolle sen mukaan, onko kysymyksessä affektilta viaton fonologinen tai muu lipsahdus, puheen täsmentäminen vastaanottajan ymmärtämisvaikeuksien ehkäisemiseksi vai affektiivinen korjaus, kun puheenaiheena on erimielisyyttä aiheuttava tai arkaluonteinen asia (Sorjonen & Laakso 2005, 259, 265). Esimerkkitapauksessa kysymys on viimeksi mainitusta eikä kielellisen normin rikkomisesta. Puhuja pyrkii hakemaan sopivaa ikänimitystä (*ikäntynyt?*, *eläkeläinen?*) ja päättyy lieventämään valitsemiansa ikäilmauksia liittämällä niihin epiteetin *-puolella* (*ikäpuolella, vanhuuden puolella*).

Haasteltavien selontekojen perusteella ei voi suoraviivaisesti päätellä, etteivät vanhimmat tutkimukseni osallistujista olisi havainnoineet asiakaspalvelijan puheessa ikädiskurssia. Huono tai itselle sopimaton kohtelu ei välttämättä paljastu haastatteluissa. Kysymys voi nimittäin olla myös siitä, että sen myöntäessään haastateltava asettuisi vanhan ikädiskurssiin. Vanhenemiseenhan suhtaudutaan yhteiskunnassamme yleisesti ei-toivottavana, nuoruuteen sitä vastoin toivottavana asiana, kuten olen edellä todennut.

Vaikka ikäänntyneet kertovat omakohtaisia huomioita iän vaikutuksesta palvelupuheeseen vain harvoin, he korostavat kuitenkin yleisesti puhujien väliseen suhteeseen liittyvien tekijöiden merkitystä kohteliaisuuden kannalta. Tällaisia tekijöitä, joita olen tarkemmin käsitellyt luvussa 5.5, ovat ikäeron lisäksi puhokumppanien valtaan tai asemaan liittyvä epäsymmetria sekä tutuus tai vieraus. Parametrien vaikutus kohteliaisuuteen ei tulkinnoissa ole kuitenkaan kiistaton: lähes puolessa ikäänntyvien haastatteluista ilmaistaan, että puhujiin liittyvien parametrien vaikutus on kohteliaisuuden kannalta merkityksetön tai jopa ei-toivottava asia:



(147)

NH: no edellyttääkö tällöinen kohteliaisuus asiakkaan iän huomioon ottamista?

HI:9: ei minun mielestä. se niinkun, ellei siinä sit katsota niinku *vanha nuori tai rampa tai hyvinvoipa*, kylhän se, aivathan ne toimii. et kyl mä niinku katson, et jokaisel löytyy sana. et sitä ehkä huomataan sit, jos sivusta seurataan, et *jollekin ollaan vähän erilaisia ku toiselle*. (55-vuotias mies)

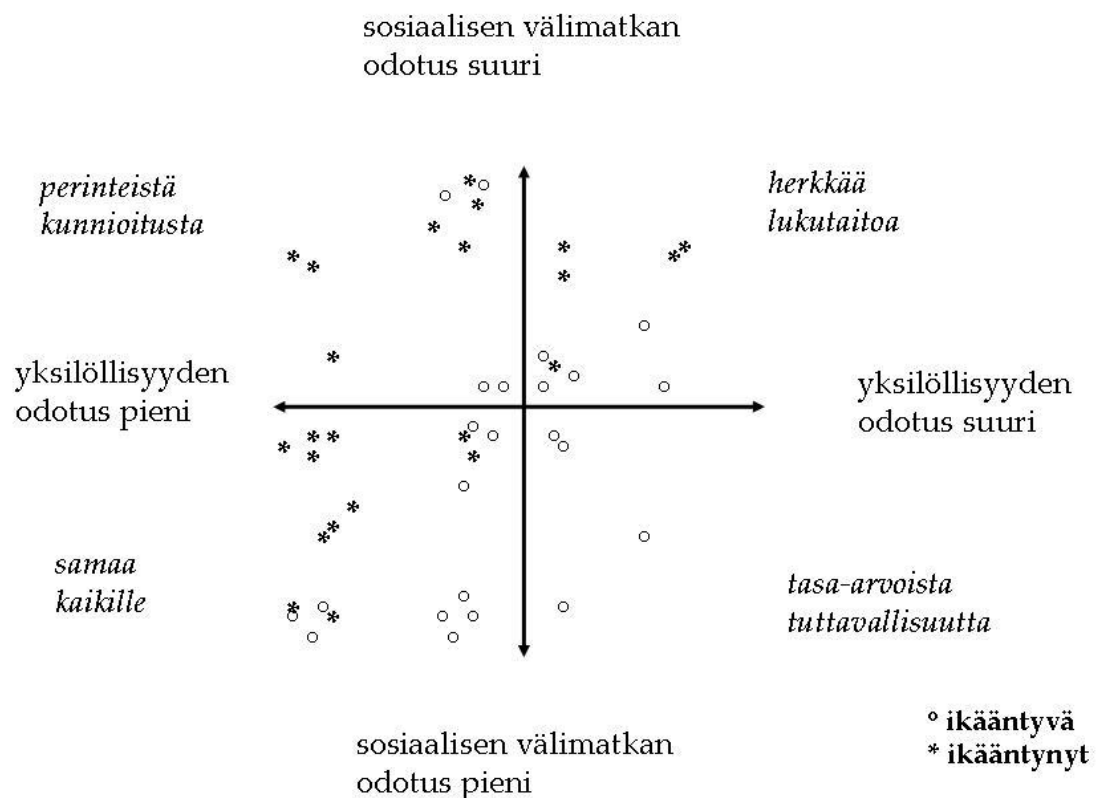
Ikihyvä Päijät-Hämeen ensimmäisen vaiheen kyselytutkimuksessa vain pieni osa (15 %) vastaajista kertoi tilanteista, joissa he olivat tunteneet ikänsä haittana. Hieman useampi (19 %) kertoi siitä sen sijaan olleen hyötyä, esimerkiksi arvostusta. Yllättävästi eniten haittoja oli kokenut hieman yli viisikymmenvuotiaiden naisten ryhmä, joiden kokemista haitoista suurimpana ryhmänä eivät olleet kuitenkaan olleet fyysiseen toimintakykyyn tai sairauksiin liittyvät haitat vaan ikärasismi. Tutkijat korostavat, että ikähaitat sosiaalisina konstruktioina ovat kielen, kulttuurin ja tulkintojen kautta syntyneitä ongelmia. Voidaan olettaa, että suuret ikäluokat tiedostavat ageismin herkimmin ja ovat sille herkistyneempiä. (Karisto & Konttinen 2004, 58–62.)

Kielteisen ikädiskurssin välttäminen saattaa näkyä halussa asioida lähempänä omaa ikää olevan kuin nuoren asiakaspalvelijan kanssa. Tämä näkökulma ei ole esillä omassa tutkimusaineistossani, mutta Ikihyvä-hankkeen kyselylomakkeessa esitettiin väite *Asiain mieluiten sellaisen asiakaspalvelijan kanssa, jolla on ikää ja kokemusta*. Vastanneista (2 271 hengestä) 21,5 % oli väitteen kanssa täysin samaa mieltä, 37,8 % osittain samaa mieltä, 30,0 % osittain eri mieltä ja 10,7 % täysin eri mieltä. Mitä vanhemmasta ikäryhmästä oli kysymys, sitä enemmän väitteen kanssa oltiin täysin samaa mieltä. (Ikihyvä Päijät-Häme -tutkimus 2007, liite 3.) Lomakekysymyksen vastaukset eivät kuitenkaan kerro syitä, miksi asiointi vanhemman asiakaspalvelijan kanssa on useimmille iäkkäille mieluista. Asiointitavoite vanhemman asiakaspalvelijan kanssa saattaa liittyä paitsi asiakaspalvelijan kokemuksen tuomaan luotettavuuteen myös vuorovaikutuksen symmetrisyyteen tai kohteliaisuuden vastavuoroisuuteen: asiointi lähempänä omaa ikää olevan kanssa voi tuntua helpommalta kuin nuoren asiakaspalvelijan kanssa.

## 7.2 Käsitusten ja odotusten eroja

Edellisessä pääluvussa esitin neljä kohteliaisuuden tulkintarepertoaria. Suhteessa tutkimukseni ikäryhmiin niiden yleisyydessä voidaan havaita joitakin eroja. Haastateltavien selontekojen perusteella tietty kohteliaisuuden tulkintarepertoari ei kuitenkaan ole yksiselitteisesti yhdistettävissä tiettyyn ikäryhmään (ks. Potter & Wetherell 2001, 156). Sama puhuja voi lisäksi kohteliaisuudesta puhuessaan vedota useampaan kuin yhteen tulkintarepertoariin, vaihtoehtoisiin "totuuksiin". Esimerkiksi omat kokemukset kohteliai-

suudesta voidaan pyrkiä erottamaan yleisistä käsityksistä tai toisille sopivina käytänteinä esitetyistä kohteliaisuusperiaatteista. Havainnollistan ikäryhmän yhteyttä kohteliaisuuden tulkintarepertoareihin suuntaa antavalla kuviolla 8. Olen pyrkinyt tapauksia kuvioon laskiessani ottamaan huomioon kultakin puhujalta sen tulkintarepertoarin, joka on hänen haastatteluvastauksissaan saanut vankimman jalansijan. (Vrt. Jokinen, Juhila & Suoninen 2000a, 29.)



KUVIO 8. Kohteliaisuuden tulkintarepertoarit suhteessa puhujan ikään

Kun tarkastelee kohteliaisuutta suhteessa sosiaaliseen välimatkaan, voi selontekojen perusteella melko odotetusti havaita, että vanhemmat tutkimukseni osallistujat odottavat suurempaa sosiaalista välimatkaa kuin nuoremmat. Heidän tulkinnoissaan näkyy toisin sanoen aiemmin yleisemminkin vallalla ollut kohteliaisuuskäytäntö, jossa kohteliaisuusstrategiaan vaikuttivat muun muassa puhujien epäsymmetrinen valta-asema ja tuttuus.

Esimerkiksi Eeva-Leena Seppäsen (1989, 208–221) huomiot ravintolassa 1950-luvulla nauhoitetusta keskustelusta havainnollistavat ajan palvelupuhekäytäntöä: tarjoilija käytti puhuttelua *herra(t)* ja asiakkaat puhuttelivat häntä *rouvaksi*, suoraa puhuttelua vältettiin eikä sinuttelua käytetty lainkaan. Kuvio 8 osoittaa, miten aineistoni ikääntyneet ovat perinteen kunnioitus -tulkintarepertoarin edustajissa selvästi runsaammin edustettuina kuin ikääntyvät, vielä työelämässä mukana olevat haastateltavat. Vastaavasti kohteliaisuudelle tasa-arvoisen tuttavallisuuden merkityksen antavista kaikki kuulu-

vat aineistoni nuorempaan ikäryhmään. Kahdessa muussa kohteliaisuuden tulkintarepertoaarissa, herkkää lukutaitoa ja samaa kaikille, on kummankin ikäryhmän edustajia melko tasaisesti, mutta kuten kuviosta 8 ilmenee, vähiten yksilöllistä kohteliaisuutta kertovat odottavansa vanhimmat.

Etenkin samaa kaikille -repertoarin selonteot ovat sävyiltään erilaisia eri-ikäisillä puhujilla. Tässä repertoaarissa yksilöllisyyden odotus on pienempi vanhimmilla haastateltavilla, ja he painottavat tyytyväisyyttään kokemaansa asiakaspalveluun voimakkaasti:

(148)

HII:1: aina on ihan ystävällistä, ei miulla niinku mitään sillai *valittamist* oo.

IM: joo. entäs jos tarkennetaan että ravintolassa tai kahvilassa, ni onko siinä jotain

HII:1: eei oo siinäkää *mitää valittamista*. - - *ihan hyvin* mä oon *pärjänny* kyllä. (82-vuotias mies)

(149)

IM: entäs jos se on, ajattelette palvelua ravintolassa tai kahvilassa?

HII:2: öö... asiallisesti, kohteliaasti, jos ei kerran itse aiheuta mitään, harvoin henkilökunta *aiheuttaa mitään*.

IM: mm.

HII:2: niin *pienet vaatimukset* on. kyllä minä olen saanu *ihan hyvän kohtelun*, aina. (77-vuotias mies)

(150)

HII:3: en mä nyt oikeen oo, en oo *kovin vaativa* en ole sen suhteen, että mä olisin, olisin tuota noin *vaativa asiakas*. (65-vuotias mies)

Edellä esitettyjen esimerkkien 148–150 kaltaiset selonteot, joissa haastateltavat korostavat selvästi omaa rooliaan vähään tyytyvinä asiakkaina, puuttuvat lähes täysin nuorempien haastateltavien vastauksista. Tulos kertoo siitä, että nuoremmat ikäpolvet ovat kuluttajina ottaneet tietoisemman ja ehkä vaativamman roolin kuin vanhemmat, joilla on enemmän kokemusta niukuudesta. Palveluun tyytymisestä huolimatta useasta selonteosta voi päätellä, etteivät iäkkäämmän asiakkaan ja nuoren asiakaspalvelijan kohteliaisuuskäsitykset ole silti aina kohdanneet parhaalla mahdollisella tavalla. Haastateltava voi kuitenkin perustella palveluun tyytymistään halulla välttää konfrontointia: *riitaa, turhaa rähjäystä* (ks. otteen 151 lisäksi myös esimerkki 141).

(151)

HII:6: se on sitte erikseen, missä se raja tulee, tuleeko se näillä (NAURAHTAA) meillä, melän nykynuorilla tuolla ni. toisinaan vähän pistää vanhanaikaseen, että tullu sanottuakin sillä lailla että, että toi, laskeppas poika ikävuotes, ennenku sinuttelet.

IM: (NAURAHTAA)

HII:6: joo, mutta jos näinkii sanoo, siitä tulee vaan *riitaa*,

IM: mm.

HII:6: *turhaa rähjäystä* ja, ja tuota, en minä oikeen semmosta tykkää te-  
hä, että eletää, eletään vaan. (69-vuotias mies)

Ikäsidonnoisia eroja suhteessa palvelutilanteen yksilöllisyyteen on havaittavissa myös niillä puhujilla, jotka tulkitsevat kohteliaisuuden asiakaspalvelijan herkäksi lukutaidoksi. Iäkkäämmät näyttävät antavan yksilöllisyydelle nuorempia useammin kohtaamista painottavia merkityksiä (ks. esimerkiksi ote 126). Kohtaamista kaipaaville ikääntyneille arkinen asiointi saattaa olla merkittävä lisä päivittäisiin sosiaalisiin kontakteihin, joita heillä työssäkäyviin verrattuna voi kaupunkiympäristössä muuten olla vähäisempi määrä.

Kun tarkastellaan kielellisestä kohteliaisuudesta ilmaistuja käsityksiä, selvimmän ikäilmionä näyttäytyy kysymys sinuttelusta ja teitittelystä. Haastateltavien käsitykset vastaavat melko pitkälle asiointitilanteiden tämänhetkisiä puhuttelukäytänteitä. Hanna Lappalaisen Kela-aineistosta tekemien päätelmien mukaan alle 40-vuotiaita sinutellaan ja yli 60-vuotiaita teititellään lähes poikkeuksetta. Väliin jäävää ryhmää sen sijaan sekä sinutellaan että teititellään. Ikä on hänen mukaansa asiakaspalvelutilanteissa tärkein puhuttelumuotojen valintaan vaikuttava tekijä, joskaan se ei yksin ratkaise variaatiota. (Lappalainen 2005b, 49; 2006b, 242, 270–271, 279–280.) Noposenkin (1998, 31–32, 42) tutkimuksessa 1990-luvulla ikä osoittautui merkittäväksi puhuttelutavan valintaan vaikuttavaksi tekijäksi, mutta sen vaikutus ei ollut suoraviivainen: 50 vuotta täyttäneet eivät olleet sen teitittelyorientoituneempia kuin muutkaan ikäryhmät eivätkä alle 35-vuotiaat muita haluttomampia teitittelemään. Toisaalta yli 50-vuotiaat ärsyyntyivät teitittelystä muita ikäryhmiä useammin, mutta alle 35-vuotiaista valtaosa ei ärsyyntynyt teitittelystä koskaan. Omassa aineistossani sinuttelusta ärsyyntyneistä suurin osa on ikääntyneitä, mutta osa ikääntyvistäkin kertoo pitävänsä sinuttelua joihinkin asiointitilanteisiin sopimattomana. Teitittelystä ärsyyntyneet sen sijaan ovat kaikki viisissäkymmenissä (ks. näyte 28).

Oman tutkimusaineistoni, Seniorimatkojen teemahaastattelujen, keruun jälkeen joitakin palvelupuheeseen liittyviä kysymyksiä otettiin mukaan myös Ikihyvä Päijät-Häme -tutkimushankkeen toisen vaiheen kyselylomakkeeseen. Puhuttelumuodon valinta oli yksi niistä. Kokoon taulukkoon 7 vertailuaineistoksi tulokset Ikihyvä-hankkeessa esitetystä kysymyksestä *Miten toivotte, että Teitä puhutellaan asiakaspalvelutilanteessa, esimerkiksi ravintolassa?* Esitän sen rinnalla laskelman omasta aineistostani vertailun helpottamiseksi. Strukturoidun kyselylomakkeen vastauksia ei tietysti voi suoraan verrata teemahaastatteluvastauksiin, joiden pohjana eivät ole valmiiksi annetut vastausvaihtoehdot. Niin kuin edellä olen todennut, haastateltavien vastaukset eivät myöskään aina ole yksiselitteisiä eivätkä johdonmukaisen ristiriidattomia, vaan niissä voi olla merkkejä erilaisista merkityssysteemeistä. Haastateltava voi siis sanoa kannattavansa sinuttelua ja hetken päästä ilmaista näkemykselle vasta-argumentteja. Ikihyvä-hankkeen vaihtoehto ”tilanteen mukaan” tarkoittaakin oman aineistoni kvantifioinnissa sitä,

että vastaaja esittää useampia näkemyksiä, joiden variaatiota käsiteltiin yksityiskohtaisemmin luvussa 6.3. Teitittely- ja sinuttelutapauksiksi lasken vain selvät joko – tai -ilmaukset.

TAULUKKO 7. Puhuttelutoive asiakaspalvelutilanteessa

Ikihyvä Päijät-Häme -tutkimus* (N = 2 365)								Oma tutkimus- aineisto	
Toivottu puhutte- lumuoto	Miehet syntymävuosi			Naiset syntymävuosi			Kaikki %	Syntymävuosi (N = 23 + 23)	
	1946- 1950	1936- 1940	1926- 1930	1946- 1950	1936- 1940	1926- 1930		1942- 1953	1920- 1939
	%	%	%	%	%	%		% (f)	% (f)
Teitittely	3,5	7,0	7,0	5,9	5,9	11,6	6,3	13,0 (3)	39,1 (9)
Sinuttelu	35,8	30,6	33,0	33,1	25,4	18,3	30,4	43,5 (10)	13,0 (3)
Tilanteen mukaan/ eri näkö- kulmia	30,2	32,2	25,9	36,3	39,2	34,2	33,6	34,8 (8)	39,1 (9)
Ei suurta merkitystä	30,5	30,3	34,1	24,7	29,5	35,9	29,8	8,7 (2)	8,7 (2)

(\* Ikihyvä Päijät-Häme -tutkimus 2007, liite 3)

Taulukosta 7 ilmenee, että Ikihyvätutkimukseen osallistuneiden vastausten perusteella sinuttelu on teitittelyä selvästi toivotumpi puhuttelumuoto ikään-tyneiden mielestä, mutta vielä useampi kannattaa puhuttelua ”tilanteen mu-kaan”. Eniten teitittelyä kannattivat kyselyn vanhimmat naiset. Yllättävästi vanhimpien miesten tulos poikkesi muista ryhmistä: heistä useampi asettui sinutteluvaihtoehdon kuin tilanteen mukaisen puhuttelun kannalle. Noin kolmasosa Ikihyvä-hankkeen vastaajista ilmoitti, ettei puhuttelumuodolla ole suurta merkitystä. (Ikihyvä Päijät-Häme -tutkimus 2007, liite 3.) Oman tut-kimusaineistoni ikääntyvien ja ikääntyneiden vastausten jakauma on keske-nään lähestulkoon päinvastainen: kun ani harva ikääntyvä sanoo toivovansa ensisijaisesti teitittelyä, vastaavasti ani harva ikääntyneistä kertoo ensisijai-seksi toiveekseen sinuttelun. Ikääntyneiden tulos poikkeaa siis Ikihyvä-hank-keen kyselyn tuloksista, jotka eivät myöskään paljasta, millaisia merkityksiä puhutteluun liitetään ja mitä ymmärretään tilanteen mukaisella puhuttelulla.

Erilaisia puhuttelukäsityksiä voi tarkastella osittain sukupolvieroina. Larjavaara (2007, 478) näkee ennen sotia syntyneet sukupolvet teitittelyperin-teen jatkajiksi. Hän väittää, että teitittelyä vaatisivat ja käyttäisivät lähinnä vain nykyiset noin 70-vuotiaat ja sitä vanhemmat, ja epäilee perinteen kat-keavan, kun tämä sukupolvi väistyy. Vaikka aineistoni tulokset ovat saman-suuntaiset – teitittelyä odottavat vanhimmat – näin yksioikoinen ei tilanne kuitenkaan ole. Tietyn ikäpolven edustajat käyvät kunkin ikävaiheensa läpi samassa yhteiskunnallisessa ja kulttuurisessa tilanteessa (Virtanen 2005, 198–199). Karl Mannheimin (1964 [1952], 298–300) mukaan sukupolvia yhdistää

yhteisesti jaettu kokemusmaailma, jonka perusta on lapsuuskokemuksissa. Eri ihmisille "sama aika on eri aika", koska he kokevat sen minuuden eri vaiheissa. <sup>49</sup> Mannheim pitää muutosten omaksumisen kannalta merkittävänä ikänä aikuisen persoonan muovautumisen kannalta otollista 17 vuoden "leimautumisikää". Jos tietty kohteliaisuusnormi, esimerkiksi teitittely, oli vallalla nuoruusiässä, voisi siis olettaa sen estävän tai ainakin hidastavan aikakauden uusiin tapoihin, kuten yleiseen sinutteluun, siirtymistä. Mannheimilaisittain tarkasteltuna 1920- ja 30-luvulla syntyneiden haastateltavien herkkä nuoruusaika osui teititteleville 40- ja 50-luvuille, mutta 1940-luvun loppupuolella ja 1950-luvun alkupuolella syntyneiden 60-luvun murrosai-kaan.

Aineistoni ikääntyvissä on useita suurten ikäluokkien edustajia. Suuria ikäluokkia pidetään paitsi massasukupolvena myös mannheimilaisena, 60-lukulaisuudesta tietoisena sukupolvena (Purhonen 2005, 263–264). Suuria ikäpolvia yhdistäviksi tekijöiksi Virtanen mainitsee mm. isien sotakokemukset, massakoulut, nuorisokulttuurin ja seksuaalisen vapautumisen ja erottaviksi kokemuksiksi muuttoliikkeen kaupunkeihin, koulujärjestelmän ja suhtautumisen yhteiskunnalliseen radikalismiin. Samaan sukupolveen kuuluvat eivät reagoi tapahtumiin samalla tavoin vaan voivat antaa niille jopa päinvastaisia merkityksiä; yhteinen kokemusmaailma sekä yhdistää että erottaa. Virtanen vertaa tilannetta goffmanilaisesti yhteiseen näytelmään, jossa "osa on näyttämöllä, osa katsomossa, permannolla tai parvekkeella". Rooskin huomauttaa, että kaikki eivät olleet mukana 60-lukulaisten sukupolviliikkeessä; suuret ikäluokat ovat myös jakautunut sukupolvi. (Virtanen 2005, 198–206.; Roos 2005, 210–216; ks. myös Julkunen 2005, 277.) Myös kohteliaisuuskäsityksissä on eroja: valtaosa samaan suurten ikäluokkien sukupolveen kuuluvista näyttäisi hyväksyvän esimerkiksi yleisen, solidaariseen sinutteluun perustuvan puhuttelukäytännön, pienempi osa kannattavan konservatiivisempaa käytäntöä, jossa sinuttelun perustana on symmetrinen valta- tai tuttavuussuhde.

Palvelualan yritykset ovat voineet pyrkiä ratkaisemaan ambivalenttisen puhuttelukysymyksen ohjeistamalla työntekijöitään käyttämään yksinomaan teitittelyä ja siihen sopivia asiakaspalvelufraaseja. Koska iän vaikutus puhuttelumuodon valintaan tiedostettaneen yleisesti, asiakaspalvelijan olisi kuitenkin hyvä ymmärtää, että puhuttelumuodon valinta voi olla iän representaation väline. Kun ihmiset eivät sosiogerontologien mukaan halua määrittää itseään vanhoiksi, esimerkiksi teitittelyn kohde voi kokea teitittelyn vanhuuspuheeksi tai vanhuusteoksi, keinoksi tuottaa negatiivinen vanhan ihmisen asema. Sinikka Vakimo kutsuu vanhuusteoiksi "sellaisia sosiaalisessa

---

<sup>49</sup>J. P. Roos (2005, 218–219) kritisoi Mannheimia siitä, että tämä pitää sukupolvea muodostavina vain nuoruusiässä saatuja kokemuksia. Hänen mukaansa on perusteltua olettaa, että avainkokemuksia voi saada myöhemminkin (esimerkkinä sotakokemukset). Toisaalta 60-luvun sukupolvikin elää, ts. muuntuu edelleen. Sukupolveen liitytään ja siitä erotaan, mutta Roosin mukaan "varsinainen" sukupolvi silti säilyy.

vuorovaikutuksessa tehtyjä toimintoja, joilla tuotetaan omaa tai toisen korkeaa sosiaalista ikää tai joilla määritetään itsensä tai toiset kuuluvaksi ikään-tyneiden tai ikääntyneempien kategoriaan”.<sup>50</sup> (Vakimo 2001, 37–39, 313.) Antti Karisto (2005, 51) toteaa suurten ikäluokkien muodostaneen ensimmäisenä nuorisosukupolvena itsestään nuorekkaan omakuvan, ”forever young - men-taliteetin”. Tällaisia representaatioita esiintyy myös omassa aineistossani:

(152)

HI:20: - - ne *vanhemmat sukupolvet elää toisenlaisessa arvomaailmassa* niin ja heidät on kasvatettu toisella lailla. - - niinku itse kuvittelin, et kun äitini täytti viiskymmentä vuotta, et hän oli arvokas. minusta on arvokkuus kaukana, et mä oon *henkinen kakara*, ja ja ja semmonen *villi, vallaton* ihminen. elikkä niinkun tota, jos eletäis niin, että tota äitini tässä tilanteessa niin, hänen kohdallaan se [ikä] vaikuttais. hän kantoi asunsa ja ryhtinsä ja olemuksensa tavallaan sen viiskymppisen arvokkuudella, mut *minulla ei ole sitä arvokkuutta*, se ei vaikuta mun kohdalla. (51-vuotias nainen)

Jos nuorempi asiakaspalvelija pyrkii selvästi puhuteltavan iän merkitsemiseen esimerkiksi etäkohteliaisuutta osoittaen, kohteliaisuuspyrkimys voi kääntyä asiakkaan tulkinnassa epäkohteliaisuudeksi, sillä se voi olla voimakkaassa ristiriidassa nuorekkaan omakuvan (*henkinen kakara, villi, vallaton, ei arvokas*) kanssa. Oman iän kokeminen kronologista ikää nuoremmaksihan on hyvin tavallista keski-ikäisten kohdalla (Julkunen 2003, 69, 73, 80), ja siitä on haastateltavien selonteoissa useita esimerkkejä (tutkimuksessani näytteissä 153, 154, 28, 30 ja 93):

(153)

NH: no edellyttääks tämmönen kohteliaisuus asiakkaan iän huomioon ottamista?

HI:4: no - - se tapahtuu sillä lailla vähän salakavalasti, että *muistaa vaan ittensä niinku semmosena kaks, kolmekymppisenä*. esimerkiks minust on ihan mukavaa että huomaan että mua *sinutellaan vielä* niinku monessa paikkaa. (52-vuotias mies)

(154)

NH: oot sä huomannu, et sun oma ikä olis jollakin tavalla vaikuttanu tähän asiakaspalvelijan käyttäytymiseen tai puhetapaan esimerkiks?

---

<sup>50</sup>*Vanhuusteko*-käsitteen rinnalla on käytetty myös käsitettä ikämarkkeeraaja (*age marker*). Vakimo (2001, 38–39, 43) puhuu vanhuusteosta, koska käsite korostaa tekojen merkitystä ja painottaa vanhuuden sosiaalista rakentumista. Hänen huomionsa vanhuuspuheesta osoittavat, miten puheen avulla tuotetaan korkeampaan ikään sitovaa identiteettiä. Vanhuuspuhe voi olla luonteeltaan esimerkiksi holhoavaa tai lapsellista (*secondary baby talk*) mutta myös kunnioittavaa. On huomattava, että vanhuutta voi tuottaa diskursiivisesti paitsi puhokumppani myös puhuja itse, usein humoristisin viittauksin.

HI:7: no, no en mä *nyt vielä oo huomannu*, paitsi että jossakin, lähikaupassa. mikähen tilanne, se on ihan huvittava tilanne. täst on varmaan kolme- neljäki vuotta ku, mikähen tilanne se, se oli varmaan ku, mä sain rahaa kassalla, ja sitte tää kassa tuota kysy et, haluanko mä vaihtaa ne niinku pelimarkoiksi, tai siis jotenkin pienemmiksi, jos mää haluan pelata. mä sanoin että anteeksi, en ole koskaan pelannut näitä hdelmäpelejä, että eli hän ei, tai saatto olla että hän sekotti johonkin toiseen asiakkaaseen, mutta että, se oli nyt ensimmäinen joka on tuota, tullu vastaan. - - mut et en mä, ehkä johtuu siit et *en koe itseäni vielä kovin ikääntyväksi*. vaikka toisaalta se tietysti on niinku tosiasia mutta, mut *ku ei katso peiliin, niin kokee itsensä kaksytkuotiaaks*. (57-vuotias nainen)

Selonteoissa 153 ja 154 puhujat paitsi ilmaisevat kokevansa itsensä ikävuosiin nuoremmiksi (*muistaa ittensä kolmekymppisenä, kokee itsensä kaksytkuotiaaks*) myös sanovat hakevansa kokemukselleen vahvistusta asiakaspalvelijan käyttäytymisestä, esimerkiksi sinuttelusta (*muu sinutellaan vielä monessa paikassa*).

Aineistoni ikäryhmien kohteliaisuuskäsitusten välillä on eroja, joille voi etsiä osaselityksiä iän, ikäryhmän tai ajankohdan näkökulmasta (ks. Jyrkämä 2001a, 131). Karisto (2005, 46–47) varoittaa tekemästä iästä ”villejä yleistyksiä”. Usein on vaikea erottaa toisistaan, mikä on iän, ajankohdan, sukupolven tai kohortin vaikutusta. Ikäilmiöinä saatetaan hänen mukaansa helposti pitää sellaisiakin asioita, jotka eivät niitä ole. Vaikka aineistoni ikääntyvien ja ikääntyneiden käsitykset kohteliaisuudesta ja asiakaspalvelusta eroavat jossain määrin toisistaan, kumpaakaan ryhmää ei voi pitää homogeenisena. Niinpä asiakaspalvelun kannalta heidän odotuksiinsa vastaaminen on haasteellista, sillä myöskään asiakkaan oma ikäkäsitys ei välttämättä vastaa kromologista tai muiden representoimaa ikää. Ikääntyvien ja ikääntyneiden käsityksissä ilmenevästä variaatiosta huolimatta ei kohteliaisuusnormien ikäsensitiiviseen opettamiseen saa tutkimuksestani yksinkertaista mallia. Normiepävarmuus ei kuitenkaan koske vain kohteliaisuutta; sääntöjä on sosiaalisessa maailmassa muutenkin entistä vähemmän.



## 8 LOPUKSI

Esitän lopuksi yhteenvedon tutkimustuloksistani, arvioin tutkimukseni luotettavuutta ja merkittävyyttä sekä esitän työlleni jatkotutkimusmahdollisuuksia ja päätelmiä asiakaspalvelun kehittämishaasteista. En sido arviointia reliaaбелиuden ja validiuden käsitteisiin, koska ne lähtökohdiltaan positivistisina soveltuvat huonosti tutkimukseen, joka edustaa sosiaalista konstruktio-nismia (ks. Burr 2007, 158).<sup>51</sup> Tulkintojani palvelupuheen kohteliaisuuteen liittyvistä odotuksista ei voi pitää kuvauksina diskurssin ulkopuolisesta ”to-tuudesta”, eikä niitä siten voi yleistää koskemaan muiden kuin tutkimus-henkilöiden käsityksiä. Sitä paitsi toisena aikana ja toisessa tilanteessa tutki-mushenkilötkin voisivat puhua palvelupuheen kohteliaisuudesta toisin.

Vaikka aineistoa diskurssianalyttisesti tutkittaessa yksilölliset puheet ja niiden merkitykset sulautetaan osaksi yleisempiä diskursseja, tutkimustu-loksilla ei voi hakea yleistettävyyttä sellaisenaan – niin kuin ei laadullisessa tutkimuksessa voi ylipäättään. Eelen (2001, 248) kirjoittaa, että kohteliaisuu-den arvioinnit ovat valideja vain suhteessa tiettyihin yksilöihin tiettyinä aika-na, tietyssä tilanteessa ja suhteessa tiettyihin vuorovaikutuskumppaneihin. Missä suhteessa voin siis olettaa tutkimukseni kertovan muutakin kuin ana-lysoimieni yksittäistapausten käsityksiä kohteliaisuudesta? Yleistyksiä kohte-liaisuuskäsityksistä ei voi tehdä varsinaisesta tekstistä, haastateltavieni lau-sumista, vaan niiden perusteella tehdyistä tulkinnoista, joiden voi olettaa edustavan laajemminkin käytössä olevia tulkintarepertoaareja. (Ks. Ilmonen 2001, 100; Moilanen & Räihä 2001, 63–65.) Alasuutari (1994, 222) ehdottaakin yleistettävyyden tilalle käsitettä suhteuttaminen.

Jokinen, Juhila ja Suoninen nostavat esiin kaksi diskurssianalyttisen tutkimuksen luotettavuuteen liittyvää kysymystä: pystytäänkö sen avulla

---

<sup>51</sup> Hirsjärven ja Hurmeen (2001, 185–189) mukaan laadullisessa tutkimuksessa validiutta voi tarkastella lähinnä *käsiteanalyysin* ja *rakennevalidiuden* kannalta: onko tutkimuksessa dokumentoitu ja perusteltu luokittelut uskottavasti. Reliiaabeliuden käsite koskee ennemminkin tutkijan toimintaa kuin aineistoa: onko aineistoa käsitelty oikein ja kaikki aineisto otettu huomioon. Tästä pyrkimyksestä joh-tuu tulkintojen tueksi esittämieni aineisto-otteiden suuri määrä: yli 150 kappaletta.

vangitsemaan sosiaalisesta todellisuudesta jotain sellaista, joka arkipäivässä jää vaille huomiota, ja voidaanko sen perusteella sanoa jotain sellaista, joka ylittää yksittäisen aineiston rajat (Jokinen, Juhila & Suoninen 2000b, 230; Juhi-la 2006, 160). Moilanen ja Räihä (2001, 63–65) pohtivat yleistämistä ainutlaa-tuisuuden kannalta: ovatko teemat ihmiselämän kannalta tärkeitä. 2000-luvulla vaikuttaneet kohteliaisuustutkijat ovat esittäneet, että kohteliaisuu-den arvioinnin tulisi olla entistä painokkaammin kohteliaisuustutkimuksen keskiössä (esim. Eelen 2001, 119–120; Mills 2003, 112; Watts 2003, 19–20). Tätä tutkimusaukkoa työni osaltaan paikkaa.

Silverman (2003, 189) kiteyttää lopulta kaiken tutkimustoiminnan laa-dun arvioinnin kahteen kysymykseen: onko tutkija osoittanut onnistuneesti, miksi häntä pitäisi uskoa, ja onko tutkimusongelmalla teoreettista tai käy-tännöllistä merkitystä. Näihin kysymyksiin pyrin seuraavassa vastaamaan.

## 8.1 Tutkimustulosten tarkastelua

Tutkimukseni lähtökohdaksi olen esittänyt kaksi ajankohtaista ilmiötä: Suo-malainen yhteiskunta ikääntyy ja samalla ikääntyneiden asiakkaiden määrä kasvaa. Samaan aikaan heterogeenisessä kaupunkikuluttuurissa palvelupu-heessa on havaittavissa normiepävarmuuden tila. Tarkoitukseni on ollut tar-kastella, millaista palvelupuhetta ikääntyvät ja ikääntyneet asiakkaat toivo-vat saavansa ja millaisiin tulkintoihin kohteliaasta palvelupuheesta nämä odotukset perustuvat. Haastatteluvuonna 50 vuotta täyttäneet, vielä työssä olleet haastateltavat edustavat tutkimuksessani ikääntyviä ja 65 vuotta täyt-täneet eläkeläiset ikääntyneitä.

Tutkimustuloksistani ilmenee, että asiakaspalvelutilannetta voidaan tarkastella erilaisista tulkintakehyksistä: asiantuntijapuheena, kontaktipu-heena, esiintymisenä ja tekona. Kohteliaisuus saa erilaisia merkityksiä sen mukaan, mistä toiminnallisesta näkökulmasta tai kehyksestä (Goffman 1986) asiakaspalvelutilannetta tarkastellaan. Myös asiakkaan ja asiakaspalvelijan asema tulkitaan kohteliaisuuden kannalta eri tavoin: toiset näkevät suhteen yksisuuntaisena ja kohteliaisuuden passiivisesti itseensä kohdistuvana, toiset tarkastelevat suhdetta kaksisuuntaisena ja kohteliaisuutta aktiivisemmin, yhdessä rakennettavana.

Palvelupuheen kohteliaisuuteen yhdistetään erilaisia lingvistisiä piirtei-tä, yleisimmin sopiva puhuttelumuoto ja siihen liittyvä tervehdyssana. Ai-neistostani nousee esiin monenlaisia perusteluja, joilla kannatetaan tai vas-tustetaan sinuttelua tai teitittelyä, ja jopa samaa argumenttia voidaan käyttää tulkintarepertoaarista riippuen perustelemaan eri käytäntöä. Tarpeen poike-ta vallalla olevasta yleisestä puhuttelukäytännöstä koetaan ilmeisesti vaati-van erityisesti perustelemista, sillä sinuttelun vastustajat perustelevat kan-taansa enemmän kuin sinuttelun kannattajat ja teitittelyn kannattajat enem-män kuin teitittelyn vastustajat. Sinuttelun ja teitittelyn variointia saman pal-

velutilanteen aikana pidetään häiritseväenä, ja sinuttelussa tulkitaan olevan myös aste-eroja. Esimerkkeinä palvelupuheeseen sopimattomasta sinuttelukäytännöstä esitetään erityisesti *mitäs sulle* -tyyppiset puhuttelut suorissa kysymyksissä ja direktiiveissä.

Tulkintasääntöjä, joihin puhuttelumuodon valintaa yleisesti suhteutetaan, ovat esimerkiksi käsitykset yleisestä käytännöstä, vaihtoehdottomuus, vastavuoroisuuden odotukset tai puhekumppanin ikä, jota käytetään perusteluna useimmin. Kronologisen iän lisäksi puhuttelumuodon sopivuutta arvioidaan puhujien samanikäisyyden, tuttuuden tai vieraan henkilön habituksen, esimerkiksi nuorekkuuden tai arvokkuuden, kannalta. Useimmiten ikääntyneet kertovat odottavansa ensisijaisesti teitittelyä, ikääntyvät sinuttelua. Puhuttelu- ja tervehdysmuodot liitetään herkästi ikäpuheeseen, ja monet keski-ikäiset sanovatkin toivovansa sinuttelua, jotta eivät tuntisi itseään "vanhoiksi".

Palvelupuheeseen sopimattomista puhetavoista mainitaan usein nuorten kieleen liitettävät ja liian tuttavalliset ilmaisut. Tosin eri puhujat voivat antaa samalle ilmaisulle, kuten (*hyvää*) *päivää* -tervehdysfraasille, erilaisen merkityssisällön. Alkutervehdykset mielletään palvelutilannetta jäsentävinä fraaseina paremmin kuin lopetusfraasit, joista kaikki eivät osaa nimetä esimerkkejä lainkaan. Puhuja voi kertoa säätelevänsä kohteliaisuutta itselleen sopivalle sosiaalisen etäisyyden tasolle omalla, asiakaspalvelijan tervehdyksen kanssa epäidenttisellä vastatervehdyksellään, mutta osalle muodolliset asiakaspalvelufraasit ovat kohteliaisuuden ilmaisimina menettäneet paljolti merkitystään. Moni kertooikin tekevänsä tulkintansa kohteliaisuudesta sanonnan sävyn eikä niinkään muodon perusteella.

Asiainninyhteydessä tapahtuva rupattelu liitetään yleensä lähikohteliaisuuteen. Vähäpuheisuutta ei sen sijaan tulkinnoissa yhdistetä vain etäkohteliaisuuteen ja asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioitukseen; se liitetään useammin asiantuntijapuheen tulkintakehykseen. Palvelupuheelta toivotaan asiassa pysymistä, selkeyttä ja rehellisyyttä. Suurin osa ikääntyvistä ja ikääntyneistä esittää toivovansa palvelua melko vähin puhein, mikä vastaa Kotuksen tuloksia nykyisistä asiointikäytännöistä.

Lingvististen piirteiden lisäksi kohteliaisuuden tulkintavihjeitä etsitään paralingvistisistä piirteistä. Erityisesti ilmeitä ja eleitä pidetään merkkeinä asiakaspalvelijan suhtautumistavasta asiakaspalvelutyöhön ja vuorovaikutukseen. Minimiodotusarvona on välitön huomion kiinnittäminen asiakkaaseen. Käsityksiä epäkohteliaasta nonverbaalisesta viestinnästä esitetään enemmän kuin kohteliaasta, esimerkkeinä sopimaton äänen voimakkuus, sävy tai (puhe)nopeus. Asiakaspalvelijan huomiota herättävästä fyysisestä olemuksesta esittävät runsaasti yksityiskohtaisia kielteisiä esimerkkejä erityisesti vanhimmat puhujat, jotka korostavat kohteliaisuuden normatiivista luonnetta.

Kohteliaisuuteen vaikuttavista tekijöistä mainitaan useita sekä palvelutilanteeseen että etenkin vuorovaikutusosuuteen liittyviä parametrejä. Tosin osa etenkin keski-ikäisistä puhujista ilmaisee, että parametrit ovat menet-

täneet merkitystään, ja korostaa kaikkien asiakkaiden samanlaista kohtelua. Sosiaalisen välimatkan tarvetta katsotaan vähentävän osapuolten tuttuus ja sama viiteryhmä, ikä tai sukupuoli ja lisäävän vastaavasti vieraus, eri viiteryhmä tai kulttuuri, palvelutilanne, jossa osapuolet eivät kohtaa kasvokkain, sekä epäsymmetrinen valta. Vallan merkitystä kohteliaisuuden kannalta tarkastellaan suhteessa puhuteltavan rooliin, ammattiin, arvoon, asemaan, ammattitaitoon, työ- tai elämänkokemukseen, varallisuuteen tai niitä paljastavaan habitukseen. Ikä mainitaan kohteliaisuuteen vaikuttavista sosiaalisista tekijöistä selvästi useimmin.

Ikä nousee puheessa esille monesta näkökulmasta: kronologisen ja koe-tun iän sekä vuorovaikutusosapuolten ikäeron kannalta, mutta myös tietyn ikäpolven kulttuurin kannalta. Palvelupuheessa selvimmin ikäilmionä voidaan pitää edellä käsittelemääni puhuttelumudon valintaa, jota voidaan palvelutilanteessa käyttää iän representaation välineenä. Asiakaspalvelijalta edellytetään kuitenkin iän huomioon ottamista osoittelematta, mikä kertoo iän sensitiivisestä luonteesta, samoin kuin se, että havaintoja oman iän vaikutuksesta palvelupuheeseen kerrotaan selvästi vähemmän kuin yleisiä huomioita. Varsinkin vanhimmat puhujat, jotka toisaalta odottavat usein kohteliaisuudelta suurempaa sosiaalista etäisyyttä kuin nuoremmat, kertovat omakohtaisista ikähavainnoistaan hyvin vähän ja korostavat vähän tyytymistään. Sitä, ettei palvelusta mielellään valiteta, ei kuitenkaan tule tulkita tyytyväisyydeksi saatuun palveluun. Toisaalta jotkut ikääntyneet ilmaisevat toivovansa palvelupuheelta yksilöllistä kohtaamista, mahdollisuutta sosiaaliseen vuorovaikutukseen.

Olen löytänyt aineistostani neljä tulkintarepertoaria, jotka eroavat toisistaan suhteessa sosiaaliseen välimatkaan ja palvelun yksilöllisyyteen ja joissa palvelutilannetta tarkastellaan jossain määrin eri näkökulmista. Tulkintarepertoarit olen nimennyt seuraavasti: perinteistä kunnioitusta, tasa-arvoista tuttavallisuutta, herkkää lukutaitoa ja samaa kaikille. Ikääntyneet käyttävät kohteliaisuuden tulkinnoissaan ikääntyviä useammin perinteistä kunnioitusta -repertoaria ja ikääntyvät tasa-arvoista tuttavallisuutta -repertoaria. Ikäryhmien välisiä eroja on havaittavissa myös yksilöllisyyden odotuksissa: vähiten yksilöllistä kohteliaisuutta ilmaisevat odottavansa vanhimmat.

Kiteytän lopuksi repertoarien pääerot kahteen yhteenvetotaulukkoon. Tarkastelen taulukoissa repertoareja erottelevia pääpiirteitä kahdeksasta näkökulmasta: yleisimmät argumentit, repertoarin leksikaaliset piirteet ja retoriset keinot, palvelutilanteen tulkintakehys sekä tulkinta kohteliaisuuden verbaalisista ja nonverbaalisista osoittimista, kohteliaisuuteen liittyvistä parametreista ja epäkohteliaisuudesta. Ensimmäisessä yhteenvetotaulukossa vertailen tulkintarepertoareja, joissa kohteliaisuutta arvioidaan lähinnä sosiaalisen välimatkan näkökulmasta. Vaikka esitän repertoarit taulukossa varsin polaarisisä suhteessa toisiinsa, repertoarit eivät edusta puhtaasti kahta ääripäätä, vaan niiden suhde sosiaaliseen välimatkaan muodostaa jatkumon.

TAULUKKO 8. Tulkintarepertoaarien ”perinteistä kunnioitusta” ja ”tasa-arvoista tuttavallisuutta” piirteitä

Repertoaarin tuntomerkkejä	Perinteistä kunnioitusta HII:2: <i>kyl pikkusen täytyy niinkun tietää sitäki kuinka ollaan</i> (77-vuotias mies)	Tasa-arvoista tuttavallisuutta HI:14: <i>kyllä se on se ensimmäinen [tervehdys] sydämellisesti. - - ei siinä mitään niinku sanallista formaalisuutta tarvita.</i> (58-vuotias mies)
Argumentteja	etäkohteliaisuuteen liittyvät: arvostus, kunnioitus, tungettelemattomuus sosiaalis-normatiiviset: käyttäytymisnormit, etiketti, tapakulttuuri, sivistys, kasvatus	lähikohteliaisuuteen liittyvät: tasa-arvo, empatia, oma tunne läheisyydestä sosiaalis-normatiiviset: ajan henki
Leksikaalisia piirteitä	avainsanoja: <i>vanhanaikainen, perinteinen, kasvatus, tehtävien tasalla, kunnioittaa, kunnollinen käytös, vanhemmat sukupolvet</i> jne. affektiiviset sanat: <i>hienoa, arvokasta – rumaa, röyhkeää, ala-arvoista; töräyttää</i> jne. (103, 105–107, 110)	avainsanoja: <i>tasavertainen, täysvertainen, aito, luonteva, sydämellinen, miellyttävä, lämmin, huomioida, kohdella, asettua asiakkaan tilalle, olla asiakasta varten, haluta (palvella), tuntea tervetulleeksi, hyvä mieli</i> (115, 116)
Retorisia keinoja	velvoittavuuden korostus nesessiiviverbein: <i>täytyy, pitää</i> ja varmuuden partikkelein: <i>tietysti, ei tietenkään</i> (104, 109)	kannanoton pehmentäminen modaalisiin ilmauksiin: <i>jollain lailla, jotain semmosta, varmaan, kenties</i> , jonkin verran yleistämistä universaalein kvanttoripronominein: <i>kaikki</i> , muuten neutraalia (111, 114, 115, 117)
Tulkinta palvelutilanteesta	useammin kuin muissa repertoaareissa palvelutilanne esiintymisenä (70, 109)	tulkintakehyksen vaihtelevuus sen mukaan, korostetaan roolia vai aitoutta, kuitenkin harvoin esiintymisen kehys (61, 112–117)
Käsitykset puheen kohteliaisuudesta	teitittely ja muodolliset fraasit (24, 27, 29, 38, 48, 106–108)	sinuttelu, tervehdyksinä esim. <i>hei, terve</i> , ei formaaleja fraaseja (33, 98, 111)
Käsitykset sanattomasta kohteliaisuudesta	moitteeton käytös ja siisti, huomiota herättämätön ulkoasu (72, 109–110)	sanaton viestintä vihjeenä asennoitumisesta toiseen, muuten tärkeyttä ei korosteta (74, 79, 83, 116, 117) (jatkuu)

TAULUKKO 8 (jatkuu) Käsitykset kohteliaisuuden parametreista	kontekstissa tärkeitä etäisyys ja aseman tuoma valta, yleensä myös ikä (49, 97, 103, 105, 106, 108)	tasa-arvoinen kohtelu sosiaalisista tekijöistä huolimatta, kontekstia ei painoteta (98, 114)
Tulkinta epäkohteliaisuudesta	tuttavuus, huonot käytötavat	välipitämättömyys, manipulatiivisuus tai epäaitous

Suluissa esitetyt numerot viittaavat aineisto-otteisiin.

Taulukossa 8 olen suhteuttanut toisiinsa repertoarit perinteistä kunnioitusta ja tasa-arvoista tuttavallisuutta. Perinteistä kunnioitusta kohteliaalta palvelupuheelta odottavat pitävät tärkeänä riittävän sosiaalisen välimatkan ylläpitämistä, etäkohteliaisuutta ja yhtenäisiä normeja. Epäkohteliaisuutta ovat vastaavasti huonot käytötavat ja liika tuttavallisuus. Tämän repertoarin tulkinnoille tyypillinen velvoittavuus puuttuu tasa-arvoisen tuttavallisuuden repertoarista. Tasa-arvoista tuttavallisuutta kannattavat kertovat arvostavansa lähikohteliaisuutta ja palvelutilanteen osapuolten välistä tasa-arvoista sosiaalista läheisyyttä. Repertoarissa edellytettävän läheisyyden tulkitsevat toiset perustuvan asiakaspalvelijan rooliin, toiset aitoon kiinnostukseen keskustelukumppanista. Epäkohteliaana pidetään välipitämättömyyttä, manipulatiivisuutta tai epäaitoa kohteliaisuutta.

Seuraavassa taulukossa esitän vertailevan yhteenvedon tulkintarepertoareista, joissa kohteliaisuutta tarkastellaan palvelun yksilöllisyyden kannalta eri tavoin. Tätäkin vertailua on pidettävä pelkistyneenä; todellisuudessa myös odotukset palvelun yksilöllisyydestä ovat sijoitettavissa jatkumolle.

TAULUKKO 9. Tulkintarepertoarien "herkkää lukutaitoa" ja "samaa kaikille" piirteitä

Repertoarin tuntomerkkejä	Herkkää lukutaitoa HI:23: <i>kyl mä toivon että yksilönä huomioitais. must se sisältää kaiken.</i> (57-vuotias nainen)	Samaa kaikille HII:8: <i>en minä ainakaan vaadi että minua pitäis mitenkään erikoisest huomioida.</i> (68-vuotias nainen)
Argumentteja	joustavuus, yksilöllisyys, paineutuva palveleminen; argumentointi eri näkökulmista	normaalius, neutraaluis, asiallisuus, ongelmien puuttuminen, tyrkyttämättömyys
Leksikaalisia piirteitä	asiakkaan huomioimista kuvaavat avainsanat: <i>aistia, haistella, vaisto(ta), silmä</i> jne. (123, 125, 127)	normaaliuteen ja vähiin vaatimukseen liittyvät avainsanat: <i>normaali, arkipäiväinen, tavallinen, tavallinen, samalla tavalla; riittää, kelpaa, sopii</i> jne. (128–130)
Retorisia keinoja	eniten reflektointia, ehdottomien väittämien välttäminen: <i>voi (olla), riippuu siitä,</i>	argumentointi negaation avulla: <i>ei mitään (ihmeellistä, erikoista, erityistä, erinomaista),</i> (jatkuu)

TAULUKKO 9 (jatkuu)	<i>toinen puoli, joko – tai, sekä – että,</i> omaa tunnetta tai toivetta kuvaavat verbimuodot usein yks. 1. persoonassa: <i>koen, halua(isi)n, odottaisin; tuntuu</i> (118–125)	<i>ei valittamista, ei ongelmia, ei tarvitse</i> jne. (128, 129, 131–133, 148–150)
Tulkinta palvelutilanteesta	useimmiten kontaktipuheena (6, 124–126)	useimmiten tekona tai asiantuntijapuheena (8, 4, 128, 131)
Käsitykset puheen kohteliaisuudesta	puheen merkitystä korostetaan palvelun laadun kannalta, nostetaan esiin sen vivahteita (32, 35–37, 52, 57, 63, 71, 125, 127) puhuteltavalle sopivat puhuttelumuodot ja fraasit (31, 48, 120, 121), ei suoraan asiaan -palvelua (124, 126)	puheen merkitystä esitetään vähäiseksi tai siitä ei osata antaa esimerkkejä (12, 64–66, 129) puhuttelumuodolla tai fraasilla ei suurta merkitystä: sinuttelu ikääntyville, ikääntyneetkin kertovat hyväksyvänsä (30, 34, 50, 51, 99, 100, 130)
Käsitykset sannattomasta kohteliaisuudesta	tärkeä monelta kannalta, avoin ilme, hymy, katsekontakti, rooliin kuuluu kontrolloida (73, 82, 118, 119, 122, 123)	läsnäolon osoittaminen ja asiallinen ulkonäkö riittävät (128, 132, 133)
Käsitykset kohteliaisuuden parametreista	yksilölliset parametrit, puhetilanne tärkeä (57, 121–123, 127)	parametrien merkitystä ei korosteta (129, 133)
Tulkinta epäkohteliaisuudesta	välipitämättömyys ja asiakkaalle sopimaton tyyli, teennäisyys ja rutiinipalvelu	tahallinen epäkohteliaisuus, tyrkyttäminen tai eriarvoinen kohteliaisuus

Suluissa esitetyt numerot viittaavat aineisto-otteisiin.

Taulukossa 9 olen koonnut repertoarien herkkää lukutaitoa ja samaa kaikille pääeroja, joiden perusteella repertoarit ovat selonteosta tunnistettavissa. Kohteliaisuuden asiakaspalvelijan herkäksi lukutaidoksi representoivat puhujat korostavat kohteliaisuuden yksilöllistä luonnetta ja asiakaspalvelijan vaistonvaraista tilannetajua. Tähän repertoariin tukeutuvat esittävät palvelupuheelle monenlaisia tilannekohtaisia ehtoja. Osa suhtautuu asiakaspalveluun kriittisesti arvioiden, osa henkilökohtaista kohtaamista odottaen. Kummassakin tapauksessa epäkohteliaaksi tulkitaan rutiinikohteliaisuus. Repertoarin käyttäjät näyttäisivät olevan herkistyneempiä tulkitsemaan ja arvioimaan kohteliasta palvelupuhetta kuin samaa kaikille -repertoariin tukeutuvat, jotka eivät välttämättä osaa tai halua nimetä kohteliaisuuden osoittimia. Passiivinen samaa kaikille -tulkintarepertoari on sekä ikääntyville että ikääntyneillä vallitsevin repertoari. Siinä kohteliaisuudeksi riittää asiallinen, kaikille kutakuinkin samanlainen peruskohteliaisuus, asioiden hoituminen ongelmitta ja epäkohteliaisuudeksi katsotaan tahallinen huono tai eriarvoinen kohtelu.

## 8.2 Tutkimuksen arviointia

Olen tutkimuksessani tarkastellut ikääntyvien ja ikääntyneiden tulkintoja palvelupuheen kohteliaisuudesta eri lähestymiskulmista hyödyntäen kaupunkitutkimusta, ikääntymisen tutkimusta ja jossain määrin kauppatieteellistä asiakaspalvelututkimustakin sosiologian ja kielitieteen lisäksi. Teoriaosassa tavoitteeni on ollut saada kohteliaisuudesta mahdollisimman monipuolinen yleiskuva tutkittavien kohteliaisuuskäsitysten taustaksi, joten olen hyväksynyt viitekehukseeni tutkimaani ilmiötä valottavia löydöksiä tavoittelematta paradigmojen ehdotonta samaäänisyyttä. Olen lähtenyt siitä oletuksesta, että soveltava kielentutkimus voi olla eklektistä, erilaisia tarkastelutapoja yhdistelevää (ks. Sajavaara 2000, 17).

Yhden ilmiön tutkiminen monitieteisesti, erilaisia käsitteitä ja teorialähtökohtia yhteen sovittaen, on ollut haasteellista. Se on kuitenkin tuonut kohteliaisuuskäsitysten tarkastelemiseen uusia näkökulmia, jotka perinteisessä, kasvoteoriaan pohjautuvassa tutkimuksessa ovat jääneet vähälle huomiolle. Tutkimusasetelmaani sisältyvän ikäaspektin lisäksi kohteliaisuuden ja asiakaspalvelun suhteeseen kytkeytyvät kaupunkikulttuurin ja palvelurakenteen muutokset. Palvelupuheen kohteliaisuus on jo itsessään ilmiö, jossa on useita ulottuvuuksia: sekä kielellinen että ei-kielellinen, yksilöllinen että yhteinen, perinteitä mukanaan kantava että ajassa muuttuva ja sekä normatiivisia velvoitteita sisältävä että tilanteittain neuvoteltava ulottuvuus. Näitä ulottuvuuksia olen pyrkinyt pitämään mielessä tulkitessani ja mallintaessani tutkimukseeni osallistuneiden käsityksiä. Sosiaalista konstruktionismia voi pitää kielentutkimusta ja sosiaalista teoriaa yhdistävänä siltana (Pälli 2003, 230), joten lähestymistapana se sopii hyvin ilmiöön, johon kietoutuvat monet kielelliset ja sosiaaliset ulottuvuudet. Sosiaalisen konstruktionismin peruskäsitteiden mukaan kohteliaisuudesta ei siis voi piirtää yhtä kuvaa; se on nähtävä kielen avulla monin eri tavoin rakentuvaksi sosiaalseksi merkityssysteemiksi, joka kattaa sekä sosiaalisen että yksilöllisen todellisuuden (ks. Eelen 2001, v–vi).

Eelen haastaa käsitteellistämään ja mallintamaan kohteliaisuutta uudella tavalla, jossa olisi otettu huomioon arvioiva näkökulma ja jossa kohteliaisuutta pidettäisiin ensisijaisesti sanana, ei todellisuudessa sellaisenaan olemassa olevana ilmiönä. Tutkimuksen tehtävä olisi selvittää, mitä kohteliaisuutta arvioiva tekee, miten hän kohteliaisuutta arvioi ja miksi hän niin toimii. Uudessa tarkastelumallissa ei hänen mukaansa tulisi keskittyä kohteliaisuusnormien sisältöön vaan niiden tuotantoprosessiin. Painopisteenä mallissa olisi arjen kohteliaisuus, kohteliaisuus<sub>1</sub>. (Eelen 2001, 247–249, ks. myös Watts 2003.) Oma tutkimukseni on askel tähän suuntaan. Siinä näyttäytyy Eelenin (2001, 247, 257) korostama todellisuuden argumentatiivinen luonne, ja siksi sen antama kuva kohteliaisuudesta on väistämättä vähemmän systemaattinen ja selkeä kuin perinteisissä malleissa.

Nykyinen kohteliaisuustutkimus käyttää metodinaan pääasiassa joko lingvististä diskurssianalyysia tai keskustelunanalyysia. Metodeja on Millsin



(2003, 112, 244–245) mukaan perusteltu oletuksella, että tutkija voisi suhteellisen helposti tehdä tulkintoja keskustelujen kohteliaisuudesta. Kohteliaisuuden kompleksisuuden vuoksi kuitenkin vain keskusteluun osallistujat voivat todella ratkaista, mikä on kohteliasta ja mikä ei. Vaikka olen tarkastellut nimenomaan kielenkäyttäjien kohteliaisuuden arviointeja, ei kohteliaisuuden analyysi tästäkään näkökulmasta ole ongelmatonta. Perusongelma, miten päästä kontekstisidonnaisen kohteliaisuuden tulkintoihin, on nähtävissä omassakin työssäni. Kohteliaisuustutkimusta on kritisoitu teoreettisista pohdinnoista ja kontekstistaan irrotettujen lauseiden tarkastelusta (Tanner 2005, 479). Olen esitellessäni kohteliaisuutta ilmiönä todennut, ettei mitään ilmaisua tule sellaisenaan pitää kohteliaana tai epäkohteliaana. Kuitenkin haastattelutilanteessa osallistujia pyydettiin muistelemaan ja arvioimaan palvelutilanteiden kohteliaisuuden piirteitä konkreettisesta kontekstista irrallaan. Vaikka haastateltava sanoo haastattelijalle jonkin muodon (vaikkapa 2. persoonapronominin *sä*-variantin) olevan mielestään epäkohtelias, se ei merkitse sitä, että hän välttämättä tulkitsisi sen tietyssä asiakaspalvelutilanteessa sellaiseksi. Niinpä haastateltavien representoimat kohteliaisuuskäsitykset voivat jäädä melko yleisiksi huomioiksi, joiden perusteella ei voi antaa tiettyyn palvelukontekstiin sopivia tarkkoja ohjeita tai malleja. Toisaalta Mills (2003, 98) huomauttaa, että tietyssä keskustelutilanteessakin osallistujien tulkinnat voivat olla erilaisia ja johtaa väärinkäsityksiin eivätkä keskustelijat aina itsekään pysty arvioimaan jonkin ilmauksen kontekstuaalista kohteliaisuutta tai epäkohteliaisuutta.

Olen pyrkinyt huolehtimaan tutkimukseni luotettavuudesta selostamalla kuitenkin haastattelujen toteutuksen tarkasti ja tekemällä haastateltavien vastauksista perusteltavissa olevia päätelmiä (ks. Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2001, 214–215). Nyt on aika selostaa ja arvioida tutkimusprosessini valintoja ja niiden perusteita tarkemmin. Laadullisessa tutkimuksessa tutkija itse vaikuttaa inhimillisenä subjektina työnsä eri vaiheissa. Tutkimusongelmani on prosessin aikana tarkentunut moneen otteeseen. Laine (2001, 68–69, 72) huomauttaa, ettei tutkija ole tutkimuksensa alkuvaiheessakaan perspektiiviton, vaikka tutkittava ilmiö, tässä tapauksessa kohteliaisuus, käsitteellistyi varsinaisesti vasta tutkimusprosessin aikana. Kiviniemi (2001, 68–69, 72) toteaa laadullisen tutkimuksen olevan luonteeltaan prosessorientoitunutta: näkökulmat ja tulkinnat kehittyvät tutkijan tietoisuudessa prosessin kuluessa vähitellen jatkuvissa päätöksentekotilanteissa.

Oma tutkimusprosessini on ollut pitkä. Pitkä prosessi voi näkyä lopputuloksessa kokonaisuuden laveutena tai tekstin polveilevuutena, sillä aina en ole pystynyt vastustamaan houkutusta tarttua aiheeseen liittyviin uusiin näkökulmiin. Aihe vei välillä mennessään ja etenkin aluksi innosti keräämään monenlaista aineistoa kiinnostavien löydösten toivossa. Osaa tästä aineistosta olen hyödyntänyt havainnollistaviin tarkoituksiin (vrt. Mills 2003, 44–45: "anecdotal data"). Suuren osan tällaisesta lisäaineistosta olen kuitenkin joutunut jättämään tässä vaiheessa työni ulkopuolelle, jotta kokonaisuudesta ei tulisi liian laaja.

Vaikka tutkimuskysymykset ovat matkan varrella täsmentyneet, haastattelukysymykset kattavat nähdäkseni tutkimuskohteeni muutosten jälkeenkin. Ongelmaan saada ylipäänsä haastatteleamalla kerättyä tietoa kieleen kohdistuvista käsityksistä ei kysymysten uudelleen muotoilu olisi vaikuttanut, joskin keskustelunomaisemmalla haastatteluotteella olisi kenties voinut lisätä jossain määrin aineiston argumentatiivista rikkautta. Kokemusten tutkimisessa haastattelujen tulisi fenomenologien mukaan olla mahdollisimman luonnollisia ja keskustelunomaisia tilanteita, joissa haasteltavat antaisivat kuvailevia, kertovan avoimia vastauksia konkreettisista asioista (Laine 2001, 35–37). Eelen (2001, 255) pitääkin sopivana metodina kohteliaisuustutkimuksessa epämuodollista haastattelua, jossa tutkija ja tutkimukseen osallistuva keskustelevat todellisen elämän esimerkeistä. Palvelukokemusten kerrontaa olisi voinut syventää esimerkiksi ryhmäkeskusteluihin, jotka eivät muodostu yhtä herkästi kysymys-vastauspeliksi kuin henkilökohtaiset haastattelut. Varsinkin luonnollisten ryhmien keskustelujen etuna on, että osallistujat voivat niissä soveltaa arkielämästä tuttua vuorovaikutustilanteen kehystä. (Alasuutari 1994, 131.) Tällaisia luonnollisia senioriryhmiä olisikin aineistossa ollut tarjolla.

Ikääntyvien ryhmän haastateltavat tarjoutuivat haastateltaviksi vapaaehtoisina, joten he olivat varmasti myös motivoituneita osallistumaan. Heidän haastattelijansa Noora Heinonen kuvasi itsearviointinsa haastattelujen onnistuneen ”hyvin tai kohtalaisesti” ja kertoi osallistujilla olleen ”positiivinen vire” jo alkuun. Ikääntyneitä haastatellut Inkeri Määttä sen sijaan kuvasi joidenkin haastateltavien suhtautuneen aluksi haastattelupyyntöön ”ennakkoluuloisesti”. Osa oli jopa yhdistänyt haastattelut lähestyviin kuntavaaleihin, mikä oli aluksi vaikuttanut osallistumishalukkuuteen.

Haastattelijat perehdytettiin tutkimuksen tavoitteisiin ja kysymyksiin etukäteen. Ensimmäiset haastattelut kuunneltiin ennen seuraavia haastattelutilanteita, ja niistä keskusteltiin yhdessä haastattelijan ja projektipäällikön kanssa. Ikääntyneiden haastattelija sai myös tutustua aiemmin kerättyyn ikääntyvien haastatteluaineistoon, jotta haastattelutyylillä ei olisi ratkaisevasti poikennut aiemmasta. Haastatteluvastauksia analysoidessani totesin kuitenkin, että kysyminen eri kulmista jäi kummallakin haastattelijalla välillä puutteelliseksi, mistä johtui, että haastateltavien selonteot saattoivat jäädä joskus melko lyhyiksi. Jos haastateltava sanoi esimerkiksi toivovansa, että häntä palvellaan ”hyvin”, konkreettisempi jatkokysymys (esim. *Millä lailla sitä hyvää palvelua voisi osoittaa?*) olisi voinut tuoda selontekoon lisäulottuvuuksia paremmin kuin haastattelijan abstrakti jatkokysymys (esim. *Voitko tarkentaa?*).

Eero Suoninen (1997, 22–23, 30, 167) esittää, että diskurssianalyttista tutkimusta tekevä haastattelija voi omilla siirroillaan virittää keskusteluun mahdollisimman monensuuntaisia kriittisiä ulottuvuuksia pyrkimättä perinteiseen tapaan häivyttämään omia näkemyksiään. Tällaisissa tilanteissa haastateltava voi ryhtyä itsetodisteluun, ”vastatodisteluun ilman syytöstä”. Keskustelunomaisessa haastattelussa teemoista keskusteleminen ei välttämättä

tyrehdy ensimmäiseen kierrokseen, vaan vuorovaikutusketjusta voi ihanne-tapauksissa syntyä Suonisen sanoin jopa selontekoverkkoja, laajenevia merkityspotentiaaleja. Suonisen esittämä argumentoivan haastattelustrategian vaihtoehto (esim. *Miten kommentoisit sitä, kun on väitetty, ettei Suomessa osata palvella asiakkaita?*) olisi voinut kenties parantaa selontekojen monipuolisuutta, mutta tekniikka on varsin vaativa eikä siihen näin ollen haastattelihoita ohjattu.

Kumpikin haastattelihoista noudatti haastattelussa melko samanlaista, korrektin myötälilijän roolia. Ikääntyneiden ryhmän haastatteliho reagoi vastauksiin jonkin verran voimakkaammin esimerkiksi naurulla ja antoi haastattavien ajautua enemmän sivupoluille. Jotkut ikääntyneistä käyttivätkin hyväksi tilaisuutta yleiseen muisteluun. Osa haastateltavista vaikutti jännittyneeltä, mistä saattoi osaksi selittyä myös lyhytsanaisuus; osa sen sijaan tuntui unohtaneen nauhoitustilanteen ja kertoili kokemuksistaan ja ajatuksistaan laveasti. Haastattelutilanteen alussa kummallakin haastattelijalla oli tapana kiinnittää tilanne aikaan sanelemalla nauhuriin päivämäärä ja kellonaika. Tämä viralliselta tuntuva käytäntö saattoi saada haastateltavat soveltamaan tilanteeseen aluksi television rikossarjojen kuulusteluista tuttua kehystä. Omassa arvioinnissaan ikääntyneitä haastatellut kertoivat haastateltavien rentoutuneen haastattelun edetessä ja saattaneen todeta lopussa, "ettei se niin kamalaa ollutkaan". Ikääntyviä haastatellut arvioivat haastattelukysymysten toimineen hyvin ja haastateltavien nostaneen esiin "rehellisesti" omia kokemuksiaan ja näkemyksiään. Hän reflektoi viimeisen haastattelunsa jälkeen myös omaa rooliaan:

Ihmisten puhetyyleistä ja kertomistavoista opin paljon, oli hauska seurata tässä mielessäkin haastateltavia. Eniten opin varmasti omasta roolistani; alkukeskustelun merkityksestä ilmapiirin luomisessa, puhetyylistäni, nonverbaalisesta viestinnästäni ja haastatteluympäristön merkityksestä.

- - Muutamien haastattelukertojen jälkeen kysymyslauseetkin muuntuivat suuhuni sopiviksi, ja opin hiljalleen luomaan tarkoituksenmukaisen temmon ja tavan kysymysten esittämiselle. Opin, että on tarpeen jättää vastausten jälkeen hieman hiljaista aikaa, jolloin haastateltavat vielä usein lisäsivät vastaukseensa jotakin. Toisaalta opin myös (liki kantapään kautta), että haastateltavan juttujen rönsyilyä voi ja tulee myös karsia, tarkoituksenmukaisten teemojen suuntaisesti. (NH 17.6.2003)

Haastattelijoiden ja haastateltavien ikäero, pienimmilläänkin yli 20 vuotta, saattoi vaikuttaa vastauksiin.<sup>52</sup> Myös itse haastattelutilanteella ja kysymysten muotoilulla voi tietysti olla haastateltavien ilmaisemia käsityksiä

---

<sup>52</sup> Ikääntyneitä haastatellut oli muutaman vuoden ikääntyvien haastattelijaa vanhempi, mistä kontaktin kannalta saattoi olla etua.

ohjaava vaikutus, vaikka haastattelijat pidättäytyisivät ottamasta kantaa vastauksiin. Alasuutari (1994, 128–130) huomauttaa, että interaktionäkökulmasta ei kuitenkaan ole merkityksellistä tarkastella, vaikuttaako haastattelutilanne haastateltavan puheeseen; tarkoituksena on tehdä päätelmiä puheesta tietystä tilanteesta, haastattelussa.

Analyysin kannalta olisi tietysti ollut parempi, jos olisin itse tehnyt ikääntyvien ja ikääntyneiden haastattelut ja litteroinnit. Siinä tapauksessa olisin kuitenkin joutunut tyytymään suppeampaan aineistoon. Vaikka laadullisissa tutkimuksissa ei pyritäkään yleistykseen samaan tapaan kuin määrällisissä, tutkimukseen osallistuvien määrää ei voine pitää aivan merkitysettömänä tekijänä. Laadullisen tutkimuksen osallistujamääränä 46 henkeä muodostaa melko suuren aineiston.

Vaikka haastatteluaineistoni on kerätty vuosina 2003–2004, se ei käsitykseni mukaan ole vanhentunutta: puhekulttuuri ja vuorovaikutukseen liittyvät käsitykset ja uskomukset muuttunevat kielen pintailmiöitä, kuten sanontoja, hitaammin (vrt. Kotuksen vuosina 1999–2003 tehdyt asiointinauhotteet). Tutkimuskohdetta olisi tietysti voinut laajentaa myös siihen suuntaan, miten kohteliaisuuden tulkinnat ja aidoissa asiakaspalvelutilanteissa tuotettu todellisuus sitten vastaavat toisiaan. Tämä olisi edellyttänyt aineistonkeruuta myös luonnollisista vuorovaikutustilanteista esimerkiksi työpaikkani yhteydessä toimivassa kongressikeskuksessa tai ravintolassa, joissa opiskelijat toimivat harjoittelijoina. Alkuun suunnittelinkin aitojen puhetilanteiden nauhoittamista. Luovuin kuitenkin siitä, sillä asiointiaineistoa oli vastikään kerätty runsaasti Kotuksen asiointipuhehankkeessa ja oletin voivani hyödyntää siitä saatuja tutkimustuloksia. Vertailujani Kotuksen tuloksiin tulee kuitenkin pitää vain suuntaa antavina, eikä niillä pidä kyseenalaistaa omaan tutkimukseeni osallistuneiden selontekoja kokemuksistaan ja odotuksistaan tai kiistää heidän tulkintojensa pätevyyttä.

Olen pyrkinyt analysoimaan aineistoani avoimin silmin, mutta oma subjektiuteni näkyy silti varmasti tulkinnoissa (vrt. Juhila 2006, 212–213). Esimerkiksi iältäni edustan samaa ryhmää kuin tutkimukseen osallistuneet ikääntyvät. Kiviniemi (2001, 82) huomauttaa, että tutkimusraportti on tutkijan tulkinnallinen konstruktio ja että toinen tutkija voi löytää samalle aineistolle toisenlaisia analyysikategorioita. Tekemiäni tulkintoja olen havainnollistanut aineistositaatein, joista olen nostanut esiin leksikaalisia ja argumentaatiopiirteitä tulkintojen todentamiseksi. Toivon, että niiden avulla lukija pystyy arvioimaan tulkintojeni osuvuutta.

### 8.3 Jatkotutkimusmahdollisuuksia ja kehittämishaasteita

*Ensimmäiseksi kiinnitin huomion, kuinka asiakas tervehti ja millaisessa mielentilassa hän oli. Koska kyseinen asiakas oli jo keski-ikäen ylittänyt ajattelintavot, että palvelun tulisi olla kohteliasta ja kielen tulisi olla virallista. Ensimmäinen yllätys tuli siinä, että asiakas käyttäytyi rennosti ja huumorintajuisesti. Oma valmisteluni ja arvailuni meni hieman pieleen, joten jouduin vaihtamaan tyyliä siitä mihin olin valmistautunut.*

(Ote opiskelijan oppimispäiväkirjasta opintojaksolta Vuorovaikutus työyhteisössä, 2003.)

Lahden ammattikorkeakoulun seniorimatkailuhankkeessa elinkeinoelämän kehittämisintresseihin haluttiin kytkeä pedagoginen näkökulma, sillä ikääntyneen asiakkaan kohtaamisen on huomattu olevan haaste koulutukselle: "Nuorten opiskelijoiden on usein vaikea hahmottaa, mitä ikääntyminen tuo tullessaan ja mitä pitäisi ottaa huomioon. Ja palvelujen ja tuotteiden suunnittelua ikääntyneille ei välttämättä pidetä kovin trendikkäänä." (Järvinen & Määttä 2004, 89.) Anne Sankari ja Jyrki Jyrkämä (2001, 8) väittävät iän käsittämiseen liittyvän nuorilla perspektiivivirheitä, joiden perusteella nuoret eivät näe 65- ja 90-vuotiaiden välillä suurtakaan ikäeroa. Opiskelijat saattavat ainakin jossain määrin pitää ikääntyneitä ja jopa keski-ikäisiä paitsi kiinnostamattomana asiakasryhmänä myös varsin homogeenisena, hahmottomana joukkona.<sup>53</sup> Palvelupuhe voi konstruktionistisesta näkökulmasta palvelualan opiskelijoiden kannalta tarkasteltuna olla ikäsidonnaista kahdella tapaa: miten tulkinta iästä tuotetaan asiakaspalvelutilanteessa puheen avulla ja miten asiakaspalvelija voi ikäpuheeksi tulkittavalla repertoaarillaan pitää yllä myös ikään liittyviä valtasuhteita.

Opiskelijoilla on kokemuksia asiakaspalvelutilanteisiin osallistumisesta asiakkaina, mutta useimmille asiakaspalvelijan rooli on vasta muotoutumassa. Useimpien voikin sanoa olevan opiskeluaikanaan vielä sosiaalistumassa ammattirooliinsa koulutuksen, työharjoittelun ja työkokemusten avulla. Goffmanin *kehys*-käsitettä käyttäen voi todeta, että näkökulman vaihtaminen ammattilaisen rooliin edellyttää opiskelijalta kykyä siirtyä kehyksestä toiseen. Jokapäiväisissä kokemuksissa kehykset ovat Goffmanin (1986, 564) mukaan tiedostamattomia. Uutta oppiessa tilanteiden määrittelyyn voi sen sijaan olettaa tapahtuvan tietoisemmin, joten opiskelijat voinevat tutkimustulosten avulla pohtia ja arvioida entistä kriittisemmin, millainen kohteliaisuus olisi kulloinkin asiakkaalle soveltuvinta. Ainakin heitä voi sellaiseen reflektointiin ohjata.

---

<sup>53</sup> Ikätutkimuksessakin keski-ikäisyystutkimus on uusinta; keski-ikäisiä on muihin ikäryhmiin verrattuna perinteisesti tarkasteltu ilman ikävaihenäkemyistä "normaaliväestönä", jonka kautta saadaan tietoa yhteiskunnasta yleensä (Marin 2001, 45). Toisaalta yhä useampien ikävuosien nimeäminen merkkipäiväsiikoksi on Rantamaan (2001a, 69) mielestä johtanut siihen, että ikä kriisiyttää tai ainakin haastaa jo 40-, 30- ja jopa 25-vuotiaat pohtimaan iän merkitystä elämässään.

Palvelutilanteen kohteliaisuuteen vaikuttavat paitsi asiakkaiden myös asiakaspalvelijoiden kohteliaisuuskäsitykset ja heidän oletuksensa toisen osapuolen odotuksista. Jatkotutkimusmahdollisuutena voisi selvittää, millaisia käsityksiä palvelualan opiskelijoilla on kohteliaasta palvelupuheesta ja vanhempien asiakkaiden kohteliaisuusodotuksista. Teetin keväällä ja syksyllä 2004 avoimiin vastauksiin perustuvia kirjallisia opiskelijakyselyjä, joiden kirjoitusteemat noudattivat haastattelukysymyksiä asiakaspalvelijan näkökulmasta. Kyselyyn vastasi 78 restonomiopiskelijaa.<sup>54</sup> Halutessaan opiskelijat saivat kirjoittaa vastaukseen nimensä ja yhteystietonsa mahdollisia syventäviä haastatteluja varten. Opiskelijoilta kerättyä vertailuaineistoa on siis mahdollista täydentää haastatteluin, sillä varsin moni opiskelija liitti kirjoitelmaan nimensä ja yhteystietonsa. Opiskelijoiden siirryttyä nyt työelämään heiltä voi kerätä tietoa siitä, miten asiakaspalvelutyöstä hankittu työkokemus on mahdollisesti vaikuttanut näkemyksiin palvelupuheesta ja kohteliaisuudesta.

Toinen kohteliaisuuskäsitysten vertailun kannalta kiinnostava ryhmä olisivat ikääntyviä ja ikääntyneitä selvästi nuoremmat asiakkaat, esimerkiksi noin 30-vuotiaat työikäiset, joilta voisi jatkossa kerätä teemahaastatteluaineistoa. Toistaiseksi tutkimaton polku olisi myös sukupuolen ja kohteliaisuuskäsitysten suhde, joskaan sukupuolen – niin kuin ei iänkään – vaikutus kohteliaisuusnäkömyksiin ole suoraviivainen (ks. esim. Mills 2003, 238–239).

Tutkimuksen näkökulmaa voisi laajentaa myös tarkastelemalla kohteliaisuuden merkityssysteemien ankkuroimista tiettyihin protyyppeihin (käsitteestä ks. Potter & Wetherell 2001, 122–123). Sitäkin varten on jo kerättyä aineistoa: kyselyaineiston lisäksi keräsin 59 opiskelijalta keväällä 2004 laajahkon täydentävän aineiston, jonka avulla halusin saada tietoa kohteliaisuuden kielentämisestä. Tämän aukkotehtäväaineiston aiheet poimin opiskelijoiden kirjoittamista omista asiakaspalvelukokemuksista: heidän epäonnistuneiksi ja onnistuneiksi kokemistaan tilanteista. Lisensiaatintyön laajuuden vuoksi tämäkin aineisto on rajattu tarkastelun ulkopuolelle. Aukkotehtävissä kuvatut tilanteet on kuitenkin luetteloitu liitteessä 4. Aukkotehtävissä vastaajat täydensivät kirjallisesti palvelutilanteen dialogista puuttuvat asiakaspalvelijan vuorot. Kun opiskelija tietoisesti kirjoittaa dialogiin jonkin kielenpiirteen, vaikkapa liitepartikkelin, sen voi olettaa olevan hänen repertoarissaan kohteliaisuuden osoitin.

Aukkotehtävät muistuttavat eläytymismenetelmää, jossa laaditaan kehyskertomus, lyhyt tarina, jota vastaajat jatkavat, esimerkiksi *Kuvittele, että - - Miksi? Mitä on tapahtunut? Eläydy tilanteeseen ja kirjoita - -*. Kehyskertomuksissa, joista laaditaan vähintään kaksi versiota, varioidaan jotakin seikkaa. Menetelmän avulla halutaan saada selville, miten tämä variaatio, tässä

---

<sup>54</sup> Toteutin myös syksyllä 2003 pilottikyselyn, jossa 31 opintonsa vasta aloittanutta opiskelijaa vastasi Seniorimatkailuhankkeen teemahaastattelujen kysymyksiin asiakkaan näkökulmasta: millaista asiakaspalvelua he itse toivoivat ja millaisia havaintoja he olivat tehneet oman ikänsä vaikutuksesta asiakaspalveluun.

tapauksessa asiakkaan ikä, vaikuttaa vastauksiin, tässä tapauksessa kohteliaisuusstrategiaan. (Eskola 1997a, 16–19; 1997b, 43–45.) Aukkotehtävän idean sain Pirkko Muikku-Wernerin (1997) tutkimuksesta suomalaisten ja suomenoppijoiden pyynnöistä ja anteeksipyyntöistä. Hänen tutkimuksensa kyselylomakkeen pohjana oli kansainvälisessä Cross-Cultural Speech Act Realization Project -hankkeessa käytetty malli. Aukkotehtävät, joissa vastaaja täydentää dialogista puuttuvat repliikit, antavat vastauksiksi jonkinlaisia puhekäyttäytymisen prototyyppejä, stereotyyppisiä vastauksia. Niiden perusteella ei luonnollisestikaan voi taata, että vastaaja käyttäytyisi samalla tavalla aidossa tilanteessa. Kielenkäytön osittain tiedostamattoman luonteen vuoksi vastaavuus on kuitenkin Muikku-Wernerin mukaan mahdollista. (Muikku-Werner 1997, 18–20, 24–25, 28–30.)

Goffmanin roolinäkemyksen mukaan ihminen pystyy yleensä arvioimaan omaa esitystään ja muuntelemaan sitä tarpeen mukaan. Goffman (1990, 244) jakaa minuuden esittäjään (*performer*) ja roolihenkilöön (*character*), joista esittäjä on näyttämötyötä tekevä minä, roolihahmo tavoite. Kun kyselytehtävän vastausten voisi ajatella edustavan opiskelijoiden idealisoimaa asiakaspalvelijan roolihahmoa (*character*), aukkotehtäväratkaisujen voi olettaa olevan lähempänä esittäjän ratkaisuja (*performer*): miten opiskelija soveltaa roolia kuvitteellisissa, mutta todellisuuteen pohjautuvissa asiakaspalvelutilanteissa. Opiskelijoilta keräämiäni onnistumis- ja epäonnistumiskertomuksia voi käyttää tutkimusaineistona sellaisenaankin. Diskurssianalyttistä tutkimusotetta soveltaen voisi esimerkiksi selvittää, miten tarinoissa tuotetaan asiakaspalvelussa onnistuminen tai epäonnistuminen (ks. Eskola & Suoranta 1997, 96). Toinen mahdollinen tutkimuspolku olisi asiakaspalvelukertomusten tutkimus narratiiveina (ks. Jokinen & Juhila 2006, 68).

Kirjoitustehtävien tapaisilla aineistoilla voi täydentää asiointipuheen käytänteiden tutkimusta, sillä monessa suhteessa käyttökelpoisilla luonnollisten puhetilanteiden tallenteillakin on aineistoina heikkoutensa. Jos aineistona käytetään pelkästään aitoja, nauhoitettuja asiakaspalvelutilanteita, on epätodennäköistä, että isoonkaan korpuksen osuisi kovin monta negatiivista tilannetta (ks. esim. Eelen 2001, 255). Jatkossa tutkimuksen fokusta olisikin tarpeen suunnata myös epäkohteliaisuuteen, sillä kohteliaisuustutkimus keskittyy kohteliaisuuteen, mutta ihmisten arkikäsitteet juuri epäkohteliaisuuteen (Watts 2003, 5). Epäkohteliaisuuden tutkimuksessa olisi hyvä käyttää menetelmiä, joiden avulla voisi selvittää, millä perusteella jotakin kielenpiirrettä pidetään epäkohteliaana (ks. Mills 2003, 159). Epäkohteliaisuuden kannalta ovat kiinnostavia esimerkiksi tilanteet, joissa asiakaspalvelija vastaa asiakkaan tyytymättömyyteen ja pyrkii korjaamaan epäonnistunutta palvelua.

Toivon kuitenkin tutkimukseni tällaisenaankin kehittävän nuorten, tulevien palvelualan ammattilaisten taitoja palvella ikääntyneitä asiakkaita, toisin sanoen auttavan heitä kohdistamaan palveluviestintää näiden käsityksiä ja odotuksia vastaavaksi. Nyky-Suomi on nopeasti ikääntyvä yhteiskunta, jossa ikääntymisen vaikutukset ovat nähtävissä yhteiskunnan kaikilla alueil-

la, myös palvelualalla. Ikärakenteen muutos on yhtä merkityksellinen kuin ammatti- tai aluerakenteen muutos, joten ikääntymistä koskevalla tutkimuksella voidaan sanoa olevan sosiaalinen tilaus. Lahden väestö harmaantuu nopeammin kuin ennusteiden mukaan muiden suurten kaupunkien. Vuonna 2020 joka neljäs lahtelainen on täyttänyt 65 vuotta. Samalla kun ihmisten elinikä pitenee, vanhaksi tulemista kuitenkin lykätään ja yhdenikäisyyden kulttuuri voimistuu. (Ojansivu 2008, A4; Lahden väestönmuutokset 2006, 16–17; Julkunen 2003, 15.) Olen edellä todennut, että eläkeikään tulevilla suurilla ikäluokilla on edessään vielä vuosien ”kulutusura”. Matkailu ja hyvinvointi on visioitu tulevaisuuden kasvualoiksi Lahden alueen elinkeinostrategiassa, ja hyvinvointiliiketoiminnan kehittämishaasteiksi mainitaan Lahden alueen aluekeskusohjelmassa ikääntyneiden palvelut (Lahden alueen elinkeinostrategia 2005–2008; Hyvin voiva Päijät-Häme 2006).

Vanhuuden tutkimukselle on paitsi sosiaalinen myös yksilöllinen tilaus. Timo Airaksinen (2002, 9–11, 197) väittää, että vanhat eivät vielä ole oman ikäkautensa tuntijoita, vaan vasta elävät itselleen uutta ikäkautta eivätkä näe omaa ikäänsä ulkoapäin. Vanhuus, ikäkausista viimeinen, on ikä, jota kukaan ei enää arvioi jälkikäteen. Arviointi jää toisten tehtäväksi. Airaksisen mukaan iäkäs on myös huono puhumaan puolestaan. Ongelmakeskeisen vanhuusdiskurssin sijaan väestön vanhenemista voisi kuitenkin tarkastella myös haastavana palvelujen kehittämismahdollisuutena, onhan elinajan piteneminen myös yhteiskunnallinen saavutus, niin kuin Karisto ja Konttinen (2004, 11) kirjoittavat.

Olen tutkimuksessani todennut, että vaikka ikä on tosiasia, se saa merkityksensä, sosiaalisen sisältönsä, vasta tulkittuna ja kielennettynä (ks. Julkunen 2003, 33). Tutkimukseni implikaationa toivon olevan etenkin stereotyyppisen ikäpuheen vähentäminen, sillä tulokseni osoittavat ikääntyvien ja ikääntyneiden kohteliaisuuden tulkinnoissa olevan runsaasti palvelutilanteissa huomioon otettavaa variaatiota. Haastattelujen perusteella harva ikääntynyt protestoi, vaikka palvelupuhe ei vastaisikaan omia toiveita ja odotuksia. Merkitystä palvelupuheen kehittämisellä kuitenkin on. Eräs tutkimukseen osallistunut 84-vuotias mies (HII:11) ilmaisee asian näin: *se voi jäähä kauppa pienest tekemättä.*



## LÄHTEET

- Airaksinen, T. 2002. Vanhuuden ylistys. Helsinki: Otava.
- Airikka, V. 2004. Kansaneläkelaitoksen asiakkaiden kieltovastaukset virkailijan 2. persoonan kysymykseen. Suomen kielen pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto.
- Aittola, T. & Raiskila, V. 1995. Jälkisanat. Teoksessa P.L. Berger & T. Luckmann, T. Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen: Tiedonsosiologinen tutkielma. Suomentanut ja toimittanut Vesa Raiskila. 2. painos. Helsinki: Gaudeamus, 213–231.
- Alasuutari, P. 1994. Laadullinen tutkimus. 2., uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.
- Antaki, C., Billig, M., Edwards, D. & Potter, J. 2003. Discourse Analysis Means Doing Analysis: A Critique of Six Analytic Shortcomings. Discourse Analysis Online 1. <<http://extra.shu.ac.uk/daol/articles/v1/n1/a1/antaki2002002-paper.html>>
- Asplund, J. 2005. *Du eller ni* – en undersökning av tilltalsvanorna bland tre generationer svensktalande i Vasatrakten. Pro gradu -avhandling i svenska språket. Åbo Akademi.
- Austin, J. L. 1976 [1962]. How to do things with words: The William James lectures delivered at Harvard University in 1955. 2<sup>nd</sup> edition. Oxford: Oxford University Press.
- Bauman, Z. 1996. Postmodernin lumo. Suomentanut Jyrki Vainonen. Tampere: Vastapaino.
- Bauman, Z. 2003 [1997]. Sosiologinen ajattelu. Suomentanut Jyrki Vainonen. 4. painos. Tampere: Vastapaino.
- Berger, P. L. & Luckmann, T. 1995. Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen: Tiedonsosiologinen tutkielma. Suomentanut ja toimittanut Vesa Raiskila. 2. painos. Helsinki: Gaudeamus.
- Björk, P. & Lindqvist, L.-J. 2001. Äldre konsumenter – en oupptäckt marknad med stora möjligheter för tjänstemarknadsföraren. Teoksessa R. Järvinen & C. Grönroos (toim.) *Palvelut ja asiakassuhteet markkinoinnin polttopisteessä*. Helsinki: Kauppakaari, 66–81.
- Blum-Kulka, S. 1987. Indirectness and politeness in requests: same or different? In *Journal of Pragmatics* 11, 131–146.
- Bousfield, D. 2008. *Impoliteness in Interaction*. Amsterdam: Benjamins.
- Brown, P. 2001. Politeness and Language. In N. J. Smelser & P. B. Baltes (eds.) *International Encyclopedia of the Social and Behavioral Sciences* (17), 11620–11624. <<http://www.sciencedirect.com>>
- Brown, P. & Levinson, S. C. 2002 [1978, 1987]. *Politeness: Some universals in language usage*. Studies in international sociolinguistics 4. Reissued, reprinted edition. Cambridge: Cambridge University Press.
- Bruyère De La, J. 1997 [1688]. *Luonnekuvia eli tämän vuosisadan tapoja*. Suom. J.A. Hollo. Juva: WSOY.

- Burgoon, J. K., Buller, D. B. & Woodall, W. G. 1996. *Nonverbal Communication: The Unspoken Dialogue*. 2<sup>nd</sup> edition. New York: McGraw-Hill.
- Burr, V. 2004. *Sosiaalipsykologia ihmiskäsityksiä*. Suomentanut Jyrki Vainonen. Tampere: Vastapaino.
- Burr, V. 2007 [1995]. *Social constructionism*. 2<sup>nd</sup>, reprinted edition. London: Routledge.
- Culpeper, J. 1996. Towards an anatomy of impoliteness. In *Journal of Pragmatics* 25, 349–367.
- Danblon, E., de Clerck, B. & van Noppen, J.-P. 2005. Politeness in Belgium: Face, Distance and Sincerity in Service-exchange Rituals. In L. Hickey & M. Stewart (eds.) *Politeness in Europe*. Clevedon: Multilingual Matters, 45–57.
- Drew, P. & Heritage, J. 2001 [1992]. Analyzing talk at work: an introduction. In P. Drew & J. Heritage (eds.) *Talk at work: Interaction in institutional settings*. 5<sup>th</sup> edition. Cambridge: University Press, 3–65.
- Dufva, H., Lähteenmäki, M. & Isoherranen, S. 1996. *Elämää kielen kanssa: Arkikäsitteitä kielestä, sen oppimisesta ja opettamisesta*. Jyväskylä: Soveltavan kielentutkimuksen keskus.
- Eelen, G. 2001. *A Critique of Politeness Theories*. Manchester: St. Jerome.
- Eggins, S. & Slade, D. 1997. *Analysing Casual Conversation*. London: Cassell.
- Erwin, P. 2005. *Asenteet ja niihin vaikuttaminen*. Suomentanut ja täydentänyt Marja Ahokas. Helsinki: WSOY.
- Eräsaari, L. 1995. *Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä*. Helsinki: Gaudamus.
- Eskola, J. 1997a. Eläytymismenetelmä tiedonhankintamenetelmänä; lyhyt oppimäärä. Teoksessa J. Eskola, *Eläytymismenetelmäopas*. Tampereen yliopisto, 5–39.
- Eskola, J. 1997b. Kehyskertomuksia. Teoksessa J. Eskola, *Eläytymismenetelmäopas*. Tampereen yliopisto, 41–79.
- Eskola, J. 2001. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat: Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) *Ikkunoi-ta tutkimusmetodeihin II – näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. Jyväskylä: PS-kustannus, 133–157.
- Eskola, J. 2007. (Teema)haastattelututkimuksen toteuttamisesta. Teoksessa L. Viinamäki & E. Saari, *Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen*. Helsinki: Tammi, 32–46.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1997. Tarinoita ja taulukoita tarinoista – esimerkki eläytymismenetelmäaineiston analysoinnista. Teoksessa J. Eskola, *Eläytymismenetelmäopas*. Tampereen yliopisto, 81–102.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- Foucault, M. 2005 [1969]. *Tiedon arkeologia*. Suomentanut Tapani Kilpeläinen. Tampere: Vastapaino.

- Fraser, B. 1990. Perspectives on Politeness. In *Journal of Pragmatics* 14, 219–236.
- Fraser, B. 2005. Whither politeness. In R. T. Lakoff & S. Ide (eds.) *Broadening the Horizon of Linguistic Politeness*. Philadelphia: John Benjamins, 65–83.
- Fredstedt, E. 2005. Politeness in Denmark: Getting to the Point. In L. Hickey & M. Stewart (eds.) *Politeness in Europe*. Clevedon: Multilingual Matters, 159–173.
- Fretheim, T. 2005. Politeness in Norway: How Can You Be Polite and Sincere? In L. Hickey & M. Stewart (eds.) *Politeness in Europe*. Clevedon: Multilingual Matters, 145–158.
- Goffman, E. 1982 [1967]. *Interaction ritual: Essays on face-to-face behaviour*. New York: Pantheon Books.
- Goffman, E. 1986 [1974]. *Frame Analysis: An Essay on the Organization of Experience*. Boston: Northeastern University Press.
- Goffman, E. 1990 [1959]. *The presentation of self in everyday life*. London: Penguin Books.
- Grice, H.P. 1975. Logic and conversation. In P. Cole & J. L. Morgan (eds.) *Syntax and Semantics 3*. New York: Academic Press, 41–58.
- Grönroos, C. 2001. *Palveluiden johtaminen ja markkinointi*. Helsinki: WSOY.
- Guicheteau, P. 1999. *Sunnuntaikirjeitä Suomesta*. Suomentanut Jouni Kuurne. Helsinki: Tammi.
- Gumperz, J.J. 2002. Introduction to the reissue. In P. Brown & S.C. Levinson. 2002. *Politeness: Some universals in language usage*. *Studies in international sociolinguistics 4*. Reissued, reprinted edition. Cambridge: Cambridge University Press, 1–54.
- Hakulinen, A. 1983. Kertomisen pragmatiikkaa. *Kirjallisuudentutkijain seuran vuosikirja 35*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 169–180.
- Hakulinen, A. 1996. Keskustelunanalyysin profiilista ja tilasta. Teoksessa A. Hakulinen (toim.) *Kieli 10: Suomalaisen keskustelun keinoja II*. Helsingin yliopisto: Suomen kielen laitos, 9–22.
- Hakulinen, A. 2001a. Eräistä diskurssipartikkelin *kyl(lä)* käyttötavoista keskustelussa. Teoksessa A. Hakulinen, *Lukemisto: kirjoituksia kolmelta vuosikymmeneltä*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 412–433.
- Hakulinen, A. 2001b [1987]. *Persoonaviittauksen välttäminen suomessa*. Teoksessa A. Hakulinen, *Lukemisto: kirjoituksia kolmelta vuosikymmeneltä*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 208–218.
- Halonen, M. & Koivisto, A. 2008. *Neljä viiskyt: Miten ilmoittaa asiakkaalle ostosten hinta? Julkaisematon käsikirjoitus teokseen H. Lappalainen & L. Raevaara (toim.) Ärrällä: Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista (tulossa)*.
- Halonen, M. & Routarinne, S. (toim.) 2001. *Kieli 13: Keskustelunanalyysin näkymiä*. Helsingin yliopisto: Suomen kielen laitos.

- Hayashi, T. 2004. Reconstructing a universal theory of Politeness: Face, Politeness, and Model of Realization. In International Conference on Language, Politeness and Gender: The pragmatic roots. Book of Abstracts. University of Helsinki, 91–92.
- Heikkinen, V. A. 2004. Matka restonomiin ydinosaamiseen: Kuvaus majoitus- ja ravitsemisalalan esimiehen osaamisalueista, asiantuntijuudesta ja dynaamisesta ammattitaidosta. Haaga-sarjan tutkimuksia 8. Helsinki: Haaga Instituutin ammattikorkeakoulu.
- Heritage, J. 1992 [1984]. *Garfinkel and Ethnomethodology*. 4<sup>th</sup> edition. Cambridge: Polity Press.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2001. Tutki ja kirjoita. 6.–7. painos. Helsinki: Tammi.
- Holmes, J. & Stubbe, M. 2003. *Power and Politeness in the Workplace: A Sociolinguistic Analysis of Talk at Work*. London: Longman.
- House, J. 2005. Politeness in Germany: Politeness in *Germany*? In L. Hickey & M. Stewart (eds.) *Politeness in Europe*. Clevedon: Multilingual Matters, 13–28.
- Hyvin voiva Päijät-Häme 2006. Hyvinvoinnin kasvusopimus vuoteen 2010. Aluekeskusohjelmaan liittyvä strategia-asiakirja. Lahti.
- Häkkinen, K. 2005. *Nykysuomen etymologinen sanakirja*. 3. painos. Helsinki: WSOY.
- Hämäläinen, S. O. 1982. Mikrotason sosiolingvistiikkaa – keskustelun kielioppia. Teoksessa M. K. Suojanen & P. Suojanen (toim.) *Sosiolingvistikan näkymiä*. Helsinki: Gaudeamus, 132–166.
- Ikihyvä Päijät-Häme -tutkimus. 2003. Peruseraportti 2002. Lahti: Päijät-Hämeen sairaanhoitopiiri.
- Ikihyvä Päijät-Häme -tutkimus. 2007. Peruseraportti 2005. Lahti: Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. Lahti: Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus, julkaisu 65.
- Ikäohjelman monet kasvot. 2002. Kansallisen ikäohjelman 1998–2002 loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2002: 3. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Ilmonen, K. 2001. Eräs tie diskurssianalyysiin: Esimerkkinä Chydenius-Instituutin vaikuttavuustutkimus. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II – näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. Jyväskylä: PS-kustannus, 100–115.
- Iso suomen kielioppi. 2004. Toim. A. Hakulinen, M. Vilkuna, R. Korhonen, V. Koivisto, T. R. Heinonen & I. Alho. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Jokinen, A. 2006 [1999]. Vakuuttelevan ja suostuttelevan retoriikan analysoiminen. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila & E. Suoninen, *Diskurssianalyysi liikkeessä*. 3. painos. Tampere: Vastapaino, 126–159.

- Jokinen, A. & Juhila, K. 2000 [1993]. Valtasuhteiden analysoiminen. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila & E. Suoninen (toim.) Diskurssianalyysin aakkoset. 2. painos. Tampere: Vastapaino, 75–108.
- Jokinen, A. & Juhila, K. 2006 [1999]. Diskurssianalyttisen tutkimuksen kartta. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila & E. Suoninen, Diskurssianalyysi liikkeessä. 3. painos. Tampere: Vastapaino, 54–97.
- Jokinen, A., Juhila K. & Suoninen, E. 2000a [1993]. Diskursiivinen maailma: Teoreettiset lähtökohdat ja analyttiset käsitteet. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila & E. Suoninen (toim.) Diskurssianalyysin aakkoset. 2. painos. Tampere: Vastapaino, 17–47.
- Jokinen, A., Juhila, K. & Suoninen, E. 2000b [1993]. Päätelmiä. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila & E. Suoninen (toim.) Diskurssianalyysin aakkoset. 2. painos. Tampere: Vastapaino, 227–232.
- Jokinen, A., Juhila, K. & Suoninen, E. 2006 [1999]. Esipuhe. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila & E. Suoninen, Diskurssianalyysi liikkeessä. 3. painos. Tampere: Vastapaino, 9–14.
- Joronen, P. 2008. "Tätä ärsyttävämpää ei ole! Hyi!" Kielikello 1, 14–17.
- Juhila, K. 2006 [1999]. Kulttuurin jatkuvasti rakentuvat kehät: Tilanteisesta kulttuuriseen kontekstiin. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila & E. Suoninen, Diskurssianalyysi liikkeessä. 3. painos. Tampere: Vastapaino, 160–198.
- Julkunen, R. 2003. Kuusikymmentä ja työssä. Jyväskylä: SoPhi.
- Julkunen, R. 2005. "Suurten ikäluokkien sankariteko". Teoksessa A. Karisto (toim.) Suuret ikäluokat. Tampere: Vastapaino, 273–297.
- Jyrinki, E. 1977. Kysely ja haastattelu tutkimuksessa. Helsinki: Gaudeamus.
- Jyrkämä, J. 2001a. Aika tutkimuksessa ja elämäkulussa. Teoksessa A. Sankari & J. Jyrkämä (toim.) Lapsuudesta vanhuuteen: Iän sosiologiaa. Tampere: Vastapaino, 117–157.
- Jyrkämä, J. 2001b. Vanheneminen ja vanhuus. Teoksessa A. Sankari & J. Jyrkämä (toim.) Lapsuudesta vanhuuteen: Iän sosiologiaa. Tampere: Vastapaino, 267–323.
- Järvinen, M.-R. & Määttä, I. 2004. Seniorimarkkinat matkailualalla. Teoksessa J.-P. Liljander & E. Mäkelä (toim.) Aluevaikuttavaa innovaatiotoimintaa: Tutkimustoiminnan käynnistyminen Lahden ammattikorkeakoulussa. Sarja C, osa 9. Lahden ammattikorkeakoulu, 88–98.
- Järvinen, M.-R. & Salomaa, M. 2006. Seniorimarkkinat matkailualalla - hankkeen loppuraportti: Yritysosio. Lahden ammattikorkeakoulu: Matkailun laitos.
- Kallia, A. 2004. Linguistic politeness: The implicature approach. In *Multilingua* 23: 1/2, 145–169.
- Karisto, A. 2002. Kolmannen iän käsitteestä ja sen käytöstä. *Gerontologia* 3, 138–142.
- Karisto, A. 2005. Suuret ikäluokat kuvastimessa. Teoksessa A. Karisto (toim.) Suuret ikäluokat. Tampere: Vastapaino, 17–58.

- Karisto, A. 2007. Sosiaaligerontologian syvin olemus. *Gerontologia* 3, 273–280.
- Karisto, A. & Konttinen, R. 2004. Kotiruokaa, kotikatua, kaukomatkailua: Tutkimus ikääntyvien elämäntyyleistä. Helsinki: Palmenia.
- Karisto, A. & Tuominen, M. 1993. Kirjoituksia kaupunkipeloista. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskuksen tutkimuksia 1993: 8.
- Karttunen, S. 1993. Kvalitatiivisen haastatteluaineiston luonteesta ja analyysistä: Diskurssianalyyttinen metodi. <<http://www.uta.fi/~lisaka/DA.HTM>> Julkaistu myös aikakauslehdessä *Kirjastotiede ja informaatiikka* 12 (3), 83–94.
- Keravuori, K. 1988. Ymmärrätkö tarkoitukses: Tutkimus diskurssi-rooleista ja -funktioista. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Kerbrat-Orecchioni, C. 2005. Politeness in France: How to Buy Bread Politely. In L. Hickey & M. Stewart (eds.) *Politeness in Europe*. Clevedon: Multilingual Matters, 29–44.
- Kiviniemi, K. 2001. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II – näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. Jyväskylä: PS-kustannus, 68–83.
- Knuuti, L. 1995. Elämäntyyleistä kaupungissa. Teoksessa H. Schulman & V. Kanninen (toim.) *Kaupunki kohtauspaikkana: Näkökulmia kulttuuriin kaupunkitutkimukseen*. Espoo: Yhdyskuntasuunnittelun täydennyskoulutuskeskus & Teknillinen korkeakoulu, 15–70.
- Knuuti, L. 1999. Uusi urbaani yhteisöllisyys. Teoksessa L. Knuuti (toim.) *Kaupunki vuorovaikutuksessa*. Espoo: Yhdyskuntasuunnittelun täydennyskoulutuskeskus & Teknillinen korkeakoulu, 14–20.
- Knuuti, L. 2007. Urbani yhteisöllisyys ja kaupunkikulttuuri. Teoksessa M. Ilmonen, P. Lehtovuori & T. Pakarinen (toim.) *Prospectus : Kirjoituksia kaupungista ja suunnittelusta*. Yhdyskuntasuunnittelun tutkimus- ja koulutuskeskuksen julkaisuja C 63. Espoo: Teknillinen korkeakoulu, 215–228.
- Koivisto, A. 2006. *Et(tä)*-loppuiset vuorot keskustelussa. Suomen kielen pro gradu -työ. Helsingin yliopisto.
- Koivisto, A. 2008. Kiitoksen paikka: Kiittämisen asiointia jäsentävistä tehtävistä R-kioskillä. Julkaisematon käsikirjoitus teokseen H. Lappalainen & L. Raevaara (toim.) *Ärrällä: Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista (tulossa)*.
- Koivisto, A. & Halonen, M. 2008. Tuleeko muuta? Maksun aika. Julkaisematon käsikirjoitus teokseen H. Lappalainen & L. Raevaara (toim.) *Ärrällä: Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista (tulossa)*.
- Kolbe, L. 1996. Kaupunkikulttuuri: suomalainen unelma ja todellisuus? Teoksessa L. Knuuti (toim.) *Elävä kaupunki*. Espoo: Yhdyskuntasuunnittelun täydennyskoulutuskeskus, 9–20.
- Kolbe, L. 1997. Lähiöihin uutta urbaania elämäntapaa. Pääkirjoitus. *Helsingin Sanomat* 29.12.1997. <<http://www.hs.fi/arkisto/>>

- Kolbe, L. 2001. Tosihelsinkiläinen on suvaitsevainen. Helsingin Sanomat 10.8.2001. <<http://www.hs.fi/arkisto/>>
- Korhonen, T. 1996. Tervehdys ja hyvästely. Helsinki: Suomen Antropologinen Seura.
- Korpela, E. 2007. Oireista puhuminen lääkärin vastaanotolla: Keskusteluanalyttinen tutkimus lääkärin kysymyksistä. Suomen kielen väitöskirja. Helsingin yliopisto.
- Kortteinen, M. 1982. Lähiö: Tutkimus elämäntapojen muutoksesta. Helsinki: Otava.
- Koskinen, J. 2007. Palveludesign: Näkökulmia muotoilun murrokseen. Teoksessa *Service design.tv – Kirja palvelumuotoilusta ja matkailun kehittämisestä*. Lahden ammattikorkeakoulun julkaisusarja B: 9, 12–29.
- Kuopusjärvi, P. 2001. Epäonnistuneen palvelun korjaaminen. Markkinoinnin tutkielma. Turun kauppakorkeakoulu.
- Kuusela, P. 2002. Sosiaalipsykologian maailmahypoteesit: Tieteenalan historia ja sosiaalisen konstruktionismien muodot. Kuopio: UNIpress.
- Kuusisto, J. 2001. Asiakkaan käynnin syyn selvittäminen Kelan asiointitilanteissa. Suomen kielen pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto.
- Kärkkäinen, E. 2002. Asennoituminen keskustelun osanottajien yhteistoimintana. Teoksessa A. Mauranen & L. Tiittula (toim.) *Kieli yhteiskunnassa – yhteiskunta kielessä*. AFinLAN vuosikirja. Jyväskylä: Suomen soveltavan kielitieteen yhdistyksen julkaisuja 60, 85–100.
- Köngäs, H. 2006. Hyväntekijä. Romaani. Helsinki: Otava.
- Lahden alueen elinkeinostrategia 2005–2008. Strategia-asiakirja. Lahti.
- Lahden kaupungin strategiataarkistus 2006. Strategia-asiakirja Lahden kaupunki 29.5.2006.
- Lahden väestömuutokset 2006. Tilastokatsaus 2/2007. Lahden kaupunki: Tekninen ja ympäristötoimiala 7.12.2007. <[http://www.paijatpuntari.fi/Julkaisut/Vaestonmuutokset\\_2006.pdf](http://www.paijatpuntari.fi/Julkaisut/Vaestonmuutokset_2006.pdf)>
- Laine, T. 2001. Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II – näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. Jyväskylä: PS-kustannus, 26–43.
- Laitinen, L. 1995. Nollapersoona. *Virittäjä* 99, 337–358.
- Lakoff, R. T. & Ide, S. 2005. Introduction: Broadening the horizon of linguistic politeness. In R. T. Lakoff & S. Ide (eds.) *Broadening the Horizon of Linguistic Politeness*. Philadelphia: John Benjamins Publishing, 1–20.
- Lampinen, A. 1990. Suomen kielen kohteliaisuusstrategiat. *Sananjalka* 32. Turku: Suomen kielen seuran vuosikirja, 77–92.
- Lappalainen, H. 2004. Variaatio ja sen funktiot: Erään sosiaalisen verkoston jäsenten kielellisen variaation ja vuorovaikutuksen tarkastelua. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Lappalainen, H. 2005a. *Minä, mie, mä* – pronominit kielellisen vaihtelun ilmentäjinä. Esitelmä Kotikielen Seuran teemailtapäivässä Kelan tiskiltä R-kioskille – vuorovaikutus asiointitilanteissa. 22.4.2005.

- Lappalainen, H. 2005b. Sinuttelua ja teitittelyä. *Gerontologia* 1, 49–50.
- Lappalainen, H. 2006a. *Hei, moi ja huomenta* – miten R-kioskilla tervehditään. *Gerontologia* 2, 109–110.
- Lappalainen, H. 2006b. *Mie vai mää, sinä vai te?* Virkailijoiden kielelliset valinnat itseen ja vastaanottajaan viitattaessa. Teoksessa M.-L. Sorjonen & L. Raevaara (toim.) *Arjen asiointia: Keskusteluja Kelan tiskin äärellä*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 241–284.
- Lappalainen, H. 2008a. *Hei, moi ja huomenta* : Tervehdykset kioskilla. Julkaisematon käsikirjoitus teokseen H. Lappalainen & L. Raevaara (toim.) *Ärrällä: Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista (tulossa)*.
- Lappalainen, H. 2008b. Tervehtiminen ja tervehtimättä jättäminen: Ollaanko kioskilla epäkohteliaita? Julkaisematon käsikirjoitus teokseen H. Lappalainen & L. Raevaara (toim.) *Ärrällä: Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista (tulossa)*.
- Larjavaara, M. 1999. Kieli, kohteliaisuus ja puhuttelu. *Kielikello* 2, 4–10.
- Larjavaara, M. 2007. *Pragmasemantiikka*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Laurinen, L. , Luukka, M.-R. & Sajavaara, K. (toim.) 1996. *Seminaaridiskurssi – diskursseja seminaarista*. Jyväskylä: Soveltavan kielentutkimuksen keskus.
- Leech, G. 1999 [1983]. *Principles of Pragmatics*. 12<sup>th</sup> impression. London: Longman.
- Lehtonen, T.-K. 1994. Shoppailu sosiaalisena muotona. *Sosiologia* 3, 192–203.
- Lehtonen, T.-K. & Mäenpää P. 1995. Elementtejä Itäkeskuksesta. Teoksessa H. Schulman & V. Kanninen (toim.) *Kaupunki kohtaupaikkana: Näkökulmia kulttuuriseen kaupunkitutkimukseen*. Espoo: Yhdyskuntasuunnittelun täydennyskoulutuskeskus & Teknillinen korkeakoulu, 101–116.
- Leinonen, A. & Rantamaa, P. 2001. Ikääntyvät Et-lehden mainoksissa – ikään-tymisen kulttuurisista esitystavoista. *Gerontologia* 15 (1), 3–14.
- Leiwo, M., Luukka M.-R. & Nikula, T. 1992. *Pragmatiikan ja retoriikan perusteita*. Jyväskylän yliopisto: Viestintätieteiden laitos.
- Lumme-Sandt, K. 2005. Vanhan ihmisen kohtaaminen haastattelutilanteessa. Teoksessa J. Ruusuvaara & L. Tiittula (toim.) *Haastattelu: Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Tampere: Vastapaino, 125–144.
- Luukka, M.-R. 1994. Persoona pragmatiikan puntarissa. *Virittäjä* 98, 203–239.
- Luukka, M.-R. 2000. Näkökulma luo kohteen: Diskurssitutkimuksen taustaoletukset. Teoksessa K. Sajavaara & A. Piirainen-Marsh (toim.) *Kieli, diskurssi & yhteisö*. Jyväskylän yliopisto: Soveltavan kielentutkimuksen keskus, 133–160.
- Länsimäki, M. 2004. Ei osaa päivää sanoa. *Helsingin Sanomat* 14.9.2004.
- Mannheim, K. 1964 [1952]. *Essays on the sociology of knowledge*. Ed. by P. Kecskemeti. 3<sup>rd</sup> impression. London : Routledge & Kegan.



- Marin, M. 2001. Tarkastelukulmia ikään ja ikääntymiseen. Teoksessa A. Sankari & J. Jyrkämä (toim.) Lapsuudesta vanhuuteen: Iän sosiologiaa. Tampere: Vastapaino, 17–48.
- Markkanen, S. 2008. Myymäläympäristö elämysten tuottajana: Myymäläsuunnittelun työkalupakki. Helsinki: Talentum.
- Martikainen, V. 2006. Asiakas vastaajana: Kielteiset vastaukset kysymyksiin. Teoksessa M.-L. Sorjonen & L. Raevaara (toim.) Arjen asiointia: Keskusteluja Kelan tiskin äärellä. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 170–190.
- Melkas, T. 2005. Sosiaalinen ympäristö. Teoksessa P. Myrskylä (toim.) Tallella ikä eletty... Ikääntyminen tilastoissa. Helsinki: Tilastokeskus, 157–170.
- Mills, S. 2003. Gender and Politeness. Cambridge: Cambridge University Press.
- Moilanen, P. & Räihä, P. 2001. Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II – näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus, 44–67.
- Muikku-Werner, P. 1993. Impositiivisuus ja kielellinen variaatio. Julkisten keskustelujen käskyt ja kysymykset kielenopetuksen näkökulmasta. Joensuun yliopiston humanistisia julkaisuja nro 14.
- Muikku-Werner, P. 1997. "Jättä minut rauhaan, hävi heti": Suomalaisen ja suomenoppijoiden pyynnot ja anteeksipyyynnot. Jyväskylän yliopisto: Soveltavan kielentutkimuksen keskus.
- Mustonen, P., Honkanen, A. & Ahtola, J. 2004. Suuret ikäluokat muuttuvan matkailun keskiössä. Teoksessa J. Erola & T.-A. Wilska (toim.) Yhteiskunnan moottori vai kivireki? Suuret ikäluokat ja 1960-lukulaisuus. Jyväskylä: Minerva, 279–294.
- Myrskylä, P. 2005. Tallella ikä eletty... Ikääntyminen tilastoissa. Teoksessa P. Myrskylä (toim.) Tallella ikä eletty... Ikääntyminen tilastoissa. Helsinki: Tilastokeskus, 17–33.
- Mäkelä, K. 1997 [1969]. Erving Goffman ja minuuden riistäjät. Teoksessa E. Goffman, Minuuden riistäjät: Tutkielma totaalisista laitoksista. 2. painos. Helsinki: Marraskuun Liike.
- Mäkelä, S. 1998. Myyjien näkemyksiä asiakaspalvelusta. Puheviestinnän pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto.
- Mäntylä, M. 2001. Vastauksen monikasvoisuus. Kelan asiakas vastaajana ja kysymysten tulkitsijana. Suomen kielen pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto.
- Mäntylä, M. 2006. Asiakas vastaajana: Myönteiset vastaukset kysymyksiin. Teoksessa M.-L. Sorjonen & L. Raevaara (toim.) Arjen asiointia: Keskusteluja Kelan tiskin äärellä. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 143–169.
- Nevanlinna, T. 2002. Vanhuus – nuoruus: vastakohtiako? Gerontologia 3, 157–161.

- Nieminen, M. 2005. Ikärakenteen muutos. Teoksessa P. Myrskylä (toim.) Tallella ikä eletty... Ikääntyminen tilastoissa. Helsinki: Tilastokeskus, 37–50.
- Nikula, T. 1996. Pragmatic Force Modifiers: A Study in Interlanguage Pragmatics. *Studia Philologica Jyväskyläensia* 39.
- Nikula, T. 2000. Pragmaattinen näkökulma kieleen. Teoksessa K. Sajavaara & A. Piirainen-Marsh (toim.) *Kieli, diskurssi & yhteisö*. Jyväskylän yliopisto: Soveltavan kielentutkimuksen keskus, 331–358.
- Nojonen, A.-L. 1998. *Sinä vai te?* Puhutteluongelman nykyvaihe. Suomen kielen pro gradu -tutkielma. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- Nojonen, A.-L. 1999. *Sinä vai te?* Kielikello 2, 11–16.
- Norrby, C. 1996. *Samtalsanalys: Så gör vi när vi pratar med varandra*. Lund: Studentlitteratur.
- Nuolijärvi, P. 1992. Keskusteluntutkimus. Teoksessa K. Mäkelä (toim.) *Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta*. Helsinki: Gaudeamus, 114–141.
- Nuolijärvi, P. 2000. Sosiolingvistiikka kielentutkimuksen kohteena. Teoksessa K. Sajavaara & A. Piirainen-Marsh (toim.) *Kieli, diskurssi & yhteisö*. Jyväskylän yliopisto: Soveltavan kielentutkimuksen keskus, 13–37.
- Nuolijärvi, P. 2005. Haastattelu kielentutkijan aineistona. Teoksessa J. Ruusuvoori & L. Tiittula (toim.) *Haastattelu: Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Tampere: Vastapaino, 242–263.
- Nykänen, A.-S. 2008. Kaupassa pitäisi nyt viihtyä. *Helsingin Sanomat* 13.4.2008.
- Ojankoski, T. 1995. Suomalainen pikkukaupunki. Teoksessa H. Schulman & V. Kanninen (toim.) *Kaupunki kohtauspaikkana: Näkökulmia kulttuuriseen kaupunkitutkimukseen*. Espoo: Yhdyskuntasuunnittelun täydennyskoulutuskeskus & Teknillinen korkeakoulu, 131–142.
- Ojankoski, T. 1996. Suomalaisen pikkukaupungin piirteitä. Teoksessa L. Knuuti (toim.) *Elävä kaupunki*. Espoo: Yhdyskuntasuunnittelun täydennyskoulutuskeskus, 21–34.
- Ojansivu, M. 2008. Lahdesta tuli harmaantuvan Suomen tulevaisuuslaboratorio. *Helsingin Sanomat* 30.1.2008.
- Oresto, J. 2007. Muotoiltu matkailu. Teoksessa *Servicedesign.tv – Kirja palvelumuotoilusta ja matkailun kehittämisestä*. Lahden ammattikorkeakoulun julkaisusarja B: 9, 90–93.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. In *Journal of Marketing* 49, 41–50.
- Peräkylä, A. 2001. Ervig Goffman: Sosiaalisen vuorovaikutuksen rakenteet. Teoksessa V. Hänninen, J. Partanen & O.-H. Ylijoki (toim.) *Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjät*. Tampere: Vastapaino, 347–365.
- Piirainen-Marsh, A. 1995. Face in Second Language Conversation. *Studia Philologica Jyväskyläensia* 37.

- Potter, J. & Wetherell, M. 2001 [1987]. *Discourse and Social Psychology: Beyond Attitudes and Behaviour*. 10<sup>th</sup> edition. London: Sage.
- Prihti, A. 2007. Suomalainen hyvinvointiyhteiskunta 2020 – onko sitä? Luento Helsingin kauppakorkeakoulu 1.2.2007. <[http://www.hse.fi/NR/rdonlyres/693805D2-DD6C-4617-9053-673F7B0CF5E/0/Aatto\\_Prihti\\_JH\\_lecture.pdf](http://www.hse.fi/NR/rdonlyres/693805D2-DD6C-4617-9053-673F7B0CF5E/0/Aatto_Prihti_JH_lecture.pdf)> [Viitattu 25.2.2008.]
- Purhonen, S. 2005. Sukupolvikokemukset, sukupolvitietoisuus ja eliitti: Sukupolvien "ongelma" suurten ikäluokkien elämäntarinoissa. Teoksessa A. Karisto (toim.) *Suuret ikäluokat*. Tampere: Vastapaino, 222–269.
- Pälli, P. 1999. Asenteet ja mielipiteet diskursiivisena toimintana. Teoksessa U. Määttä, P. Pälli & M. K. Suojanen (toim.) *Kirjoituksia sosiolingvistiikasta*. Folio Fennistica & Linguistica 22. Tampereen yliopiston suomen kielen ja yleisen kielitieteen laitos, 123–150.
- Pälli, P. 2003. Ihmisryhmä diskurssissa ja diskurssina. *Acta Universitatis Tamperensis* 910. Tampereen yliopiston kieli- ja käännöstieteiden laitos.
- Raevaara, L. 2006a. Kohteliaisuuttako vain? s-partikkeli virkailijoiden hakukysymyksissä. Teoksessa M.-L. Sorjonen & L. Raevaara (toim.) *Arjen asiointia: Keskusteluja Kelan tiskin äärellä*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 117–142.
- Raevaara, L. 2006b. Kysymykset virkailijan työkaluina. Teoksessa M.-L. Sorjonen & L. Raevaara (toim.) *Arjen asiointia: Keskusteluja Kelan tiskin äärellä*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 86–141.
- Raevaara, L. 2008. Epilogi: Rutiineista, vaihtelusta ja kohteliaisuudesta. Julkaisematon käsikirjoitus teokseen H. Lappalainen & L. Raevaara (toim.) *Ärrällä: Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista (tulossa)*.
- Raevaara, L., Ruusuvuori, J. & Haakana, M. 2001. Institutionaalinen vuorovaikutus ja sen tutkiminen. Teoksessa Ruusuvuori, J., Haakana, M. & Raevaara, L. (toim.) *Institutionaalinen vuorovaikutus: Keskustelunanalyttisiä tutkimuksia*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 11–38.
- Raevaara, L. & Sorjonen, M.-L. 2006. Vuorovaikutuksen osanottajien toiminta ja genre: Keskustelunanalyysin näkökulma. Teoksessa A. Mäntynen, S. Shore & A. Solin (toim.) *Genre – tekstilaji*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 122–150.
- Rajanti, T. 1999. *Kaupunki on ihmisen koti: Elämän kaupunkimuodon tarkastelua*. Helsinki: Tutkijaliitto.
- Rantamaa, P. 2001a. Ikä ja sen merkitykset. Teoksessa A. Sankari & J. Jyrkämä (toim.) *Lapsuudesta vanhuuteen: Iän sosiologiaa*. Tampere: Vastapaino, 49–95.
- Rantamaa, P. 2001b. Ikääntyvät kuluttavat vapaasti, mutta maltilla. *Economic Trends* 2, 121–125.
- Roos, J.-P. 2005. Laajat ja suppeat sukupolvet: Sukupolviiliikkeet suurten ikäluokkien ympärillä. Teoksessa A. Karisto (toim.) *Suuret ikäluokat*. Tampere: Vastapaino, 208–221.

- Routarinne, S[ara]. 2003. Tytöt äänessä: parenteesit ja nouseva sävelkulku kertojan vuorovaikutuskeinoina. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Routarinne, S[imo]. 2007. Valta ja vuorovaikutus: Statusilmaisun perusteet. Helsinki: Tammi.
- Ruusuvuori, J., Haakana, M. & Raevaara, L. (toim.) 2001. Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskustelunanalyttisiä tutkimuksia. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2005. Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa J. Ruusuvuori & L. Tiittula (toim.) Haastattelu: Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 22–56.
- Sadeniemi, M. 1968. Teitittelyn taustaa. *Virittäjä* 72, 224–226.
- Sainio, E. 2004. Suurten ikäluokkien ikääntyminen ja tulevaisuuden näkymät. Turun ammattikorkeakoulun tutkimuksia 12.
- Sajavaara, K. 2000. Soveltava kielentutkimus. Teoksessa K. Sajavaara & A. Piirainen-Marsh (toim.) Näkökulmia soveltavaan kielentutkimukseen. Jyväskylän yliopisto: Soveltavan kielentutkimuksen keskus, 13–30.
- Sajavaara, K. & Lehtonen, J. 1997. The silent Finn revisited. In A. Jaworski (ed.) *Silence: Interdisciplinary Perspectives*. Berlin: Mouton de Gruyter, 263–283.
- Salo-Lee, L. 1993. "Teillä on kaunis nappi" – small talk: tyhjänpuhumista vai mielekästä viestintää? Teoksessa J. Lehtonen (toim.) *Kulttuurien kohtaaminen: Näkökulmia kulttuurienväliseen kanssakäymiseen*. Jyväskylän yliopisto: Viestintätieteiden laitos, 77–90.
- Salonen, R. 2001. Kulttuurienväläinen asiakaspalvelu: Hotellivirkailijoiden näkemyksiä ulkomaalaisten asiakkaiden palvelemisesta ja kulttuurin roolista asiakaspalvelutilanteessa. Puheviestinnän pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto.
- Sankari, A. & Jyrkämä, J. 2001. Esipuhe. Teoksessa A. Sankari & J. Jyrkämä (toim.) *Lapsuudesta vanhuuteen: Iän sosiologiaa*. Tampere: Vastapaino, 7–13.
- Savage, M., Warde, A. & Ward, K. 2003. *Urban sociology, capitalism and modernity*. 2<sup>nd</sup> edition. Basingstoke : Palgrave Macmillan.
- Schulman, H., Karkama, P., Karisto, A. & Ilmonen, M. 1995. Johdanto: Kulttuurisen kaupunkitutkimuksen näkökulmista. Teoksessa H. Schulman & V. Kanninen (toim.) *Kaupunki kohtauspaikkana: Näkökulmia kulttuuriseen kaupunkitutkimukseen*. Espoo: Yhdyskuntasuunnittelun täydennyskoulutuskeskus & Teknillinen korkeakoulu, 7–12.
- Searle, J. R. 1975. *Indirect Speech Acts*. In P. Cole & J. L. Morgan (eds.) *Syntax and Semantics 3*. New York: Academic Press, 59–82.
- Sennett, R. 2003. *Respect in a World of Inequality*. New York: W.W. Norton.
- Seppänen, E.-L. 1989. Henkilöön viittaaminen puhe-tilanteessa. Teoksessa A. Hakulinen (toim.) *Kieli 4: Suomalaisen keskustelun keinoja I*. Helsingin yliopisto: Suomen kielen laitos, 195–222.

- Shakespeare, W. 1995. Miten haluatte. Näytelmä. Suom. Paavo Cajander. Draamoja 3. 3. painos. Porvoo: WSOY. (Alkuteos julk. ?)
- Silverman, D. 2003. Interpreting Qualitative Data: Methods for Analysing Talk, Text and Interaction. 2<sup>nd</sup> reprinted edition. London: Sage.
- Simmel, G. 1999 [1908, 1917]. Pieni sosiologia. Suom. Kauko Pietilä. Helsinki: Tutkijaliitto.
- Simmel, G. 2005. Suurkaupunki ja moderni elämä: Kirjoituksia vuosilta 1895–1917. Suom. Tiina Huuhtanen; valikoinut ja esipuheen kirjoittanut Arto Noro. Helsinki: Gaudeamus.
- Simpura, J. 2005. Mitä tilastot voivat kertoa ikääntymisestä? Teoksessa P. Myrskylä (toim.) Tallella ikä eletty... Ikääntyminen tilastoissa. Helsinki: Tilastokeskus, 7–13.
- Smith, M.P. 1980. The city and social theory. Oxford: Basil Blackwell.
- Sonkin, L., Petäkoski-Hult, T., Rönkä, K. & Södergård, H. 1999. Seniori 2000: Ikääntyvä Suomi uudelle vuosituhannelle. Sitra 233. Helsinki: Taloustieto.
- Sorjonen, M.-L. 2006a. Tunteet pinnassa: Affektista puhetta Kelan asiointeissa. Teoksessa M.-L. Sorjonen & L. Raevaara (toim.) Arjen asiointia: Keskusteluja Kelan tiskin äärellä. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 191–221.
- Sorjonen, M.-L. 2006b. Ymmärrystä ja empatiaa: Ammatillainen asiakkaan tuntemusten vastaanottajana. Teoksessa M.-L. Sorjonen & L. Raevaara (toim.) Arjen asiointia: Keskusteluja Kelan tiskin äärellä. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 222–240.
- Sorjonen, M.-L. & Laakso, M. 2005. Katko vai *eiku*? Itsekorjauksen aloitustavat ja vuorovaikutustehtävät. Virittäjä 109, 244–271.
- Sorjonen, M.-L. & Raevaara, L. 2005. Rupattelu Kelassa ja kioskillä – asiaa vai ei? Esitelmä Kotikielen Seuran teemiltapäivässä Kelan tiskiltä R-kioskille – vuorovaikutus asiointitilanteissa. 22.4.2005.
- Sorjonen, M.-L. & Raevaara, L. 2006a. Asiointitilanteiden tutkimisesta: Tar kasteltavana Kelan asiointitilanteiden vuorovaikutus. Teoksessa M.-L. Sorjonen & L. Raevaara (toim.) Arjen asiointia: Keskusteluja Kelan tiskin äärellä. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 11–34.
- Sorjonen, M.-L. & Raevaara, L. 2006b. Kuinka päästä alkuun? Asiointikeskustelun aloittamistavoista. Teoksessa M.-L. Sorjonen & L. Raevaara (toim.) Arjen asiointia: Keskusteluja Kelan tiskin äärellä. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 48–85.
- Sundaram, D. S. & Webster, C. 2003. The Role of Nonverbal Communication in Service Encounters. In S. Kusluvan (ed.) Managing Employee Attitudes and Behaviors in the Tourism and Hospitality. New York: Nova Science, 209–221.
- Suomela-Salmi, E. & Virtanen, T. 2004. Luento It's Just Politeness: Dissecting the Notion. Konferenssissa International Conference on Language, Politeness and Gender: The pragmatic roots. Helsingin yliopisto 5.9.2004.

- Suoninen, E. 1997. Miten tutkia moniäänistä ihmistä? Diskurssianalyttisen tutkimusotteen kehittelyä. Väitöskirja. Tampereen yliopisto.
- Suoninen, E. 2000a [1993]. Kielenkäytön vaihtelevuuden analysoiminen. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila & E. Suoninen (toim.) Diskurssianalyysin aakkoset. 2. painos. Tampere: Vastapaino, 48–74.
- Suoninen, E. 2000b [1993]. Mistä on perheenäidit tehty? Haastattelupuheen analyysi. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila & E. Suoninen (toim.) Diskurssianalyysin aakkoset. 2. painos. Tampere: Vastapaino, 111–150.
- Suoninen, E. 2006 [1999]. Näkökulma sosiaalisen todellisuuden rakentumiseen. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila & E. Suoninen, Diskurssianalyysi liikkeessä. 3. painos. Tampere: Vastapaino, 17–36.
- Talja, S. 1999. Analyzing Qualitative Interview Data: The Discourse Analytic Method. <<http://www.info.uta.fi/talja/LISR%5B1%5D.pdf>> Julkaistu myös aikakauslehdessä Library & Information Science Research 21(4): 459–477.
- Tanner, J. 2005. Uusi näkökulma kohteliaisuuden tutkimiseen. Virittäjä 3, 475–480.
- Tuomola, J. 2008. Lainauslupa [Yksityinen sähköpostiviesti]. leena.jaakkola@lamk.fi. 4.2.2008.
- Törrönen, J. 2005. Puhetapoja analysoimassa: Rajankäyntiä diskurssianalyysin ja semioottisen sosiologian välillä. Teoksessa P. Räsänen, A.-H. Anttila & H. Melin (toim.) Tutkimus menetelmien pyörteissä. Jyväskylä: PS-kustannus, 139–161.
- Uotinen, V. 2005. I'm as Old as I Feel: Subjective Age in Finnish Adults. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research 276.
- Vakimo, S. 1998. Vanhan naisen kasvavat voimavarat – poimintoja noidista ja Pohjan akoista moderneihin mummoihin. Teoksessa J. Heinonen (toim.) Senioriteetti voimavarana, 115–138. Helsinki: Gaudeamus.
- Vakimo, S. 2001. Paljon kokeva, vähän näkyvä: Tutkimus vanhaa naista koskevista kulttuurisista käsityksistä ja vanhan naisen elämäkäytännöistä. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Watts, R. J. 2003. Politeness. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ventola, E. 1987. The Structure of Social Interaction: A Systemic Approach to the Semiotics of Service Encounters. London: Frances Pinter.
- Ventola, E. 2006. Genre systeemis-funktionaalisessa kielitieteessä: Esimerkkinä asiointitilanteet. Teoksessa A. Mäntynen, S. Shore & A. Solin (toim.) Genre – tekstilaji. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 96–121.
- Vertio, H. 1998. Suuret ikäluokat ikääntymässä. Teoksessa J. Heinonen (toim.) Senioriteetti voimavarana. Helsinki: Gaudeamus.
- Vesala, K. M. & Rantanen, T. 2007. Laadullinen asennetutkimus: lähtökohtia, periaatteita, mahdollisuuksia. Teoksessa K. M. Vesala & T. Rantanen (toim.) Argumentaatio ja tulkinta: Laadullisen asennetutkimuksen lähestymistapa. Helsinki: Gaudeamus, 11–61.

- Willman, T. 2005. Pala karjalaista Lahtea: Kaupungistuneiden evakkojen arkikokemusten jäljillä. Teoksessa M. Huovila & T. Willman (toim.) Karjala Lahdessa. Lahti: Palmenia-kustannus, 59–75.
- Vilppula, M. 1986. Kuinkas kehtaat sanoo noin nätin teitin sinuks! Kansanomaisista puhuttelutavoista. Teoksessa M. Länsimäki (toim.) Sanalla sanoen: Pakinoita suomen kielestä. Juva: WSOY, 247–251.
- Wilska, T.-A. 2004. Ikinuoret? Suuret ikäluokat ja kulutusyhteiskunnan nuortuminen. Teoksessa J. Erola & T.-A. Wilska (toim.) Yhteiskunnan moottori vai kivireki? Suuret ikäluokat ja 1960-lukulaisuus. Jyväskylä: Minerva, 241–257.
- Virtanen, M. 2005. Suuret ikäluokat sukupolvena. Teoksessa A. Karisto (toim.) Suuret ikäluokat. Tampere: Vastapaino, 197–207.
- Wittgenstein, L. 1999 [1953]. Filosofisia tutkimuksia. 2. painos. Suomentanut Heikki Nyman. Porvoo: WSOY.
- Wright, G. H. von 1982. Logiikka, filosofia ja kieli. Helsinki: Otava.
- Väisänen, H. 2004. Vanikan palat. Romaani. Helsinki: Otava.
- Ylikoski, T. 2000. Unohtuiko asiakas? 2., uudistettu painos. Helsinki: KY-palvelu.
- Yli-Vakkuri, V. 1986. Suomen kieliopillisten muotojen toissijainen käyttö. Turun yliopiston suomalaisen ja yleisen kielitieteen laitoksen julkaisuja 28.
- Yli-Vakkuri, V. 1989. Suomalaisen puhuttelun piirteitä. Turun yliopiston suomalaisen ja yleisen kielitieteen laitoksen pientöitä 55. Julkaistu myös teoksessa A. Kauppinen & K. Keravuori (toim.) 1989. Kielen käyttö ja käyttäjä. Äidinkielen opettajien liiton vuosikirja xxxvi. Helsinki: Äidinkielen opettajien liitto, 43–74.
- Yli-Vakkuri, V. 2005. Politeness in Finland: Evasion at All Costs. In L. Hickey & M. Stewart (eds.) Politeness in Europe. Clevedon: Multilingual Matters, 189–202.

## LIITE 1. Matkailupalveluiden teemahaastattelujen kysymysrunko

1. Millainen on matkailukokemustenne elinkaari, matkailutottumukset? Lapsuus-vanhuus
2. Millainen on matkailun merkitys Teille ja onko matkailutottumuksissanne tapahtunut muutoksia?
  - aiemmin, nyt, tulevaisuudessa
3. Tunnistatteko itsenne julkisuudessa annetuista kuvauksista, joissa puhutaan ns. 'uusista ikääntyneistä'? vrt. esim. omat vanhemmat
  - aktiivisuus, kuluttaminen, elämykset
4. Mitä/millaista on hyvä palvelu matkailupalveluissa?
  - elementit, ominaisuudet
  - hyviä/huonoja esimerkkejä
5. Millaisia odotuksia Teillä on matkailupalveluiden laadusta?
  - onko eroja kotimaat/ulkomaat
6. Miten toivotte, että teitä palveltaisiin asiakaspalvelutilanteissa?
7. Onko joitakin sellaisia puhetapoja tai sanontoja, jotka ovat teistä tuntuneet asiakaspalvelutilanteeseen sopimattomilta? (Millaiset, miksi?)
8. Edellyttääkö kohteliaisuus mielestänne asiakkaan iän huomioon ottamista? (Miten?)
9. Oletteko huomannut, että oma ikänne olisi jollain tavalla vaikuttanut asiakaspalvelijan puhetapaan? (Miten? Onko se ollut teistä myönteistä vai kielteistä? Muistatteko jonkin esimerkin tällaisesta tilanteesta?)
10. *(Yksityiskohtien täsmennystä, jos ne eivät ole käyneet ilmi aiemmin:)*
  - Toivotteko, että teitä sinuteltaisiin vai teititeltäisiin asiakaspalvelutilanteessa?
  - Voidaanko mielestänne teitittelylle asettaa jokin tietty ikäraja kohteliaisuuden kannalta?
  - Miten toivotte, että teitä tervehdittäisiin?
  - Miten toivoisitte asiakaspalvelijan toimivan maksutilanteessa ja palvelutilanteen lopuksi?
  - Onko sillä teille merkitystä, puhuuko asiakaspalvelija paljon vai vähän?
  - Kiinnitättekö huomiota sanattomaan viestintään asiakaspalvelutilanteissa?
  - Millaista sanatonta viestintää (ilmeitä, eleitä) edellytätte hyvältä asiakaspalvelijalta?

(1. haastattelun jälkeen kysymysten järjestystä muutettiin niin, että aluksi esitettiin kysymykset 6–10 ja niiden jälkeen kysymykset 1–5.)



## LIITE 2. Asiakaspalvelun ja kohteliaisuuden käsittelyä sanomalehdissä tutkimusprosessin aikana



Lupa kuvan käyttöön saatu tekijältä (Tuomola 4.2.2008).

Tekijä ja otsikko	Foorumi	Pääsisältö
Ilse Rautio: Elikkä olkaa hyvä	Helsingin Sanomat (HS), kolumni 1.6.03	Kohteliaisuusmuodoksi tulkitun <i>elikkä</i> -aloittimen liikakäyttö muiden sanontojen kustannuksella
Suna Vuori: Haloo! Onko se rouva itse?	HS, viikkoliite Nyt 24/03	Puhelinmyyjien myyntitaktiikan analyysi; runsaasti puhetapaa kuvaavia esimerkkejä; asiantuntijalähteenä elinkeinon edustaja
Samuli Laita: Joko teitä palvellaan?	HS, Hinta & laatu -sivut 28.1.04	Räätälöidyn palvelun väheneminen itsepalvelun kustannuksella; auktoriteetilähteinä tutkijoita ja elinkeinoelämän edustajia; pääjuttuun liittyy kaksi kainalojuttua
Martti E.O. Korpela: Tapakulttuurimme on rapautunut	HS, lukijakirjeet 10.2.04	Käytöstapojen rappio: rahvaanomaiset, liian tuttavat tervehdykset ja teitittelyn puute
Krister Bertelsson: Sinuttelulle pitäisi saada parempi status	HS, lukijakirjeet 15.2.04	Kohteliaan sinuttelun puolustus; kirjoittajana eläkeikäinen lukija, joka ottaa kantaa Korpelan tekstiin
Maija Länsimäki: Ei osaa päivää sanoa	HS, Kieliikkuna 14.9.04	Hyvien tapojen mukainen tervehtiminen muresanontojen kannalta
Nimim. Tavallinen asiakas: Hyvää palvelua kiitos	Uusi Lahti, yleisönosasto 19.5.04	Huono asiakaspalvelu: pienten eleiden, kohteliaisuusfraasien, tervehtimisen ja teitittelyn puuttuminen; vertailu vaihto-oppilasvuoden kokemukseen
Katri Kallionpää: Palveleminen on piinaa suomalaiselle	HS, Hinta & laatu -sivut 19.5.04	Huono asiakaspalvelu: selittäminen syvällä olevalla henkisellä perinnöllä ja huonolla itsetunnolla, auktoriteetilähteinä prof. Paul Lillrank ja Hannu Kuusela; pääjutun lisäksi kaksi lukijatarinaa ja kainaloista
Pirjo Mäenpää: Vaate-liikkeissä ei palvella pyntättyä eikä rentoa	HS, Hinta & laatu -sivut 19.5.04	Huono asiakaspalvelu: asiakkaiden rauhaan jättäminen; testitilanteen raportointi (kainalojuttu Kallionpään artikkeliin)

(jatkuu)

(jatkuu) Katri Kallionpää: Suomalaisen palvelun arvostus nousi huimasti	HS, Hinta & laatu -sivut 19.5.04	Kotimaisen palvelun paremmuus ulkomaiseen verrattuna; Taloustutkimuksella teetetty selvitys (kainalojuttu Kallionpään artikkeliin)
Ritva Hartzell: Rouvaksi tai neidiksi nimittely on ikäsyrijintää	HS, lukijakirjeet 1.5.06	Nimittelykäytännön epätasa-arvoisuus, <i>sinä</i> -muotoisen puhuttelun sopivuus nyky-yhteiskuntaan; kommentti uutiseen, jossa kerrottiin Ranskan feministien vaativan neiti-sanasta luopumista (jatkuu)
Elina Packalén: Teitittely on huomaavaista käytöstä	HS, lukijakirjeet 3.5.06	Teitittelyn puolustus yksityisyyden varjelun näkökulmasta; vastaus Hartzellin tekstiin
Tomi Ervamaa: Ynseyden ylistys	HS, kolumni 9.7.06	Ynseän asiakaspalvelun puolustus nopeuden ja vaivattomuuden perusteella; vertailu venäläiseen palvelukulttuuriin
Marja-Leena Sorjonen: Asiakas tulee virastoon ongelmiseen ja tuntee tunteen	HS, Vieraskynä 24.7.06	Kotuksen tutkimushankkeen tulosten esittely
Marja-Liisa Aidantausta: Pitääkö Sinua sinutella vai Teitä teititellä?	Etelä-Suomen Sanomat (ESS) 3.9.06	Näppituntuma-palstan kannanottojen vuoksi laadittu haastattelujuttu; lähteinä asiakkaita, myyjiä ja myymäläpäälliköitä; lisäksi kainaloineen Sinuttele tuo liian lähelle, jossa lähteenä tapakouluttaja Kaarina Suonperä; keskustelunavaus www-sivuilla
Helena Kjellberg: Sinuttelua, kiitos!	HS, kolumni 17.1.07	EU-teitittelyn vastustus ikätasa-arvon näkökulmasta
Mari-Liisa Kurkela: Luontevaa teitittelyä ei enää osata	HS, lukijakirjeet 21.1.07	Teitittelyn puolustus asiakaspalveluun kuuluvana, sekamuotojen kritisointi; kirjoittajana 35-vuotias lukija, joka ottaa kantaa Kjellbergin tekstiin
Eero Mikkola, Kieliopikin unohtunut nykyteitittelystä	HS, lukijakirjeet 23.1.07	Teitittelyn paluun puolustus kohteliaana tapana; virheellisten taivutusmuotojen kritisointi; kommentti Kurkelan tekstiin
Näppituntumalla-palsta	ESS, tekstiviesti 20.12.07	Oikean tervehdyssanan valinta
Näppituntumalla-palsta	ESS, tekstiviesti 23.1.08	Toivomus saada asioida rauhassa
Taru Kolehmainen: Teitittely ja sinuttelu sekaisin	HS, Kieliikkuna-kolumni 2.3.08	Ongelmat teitittelymuodon hallinnassa, ehdotus kouluille teitittelyn teemaviikoista
Helmiä sioille	ESS, sarjakuvat 26.4.–27.5.08	Strippisarja huonosta asiakaspalvelusta kahvilassa
Näppituntumalla-palsta	ESS, tekstiviesti 21.5.08	Neuvoja ystävälliseen asiakaspalveluun

Taulukko ei perustu systemaattiseen sanomalehtiarkistojen analyysiin, vaan lehtien päivittäisen lukemisen yhteydessä tapahtuneeseen seurantaan.

## LIITE 3. Havaintoja palvelufraasien variaatiosta maksutilanteessa

Tilanne: paikka ja päivämäärä	Asiakaspalvelija	Fraasi ja tulkinta  (E = etäkohteliaisuus, L = lähikohteliaisuus, P = peruskohteliaisuus)
Keittiötarvikeliike, Lahti, 10.3.2004	Nuori mies	(RAHAN OJENTAMISEN JÄLKEEN:) kiva (NOUSEVA SÄVELKULKU) (VAIHTORAHAA ANTAESSAAN:) ja noin. kiva. (L)
Tavaratalo, Lahti, 11.3.	Nuori nainen	noin, ole hyvä. (L)
Kukkakauppa, Helsinki, 12.3.	Arviolta itseni ikäinen, keski-ikäinen nainen	ja nämä takaisin. (P)
Ruokakauppa, Helsinki, 12.3.	Nuori mies	kiitos. (P)
Antikvariaatti, Helsinki, 12.3.	Arviolta itseäni vanhempi, keski-ikäinen mies	ja noin, olkaa hyvä. (E)
Elokuvateatteri, Helsinki, 12.3.	Nuori mies	ja noin, ole hyvä. (L)
Kauppahalli, Helsinki, 13.3.	Arviolta itseäni vanhempi, keski-ikäinen nainen	tää tuli teille. kiitoksia. (E)
Kauppahalli, Helsinki, 13.3.	Arviolta itseäni nuorempi, keski-ikäinen mies	ja noin. hyvää päivänjatkoa. (E)
Tavaratalo, Helsinki, 13.3.	Nuori nainen	kiitti. (L)
Ruokakauppa, Helsinki, 13.3.	Nuori nainen	ja noin. (P)
Kukkakauppa, Helsinki, 13.3.	Arviolta itseäni nuorempi, keski-ikäinen nainen	ole hyvä. (L)
Kirpputori, Helsinki, 14.3.	Arviolta itseäni vanhempi, keski-ikäinen nainen	ja noin, ole hyvä. (L)
Juna Helsinki - Joensuu, konduktööri, 14.3.	Arviolta itseäni nuorempi, keski-ikäinen mies	kiitos. (P)
Tavaratalo, Lahti, 15.3.	Nuori nainen	ja noin, kiitos. (P)
Opiskelijaravintola, Lahti, 15.3.	Arviolta itseäni vanhempi, tuttu keski-ikäinen nainen	ja näin, kiitos. (P)
Kirjaston lainaustiski, Lahti, 16.3.	Arviolta itseäni nuorempi, keski-ikäinen nainen	(PELKKÄ NYÖKKÄYS) (P)
Opiskelijaravintola Lahti, 17.3.	Sama, arviolta itseäni vanhempi, tuttu keski-ikäinen nainen kuin 15.3.	näin, ole hyvä. (L)
Tavaratalo, Lahti, 17.3.	Nuori nainen	kiitti. (L)
Opiskelijaravintola, Lahti, 18.3.	Nuori nainen, työharjoittelija, ei tuttu	ole hyvä. (L)
Alko, Lahti, 19.3.	Arviolta itseäni nuorempi, keski-ikäinen nainen	kiitos. (P) (jatkuu)

(jatkuu) Tavaratalo, Lahti, 19.3.	Arviolta itseäni nuorempi, keski-ikäinen nainen	ja näin. kiitos. (P)
Nuorisovaatteiden myymälä, Lahti, 22.3.	Nuori nainen	ja noin. ole hyvä. (L)
Tavaratalo Lahti, 22.3.	Arviolta itseäni nuorempi, keski-ikäinen nainen	ja noin, ole hyvä. (L)
Posti, Lahti, 23.3.	Arviolta itseni ikäinen, keski-ikäinen nainen	ole hyvä. (L)
Nuorisovaatteiden myymälä, Lahti, 24.3.	Nuori nainen	ja näin, ole hyvä. (L)
Kenkäkauppa, Lahti, 24.3.	Nuori nainen	ja näin, kiitti. (L)
Vaatemyymälä, Lahti, 24.3.	Nuori nainen, työharjoittelija	olkaa hyvä. (E)
Ruokakauppa, Lahti, 24.3.	Arviolta itseni ikäinen, keski-ikäinen nainen	noin. (ÄÄNETTÖMÄSTI, PELKKIÄ HUULIA LIIKUTTAEN:) kiitti (P)
Konserttitalon lipunmyynti, Lahti, 25.3.	Nuori nainen	kiitos. (P)
Konserttitalon vaatenaulakot, Lahti, 25.3.	Nuori nainen	ja noin. olkaa hyvä. (E)
Tavaratalon taloustarvikeosasto, Lahti, 26.3.	Arviolta itseäni nuorempi, keski-ikäinen nainen	ja noin. ole hyvä. (P)
Kahvila, Lahti, 26.3.	Nuori nainen	noin olkaa hyvä. (E)
Tavaratalon makeispiste, Lahti, 26.3.	Arviolta itseni ikäinen, keski-ikäinen nainen	noin. kiitos. (P)
Tavaratalon vaateosasto, Lahti, 27.3.	Arviolta itseäni vanhempi, keski-ikäinen nainen	ja tuossa noin. (P)
Tavaratalon vaateosasto, Lahti, 27.3.	Nuori nainen	kiitos. (P)
Tavaratalon kodintarvikeosasto, Lahti, 27.3.	Arviolta itseni ikäinen, keski-ikäinen nainen	ole hyvä. (L)
Seurusteluravintola, Lahti, 27.3.	Arviolta itseäni nuorempi, keski-ikäinen mies	ole hyvä. (L)
Kulutustavaroita myyvä halpatavaratalo, Lahti, 28.3.	Nuori nainen	ole hyvä. (L)
Kirjaston lainaustiski, Lahti, 29.3.	Arviolta itseäni nuorempi, keski-ikäinen nainen	noin olkaa hyvä. (E)
Nappikauppa, Lahti, 29.3.	Nuori, ilmeisesti venäläinen nainen	noin. tuos on kuitti. (P)
Toinen nappikauppa, Lahti, 29.3.	Arviolta itseni ikäinen, keski-ikäinen nainen	ja noin. olkaa hyvä. (E)
Teatterin lippukassa, Lahti, 30.3.	Nuori nainen	noin. (P)

Transkriptiossa laskevaa sävelkulkua osoitetaan pisteellä, tasaista sävelkulkua pilkulla.

## LIITE 4. Kirjoitelma-aineisto: aukkotehtävät, onnistumis- ja epäonnistumiskertomukset

### 1 Aukkotehtävässä käytetyt palvelutilanteet

#### 1.1 Opiskelijoiden epäonnistumiskertomusten pohjalta laaditut aukkodialogitilanteet

- Kokousasiakas valittaa metelistä vastaanottovirkailijalle ja haluaa vaihtaa yöllä huonetta.
- Yökerhon asiakas valittaa ovimiehelle taksin viipymisestä.
- jääkiekko-ottelun katsoja valittaa puuttuvasta olutmerkistä ja hitaasta palvelusta.
- Huoltoaseman ravintolan asiakas valittaa väärästä annoksesta tarjoilijalle.
- Illallisseurue joutuu odottelemaan pöydän vapautumista puutteellisen varausmerkinnän vuoksi ja valittaa kärsivänsä myös tupakansavusta.
- Tarjoilija joutuu pyytämään pikkujouluseuruetta vaihtamaan pöytää isomman asiakasryhmän tieltä.
- Tunturihotellin asiakkaat joutuvat odottamaan huoneen vapautumista, koska sitä ei ole siivottu.
- Hotelliin myöhään saapuva asiakas on tyytymätön, kun vastaanottovirkailija haluaa perä huoneesta maksun heti.

#### 1.2 Onnistumiskertomusten pohjalta laaditut aukkodialogitilanteet

- Kartanohotellin illallisasiakkaat ilmaisevat tarjoilijalle tyytyväisyytensä hyvästä ruoasta ja palvelusta.
- Hotellin vastaanottovirkailija täyttää yöpalaa pyytävän asiakkaan toiveen.
- Pitserian lounasasiakkaat keuhuvat hyvää pitsaa.
- Huoltoaseman kahvion tarjoilija käy tarjoilemassa kahvia pöytiin asiakkaille, jotka ovat joutuneet odottelemaan uuden pannullisen valmistumista.
- À la carte -ravintolan tarjoilija läikyttää punaviiniä mutta korjaa epäonnistuneen palvelun tarjoamalla tilalle uutta annosta.

Dialogien alussa oli lyhyt tilannekuvaus, jossa varioitiin asiakkaan ikää.

### 2 Onnistumis- ja epäonnistumiskertomukset

Aukkotehtävien pohjana käytettiin opiskelijoiden kirjoittamia kertomuksia onnistuneista ja epäonnistuneista asiakaspalvelutilanteista. Kirjoitelmille annettiin seuraavanlainen ohje:

Pyydän sinua kirjoittamaan omin sanoin jostakin asiakaspalvelukokemuksesi, johon olet ollut tyytyväinen / johon et ole ollut täysin tyytyväinen. Voit kirjoittaa useammastakin kuin yhdestä tilanteesta. Kirjoita palvelutapahtumasta kuvaus, jossa kuvailet tyydyttävää tilannetta / epätydyttävää tilannetta mahdollisimman tarkkaan:

Mitä asiakaspalvelutilanteessa tapahtui?

Millainen asiakas oli kysymyksessä (arvioimasi ikä, sukupuoli, muut huomiot)?

Missä (esim. ravintolassa, kahvilassa tai hotellissa) ja milloin tilanne tapahtui?

Missä tehtävässä toimit?

Miten sinä toimit ja käyttäydyit? Miten asiakas toimi ja käyttäytyi?

Voit esimerkiksi käyttää dialogia, jos muistat, miten keskustelu eteni.

Mikä mielestäsi teki asiakaspalvelusta erityisen onnistuneen?

Millaista asiakaspalvelua arvelet asiakkaan etukäteen odottaneen?

Millaisia ajatuksia ja tunteita tapaus herätti sinussa tilanteen aikana tai sen jälkeen?

Asiakaspalvelukertomuksia yritettiin kerätä myös ikääntyviltä ja ikääntyneiltä asiakkailta eläytymismenetelmää soveltaen. Ikääntyvien haastattelija antoi haastattelutilanteen päätteeksi haastateltaville kirjeen, jossa pyydettiin lähettämään palautuskuoressa esimerkkejä omakohtaisista palvelukokemuksista, mutta aineistonkeruu ei tuottanut tulosta.