

**Työmarkkinatuen etuuspäätöskirjeiden rakennepotentiaali ja
vuorovaikutus**

**Maisterintutkielma
Laura-Maija Suur-Askola
Suomen kieli
Kieli- ja viestintätieteiden laitos
Jyväskylän yliopisto
2019**

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta – Faculty Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta	Laitos – Department Kieli- ja viestintätieteiden laitos
Tekijä – Author Laura-Maija Suur-Askola	
Työn nimi – Title Työmarkkinatuen etuuspäätöskirjeiden rakennepotentiaali ja vuorovaikutus	
Oppiaine – Subject suomen kieli	Työn laji – Level Maisterintutkielma
Aika – Month and year Joulukuu 2019	Sivumäärä – Number of pages 93
Tiivistelmä – Abstract	
<p>Tässä maisterintutkielmassa selvitetään, millainen on työmarkkinatuen etuuspäätöksen tekstilaji sekä miten päätöskirjeen lähettäjä eli Kela luo kirjeessä vuorovaikutusta vastaanottajan eli työmarkkinatukea hakeneen asiakkaan kanssa. Tutkimus asettuu virkakielen tutkimuskentälle ja on tekstilaji- ja vuorovaikutustutkimusta. Virkakieltä on tutkittu kielitieteellisin metodein vähän muun muassa siksi, että monet tutkittavista teksteistä ovat arkaluonteisia eli niiden tutkimus on luvanvaraista (Tiililä 2017: 9–10). Työmarkkinatuki valikoitui aineistoksi, koska työmarkkinatuen päätöstekstejä oli vastikään muokattu vuoden 2018 alussa voimaan tulleen aktiivimallin vuoksi. Lisäksi kielitieteellistä työttömyysetuuden tutkimusta ei ole aiemmin tehty.</p> <p>Aineistona on 30 työmarkkinatuen etuuspäätöstä. Ensimmäiseen tutkimusongelmaan eli kysymykseen siitä, millainen on työmarkkinatuen etuuspäätöskirjeen tekstilaji, vastataan tarkastelemalla päätösten rakenneseosia sekä niiden paikkaa päätöksissä. Vuorovaikutusta koskevaan tutkimusongelmaan vastataan analysoimalla, miten Kela asemoi itseään ja tekstin vastaanottajaa erilaisilla kieliopillisilla valinnoilla. Tutkimuksen teoriapohja on Hasanin (1985) kehittämässä rakennepotentiaaliteoriassa ja Hallidayn luomassa systeemis-funktionaalisessa kieliteoriassa. Rakennepotentiaaliteoriaan nojaten tekstin osat jaetaan muun muassa niiden leksikaalis-kieliopillisen funktion perusteella rakenneseosiin. Vuorovaikutusta tarkastellaan systeemis-funktionaalisen kieliteorian interpersoonaisen metafunktion kautta eli siten, miten päätöksissä käytetään muun muassa persoonamuotoja, terminologiaa ja moduksia.</p> <p>Työmarkkinatuen etuuspäätöskirjeissä on kymmenen rakenneseosaa, joista neljä on pakollisia ja kuusi valinnaisia. Pakollisia ovat tunnistetiedot, ratkaisu, ohjeet ja ohjeistus sekä reunaehdot. Valinnaisia ovat ratkaisun sisältö, etuuteen liittyvä käytäntö, liittäminen etusketjuun, eksplisiittinen perustelu, orientaatio sekä tietolähteet ja tilannetiedot. Rakenneseosat ovat sirpaloituneet pitkin päätöstä, eli reunaehtoja ja orientaatiota lukuun ottamatta sama rakenneseos esiintyy useamman kerran ja monessa eri kohtaa. Joissain kohdissa sirpaloituminen vähentää tekstin koheesiota. Päätöstekstissä Kela informoi, ohjaillee ja neuvoo, mutta käytössä on muun muassa ohjailua pehmentäviä kohteliaisuuskeinoja. Asiakasta ei esimerkiksi puhutella suoraan yksikön 2. persoonamuotoa käyttäen silloin, kun päätös on kielteinen, koska tällöin suora puhuttelu voisi tuoda tekstiin syyttävää sävyä. Teksteissä on sanavalintoja, joista voi huomata, että työttömyys on epätoivottava tilanne (työttömäksi on <i>jouduttu</i>) ja Kela toivoo asiakkaan työttömyyden päättyvän. Lisäksi voidaan huomata, että työmarkkinatuen etuuspäätökset ovat joiltain osin selkeämpiä ja ymmärrettävämpiä kuin aiempien tutkimusten kohteena olleet etuuspäätökset.</p> <p>Koska kyseessä on vakiintunut tekstilaji, jossa vaihtelut ovat hyvin pieniä, tutkimustulokset ovat yleistettävissä koskemaan työmarkkinatukipäätöksiä. Lisäksi niistä saa viitteitä muihin Kelan laatimiin etuuspäätöksiin. Jatkotutkimuksellisesti voisi olla kiintoisaa tutkia päätösten vuorovaikutusta päätöksen vastaanottajan näkökulmasta.</p>	
Asiasanat – Keywords virkakieli, etuuspäätöskirje, rakennepotentiaali, SF-teoria, vuorovaikutus	
Säilytyspaikka – Depository Jyväskylän yliopisto, suomen kielen oppiaine	
Muita tietoja – Additional information	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
1.1 Tutkimuksen tausta ja tutkimuskysymykset	1
1.2 Aineistoon liittyvät termit	2
1.3 Aktiivimallin nousu ja kaatuminen	5
2 VIRKAKIELI	7
2.1 Kieltä hallinnosta kansalaisille	7
2.2 Asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä virkakieli	10
2.3 Virkakielen tutkimus.....	12
2.3.1 Oikeakielisyyden tavoittelusta kontekstien ymmärtämiseen.....	12
2.3.2 Tutkimuksia virastojen asiakaskirjeistä.....	14
3 TEOREETTINEN TAUSTA	17
3.1 Systemis-funktionaalinen kielitiede.....	17
3.1.1 Systemis-funktionaalisen kielitieteen periaatteita.....	17
3.1.2 Systemis-funktionaalisen kielitieteen metafunktiot	19
3.2 Tekstilaji.....	23
3.2.1 Tekstilajin käsite ja tutkimus	23
3.2.2 Tekstilajin rakenne ja rakennepotentiaali.....	25
4 AINEISTO JA MENETELMÄT	29
4.1 Aineistona työmarkkinatuen etuuspäätöskirjeet.....	29
4.1.1 Tutkimusaineiston rajaus ja aineistoon liittyvät eettiset kysymykset.....	29
4.1.2 Aineistonkeruuprosessi – hakemuksesta aineiston luovutukseen	30
4.2 Menetelmät.....	32
5 ANALYYSI	35
5.1 Työmarkkinatuen etuuspäätöskirjeen visuaalisuus	35
5.2 Työmarkkinatuen etuuspäätöskirjeiden rakennepotentiaali ja vuorovaikutus	39
5.2.1 Työmarkkinatuen etuuspäätöskirjeen pakolliset osat.....	41
5.2.1.1 Tunnistetiedot leipätekstissä	41
5.2.1.2 Ratkaisu.....	43
5.2.1.3 Ohjeet ja ohjeistus	48
5.2.1.4 Reunaehdot	55
5.2.2 Työmarkkinatuen etuuspäätöskirjeen valinnaiset osat.....	56
5.2.2.1 Ratkaisun sisältö.....	56

5.2.2.2 Etuuteen liittyvä käytäntö	60
5.2.2.3 Liittäminen etuusketjuun	65
5.2.2.4 Eksplisiittinen perustelu	68
5.2.2.5 Orientaatio	73
5.2.2.6 Tietolähteet ja tilannetiedot.....	75
5.2.3 Työmarkkinatuen etuuspäätöskirjeen rakennepotentiaalimalli	77
6 PÄÄTÄNTÖ	80
6.1 Tutkimustulokset.....	80
6.2 Tutkimuksen arviointi ja pohdinta.....	87
LÄHTEET.....	89

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen tausta ja tutkimuskysymykset

Tässä tutkimuksessa lingvistisen tarkastelun kohteena ovat Kansaneläkelaitoksen eli Kelan lähettämät työmarkkinatuen etuuspäätöskirjeet. Keskiössä ovat siis virkatekstit, joiden kieli on byrokraattisessa instituutiossa käytettyä kieltä, jota tavallinen kansalainen, tässä tapauksessa työmarkkinatukea Kelasta hakenut henkilö, vastaanottaa ja tulkitsee. Etuuspäätös on vastaanottajalle hyvin merkityksellinen, koska kyseessä on teksti, jolla vaikutetaan työmarkkinatukea hakeneen henkilön todellisuuteen. Toisin sanoen tällaisten tekstien avulla todellisuutta rakennetaan sosiaalisesti (Berger & Luckmann 1966).

Kiinnostus tutkia tätä aihetta heräsi siitä, että virkakieli on hyvin vaikuttava ilmiö monen tavallisen kansalaisen elämässä. Tutkimuksen sysäsi liikkeelle kysymykset siitä, millaisia etuuspäätöskirjeet oikeastaan ovat ja miten instituutio tarkalleen ottaen on vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa tällaisessa tekstilajissa, jossa asiakkaan oma ääni ei erityisemmin ole kuuluvilla. Julkinen valta nimittäin konkretisoituu juuri tällaisissa teksteissä (Tiililä 2018). Etuuspäätösten maailma on kuitenkin laaja. Päätöksiä tehdään eri instituutioissa mitä erilaisimpiin tarkoituksiin. Kelan myöntämät työmarkkinatuen etuuspäätökset valikoituivat lopulta tutkimuksen kohteeksi ajankohtaisuuden vuoksi: työttömyysetuuksien etuuspäätöskirjeisiin oli tutkimuksen teon alussa tehty muutoksia, jotka johtuivat vuoden 2018 alusta voimaan tulleesta aktiivimallista. Sittemmin aktiivimalli on ollut myllerryksessä, mutta myös muutosten jälkeen tutkimuksen alkuun töytäissyt kiinnostus etuuspäätöksen rakentumisesta ja päätösten kielestä on keskeinen.

Työmarkkinatuen etuuspäätösten tutkimisen kulmaksi tarkentui niiden tekstilaji ja tekstilajipiirteet sekä se, millaista vuorovaikutusta Kela etuuspäätöksissä toteuttaa. Tekstilajin tutkimus on kiinnostavaa, sillä tekstin rakentumiseen vaikuttaa se, mihin tekstillä pyritään, ja tekstien rakentumisen käytänteiden eli tekstilajien hallitseminen on puolestaan tärkeä osa kanssakäymistä (Heikkinen 2007: 37). Päätökset etuuden myönnöstä tai myöntämättä jättämisestä tehdään lain raameissa. Nämä raamit luovat pohjan tekstille, mutta sellaisenaan kieltä ei voida lakikirjoista päätöksiin siirtää. Juridinen kieli on koukeroista ja vaikeaa, jolloin se saattaa herrättää lukijassa jopa kunnioitusta (Eagleton 1983: 170), mutta se ei palvele tekstin lukijaa eli työmarkkinatuen saajaa. Päätöstekstejä varten virastossa pitää siis pohtia, miten asiat voitaisiin

ilmaista asiakkaalle tavalla, joka palvelee sekä asiakasta (teksti on helposti ymmärrettävää ja ei vaadi lisäyhteydenottoja virastoon) että virastoa (tekstin laatiminen on tehokasta).

Etuuspäätös on tekstilajina vakiintunut. Tällä tarkoitan sitä, että esimerkiksi työmarkkinatuen etuuspäätösten välillä on nopealla selailulla vain vähän eroavaisuuksia. Tämä johtuu lähinnä etuuspäätösten teknisistä laatimiskeinoista: Kela tuottaa asiakaskirjeitä, kuten etuuspäätöksiä, asiakkailleen vuosittain miljoonia (Laaksonen 2011), joten päätösten laatiminen on täytynyt automatisoida. Tällöin tekstit ovat mahdollisimman tasalaatuisia ja myös vaihtelevuus on hienovaraisempaa (Tiililä 2007: 224–225). Tästä syystä tutkimuksen pitää mennä tekstien visuaalista pintakerrosta selvästi syvemmälle. Näiden huomioiden ja kiinnostuksen pohjalta syntyivät tutkimuskysymykset:

1. Millainen on työmarkkinatuen etuuspäätöksen tekstilaji?
 - a. Millaisista rakenneosista työmarkkinatuen etuuspäätös koostuu?
 - b. Miten rakenneosat järjestäytyvät työmarkkinatuen etuuspäätöksessä?
2. Millaista on Kelan vuorovaikutus työmarkkinatuen etuuspäätöskirjeessä?

Tutkimus on rakennettu seuraavanlaisesti: Tässä johdantoluvussa avaan vielä tutkimuksen kannalta keskeisiä termejä sekä kerron aineiston kannalta keskeisestä ilmiöstä, aktiivimallista. Luvussa 2 esittelen virkakieltä ja sen tutkimusta tarkemmin. Luvussa 3 puolestaan keskityn tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen eli systeemis-funktionaaliseen kieliteoriaan ja tekstilajin tutkimukseen. Aineiston ja sen, miten vastaan tutkimuskysymyksiini, esittelen luvussa 4. Samalla pohdin tutkimukseen liittyviä eettisiä kysymyksiä ja avaan arkaluonteisen aineiston hakuprosessia. Hakuprosessista kertomisen koen erityisen hyödylliseksi niille, jotka aikovat jatkossa tehdä samantyyppistä tutkimusta kuin käsillä oleva maisterintutkielma. Luku 5 vastaa tutkimuskysymyksiin, kun analysoin yksityiskohtaisesti etuuspäätöskirjeiden tekstilajipiirteitä Hasanin (1985) rakennepotentiaaliteorian mukaisesti sekä vuorovaikutusta Hallidayn systeemis-funktionaalisen kieliteorian intersoonaisen metafunktion periaatteita soveltaen. Lopuksi luvussa 6 kokoan yhteen tutkimustulokset, arvioin tutkimusta ja sen toteutusta sekä pohdin jatkotutkimusmahdollisuuksia.

1.2 Aineistoon liittyvät termit

Kansaneläkelaitos eli *Kela* hoitaa Suomessa asuvien ja monien ulkomailla asuvien suomalaisten sosiaaliturvaa. Suurin osa suomalaisista on Kelan kanssa tekemisissä jossain

elämänvaiheessa. Kela hoitaa asumiseen liittyvää turvaa yhdessä kuntien kanssa ja työntekoon perustuvaa sosiaaliturvaa yhdessä työttömyyskassojen ja eläke- sekä muiden vakuutuslaitosten kanssa. (Kela.fi: Kela lyhyesti.) Vuonna 2019 Kelan osuus sosiaaliturvan menoista oli yhteensä hieman yli 15 miljardia euroa (Kelan taskutilasto 2019: 2).

Etuuspäätös tarkoittaa Kelan kontekstissa asiakirjoja, joissa asiakkaalle kerrotaan, onko hänelle myönnetty jotakin etuutta. Etuuspäätös tekee siis muutoksen todellisuuteen eli voidaan nähdä performatiivisena¹ (Tiililä 2000: 239). Etuuspäätös on osa vuorovaikutuksen ketjua asiakkaan ja Kelan välillä. Kirjeessä kerrotaan muun muassa mahdollisen etuuden määrä ja maksupäivä. Lisäksi lakisääteinen osa päätöstä on sen perustelut (Hallintolaki 2003/434 § 45). Myös valitusosuus on kiinteä osa jokaisen etuuden päätöskirjettä. Työttömyysetuuspäätöksessä huomioidaan monia eri tekijöitä, kuten esimerkiksi hakijan työttömyyspäivien määrää, muita tuloja, terveydentilaa, huollettavien alaikäisten määrää tai – vielä tämän tutkimuksen teon aikaan – aktiivisuutta työnhaun saralla. Kelassa etuuspäätöksiä tekevät etuuskäsittelijät.

Etuuspäätökset ovat virastosta suoraan asiakkaalle tarkoitettuja tekstejä ja niissä hallinto ja asiakas ovat vuorovaikutuksessa (Tiililä 2002: 219). Päätösten tehtävä on monitasoinen, sillä etuuspäätöskirje toimii yhtäaikaaisesti ohjeena, tiedotteena, kirjeenä ja sopimuksena (Tiililä 2000: 235–246). Ne ovat juridisesti sitovia ja velvoittavia (Tiililä 2008: 395). Näiden seikkojen vuoksi päätöskirjeissä asiat tulisi esittää siten, että lukijalle tulee selväksi, miten häntä koskevia asioita käsitellään ja perustellaan. Termi *etuuspäätös* ei ole tutkimieni asiakirjojen virallinen nimitys, vaan Kela käyttää kyseisestä asiakirjasta termiä *päätös*. Esimerkiksi Tiililä (2007) kuitenkin käyttää tutkimuksessaan termiä *etuuspäätös* yleisemmin kuin *päätöstä*. Termien vakiintumattomuudesta kertoo esimerkiksi se, että *päätös* voi saada eri laeissa eri merkityksen (Tiililän 2007: 32 mukaan Uotila ym. 1989: 176). Myös omasta mielestäni *etuuspäätös* on informatiivisempi termivalinta, joten käytän sitä *päätös*-termin rinnalla.

Suomessa lakiin on kirjattu, että työttömän työnhakijan työttömyydestä aiheutuvia taloudellisia menetyksiä korvataan taloudellisesti lain ehtojen mukaisesti, jotta työttömällä olisi paremmat mahdollisuudet työllistyä (Työttömyysturvalaki 30.12.2002/1290). *Työttömyysetuus* on kattoterminä sekä Kelan että työttömyyskassojen maksamille työttömän etuuksille. Kela maksaa työttömyysetuutta – peruspäivärahaa tai työmarkkinatukea – tapauksissa, joissa työtön henkilö ei ole työttömyyskassan jäsen. (Kela.fi 2019: Työttömyysetuutta Kelasta?) Ennen kuin työtön henkilö voi hakea työttömyysetuutta, hänen on täytynyt ilmoittautua työttömäksi työnhakijaksi työ- ja elinkeinotoimistoon. Jos työtön työnhakija täyttää työssäoloehdon, hän voi hakea

¹ Institutionaalisen kielen performatiivisuudesta ks. Viinikka 2011 ja Viinikka 2017.

ansiopäivärahaa mahdollisesta työttömyyskassasta. Jos hän ei kuulu työttömyyskassaan mutta täyttää työssäoloehdon, työtön henkilö voi hakea peruspäivärahaa Kelasta. Jos hakija ei kuulu työttömyyskassaan eikä täytä työssäoloehto, hän voi hakea työmarkkinatukea (Kela.fi 2019: Työttömän pikaopas.)

Työmarkkinatuki on tarkoitettu työttömälle, joka 1) tulee ensi kertaa työmarkkinoille tai joka ei ole ollut riittävän pitkään töissä eli ei täytä työssäoloehto tai 2) joka ei voi enää saada perus- tai ansiopäivärahaa, koska sen saamisen enimmäisaika (400 päivää) on täytynyt (Kela.fi 2019: Työmarkkinatuki). Työmarkkinatukea haetaan jokaiselle työttömyysjaksolle erikseen. Kun asiakkaan ensimmäinen työttömyysturvahakemus on hyväksytty ja työttömyys jatkuu, hänen tulee täyttää työttömyysajan ilmoitus neljän viikon välein. Hakemukseen merkitään päivät, jolloin työtön henkilö on mahdollisesti ollut työssä tai työllistymistä edistävässä palvelussa. Ilmoituksen perusteella asiakkaalle maksetaan tietty laskennallinen summa työmarkkinatukea. (Kela.fi 2019: Ilmoita työttömyyspäivät.)

Vuonna 2018 Kela maksoi työttömyysturvaetuuksia yhteensä noin 218 000 henkilölle vaajaan kahden miljardin euron verran. Näistä työmarkkinatuen saajia oli yhteensä hieman alle 190 000 henkilöä ja summa melkein 1,7 miljardia euroa. Tutkimuksen teon hetkellä arvioidaan, että vuonna 2019 kaikista Kelan maksamista tuista työttömyysturvaetuudet ovat euromäärältään neljänneksi suurin etuus. Euromäärällisesti työttömyysturvaetuutta suurempia etuuksia ovat sairaanhoitokorvaukset, eläke-etuudet ja lapsiperhe-etuudet. Vuonna 2018 työttömyysetuudet olivat kolmanneksi suurin etuus, kun lapsiperhe-etuuksia maksettiin tuolloin työttömyysetuuksia euromäärällisesti vähemmän. (Kelan taskutilasto 2019: 2, 22–24.)

Aktiivimallissa on kyse siitä, että työttömän asiakkaan tulee täyttää tietyt aktiivisuuden ehdot saadakseen täyttä työttömyysetuutta. Aktiivisuuden määritelmiin tehtiin 1.4.2019 muutoksia, jotka helpottivat asiakkaan aktiivisuuden täyttämistä (Kela.fi 2019: Työtön voi täyttää aktiivisuusehdon uusilla tavoilla 1.4. lähtien). Tämän tutkielman aineisto kerättiin ennen huhtikuussa 2019 tehtyjä muutoksia, joten aktiivisuus on tutkimuksen aineiston kohdalla määritelty vielä vanhalla tavalla seuraavasti: Aktiivisuutta tarkastellaan 65 päivän jaksoissa. Edellytykset täyttyvät, jos etuuden saaja on ”65 maksupäiväjakson aikana 18 tuntia palkkatyössä, yrittäjänä (241 e yrittäjätuloa) tai 5 päivää TE-palveluiden järjestämässä työllistymistä edistävässä palvelussa”. (Kela.fi 2019: Usein kysyttyä aktiivimallista.) Loppuvuodesta 2018 myös sivutoimiset opinnot ovat kerryttäneet aktiivisuutta (TE-palvelut 2019). Jos asiakas ei täytä näitä ehtoja, hänen ”32,40 euron päiväkorvauksesta[an] vähennetään 4,65 % seuraavan 65 maksupäivän ajan” eli noin kolmen kuukauden ajan (Kela.fi 2019: Usein kysyttyä aktiivimallista). Joitain poikkeuksia lukuun ottamatta jokainen työtön työnhakija kuuluu aktiivimallin piiriin. Joillain

ammattiryhmillä, joilla on epätavallinen työaikajärjestely, aktiivisuus voi täytyä 18:a tuntia vähemmällä työllä. (Kela.fi 2019: Usein kysyttyä aktiivimallista.)

1.3 Aktiivimallin nousu ja kaatuminen

Edellä esittelin aktiivimallin yleisiä periaatteita. Tässä alaluvussa kerron tarkemmin aktiivimallin voimaantulosta ja lopulta mallin kaatumisesta. Kun tämän maisterintutkielman aihe lähti liikkeelle syksyllä 2018, aktiivimalli oli ollut voimassa reilun puoli vuotta, ja aiheen tuoreus houkutteli tutkimaan vastikään uudistettuja päätöksiä. Tämän jälkeen malliin tehtiin muutamia uudistuksia. Maisterintutkielman teon loppusuoralla eli syksyllä 2019 Antti Rinteen hallitus päätti aktiivimallin kaatamisesta. Koska tämän aineiston kirjeissä aktiivimalli on toiminut aineiston poiminnan kriteerinä, koen tärkeäksi kuitenkin avata aktiivimallin niin sanottua elinkaarta.

Aktiivimalli oli yksi Juha Sipilän hallituksen työllistämistä edistävästä toimista. Sen tavoitteena oli estää työttömyyden pitkittyminen ja lisätä samalla työllisyyttä. Esimerkki mallin toteutukseen otettiin Tanskan aktiivimallista. (Hetemäki 2018.) Malli tuli Suomessa voimaan vuoden 2018 alussa. Kohu sekä laaja medianäkyvyys oli saatu jo ennen mallin voimaantuloa. (Koivu 2017.) Kritiikkiä sai muun muassa työttömien yhdenvertaisuuden puute, kun kaikilla ei ole samanlaisia mahdollisuuksia osallistua työllistymistä edistäviin palveluihin (Hetemäki 2018). Muun muassa Työttömien Keskusliiton mukaan malli rankaisee myös niitä, jotka yrittävät työllistyä siinä onnistumatta (Haapakoski 2017). Mallia vastaan tehtiin jo ennen sen voimaantuloa kansalaisaloite, joka keräsi nopeasti vaadittavat 50 000 allekirjoitusta. Helmikuussa 2018 kansalaisaloite kuitenkin hylättiin (KAA 3/2018 vp).

Hallitus vaihtui keväällä 2019. Uusi, Antti Rinteen hallitus päätti poistaa aktiivimallin, ja mallin on tarkoitus poistua vuoden 2019 lopussa (Luonnos HE, lausuntokierros 16.8.2019). Hallituksen esitys aktiivimallin poistamisesta kävi lausuntokierroksella kahdellakymmenellä-kolmella eri taholla. Mallin poistamista vastustivat työnantajajärjestöt, mutta poistamiseen nopeasti asennoitui 16 lausunnon antanutta tahoa (Pantsu 2019). Aktiivimallin poistamiseen myönteisesti suhtautui muun muassa Kela, jonka lausunnon mukaan aktiivimalli on lisännyt työmäärää Kelassa. Lisäksi aktiivimalli on lisännyt muutoksenhakuja ja toimeentuloturvan hakua. Lausunnon lopussa Kela toivoo, että työttömyysturvaa kehitetään pitkäjänteisesti ja kokonaisvaltaisesti, sillä malli on tähän mennessä aiheuttanut Kelalle lisätyötä ja myös sen purkaminen tulee aiheuttamaan lisätyötä ja -kuluja. (Kelan lausunto 51/010/2019.)

Mallin kaatuminen tarkoittaa sitä, että tämän tutkimuksen aineiston päätöstekstit eivät ole vuodesta 2020 enää käytössä, vaan työmarkkinatuen tekstit uudistetaan taas. Tämä ei kuitenkaan ole tutkimukselle erityisen ongelmallista, sillä aktiivimalli on vain osa päätöstä: vaikka aktiivimalli vaikuttaa asiakkaan elämään enemmän tai vähemmän, päätöksen tekstitasolla aktiivimalli on vain osa käsiteltäviä asioita. Moni tämän tutkimuksen huomioista eli työmarkkinatuen tekstilajia koskevista havainnoista on valideja myös ilman aktiivimallia.

Mainittakoon vielä, että aktiivimallin rinnalle oltiin vuonna 2018 tuomassa niin sanottua ”aktiivimalli kakkosta”, jossa keskeistä on työnhakijan omatoimisen työnhaun painottaminen (HE 93/2018 vp). Mallista ei kuitenkaan päästy kolmikantaisessa työryhmässä² yksimielisyyteen, joten alkuvuonna 2019 hallitus päätti olla antamatta mallia eduskunnan päätettäväksi. Mallin esitys raukesi. (Hirvasnoro 2019.)

² Kolmikantaisella työryhmällä tarkoitetaan valtion virkailijoiden, työntekijäjärjestöjen sekä työnantajajärjestöjen edustajien muodostamaa työryhmää.

2 VIRKAKIELI

Tässä luvussa syvennyn tutkielman käsittelemään ilmiöön, virkakieleen. Aluksi kerron, mitä viimeaikaisen käsityksen mukaan on virkakieli. Samalla käsittelen sitä, miksi kyseinen kieli-muoto on olemassa ja läsnä virastojen viestinnässä. Luvussa pohditaan lähteiden kautta syitä sille, miksi virkakielen selkeytystyö on tärkeää ja samalla luodaan tilaa tämän pro gradu -tutkielman motiiveille. Tähän liittyen pureudun tarkemmin hallintolain 9. pykälään, jonka mukaan ”viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä”. Hyvä virkakieli sisältää nämä kaikki kolme aspektia, joten alaluvussa 2.2 nämä termit puretaan Tiililän (2015b) tekemän jaottelun mukaisesti. Luvun loppupuolella esittelen virkakielen viimeaikaisia tutkimuksia.

2.1 Kieltä hallinnosta kansalaisille

Usein virkakieltä määritellään tyylin kautta kielenä, joka on monimutkaista ja hankalaa ymmärtää (esim. Heikkinen, Hiidenmaa & Tiililä 2000: 9). Tyylin määrittely sisältää kuitenkin aina yleistyksiä ja kiteytyksiä, koska virkakieltä tuottavat hyvin erilaiset virkailijat mitä moninaisempiin tarkoituksiin. Kun virkakielen termiin pureudutaan tarkemmin, huomataan, että virkakieli ei ole ilmiönä yksiselitteinen ja homogeeninen. (Heikkinen 2002: 16.) Tyylin sijasta virkakielen toimijalähtöinen määrittely onkin mielekkäämpää, sillä virkakielessä on yhden kielimuodon sijasta kyse teksteistä, tekstilajeista ja kielenkäytön tilanteista (Tiililä 2018). Toimijalähtöisesti määriteltynä virkakieli on viranomaisten ja julkisten palvelujen tarjoajien työssään käyttämää kieltä (Tiililä 2015a: 99).

Virkakieltä koskevat periaatteessa samat yleiskielen säännöt kuin muutakin suomen kieltä. Tiililä (2018) kuitenkin toteaa, että virkakielen kohdalla sääntely on jopa tiukempaa. Tämä juontaa juurensa muun muassa lainsäädännöstä: julkisen vallan käyttämän kielen tulee heijastaa esimerkiksi tasa-arvoa ja avoimuutta, sillä nämä ovat arvoja, joita suomalaisessa julkishallinnossa muutenkin tavoitellaan (mts. 2018). Tiukoista raameista huolimatta virkakielen maine on kansalaisten mielissä huono ja syitä tähän on monia.

Virkakielen käytön syyt ovat syvällä virkakulttuurissa, ja usein hankalimmankin kielenkäytön taustalla on jonkinlainen syy tai motiivi, kuten esimerkiksi jonkin virastossa käytettävän tekstin tekstilajipiirteet, joita ei yksittäinen virkailija tavallisesti lähde haastamaan. Lisäksi erilaiset tekniset tekstinlaatumiskeinot voivat olla osallisena virkatekstien hankalassa ymmärrettävyydessä. (Tiililä 2017: 6.) Esimerkiksi päätöskirjeitä laaditaan monessa virastossa valmiiden

fraasipankkien pohjalta. Tässä tutkimuksessa fraasilla tarkoitetaan näitä valmiita kielen osia, joita etuuspäätöksissä käytetään. Virkailija valitsee asiakkaan tilanteeseen sopivat fraasit etuuspäätökseen pystymättä juurikaan vaikuttamaan niiden sisältöön. Jylhä (2017: 121) on tutkimuksessaan huomannut, että fraasipankista valituilla lauseilla ei välttämättä ole selkeää sidoksisuutta toisiinsa. Tekstien tekniset laatimiskeinot ovat merkittävästi näkyvillä myös tämän pro gradu -tutkielman aineistossa, jossa suuri osa tekstistä on niin sanotusta valmiista fraasipankista.

Tekstit eivät synny tyhjiössä, ja virkateksteistä on havaittavissa, millaisia merkityksen muodostamisen tapoja virastoissa pidetään tarpeenmukaisina. Tekstit rakentuvat usein aiempien tekstien palasista, jolloin kirjoittaja olettaa, että aiemmat tekstit ovat myös lukijalle tuttuja. Tällöin tekstin laatija voi järkeillä, ettei aiemmissa teksteissä esiteltyjä asioita tarvitse kirjoittaa auki käsillä olevaan tekstiin. Virkatekstit syntyvät maailmassa, jossa byrokraattiset ja abstraktit asiat, kuten järjestelmät ja mallit, hallitsevat työn kulkua. Usein virkakielen yhteydessä mainittu etäinen ja viileä sävy puolestaan luo tekstiin asetelman siitä, että kirjoittaja on asiantuntija ja lukija tekstiin alistuva. Toisaalta kaikki tämä herättää kysymyksen siitä, miksi juuri kyseinen hankalaksi koettu kielimuoto koetaan viraston kontekstissa tarpeenmukaisena. Tietyllä kielen muodolla tuotetaan erilaista merkitystä kuin toisella, ja tietynlainen kielimuoto ehkäpä koetaan tietyssä institutionaalisessa kontekstissa tarpeelliseksi: ”viraston kuuluu viestiä näin”. (Heikkinen 2002: 15–17.) On siis olemassa yleinen käsitys siitä, että viraston tulisi viestiä esimerkiksi virallisesti, etäisesti ja jopa juhlallisesti. Tätä käsitystä ei yksittäinen työntekijä tavallisesti haasta. (Tiililä 2007: 52.)

Selkeämmän virkakielen eteen on tehty viime vuosikymmeninä töitä esimerkiksi Kotimaisten kielten keskuksessa (Kotuksessa), joka on muun muassa viranomaisten ja julkisten palvelujen kielen asiantuntemuksen keskus Suomessa (esim. Tiililä 2018). Virkakielityö on Kotuksessa jatkuvaa, mutta siellä esimerkiksi toteutettiin 1990- ja 2000-luvun taitteessa akvaariohankkeeksi nimetty tutkimus, jossa tutkittiin hallinnon tekstejä ja niiden kontekstia. Hankkeen tarkoitus oli tutkimuksen avulla saada virastojen kielityötä läpinäkyvämmäksi. Hankkeessa selvisi muun muassa, että virkatekstejä on vaikea ymmärtää riittävästi, jos lukija ei tunne tekstientekemisen ja muun virkatyön tapoja. (Heikkinen, Hiidenmaa & Tiililä 2000: 10.) Jotta tavallinen kansalainen voisi ottaa selvää esimerkiksi hallinnon toiminnasta, hänen tulisi ensin olla tietoinen viraston prosesseista. Hankalan virkakielen voikin nähdä uhkana demokratialle, sillä ihmisillä on lain suoma oikeus saada tietoa itseään ja yhteisöään koskevista asioista ja tiedon tulisi olla helposti saatavissa sekä tarpeeksi ymmärrettävässä muodossa. (Heikkinen 2002: 14.)

Selkeään, ymmärrettävään ja asialliseen virkakieleen täytyy siis aktiivisesti pyrkiä, sillä selkeä kieli edistää hallinnon avoimuutta ja toiminnan läpinäkyvyyttä (HVT 2014: 10). Vain tällöin julkinen hallinto pystyy toteuttamaan sille sopivia arvoja. Tähän tavoitteeseen pyrkimiseksi vuonna 2014 laadittiin Hyvän virkakielen toimintaohjelma (HVT 2014). Toimintaohjelman tavoitteena oli, että lain vaatimus asiallisesta, selkeästä ja ymmärrettävästä kielestä toteutuisi virastoissa paremmin. Toimintaohjelmassa (2014: 12) todetaan muun muassa, että selkeämpi kieli säästää aikaa ja rahaa, kun selkeämmän kielen kautta viestittävä asia ymmärretään helpommin ja esimerkiksi asiakkaan tarve ottaa virastoon yhteyttä hankalasti kirjoitetun kielen vuoksi vähenee. Lisäksi henkilöstöresursseja voisi käyttää järkevämmiin, kun työntekijät ymmärtäisivät tekstit nopeammin ja tehokkaammin.

Virkakieli on haaste myös muissa maissa. Esimerkiksi muissa pohjoismaissa on ollut hankkeita, joissa on kehitetty selkeän kielen käyttöä julkisessa hallinnossa. Muun muassa Ruotsissa julkisen hallinnon selkeään kieleen panostetaan, ja esimerkiksi vuonna 2014 tehdyssä viranomaisille osoitetussa kyselyssä selvitettiin, miten viranomaiset käyttävät työssään selkeää kieltä. Vastaajia oli 370, ja useimmat vastasivat selkeän kielen olevan osa työtään ja moni toivoi johdon suunnalta ohjeita selkeän kielen käyttöön. Jos selkeään kieleen ei panostettu, syynä oli usein rahan puute. (Klarspråksarbetet i offentlig sektor 2015: 3–4). Norjassa hanke nimeltä Klart språk i staten toteutettiin vuosina 2009–2012. Hankkeen tavoitteet olivat melko samat kuin Suomessa tehdyssä Hyvän virkakielen toimintaohjelmassa: virastojen kieltä haluttiin kehittää helppotajuisemmaksi ja ymmärrettävämmäksi kaikille. Hankkeeseen sisältyi esimerkiksi neuvontaa ja kursseja julkishallinnon virkailijoille. (Dahle & Ryssevik 2013: 17–18.) Norjassa on myös panostettu rahallisesti siihen, että valmistuvia juristeja koulutetaan selkeän kielen käyttöön. Kymmenen vuoden mittainen hanke saa valtion rahoitusta ja jatkuu vuoteen 2026 asti. (Intensjonsavtale 2016.)

Selkeään kieleen panostetaan myös Suomen virastoissa. Esimerkiksi Kelassa ja Verohallinnossa on palkkalistoillaan henkilöitä, joiden ammattinimike on kielenhuoltaja. Päivittäisten kielenhuoltotöiden lisäksi esimerkiksi Kelassa on toteutettu viime vuosina kaksi isompaa selkeytshanketta, joissa on uudistettu erilaisia asiakastekstejä ja lomakkeita (Kotimaisten kielten keskus 2013). Toisessa hankkeista, vuosina 2011–2013 toteutetussa Selkeys-hankkeessa, tekstejä muutettiin lukijan näkökulmasta käsin eli asiakaskirjeiden uudistamistyössä kuultiin asiakkaiden näkemyksiä uudistettavista teksteistä (Laaksonen 2014). Tuoreimpana virkakielen selkeyteen panostuksena Kela on vuosina 2020–2021 toteuttamassa asiakastekstien kehittämisohjelman (Kela.fi 2019: Kela käynnistää tekstien kehittämisohjelman).

Viraston tekstien selkeytysprosessi ei ole nopeatempoista ja yksinkertaista. Virkakielen mutkikkuuden syyt eivät useinkaan ole itse tekstissä, vaan kuten edellä on tullut ilmi, syyt ovat pitkälti syvällä virkakulttuurissa (Heikkinen 2002: 14). Lisäksi muutosten käyttöönoton nopeuteen vaikuttaa kirjoitettujen tekstien määrä. Esimerkiksi Kelassa pelkästään erilaisia asiakaskirjeitä lähetetään maailmalle vuosittain melkein kaksikymmentä miljoonaa, ja tästä etuuspäätöksiä on noin puolet (Laaksonen 2011; Tiililä 2010: 172).

2.2 Asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä virkakieli

Hyvän kielenkäytön vaatimus velvoittaa viranomaisia käyttämään asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä (Hallintolaki 2003/434 § 9). Vaikka termit voi avata hyvinkin helppoihin kategorioihin muun muassa niiden sanakirjamerkityksen perusteella, todellisissa teksteissä esimerkiksi selkeiden ja ymmärrettävien piirteiden erottaminen voi olla hankalaa. Termit limittyvät helposti. Lisäksi teksti saattaa sisältää vain yhtä tai kahta näistä kolmesta vaatimuksesta: teksti voi olla selkeä ja ymmärrettävä olematta kuitenkaan asiallinen. Toisin sanoen teksti voi olla informatiivinen mutta tyly³. Toisaalta selkeys ja ymmärrettävyys voivat myös keskenään tukea asiallisuutta, kun informatiivinen ja kieliopillisesti oikein kirjoitettu teksti luo lukijalle mielikuvaa auttavasta kirjoittajasta. (Tiililä 2015b.)

Asiallisuus koskee Tiililän (2015b) mukaan tekstin asiassa pysymistä ja sävyä. Kielitoimiston sanakirjan mukaan *asiallinen* tarkoittaa 'asiassa, olennaisessa pysyvä, sivuseikkoihin takertumaton, tasapuolinen, objektiivinen' (KS s.v. *asiallinen*). Kyse on siis paitsi tekstin sisällöstä, jossa tulee viestiä vain asiaan liittyvät ja asiakasta koskevat asiat, myös tekstin yleisesti välittyvästä sävystä. Lakikieltä voisi luonnehtia asiassa pysyväksi eli tätä kautta asialliseksi, mutta lakikieli ei kuitenkaan palvele sellaisenaan maallikkolukijaa. Sävyn ja asian pitää siis toimia rinnakkain. (Tiililä 2015b.)

Virkakieltä syytetään sen tylystä sävystä. Tyly sävy syntyy esimerkiksi kankeasta muodollisuudesta, kuten asiakkaan teitittelystä. Kasvottomuutta tekstille luo se, että kirjoittaja on etäännytetty tekstistä käyttämällä esimerkiksi passiivimuotoa. Passiivimuodon käyttöä perustellaan kuitenkin sillä, ettei kirjoittajan identiteettiä ole tarpeen tekstissä erikseen paljastaa, koska päätös on organisaation, ei virkailijan, tekemä (Heikkinen 2000a: 85–86; Viinikka 2011: 70). Lisäksi aktiivimuoto virastoon viitatessa voi jossain kontekstissa tuoda tekstiin teennäisen

³ Esimerkiksi Trafín (nyk. Traficom) asiakaskirjeiden uudistuksessa kirjeen selkeys oli mennyt paikoin asiallisuuden edelle, kun esimerkiksi alkutervehdyksestä oli luovuttu ja asiakkaan jatkuva suora puhuttelu on saanut paikoin jopa uhkaavan sävyn (Juvonen 2017: 78).

sävyn (Tiililä 2007: 141), kun aktiivimuoto toisi dialogiin odottamattoman, yksittäishenkilöä simuloivan puhettavan (Fairclough 1995: 98). Aktiivimuodon käyttö voisi joissain tapauksissa jopa vähentää kirjoittajan uskottavuutta (Viinikka 2017: 198). Henkilöt, joita esimerkiksi etuuspäätöskirjeissä erikseen eksplikoidaan, voivat olla muun muassa auktoriteetteja, joiden lausunnot ovat vaikuttaneet päätökseen. Tällaisia ovat esimerkiksi lääkärit ja heidän lausuntonsa. (Tiililä 2017: 226–227.) Tämän pro gradun aineistossa viitattu tietolähde on esimerkiksi TE-palveluiden työvoimaviranomainen ja hänen tekemä lausuntonsa.

Jos asiakas saa virastolta päätöksen, se tulisi perustella riittävän hyvin. Päätöksen perustelujen pakollisuus on kirjattu myös hallintolain pykälään 45 (Hallintolaki 2003/434 § 45). Varsinkin kielteisissä päätöksissä riittävät perustelut ovat erittäin tärkeitä, koska riittämättömät perustelut voivat johtaa mielivallan tuntuun (Tiililä 2015b). Esimerkiksi tammikuussa 2019 Kela sai moitteita apulaisoikeuskanslerilta siitä, että erään toimeentulotukipäätöksen perustelut eivät täyttäneet hallintolain mukaisia kriteerejä. Asiakkaan saamat perustelut eivät olleet yksilöllisiä ja kirjeen sanavalinnat eivät olleet onnistuneita. (Valtioneuvoston oikeuskansleri 2019.) Virastoissa tulee myös miettiä sitä, miten hän ohjeistaa ja toisaalta ohjailee tekstin saajaa. Kehotusten tulee olla ystävällisiä mutta kuitenkin sellaisia, että ne ovat helposti ymmärrettävissä kehotuksiksi. (Tiililä 2015b.)

Tiililän (2015b) mukaan selkeys kattaa tekstin visuaalisen puolen ja sanan sanakirjamerkitys on 'helposti hahmotettava, tajuttava, käsitettävä, helppoymmärteinen, havainnollinen, selvä' (KS s.v. *selkeä*). Selkeä teksti muodostuu helposti erotettavista kielen osista, kuten sanoista, lauseista ja kappaleista. Selkeään kieleen kuuluu myös norminmukaisen kirjoituksen säännöt. (Tiililä 2015b.)

Hallintolain kolmesta virkakieltä määrittävästä termistä – asiallisesta, selkeästä ja ymmärrettävästä – selkeän kielen opastusta on saatavilla todennäköisesti eniten siksi, että oikeinkirjoitusnormeja on helppo kategorisoida ja opettaa. Kieleen liittyvät oppaat ja käsikirjat voivat olla sekä työelämälähtöisiä, jolloin ne käsittelevät puhtaan kieliopin lisäksi myös esimerkiksi tekstilajiasioita, kuin myös suoraan pelkästään kielioppiin keskittyviä. (Tiililä 2018.) On tärkeää huomata, että selkeä kieli ei ole synonyymi selkokielelle. Selkeällä kielellä tarkoitetaan kaikenlaisia lukemista helpottavia ratkaisuja. Selkokieli on puolestaan oma erityinen kielimuotonsa, joka on tarkoitettu henkilöille, joilla on vaikeuksia lukea tai ymmärtää yleiskieltä. (Selkokeskus 2019.)

Selkeys ja ymmärrettävyys käsitetään usein toistensa synonyymeiksi, mutta Tiililä (2015b) on tehnyt näiden adjektiivien välille merkityseron. Termien synonymiaa tukee *ymmärrettävä*-sanan sanakirjamerkitys: 'ymmärretään yleisesti; selkeä, selvä, järkevä' (KS s.v.

ymmärrettävä). Kuitenkin kun selkeys koskee tekstin visuaalista puolta ja normienmukaisuutta, ymmärrettävyyttä luodaan annostelemalla tieto lukijalle sopivina annoksina ja tyylinä. Kun tekstissä käsitellään esimerkiksi lukijalle vierasta aihetta, tutusta uuteen asiaan liikkuva informaatorakenne palvelee tekstin ymmärrettävyyttä. (Tiililä 2015b.) Jos ymmärrettävyyttä tarkastellaan lukijan eli esimerkiksi päätöskirjeen saavan henkilön näkökulmasta, ymmärrettävin päätös on sellainen, jossa päätös ja perustelut liittyvät kiinteästi ja selkeästi toisiinsa (Tiililä & Laurila 2017: 129).

2.3 Virkakielen tutkimus

2.3.1 Oikeakielisyyden tavoittelusta kontekstien ymmärtämiseen

Virkakieli on kiinnostanut kielentutkijoita Suomessa 1970-luvulta lähtien. Virkakieltä on tutkittu Suomessa usein sosiaalisen konstruktionismin kautta, jossa kysymys on Bergerin ja Luckmannin (1967) mukaan siitä, ettei kieli vain heijastele todellisuutta, vaan rakentaa sitä. Aluksi kiinnostus kohdistui puhtaasti kielenhuoltoon ja kielen parantamiseen (Hiidenmaa 2000a: 25). Tästä siirryttiin 90-luvulla tarkastelemaan tekstien vuorovaikutuksellista tehtävää ja sävyä (esim. Tiililä 1992). Vuosituhannen vaihteen paikkeilla tehdyt tutkimukset ovat ottaneet tarkasteluun myös tekstien tuottamisen kontekstit ja työn näkökulman. (Hiidenmaa 2000a: 25.) Yhteistä uudemmille virkakielen tutkimuksille on sosiaalisten käytänteiden kuvaus, joka on hyvin tarkkaa ja kontekstilähtöistä (Honkanen 2012: 214).

Konteksteja voidaan tarkastella kolmesta näkökulmasta, jotka ovat ideologinen, lukijan ja kirjoittajan näkökulma. Ideologisesta näkökulmasta tarkastellaan, millaisessa arvomaailmassa tekstin merkitys on mielekäs. Lukijan kontekstilla puolestaan tarkoitetaan taustaa, josta lukija tekstin lukee. Tekstin tuottajan näkökulma on se fyysinen ympäristö, jossa teksti laaditaan. (Hiidenmaa 2000a: 26.) Virkakielenhuollossa suhtautuminen esimerkiksi kielen rinnakkaisiin muotoihin tai rekistereihin ei ole sellainen, että yksi tapa olisi varsinaisesti parempi kuin muut. Sen sijaan pyritään ymmärtämään, millaisissa konteksteissa mikäkin käyttötapa ilmenee ja millaisia merkityksiä jokin valinta tekstille antaa. (mts. 29.) Tässä maisterintutkielmassa fokusoidun ideologiseen näkökulmaan, kun kiinnostus koskee sitä, miten tekstissä asemoidaan virasto ja lukija eli etuutta hakenut henkilö.

Vaikka julkisen vallan kielenkäytön tutkimus on perusteltua ja tärkeää, sitä on tehty Suomessa kielitieteellisin keinoin vähän. Pääsyy tähän on se, että usein tutkittavat tekstit ovat luonteeltaan arkaluontoisia ja siten tutkimusluvan takana. Arkaluontoista materiaalia ovat kaikki

yksittäiseen henkilöön tarkentavat asiakirjat, kuten etuuspäätökset. Tutkimuslupia annetaan rajatusti ja tutkimusaineisto jää usein yksittäisen tutkijan tietoon, jolloin tehtyä tutkimusta ei voida siinä käytetyn aineiston kautta jalostaa eteenpäin⁴ Toinen syy virkakielen vähäiselle tutkimukselle voi olla se, että tutkijat eivät välttämättä ole tietoisia kaikista niistä tekstilajeista, joita virastoissa on käytössä. (Tiililä 2017: 9–10.)

Kansainvälisesti virkakieltä tarkasteltaessa esiin nousee muutamia institutionaalisia teemoja. Yhteistä näillä tutkimuksilla käsillä olevan maisterintutkielman kanssa on se, että tutkimuksissa nousee kysymykseksi se, miten virkakieltä voidaan tulkita ja ymmärtää instituution ulkopuolella. On muun muassa tutkittu, että Ruotsin Eläkevirasto (Pensionsmyndigheten) viestii asiakkailleen erilaisella roolilla kuin Kela Suomessa: Ruotsin Eläkeviraston viestinnässä asiakasta pyritään esimerkiksi auttamaan laskemalla eläkkeen määrää asiakkaan puolesta. Kyse on kulttuurieroista. Ruotsi on esimerkiksi siirtynyt epämuodollisempaan puhuttelumuotoon ennen Suomea, jo 1900-luvun loppupuoliskolla. (Tolvanen 2016: 19, 67–68.)

Kansainvälisissä virkakielitutkimuksissa on käsitelty esimerkiksi tapausmuistiinpanojen/potilaskertomusten (*case notes*) syntyä Ison-Britannian sosiaalityössä (Hall, Slembrouck & Sarangi 2006; Lillis 2017). Huomiota kiinnitettiin muun muassa siihen, että tutkitut tekstit sisälsivät klustereita eli eräänlaisia tekstikimppuja, jotka edustavat toisistaan eroavia tekstilajeja ja tämän vuoksi ne voivat vaikuttaa keskeneräisiltä (Lillis 2017: 504–506). Huolta sosiaalityön teksteissä herätti se, että potilaskertomusten standardoiminen saattaa vain kierrättää institutionaalisia kategorioita, mikä tarkoittaa sitä, että asiakkaiden tilanteista kirjattaisiin sellaiset asiat, mitä instituution odotetaan haluavan kuulla. Tällöin asiakkaan kompleksinen ja monisyinen tilanne voi jäädä toisarvoiseksi. (Hall, Slembrouck & Sarangi 2006: 105–106.)

Lain ja oikeuden näkökulmasta on tutkittu esimerkiksi lakitekstien mahdollista sukupuoliin liittyviä ennakoasetelmia (Wharton 2006) sekä muun muassa tuomareiden loppulausuntojen selkeyttä (Bronwen 2016). Viimeisenä mainitun Uuden-Seelantilaisen tutkimuksen tulokset olivat linjassa suomalaisen virkakielitutkimuksen havaintojen kanssa: tuomarin käyttämä kieli sisälsi paljon passiivia, nominalisaatiota ja täydentäviä lausekkeita. Tutkimus ja sen tulokset saivat aikaan toimia juristien selkeän kielen koulutuksen saralla. (Bronwen 2016: 140; 149.)

Kyse ei kuitenkaan aina ole pelkästään instituution tuottaman kielen hankaluudesta, vaan kyseeseen saattaa nousta kysymys esimerkiksi kansalaisten lukutaidosta eli siitä, miten he kykenevät lukemaan tekstin siten, että he voivat ymmärtää sen sanoman. Kansalaisten lukutaidon

⁴ Tämän tutkielman aineistonkeruusta katso luku 4.1.2.

taso vaikuttaa institutionaalisten tekstien ymmärtämiseen ja sitä kautta esimerkiksi terveysohjeiden noudattamiseen. (Gabrielsen & Lundetræ 2014.)

Virkakielen tutkimusta on yhdeksänkymmentäluvulla syytetty siitä, että siinä oletetaan koko instituutioissa käytettävän kielen olevan sellaista, jota tutkija on tarkastellut (Sarangi ja Slembrouck 1996: 8). Tämä ei tietenkään pidä paikkaansa jo pelkästään kaikkien eri genrejen ja tekstin tarpeiden näkökulmasta. Toinen haaste on ollut se, että virkakielen tutkimus on usein kirjoitetun kielen tutkimista, jolloin kasvokkainen vuorovaikutus ja siihen liittyvä viranomaiskieli jää kokonaan tarkastelun ulkopuolelle (mts. 8). Tässä maisterintutkielmassa tämä huomio pitää paikkansa, mutta huoli ei ole täysin validi Suomen kontekstissa, sillä suullisesta viranomaisviestinnästä on tehty tutkimusta. Näistä mainittakoon esimerkiksi tutkimus vuorovaikutustapahtumista Kelan palvelutiskillä (Sorjonen & Raevaara 2006) sekä Kelan puhelinpalvelussa (Raevaara, Sorjonen & Lappalainen 2013).

2.3.2 Tutkimuksia virastojen asiakaskirjeistä

Etuuspäätösten kielestä on tehty Suomessa yksi väitöskirja, joka on samalla keskeinen lähde tälle pro gradu -tutkimukselle. Tiililä (2007) tutki väitöskirjassaan Helsingin kaupungin sosiaaliviraston vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalvelupäätöksiä sekä niihin liittyvien hakemuksien ja asiantuntijalausuntojen kieltä ja kontekstia. Kyseinen väitöskirja antaa hyviä viitteitä myös tälle pro gradu -tutkimukselle, koska myös tässä tutkimuksessa tehdään tekstilajitustutkimusta. Tiililän tutkimat etuuspäätökset on tehty Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa vuosina 1992–2003, joten ajallisen eron vuoksi on perusteltua tehdä samantyyppistä tutkimusta ja vertailla tutkimustuloksia keskenään.

Yksi Tiililän tutkimuslöydöksistä oli, että standardoidut, massatuotannon keinon laadittavat tekstit helpottavat lukijan tehtävää, kun tietty tieto on odotettavissa löytyvän tietystä kohdasta. Toisaalta massatuotannolla voidaan nähdä kääntöpuoli, kun lisääntyvät tekstit vaikuttavat niiden laatuun. Kun asiakirja laaditaan monen muun asiakirjan pohjalta, tiedon luotettavuus saattaa heikentyä. Tieto sirpaloituu, ja se ei välttämättä ole enää seuraavassa asiakirjassa sama kuin edellisessä. Lisäksi päätösten tekniset laatimiskeinot, kuten valmiit fraasit sisältävä tekstipankki, toisaalta helpottavat tekstien tekemistä, mutta toisaalta valmiit fraasit järjestelmään tehnyt henkilö ei välttämättä ole tekemisissä asiakaskunnan ja tietojärjestelmien kanssa, jolloin tällä henkilöllä ei ole kokemusta tekstin käytöstä aidoissa teksteissä. Tämä voi osaltaan vaikuttaa tekstin ymmärrettävyyteen. (Tiililä 2007: 224–225.) Kelassa monet etuuspäätöskirjeiden fraasit käyvät läpi kielenhuoltoprosessin, mutta tämän tutkielman aineistossa moni fraasi ei

ollut vielä ehtinyt kielenhuoltoon. Tämä ei kuitenkaan ole tutkimuksen kannalta haaste, sillä fraasit ovat olleet käytössä ja kirjeitä on lähetetty asiakkaille, eli kyse on autenttisesta kielenkäytöstä virastossa.

Myös Laurila (2008: 57) löysi aineistostaan samantyyppisiä havaintoja kuin Tiililä (2007): toimeentulotukipäätösten intertekstuaalisuus eli se, että teksti rakentuu aiempien tekstien varaan, vaikeuttaa tekstin ymmärrettävyyttä. Päätöskirjeissä käytetään paljon infiniittirakenteita, jolloin päätökset saavat pysyvyyden ja ehdottomuuden piirteitä. Tämä osoittaa, että päätöksen syyt ovat voimassa ajankohdasta riippumatta. Infiniittirakenteilla pystytään myös tiivistämään tekstiä ymmärrettävyyden kustannuksella, kun substantiivien ympärille kertyy pitkiä määriteketjuja. (Laurila 2008: 55.)

Uudemmassa, samaa teemaa käsittelevässä tutkimuksessa on syvennetty tietoa perusteluiden tavoista ja tarkoituksista. Yksi tapa jaotella perusteluita on se, kuinka selvästi perustelu ilmaistaan kielellisesti. Perustelevat sanat ja rakenteet ovat merkki helposti tunnistettavasta perustelusta (*Toimeentulotuki evätään puuttuvien lisäselvitysten takia*). (Tiililän & Laurila 2017: 131). Päätöskirjeissä voi olla myös rakenteita, joissa tunnistettavia perusteluiden rakenteita ei ole (*Pyykin kantaminen on vaikeaa. Myönnetään toimeentulotukea pesukoneen hankintaan*). Tällöin lukijan tulisi tietää tekstin taustalla vaikuttavat asiat. Toinen tapa jaotella perusteluita on se, millaisia asioita perusteluina käytetään. Toimeentulotukipäätöksessä tällaisia asioita voivat olla esimerkiksi lakiin, hakijan tilanteeseen tai muihin asiakirjoihin viittaaminen (mts. 134–138.) Hyvien perusteluiden tunnusmerkit liittyvät siis pitkälti loogisuuteen.

Kytövaara (2015) tutki pro gradussaan toimeentulotukipäätösten tietolähteitä eli sitä, mihin kaikkeen etuuspäätöksissä viitataan. Tietolähteitä olivat dokumenteista hakemus, laki, laskelmat ja liitteet. Henkilölähteistä kirjeissä oli läsnä etuuden hakija. Tutkimuksen mukaan asiakas on huomioitu tietolähteenä etuuspäätöstä tehdessä hyvin. (Kytövaara 2015: 64.)

Etuuspäätöksistä on tutkittu myös niiden informaatiokulkua (Jylhä 2013, 2017). Yksi tutkimuslöydös oli, että toimeentulotukipäätöksen päätös-, asiaseloste- ja tiedoksenne-osat ovat erilaisia. Keskeisintä on kuitenkin se, että mallifraasit ja vapaasti kirjoitettava teksti muodostaisivat koherentin kokonaisuuden ja tutkimuksen mukaan tämä toteutuu päätöksissä. Päätösten teemoja ei kuitenkaan avata, vaan lukijan oletetaan olevan niistä ennalta tietoinen. Tämä on osaltaan ymmärrettävää siksi, että päätös tehdään aina jokaisen hakijan henkilökohtaisen ja itsensä kertoman tilanteen perusteella. Teemojen avaamatta jättäminen ei kuitenkaan ainakaan helpota tekstin ymmärtämistä. (Jylhä 2013: 50.)

Edellä esitellyistä etuuspäätöksiä koskevista tutkimuksista voidaan huomata, että toimeentulotuen etuuspäätökset ovat olleet ehdottomasti suosituimpia etuuspäätösten tutkimuksen

kohteita. Tämä johtuu siitä, että edellä esiteltyt tutkimukset ovat Tekstualisoituva julkishallinto-hankkeessa (ks. Kotus 2013) tuotettuja, joten tutkimusten aineistot eli toimeentulotuen päätökset ovat olleet useammat tutkijan käytössä. Myös Kytövaaran (2016: 10) aineisto on saatu Kotukselta tutkimuskäyttöön.

Trafin (nyk. Traficom) lähettämien asiakaskirjeiden uudistusta koskevassa tutkimuksessa havaittiin, että tekstien kokonaisrakenne ei uudistuksen kautta juurikaan muuttunut, mutta teksteissä asiakas tuotiin aktiivisemmaksi toimijaksi ja teittelystä oli siirrytty sinutteluun (Juvonen 2017: 76). Osa muutoksista oli siis samantyyppisiä kuin mitä Kela teetti omille asiakaskirjeilleen Selkeys-hankkeessa vuosina 2011–2013. Virastojen käyttämää puhuttelumuotoa on tutkinut myös Virkkunen (2015), jonka mukaan kuntien omilla verkkosivuilla passiivin ja yksikön 2. persoonamuodon käyttö asiakkaan puhuttelumuotona vaihtelevat. Maahanmuuttajia koskevissa verkkoteksteissä yksikön 2. persoonamuodolla tekstiä tuodaan lähemmäs lukijan arkielämää, kun passiivin sisältävät lauseet jäävät abstraktimmalle tasolle (mts. 27, 74).

Kelan asiakaskirjeissä Kelan rooli on ollut esittää asiat itsestään selvinä. Kela ilmaisee asiat niin, ettei asioille jää epäröinnin sijaa. Myös tiedotteen sisältöä, kuten etuuspäätöksessä annettua tietoakin, raamittaa tavallisesti laki, joten asioiden esittäminen itsestäänselvytenä vähentää epäselvyyttä esimerkiksi siitä, ketä tiedote koskee. (Julkunen 2002: 118–119.) Julkunen artikkelissa käskymuoto on asiakastiedotteessa huomattavassa vähemmistössä, vaikka tekstin funktio on kehottaa kirjeen saajia toimimaan tietyllä tavalla (mts. 119). Kelan verkkoteksteissä instituutio puolestaan tasapainottelee paperiseen tiedotteeseen verrattuna modernin alustan ja instituutiolle tutun asiallisen etäisyyden välillä (Peltola 2011: 96).

Virastojen perinteisestä verkkoviestinnästä poikkeavaa vuorovaikutusta tutkinut Rostén-Jokinen (2019) tarkasteli Kelan sosiaalisen median hahmon, Kela-Kertun, vastauksia asiakkaiden sosiaalisessa mediassa lähettämiin kysymyksiin. Tutkimuksessa muun muassa havaittiin, että koska Kela-Kertun vastauksissa pyritään yksiselitteisyyteen ja muun muassa korjaamaan asiakkaan kysymyksessä mahdollisesti olevia virheitä, kysymys ja vastaus eivät välttämättä keskustele keskenään. Tällöin teksti etäännyttää lukijaa. (mts. 103.) Viraston rooli siis näyttää pysyvän etäisenä myös sosiaalisen median kaltaisilla epämuodollisilla alustoilla.

3 TEOREETTINEN TAUSTA

Tämä maisterintutkielma on tekstilajin ja vuorovaikutuksen tutkimusta. Teoreettisessa keskiössä on systeemis-funktionaalinen kieliteoria sekä rakennepotentiaaliteoria. Esittelen nämä seuraavaksi.

3.1 Systeemis-funktionaalinen kielitiede

Systeemis-funktionaalinen (jatkossa SF-) kielitiede on M. A. K. Hallidayn kehittämä teoria, joka perustuu siihen, että ihminen on sosiaalinen toimija ja kieli on sosiaalisen toiminnan muoto. Kieli on toimintaa ja yhteisöllinen resurssi. Teoria on holistinen eli kokonaisvaltainen, sillä se pyrkii huomioimaan kaiken kieleen vaikuttavan suuresta kulttuurikontekstista kaikkein pienimpiin kielen osiin. SF-kielitiedettä voi siis kuvata semanttiseksi, sillä sen avulla pyritään tutkimaan merkityksiä ja toimintaa, joita kielellä luodaan. (Luukka 2002: 89–90.)

Hallidayn mukaan sosiaaliset merkitykset ja niiden realisointi tekstimuotoon voidaan katsoa kieliopin avulla (Fowler & Kress 1979: 187). Kieliopin ja semantiikan suhde ei ole mieltävaltainen. On mahdotonta tehdä selkeä eronteko sille, mistä toinen alkaa ja mistä toinen loppuu (Halliday 1994: xix).

3.1.1 Systeemis-funktionaalisen kielitieteen periaatteita

SF-teoriassa on kolme tärkeää elementtiä: konteksti, teksti ja kielen systeemi (Luukka 2002: 90). Kontekstin Halliday näki samaan tapaan kuin Malinowski (Halliday 1985: 5): Malinowskin mukaan kieli on vastaus tietyn yhteisön tarpeille, joten kieli heijastelee tämän tietyn yhteisön ominaisuuksia. Tämän vuoksi kielen käyttö yhteisössä on täysin kontekstiperustaista. Toinen SF-teoriaan vaikuttanut, alun perin Malinowskin ajatus oli, että kielen perusyksikkö on pelkkien sanojen sijaan teksti. (Kress 1976: viii, ix–x.) Teksti puolestaan on kieltä, jolla on funktio eli jolla on jossakin kontekstissa tietty tehtävä (Halliday 1985: 10). Jokainen kielen osa on monifunktionainen: kieli kuvaa maailmaa mutta myös muodostaa käytännössä erilaisia tekstejä ja on ihmisten vuorovaikutusta (Halliday 1994: xiii). Systeemisyys viittaa SF-teoriassa kieliopin kuvaustapaan. Systeemi on joukko vaihtoehtoja, joista yksi on valittava, ja valinta tehdään sillä perusteella, mikä on merkityksellisintä tilanteeseen nähden. Kielioppi rajaa, mitä kielellä voidaan ilmaista, ja systeemi määrittää sen, mitkä ovat mahdollisia valintojen yhdistelmiä. (Halliday 1976: 3–4; Luukka 2002: 107–108.) Voidaan siis esimerkiksi todeta, että viraston

käyttämässä kielessä merkityksellisenä nähdään esimerkiksi passiivin käyttö viraston toimintaan viitattaessa, koska viraston teksteissä harvoin on tarpeen inhimillistää tekstin kirjoittajaa (Heikkinen 2000a: 85–86).

SF-teoria ei pohjimmiltaan niinkään perustu formaaliin kielioppiin, vaan kuten funktionaalis-termikin viittaa, kyse on kielen käytöstä: kaikella puhutulla ja kirjoitetulla tekstillä on jonkinlainen käyttökonteksti. (Halliday 1994: xiii). Termin *teksti* käyttö SF-teorian yhteydessä tarkoittaa myös sitä, että SF-kielitieteessä merkityksenannon perusyksikkönä nähdään enemminkin kokonaiset tekstit kuin pelkät lauseet (Halliday & Martin 1993: 22). Halliday kuvaakin SF-kielioppia luonnolliseksi kieliopiksi, koska kaikki kieliopissa voidaan selittää kielen käytön kautta (Halliday 1994: xiii).

Halliday otti vahvasti vaikutteita J. R. Firthistä, jonka mukaan kielen merkitykset syntyvät kielen käyttäjien ja kontekstien kautta. Esimerkiksi SF-teorian nimen systeemi viittaa Firthin ajatukseen siitä, että kielen käyttäjä valitsee kielen repertuaarista, systeemistä, tilanteeseen sopivimmat vaihtoehdot. Toinen keskeinen firthiläinen ajatus on tilannekonteksti, joka viittaa siihen, että kieli on läheisesti ja systemaattisesti kytköksissä ympäröivään kontekstiin (Kress 1976: x–xi, xiv; Luukka 95–96.) Termi *tilannekonteksti* oli myös alkuperältään Malinowskin. Hän tarkoitti sillä ”ympäristöä, jossa teksti luodaan” – niin kulttuurillista kuin konkreettista. (Hallidayn 1985: 5–6 mukaan Malinowski 1923.) SF-teoriassa tilannekonteksti koostuu kolmesta aspektista: alasta (*field*), osallistujarooleista (*tenor*) ja ilmenemismuodosta (*mode*). Ala vastaa siihen, mitä tilanteessa tapahtuu. Osallistujarooleissa on kyse siitä, ketkä tilanteeseen osallistuvat: millaiset ovat heidän statuksensa niin yleisesti ottaen kuin juuri kyseisessä tilanteessa? Etuuspäätökset ovat tekstejä, joissa virasto ja päätöksen vastaanottaja asemoituvat tiettyihin rooleihin. Monissa virkakielisissä teksteissä virasto on hallitsija ja vastaanottaja hallittava (esim. Heikkinen 2000b: 144; Juvonen 2017: 74). Ilmenemismuoto puolestaan tarkoittaa kielen roolia: mitä osallistujat odottavat kielen tilanteessa tekevän? (Halliday 1985: 12; Halliday 1978: 125.)

Tilannekonteksti siis muodostaa rekisterin eli 1) alueen, jolta merkitykset valitaan, ja 2) ne kielenkäytön muodot, joita käytetään asian ilmaisemiseksi. Halliday jalosti de Saussuren termejä kieli (*langue*) ja puhunta (*parole*): kielen tyyppistä merkitystä kantaa SF-teoriassa merkityspotentiaali ja puhunnan teksti. (Luukka 2002: 97.) Merkityspotentiaali tarkoittaa puolestaan sitä, että kieli on rajaton resurssi, jolla rakennetaan erilaisia merkityksiä. Kielenkäyttäjän lingvistinen systeemi on kulttuurisidonnainen ja tilanteinen valikoima merkityspotentiaaleja. (Halliday 1978: 19, 31–32.) Toisin kuin de Saussure, Halliday näki kielen ja puhunnan sosiaalisina ja yhteisöllisinä tekijöinä, ei yksilöllisenä ja rakenteellisena (Luukka 2002: 97). Kieltä

käytetään eri tavalla eri tilanteissa, joten rekisteri vaihtelee tilanteen mukaan. Rekisteri poikkeaa murteesta esimerkiksi siten, että murre on käyttäjään pohjautuvaa ja rekisteri käyttöön perustuvaa vaihtelua. Rekisterit poikkeavat toisistaan semanttisesti. (Halliday 1978: 35.)

Hasanin (1985) rakennepotentiaaliteoria siirsi rekisterin tarkastelua tekstien systemaattisuuteen. Tarkastelu siirtyi tekstin vaiheisiin ja niiden kielellisiin piirteisiin. Hasanin (1985: 70) mukaan tekstilajeja yhdistää niiden alan, osallistujaroolien ja ilmenemismuodon samanlaisuus. Tilannekontekstin osat luovat yhdessä rakennepotentiaalin, jonka rajoissa samaan tekstilajiin ja rekisteriin kuuluvia tekstejä voidaan tuottaa. Rakennepotentiaalista kerrotaan lisää luvussa 3.2.2.

3.1.2 Systemis-funktionaalisen kielitieteen metafunktiot

Kuten aiemmin luvussa on esitelty, kielen funktionaalisuus on yksinkertaisimmillaan kielen käyttöä ja laajemmin katsottuna kielen itsensä ominaisuus, joka mahdollistaa kielen semanttisen muuttumisen. Kaikkien luonnollisten kielten jäsentyminen on selitettävissä funktionaalisen teorian keinoin (Halliday 1985: 17.) Kielet rakentuvat kahden päämerkityksen ympärille: kielen avulla halutaan ymmärtää ympäristöä sekä toimia toisten kanssa. Näistä kahdesta ilmiöstä muodostuu kaksi metafunktiota, jotka kattavat suurimman osan kaikesta kanssakäymisestä: ideationaalinen ja interspersonainen metafunktio. Kolmas metafunktio on tekstuaalinen, ja se tuo relevanttiutta kahteen edellä mainittuun metafunktiioon, sillä tekstuaalinen metafunktio kuvaa tekstin kokonaisrakennetta ja teeman kuljettamista eli sitä, miten tekstissä informaatio on järjestetty. (Halliday 1994: xiii; Shore 2012a: 148.)

Tilannekonteksti ja kielen metafunktiot korreloivat keskenään, ja niiden välillä on systemaattinen suhde. Aiemmin esitelty tilannekontekstin ala realisoituu ideationaalisessa (eksperientaalisessa) metafunktiossa, osallistujaroolit interspersonaisessa metafunktiossa ja ilmene- mismuoto tekstuaalisessa metafunktiossa (Halliday 1985: 29) Korrelointiin tulisi kuitenkin suhtautua varauksella: kyseessä on tyypilliset realisoitumissuhteet (Halliday 1978: 225–226).

Ideationaaliset merkitykset kuvaavat lähinnä lausetasolla todellisuutta eli siis sitä, millaisia prosesseja tekstissä kuvataan ja millaisia osallistujia prosesseissa on (Halliday 1994: xiii). Ideationaalinen metafunktio käsittää kaksi alalajia: eksperientaalisen ja loogisen metafunktion⁵. (Halliday 1994: 36; Shore 2012a: 147.) Shoren (2012a: 147) mukaan eksperientaalinen metafunktio kattaa sen, ”miten käytämme kieltä konstruoimaan ulkomaailmamme ja

⁵ Ideationaalisen metafunktion jaottelun vuoksi joissain tapauksissa tulkitaan, että metafunktoita on neljä.

mielikuvitusmaailmamme tapahtumia, toimintoja ja tiloja sekä niihin liittyviä olioita ja olosuhteita”. Eksperientaalisuutta tarkasteltaessa kielessä keskitytään lauseiden sisältösanoihin sekä eksperientaaliin lausetyyppeihin. Looginen metafunktio kattaa sen, miten lauseet ja lausekkeet kytketään toisiinsa. Loogisen metafunktion kautta kielen avulla konstruoidaan laajempia olioiden ja tapahtumien yhdistelmiä. Eksperientaalisessa metafunktiossa voidaan käsittää vielä kolme prosessityyppiä, jotka liittyvät lauseen predikatiiviverbiin ja sen pakollisiin jäseniin: materiaaliset prosessit kuvaavat ulkomaailman toimintaa, mentaaliset prosessit viestintää ja mielensisäistä toimintaa ja relationaaliset prosessit sekä olioiden että asioiden välisiä suhteita. (Shore 2012b: 164.)

Interpersoonainen metafunktio on tässä maisterintutkielmassa tärkeimmässä roolissa, sillä etuuspäätösten rakennepotentiaalin ohella tarkastelen kirjeissä luotua vuorovaikutusta kirjeen saajan ja kirjeen lähettävän organisaation välillä. Kaikkien metafunktioiden tarkastelu samanlaisella tarkkuudella ei tämän tutkimuksen ja sen kysymysten valossa olisi tarkoituksenmukaista. Interpersoonaiset merkitykset liittyvät tekstin sävyyn ja ne kuvaavat tekstin vuorovaikutusta eli sitä, millaisia rooleja teksti tuottaa kirjoittajalle ja lukijalle (Halliday 1994 xiii). Interpersoonainen metafunktio käsittää laajasti kielen modaalisuuden (Shore 2012a: 147). Tässä maisterintutkielmassa analyysissa ei juurikaan ole käytössä SF-teorian kieliopillisia käsitteitä, vaan analyysi perustuu suomen kieliopin kuvaukseen, jolloin lähteenä on käytetty pääasiassa Ison suomen kieliopin verkkoversiota (VISK). SF-teorian omissa termeissä pitäytyminen voisi tuoda analyysiin liiallisen teorian lähtökielen eli englannin kieliopin painotuksen (Shore 2012b: 156; Halliday 2002: 414–415).

Tämän tutkimuksen analyysissa halutaan luoda kuva siitä, millaisia vuorovaikutuksen keinoja Kela käyttää työmarkkinatuen etuuspäätöskirjeessä. Interpersoonaisen metafunktion näkökulmasta tarkastelun kohteena on modaalisuus: modaaliset lausetyypit (väite-, kysymys ja käskylauseet), modukset (indikatiivi, konditionaali, imperatiivi ja potentiaali), modaaliset partikkelit ja adverbit (*kyllä* ja *mahdollisesti*). Näiden lisäksi suhtautumiseen liittyvät sanavalinnat, kuten kommenttiadverbiaalit (esim. *valitettavasti* ja *onneksi*) ja persoonamuodot ovat keskeinen osa interpersoonaista metafunktiota. (Halliday 1985: 20, 26; Shore 2012a: 147; Shore 2012b: 177.) Persoonamuotojen käytöstä virkateksteissä voidaan aiempien tutkimusten valossa todeta, että virkateksteissä virasto käyttää itseensä viitaten tavallisesti passiivimuotoa (ks. luvut 2.2 ja 2.3). Enemmän vaihtelua on siinä, miten virasto viittaa asiakkaaseen (esim. Virkkunen 2015: 74).

Lukijaa ohjailemaan pyrkivät kielen keinot eli direktiivit esitellään tässä teoriaosuudessa tarkemmin, koska tutkimuksen aineistossa erityistä kiinnostusta herättää se, miten lukijaa

pyritään päätöksessä ohjaamaan. Direktiivien tutkiminen työmarkkinatuen etuuspäätöskirjeissä onkin kiinnostavaa siitä näkökulmasta, että asiakkaalla on paljon vastuuta ja hänen tulee toimia tietyin ehdoin saadakseen työmarkkinatukea, joten viraston antamalla ohjeilla on suuri merkitys. Lisäksi päätöksissä käytettyjen direktiivien sävy on keskeinen osa interpersoonaista meta-funktiota.

Direktiivisyyden voidaan nähdä olevan niin merkittävä osa vuorovaikutusta, että se on kieliopillistunut (Lauranto 2015: 15). Kaikesta kielenkäytöstä on havaittavissa paitsi kielen merkitys myös puhefunktionaalinen sävy. Tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi käsky saattaa olla heti tunnistettavissa imperatiivi- eli käskylauseeksi, mutta joskus vasta lauseen funktio paljastaa lausuman käskyksi. (Austin 1962: 99–100.) Searle (1979: 13) mainitsee direktiivin tarkoittavan ’puhujan yrityksiä vaikuttaa kuulijaan’. Direktiivi siis kohdistuu kuulijaan, jolloin puhujan toiminta ei ole keskiössä, vaan pyrkimyksenä on saada vastaanottaja toimimaan tietyllä tavalla (VISK § 1645). Direktiivi voi olla hyvin hienovarainen tai suora, jopa vaativa (Searle 1979: 13).

Ison suomen kieliopin (§ 1645) mukaan direktiivi on ’ohjaileva lausuma, jonka avulla käsketään, kehoitetaan, pyydetään tai neuvotaan puhuteltavaa toimimaan tai olemaan toimimatta tietyllä tavalla’. Suomen kielessä direktiiveillä on karkeasti jaoteltuna 16 eri funktiota, joista monet myös Searle (1979: 14) mainitsee: käsky, kielto, kehoitus, pyyntö, ohje, neuvo, suositus, varoitus, ehdotus, muistutus, suostuttelu, kutsu, tarjous, lupa, toivotus ja vastaus pyyntöön. Edellä luetelluilla direktiivityypeillä on eri sävyjä, jotka määräytyvät osittain direktiivin funktion mukaan, mutta suurimmaksi osaksi direktiivi saa sävynsä kontekstissa, jossa sitä käytetään. (VISK §1645.)

Direktiiveissä yhtä puhefunktiota, vastaanottajan ohjailua, vastaavat useat morfosyntaktiset ja leksikaaliset keinot, jotka esitellään seuraavaksi. Annetut esimerkit ovat omiani eivätkä esimerkiksi pätkiä tutkimusaineistosta. Prototyypin ohjailun keino on imperatiivi- eli käskylause, jossa ohjailu tapahtuu verbin avulla (*lähetä hakemus*). Imperatiivi on useimmiten verbialkuinen lause, ja prototyypisesti imperatiivilauseen verbi on yksikön 2. persoonamuodossa (*lähetä*), monikon 1. (*lähettäkäämme*) tai 2. persoonamuodossa (*lähettäkää*). Myös kieltoverbillä on toisen persoonan imperatiivimuodot, *älä* ja *älkää*, jolloin pääverbi on erityisessä kielto muodossa. (VISK § 107 § 1646–1648, § 1653, § 1654.) Muita verbialkuisia direktiivejä ovat konditionaalimuotoinen väitelause (*tulisit nyt*), kysymysmuotoinen väitelause (*lähetätkö hakemuksen meille, niin –*) ja indikatiivinen väitelause (*menet hakemuksen kanssa tiskille*) (VISK § 1659–1665).

Modaalisilla kielen keinoilla kielen käyttäjä voi ilmaista, onko jokin asia hänen mielestään todenmukainen tai onko sillä toteutumismahdollisuuksia. Modaalisilla keinoilla voi tuoda esiin esimerkiksi epävarmuutta, pakollisuutta, luvallisuutta tai toivottavaa asiaa. Suomen kielessä modaalisuutta ilmaistaan verbeillä ja verbirakenteilla, adverbilla, moduksilla, adjektiiveilla ja partikkeleilla. (VISK § 1551.) Myös kiello on modaalisuuden muoto, mutta esimerkiksi Iso suomen kielioppi ei ole kiellon modaalisuutta erikseen eritelty, vaan sisällyttää sen muihin modaali-ilmauksiin (VISK § 1610).

Modaalisuuden tyypit voi jakaa kolmeen: episteemiseen, dynaamiseen ja deonttiseen. (VISK § 1551.) Vahvimmin ohjailuun liittyy deonttinen modaalisuustyyppi, joka ilmaisee lupaa ja velvollisuutta. Episteeminen modaalisuus puolestaan liittyy puhujan tietoon, uskoon tai päättelyyn perustuvaan arvioon asiantilasta ja sen toteutumismahdollisuudesta. Dynaamisesta modaalisuudesta puhutaan silloin, jos asiantilan toteutuminen riippuu sisäisistä tai ulkoisista edellytyksistä. Kyse on siis siitä, miten puhuja arvioi fyysistä mahdollisuutta tai kykenemistä johonkin asiaan. (VISK § 1554, § 1556.)

Deonttisella modaalisuudella myötäillään puhujan tahtoa tai puheyleisön normeja. Siinä, missä dynaamisuus ilmaisee puhujan tai kuulijan kykyä toimia jollakin tavalla (*etuutta joudutaan vähentämään*), deonttisuus viittaa intentionaalisiin tekoihin (*etuutta tullaan vähentämään*). Deonttisesta näkökulmasta jotakin voi tehdä, koska se on luvallista tai sallittua tai sitten jotain on pakko tehdä, koska se on velvollisuus (Hakulinen & Karlsson 1995: 264). Deonttista modaalisuutta ilmaistaan esimerkiksi lupaa ilmaisevilla modaaliverbeillä (*voida, saada*), lupaa merkitsevällä nesessiivisellä rakenteella (*saa mennä*) sekä velvollisuutta merkitsevillä nesessiiviverbeillä ja -rakenteilla (*täytyy mennä*). (VISK § 1554.)

Performatiivit ovat lausumia, jotka toteuttavat jonkin puheteon. Sanottu asia ei vain kuvaile maailmaa, vaan tekee myös muutoksen todellisuuteen. Performatiivisia lausumia ovat esimerkiksi avioliittoon vihkiminen, tuomion anto tai kuolleeksi julistaminen (Austin 1962: 4–7; kuolintodistusten performatiivisuudesta ks. Viinikka 2017). Performatiiviverbit ovat joissain tapauksissa tulkittavissa myös direktiivisiksi. Tätä esiintyy puhujalähtöisesti (yksikön ensimmäisessä persoonassa ja passiivissa) lähinnä muodollisessa kielenkäytössä. (VISK § 1671.)

Iso suomen kielioppi erittelee direktiiveiksi myös jussiivin (*ottakoon*) ja tietyt sävypartikkelit, joita on tavallisesti vain imperatiivilauseissa (*tulekin paikalle*). Direktiivi keskittyy pääosin finiittiverbin morfologiaan, mutta esimerkiksi passiivin VA-partisiippi (*ravistettava ennen käyttöä*) sekä MA-infinitiivin illatiivi (*ja ei kun syömään*) ovat tulkittavissa direktiiveiksi (VISK § 1666, §1672–1675).

Ohjailevaa virkakielistä tekstilajia on tutkittu Suomessa esimerkiksi siitä näkökulmasta, miten konteksti vaikuttaa direktiivin eli ohjailulausuman muotoiluun (Honkanen 2012). Esimerkiksi kunnan sisäisissä tiedotteissa ohjailu on muotoiltu eri tavoin ja myös samassa tekstissä ohjailua pyritään tekemään erilaisin keinoin. Direktiivit paitsi ohjaavat lukijan toimintaa, ne myös suuntaavat lukijan huomion sellaisiin ohjeisiin, jotka ovat tekstissä uutisarvoisimpia. (mts. 204.) Ohjailua julkishallinnon teksteissä on tutkittu myös muun muassa siitä näkökulmasta, miten vanhempia ohjaillaan päivähoidon tiedotteissa (Pihlajamäki 2017). Tutkimuksessa ohjailu on jaettu viiteen eri luokkaan: 1) velvoittavat ilmaukset, 2) suosittavat ilmaukset ja pyynnöt, 3) toimintamahdollisuuksista kertovat ilmaukset 4) toiminnasta vapauttavat ilmaukset ja 5) kieltävät ilmaukset (mts. 91). Näitä luokituksia hyödynnetään myös tämän tutkielman analyysissä. Lukijan ohjailua on tarkasteltu myös hallinnon lehdistötiedotteissa, joissa ohjailevuutta luodaan modaalisisilla verbi-ilmauksilla, performatiiviverbeillä, imperatiivilauseilla sekä finiittiverbittömillä ilmaisutavoilla (Kankaanpää 2006: 51).

3.2 Tekstilaji

3.2.1 Tekstilajin käsite ja tutkimus

Tekstilajin eli toiselta yleiseltä nimitykseltään genren⁶ määrittelyn keskeisin kysymys koskee sitä, miten jokin teksti on luokiteltavissa tietyn tekstilajin edustajaksi (Shore & Mäntynen 2006: 11). Määritelmiä onkin monia. Yksi luokittelemisen peruste on tekstin kommunikatiivinen päämäärä. Esimerkiksi ruokareseptin kommunikatiivinen päämäärä on olla suoranaisen ohjaava teksti, joka auttaa saavuttamaan ruoanlaiton toivottavan lopputuloksen, joten tähän määritelmään kuuluvat tekstit ovat tulkittavissa ruokaresepteiksi. (Swales 1990: 45–57.) Tämän tutkimuksen aineistoon suhteutettuna etuuspäätösten kommunikatiivinen päämäärä on tuoda asiakkaan tietoon päätös hänen hakemastaan etuudesta. Swalesin (1990) teoria on yksi vaikutusvaltaisimmista tekstilajin määrittelykeinoista (Mäntynen 2006: 27). Teoriassa on myös ongelmansa. Päämäärät voivat olla toisessa tekstissä ohjailevampia kuin toisessa. Esimerkiksi ystävien välinen keskustelu on kommunikatiiviselta päämäärältään erilaista kuin vaikkapa tutkimushaastattelu. (Fairclough 2004: 70–71.) Tekstilajin voi määritellä myös puhtaasti tekstin rakenteen perusteella (Hasan 1985), ja tämä näkemys valikoitui luokittelun lähtökohdaksi tässä

⁶ Tässä tutkimuksessa käytän selkeyden vuoksi vain termiä tekstilaji.

maisterintutkielmassa. Tässä rakenteen tarkasteluun kuuluu kiinteästi kielen tarkka analyysi Egginsin (2004) näkemyksen mukaisesti.

Määrittelyn lähtökohdiksi voidaan rakenteen lisäksi ottaa muoto, kieli, sisältö ja konteksti. On tärkeää huomioida, että toisistaan poikkeavat määrittelyt eivät välttämättä ole ristiriidassa tai vastakkaisia, sillä tekstejä tutkitaan monilla aloilla ja termien määrittelyt nousevat itse tutkimuksen tarkoituksesta. (Mikkonen 2010: 44.) Tekstit eivät ole identtisiä, mutta niissä on joitain piirteitä, joiden vuoksi ne on tunnistettavissa tietyn tekstilajin edustajiksi. Niissä on esiintymiä, joissa on keskenään samankaltaisuutta. Esiintymien avulla tekstit pystytään tavallisesti luokittelemaan johonkin lajiin. (Shore & Mäntynen 2006: 11.) Etuuspäätöskirjeiden ulkoasu on tarkkaan standardoitu, mikä lienee yksinkertaisin tapa luokitella kirjeet etuuspäätöksiksi. Fraasien kieli muuttuu esimerkiksi kielenhuollon kautta, mutta silti etuuspäätöksen tekstilajia voi luonnehtia vakiintuneeksi.

Tekstit eivät useinkaan ole lajinsa prototyyppisiä, vaan niissä on aineksia muista tekstilajeista ja ne limittyvät keskenään. Lisäksi tekstilajit muuttuvat ajan mukana ja samalla syntyy uusia. (Shore & Mäntynen 2006: 11.) Paitsi että tekstilajia voi tutkia eri lähtökohdista, sitä tarkastellaan useilla eri tieteenaloilla. Kielitieteen lisäksi niin kirjallisuuden, kulttuurin, yhteiskuntatieteiden kuin folkloristiikan tutkijat ovat kiinnostuneita tekstilajista. (Mikkonen 2010: 44.) Tekstien luokittelua on tarkasteltu kielitieteissä jo 1950-luvulta lähtien, mutta termiä *genre* tai *tekstilaji* on alettu käyttää 1980-luvulla. Ensimmäinen tekstilajia tarkastellut kielentutkija oli J. R. Firth, joka pohti tekstilajia Bronislaw Malinowskin tilannekontekstin pohjalta. Firth esitteli käsitteen rajattu kieli, joka jäi terminä melko epämääräiseksi, mutta termi perustunee arkitietämykseen ja tarkoittanee esimerkiksi uutisten tai poliitikkojen käyttämää kieltä. Tästä M. A. K. Halliday kehitti rekisterin käsitteen. (Shore & Mäntynen 2006: 16.)

Vielä 2010-luvun alussa tekstilajeja tutkittiin Suomessa melko vähän (Mikkonen 2010: 44). Ennen 2010-lukua virastoihin liittyviä tekstilajeja tarkastelleita ovat muun muassa Sääski-lahti (2006), joka tutki alkoholivalistustekstejä sekä kunnan tiedotteita tarkastellut Kankaanpää (2006) ja etuuspäätöksiä tutkinut Tiililä (2007). Aiheesta on julkaistu suomenkielisiä artikkelikokoelmia (esim. Heikkinen, Voutilainen, Lauerma, Tiililä & Lounela (toim.) 2012) ja väitöskirjoja (esim. Mikkonen 2010). Lisäksi tekstilajeihin liittyen on valmistunut maisterintutkielmia, joissa on tutkittu muun muassa muistokirjoituksia (Dahl 2013), Wikipedia-artikkeleita (Paasikunnas 2015) sekä videoblogin rakennetta (Karjalainen 2017).

3.2.2 Tekstilajin rakenne ja rakennepotentiaali

Tekstilajin määrittelyssä keskeiseksi nousee usein tekstin rakenne. Tällöin ajatellaan, että kullakin tekstilajilla on ominainen tapa järjestyä kokonaiseksi tekstiksi. Ei ole kuitenkaan yksimielisyyttä siitä, kuinka tärkeässä asemassa rakenne tekstilajin määrittelyssä on. Rakenteen tärkeyteen tekstilajin määritelmässä vaikuttaa paljolti se, halutaanko siinä korostaa esimerkiksi tekstin kontekstia vai kielellisiä piirteitä (Mäntynen 2006: 42), kuten tässä tutkimuksessa.

Ensimmäisiä tekstilajin rakennetta pohtineita tutkijoita ovat Bahtin ja Labov. Bahtinin (1986) mukaan jokaisella tekstillä on oma sille ominainen rakenne ja Labovin (1972) mukaan teksti rakentuu osiin, joilla on oma tehtävänsä. Labovin (1972) narratiivitutkimuksessa tutkittavia pyydettiin kertomaan henkiinjäämiskertomus omasta elämästään. Labov sai tutkimustulokseksi mallin, jossa tarinat on jaettu kuuteen jaksoon: tiivistelmään, orientaatioon, mutkista-vaan toimintaan, loppuratkaisuun, päätökseen ja evaluointiin. Malli on tarjonnut aineksia tutkia puhuttujen ja kirjoitettujen tekstien rakennetta, sillä mallissa tekstin osilla on erilaiset funktiot ja ne toteutuvat kielellisesti toisistaan eroavasti. (Mäntynen: 2006: 31, 43.)

Tekstilajin rakennenäkökulmaan tarkentui myös Hasan (1985), jonka mukaan tekstilaji voidaan määritellä puhtaasti tekstin rakennetta tarkastelemalla (Hasan 1985: 52). Toisin sanoen tekstit eivät edusta samaa lajia, jos niiden rakenne poikkeaa merkittävästi toisistaan vaikka niillä olisi sama kommunikatiivinen päämäärä (Honkanen & Tiililä 2012: 208). Hasanin ajatusta tekstilajin määrittelystä ovat jalostaneet muun muassa Eggins ja Martin (1997), Bhatia (1996) ja Paltridge (1997). Hekin käyttävät tekstin rakennetta yhtenä tekstilajin määrittelyn kriteerinä, mutta he ovat laajentaneet kriteerit koskemaan myös tekstin päämäärää ja kommunikatiivisia tavoitteita (Mäntynen 2006: 44). Yhteistä Hasanin ja Bhatian tekemään tekstianalyysiin on ajatus siitä, että tekstillä on tiettyjä valinnaisia ja pakollisia osia, joiden järjestys voi vaihdella.

Vaikka lähestymistapoja tekstilajin rakenteen tutkimiseen on monia, ne ovat tekstilajitutkimuksen näkökulmasta melko samanlaisia. Niissä tarkastellaan tekstejä joko funktionaalisesta tai semanttisesta näkökulmasta. Funktionaalinen lähestymistapa tarkastelee tekstin osia niiden kommunikatiivisen päämäärän mukaan, eli Swalesin (1990) teorian mukaisesti. Semanttisesti tarkasteltuna tekstistä voidaan erotella merkityssuhteet ja retorinen rakenne. Erilaiset analyysitavat tuovat tekstistä esiin hieman toisistaan poikkeavia asioita, mutta tyhjentävä tekstianalyysi onkin mahdotonta. (Mäntynen 2006: 46–47.)

Tässä maisterintutkielmassa Kelan lähettämien työmarkkinatuen etuuspäätösten tekstilajia pohditaan Hasanin (1985) kehittämän rakennepotentiaalin avulla. Hasanin mukaan rakennepotentiaali on abstrakti valintojen varasto. Tämä varasto sisältää kaikki mahdolliset rakenteelliset osat, joita tekstiin joko täytyy tai on mahdollista valita, jotta teksti voidaan luokitella jonkin tekstilajin edustajaksi. Tekstissä tulee olla välttämättömät eli pakolliset elementit tullakseen tulkituksi tietyn tekstilajin edustajaksi. Pakollisten elementtien lisäksi tekstissä voi olla valinnaisia elementtejä. Yhdessä välttämättömät ja valinnaiset elementit muodostavat tekstilajin rakennepotentiaalin. Myös osien järjestys asettaa tekstille rajoituksia. (Hasan 1985: 54; Mäntynen 2006: 44.) Voidakseen tehdä käyttökelpoista tekstilajin rakennepotentiaalitutkimusta eli kyetäkseen esittämään abstraktin potentiaalin jollekin tekstilajille tutkittavana tulisi olla useampi eri teksti (Mäntynen 2006: 48). Tässä maisterintutkielmassa tarkasteltavana on kolmekymmentä toisistaan enemmän tai vähemmän poikkeavaa työmarkkinatuen etuuspäätöskirjettä. Kirjeet on valittu variaatiota silmällä pitäen, joten pyrin tekemään yleistystä työmarkkinatuen etuuspäätöskirjeen rakennepotentiaalista.

Hasan on itse soveltanut rakennepotentiaalimallia kaupankäynnin keskusteluun (1985) sekä satuihin (1996). Näiden perusteella Hasan on luonut mallin, jossa rakennepotentiaali koostuu erilaisista ulottuvuuksista: pakollisista ja valinnaisista rakenneosista, rakenneosien sijainnista tekstissä sekä siitä, kuinka usein jokin elementti voi toistua tekstissä (Hasan 1985: 59–63; Mäntynen 2006: 48). Tähän nojautuen Hasan (1996: 54) esitti sadun rakennepotentiaalin:

[(<sijoittuminen>^)^ alkutapahtuma^] peräkkäistapahtuma+^ lopputapahtuma
[^ (finaali)* (opetus)]⁷

Kuviota tulkitaan seuraavasti:

- välttämättömien osien ympärillä ei ole kaarisulkeita (). Genrenä lastensatu ei ole lastensatu ilman näitä osia.
- valinnaiset osat ovat kaarisulkeissa (). Nämä luovat teksteihin liikkumavaraa, minkä vuoksi saman tekstilajin tekstit voivat poiketa toisistaan.
- hakasulkeilla [] rajataan sellaiset osat, jotka voivat vaihtaa paikkaa keskenään mutta eivät muiden osien kanssa
- karaattimerkin ^ oikealla puolella oleva osa ei voi edeltää sen vasemmalla puolella olevaa osaa

⁷ Kuvion suomennoksen on tehnyt Anne Mäntynen (2006).

- +-merkitty osa voi esiintyä monta kertaa
- asteriski * osien välissä kertoo, että osat voivat vaihtaa paikkaa keskenään.

Osat määritellään tavallisesti semanttisesti, mutta osilla on tarkat kieliopilliset kriteerit, joihin jaottelu perustuu. Esimerkiksi alun eksistentiaalinen prosessi (*olipa kerran*) on sadussa keskeinen. Lisäksi sadussa täytyy esitellä elolliset osallistujat indefiniittisesti (*kolme pientä possua*). (Hasan 1996: 57–59; Mäntynen 2006: 49.) Osien erottelu voidaan tehdä myös muodollisuuden tai funktionaalisuuden perusteella. Nämä voivat myös joiltain osin sekoittua keskenään. Esimerkiksi Tiililän (2007:83) mukaan näiden kahden toisistaan erottaminen on mahdollonta.

Muodollisesti tarkasteltuna osat jaettaisiin kappaleisiin, lauseisiin ja sanoihin, mutta nämä eivät itsessään avaa tekstilajia ollenkaan. Tämän vuoksi on hedelmällisempää tarkastella osien funktionaalisuutta. (Tiililä 2007: 83.) Osien funktionaalisessa tarkastelussa jaksoiksi huomioidaan sellaiset tekstin osat, jotka täyttävät jonkin funktion. Funktionaalisuutteen perustavassa jaottelussa tärkeää on se, mitä tietty osa tekstissä tekee ja miten se eroaa muusta tekstistä. (Eggins 2004: 60–61.) Tässä tutkimuksessa jaottelu on tehty leksikaalis-kieliopillisin perustein eli sanojen ja kieliopillisten osien perusteella. Egginsin (2004: 116–117) mukaan leksikaalis-kieliopillinen tarkastelutapa antaa mahdollisuuden nähdä erilaisia merkityksenantotapoja samantyyppisille lauseille: nimenomaan se, miten asiat rakentuvat lauseeseen, määrittää sen merkityksen. On tärkeää huomioida myös se, että rakenne ja jaksot eivät synny pelkästä tekstistä, vaan myös visuaaliset tekijät on huomioitava. Puheessa visuaalisia tekijöitä voivat olla esimerkiksi eleet ja ilmeet. Kirjoitetussa muodossa muun muassa kuvat ilmaisevat visuaalisuutta. (Tiililä 2007: 82.)

Käytän tässä tutkimuksessa rakennepotentiaalia työmarkkinatuen etuuspäätösten analysointiin, koska kuten aiemmin tässä luvussa olen maininnut, etuuspäätöksen tekstilaji on vakiintunut ja tekstin rakenteella on huomattava merkitys sille, miten lukija esimerkiksi tulkitsee tai ymmärtää tekstiä. Kun työmarkkinatuen etuuspäätöksen tekstilajin rakennepotentiaali eksplikoidaan, saadaan ajankohtaista ja työttömyysetuuden kontekstissa yleistettävää tietoa tästä virkakielisestä tekstilajista.

Jos tekstejä tulkitaan toimintana ja tekoina, huomioidaan myös tekstien kontekstit. Tässä tapauksessa tekstejä voi tulkita SF-teorian keinoin. Keskiöön nousevat aiemmin esitellyt tilanekontekstin osat eli ala, osallistujaroolit ja ilmenemismuoto. Alaan kuuluvat teot ja päämäärät, osallistujaroleihin kuuluvat sosiaaliset roolit ja etäisyydet sekä hierarkia ja ilmenemismuotoon

tekstin tuottamisen tapa. Rakenne ja konteksti vaikuttavat toisiinsa ja muovaavat toisiaan jatkuvasti. (Mäntynen 2006: 49.)

4 AINEISTO JA MENETELMÄT

Tutkimuksen aineistona ovat Kelassa tehtävät työmarkkinatuen etuuspäätökset. Lähden purkamaan työmarkkinatuen etuuspäätösten maailmaa tarkentamalla alkuun tämän tutkimuksen aineistoon: millaisin kriteerein aineisto rajattiin ja miten otos edustaa tässä tutkimuksessa työmarkkinatuen kenttää? Tämän jälkeen kerron tutkimuksen tekoon tarvittavan aineiston hakuprosessista. Hakuprosessin avaaminen on tärkeää, sillä virkakielen tutkimus on vähäistä muun muassa siksi, koska tutkijan voi olla haastavaa saada haltuun virastojen tuottamia tekstejä (Tiililä 2017: 10). Aineison saatavuuden lisäksi on tärkeää pohtia myös arkaluontoisen aineiston eettisiä kysymyksiä. Aineiston yksityiskohdista siirryn kertomaan menetelmistä, joita käytän aineiston analysoimiseksi. Luvun lopussa esittelen ne menetelmät, joiden avulla vastaan tutkimuskysymyksiin.

4.1 Aineistona työmarkkinatuen etuuspäätöskirjeet

4.1.1 Tutkimusaineiston rajaus ja aineistoon liittyvät eettiset kysymykset

Tutkimusaineistona on kolmekymmentä suomenkielistä ja tammikuussa 2019 tehtyä työmarkkinatuen etuuspäätöstä. Aineiston poiminnan yhteydessä avainkriteeri oli variaatio, sillä puhdas satunnaisotanta olisi todennäköisesti johtanut aineiston identtisyteen eli siihen, että aineistona olisi ollut kolmekymmentä samanlaista automaattiratkaistua päätöstä. Automaattiratkaistu tarkoittaa sitä, että yksittäinen virkailija ei tee päätöstä etuudesta, vaan ratkaisun tekee tietokone. Tällöin myös etuuspäätöskirjeet ovat sisällöltään samanlaisia ja rakennepotentiaalini muodostaminen ei olisi ollut mielekästä. Tämä johti siihen, että aineiston päätöksistä neljä on automaattiratkaistuja ja 26 käsittelijän tekemiä. Näistä päätöksistä 27 on joko osittain tai kokonaan tuen myöntävää päätöstä ja kolme etuuden hylkäävää päätöstä. Päätöksiä on lähetetty asiakkaille erilaisista syistä, jotka jakautuvat tässä aineistossa seuraavanlaisesti:

- 5 päätöstä, joissa tuen määrää alennetaan (käsittelijän laatimia kolme kappaletta ja automaattiratkaistuja kaksi kappaletta)
- 5 päätöstä, joissa tuen määrä muuttuu täydeksi, ja asiasta annetaan päätös (käsittelijän laatimia kolme kappaletta ja automaattiratkaistuja kaksi kappaletta)
- 10 päätöstä, joissa hakijalla ei ole aktiivisuusvelvoitetta (kaikki käsittelijän laatimia)

- 10 tarkistuspäätöstä, jotka on annettu kesken tarkastelujakson (kaikki käsittelijän laatimia).

Esimerkiksi ryhmä, jossa hakijalla ei ole aktiivisuusvelvoitetta, on tutkimuksessani todellisuuteen verraten yliedustettu. Aineistossani ei ole kuitenkaan tarkoitus jäljitellä niitä määrällisiä suhteita, joiden perusteella asiakkaille lähetetään päätöksiä, vaan tarkastella saman etuuden päätösten rakennetta sekä ylipäättään kieltä, jota virasto käyttää kanssakäymisessä asiakkaan kanssa. Tämän vuoksi päätösten vääristyneet määrälliset suhteet eivät vaikuta tutkimuksen tekoon ja analyysiin.

Koska aktiivimalli oli aineiston keruuhetkellä uusi, malliin liittyvät fraasit olivat olleet käytössä vasta lyhyen aikaa. Tämä onkin kiinnostava huomio, sillä etuuspäätöksen rakennetta tutkittaessa oletuksena on, että myös nämä uudet ja vakiintumattomat fraasit ovat funktioltaan samoja kirjeestä toiseen.

Tiililän (2007: 26–27) etuuspäätöksiä koskevan tutkimuksen eettiset kysymykset koskivat kahta asiaa, jotka ovat myös omassa tutkimuksessani keskeisiä. Ensimmäinen kysymys koskee tutkimusaineiston tietosuojaa. Etuuspäätös ei ole julkinen genre, joten aineistosta on poistettu jo Kelassa kaikki henkilötiedot ja sellaiset kohdat, joiden kautta päätöksistä voisi tunnistaa päätöksen saaneen henkilön. Tietosuoja huomioidaan myös siten, että nostan analyysiin lyhyitä esimerkkejä, jolloin tunnistamisvaaraa ei ole. Aineisto hävitetään, kun tutkimuksen valmistumisesta on kulunut vuosi.

Toinen eettinen kysymys tällaisen aineiston kanssa koskee sitä, että päätöskirjeitä kirjoittavat oikeat ihmiset päivittäisessä työssään (Tiililä 2007: 26–27). Virkakielen maine on melko kielteinen, mutta tutkija ei saa loukata tutkittavien tekstien tekijöitä tutkimuksessaan. Tekstin merkitysten tarkastelu tuonee kuitenkin väistämättä esiin myös tekstin taustalla olevia valintoja ja arvoja (Shore 2012b: 158). Aineistosta on poistettu päätöksen tehneen virkailijan nimi, joten analyysi ei kohdistu asiakkaaseen eikä täten myöskään Kelan virkailijaan. Yksittäinen virkailija ja hänen henkilökohtaiset kielivalintansa ei ole tämän tutkielman kannalta relevantteja, vaan tarkoitus on tutkia tekstin käytänteitä.

4.1.2 Aineistonkeruuprosessi – hakemuksesta aineiston luovutukseen

Etuuspäätökset ovat alkuperäisessä muodossaan eli ilman anonymisointia aineistona arkaluontoisia: ne sisältävät yksittäisten kansalaisten saamaa henkilökohtaista tietoa itsestään. Tietosuojanäkökulmasta tarkasteltuna on ymmärrettävää, että aineiston kerääminen ei ole

yksinkertainen prosessi. Lisäksi toimenpiteet aineiston suhteen eivät pääty aineiston luovutukseen, vaan luvat aineiston käyttöön ovat rajalliset: tässäkin tapauksessa aineisto on käytössä vain tähän tutkimukseen ja aineisto tuhotaan vuoden päästä tutkimuksen julkaisusta. Prosessin avaaminen antaakin muille samasta tutkimuskentästä kiinnostuneille tietoa aineiston hankinnasta ja sen haasteista⁸.

Kun arkaluontoista materiaalia haetaan Kelasta tutkimustarkoitukseen, aivan alkuun Kelaan tehdään tietopyyntö. Tietopyyntöön kuuluu hakemuksen lisäksi kuusi pakollista liitettä⁹, jotka kaikki lähetetään Kelan kirjaamoon. Kolmisen viikkoa hakemuksen lähettämisestä Kelasta lähetettiin lisätietopyyntö, joka tuotti odottamatonta haastetta, sillä hakemuksen liitteessä tulisi kuvailla tarkasti aineiston poimintakriteerejä.

Toinen esteeksi noussut kysymys koski alkuperäistä aineiston rajausta. Hakemuksessa tulisi kuvailla yksityiskohtaisesti otantaa, josta haluaa aineiston poimittavan varsinkin, jos haluaa saada vaihtelua aineistoon, kuten tässä tutkimuksessa haluttiin. Alkuperäinen tarkoitus oli tutkia pelkästään sellaisia etuuspäätöksiä, joissa työttömyysturvaa alennetaan aktiivisuuden täyttämättä jättämisen vuoksi. Lisäpyyntöviestissä ilmoitettiin, että nämä etuuspäätökset on tehty pitkälti automaattiratkaisuina, ja teksti niissä koostuu pelkästään fraasipankista poimintuista, identtisistä fraaseista. Tällöin alun perin pyytämälläni otannalla riskinä olisi ollut saada kolmekymmentä identtistä etuuspäätöstä, jolloin aineisto ei olisi ollut tarpeeksi laaja pro gradu -tutkimukselle. Seuraavana ehdotuksena oli poimia sekä kielteisiä, myönteisiä että lisätietoa pyytäviä työmarkkinatuen päätöksiä, kymmenen kutakin. Tälle aineistolle paljastui kuitenkin pian sama riski: aineisto saattaisi koostua vain kolmesta erilaisesta kirjeestä. Tämän vuoksi tutkimusasetelmaa jouduttiin muokkaamaan vielä hakemuksen lähettämisen jälkeen, mutta koska epäselvää oli, millaiset poimintakriteerit tuottaisivat mahdollisimman varioivan aineiston, aineiston rajaamisessa tuli kääntyä Kelan työttömyysturva-ammattilaisten puoleen sekä selvittää Kelan omia, sisäisiä prosesseja.

Tämän tutkimuksen aineistoa kerätessäni minulla oli yhteyshenkilö Kelassa, joka oli yhteydessä työttömyystuen ammattilaisiin, joiden kanssa hakemuksen liitteitä täydennettiin ja keurossa tarkennettiin. Yhteyshenkilö olikin tutkimuksen onnistumisen kannalta keskeinen. Täysin ulkopuolisen tutkijan saattaa olla erittäin haastavaa saada tarkennettua poimintakriteerejä tai keksiä keinoja saada mahdollisimman varioivia päätöksiä yksin varsinkin siksi, että ulkopuolinen ei pääse näkemään etuuspäätöksiä ennen kuin vasta sitten, kun aineisto on poimittu.

⁸ Toinen esimerkki etuuspäätösaineiston hankinnasta ks. Tiililä 2002.

⁹ Tutkimussuunnitelma, rekisteriseloste, julkaisusuunnitelma, laskutustiedot, salassapitosopimus ja tietosuojailmoitus.

Myös ne erilaiset tarkennetut (poikkeus)tilanteet, joissa työmarkkinatuen etuuspäätöksiä on asiakkaalle tehty, olivat minulle ennalta tuntemattomia, joten työttömyysturvan kanssa työskentelevien apu ja yhteistyö oli erittäin merkittävää.

Kun hakemusta oli yhteistyössä Kelan virkailijoiden kanssa tarkennettu, sain aineiston poiminnalle ja luovutukselle hyväksyvän päätöksen. Tämä kuitenkin tarkoitti vasta sitä, että aineisto on lupa poimia – sitä ei ollut vielä käytännössä tehty. Aineiston poiminnassa ilmeni vielä haasteita, joten anonymisointi päästiin aloittamaan pari viikkoa luvan saamisen jälkeen.

Lähetin lomakkeet Kelan kirjaamoon marraskuun 2018 lopussa. Hakemuksen vireille laitosta aineiston luovutukseen kului yhteensä vajaa kolmetoista viikkoa. Aineistonkeruuprosessin jälkeen oli selvää, että ilman Kelan yhteyshenkilöä ja työttömyysturvan asiantuntijoiden apua aineiston saaminen olisi viivästynyt huomattavasti tai todennäköisemmin jäänyt kokonaan saamatta.

4.2 Menetelmät

Tässä maisterintutkielmassa tutkin työmarkkinatuen etuuspäätöskirjeen tekstilajia ja vuorovaikutusta. Analyysissä tarkastelen, millaisista jaksoista työmarkkinatuen etuuspäätöskirjeet koostuvat ja sitä kautta millainen on työmarkkinatuen etuuspäätöskirjeen rakennepotentiaali. Toisena tutkimustavoitteena on tarkastella kirjeiden luomaa vuorovaikutusta kieliopillisesta näkökulmasta. Tässä luvussa esitellään ne menetelmät, joiden avulla näihin tutkimustavoitteisiin vastataan.

Analyysissa käytetään rakennepotentiaaliteoriaa ja SF-kielitieteen periaatteita. (Ks. Hassan 1985; Eggins 2004; Halliday 1978, 1985). Kun pohditaan sitä, miten etuuspäätösten jaksoja lähdetään tarkastelemaan, on huomioitava etuuspäätöstekstin synty tapa. Etuuspäätöksissä teksti kootaan mallikatkelmista ja päätöksen tekijän itsensä kirjoittamasta mutta usein muita referoivasta tekstistä, ja tämä näkyy päätöksen kielessä: kappaleet eivät välttämättä liity toisiinsa ja niiden pituus voi vaihdella huomattavasti (Jylhä 2017: 121). Koontitavan vuoksi etuuspäätökset ovat heterogeenisiä ja moniäänisiä.

Tiililä (2007: 85–86) luettelee kolme kohtaa, jotka voidaan nähdä jaksojen ryhmittelyn ongelmina. Jonkin tekstijakson sijainnin vaihtelu voi vaikuttaa siihen, miten tekstijakso tulkitaan ja luokitellaan. Esimerkiksi omassa aineistossani on fraaseja, joita on laitettu eri otsikoiden alle, jolloin niitä voi tulkita eri tavalla. Toiseksi jokin tekstijakso voidaan ryhmitellä usealla tavalla, vaikka se ensivilkaisulla vaikuttaisikin yhteneväiseltä tekstikatkelmalta. Tämä tarkoittaa sitä, että virkkeet voisivat muodostaa eheän kokonaisuuden myös muiden virkkeiden

kanssa. Kolmantena haasteena voidaan nähdä se, kuinka eksplisiittisiä tai implisiittisiä päätösten merkitykset ovat. Tiililä (2007: 86) pohtii tästä esimerkkinä tekstikappaletta, joka olisi yhtenä jaksonea tulkittuna ohje, vaikka sen sisällä on myös indikatiivilause, joka on tulkittavissa erillään muusta tekstistä myös toteamukseksi asiakkaan toiminnasta (*saaja osallistuu itse kustannuksiin*).

Jotta rakennepotentiaalin malli voidaan rakentaa, tekstit tulee luokitella jaksoihin joko funktionaalisiin tai muodollisiin kriteerein. Kirjeen tekotapa ja sitä kautta edellä mainitut jaksotuksen haasteet ovat syy sille, miksi etuuspäätösten jaksoja ei ole järkevää ryhmitellä muodollisten piirteiden, kuten kappaleiden ja otsikoiden, perusteella. (Honkanen & Tiililä 2012: 211–212.) Tässä tutkielmassa tekstilaji nähdään funktionaalisen kokonaisuutena, joten myös rakenneosat jaotellaan niiden funktionaalisten tavoitteiden perusteella. Tämä tarkoittaa sitä, että Honkasen ja Tiililän (2012) näkemyksen tavoin siirtymää osasta toiseen ilmaisee esimerkiksi aiheen vaihtuminen tai tekstiaineksen sijainnin muuttuminen eikä niinkään esimerkiksi kappaleen vaihtuminen. Tämä näkemys jakson alusta ja lopusta on samantyyppinen kuin Labovin (1972) narratiivitutkimuksessa. Jaksojen jaottelun pohjana on Honkasen ja Tiililän (2012: 214) tavoin leksikaalis-kieliopilliset piirrekimput ja muutokset aiheessa, näkökulmassa, typografiassa ja tekstiaineksen sijainnissa. Jaksojen nimeämisessä on pyritty konkretiaan, sillä esimerkiksi Eg-gins (2004: 61) kehottaa välttämään liian laajoja ja ”tyhjiä” nimityksiä, kuten aloitus, keskiosa ja lopetus (kaikilla teksteillä on kyseiset osat).

Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen vastatakseni tein kvalitatiivista analyysiä siten, että kävin alkuun jokaisen päätöksen yksityiskohtaisesti läpi ja jaottelin tekstin osia edellä esiteltyin kriteerein Excel-taulukoihin. Yritin olla määrittämättä jaksojen nimiä etukäteen, jotta ennalta nimeäminen ei ohjaisi lauseiden ja muiden tekstiosien jaottelua. Kun funktioltaan samantyyppisiä lauseita kertyi useampia, tarkastelin tekstijaksojen yhtäläisyyttä ja nimesin niitä yhdistävän funktion jaksoksi eli rakenneosaksi (jaksojen muodostamisesta ks. Honkanen & Tiililä 2012: 213–214). Analyysissä esittelen rakenneosiin luokiteltujen lauseiden yhtenäisiä piirteitä, mutta myös niitä poikkeuksia, joita eri päätöksissä on samassa rakenneosassa havaittavissa. Tarkastelemani osat ovat lyhyitä, joskus vain sanan tai kahden mittaisia. Etuuspäätös on kuitenkin hyvin lyhyt teksti, joten yksityiskohtainen jaottelu rakenneosiin on tutkimuksen tarkoituksen kannalta hedelmällistä.

Toiseen tutkimuskysymykseen vastaan tarkastelemalla vuorovaikutuksen keinoja rakennepotentiaalikategorioiden yhteydessä. Tekstin jokaisessa rakenneosassa ollaan jollakin tavalla vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa, mutta vuorovaikutuksen tyyli ja tapa vaihtelevat rakenneosan funktion mukaan. Siispä vuorovaikutusta on hyvä tarkastella itse osien yhteydessä eikä

omana erillisenä lukunaan. Tarkastelen vuorovaikutusta interpersoonaisen metafunktion näkökulmasta eli sitä, miten kirjoittaja ilmentää tekstissä suhtautumista, arvoja ja asenteita. Tällöin analyysin kohteena ovat muun muassa terminologia, modaalisuus, persoonamuodot ja tempus (Halliday 1978: 144). Kyse on siitä, mitä keinoja tekstissä on käytetty, mutta välillä kiinnostavaksi kysymykseksi nousee se, mitä valintoja tekstissä on jätetty käyttämättä (Shore 2012b: 177).

Vertaan pohdintaosiossa tutkielmani tuloksia muun muassa Tiililän väitöskirjan (2007) tuloksiin, sillä käytän pitkälti samaa analyysimetodia kuin Tiililä tutkimuksissaan. Tutkimuksen aineistona oli kunnan tekemiä kuljetuspalvelupäätöksiä, jotka on tehty vuosina 1992–2003. Ajallisen eron vuoksi yhtäläisyyksien ja eroavaisuuksien tarkastelu on kiinnostavaa ja perusteltua. Muita vertailukohteita ovat virkatekstien ohjailevuuden tutkimukset (esim. Honkanen 2012; Kankaanpää 2006), virkatekstien vuorovaikutuksen aiemmat tutkimukset (esim. Juvonen 2017) sekä perusteluja ja asioiden esittämisjärjestystä käsittelevät tutkimukset (esim. Jylhä 2013).

5 ANALYYSI

Tässä luvussa analysoin työmarkkinatuen etuuspäätöskirjeiden pakollisia ja valinnaisia rakeneosia Hasanin (1985) kehittämän rakennepotentiaaliteorian mukaisesti. Rakenneosien yhteydessä tarkastelen kirjeiden luomaa vuorovaikutusta, jota luodaan esimerkiksi modaalisilla valinnoilla, termeillä sekä persoonamuodoilla, eli fokus on myös Hallidayn (1978) SF-teorian interpersoonaisessa metafunktiossa. Aineistostani olen etsinyt lähinnä leksikaalis-kieliopillisen funktion perusteella rakenneosia, jotka olen niiden esiintyvyyden perusteella jaotellut pakolliisiin ja valinnaisiin. Koska pyrin analysoimaan aineiston rakennetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti, ennen rakenneosiin syventymistä esittelen lyhyesti työmarkkinatuen etuuspäätöskirjeiden visuaalista puolta: millaisia kirjeet ovat ulkoasultaan?

5.1 Työmarkkinatuen etuuspäätöskirjeen visuaalisuus

Kirjeiden visuaalisen puolen voi nähdä koskevan luvussa 2.2 esiteltyä virkakielen selkeyden aspektia. Kelan lähettämät etuuspäätöskirjeet ovat etuudesta riippumatta visuaalisilta periaatteiltaan pitkälti samanlaisia: yhden kirjeen tarkastelu antaa kuvan koko aineiston visuaalisuuden periaatteista. Vaihtelevuutta tuo tietenkin sisältö sekä tiedon määrä, joka samalla vaikuttaa kirjeen pituuteen eli siihen, jatkuuko teksti arkin toiselle puolelle ja kenties kokonaan toiselle arkille. Tässä aineistossa päätösten pituus vaihtelee vajaasta yhdestä sivusta liitteitä sisältäviin viiden sivun kirjeisiin. Päätös ei ulkoasultaan poikkea tavallisesta asiakirjastandardista (asiakirjastandardista ks. Suomen Standardoimisliitto 2019). Visuaaliselta ulkoasultaan tämän tyyllisiä tekstejä tuotetaan maailmassa valtavat määrät. Kuvassa 1 on esimerkki työmarkkinatuen etuuspäätöskirjeen visuaalisesta muodosta. Kuvasta on peitetty suurin osa leipätekstistä anonymiteetin säilyttämisen vuoksi. Kyseessä on yksinkertainen, aineiston ainut yksisivuinen päätöskirje, mutta koska etuuspäätöskirjeiden visuaalinen ilme on pitkälti sama kirjeestä toiseen, kuva antaa osviittaa koko aineiston visuaalisista piirteistä.

Kirjeen ulkoasu on virastolle ominaiseen tapaan hyvin minimaalinen ja asiallinen. Kirjeet on painettu kaksipuolisesti A4-kokoiselle valkoiselle paperille mustalla fontilla. Silmäiltävyyttä ja selkokielen näkökulmasta selkeyttä luo se, että rivit ovat tasaamattomia ja niitä ei ole tavutettu (Leskelä & Kulkki-Nieminen 2015). Kirjeen ensimmäisen sivun yläreuna on erotettu paperin poikki menevällä ohuella poikkiviivalla. Viivan yläpuolelle jäävät lähettäjän tiedot, kirjeen tarkoite, sivunumero sekä päätöksen teko- ja postituspäivä. Nämä kaikki voidaan nähdä tekstin tunnistetietoina (Tiililä 2007: 88). Kelan virallinen logo on painettu kirjeen vasempaan

Kuva 1. Työmarkkinatuen etuuspäätöskirjeen visuaalinen muoto

KANSANELÄKELAITOS	PÄÄTÖS	Sivu 1/1
PL 10 00056 KELA	Annettu	Hakemus saapunut
<hr/>		
Syntymäaika:		
<p>Päätös työmarkkinatuesta</p>		
<p>Perustelut</p>		
<p>Lainkohdat Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 9 luku 1 § 1 mom. Työttömyysturvalaki 7 luku 5 a § ja 10 luku 3 §</p>		
KANSANELÄKELAITOS		
<p>Päätöksestä valittaminen Ohje valituksen tekemiseen on liitteenä.</p>		
<p>Huomautuksia Etuuksiasi koskevia tietoja ja aktiivisuuden kertymän voit tarkistaa Kelan asiointipalvelun kautta (www.kela.fi/asiointi). Palvelu on henkilökohtainen ja edellyttää tunnistautumista. Lisätietoja aktiivisuuden seurannasta saat osoitteesta www.kela.fi.</p>		
<p>Liitteet Valitusosoitus</p>		
<hr/>		
Kela Fpa	Postiosoite Postadress PL PB 10	Tiedustelut Förfrågningar 020 692 210
www.kela.fi www.fpa.fi		

alareunaan posti- ja verkkosivuosoitteen sekä puhelinnumeron kanssa. Ylämarginaalissa Kelan tiedoista tarpeelliseksi nähdään ilmoittaa vain postiosoite, joka liittyy päätöksen formaattiin: päätös on lähetetty postitse fyysisenä kirjeenä, joten lähettäjän postiosoite ilmoitetaan kirjeelle ominaiseen tyyliin. Mahdolliset seuraavat sivut ovat visuaalisesti paljon yksinkertaisempia, kun yläreunassa on vain päätöksen saajan nimi sekä sivunumerot ja alakulmassa ei ole logoa tai muita tietoja ollenkaan.

Yläreunassa on versaalein eli isoin kirjaimin ja samalla fontilla kirjoitetut *KANSANELÄKELAITOS* ja *PÄÄTÖS*. Myös tämä juontaa asiakirjan standardimalliseen aseteluun. Jokaisen kirjeen toisella tai kolmannella sivulla on myös päätöksen tehneen virkailijan nimi, ja sen yläpuolella versaalein jälleen *KANSANELÄKELAITOS*. Joissain kirjeissä on liitteenä työ- ja elinkeinopalveluiden lausunto, jonka yläreunassa on versaalein: *TYÖVOIMAPOLIITTINEN LAUSUNTO*. Nämä ovat ainoat pelkin versaalein kirjoitetut sanat, sillä muuten leipäteksti noudattaa virkkeen kirjainkokoja. Etuuspäätöksiä tutkineiden aineistoissa virkkeen kirjainkoko on vaihdellut 2000-luvulla julkaistuissa päätöksissä viraston ja etuuden mukaan (Tiililä 2000; Tiililä 2007; Laurila 2008; Jylhä 2013). Versaalien voitaisiin ajatella parantavan kirjeen luettavuutta, mutta ne hankaloittavat tekstin osien, kuten nimien, hahmottamista (Tiililä 2007: 80). Tästä näkökulmasta virkkeen kirjainkoko on selkeämpi ja asiallisempi valinta.

Toinen silmääntävyteen selkeyttä luova asia ovat otsikot. Kelan vuosina 2011–2013 toteuttamassa Selkeys-hankkeessa yhtenä uudistuksen osana oli väliotsikoiden lisääminen päätöskirjeisiin. Samalla otsikoita pyrittiin muuttamaan enemmän leipätekstiä selittäviksi. (Laaksonen 2014.) Viime vuosikymmenellä Helsingin sosiaaliviraston kirjeissä otsikot olivat Päätös, Asiaseloste ja Tiedoksenne. Kelan tämän päivän kirjeissä otsikoita ovat esimerkiksi Miten asia on ratkaistu, Miten toimit jatkossa ja Maksuerittely. Alaotsikoissa tuodaan aiempia otsikoita tarkemmin esiin se, mitä kyseisen otsikon alla tullaan käsittelemään. Joukossa on sekä finiittiverbin sisältäviä että finiittiverbittömiä otsikoita. Yhtenä selvänä poikkeuksena otsikoiden tyyliin on aineiston jokaisen päätöksen lopussa oleva Päätöksestä valittaminen -otsikko. Kyseisessä otsikossa on käytetty usein kapulakieliseksi käsitettävää substantiivityyliä. Substantiivityylissä verbi on muutettu substantiiviksi käyttämällä päätettä *-minen (valittaminen)*, jolloin teonnimi muuttuu abstraktimmaksi (Kankaanpää & Piehl 2011: 233). On kuitenkin huomattava, että tällaisessa otsikossa aktiivimuodon käyttö tai ensimmäisten otsikoiden tavoin rakennettu ”Miten valitat päätöksestä” voi toisaalta viestiä asiakkaalle sitä, että päätöksestä valittaminen on toivottavaa, joten infiniittisen *minen*-rakenteen käyttö on perusteltua. Tämän aineiston

kirjeissä erilaisia otsikoita on yhteensä 14¹⁰. Ensimmäisellä sivulla otsikoita on monta, sillä kirjeen alun asia on tehty hyvin tiiviiksi. Toiselle sivulle mentäessä otsikoiden määrä vähenee usein siitä syystä, että ensimmäisen sivun lopusta tai toisen sivun alusta alkavat perustelut on osiona kaikista pisin. Näen kirjeiden otsikot ja samalla myös sivunumerot Tiililän (2007: 92–93) tutkimuksen tavoin tekstiä jäsentävinä elementteinä. Jätän otsikot ja sivunumeroinnin kuitenkin rakennepotentiaalia pohtiessani analyysin ulkopuolelle, sillä näiden tuominen rakennepotentiaalimalliin ei ole mallin muodostamisen kannalta olennaista.

Sidoksisuutta kirjeisiin luo niiden oikeassa yläkulmassa ilmoitettu sivunumerointi. Sivunumerointi tehdään selkeäksi merkitsemällä pelkän numeron sijasta esimerkiksi *Sivu 1/3*. Merkinnästä näkee, että kyseessä on sivunumero eikä esimerkiksi jonkinlainen kirjeen numeroiva koodi. Lisäksi lukija näkee heti, onko kirjeessä useampi sivu ja monesko sivu lukijalla on käsillään.

Tekstien kappaleet koostuvat yhdestä tai kahdesta virkkeestä eli ovat enimmillään neljän rivin pituisia. Tämä tuo väljyyden tuntua, mutta tekstin ymmärtämistä voi hankaloittaa se, että virkkeillä/kappaleilla ei välttämättä ole sidoksisuutta toisiinsa (Jylhä 2017: 121). Tämä tarkoittaa siis sitä, että jokaisen kappaleen asia saattaa käsitellä aivan omaa aihettaan, jolloin aina alkavassa kappaleessa lukijan pitää ensin hahmottaa, mistä kappaleessa on kyse. Tämä johtuu tekstien teknisistä laatimiskeinoista.

Aineiston päätöksissä asiakkaaseen viitataan tavallisimmin yksikön 2. persoonamuodolla. Kelan asiakaskirjeissä onkin siirrytty porrastaen teitittelystä sinutteluun: ensimmäisiä olivat opintoetuuden saajien asiakaskirjeet, joissa siirryttiin käyttämään yksikön 2. persoonaa 2000-luvun alussa. Toinen tapa on viitata lukijaan esimerkiksi *hakijana* (ks. Tiililän & Laurilan 2017 tai Jylhän 2013 aineisto). Sinuttelun ajatellaan olevan osa selkeää ja ymmärrettävää kieltä, sillä varsinkin ohjailevissa teksteissä se luo yksiselitteisyyttä¹¹ (Laaksonen 2014).

Merkittävä huomio kirjeiden visuaalisuudesta ja selkeydestä on myös se, että kaikissa Kelan asiakasteksteissä (jotka kattavat päätöksen lisäksi esimerkiksi tiedotteet) numerot kirjoitetaan oikeinkirjoitussäännöistä poiketen yleensä numeroilla. Tämä koskee myös numeroita

¹⁰ Aineistossa otsikoita ovat seuraavat (numero otsikon perässä kertoo, monessako aineiston päätöksessä kyseinen otsikko esiintyy. Maksuun liittyvät otsikot puuttuvat hylkäävistä päätöksistä): Päätös työmarkkinatuesta 30/30, Perustelut 30/30, Lainkohdat 30/30, Päätöksestä valittaminen 30/30, Huomautuksia 30/30, Liitteet 30/30, Miten asia on ratkaistu 27/30, Maksu 27/30, Miten toimit jatkossa 23/30, Maksuerittely 19/30, Ennakkopidätys 5/30, Liikamaksu 3/30, Liikamaksun tiedot 3/30 ja Lisäsuoritus 2/30.

¹¹ Yksikön 2. persoonamuotoon siirtyminen ei ole kuitenkaan sujunut ilman kritiikkiä, ja siitä on aikoinaan tehty valitus oikeusasiamiehelle. Syynä valitukseen oli se, että sinuttelu vaatisi molemminpuolisen suostumuksen. Vuonna 2014 tehdyn päätöksen mukaan Kela ei kuitenkaan toimi lain vastaisesti sinutelllessaan asiakasta. (Lappalainen 2015: 76; Oikeusasiamiehen päätös 2014.)

yhdestä kymmeneen. Numeroilla merkitseminen voi auttaa hahmottamaan numerot helpommin, mutta runsas numerointi voi hidastaa lukemista tai hankaloittaa ymmärtämistä (Niemi 2014).

5.2 Työmarkkinatuen etuuspäätöskirjeiden rakennepotentiaali ja vuorovai- kut

Seuraavaksi esittelen etuuspäätöskirjeiden pakollisia ja valinnaisia rakenneosia. Osa rakenneosista on nimetty Tiililän (2007: 86–113) käyttämien jaksoanalyysiin perustuvien termien pohjalta, mutta koska Tiililän tutkimuksen ja tämän maisterintutkielman aineistot ovat sisällöltään monin tavoin toisistaan poikkeavia, sama termi voi tarkoittaa hieman erilaista tulokulmaa kategoriaan. Jokaisen rakenneosan kriteerit määritellään yksityiskohtaisesti tulevissa alaluvuissa. Pidän Tiililän tavoin (2007: 87) kaikkea tekstissä esiintyvää merkityksellisenä ja olen ottanut analyysissa huomioon myös verbittömät ja yksisanaiset rakenteet sekä maksun määrää koskevat, lähinnä numeroita sisältävät osiot. Ne ovat joissain tapauksissa ainoita johonkin rakenneosaan viittaavia asioita – tai numero-osuuksien kohdalla keskeisiä päätöstä avaavia tekijöitä. Tekstiosien otsikot nostan esiin analyysissa vain silloin, kun avaan jonkin rakenneosan fyysistä paikkaa päätöksessä, mutta otsikoita itsessään en tässä analysoi.

Kuten moni rakennepotentiaalia ja muuta tekstilajiin liittyvää jaottelua tutkinut on todennut, tekstin jaottelu osiin ei useinkaan ole yksiselitteistä ja usein osat limittyvät toisiinsa jopa hyvin tiiviisti (esim. Tiililä 2007: 87; Karjalainen 2017: 28). Näin ollen myös osa tämänkin aineiston lauseista sopisi samanaikaisesti useampaan eri rakenneosakategoriaan. Esimerkivirkkeen (1) kursiivilla merkattu sivulause sopii samanaikaisesti sekä eksplisiittiseksi perusteluksi (lauseessa ilmaistaan eksplisiittisesti kausaalisuutta perusteluna käytettävän *koska*-konjunktion avulla (VISK § 1128)) että tietolähteeksi (lauseessa referoidaan suoraan työvoimaviranomaisen antaman lausunnon erästä kohtaa, joka on huomattavissa johtolauseesta *työvoimaviranomaisen mukaan*):

- (1) Sinulla ei ole oikeutta työmarkkinatukeen [pp.kk.vvvv] – [pp.kk.vvvv], *koska työvoimaviranomaisen mukaan olet [pp.kk.vvvv] jättänyt saapumatta alkukartoituksen* – –. (16.2)^[12]

¹² Anonymiteetin vuoksi olen poistanut esimerkeistä kaikki yksityiskohtaiset ja henkilöivät osat. Jos aineistosta on poistettu esimerkiksi päivämäärä, se ilmaistaan kertomalla hakusulkeissa, että kyseisellä kohdalla on ollut päivämäärä. Esimerkkien perässä olevat numerokoodit ovat omiani selkeyttämässä analyysin tekoa.

Tällaisissa tapauksissa olen käyttänyt kontekstia helpottamaan harkintaani siitä, mikä on lauseen ensisijainen funktio. Esimerkin (1) lause on sijoitettu Perustelut-otsikon alle ja sen funktio on päälause huomioon ottaen nähdäkseni ennen kaikkea tuoda legitimizeettiä sille, miksi tukea ei ole myönnetty, joten lause on sijoitettu eksplisiittisten perusteluiden rakenneosaan. Pelkkien otsikoiden ja kappaleiden perusteella osia ei kuitenkaan jaotella, sillä esimerkiksi osa toistuvista fraaseista esiintyy aineistossa useamman otsikon alla. Lauseen esiintymiskonteksti on tärkeä huomioida jaottelua tehtäessä (Eggins 2004: 8), mutta keskityttäessä kieliopillisiin ja semanttisiin piirteisiin huomataan, että esimerkiksi tiedot siitä, mitä ratkaisu pitää tarkalleen sisällään, on ripoteltu kirjeen leipätekstin lähes jokaisen otsikon alle.

Seitsemässä kirjeessä on liitteenä työelämäpalveluiden laatima lausunto, johon päätös nojaa tai perustuu. Lausunto seuraa sivunumeroltaan muuta kirjettä, jolloin sen voi tulkita olevan osa päätöskirjettä, mutta koska kyseessä on toisen viraston tekemä, itse päätöksestä poikkeava tekstilaji, olen jättänyt liitteen analyysin ulkopuolelle. Tosin liitteen kohtia siteerataan ja referoidaan myös Perustelut-otsikon alla, joten tätä kautta myös lausunto tulee osin analyysissä huomioiduksi. Rakennepotentiaalimallia muodostaessani jätän myös ylä- ja alamarginaalissa olevat tiedot pois, sillä esimerkiksi ensimmäisen sivun alamarginaalin ja toisen sivun ylämarginaalin tiedot katkaisisivat mallissa jotain toista kategoriaa, joka jakaantuu kahdelle sivulle. Marginaaleissa olevaa tekstiä ei ole tarkoitus lukea osana leipätekstiä, joten marginaaleissa olevien asioiden poisjätto rakennepotentiaalimallista on perusteltua.

Taulukkoon 1 on kirjattu analyysissä havaitut rakenneosat sekä niiden esiintyvyys erisistä lähetetyissä päätöksissä. Pakollisiksi rakenneosiksi olen lukenut ne osat, jotka esiintyvät jokaisessa kirjeessä. Tämä ehdottomuus johtuu siitä, että kyseessä on tyyliiltään vakiintunut ja tarkkaan ennalta määritelty tekstilaji, joten erot tekstien välillä ovat verraten pienet. Tällöin jonkin osion puuttuminen yhdestäkin päätöksestä on merkityksellinen havainto.

Taulukko 1. Työmarkkinatuen etuuspäätöskirjeen rakenneosien esiintymistiheys eri syistä lähetetyissä etuuspäätöskirjeissä.

	Pakolliset rakenneosat				Valinnaiset rakenneosat					
	Tunnistetiedot	Ratkaisu	Ohjeet ja ohjaus	Reunaehdot	Etuuteen liittyvä käytäntö	Ratkaisun sisältö	Liittäminen etuusketjuun	Eksplisiittinen perustelu	Orientaatio	Tietolähteet ja tilan tiedot
Tuen määrää alennetaan (n = 5)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Tuki muutuu täydeksi (n = 5)	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
Ei aktiivisuusvelvoitetta (n = 10)	10	10	10	10	9	8	8	10	7	1
Kesken jakson annettu tarkistus (n = 10)	10	10	10	10	10	10	10	9	10	7
Yhteensä	30	30	30	30	29	28	28	27	27	18

Ei aktiivisuusvelvoitetta -ryhmässä on useampi päätös, jossa hakijan työmarkkinatukihakemus hylätään. Koska päätös on hylätty, asiakkaan ei tarvitse osoittaa aktiivisuutta. Hylkäämisen vuoksi kirjeet ovat funktioltaan osin erilaisia kuin myöntävät päätökset: päätös kyllä tuo asiakkaan tietoon ratkaisun haetusta etuudesta, mutta hylkäyksen takia maksuerittelyä ei ole ja perusteluissa ei eritellä, miten tuki on laskettu, vaan kerrotaan, miksi hakemus on hylätty. Tästä syystä kyseinen ryhmä on taulukossa poikkeavin muista. Käsittelen rakenneosat niiden esiintyvyyden yleisyysjärjestyksessä. Tästä syystä esimerkiksi orientaatio, joka on jokaisessa päätöksessä heti tunnistetietojen jälkeen, on tässä esitelty vasta toisiksi viimeisessä alaluvussa. Syy tälle järjestykselle on se, että osien käsittely niiden esiintyvyyteen liittyvässä järjestyksessä käsittelee samalla pinnallisesti rakenneosien merkittävyyttä päätösten tekstilajissa, kun voidaan olettaa, että mitä tärkeämpi osa on, sitä useammassa päätöksessä se ilmenee.

5.2.1 Työmarkkinatuen etuuspäätöskirjeen pakolliset osat

5.2.1.1 Tunnistetiedot leipätekstissä

Tässä tunnistetiedoilla tarkoitetaan Tiililän (2007: 88–89) tavoin lähettäjän ja vastaanottajan sekä tekstin tarkoituksen identifiointia. Tunnistetiedot eivät ole predikaatin sisältäviä lauseita

vaan propreja eli erisnimiä (mts. 88) tai sitten tämän tutkimuksen aineiston tavoin tilinumeron sisältäviä irrallisia mutta kirjeen saajan identifioivia osia. Otan rakennepotentiaalia tarkastellessani huomioon vain leipätekstin osana olevat tunnistetiedot, eli jätän tässä vaiheessa ylä- ja alamarginaalissa olevat tunnistetiedot analyysistä pois.

Tunnistetiedot aloittavat jokaisen päätöksen. Vastaanottajan nimi ja osoite on merkattu kirjemäiseen tyyliin arkin oikeaan yläreunaan. Tämä osa kirjeestä näkyy myös kirjekuoresta. Samalla korkeudella mutta vasemmassa reunassa on asiakkaan syntymäaika. Näitä alun henkilötietoja voi pitää funktioltaan asiakirjastandardin mukaisena teemaan johdatteluna: leipäteksti alkaa vasta, kun päätöksen saajan tiedot on eritelty riittävällä tarkkuudella.

Muita vastaanottajaa henkilöiviä kohtia ovat tukea myöntävissä kirjeissä Maksu-otsikon alla oleva tilinumero ja BIC¹³. Tilinumeron ja BIC:n ohella Maksu-otsikon alla kerrotaan tuen maksupäivä ja maksun määrä. Päätöksen saajan henkilötiedot kiteytyvät kirjeen alkuun, mutta päätöksen saaja ei ole ainut, jota päätöksissä henkilöidään. Joissain tapauksissa vanhempinsa luona asuvan työmarkkinatukeen vaikuttavat hänen vanhempiansa tulot, ja tällöin nimeltä eritellään päätöksen saajan vanhemmat. Myös päätöksensaajan mahdolliset alaikäiset lapset vaikuttavat tuen määrään. Tällöin lasten nimet luetellaan. Näiden henkilötietojen funktion kannalta merkittävää on eritellä henkilöt vain nimeltä. Tarkoitus on vain tuoda esiin, keitä tarkennus koskee, joten esimerkiksi vanhempien sosiaaliturvatunnusten listaaminen ei olisi tarkoituksen kannalta mielekästä. Jos päätöksessä on eritelty päätöksen saajan läheisiä, nämä tiedot ovat poikkeuksetta Perustelut-otsikon alla, tavallisesti toisella sivulla.

Myös päätöksen tekijä eksplikoidaan leipätekstissä. Päätöksen tekijä on allekirjoituksenomaisessa roolissa tiettyjen osioiden jälkeen toisella tai kolmannella sivulla. *Kansaneläkelaitos* ja virkailijan nimi on kirjoitettu samalla fontilla kuin muu teksti, mutta varsinkin versaalein kirjoitettu Kansaneläkelaitos tuo kohtaan allekirjoitusmaisuuutta (ks. kuva 1, s. 36). Ensimmäinen kiinnostava asia tässä allekirjoituksessa on se, että sen saattaa tulkita olevan osa Lainkohdat-otsikon alla olevaa asiaa; allekirjoitus on heti lakipykälälistauksen alapuolella ja kappaleväli näiden välillä on melkein samansuuruinen kuin muun leipätekstin kappalevälit. Paikka luo allekirjoitukselle legitimitettä ja toisaalta tuo sitä lähemmäs päätöksenteon reunaehtoja, eli sen voi tulkita nostavan päätöksen tekijän auktoriteettia.

Toinen kiinnostava seikka allekirjoituksen paikassa on se, että kirje jatkuu vielä allekirjoituksen jälkeen. Perinteisesti tiedotteissa tai muissa kirjeissä allekirjoitus on kohta, johon teksti päättyy (tai sitten perään tulee joitain lyhyitä huomautuksia, kuten viite liitteisiin) (ks.

¹³ BIC:tä eli pankin tunnistetietoa käytetään usein tilinumeron yhteydessä.

aineistot esim. Laurilan 2008, Honkasen 2012 ja Kankaanpään 2006 tutkimuksista). Näiden päätösten tapauksessa allekirjoituksen jälkeen tulee vielä juuri kyseiseen päätökseen vaikuttaneita tietoja, kuten tukea myöntävissä kirjeissä tarkat erittelyt maksun laskentakaavasta. Allekirjoituksen jälkeen kaikissa päätöksissä tulee ainakin fraasimaisia ohjeita. Kelan vastaavan kielenhuoltajan (Viinikka 2019) mukaan syy tähän muun muassa kirjeestä ja tiedotteesta poikkeavaan menettelyyn on se, että Kelan näkökulmasta varsinainen päätös loppuu allekirjoitukseen. Allekirjoituksen jälkeinen tieto, kuten maksuerittely ja lisähuomiot, ovat lisätietoa eivätkä samalla tavalla osa päätöstä.

5.2.1.2 Ratkaisu

Ratkaisun rakennekategorian voi sanoa olevan päätöksen tekstilajin merkittävin osa, sillä ilman sitä teksti ei ole tulkittavissa päätökseksi. Koko päätös rakentuu sen ympärille, mikä on päätöksen ratkaisu: myöntävä päätös lähtee rakentumaan hyvin eri tavalla kuin kieltävä. Ratkaisussa päätöksen saajalle kerrotaan, saako hän etuutta tai siihen liittyviä korotuksia tai onko etuuteen tehty jostain syystä vähennyksiä. Kyse ei siis ole pelkästään työmarkkinatuen ”perussumman” myöntämisestä tai myöntämättä jättämisestä, vaan päätöksen ratkaisuja ovat myös kohdat, joissa viitataan siihen, korottavatko tai laskevatko jotkin tekijät päätöksen saajan tukea. Tästä syystä kutsun ratkaisua tuen myönnöstä tai myöntämättä jättämisestä pääratkaisuksi ja myönnettyyn tukeen myönnettyjä tai evättyjä osia täydentäviksi ratkaisuiksi. Esimerkiksi lapsikorotus myönnetään työmarkkinatukeen tuen saajan jokaisesta huollettavasta alaikäisestä lapsesta (Kela.fi 2019: Paljonko työmarkkinatukea maksetaan?), joten kutsun sitä tässä täydentäväksi ratkaisuksi. Aivan tekstin alussa kerrottavan esimerkin (2) voi sanoa olevan pääratkaisu, koska lause koskee työmarkkinatukea. Myöhemmin tekstissä tuleva esimerkki (3) on puolestaan täydentävä ratkaisu, koska kyseinen ratkaisu koskee lapsikorotusta:

(2) Sinulle **on myönnetty työmarkkinatuki** [pp.kk.vvvv] – [pp.kk.vvvv]

(3) **Lapsikorotus on myönnetty** lapsesta [etunimi] [sukunimi]

Koska ratkaisu on tekstilajin kannalta niin merkittävä, ratkaisun rakennekategoriaan luokiteltuja osia on uutismaiseen tyyliin pääosin tekstin alkupuolella¹⁴. Asiakkaalle merkittävien

¹⁴ Näin ei kuitenkaan aina ole ollut. Ratkaisun ilmoittaminen heti kirjeen alussa on Kelan kontekstissa melko tuore muutos. Ennen Kelassa tehtyä Selkeys-hanketta (2011–2013) päätöksen ratkaisu saattoi olla tekstin lopussa ei välttämättä ensimmäisellä sivulla ollenkaan. (Laaksonen 2014) Jo 1990-luvun loppupuolella tekstinhuollossa on kuitenkin suositettu, että päätös kerrotaan heti ensimmäiseksi (Iisa, Piehl & Kankaanpää 1997: 326–327), joten tällä hetkellä käytössä oleva ratkaisun paikka palvelee tekstin selkeyttä.

ratkaisu eli se, myönnetäänkö työmarkkinatukea ylipäättään, kerrotaan kielteisissä ja myös joissain myönteisissä päätöksissä heti ensimmäisen otsikon (Päätös työmarkkinatuesta) alla esimerkin (4) kaltaisesti. Kuitenkin jokaisessa myöntävässä päätöksessä asia kerrotaan viimeistään toisen otsikon (Miten asia on ratkaistu) alussa. Tällöin ratkaisu on asetteluiltaan esimerkin (5) kaltainen. Toisin sanoen joissain päätöksissä työmarkkinatuen myöntämistä koskeva päätös ratkaisu on kirjattu alussa kahteen kertaan. Näistä jälkimmäisen sisältö tosin tarkentuu jo ratkaisun sisällön rakenneosan puolelle, koska jälkimmäisessä ratkaisussa avataan jo tuen suuruutta, kuten esimerkistä (5) voidaan huomata. Seuraavien esimerkkien virkkeet esiintyvät samassa päätöksessä melkein peräkkäin:

(4) Sinulle on myönnetty työmarkkinatuki [pp.kk.vvvv] alkaen. (12.1)

(5) Sinulle on myönnetty:

Työmarkkinatuki

[pp.kk.vvvv] alkaen [euroa] e/pv (12.1)

Täydentäviä ratkaisuja eli työmarkkinatuen lisäyksiä ja vähennyksiä eksplikoidaan vasta Perustelut-otsikon alla eli huomattavasti ensimmäisten päätöksien jälkeen. Paitsi että täydentävät ratkaisut voivat olla kaukana päätöksistä, samaa aihetta koskevat täydentävät ratkaisut voivat olla erotettuna eri sivuille. Yksi ymmärrettävyyttä hankaloittava tekijä onkin juuri se, että asiakkaalle merkittävä täydentävä ratkaisu voi olla perusteluiden mukana ajautunut päätöksen toiselle sivulle. Kahdessa aineiston päätöksessä asiakkaalle on maksettu aiemmin liikaa tukea. Ensimmäisen sivun alkupäässä on Liikamaksu-otsikko, jonka alla ilmoitetaan, että *Päätökseen sisältyy liikamaksua. Katso tarkemmin kohdista Perustelut ja Liikamaksun tiedot*. Tästä syntyy mielikuva, että asiakkaan tulee maksaa tukea takaisin Kelalle. Liikamaksun tiedot -otsikko on sijoitettu kolmisivuisen kirjeen viimeiselle sivulle. Sen alla olevasta laskelmasta jää yhä mielikuva siitä, että tukea tulee maksaa takaisin, sillä laskelmien jälkeen ilmoitetaan liikamaksun määrä. Kuitenkin toisella sivulla Perustelut-otsikon viimeisenä lauseena omana tekstikappaleenaan on lause *Liikamaksun takaisinperinnästä on päätetty luopua*. Nämä kaksi saman asian ratkaisua on siis erotettu toisistaan kolmelle eri sivulle, ja se voi aiheuttaa päätöksen saajalle epäselvyyttä. Tämän vuoksi selvästi toisiinsa liittyvät ratkaisut täytyisi tuoda lähemmäs toisiaan.

Ratkaisua koskevat lauseet ovat lyhyitä intransitiivilauseita, kuten esimerkeistä (4) ja (5) voidaan huomata. Ratkaisut ovat deklaratiiivilauseita ja hieman vajaa 80 % rakenneosan lauseista on passiivimuotoisia (esimerkiksi *on myönnetty*). Passiivivaltaisuus on selitettävissä sillä,

että passiivimuodolla Kela viittaa omaan toimintaansa ja tässä rakenneosassa kyse on ainoastaan Kelan toiminnasta, koska Kela on tehnyt kyseisen ratkaisun. Heikkisen (2000a: 85–86) mukaan passiivimuoto pitää yhtä tiukasti pintansa virastojen viestinnässä, mikä toisaalta lisää epäselvyyttä, kun lukijalle ei suoraan kerrota, kuka on tekijänä. Toisaalta passiivimuodon käyttöä perustellaan sillä, ettei kirjoittajan identiteettiä ole tarpeen eksplikoida. Esimerkiksi Viinikka (2011: 70) tuo esiin, että potilaskertomuksissa hoitohenkilökunnan henkilöllisyys ei ole potilaan hoidon kannalta olennaista. Olennaista on se, että hoito on ollut asianmukaista tekijästä riippumatta (mp.) Samantyyppinen ajatus koskee myös etuuspäätöksiä: olennaista ei ole etuus-käsittelijän henkilöinti, koska voidaan olettaa, että päätöksen on tehnyt henkilö, jolla on kompetenssi kyseiseen tehtävään, ja päätös on tehty asianmukaisesti tekijästä riippumatta. Lisäksi passiivi lisää pysyvyyttä ilmoitetulle asialle (Heikkinen 2000a: 85–86).

Päätösten ratkaisuihin aktiivimuotoa käytetään silloin, kun on kyse päälauseesta, joka saa sivulauseeseen eksplisiittisen perustelun (ks. eksplisiittisestä perustelusta lisää alaluvussa 5.2.2.4.) Näitä rakenteita käytetään joissain täydentävissä ratkaisuihin eli Perustelut-otsikon alle sijoitetuissa ratkaisuihin. Tällöin aiemmin esitelty ratkaisu toistuu, mutta tällä kertaa sitä selitetään perustelun avulla tarkemmin auki. Tällaisia ovat esimerkit (6) ja (7), joissa alleviivattu on ratkaisuosa:

- (6) Sinulla ei ole oikeutta työmarkkinatukeen [pp.kk.vvvv] alkaen, koska sinulle on myönnetty [etuus].
- (7) Sinulla ei ole oikeutta työmarkkinatukeen [pp.kk.vvvv] lukien, koska työttömyysetuutta voidaan myöntää yritystoiminnan estämättä enintään neljän kuukauden ajan sen alkamisesta lukien. (5.1)

Edellä mainitut esimerkit ovat Perustelut-otsikon alla päätöksen ensimmäisellä tai toisella sivulla. Esimerkkien (6) ja (7) tyyllisissä aktiivimuotoisissa lauseissa käytössä on vain kielto, kun kerrotaan, miksi päätöksen saajalla *ei ole oikeutta* työmarkkinatukeen. Kyseessä on omistusrakenteinen eksistentiaalilause (adessiivi + on), joissa verbi tavallisesti ilmaisee passiivista tapahtumista kuin aktiivista toimintaa (VISK § 893; Hakanen 1997).

Tämän rakenneosan lauseiden objektina on tavallisesti *työmarkkinatuki*, kuten esimerkeissä (2) ja (4), tai sitten esimerkissä (3) mainittu *lapsikorotus*. Ratkaisujen lauseet ovat harvoin erityisen pitkiä, mutta joissain päätöksissä niitäkin on. Tässä on kuitenkin huomioitava, että kyseessä ei ole tekstin alussa kerrottava ratkaisu, vaan vasta päätöksen perusteluissa ilmaistava täydentävä ratkaisu. Päätöksen alussa ratkaisu on kerrottu lyhyemmin, esimerkin (4) tyyllisesti. Esimerkissä (8) verbiä *on myönnetty* tarkennetaan prepositiolla *ilman*, joka saa

täydennyksekseen *tarveharkintaa*¹⁵ *kuntouttavan työtoiminnan ajalta*. Vaikka lause on melko pitkä, informaatorakenteen näkökulmasta se toimii, kun lukijalle aiemmin päätöksessä esitelty teema (*työmarkkinatuki on myönnetty*) on prototyypillisesti ennen reemaa (*ilman tarveharkintaa kuntouttavan työtoiminnan ajalta – –*) (VISK § 1370).

- (8) Työmarkkinatuki on myönnetty **ilman tarveharkintaa kuntouttavan työtoiminnan ajalta** [pp.kk.vvvv]. (13.2, 26.2)

Ennen kaikkea ratkaisun rakenneosan lauseissa on kyseessä todellisuutta muuttava lause, koska tietyn henkilön – tässä tapauksessa Kelan etuuskäsittelijän – kirjoittamana asiakas joko saa tai ei saa työmarkkinatukea. Nämä perfektimuotoiset lauseet referoivat aiemmin tapahtuneita eksplisiittisiä performatiiveja eli tuen myöntämistä (eksplisiittisistä performatiiveista ks. Austin 1962: 4–11). Jokaisessa tämän rakenneosan lauseessa on performatiivisuutta. Performatiivit koskevat aina sitä, mitä Kelan etuuskäsittelijä on asiakkaan toimeentulotukihakemuksesta päättänyt. Tuki on esimerkiksi *myönnetty*, *alennettu* tai *hylätty*. Kelan toiminta ilmaistaan ehdottomana, eli asiaa ei ehdoteta tai pohdita: Kela kertoo, mitä se on tehnyt.

Tiirilän (2007: 107) havainto aineistostaan oli, että ratkaisujen performatiiviset passiivit sijaitsevat virkkeen alussa eli ovat teemattomia passiivilauseita, joissa virkettä edeltävä teksti antaa virkkeelle ajallisen ja paikallisen kontekstin (*”Myönnetään vammaispalvelulain mukaisena kuljetuspalveluna vapaa-ajan matkat – –”*). Tämän maisterintutkielman aineistossa ei ole yhtäkään teematonta passiivilauseita. Monissa kirjoitetun kielten teksteissä passiivilause onkin harvoin ilman teemaa (VISK § 1318), joten teemattoman passiivilauseen yleisyyden näkökulmasta lukijalle on ymmärrettävämpää hahmottaa sellaiset virkkeet, joissa objekti ja teema, kuten *työmarkkinatuki*, mainitaan virkkeen alussa.

Ratkaisu saa tylyn sävyn silloin, kun sitä esitetään tarpeettomana toistona, joka siis johtuu tekstin teknisestä laatimiskeinosta. Eräässä päätöksessä työmarkkinatuki ja siihen liittyvä kulkukorvaus on hylätty kolmelta eri ajankohdalta, ja esimerkin (9) fraasi¹⁶ toistuu kirjeessä allekkain päivämäärät vaihtuen kolme kertaa.:

- (9) Sinulla ei ole oikeutta työmarkkinatukeen [pp.kk.vvvv] – [pp.kk.vvvv], koska et ole osallistunut työllistymistä edistävään palveluun eikä poissaolollesi ole ollut hyväksyttävää syytä. (8.1)

¹⁵ Tarveharkinta tarkoittaa taloudellisen tilan tarkistamista, eli siinä tarkastellaan muun muassa asiakkaan tuloja.

¹⁶ Kuten teoriaosassa mainitsin, tässä tutkimuksessa *fraasilla* tarkoitetaan valmiita lauseita ja muita kielen osia, joista tilanteeseen sopivia käytetään muuttumattomina etuuspäätöskirjeissä.

Tämä toistoinen ratkaisu ei ole lukijaystävällinen, ja varsinkin kielteisessä kirjeessä toistuva sama virke vaikuttaa konemaiselta ja tylyltä, kun esimerkin (9) tyylinen toistuva virke vie suuren osan päätöksen ensimmäisestä sivusta. Kuitenkin samaisen päätöksen alkupäässä kerrotaan, onko tukea myönnetty vai ei, ja tällöin hylkäys kerrotaan vain kerran ja päivämäärät luetellaan sen jälkeen allekkain, kuten esimerkissä (10). Tämä ratkaisu on lukijalle visuaalisesti miellyttävämpi, kun tylyä hylkäystä ei toisteta useampaan kertaan.

(10) Työmarkkinatuki on hylätty

[pp.kk.vvvv]

[pp.kk.vvvv]

[pp.kk.vvvv]

Toinen kiinnostava vuorovaikutuksellinen huomio koskee päätöksen oikaisusta ilmoittamista. Päätöksen oikaisu tarkoittaa sitä, että käsillä oleva päätös muuttaa työmarkkinatuen edellistä päätöstä. Asiakkaan näkökulmasta parempaan muutetut ratkaisut on *oikaistu eduksesi* (11), mutta asiakkaalle huonompia oikaisuja (12) ei sen sijaan ole samalla tavalla tarkennettu esimerkiksi *Kelan eduksi*, vaan päätös on vain *oikaistu*.

(11) – – ja **annettu päätös on oikaistu eduksesi.** (10.1)

(12) [pp.kk.vvvv] **annettu päätös on oikaistu**, koska työ- ja elinkeinotoimiston lausunnon mukaan sinulla ei ole oikeutta työmarkkinatukeen (25.2)

Tämä selittyy sillä, että *Kelan eduksi* vaikuttaisi asiakkaan näkökulmasta siltä, että asiakas olisi hävinnyt asiassa Kelalle, mikä taas vähentäisi tekstin asiallisuutta. Päätöksessä Kelalle ei siis asemoida roolia, jossa asiakkaalta evätty raha olisi Kelalle edullista.

Muun muassa esimerkeistä (13) ja (14) voidaan huomata, että asiallisuuteen liittyy se, että myönteisissä päätöksissä ratkaisu kerrotaan käyttämällä suoraa asiakkaan puhuttelua, mutta kielteisissä päätöksissä kohdetta eli asiakasta ei eksplikoida. Esimerkit (13) ja (14) ovat samasta kirjeestä, ja niiden välissä on vain tuen maksua tarkentava lause. Esimerkki (13) sinuttelee myönteisessä asiassa asiakasta, mutta esimerkki (14) jättää sen pois:

(13) **Sinulle on myönnetty:**

työmarkkinatuki [pp.kk.vvvv] – [pp.kk.vvvv] [euroa] e/pv (16.1)

(14) **Työmarkkinatukea ei ole myönnetty:**

[pp.kk.vvvv] – [pp.kk.vvvv] **korvaukseton määräaika** (16.1)

Kielteisessä asiassa asiakkaan puhuttelemisesta pidättäytyminen luo asiallista sävyä, sillä suora puhuttelu persoonapronominin avulla (*Sinulle ei ole myönnetty*) voitaisiin tulkita tällaisessa kielteisessä kontekstissa syyllistäväksi (Kankaanpää & Piehl 2011: 245). Lisäksi kohdassa, jossa tukea ei ole myönnetty, on heti tarkennettu lyhyesti ja eksplisiittisesti, miksi tukea ei ole myönnetty (*korvaukseton määräaika*).

5.2.1.3 Ohjeet ja ohjeistus

Ohjeiden ja ohjailun rakenneosassa on pelkästään direktiivejä. Direktiivien avulla ”käsketään, kehoitetaan, neuvotaan, pyydetään tai suositetaan toimimaan tai olemaan toimimatta tietyllä tavalla” (VISK § 1645). Kyseessä on rakenneosista muuttumattomin osuus, sillä tuen saamisen periaatteet ovat pitkälti samat kaikille, joten monet ohjeet voidaan antaa päätöksestä toiseen muokkaamattomina. Interpersoonaisen metafunktion näkökulmasta ohjeissa ja ohjeistuksissa tekstin laatija on auktoriteetti ja tietäjä, joka luonnollistaa sääntöjärjestelmiä, ja lukija on vastaanottajan roolissa (Heikkinen 2000: 144). Epätasapaino on tietenkin näkyvissä koko päätöstekstissä, mutta tämä korostuu varsinkin vastaanottajaa velvoittavissa osissa.

Tässä rakenneosassa aktiivimuodon ja tempuksista preesensin osuus on huomattava. Jos fraasi lasketaan vain kerran, vaikka kyseinen sama fraasi esiintyisi jokaisessa aineiston päätöksessä (eli todellisuudessa kolmekymmentä kertaa), aktiivimuotoisia finiittisiä lauseita on tässä rakenneosassa jo tällöin noin 90 %, jolloin passiivia on 10 %:ssa lauseista. Tämä on kaikista eniten aktiivimuotoa sisältävä rakenneosaa, kun seuraavaksi eniten sitä on eksplisiittisen perustelun rakenneosassa (noin 87 %). Preesensmuotoa puolestaan on ohjeiden ja ohjeistuksen rakenneosassa aktiivi- ja passiivimuodossa noin 81 %, kun perfektiä on loput 19 %. Nämä huomiot selittyvät imperatiivimuodon paljoudesta. Prototyypisimmillään ohjeiden ja ohjeiden rakenneosan lauseet voivat olla esimerkiksi seuraavanlaisia eli preesensmuotoisia imperatiivilauseita (predikaattina *tee*):

(15) Tee ilmoitus verkossa www.kela.fi/asiointi.

Työmarkkinatuen etuuspäätöskirjeissä on funktioltaan kahdentyypisiä ohjeistuksia: kirjeen lukemisen ohjeistamista sekä asiakkaan tuen saamiseen liittyvää ohjaamista. Näiden ohjailun funktio poikkeaa toisistaan, joten käsittelemme nämä kaksi ohjailutyyppeä tässä alaluvussa erillään. Kun päätös on rakennettu niin, että lukijalle tärkeä asia, kuten esimerkiksi tuen euro määrä, on sanottu alkuun, samaan aiheeseen liittyvät yksityiskohdat täytyy siirtää alun tärkeästä

osasta irralleen tekstin loppupuolelle. Kirjeen lukemista ohjeistavien lauseiden funktio on auttaa lukijaa löytämään oikea kohta alussa tiiviisti kerrottujen asioiden lisätietoihin. Tästä syystä lukemista ohjeistavat fraasit ovat useimmiten ensimmäisellä sivulla ratkaisujen ja ratkaisun sisällön lomassa.

Lukemista ohjeistavia kohtia on aineistossa viittä erilaista. Niistä verbitön on aivan kirjeen lopussa olevan Liitteet-otsikon alla oleva lista päätöksen liitteistä, joita ovat valitusosuus ja joissain päätöksissä työ- ja elinkeinopalveluiden työvoimapolitiittinen lausunto. Tämän kohdan funktio on ohjeistaa päätöksen saajaa halutessaan lukemaan liitteet, vaikkei niissä ole samanlaista direktiiviä kuin muissa lukemista ohjaavissa kohdissa. Muut lukemista ohjaavat lauseet ovat täydellisiä lauseita, joista imperatiivia on tosin vain esimerkissä (16), jossa predikaattina on imperatiivimuotoinen *katso*. Esimerkin (16) fraasi on kuitenkin selvästi päätösten eniten käytetty lukemista ohjaava fraasi. Se on lyhykäisyydessään selkeä ja yksiselitteinen. Muut fraasit (17–19) ovat ohjailevia väitteitä, joiden direktiivisyys on tulkittavissa vasta lauseiden kontekstista (direktiivisyyden kontekstisidonnaisuudesta ks. Kankaanpää 2006: 69–71):

(16) **Katso** tarkemmin kohdasta [otsikko].

(17) Kelalle maksettu määrä **ilmoitetaan maksuerittelyssä**. (7.1)

(18) Ohje valituksen tekemiseen on liitteenä.

(19) Lisätietoa on kohdassa Miten toimit jatkossa.

Esimerkissä (16) otsikko, johon viitataan, vaihtelee riippuen aina siitä, mitä tekstissä on aiemmin sanottu. Fraasia *Katso tarkemmin kohdasta Perustelut* käytetään myönteisissä päätöksissä sen jälkeen, kun on kerrottu, paljonko etuutta asiakkaalle on myönnetty. *Katso tarkemmin kohdasta Maksuerittely* käytetään puolestaan sen jälkeen, kun on kerrottu maksettavan tuen määrä ja maksupäivä.

Imperatiivin käytön välttäminen ja preesensmuotoisen passiivin (*ilmoitetaan*) valinta esimerkissä (17) ei ole lukijan näkökulmasta kaikista selkein valinta, sillä fraasista voi saada mielikuvan, että maksettu määrä ilmoitetaan myöhemmin vaikkapa aivan eri lomakkeessa (varsinkin, kun *maksuerittely*-sana viittaa otsikkoon, mutta sana ei se ei ala versaalilla). Tässä tapauksessa edes konteksti ei välttämättä paljasta virkkeen direktiivisyyttä. Kyseinen fraasi tosin esiintyy koko aineistossa vain yhden kerran.

Esimerkin (18) fraasi on puolestaan verbittömän liitteisiin ohjaavan rakenteen lisäksi ainut lukemista ohjaava lause, joka ei ole päätöksen ensimmäisellä sivulla. Se on oman Päätöksestä valittaminen -otsikkonsa alla perustelujen ja lakipykälän jälkeen. Tämän kohdan funktio

on ohjeistaa päätökseen tyytymätön valituksen teon ohjeiden äärelle, joten fraasin paikka vasta päätöksen loppupuolella on kyseisen fraasin funktion kannalta merkityksellinen. On myös ymmärrettävää, että imperatiivia ei käytetä, koska suora imperatiivimuoto (*Katso liitteestä ohje valituksen tekemiseen*) ilmaisisi velvollisuutta (VISK § 1554) tutustua valitusohjeisiin, ja valituksen tekeminen ei ole toivottavaa, ellei aihetta valitukseen ole.

Esimerkin (19) fraasia esiintyy viidessä aineiston päätöksessä Maksu-otsikon alla. Fraasi on siitä erikoinen, että se viittaa muutaman rivin päässä olevaan Miten toimit jatkossa -otsikoon tuoden tekstiin samalla tarpeetonta toistoa. Kohta on avattu tarkemmin esimerkissä (20). Tiiviin ilmaisun lisäämiseksi esimerkistä (20) voisi poistaa kursivoimani osan ilman, että päätöksen ymmärrettävyys kärsisi:

(20)[OTSIKKO:] Maksu

Tilinumero [tilinumero]

BIC [BIC]

Toimita Kelaan jokaista maksua varten työttömyysajan ilmoitus.

Lisätietoa on kohdassa Miten toimit jatkossa. Työmarkkinatuki maksetaan jälkikäteen, yleensä 4 viikon välein.

[OTSIKKO:] Miten toimit jatkossa

Toimita jokaista maksua varten Kelaan ilmoitus työttömyysajasta.

Lukemista ohjeistavista fraaseista siirryn käsittelemään päätöksen saajan ohjailua, joka on tässä tutkimuksessa keskeisen kysymyksen eli vuorovaikutuksen näkökulmasta merkittävää kielenkäyttöä. Kuten tämän alaluvun alussa mainitsin, ohjailussa on kyseessä hyvin vakiintuneet fraasit, jotka esitetään päätöksissä samassa kohtaa ja samassa järjestyksessä. Rakenneosa ei samalla tavalla limity toisen rakenneosan lauseiden kanssa kuin muiden rakenneosien tapauksessa. Pakollisista rakenneosista asiakkaan toimintaa ohjaavat osat ovat selkeimmin omassa jaksossaan, eikä niitä ole ripoteltu tekstiin samassa määrin kuin esimerkiksi luvussa 5.2.1.2 esitetyjä ratkaisuja. Myöntävissä kirjeissä asiakkaan toiminnan ohjeita on ensimmäisen kerran Miten toimit jatkossa -otsikon alla. Osio alkaa ensimmäiseltä sivulta ennen päätöksen perusteluja. Jokaisessa kirjeessä ohjeita on viimeistään Huomautuksia-otsikon alla, joka on aina toiseksi viimeinen otsikko, ennen liitteitä. Näiden kahden ero on se, että Miten toimit jatkossa -otsikon alla asiakasta ohjataan toimimaan siten, ettei hänen oikeutensa työmarkkinatukeen

katkea, kun taas Huomautuksia-otsikon alla on ohjeet Kelan verkkoasiointipalvelun käyttöön. Koska kielteisistä päätöksistä puuttuvat alkupään ohjeet työmarkkinatukioikeuden säilyttämiseksi, voi päätellä, että asiakkaan työmarkkinatukihakemuksen hylkäävissä päätöksissä ei nähdä tarpeelliseksi ohjeistaa asiakasta hakemaan tukea uudestaan. Kahdessa päätöksessä toimintaan ohjailevia virkkeitä on myös Perustelut-otsikon alla (esimerkit (21) ja (22)).

Tarkastelen asiakkaan toimintaa ohjaavia direktiivejä samojen jaottelujen perusteella, joita Pihlajamäki (2017: 91) käyttää omassa artikkelissaan tutkiessaan virkakielisiä päivähoiton tiedotteita, koska kyseiset kategoriat ottavat direktiivit huomioon tämän alaluvun kannalta riittävällä tarkkuudella. Kaikkia Pihlajamäen käyttämiä kategorioita ei löydy tästä aineistosta, mikä kertoo siitä, että direktiivit on pidetty pitkälti yhdenmukaisina eikä ohjailussa ole käytetty montaa eri tyyliä. Työmarkkinatuen etuuspäätöskirjeistä löytyy velvoittavia ilmauksia ja toimintamahdollisuuksista kertovia ilmauksia. Pois jäävät suosittavat ilmaukset ja pyynnöt, toiminnasta vapauttavat ilmaukset ja kieltävät ilmaukset.

Edellä mainituista direktiivisten ilmausten ryhmistä eniten fraaseja asettuu odotetusti velvoittavien ilmausten luokkaan. Jos päätöksen saaja ei toteuta näitä velvollisuuksia, hänelle tulee sanktio. Useimmissa tapauksissa sanktio on se, että asiakkaan oikeus työmarkkinatukeen katkeaa. Velvoittavia ilmauksia tässä aineistossa ovat imperatiivilauseet sekä ohjaavat lauseet, joissa ohjataan – eikä siis käsketä – toimimaan. Toisin sanoen lauseet eivät ole muotoa *tee x*, vaan *x tehdään* (Heikkinen 2000b: 144). Käsittelen ohjaavat lauseet ensin. Honkanen teki väitöksessään (2012: 208) kiinnostavan huomion: Kun uutisarvoa ei direktiivissä ole paljoa, käyttöön valikoituu usein moduloimaton deklaratiiivi eli ohjaileva väite, joita siis ovat myös tässä seuraavaksi esiteltävät esimerkit. Kun lauseen ilmaisema ohje on puolestaan uutisarvoinen tai ongelmallinen, Honkasen (2012) tutkimuksen aineistossa (eli kunnan lähettämässä ryhmäkirjeissä) käyttöön näyttävät valikoituneen nesessiivilauseet ja performatiivilauseet. Honkasen (2012) havaitsemaa uutismaisuuden vaikutusta on tässä vaikea arvioida, sillä tämän maisterintutkielman aineistossa ei ole lainkaan nesessiivilauseita. Voitaneen kuitenkin pohtia, että esimerkkien (21) ja (22) virkkeet ovat lukijalle uutisarvoisia siinä mielessä, että ne kertovat tuen maksun jatkosta – tai oikeastaan sen katkosta:

- (21) Sinulla on uudelleen oikeus työmarkkinatukeen, **kun alkukartoitus tai [työllistymis]suunnitelma on laadittu tai tarkistettu** –. (22.2, 25.1)
- (22) Oikeus työmarkkinatukeen palautuu **oltuasi työssäoloehtoon luettavassa työssä, työllistymistä edistävässä palvelussa tai eräin rajoituksin opiskeltuasi päätoimisesti taikka työllistyttyäsi päätoimisesti yritystoiminnassa taikka omassa työssä vähintään 12 kalenteriviikkoa**. (25.1)

Fraasit (21) ja (22) ovat käytössä päätöksissä, jossa päätös on annettu kesken tarkastelujakson ja asiakkaan oikeus työmarkkinatukeen on katkennut. Fraasit ilmaisevat päätöksen saajalle, että saadakseen uudestaan oikeuden työmarkkinatukeen hänen täytyy täyttää luetellut ehdot. Esimerkissä (21) ehtona on alkukartoituksen tai työllistymissuunnitelman teko ja esimerkissä (22) työhön tai työllistymistä edistävään palveluun osallistuminen. *Kun*-konjunktioilla luodaan lauseiden välille temporaalinen suhde, eli asiakkaan on ensin tehtävä tässä mainitut asiat saadakseen taas tukea (VISK §1123). Esimerkissä (22) *kun*-konjunktio on korvattu lauseenvastikkeella *oltuasi*. (Vrt. *kun olet ollut*)¹⁷. Kummassakaan esimerkissä oikeuden palauttajaa ei eksplikoida, eikä se olekaan lauseen funktion kannalta merkittävää. Tekijän toiminta sen sijaan on oikeuden palautumisen kannalta pakottavaa. Esimerkin (23) ohjeessa hakea ansiopäivärahaa työttömyyskassasta käytetään sen sijaan toteavasti passiivia *haetaan*. Passiivilla käyttämällä tekijä jää taustalle (VISK § 1315.). Ei siis suoraan eksplikoida, kuka ansiopäivärahaa hakee. Esimerkin (23) jälkimmäisessä virkkeessä tekijää ei esimerkkien (21) ja (22) tavoin nosteta esiin, mutta kontekstista on pääteltävissä, että virkkeellä viitataan päätöksen saajaan.

- (23) Sinulla on oikeus peruspäivärahaan tai mahdollisesti ansiopäivärahaan, jos olet ollut työttömyyskassan jäsen vähintään 26 viikkoa. Ansiopäivärahaa haetaan asianomaiselta työttömyyskassalta. (19.2)

Velvoittavien ilmausten luokkaan kuuluvat myös imperatiivit, jotka ovat prototyypisimpiä velvoittavia ilmauksia. Aineiston imperatiivilauseet ovat myös siinä mielessä prototyypisiä, että ne ovat verbialkuisia. (VISK § 1647.) Jo näitä verbejä tarkastelemalla saadaan kuvaa siitä, millaista toimijuutta päätöksen saajalta odotetaan jatkossa. Toistuvia ovat esimerkiksi verbit *toimita* (viidessä eri fraasissa), *ilmoita* (kolmessa) ja *tee* (kahdessa). Näitä verbejä sisältävät fraasit toistuvat useammassa päätöksessä, eli kyse ei ole siitä, että esimerkiksi verbi *toimita* toistuisi aineistossa viisi kertaa, vaan siitä, että se esiintyy viidessä erilaisessa fraasissa, jotka toistuvat useammassa päätöksessä. Nämä verbit ovat yksiselitteisiä siinä mielessä, että kehotus tekemään jotain on selvää. Miten toimit jatkossa -otsikon alla käytetään useampaan kertaan *toimita*-verbiä, ja se selkeyttää sitä, että pyydetyt asiat toimitetaan samalla tavalla, verkon asiointipalvelussa tai postitse. Osassa myös paikkaa toimittava adverbti on ilmaistu eksplisiittisesti. Esimerkissä (24) paikat eli työ- ja elinkeinotoimisto ja Kela on tuotu heti virkkeen alkuun. Esimerkissä (25) paikka eli Kela on puolestaan sivulauseen keskellä. Paikan adverbti jää kuitenkin

¹⁷ Lauseenvastikkeiden käyttöä ei suositella, sillä ne voivat vaikeuttaa tekstin ymmärrettävyyttä, jos lauseet ovat pitkiä tai niiden merkityssuhteet ovat epäselviä (Kankaanpää & Piehl 2011: 211).

pois sellaisissa virkkeissä, jossa paikka on tullut esiin jo edellisessä virkkeessä. Joissain päätöksissä näiden ohjeiden välissä voi olla kappaleen verran muita ohjeita, kuten esimerkin (26) tapauksessa, joten lukijan pitää itse päätellä, että viittauksen kohteena on edelleen Kela:

- (24) **Ilmoita työ- ja elinkeinotoimistoon ja Kelaan, kun** aloitat työn tai työttömyytesi päättyy muusta syystä.
- (25) Saat uuden päätöksen [pp.kk.vvvv] lukien, kun olet lähettänyt **Kelaan** työttömyysajan ilmoituksen
- (26) **Toimita** jokaista maksua varten **Kelaan** ilmoitus työttömyysajasta. – – **Ilmoita** kulukorvauksen maksamista varten kuntouttavaan työtoimintaan osallistumispäivät ja tunnit työttömyysajan ilmoituksella.

Tässä on myös kiinnostava tarttua esimerkin (24) kielivalintaan ja nähdäkseni eräänlaiseen implisiittiseen direktiiviin. Sivulauseen konjunktiona käytetään sanaa *kun*, joka kuvaa sitä, että työllistyminen tulee alkamaan (temporaalinen suhde) sen sijaan, että käytettäisiin konjunktiota *jos*, joka ilmaisisi sitä, että työllistyminen saattaa alkaa (konditionaalinen suhde) (VISK § 1121, § 1134). Tässä *kun*-konjunktion funktio on siis osoittaa, että töiden saanti on odotettavissa, joka puolestaan viestii Kelan roolia, jossa Kela osoittaa sanavalinnoillaan, että asiakkaan työllistyminen on odotuksen mukaista.

Joissain kohdissa velvoitteeseen liittyy ehto. Nämä *jos*-konjunktion sisältävät ehtolauseet voidaan tulkita restriktiivisiksi adverbiaalilauseiksi. Tämä tarkoittaa sitä, että adverbiaalilause on hallitsevalle lauseelle alisteinen ja rajaa sitä. (VISK § 1114.) Ehtolauseetta valmiissa fraasissa käyttämällä virke joko osoitetaan koskemaan vain osaa päätöksen saajista tai sitten se tekee imperatiivimuodon valinnaiseksi päätöksen saajalle. Esimerkissä (27) asioiminen työ- ja elinkeinotoimistossa on pakollista vain silloin, jos työttömyys jatkuu. Esimerkissä (28) taasen pyydetään toimittamaan puheen aiheena oleva selvitys vain yrittäjänä työtä tehneeltä asiakkaalta:

- (27) **Jos** [työllistymistä edistävän toiminnan] **jälkeen olet edelleen työtön, asioi työ- ja elinkeinotoimistossa** sovittuna päivänä ja sovitulla tavalla. Hae työttömyysetuutta Kelasta.
- (28) **Jos olet toiminut yrittäjänä tai tehnyt omaa työtä, toimita** selvitys tuloista.

Toimintamahdollisuuksien kategoriaan luokitellut lauseet antavat päätöksen saajalle luvan toimia jollakin tavalla eli ovat modaaliseltsä lajiltaan deonttisia (Pihlajamäki 2017: 96; VISK § 1554). Tähän kategoriaan kuuluvat siis aineistossa lauseet, joissa on modaaliverbi *voida*. Jos dynaamisen modaliteetin lauseissa asiakasta veloitetaan *toimittamaan* lomakkeita ja *ilmoittamaan* työttömyysajastaan, deonttisissa lauseissa asiakas voi halutessaan käyttää

Kelan verkkoasiointipalvelua etuuden hakemiseen, tietojensa katseluun tai lisätiedon etsintään (29) tai hän voi hakea etuutta uudestaan myöhemmin, jos sille on perusteita (30). Tämä kaikki ilmaistaan *voida*-modaaliverbillä.

(29) Etuusiiasi koskevia tietoja ja aktiivisuuden kertymän **voit tarkistaa** Kelan asiointipalvelun kautta (www.kela.fi/asiointi). **Palvelussa voi** myös **täyttää** ja **lähettää** työttömyysajan ilmoituksen.

(30) **Voit hakea** Kelasta työmarkkinatukea korvauksettoman määräajan jälkeen, jos työttömyytesi jatkuu. (16.1, 17.1, 20.1)

(31) **Voit lähettää** seuraavan ilmoituksen aikaisintaan [pp.kk.vvvv]

Esimerkin (29) ensimmäisessä virkkeessä on käytössä yksikön 2. persoonamuoto (*voit tarkistaa*) ja toisessa käytetään *voida*-modaaliverbille tyypillistä nollapersoonaa (*Palvelussa voi myös täyttää*) (VISK § 1352). Nollapersoonaan vaihto vie ohjeen yleisemmälle tasolle, mutta koska puheenaiheena on edelleen työmarkkinatuen haku, voisi yksikön 2. persoonamuodon käyttöä myös jatkaa.

Esimerkissä (30) asiakas on saanut karenssia kieltäytyttyään hänelle tarjotusta työpai-kasta. Tässä toimintamahdollisuuden ilmaisu velvollisuuden sijasta ilmaisee, että työttömyyden jatkuminen ei ole oletettua. Velvollisuuden ja mahdollisuuksien käytön ero ei ole selkeä siinä mielessä, että esimerkit (26) ja (30) viittaavat samantyyppiseen asiaan eli siihen, että jos päätöksen saajan työttömyys jatkuu, hänen tulee tai hän voi toimia ohjeiden mukaan saadakseen uuden päätöksen. Esimerkissä (26) on vain käytetty imperatiivimuotoja *toimita* ja *ilmoita*, mutta esimerkissä (30) asiakas *voi hakea* etuutta.

Kuten tämän alaluvun alussa mainitsin, ohjeissa ja ohjeistuksissa ei ole kaikkia Pihlajamäen (2017) käyttämiä kategorioita. Pois jäävät suosittavat ilmaukset ja pyynnöt, toiminnasta vapauttavat ilmaukset ja kieltävät ilmaukset. Myös näiden lyhyt tarkastelu on päätöksen tekstilajin ja interpersoonaisen metafunktion kannalta kiinnostavaa, koska merkittävää on myös se, mitä jätetään sanomatta. Ohjeissa asiakkaan toimintaa ei rajoiteta käyttämällä kieltomuotoa vaan ohjeet ilmaistaan siten, mitä asiakas voi tehdä tai mitä hänen tulee tehdä. Välttämättömien asioiden kertominen ja asiakkaan yksiselitteinen ohjaaminen on tämän tiiviin tekstilajin kohdalla tärkeää, joten suosittavat ja vapauttavat ilmaukset (mitä asiakkaan olisi hyvä tehdä tai mitä hänen ei tarvitse tehdä) puolestaan voisivat aiheuttaa hämmennystä siitä, tarvitseeko kerrottua asiaa tehdä vai ei. Suora ohjailu vahvistaa Kelan auktoriteettiasemaa päätöksessä, mutta ohjailun voi tulkita edellä esiteltyihin seikkoihin perustuen olevan ymmärrettävää ja asiallista.

5.2.1.4 Reunaehdot

Reunaehdoilla tarkoitan niitä osia kirjeissä, joilla päätös legitimoidaan. Tiililän (2007: 109) tutkimuksen tavoin kyseisellä jaksolla ilmaistaan päätöksentekijän toimivalta ja päätöksen rajat. Tiililän (2007: 109) tarkastelemisissa teksteissä toistui virkemuotoiset lakiin viittaavat kohdat. Tämän tutkimuksen aineistossa tällaisia virkemuotoisia oikeutuksia ei systemaattisesti ole, vaan reunaehdot ovat lähes poikkeuksetta pelkkiä lakipykäliden listoja oman otsikkonsa alla. Tekstiin tuodut pykälät vaihtelevat päätöksen mukaan, eli asiakkaalle informoidaan ne lakipykälät, jotka ovat vaikuttaneet juuri kyseiseen päätökseen. Lakipykäliden lista voi näyttää esimerkiksi seuraavanlaiselta (ks. myös kuva 1, s. 36):

(32) **Työttömyysturvalaki 2 luku 1 §**, 3 luku 2 §, 7 luku 5 a §, 8 § 2 mom. ja 11 luku 1 § ja 2 § (2.2)

Huomionarvoista lukemisen kannalta on se, että listan kohdat eivät kongruoi keskenään: tekstissä käytetään muotoa *Työttömyysturvalaki 2 luku 1 §* sen sijaan, että se taivutettaisiin genetiivimuotoiseksi *Työttömyysturvalain 2 luvun 1 §*, kuten esimerkiksi Oikeusministeriön teettämässä Lainkirjoittajan oppaassa (2014) neuvotaan. Merkitsemistyyli johtuu todennäköisesti tekstin teknisestä laatimiskeinosta.

Pykälät on koottu yhteen luetteloon oman *Lainkohdat*-otsikkonsa alle ennen päätöksen tehneen virkailijan nimeä, eli reunaehdot ovat kiteytyneet päätösten toiselle sivulle. Lait, johon päätös nojaa, on viraston näkökulmasta mitä tärkein seikka päätöksessä, mutta asiakkaan näkökulmasta itse pykälät eivät todennäköisesti ole kaikkein merkityksellisintä tietoa. Tiedottavan tekstin genrenäkökulmasta asiakkaalle vähemmän merkityksellisen tiedon kokoaminen kirjeen loppupuolelle on ymmärrettävyyttä lisäävä tekijä, kun tekstissä pyritään rakenteeseen, jossa siirrytään tärkeästä vähemmän tärkeään (Kankaanpää & Piehl 2011: 114–115). Pykäliden koaminen pääosin yhden otsikon alle tekee päätöksen perusteluista ymmärrettävämpiä, kun kaikki perustelut eivät vaadi pitkäköjiä johtolauseita (*Työttömyysturvalain 2 luvun 1 § mukaan* –) referoinnin merkiksi.

Leipätekstissä viitataan esimerkiksi *työttömyysturvalakiin* ja *työssäoloehtoon*, mutta nämä virkkeet on luokiteltu muiden rakenneosien alle. Luokittelu perustuu siihen, että vaikka lauseissa viitataan auktoriteettiin, tässä tutkimuksessa niiden ensisijaiseksi funktioksi nähdään se, että niiden avulla esimerkiksi perustellaan asiakkaalle päätös. Käsittelen tämän tyyppisiä lauseita eksplisiittisen perustelun näkökulmasta luvussa 5.2.2.4.

5.2.2 Työmarkkinatuen etuuspäätöskirjeen valinnaiset osat

5.2.2.1 Ratkaisun sisältö

Tässä rakenneosassa selvitetään tarkempia tietoja tuen hakijalle myönnetystä rahasta. Osio puuttuu kahdesta kielteisestä päätöksestä, joten siksi rakenneosa on listattu valinnaisiin. Kategoria poikkeaa ratkaisusta siten, että tässä kohtaa tarkennetaan ratkaisussa kerrottua asiaa: asiakas saa tukea, mutta kuinka paljon? Rakenneosa on erotettavissa etuuteen liittyvästä käytännöstä siten, että tämän rakenneosan funktiona on kertoa asiakkaalle nimenomaan hänen tilanteestaan eikä niinkään kertoa yleisiä etuuden maksun periaatteita.

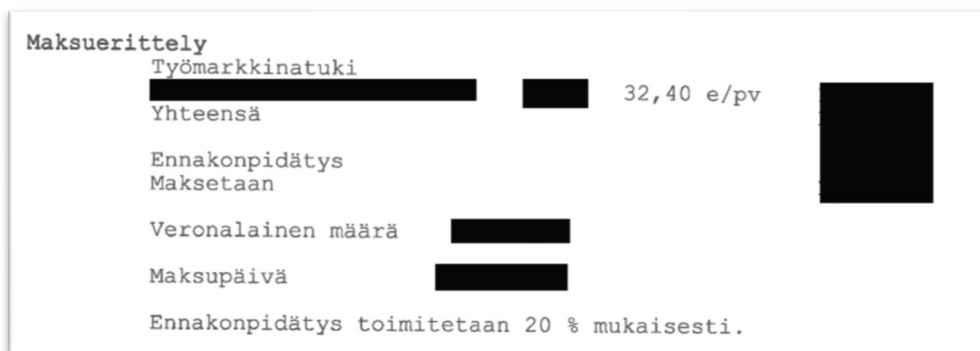
Ratkaisun sisältöä on päätöksen alussa, keskellä ja lopussa. Mahdollisesti ensimmäisen kerran ratkaisun sisältöä on päätöksen ensimmäisen sivun ensimmäisellä kolmanneksella Maksu-otsikon alla, jossa tuen määrä ja maksupäivä ilmoitetaan lihavoituna tekstinä verbittömässä Maksupäivä – Maksetaan – Ajalta -osiossa (ks. kuva 2).

Kuva 2. Maksun ja maksupäivän asettelu



Suurin osa ratkaisun sisällön virkemuotoisista osista on kuitenkin Perustelut-otsikon alla ensimmäisen sivun lopussa tai toisella sivulla. Ratkaisun sisältöön liittyviä osioita ovat myös varsinaisen päätöksen lopussa ennen huomautuksia ja lainkohtia Maksuerittely- ja mahdollisesti Liikamaksu-otsikon alla. Nämä kohdat sisältävät lähes pelkästään numeroita, sillä kyseessä on laskukaavat siitä, miten tuki on laskettu ja kuinka paljon siitä lähtee veroa pois (ks. kuva 3).

Kuva 3. Maksuerittelyn asettelu



Joissain päätöksissä ei ole edellä mainitsemaani *Maksupäivä – Maksetaan – Ajalta* -osiota, vaan Maksu-otsikon alla on vain asiakkaan tilinumero, BIC ja vakiofraasi työmarkkinatuen maksuajankohdasta¹⁸. Tällaisissa päätöksissä myöskään maksuerittelyä ei ole. Kyseisen osan puuttuminen koskee tapauksia, joissa asiakas on saanut päätöksen työmarkkinatuesta esimerkiksi useammaksi kuukaudeksi eteenpäin, mutta saadakseen tukea asiakkaan tulee toimittaa Kelaan tarvittavat liitteet. Tällöin maksupäivää ei voida päätöksessä ilmaista.

Tässäkin rakenneosassa lajitteluperusteena on siis virkkeen funktio. Funktion selvittämiseksi huomio tarkentuu lauseiden predikaatteihin. Rakenneosassa tukeen kohdistuu monenlaista tarkennusta: vähentämistä, kuten esimerkissä (33), lisäämistä (34) ja asiakkaan hakemuksessa ilmoittaman asian huomioimista tai huomiotta jättämistä (35). Esimerkkien virkkeet ovat Perustelut-otsikon alla, mutta nähdäkseni niiden ensisijainen funktio ei ole kertoa, miksi päätös on tehty kuten se on tehty, vaan tuoda esiin tuen määrän tarkennuksia, eli esimerkiksi tuen vähentämistä ja lisäämistä:

- (33) Työmarkkinatuesta on **vähennetty** [pp.kk.vvvv] sinulle myönnetty [etuus]. (7.2, 14.1)
- (34) Työmarkkinatukeen **sisältyy** työllistymistä edistävien palvelujen perusteella maksettava korotusosa (27.2)
- (35) Työmarkkinatuen määrässä **ei ole otettu huomioon** esittämiäsi tarveharkinnan tuloja. (7.2, 14.1)

On kuitenkin huomioitava, että monen ratkaisun sisällön yhteydessä on sivulause, jossa on kausaalista suhdetta ilmaiseva *koska*-konjunktio (VISK § 1128) (ks. eksplisiittisistä perusteluista alaluku 5.2.2.4), jolloin sisältöön yhdistyy syy siihen, miksi esimerkiksi tukea on alennettu. Esimerkin (36) virkkeessä alennusta perustellaan vähäisellä aktiivimallin mukaisella aktiivisuudella. Alleviivattu päälause on ratkaisun sisältöä, sivulause on eksplisiittisen perustelun rakenneosaa:

- (36) Työmarkkinatukea on alennettu [pp.kk.vvvv] – [pp.kk.vvvv], koska et ole osoittanut tarkastelujaksolla [pp.kk.vvvv] – [pp.kk.vvvv] riittävää määrää **työttömyysturvalaissa määriteltyä aktiivisuutta**.

Virkemutoisissa ratkaisun sisällön kohdissa aktiivia ja passiivia käytetään melkein yhtä paljon. Passiivimuoto on vain hieman yleisempi: sitä on noin 54 % lauseista silloin, kun

¹⁸ Kohdan vakiofraasi: *Työmarkkinatuki maksetaan jälkikäteen, yleensä 4 viikon välein tai Työmarkkinatuki maksetaan jälkikäteen yleensä siten, että ensimmäinen maksuerä on 2 viikkoa ja seuraavat maksuerät 4 viikkoa.* Katso etuuden maksua koskevista tarkennuksista lisää luvusta 5.2.2.2.

jokainen fraasi lasketaan vain kerran, vaikka sama fraasi esiintyisi aineistossa useammin. Aktiivisia ja passiivisia tarkasteltaessa huomataan jälleen virastolle ominaista vuorovaikutusta: aktiivisissa kerrotut asiat ovat yleismaallisia totuuksia (37) kun taas passiivisissa aktiivisempänä toimijana on Kela, joka on auktoriteettina ottanut tuen määrässä huomioon erinäisiä asioita (38). Aktiivimuodossa puheenaiheena ei siis ole asiakas samalla lailla kuin esimerkiksi ohjeiden ja ohjeistuksen rakenneosassa (ks. alaluku 5.2.1.3).

(37) **Etuus pienenee** 4,65 % sen täydestä määrästä.

(38) **Etuus maksetaan alennettuna** koko seuraavan tarkastelujakson ajan.

Esimerkissä (37) ratkaisun sisältö eli tuen alentaminen ilmoitetaan yksiselitteisenä totena (*etuus pienenee*). Tässä ei kuitenkaan ole haluttu tuoda Kelan toimintaa näkyväksi käyttämällä esimerkiksi passiivimuotoa (*Etuutta pienennetään 4,65 %*) samalla tavalla kuin esimerkissä (38), vaikka molemmissa kyseessä on asiakkaalle kielteinen asia. Toisaalta esimerkissä (38) predikaattina on suoraan Kelan toimintaan viittaava *maksetaan*, joten virkkeen aktiivimuotoon muuttaminen ei olisikaan mahdollista samalla tavalla kuin esimerkissä (37).

Etuuden sisällön rakenneosassa on paljon kieltomuotoa, mikä on perusteltavissa sillä, että kieltomuoto on tärkeää sisällyttää kohtiin, joissa halutaan kertoa, mitä tukeen on ja toisaalta ei ole sisällytetty. Tempusta tarkasteltaessa puolestaan preesens on perfektiä selvästi yleisempi: preesensia on rakenneosan finiittiverbin sisältävistä fraaseista noin 82 %:ssa ja perfektiä 18 %:ssa. Tämä selittyy sillä, että tässä rakenneosassa kerrotaan lähinnä tulevaisuudessa maksettavan etuuden sisällöstä. Passiivin preesensissä, joka on käytössä esimerkissä (39), on puolestaan asioita, jotka ovat pysyviä ja voimassaolevia. Passiivin perfektiä on käytetty vain tapauksissa, joissa kerrotaan, mitä Kela on ratkaisua tehdessään tehnyt tai jättänyt tekemättä, kuten esimerkissä (40). Passiivin aikamuodot ovat siitä kiinnostavia, ettei niissä tunnu aina olevan selvää kaavaa sille, milloin käytetään preesensia ja milloin perfektiä. Esimerkeissä (39) ja (40) käsitellään samaa asiaa vastakkaisella lopputulemalla, mutta esimerkki (39) on preesensmuotoinen (*otetaan huomioon*) ja (40) perfektimuotoinen (*ei ole otettu huomioon*):

(39) Tarveharkinnassa omat tulosi **otetaan huomioon** kokonaan. (5.2)

(40) Työmarkkinatuen määrässä **ei ole otettu huomioon** esittämiäsi tarveharkinnan tuloja. (7.2, 14.1)

Koko aineiston lauseet ovat lähes poikkeuksetta indikatiivi- tai imperatiivimuotoista. Ratkaisun sisällössä on kuitenkin ainoat aineistossa esiintyvistä konditionaalimuotoisista lauseista.

Esimerkissä (41) on aineiston ainoat konditionaalit (*olisi voitu* ja *olisi*) ja ratkaisun sisältöön kuuluva lause alleviivattu¹⁹:

(41) Työmarkkinatuki on [pp.kk.vvvv] alkaen 50 % siitä työmarkkinatuesta, joka sinulle muutoin olisi voitu myöntää, koska vanhempiesi 1781,00 euroa kuukaudessa ylittävien tulojen perusteella laskettu työmarkkinatuki **olisi** tätä pienempi. (1.2)

Konditionaalien käytöllä voidaan pehmentää kielteistä sanomaa (Eronen & Pohjanvuori 1999): tuki olisi haluttu myöntää täysimääräisenä, mutta asiakkaan vanhempien tulojen vuoksi se ei ole mahdollista, joten tuki leikkautuu puoleen. Voidaan kuitenkin pohtia myös sitä, onko päätöksen tyyllisessä tiiviissä tekstilajissa tarkoituksenmukaista tehdä tällaista pehmenystä. Lisäksi tämä pehennys tekee virkkeeseen niin sanotun kiilalauseen, joka erottaa päälauseen osiot toisistaan (*joka sinulle muutoin olisi voitu myöntää*). Kiilalause vaikeuttaa lukemisen ymmärtämistä sitä enemmän, mitä pidempi kiilalause on (Kankaanpää & Piehl 2011: 213), mutta tässä kyseessä ei ole pituuden kannalta ymmärrettävyyttä suuressa määrin vaikeuttava kiilalause. Samanlaista pehennyksen valintaa ei systemaattisesti olekaan tehty.

Tässä rakenneosassa ei myöskään puhutella asiakasta samassa määrin kuin esimerkiksi Päätöksen ratkaisu -rakenneosassa. Silloin, kun asiakkaaseen viitataan possessiivisuffiksilla (*tulosi*), puheen aiheena on jokin asiakkaan henkilökohtainen asia, kuten tulot (42), verokortti (43) tai hakijan vanhemmat (44).

(42) Tarveharkinnassa **omat tulosi** otetaan huomioon kokonaan. (5.2)

(43) Ennakkopidätys toimitetaan **esittämäsi muutosverokortin** mukaisesti.

(44) – työmarkkinatukea ei kuitenkaan ole vähennetty **vanhempiesi** taloudessa asumisen perusteella. (17.2, 30.2, 30.3)

Asiakkaan toiminta ei ole tässä rakenneosassa siinä mielessä aktiivista, että asiakkaaseen viitattaessa esimerkiksi verotus ja varsinkaan vanhempien tulot eivät ole sellaisia asioita, joihin asiakas pystyy vaikuttamaan tahtonsa mukaan. Kyseessä on siis viraston periaatteet, joihin asiakkaan tilannetta sovelletaan. Asiakkaan puhuttelu siis vain selventää sitä, että kyse on nimenomaan vaikkapa hakijan muutosverokortista, kuten esimerkissä (43). Työmarkkinatukeen itsessään viitataan yksikön 2. toisen persoonan possessiivisuffiksilla (*työmarkkinatukesi*) vain yhdessä päätöksessä:

¹⁹ Esimerkin viimeinen lause on rakenneosaltaan eksplisiittinen perustelu, mutta sen konditionaali käsitellään selkeyden vuoksi jo tässä.

- (45) Tarveharkinnassa vahvistetut tulosi eivät ylitä työttömyysturvalain mukaista tulorajaa – –, joten ne eivät vaikuta **työmarkkinatukesi** määrään (5.2)

Tämä aineistossa harvinainen esimerkin (45) valinta possessiivisuffiksin käytöstä tuo työmarkkinatuen asiakkaan henkilökohtaiseksi omistukseksi, vaikka tätä muissa kirjeissä on joko tietoisesti tai tiedostamatta vältetty. Kun puhutaan vain yleisesti työmarkkinatuesta, josta on vähennetty tai johon on lisätty jotain, syntyy mielikuva siitä, että etuus ei ole automaattisesti annettua ja asiakkaan omaa. Konditionaalinen ja possessiivisuffiksin kaltaisilla kohteliaisuuskeinoilla on vaikutus luotuun vuorovaikutukseen, kun kirjoittajan sävy muuttuu hieman vähemmän kaikkivoipaiseksi, kun esimerkiksi työmarkkinatuen sanotaan olevan toisen osapuolen eli asiakkaan omaa.

5.2.2.2 Etuuteen liittyvä käytäntö

Tässä rakenneosassa käsitellään yleisesti työmarkkinatukea koskevia käytäntöjä. Asiakkaalle siis avataan lyhyesti niitä periaatteita, joiden perusteella tuki maksetaan tai siihen lisätään tai siitä vähennetään. Etuuteen liittyvän käytännön rakenneosa poikkeaa ratkaisun sisällöstä siten, että näitä fraaseja voi käyttää, sellaisenaan useassa päätöksessä. Ne eivät itsessään kerro asiakkaaseen liittyvistä päätöksistä, vaan siitä, millaisin periaattein esimerkiksi vähennyksiä tehdään. Etuuteen liittyvää käytäntöä voi kuitenkin olla ratkaisun sisällön läheisyydessä, sillä rakenneosat ovat kytköksissä toisiinsa, vaikka niiden funktio on erilainen. Rakenneosien läheisyyden voi huomata esimerkiksi siten, että jotkin lauseet voisivat rakenteellisesti sopia ratkaisun sisällön rakenneosaan, mutta kontekstin tarkastelu paljastaa lauseiden funktion. Esimerkki (46) on luokiteltu etuuteen liittyvän käytännön kategoriaan, mutta kertoo toisaalta saman kuin asian ratkaisun sisältöön luokiteltu esimerkki (47):

- (46) Työmarkkinatuen sovittelussa **vähennetään** 50 % siitä palkan tai muun tulon osasta, joka ylittää 279,00 euron suojaosan 4 viikossa. (29.2)

- (47) Työmarkkinatuesta **on** [pp.kk.vvvv] – [pp.kk.vvvv] **vähennetty** 50 % siitä palkan osasta, joka ylittää 279,00 euron suojaosan 4 viikossa.

Eroa näillä kahdella on kuitenkin se, että esimerkin (47) virkettä on sovellettu asiakkaan tilanteeseen, ja tämä selviää perfektimuodolla (pätöksessä *on vähennetty*), joka kertoo, että Kelassa on tehty päätös, jonka mukaan työmarkkinatuesta on vähennetty 50 %. Esimerkki (46) antaa

puolestaan tietoa yleisemmällä tasolla: fraasi voisi olla kenen tahansa kirjeessä, sillä siinä ei ole paikkaa päivämäärille ja lisäksi virkkeessä on preesens (*vähennetään*), joka antaa virkkeelle selostavan funktion. Esimerkkiä (46) on käytetty tilanteessa, jossa asiakkaan tulot eivät ylitä mainittua 279 euron summaa eli vähennystä työmarkkinatukeen ei tehdä. Vähennyksen periaate on kuitenkin tässä kohtaa nähty tarpeelliseksi kertoa päätöksen saajalle. Tästä syystä esimerkki (46) on kategorisoitu tässä käsiteltävään etuuteen liittyvään käytäntöön.

Etuuteen liittyvän käytännön rakennekategoriaa on ripoteltu pitkin päätöstä niin, että sitä esiintyy usean otsikon alla. Tämä on perusteltua, sillä lyhyet ja tuen kannalta tärkeät tarkennukset on hyvä tehdä siinä kohtaa, kun aihetta käsitellään. Esimerkiksi Miten asia on ratkaistu -otsikon alla kerrotaan, paljonko rahaa asiakkaalle on myönnetty, ja raha kerrotaan esimerkiksi muodossa 32,40 e/pv. Tämän jälkeen tulee etuuteen liittyvä tarkennus:

(48) Työmarkkinatukea maksetaan enintään 5 päivältä kalenteriviikossa (ma – pe).

Tässä esimerkin (48) tarkennus selvittää sitä, että edellä mainittu maksettava summa on laskettu arkipäivien perusteella. Suurin osa tämän rakenneosan lauseita on kuitenkin Perustelut-otsikon alla, jossa kerrotaan periaatteista, jotka liittyvät tuen lisäyksiin ja vähennyksiin.

Kiinnostava fraasikiteytymä (eli pidempi tekstipätkä, jossa on pelkästään valmiita fraaseja) on aktiivimallia koskeva ohje etuutta myöntävissä päätöksissä. Kyseessä on luettelomuu- toinen taustoitus sille, milloin aktiivisuus on riittävää ja asiakkaalle voidaan maksaa aktiivimallin kannalta täysimääräinen työmarkkinatuki (ks. kuva 4).

Kuva 4. Aktiivimallia koskevan fraasikiteytymän asettelu aktiivisuuden täyttäneillä

Kela seuraa työttömyysturvalaissa määriteltyä aktiivisuutta 65 maksupäivän jaksoissa. Aktiivisuus on riittävää, jos tarkastelujakson aikana toteutuu yksi seuraavista vaihtoehtoista:

- työskentelet palkkatyössä 18 tuntia ja palkka on työehtosopimuksen mukainen tai vähintään 6,91 euroa/t
- ansaitset yritystoiminnasta vähintään 241,04 euroa
- olet 5 päivää työllistymistä edistävässä palvelussa
- olet 5 päivää työvoimaviranomaisen järjestämässä työllistymisedellytyksiä parantavassa palvelussa tai toiminnassa
- olet 5 päivää rekrytointia tukevassa toiminnassa
- opiskelet 5 päivää sivutoimisesti
- opiskelet 5 päivää ammatillisia valmiuksia antavia tai yritystoimintaa tukevia opintoja.

Aktiivisuus otetaan huomioon niiltä päiviltä, joilta sinulle maksetaan työttömyysetuutta.

Tämän fraasikiteytymän paikka vaihtelee Perustelut- ja Huomautuksia-otsikoiden välillä. Perustelut-otsikon alle tämä kohta on laitettu silloin, jos asiakkaan etuutta on vähennetty, koska

hän ei ole osoittanut tarpeeksi aktiivisuutta. Tällöin fraasikiteytymä on nostettu päätöksessä edemmäs, jotta päätöksen saaja voi katsoa aktiivisuuden täyttämisen kriteerit ja saada niistä taustoitusta myös tuen vähenemiselle. Vastaavasti Huomautuksia-otsikon alla fraasikiteytymä on silloin, kun asiakas on täyttänyt aktiivisuuden kriteerit tai asiakkaalla ei ole aktiivisuusvelvoitetta. Tällöin kiteymä on samanlainen kuin kuvassa 4. Näissä tapauksissa aktiivisuuden täyttämistä käsittelevät periaatteet eivät välttämättä ole päätöksen saajalle niin tärkeää tietoa, joten tekstikappale on aivan kirjeen lopussa ennen liitteitä.

Tässä saman taustoituksen funktio siis poikkeaa hieman toisistaan lähinnä merkittävyyden kannalta. Tämän huomaa myös siinä, miten sanomaa pehmennetään päätöksissä, joissa fraasikiteytymä on perusteluiden kohdalla, koska asiakkaan tukea on vähennetty, kuten esimerkiksi (49). Pehmennys koskee fraasikiteytymän aikamuotoa, joka on esimerkissä (49) perfekti. Preesensin voisi tulkita tällaisessa kielteisen päätöksen tapauksena jopa direktiiviksi, kun asiakasta kehoitetaan esimerkiksi työskentelemään palkkatyössä 18 tuntia, kuten esimerkissä (49), joka on sellaisessa päätöksessä, jossa asiakas on täyttänyt aktiivisuuden. Tällaista aikamuodon pehmennyksen tarvetta ei ole koettu silloin, kun asiakkaan tukea ei ole vähennetty luetelluista syistä. Esimerkkejä (49) ja (50) vertailemalla huomataan, miten aikamuodot poikkeavat ja samalla voidaan tehdä päätelmä edellä mainitsemastani pehmennyksestä. Perusteluiden osana (49) fraasikiteytymä esittelee ehtoja, joiden perusteella päätös on jo tehty, kun taas huomautuksissa (50) preesensin käyttö jättää kappaleen yleisemmälle, selostavalle tasolle:

(49) **Työttömyysturvalaissa määritelty** aktiivisuus on riittävää, jos tarkastelujakson aikana on toteutunut yksi seuraavista vaihtoehdoista:

- **olet työskennellyt** palkkatyössä 18 tuntia ja palkka on ollut työehtosopimuksen mukainen tai vähintään 6,91 euroa/t
- **olet ansainnut** yritystoiminnasta vähintään 241,04 euroa – –

(50) Aktiivisuus on riittävää, jos tarkastelujakson aikana toteutuu yksi seuraavista vaihtoehdoista

- **työskentelet** palkkatyössä 18 tuntia ja palkka on työehtosopimuksen mukainen ai vähintään 6,91 euroa/t
- **ansaitset** yritystoiminnasta vähintään 241,04 euroa – –

Esimerkissä (49) vedotaan ylempään auktoriteettiin, lakiin. Vetoava ilmaisu vähentää syyttävää sävyä silloin, kun asiakas ei ole täyttänyt aktiivisuuden kriteerejä. Samalla osoitetaan, että Kela ei tee ehdotonta tulkintaa asiakkaan arvionvaraisesta ja henkilökohtaisesta asiasta. Merkille pantavaa on myös se, että tämä luettelo on etuuteen liittyvän käytännön rakennekategorian ainoa yksikön 2. persoonamuodossa oleva osuus. Asiakkaan suora puhuttelu on kielen

ymmärrettävyyden kannalta hyvä valinta, sillä tässä viitataan siihen, että asiakas on yksin se, joka vaikuttaa aktiivisuuteen.

Rakenneosan lauseita yhtenäisesti tarkasteltuna huomataan, että lauseet ovat pääosin lyhyitä. Aktiivi- ja passiivimuotoa on käytössä suhteellisen tasaisesti – tosin suurin osa aktiivista on juuri edellä esiteltyä fraasikiteytymää. Melkein neljässä viidestä passiivin sisältävissä lauseissa puhutaan *maksamisesta*. Yleisistä periaatteista maksaminen on Kelan toiminnasta sitä, mikä asiakasta kiinnostaa. Vaikka kyse on maksamisesta, lauseissa kerrotaan paljon sitä, miten maksu rajoittuu. Esimerkissä (51) asiakkaalle ilmaistaan käyttämällä kieltomuotoa, kuinka pitkältä ajalta työmarkkinatukea voidaan takautuvasti maksaa, ja esimerkissä (52) kerrotaan työmarkkinatukeen kuuluvan kulukorvauksen maksusta:

(51) Työttömyysetuutta **ei** ilman erityisen painavaa syytä **makseta takautuvasti pidemmältä kuin 3 kuukauden ajalta** ennen ilmoituksen saapumista.

(52) Kulukorvausta **maksetaan vain toimintaan osallistumispäiviltä** (13.1)

Eräässä päätöksessä *maksaa*-predikaatin käyttö passiivissa kuitenkin hämärtää lauseen tekijän. Kyseessä on asiakas, jonka työmarkkinatuesta Kela perii osan elatusapusaatavana eli asiakas ei ole maksanut elatusapua lapsensa toiselle vanhemmalle, ja Kela perii elatusavun asiakkaan muista tuista (Kela.fi 2019: Tietoa elatusvelvolliselle). Lauseessa puhutaan maksamisesta kahden kertaan, ja maksajana voi nähdä olevan kaksi eri tahoa:

(53) Lapsikorotus **maksetaan** Kelalle ajalta, jolta Kela **maksaa** lapsesta elatustukea (10.1)

Ensimmäinen, passiivimuotoinen *maksetaan* ilmaisee siis sitä, että kyseisellä päätöksellä Kela ottaa osan asiakkaan työmarkkinatuesta ja maksaa sitä elatustukena asiakkaan lapsen toiselle vanhemmalle. Maksaja on siis käytännössä päätöksen saaja, mutta maksamista ei tapahdu ainakaan asiakkaan puolesta, sillä asiakas ei missään vaiheessa saa puheen aiheena olevaa lapsikorotusta. Asiakas ei siis itse tee aktiivisesti mitään. Lausetta voisi selventää aktiivimuotoisella predikaatilla tai *maksaa*-verbin voisi korvata jollain yksiselitteisemmin Kelan toimintaa kuvaavalla verbillä.

Rakenneosan lauseista noin 77 % on preesensmuotoisia ja 23 % perfektimuotoisia, jos sama useasti esiintyvä fraasi lasketaan vain kerran. Edellä esitelty aktiivimallia koskeva fraasikiteytymä lisää perfektin määrää, joten jos fraasikiteytymää ei huomioida, rakenneosassa on lähes ainoastaan preesensia. Preesensia käytetään, koska esitellyt käytännöt halutaan esittää

universaaleina ja voimassaolevina. Muutamassa kohdassa käytetään deonttista modaaliverbiä *voida*. Tässä rakenneosassa ei kuitenkaan kerrota, mitä asiakas voi tehdä, vaan mitä ovat ne säännöt, joiden mukaan Kela maksaa työmarkkinatukea. Esimerkissä (54) tukea voidaan maksaa tiettyjen TE-palvelujen ajalta ja esimerkissä (55) tuki voidaan maksaa tietyin ehdoin ilman tarveharkintaa. Esimerkissä (56) kyse on puolestaan siitä, kuinka pitkään etuuden yhteydessä maksettavaa kulukorvausta voidaan asiakkaalle maksaa:

(54) Työmarkkinatukea **voidaan maksaa** tiettyjen TE-toimiston palveluiden ajalta. (25.1)

(55) Työmarkkinatuki **voidaan maksaa** ilman tarvehankintaa sellaiselle 55 vuotta täyttäneelle henkilölle, joka on työttömäksi joutuessaan täyttänyt työssäoloehdon.

(56) Työmarkkinatukeen sisältyy työllistymistä edistävien palveluiden perusteella maksettava korotusosa. Sitä **voidaan maksaa** enintään 200 päivältä. (27.2)

Voida-modaaliverbillä ilmaistaan mahdollisuutta: miten Kelan toimintaa määrittävät lait mahdollistavat jonkinlaisen toiminnan? Toisaalta varsinkin esimerkistä (56) saa myös kuvan siitä, ettei pyrkimyksenä ole maksaa puheen aiheena olevaa korotusosaa täyttä 200:aa päivää. Vain sen mahdollisuus ilmaistaan. Interpersoonaisen metafunktion suhtautumista ilmaisevien sanojen näkökulmasta jälleen siis ilmaistaan sitä, että työllistyminen on toivottavaa.

Etuuteen liittyvän käytännön rakenneosassa on käytössä eksklusiivisia fokuspartikkeleita. Etuuteen liittyvän käytännön lisäksi vain eksplisiittisissä perusteluissa on myös käytetty niitä. Eksklusiivisuus tarkoittaa sitä, että kyseisten fokuspartikkelin avulla suljetaan vaihtoehtoja pois (VISK § 839, § 844). Kun kerrotaan käytännöistä, nähdään tarpeelliseksi rajata niitä mahdollisuuksia, jotka koskevat tuen maksua. Tekstissä käytössä olevat ja samalla useamman kerran toistuvat fokuspartikkelit ovat *vain* ja *enintään*. Esimerkeissä (57) ja (58) on esitelty eräät kohdat, joissa fokuspartikkeleita voi ilmetä. Näissä tapauksissa fokuspartikkeleilla rajataan päiviä, jolloin etuutta maksetaan:

(57) Kulukorvausta maksetaan **vain** niiltä päiviltä, jolloin osallistut kuntouttavaan työtoimintaan (26.1, 27.1)

(58) Työmarkkinatukeen maksetaan korotusosaa **enintään** 200 päivältä työllistymistä edistävien palvelujen ajalta (27.4)

Vuorovaikutuksen näkökulmasta esimerkiksi *vain* lisää ehdottomuutta mutta samalla myös yksiselitteisyyttä, joka on etuuspäätöksen kontekstissa erittäin tärkeää.

Monessa kohdassa etuuteen liittyvä käytäntö täydentää ja antaa lisätietoa asiakkaan etuuden maksuun ja ratkaisun sisältöön. Yhdessä kohdassa etuuteen liittyvän käytännön ja ratkaisun sisällön yhdistäminen on kuitenkin epäselvä. Esimerkissä (59) ensimmäinen virke on etuuteen liittyvän käytännön avaamista. Tarkennusta tuen maksuun annetaan käyttämällä preposition roolissa olevaa sanaa *ilman*, joka saa partitiivimuotoisen täydennyksen, tässä tapauksessa sanan *tarveharkinta*. Jälkimmäinen virke puolestaan yhdistää ratkaisun sisällön (*työmarkkinatukeen ei sovelleta tarveharkintaa*) ja eksplisiittisen perustelun (sivulause alkaa konjuktiolla *koska*). Tässä tekstijaksossa on se haaste, että virkkeiden tarkoitus on ilmaistu hyvin erilaisesti, jolloin voi olla hankala hahmottaa, onko päätös asiakkaalle edullinen:

- (59) Työmarkkinatuki **vodaan maksaa ilman tarveharkintaa** sellaiselle 55 vuotta täyttäneelle henkilölle, joka on työttömäksi joutuessaan täyttänyt työssäoloehdon. **Työmarkkinatukeen ei sovelleta tarveharkintaa, koska** olet täyttänyt 55 vuotta ja työttömäksi joutuessasi täyttänyt työssäoloehdon.

Ensimmäisessä virkkeessä puhutaan myönteisessä rakenteessa työmarkkinatuen maksusta *ilman tarveharkintaa* ja jälkimmäisessä puhe vaihtuukin negaatioon (*työmarkkinatukeen ei sovelleta tarveharkintaa*) eli näkökulma ikään kuin vaihtuu kesken kappaleen, vaikka kyseessä on käytännössä sama asia. Koheesiota tekstiin toisi se, että lauseissa oleva sama puheenaihe ilmaistaisiin samantyyliisesti eli molemmat lauseet joko kieltomuotoisesti tai myöntömuotoisesti käyttäen jo aiemmin käytössä ollutta *ilman*-prepositiota (*Työmarkkinatuki maksetaan ilman tarveharkintaa, koska* – –).

Interpersoonaisen metafunktion keskiöön esimerkistä (59) täytyy nostaa esiin myös rakenteen *työttömäksi joutuessaan* käyttäminen. Kielitoimiston sanakirjan mukaan *joutua* tarkoittaa tahatonta tai epäedullista muutosta (KS s.v. *joutua*). Kela osoittaa tällä sanavalinnalla suhtautumista työttömyyteen ilmaisemalla sen olevan kielteinen muutos ihmisen tilanteeseen.

5.2.2.3 Liittäminen etuusketjuun

Tämä rakenneosaa on luokiteltu omakseen, koska tämän rakenneosan lauseissa ei käsitellä etuuden määrää tai anneta päätöksiä, vaan tarkoitus on nimenomaan ankkuroida kirje joko tulevaan, menneeseen tai käynnissä olevaan etuusprosessiin. Rakenneosaa viittaa siis asiakkaan tilanteeseen. Tässä rakenneosassa on paljolti kyse aktiivimallin periaatteista, sillä yli viisi kuudesta tämän rakenneosan lauseesta käsittelee aktiivimallin aktiivisuusjaksoa: rakenneosassa kerrotaan, koska aktiivisuuden tarkastelujakso alkaa, on alkanut tai päättynyt tai tarkastellaanko

aktiivisuutta ollenkaan. Aktiivimallin poistuessa tämä rakenneosaa koee siis suurimpia muutoksia. Rakenneosaan kuuluvan myös kohdat, joissa kerrotaan, kuinka monta tarkastelupäivää on päätöksen myöntämishetkellä kulunut, jos aktiivisuusjakso on jo aiemmin alkanut. Joissain rakenneosan virkkeistä viitataan tulevaisuudessa annettaviin päätöksiin, ja kaikissa myöntävissä kirjeissä on maininta siitä, moneltako päivältä päätöksen saajalle on yhteensä maksettu työmarkkinatukea. Rakenneosan funktion voi siis nähdä ylittävän käsillä olevan päätöksen yksityiskohdat, kun osa siirtyy asiakkaan saamien etuuksien laajempaan kuvaan. Rakenneosaa puuttuu hylkäävistä päätöksistä.

Tätäkin rakenneosaa on pääosin Perustelut- ja Huomautuksia-otsikoiden alla, eli rakenneosan esiintymistiheyden paino on enemmän päätöksen loppupäässä. Poikkeuksena yhdessä päätöksessä tähän rakenneosaan kuuluvaa lausetta käytetään jo Maksu-otsikon alla (esimerkki (60)). Kyseessä on maininta siitä, että asiakkaalle on ennakkona myönnetty perustoimeentuloa työmarkkinatukea vastaan, ja kyseisellä päätöksellä ilmoitetaan, että myönnetty työmarkkinatuki käytetään aiemmin maksetun perustoimeentulotuen kuittaukseen. Koska puheenaiheena on useampi eri etuus, myönnettyjä tukia on tekstiin tarkennettu, jolloin esimerkiksi jälkimmäisessä virkkeessä *työmarkkinatuki* saa määritteikseen *samalle ajalle myönnetty* ja perustoimeentulotukea tarkoittava *tuen* laajennuksia ovat *ennakkona maksetun*.

(60) Kela on myöntänyt sinulle perustoimeentulotukea ennakkona **odotettavissa olevaa työmarkkinatukea vastaan** ajalle [pp.kk.vvvv] – [pp.kk.vvvv]. **Samalle ajalle myönnetty työmarkkinatuki** käytetään **ennakkona maksetun tuen** kuittaukseen. (7.1)

Esimerkin (60) tekstikappale on erityisen pitkä verrattuna muiden päätösten alkupään kappaleisiin. On kuitenkin perusteltua selittää tämä etuusketju jo päätöksen alkupäässä, jossa asiakkaalle kerrotaan, paljonko etuutta hän tulee saamaan. Muissa tapauksissa tämä yleiseen prosessiin kiinnittäminen ei ole kaikista olennaisinta tietoa, joka näkyy lauseiden paikasta tuonnetuna päätöksessä. Myös tämän rakenneosan voi nähdä olevan enemmän Kelan omasta toiminnasta kertomisesta päätöksen saajalle, eli asiakas ei ole tässä aktiivisessa roolissa. Esimerkiksi tulevasta erillisestä päätöksestä informoiminen on kuitenkin tärkeää, jotta asiakas osaa odottaa päätösketjun seuraavaa osaa.

Aktiivin preesensissä puheenaiheena on yhtä poikkeusta lukuun ottamatta aktiivisuuden tarkastelujakso ja sen seuranta, joka preesensmuotoisissa lauseissa joko *jatkuu* tai *alkaa* (61). Esimerkistä on alleviivattu etuusketjuun liittämisen kategoriaan kuuluvat osat. Esimerkin (61) virke *Jakso kestää 65 maksupäivää* kuuluu etuuteen liittyviin tarkennuksiin.

(61) Aktiivisuuden tarkastelujakso alkaa [pp.kk.vvvv]. Jakso kestää 65 maksupäivää. Siitä on nyt maksettu [määrä] päivää.

Jos päätöksessä on esitetty aktiivisuuden tarkastelujaksoa käsittelevä kappale, kuten esimerkiksi (61), se on aina Perustelut-otsikon alla olevan tekstin lopussa tai loppupäässä. Kyseessä on siis siinä mielessä tärkeä tieto, että tarkastelujakso vaikuttaa tulevaan päätökseen. Tämä poikkeaa esimerkiksi aivan päätöksen loppupäässä olevasta lauseesta, jossa kerrotaan, kuinka monta päivää asiakkaalle on yhteensä maksettu työmarkkinatukea (62).

(62) Sinulle on maksettu työmarkkinatukea työttömyyden perusteella yhteensä [numero] päivältä.

Menneiden maksupäivien määrällä ei ole tekemistä seuraavan etuuden maksun kanssa, vaan kyseessä on vain asiakkaan tietoon tuotava yksityiskohta ja lisätieto. Asioiden tärkeysjärjestyksessä sen paikka siis kuuluukin olla aivan lopussa.

Aktiivisuuden tarkastelujaksoista kerrottaessa ei puhutella suoraan asiakasta. Muissa kohdissa sen sijaan asiakkaan puhuttelu suoraan persoonapronominin (*sinulle*) (62) tai possessiivisuffiksin toisen persoonamuodon (*ilmoituksesi*) (63) avulla on nähty tässäkin rakennosassa tarpeelliseksi. Tässä rakennosassa on lisäksi aineiston ainoa monikon kolmannen muodon predikaatti, jossa Kela siis viittaa itseensä:

(63) Olemme saaneet työttömyysajan ilmoituksesi [pp.kk.vvvv] saakka. (16.1)

Vaikka monikon kolmannen persoonamuodon käyttö on tässä aineistossa hyvin harvinainen, sen funktiota on kiinnostava pohtia lyhyesti. Tämän lauseen ilmaiseminen esimerkiksi passiivissa olisi selvästi epämääräisempi (*Työttömyysajan ilmoituksesi on saatu*), sillä tekijän häivyttäminen toisi epäselvyyttä sille, kuka ilmoituksen on saanut ja mistä. Jos lausetta pohtii puolestaan yksikön toisen persoonan kannalta (*Olet toimittanut työttömyysajan ilmoituksesi [pp.kk.vvvv] saakka*), samanlaista epämääräisyyttä ei ole havaittavissa. Kuitenkin lauseen jälkeinen virke ohjeistaa asiakasta lähettämään uuden ilmoituksen, joten yksikön 2. persoonamuodon käyttö toisi kohtaan jopa hieman kärkevää sävyä (*Olet toimittanut työttömyysajan ilmoituksesi – –. Toimita uusi ilmoitus – –.*) Monikon kolmas muoto on siis paitsi tekijää selventävä myös asiallisuutta lisäävä valinta, kun Kela ilmoittaa, että on huomionnut asiakkaan aiemmin lähettämän liitteen ja pyytää uutta seuraavaa päätöstä varten.

Tässä rakenneosassa virasto on siis jälleen aktiivisempi tekijä, ja tämä näkyy selvemmin passiivimuotoisissa virkkeissä. Niissä virasto pääasiassa *antaa* (64), *käyttää* ja *perii* (65). Tämä poikkeaa esimerkiksi ratkaisun sisällön rakenneosasta esimerkiksi siten, että näissä virkkeissä puhutaan viraston toiminnasta eikä tuesta itsestään:

(64) Oikeudestasi työmarkkinatukeen [pp.kk.vvvv] lukien **annetaan** päätös, kun asiasta saadaan lausunto TE-toimistosta. (5.1)

(65) Jos liikamaksua **ei saada perittyä** kuntoutusrahasta kokonaan, annetaan lopusta takaisinperinnästä päätös erikseen. (11.1)

Esimerkissä (64) käsitellään siis sitä, että Kela tekee uuden päätöksen, kun toinen virasto, TE-toimisto, tekee asiaan aloitteen. Esimerkin (65) virkkeessä taas asiakkaalle informoidaan, että liikamaksuprosessi jatkuu ja uusi päätös tehdään mahdollisesti myöhemmin. Esimerkin (65) virkkeessä on kiinnostavaa sanajärjestys. Virkkeen päälauseessa on käytetty käänteistä sanajärjestystä, joka on lainautunut kirjoitettuun suomeen ruotsin kielestä, ja siksi sen käyttöä esimerkiksi sivulauseen jälkeen tulisi välttää (Heikkilä 2011). Rakenne painottaa päälauseen ensimmäistä sanaa, joka on tässä tapauksessa *annetaan*. Tässä *annetaan*-sana ei ole niin keskeinen ja selventävä, että se tulisi välttämättä laittaa päälauseen alkuun. Kyseessä on kuitenkin poikkeusrakenne, eli päätöksissä ei ole systemaattisesti käytetty kyseistä lauserakennetta.

5.2.2.4 Eksplisiittinen perustelu

Päätökset on hallintolain mukaan perusteltava. Lain mukaan ”perusteluissa on ilmoitettava, mitkä seikat ja selvitykset ovat vaikuttaneet ratkaisuun sekä mainittava sovelletut säännökset” (Hallintolaki 2003/434 § 45). Tämä voi herättää kysymyksen siitä, miksi perustelujen rakenneosa on luokiteltu tässä tutkimuksessa valinnaisiin. Tämä johtuu siitä, että tähän rakenneosaan on luokiteltu ainoastaan lauseita, joissa perustelu on ilmaistu eksplisiittisesti eli käyttäen ratkaisuun liittyvää kausaalista ilmaisua, joka tämän tutkimuksen tapauksessa tarkoittaa lähinnä *koska*-konjunktion sisältäviä sivulauseita. Mukana on kuitenkin muutama poikkeus, joita esitellään edempänä tässä alaluvussa.

Eksplisiittisen perustelun tapauksessa kyseessä on hankala kategoria, koska moni asia Perustelut-otsikon alla olisi tulkittavissa perusteluiksi, jos ne sellaisiksi haluaa nähdä. Ratkaisun sisältöä käsiteltäessähän tavallaan samalla perustellaan, miksi tukea maksetaan juuri ilmoitettu summa. Esimerkiksi eräässä kirjeessä Perustelut-otsikon jälkeinen ensimmäinen virke on *Työmarkkinatukeen sisältyy lapsikorotus*. Tavallaanhan on kyse siitä, että selitetään, miksi

maksettava etuus on määrältään sen verran kuin se on. Nähdäkseni sen funktio ei ole kuitenkaan perustella päätökseen johtaneita yksityiskohtia, joka olisi eksplisiittisen perustelun rakenneosan funktio. Kyseinen esimerkki on tämän tutkimuksen näkökulmasta päätöksen sisältöä (ks. alaluku 5.2.2.1). Toisin sanoen muita osia voidaan toisesta näkökulmasta toki tulkita perusteluksi, jolloin jokainen kirje täyttää niiden lain tuoman vaatimuksen. Kysymys toisaalta kuuluu, pitäisikö eksplisiittistä perustelua olla enemmän, jolloin yksiselitteisistä ja eksplisiittisistä perusteluista voisi tulla työmarkkinatuen etuuspäätöskirjeissä pakollinen rakenneosa. Kausaalisuutta osoittavan konjunktion eli *koska*-konjunktion tai muun kausaalisuutta vastaavan sanan sisältävät lauseet ovat lukijalle selkeimmin perusteluiksi tulkittavia (Tiililä & Laurila 2017: 131), ja sen perusteella tätä rakenneosaa on rajattu koskemaan eksplisiittisiä perusteluita.

Hankaluutta tähän kategoriaan lisää myös se, että joissain perusteluissa viitataan auktoriteettiin, joka on tulkittavissa myös tietolähteeksi. Joissain perusteluissa puolestaan siteerataan työvoimapolitiittista lausuntoa, joka puolestaan sisältää hakijan tilannetietoja. Koen kuitenkin, että nämä ovat pakollisia taustoituksia ja keinoja perustelulle, joten olen sisällyttänyt nämäkin virkkeet tähän rakenneosaan.

Etenkin hylkäävissä päätöksissä kattavat perustelut ovat erityisen tärkeässä asemassa, koska kyseessä on asiakkaalle ikävä asia, joka tulisi taustoittaa hyvin ja asiallisesti, jotta päätös ei vaikuta sen saajalle mielivaltaiselta (Tiililä 2015b). Eksplisiittinen perustelu puuttuu aineistoni kolmesta etuutta myöntävästä päätöksestä, eli ainakin kaikissa etuuden hylkäävissä päätöksissä on käytetty eksplisiittistä perustelua. Melkein kaikki eksplisiittiset perustelut ovat odotetusti Perustelut-otsikon alla. Kuitenkin sellaisissa päätöksissä, joissa tukea on myönnetty osalle hakuajasta ja hylätty osalta ajasta, hylkäämisen perässä on joko predikaatiton perustelu, kuten *estävä TE-toimiston lausunto* (66) tai predikaatillinen lyhyt perustelu sille, miksi tukea ei ole kyseiselle ajalle myönnetty (*työaikaraja ylittyy*), kuten esimerkissä (67).

(66) Työmarkkinatukea ei ole myönnetty:

[pp.kk.vvvv] – [pp.kk.vvvv] **estävä TE-toimiston lausunto**

(67) Työmarkkinatukea ei ole myönnetty:

[pp.kk.vvvv] – [pp.kk.vvvv] **työaikaraja ylittyy**

Tällaiset osat ovat Miten asia on ratkaistu -otsikon alla kirjeen alussa. Nämä lyhyet perustelut avataan myöhemmin kirjeessä uudestaan, mutta lukijan kannalta on hyvä, että lukijalle kielteinen asia esitellään heti, ja hänen ei tarvitse etsiä syytä tuen osan hylkäämiselle kauempaa kirjeestä. Perustelujen pituus vaihtelee esimerkeissä (66) ja (67) esitellyistä, muutaman sanan

rakenteista yli kahdenkymmenen sanan sivulauseisiin. Kyseessä on hyvin vaihteleva rakenneosa, ja osa eksplisiittisistä perusteluista on suoraan fraaseja, jotka toistuvat sellaisenaan useammassa päätöksessä. Mukana on kuitenkin melko paljon etuuskäsittelijän kirjoittamaa tekstiä. Tämä tuo mukanaan vaihtelua tekstin tyyliin. Esimerkissä (68) numero *neljä* on kirjoitettu kirjaimin, vaikka Kelan yleinen linja on kirjoittaa kaikki numerot numeroilla:

(68) Sinulla ei ole oikeutta työmarkkinatukeen [pp.kk.vvvv] lukien, koska työttömyysetuutta voidaan myöntää yritystoiminnan estämättä enintään neljän kuukauden ajan sen alkamisesta lukien. (5.1)

Perusteluissa käsitellään hyvin erilaisia asioita, kuten päätöksen saajan työtoimintaa ja siihen liittyvää aktiivisuutta, hänen muita etuuksiaan ja vanhempiensa tuloja, eli kaikkia työmarkkinatuen maksuun vaikuttavia taustatekijöitä. Tiililän (2007: 108) aineistossa perustelut seurasivat sivulausemuodossa päätöksen päälausemuotoista ratkaisua, ja niin on myös tässä aineistossa. Tämän maisterintutkielman aineistossa perustelu voi kuitenkin seurata – tai edistää – myös ratkaisun sisältöä. Suurimmassa osassa päälause tulee ennen sivulauseita, jolloin virkkeet ovat rakenteeltaan muotoa seuraus + perustelu. Esimerkissä (69) seuraus on se, että aktiivisuuden seuranta jatkuu ja perusteluna on hylkäävä päätös työkyvyttömyyseläkkeestä. Pienessä osassa virkkeet ovat muotoa perustelu + seuraus. Esimerkissä (70) perusteluna kerrotaan ensin, että työssäoloehto täyttyy ja sen jälkeen seurauksena kerrotaan oikeudesta peruspäivärahaan ja ansiopäivärahaan. (Lauseiden kausaalista suhteesta ks. VISK § 1128). Yhdessä virkkeessä ei ole tällaista rakennetta, vaan perustelu osoitetaan postpositiolla *perusteella* (71).

(69) Aktiivisuuden seuranta jatkuu [pp.kk.vvvv], koska olet saanut hylkäävän päätöksen työkyvyttömyyseläkkeestä (12.2).

(70) Koska työssäoloehto täyttyy, sinulla on oikeus peruspäivärahaan tai mahdollisesti ansiopäivärahaan –. (19.1)

(71) Työmarkkinatuki on myönnetty työttömyyden **perusteella**. (3.2, 13.2)

Eksplisiittisiä perusteluja sisältävissä kirjeissä on tavallisesti yhdestä kolmeen eksplisiittistä perustelua. Tässä rakenneosassa näkyy selvästi se, että perusteluiden tulee olla yksilöllisiä ja tarpeeksi tarkkoja. Fraasien näkökulmasta tässä rakenneosassa on määrällisesti monipuolisimmin erilaisia virkeitä, vaikka käytössä on paljon valmiita fraasipankin fraaseja. Silloinkin, kun käytetään valmista fraasia, sitä täydennetään asiakkaan tilanteeseen sopivaksi, kuten esimerkiksi (72) voidaan havaita. Esimerkin ensimmäinen virke toistuu useammassa kirjeessä,

mutta sen perässä oleva tarkennus siitä, mistä etuudesta on kyse, yksilöi perustelun asiakkaan tilanteeseen sopivaksi (esimerkiksi *Etuus: tapaturmaeläke*).

Aktiivimuoto on virkkeissä huomattavassa enemmistössä: 87 % lauseista on aktiivimuodossa, jos sama useasti toistuva fraasi lasketaan vain kerran. Aktiivimuotoisia lauseita tarkastelemalla huomataan, että tässä puheen aiheena on asiakkaan tilanne ja tausta. Passiivisia tässä rakenneosassa käytetään vain viidessä aineiston päätöksessä eli 13 %:ssa aineiston finiittiverbin sisältävistä lauseista. Kun käytetään passiivisia, kerrotaan, mikä tuki asiakkaalle on aiemmin myönnetty. Esimerkissä (72) passiivimuotoisena predikaattiverbinä on käytetty *on myönnetty*.

(72) Sinulla ei ole oikeutta työmarkkinatukeen, koska sinulle **on myönnetty** [etuus].

Joissain passiivimuotoisissa perusteluissa voitaisiin kuitenkin käyttää vastaavaa aktiivimuotoa (*koska saat etuutta [etuus]*), jolloin toimijuus siirtyisi enemmän päätöksen saajaan. Aktiivimuodon runsaus eroaa Tiililän (2007: 108) tutkimuslöydöksistä, sillä hänen aineistossaan passiivisia oli perusteluissa niukasti aktiivisia enemmän. Muutoksen voi nähdä hyvänä kehityssuuntana, kun tämän tutkimuksen aineiston uudemmissa päätöksissä perusteluita ei tehdä suuressa määrin viraston näkökulman kautta. Siten perustelut tuodaan lähemmäs lukijaa. Lähes jokainen perustelu puhuttelee asiakasta yksikön 2. persoonamuodolla, joka on jälleen keino yksilöllistä perusteluita:

(73) Aktiivisuutta ei seurata [pp.kk.vvvv] – [pp.kk.vvvv], koska saat etuutta työkyvyttömyyden tai vamman perusteella. *Etuus: [etuus]*.

Eräässä kirjeessä kuitenkin yksikön 2. persoonamuoto vaihtuu seuraavassa yksikön 3. persoonaan ja subjekti ei ole enää asiakas. Esimerkissä (74) aluksi puhutaan sinuttelevasti *täytät*, mutta seuraavassa virkkeessä puhutaan yleisemmin *koska työssäoloehto täyttyy*. Tämä ei vaikeuta tekstin ymmärrettävyyttä, koska tekstissä palataan yksikön 2. persoonamuotoon, mutta saman puhuttelumuodon jatkuminen voisi luoda koherenttiutta tekstiin. Toisesta näkökulmasta taasen jatkuva 2. persoonamuodon käyttö voisi luoda syyttävää sävyä:

(74) Oikeus työmarkkinatukeen lakkaa [pp.kk.vvvv] alkaen, koska **täytät** työssäoloehdon. Koska työssäoloehto **täyttyy**, sinulla on oikeus peruspäivärahaan – –. (19.1)

Tempuksista preesensia ja perfektiä esiintyy lähes tasan yhtä paljon, mikä on kiinnostava huomio, sillä Tiililän (2007: 108) aineistossa perustelut olivat vain preesensmuotoisia.

Preesensissä perustelun aiheena on edelleen jatkuvana tulkittava asia, kuten päätöksen saajan tai hänen vanhempiansa tulot, ja perfektissä puheen aiheena on jokin asia tai tapahtuma, joka on asiakkaalle aiemmin tapahtunut, kuten toiminta TE-palveluiden kanssa ja työnteko menneellä aktiivisuusjaksolla.

Perusteluiden aiheena on kielteisissä päätöksissä usein arka aihe, jolloin myös perustelun tyyliin ja asiallisuuteen tulee kiinnittää erityistä huomiota. Kun aiheena on se, ettei asiakas ole täyttänyt aktiivisuuden kriteerejä eli ei ole ollut tarpeeksi aktiivinen saadakseen täyttä työmarkkinatukea, perustelun muotoilua on pehmennetty selkeän virkakielen periaatteista joustaen:

(75) Työmarkkinatukea on alennettu [pp.kk.vvvv] alkaen, koska et ole osoittanut tarkastelujaksolla (pv) riittävää määrää työttömyysturvalaissa määriteltyä aktiivisuutta.

Esimerkissä (75) viitataan työttömyysturvalakiin, joka tuo lauseeseen toisaalta asiakkaalle vähemmän tärkeää tietoa. Tämän kaltaisessa lauseessa *Et ole ollut tarkastelujaksolla riittävän aktiivinen* olisi toki yksinkertaisempi lause, mutta se ei olisi virkakielen asiallisuuden kriteerin täyttävä. Tässä 2. persoonamuodon käyttö olisi voinut päätöksen saajasta tuntua hänen ominaisuuksiinsa ja kykyihinsä puuttuvalta (Tiililä 2015:b). Syyllistävän sävyn välttämiseksi tässä viitataan toiseen auktoriteettiin, lakiin. Tällöin käytettyyn ilmaisuun saadaan lisää perustetta, ja tilanne ei vaikuta siltä, että Kela arvioisi asiakkaan aktiivisuutta yleensä. Samantyylistä pehennyksen keinoa on käytetty esimerkiksi (76), jossa vedotaan työvoimaviranomaisen lausuntoon perusteltaessa kielteinen päätös ja se, että asiakkaan oma toiminta on johtanut työmarkkinatukioikeuden katkeamiseen. Esimerkissä (77) sen sijaan pehennystä ei ole käytetty, vaikka tässä lainataan tekstiä suoraan päätöksen liitteenä olevasta työvoimapolitiisesta lausunnosta. Tämän vuoksi esimerkki (77) saa hieman syyllistävän sävyn:

(76) Sinulla ei ole oikeutta työmarkkinatukeen [pp.kk.vvvv], koska työvoimaviranomaisen lausunnon mukaan olet menettänyt toistuvasti työvoimapolitiisesta arvioituna moitittavasti (25.1)

(77) Sinulla ei ole oikeutta työmarkkinatukeen työvoimaviranomaisen määrittämältä ajalta [pp.kk.vvvv] – [pp.kk.vvvv], koska olet ilman pätevää syytä kieltäytynyt sinulle tarjotusta enintään 2 viikkoa kestävästä työstä tai omalla menettelylläsi aiheuttanut se, ettei tällaista työsuhdetta ole syntynyt. (16.2)

Tämä huomio siirtääkin fokuksen interpersoonaisen metafunktion kannalta kiinnostavaan ilmiöön: suhtautumista ilmentäviin sanavalintoihin. Muissa rakenneosissa sanavalinnat ovat neutraaleja, mutta eksplisiittisissä perusteluissa nousee enemmän esiin sellaisia termejä, joita

ei käytetä muissa rakenneosissa. Tämä johtuu monessa siitä, että perusteluissa siteerataan työvoimapolitiittista lausuntoa, joissa puolestaan kerrotaan asiakkaan toiminnasta, joka on johtanut tuen loppumiseen. Asiakas on siis toiminut vastoin työmarkkinatuen saamisen sääntöjä, ja tämä tulisi ilmaista asiakkaalle mahdollisimman neutraalisti. Esimerkissä (76) taustalla on se, asiakas on jättänyt toistuvasti saapumatta TE-toimistoon tekemään työllistymissuunnitelmaa, eli asiakkaalle tulisi ilmaista hänen toimintansa vääryys suoraan mutta ilman, että häntä syyllistetään. Sanaa *moitittava* käytetään myös laissa (Työttömyysturvalaki 30.12.2002/1290 2a 14 §), joten tähän kohtaan perusteluksi on otettu melkein lainaus lakipykälästä. Asiallisuutta on lisätty sillä, että toiminta on nimenomaan *työvoimapolitiittisesti* moitittavaa, mutta aiheen vakavuutta puolestaan painotettu sanalla *toistuvasti*. Esimerkissä (77) puolestaan puhutaan *pätevästä syystä ja omalla toiminnalla aiheutetusta* asiasta. Nämäkin ovat termeinä suoria sanalainauksia lakipykälästä (Työttömyysturvalaki 30.12.2002/1290 2a 4 §). Lain siteeraamisen eli merkittävän auktoriteetin kautta asiakkaalle voidaan tuoda tietoon arkaa asiaa siten, että syyttävä sävy olisi mahdollisimman minimaalinen. Toisaalta suoraan lain siteeraaminen ei ole tae asiallisuudesta: vaikka sanavalinnat ovat tällöin yhtäläisiä ja niin sanotusti annettuja ylemmältä taholta, ne voivat vaikuttaa lakitekstille tyypilliseen tapaan mutkikkailta ja etäisiltä.

5.2.2.5 Orientaatio

Tässä tutkimuksessa orientaatiolla tarkoitetaan lausetta tai muuta rakennetta, joka johdattelee päätökseen. Tässä ei siis käsitellä päätöksen sisältöä vaan vain informoidaan, että päätös on tehty ja se on tehty tietyille aikavälille tai tietyltä päivältä alkaen. Orientoiva rakenne puuttuu aineiston hylkäävistä päätöksistä. Näissä päätöksissä saattaa olla koettu, että pelkkä Päätös työmarkkinatuesta -otsikko riittää orientaatioksi. Tässä tutkimuksessa olen kuitenkin jättänyt otsikot analyysin ulkopuolelle, joten orientaatio on tässä kohtaa valinnainen rakenneosa. Hylkäävät päätökset ovat hyvin tiiviitä, mutta asiallisuuden näkökulmasta voi pohtia, pehmentäisikö orientoiva lause seuraavaa, päätöksen hylkäämisestä kertovaa lausetta. Orientaatio sijaitsee heti tunnistetietojen alla eli on ensimmäisen otsikon, Päätös työmarkkinatuesta, jälkeen.

Aineistossa on kolme erilaista predikaatillista orientoivaa lausetta (78–80) ja yksi orientaatioksi tulkittava lauseen osa (81). Lauseita edeltävä Päätös työmarkkinatuesta -otsikko toki tuo asiakkaan tietoon sen, että päätöksessä on kyse työmarkkinatuesta, mutta tuki ilmaistaan myös päätöksen ensimmäisessä virkkeessä:

(78) Työmarkkinatuesta on annettu uusi päätös –.

- (79) **Työmarkkinatuki on ratkaistu** seuraavasti. (7.1)
 (80) Työmarkkinatuesta [pp.kk.vvvv] ja [pp.kk.vvvv] annetut **päätökset on oikaistu**. (25.1)
 (81) Hakemuksesi perusteella – –. (9.1)

Kaikki lauseet ovat passiivissa, sillä kyse on jälleen Kelan toiminnasta. Esimerkki (78) on aineiston yleisin: se on käytössä 24:ssä eri kirjeessä, kun muut esimerkit ovat kukin käytössä vain yhdessä päätöksessä. Esimerkin (78) lauseen lopussa on joko ilmoitettu yksittäinen päivämäärä tai aikaväli, jolle tuki on myönnetty. Prosessin päätöstä ilmaisee perfekti, joka on käytössä jokaisessa orientoivassa lauseessa (myös esimerkissä (81), jonka loppulauseessa kerrotaan päätöksen ratkaisu). Tämän rakenneosan verbit ovat ratkaisun rakenneosan tavoin performatiivisia. Kelan etuuskäsittelijä on *antanut*, *ratkaissut* tai *oikaissut* päätöksen, ja kirjeessä esitellään, miten. Sama performatiivisuus eli kielen kautta tehty muutos todellisuuteen (Austin 1962: 4–11) on havaittavissa myös ratkaisuisissa.

Esimerkissä (79) on käytössä tavan adverbiksi *seuraavasti*, joka kuvaa referointia (VISK § 1460), eli virkkeen voi nähdä luovan päätökselle referoivan roolin päätöksenteosta. Suurimmassa osassa aineistoa orientaatio on käytetty *antaa*-verbiä kuvaamaan päätöksentekoprosessin loppua (esimerkki (78)). Kyseinen verbi kuvaa ensisijaisesti jonkin asian siirtämistä jonkun haltuun (KS s.v. *antaa*), eli verbin voi tulkita olevan lukijalähtöinen: päätös annetaan asiakkaalle. Yhdessä päätöksessä (esimerkki (79)) on käytetty *ratkaisu*-verbiä, vaikka siinä voitaisiin käyttää myös *antaa*-verbillistä rakennetta. Sen merkitys on tästä näkökulmasta erilainen: se kuvaa asian saattamista tulokseen (KS s.v. *ratkaisu*), mutta verbi on selvästi virastolähtöisempi. Suurimmassa osassa päätöksissä orientaatio on muotoiltu asiakkaalle niin, että päätös on nimenomaan asiakkaalle, eikä niin, että päätös on tehty Kelassa.

Esimerkki (81) on siitä harvinainen virke, että siinä viitataan eksplisiittisesti asiakkaan tekemään työmarkkinatukihakemukseen eli päätösprosessin alkuun. Missään muussa kohdassa hakemukseen ei viitata. Aiemmassa, toimeentulotuen etuuspäätöksiä koskeneessa tutkimuksessa, yksi merkittävä tietolähde kuitenkin oli hakemus (Kytövaara 2015). Hakemus näkyy tämän tutkimuksen aineistossa tosin implisiittisemmin, esimerkiksi perusteluissa. Esimerkin (81) hakemukseen viittaava possessiivisuffiksi (*hakemuksesi*) tuo päätöksen heti alkuun asiakkaalle henkilökohtaisemmaksi, kun alussa lukijalle kerrotaan häntä puhutellen, että päätös on tehty hänen tekemänsä hakemuksen perusteella. Tämä on tietenkin käytännössä tilanne jokaisen päätöksen kohdalla, mutta eksplisiittisyys tuo tätä selkeämmin esiin.

5.2.2.6 Tietolähteet ja tilannetiedot

Tässä rakenneosassa esitellään tilannetietoja, joiden perusteella päätökseen on päädytty. Kyse on pääasiassa hakijan tuloista, muista työmarkkinatukeen vaikuttavista etuuksista ja aktiivisuuden määrästä. Osassa viitataan myös TE-toimiston virkailijan tekemään lausuntoon. Kyseessä on siis taustatiedot, joiden perusteella hakijan tilannetta on arvioitu ja joiden perusteella päätös on tehty. Tässä rakenneosassa ei puhuta työmarkkinatuesta itsessään. Muissa rakenneosissa valinnaisuus johtuu siitä, että rakenneosa puuttuu enintään kolmesta kirjeestä, mutta tietolähteiden ja tilannetietojen rakenneosa on tästä poikkeavin ja niin sanotusti selvimmin valinnainen rakenneosa: tietolähteet ja tilannetiedot puuttuvat kahdestatoista päätöskirjeestä. Tämä johtuu siitä, että aktiivisuuden määrää ei tarvitse erikseen kertoa sellaisille henkilöille, joilla ei ole aktiivisuusvelvoitetta. Lisäksi monella hakijalla ei ole palkkatuloja, minkä vuoksi tämä tieto on jäänyt pois monesta päätöksestä.

Tätä rakenneosaa on pääosin päätöskirjeen Perustelut-otsikon alla. Predikaatilliset lauseet ovat aktiivimuotoisia, ja käsittelyn aiheena on jokin muu kuin Kelan toiminta. Puheen kohde voi olla eksplisiittinen (82) tai implisiittinen (83). Esimerkissä (82) puhutaan suoraan asiakkaan palkan määrästä. Esimerkin (83) päätöksessä ei puolestaan eksplisiittisesti kerrota asiakkaan saaman palkan määrää missään kohtaa. Toisaalta esimerkissä (83) asiakasta puhutellaan possessiivisuffiksia (*tulosi*) hyödyntäen, mikä omalta osaltaan tuo virkettä lähemmäs päätöksen vastaanottajaa, kun esimerkissä (82) possessiivisuffiksia ei käytetä.

(82) **Palkan määrä ennen suojaosan vähennystä on [numero] e/kk. Sovittelussa huomioon otettu määrä on [numero] e/kk.**

(83) Tarveharkinnassa vahvistetut **tulosi eivät ylitä työttömyysturvalain mukaista tulo rajaa** 1434,00 euroa kuukaudessa. (5.2)

Palkkaa käsittelevissä lauseissa numero on laitettu aina lauseen loppuun, mikä lisää lauseen hahmotettavuutta, kun numerot eivät katkaise lausetta. Nämä aktiivimuotoiset virkkeet ovat muutenkin koko aineiston mittapuulla pisimpiä, joten sanojen järjestykseen ja teema-reema-aspektiin tulee kiinnittää erityistä huomiota.

Esimerkissä (82) on käytetty lyhennettä e/kk ja esimerkissä (83) saman tyylinen kohta on puolestaan kirjoitettu auki (*euroa kuukaudessa*). Kumpikin merkintätapa on päätöksissä käytössä useassa kirjeessä. Tämä saattaa tuoda hieman huolimattoman kuvan päätöksestä (Niemi 2014). Koska edellä olevien esimerkkien tapauksessa kyseessä on eri kirjeet, tämä poikkeavuus

ei ole häiritsevää, mutta samanlainen merkintätapa näille mittayksiköille lisäisi päätösten yhtenäisyyttä.

Muissa rakenneosissa ratkaisun sisältöä lukuun ottamatta verbittömät rakenteet ovat yksittäisiä huomioita, mutta tietolähteiden ja tilannetietojen rakenneosassa verbittömiä rakenteita on puolet rakenneosaan luokitelluista kohdista. Verbittömiä rakenteita ovat sellaiset, joissa kerrotaan, kuinka paljon aktiivisuutta asiakkaalla on tarkastelujakson aikana ollut. Kyseessä on siis tilannetieto, joka on vaikuttanut etuuden määrään. Verbittömyys on kiinnostava valinta, koska varsinkin persoonamuotoisella verbillä asia tuotaisiin lähemmäs asiakasta, joka voisi olla tylyä tapauksissa, jossa asiakkaalle ei ole kertynyt tarpeeksi aktiivisuutta. (Vrt. esimerkki (84) *Ei aktiivisuutta* ja vältetty suora puhuttelu *Et ole ollut aktiivinen*.) Päätöskirjeen saaja siis häivytetään tästä kohdasta, jolloin hänen roolinsa on hieman etäisempi kuin silloin, jos häntä suoraan kyseisessä kohdassa puhuteltaisiin. Jos asiakas on täyttänyt aktiivisuuden määritelmän, ensin kerrotaan, että aktiivisuus on täyttynyt. Esimerkin (85) virke *Aktiivisuus tarkastelujaksolla oli riittävää* sisältää koko aineiston ainoan imperfektimuodon. Imperfektin käyttö kuvaa mennyttä, niin sanotusti sulkeutunutta tapahtumaa (VISK § 1530). Tämän jälkeen avataan tarkemmin, miten päätöksen saaja on aktiivisuuden täyttänyt (85):

(84) Aktiivisuus tarkastelujaksolla [pp.kk.vvvv] – [pp.kk.vvvv]: **Ei aktiivisuutta**

(85) **Aktiivisuus tarkastelujaksolla oli riittävää.** Aktiivisuus tarkastelujaksolla [pp.kk.vvvv] – [pp.kk.vvvv]: **Palkkatyössä [numero] h [numero] min.**

Tietolähteen näkökulmasta tässä rakenneosassa on kahta tietolähdettä, joita käytetään arvioinnin näkökulmasta: asiakkaan itsensä antamat tiedot, joita on käytössä esimerkeissä (86) (*selvityksesi*) ja (87) (*suostumuksesi*), ja TE-toimiston tekemä työvoimapolitiittinen lausunto, kuten esimerkeissä (88) (*TE-toimisto on todennut*) ja (89) (*työvoimaviranomaisen antaman lausunnon*):

(86) **Selvityksesi mukaan** vanhempiesi tulot ovat yhteensä [numero] euroa kuukaudessa [pp.kk.vvvv] – [pp.kk.vvvv]. (30.2)

(87) **Olet antanut suostumuksesi** päätöksen oikaisuun. (25.2)

(88) **TE-toimisto on todennut** laiminlyönnin [pp.kk.vvvv].

(89) Tämä päätös on annettu työvoimaviranomaisen antaman **lausunnon perusteella** (16.1, 22.1)

Asiakkaan tekemään hakemukseen viittaaminen päätöksissä on harvinaista, mutta esimerkissä (86) tätä käytetään perusteluna myönnettävän etuuden määrään. Esimerkissä (87) asiakkaan

antama lupa toimii taustatietona annettuun päätökseen. Esimerkki (87) on siitä erikoinen, että siinä ehtona on asiakkaan toiminta: ilman asiakkaan lupaa kyseiseen esimerkkiin liittyvä liikamaksun takaisinperintä olisi edennyt toiseen prosessiin, mutta nyt on hoidettu luvanvaraisesti. Virkkeen funktio on päätöksen oikeutus, joten asiakkaan lupa toimii tässä kohtaa yhtä lailla legitimitietin luoja. Lauseessa (88) todetaan tilannetieto siitä, että TE-toimisto on arvioinut jo aiemmin asiakkaan toimintaa ja todennut asian Kelalle. Tämän vuoksi lausetta voidaan pitää funktioltaan arvioivaksi. Esimerkissä (89) puolestaan vedotaan jälleen TE-toimiston työvoimapolitiittiseen lausuntoon, jonka pohjalta uusi päätös on laitettu vireille. Kaikissa työvoimapolitiittisen lausunnon sisältävissä päätöksissä ei alkuun kerrota, että päätös on tehty työvoimapolitiittisen lausunnon perustella, vaikka myöhemmin perusteluissa lausuntoon viitataan. Maininta työvoimapolitiittisen lausunnon painosta päätöksenteossa heti alkuun voisi olla asiakkaalle tilannetta selventävä lause.

5.2.3 Työmarkkinatuen etuuspäätöskirjeen rakennepotentiaalmalli

Analyysin viimeisessä alaluvussa muodostan työmarkkinatuen etuuspäätöskirjeen rakennepotentiaalmallin Hasanin (1985) mallin mukaisesti. Olen aiemmissa alaluvuissa käynyt läpi työmarkkinatuen pakollisia ja valinnaisia osia ja niiden paikkaa päätöksessä. Päätöksissä on kymmenen rakenneosaa; niistä kolme on pakollista (tunnistetiedot, ratkaisu ja reunaehdot) ja seitsemän valinnaista osaa (etuuteen liittyvä käytäntö, ratkaisun sisältö, liittäminen etuusketjuun, eksplisiittinen perustelu, orientaatio, tietolähteet ja tilannetiedot). Jaksojen paikkaa tekstissä ja niiden esiintyvyyden tiheyttä on esitelty kutakin rakenneosaa käsittelevän alaluvun kohdalla. Jaksojen paikan ja esiintymistiheyden tarkastelu on ollut tässä tutkimuksessa pintapuolista, koska nähdäkseni jaksot itsessään ovat tässä tekstilajissa merkityksellisempiä kuin niiden paikka. Samaa on kirjoittanut myös jaksoanalyysiä etuuspäätöskirjeistä tehnyt Tiililä (2007: 82). Tämä havainto vahvistuu rakennepotentiaalmallia muodostettaessa: jaksot toistuvat useaan kertaan ja ovat pääosin sirpaloituneet pitkin päätöstä. Tämän vuoksi työmarkkinatuen etuuspäätöskirjeen rakennepotentiaalmalli vaikuttaa melko lavealta tulkinnalta.

Etuuspäätös on hyvin vakiintunut tekstilaji, joten erot tekstien välillä olivat pintapuolisesti tarkasteltuna pieniä. Kun päätöksiä tarkastelee syvemmin, niiden hienoiset erot tulevat näkyviin. Täten rakennepotentiaali-jaksotuksen avulla pystyy erottelemaan kielenkäytöltään erilaisia osia, joista osa toistui jokaisessa kirjeessä ja osa puolestaan ei. Suurimmat erot ovat päätöksen myöntävien ja hylkäävien päätösten välillä. Tämä näkyy yksityiskohtien määrässä ja siten suoraan tekstien pituudessa, kun hylkäävät päätökset ovat aineiston lyhyimpiä.

Yksi syy laveaan rakennepotentiaalimalliin on se, että Kelan etuuspäätöskirjeissä pyritään noudattamaan uutismaista rakennetta, jossa tärkeä asia tulee tekstin alkuun ja vähemmät tärkeät jäävät tekstissä tuonemmaksi. Tämä johtaa siihen, että jonkin aiheen, kuten ratkaisun sisällön, tärkeimmät asiat laitetaan kirjeen alkuun, ja loput aiheesta kirjeen loppuun ikään kuin liitteeksi. Asiakas ohjataan lukemaan näitä lisätietoja ohjaavilla lauseilla. Tästä seuraa se, että jaksot toistuvat useaan kertaan eri kohdissa tai rakenneosan voi katkaista toiseen rakenneosaan kuuluva yhden virkkeen mittainen osa. Orientaatio ja reunaehdot ovat ainoat rakenneosat, jotka esiintyvät tekstissä ainoastaan kerran.

Tunnistetiedot aloittavat jokaisen päätöksen, mutta rakennepotentiaalimalliin ei voi merkitä esimerkiksi, että tunnistetietojen eteen ei voi tulla mitään, koska tunnistetietoja on myös tuonnempana tekstissä, ja näiden tuonnempien kohtien eteen voi tulla melkein mikä vain rakenneosa. Samoin voidaan todeta, että lukemista ohjeistava rakenneosa päättää jokaisen kirjeen, kun kerrotaan, mitä liitteitä päätöksessä on. Ei voida kuitenkaan sanoa, että ohje olisi vain viimeisenä, koska kuten jo esiin on tullut, ohjeita on ripoteltu pitkin päätöstä.

Näillä periaatteilla muodostettu työmarkkinatuen etuuspäätöskirjeen rakennepotentiaalimalli on seuraavanlainen:

Tunnistetiedot + (Orientaatio) ^ Ratkaisu + (Ratkaisun sisältö) + (Etuuteen liittyvä käytäntö) + Ohjeet ja ohjeistus + (Eksplisiittinen perustelu) + (Tietolähteet ja tilannetiedot) + (Liittäminen etuusketjuun) + Reunaehdot

Kuviota tulkitaan siten, että suluissa olevat ovat valinnaisia rakenneosioita. Plusmerkin (+) vasemmalla puolella oleva rakenneosa voi esiintyä tekstissä useamman kerran. Tämän vuoksi orientaation ja reunaehtojes edessä ei tätä merkkiä ole. Karaattimerkin (^) oikealla puolella oleva jakso ei voi edeltää merkin vasemmalla puolella olevaa osaa. Jos päätöksessä siis on orientoiva lause, sen on siis tultava ennen ratkaisua. Malliin ei voida esimerkiksi laittaa, että ratkaisun täytyy tulla ennen ratkaisun sisältöä, vaikka kirjeen alussa näin on oltava, koska ratkaisu toistuu esimerkiksi Perustelut-otsikon alla eli ratkaisun sisällön lomassa.

Tarkan rakennepotentiaalimallin ohella voikin tarkastella rakenneosien esiintymistiheyttä, eli missä kohtaa ja miten vakiintuneesti rakenneosa pääosin esiintyy. Se on yksi rakennepotentiaalimallin ulottuvuuksista (Hasan 1985: 59–63). Esiintymistiheys tarkoittaa sitä, kuinka usein jakso tekstissä ilmenee. Jotkin rakenneosat ovat tästä näkökulmasta kiteytyneet merkittävästi kahteen kohtaan. Tässä kohtaa tulee kuitenkin huomioida, että ehdotus on mutkia oikova tulkinta, mutta antaa tietoa siitä, miten osat ovat pääosin järjestäytyneet päätöksessä.

Tunnistetietojen voi todeta kiteytyvän aivan päätöksen alkuun, sillä päätöksen saaja esitellään tässä kohtaa tarkimmin. Tunnistetietojen jälkeen tulee tavallisesti orientaatio, jos sellainen päätöksessä on. Tätä seuraa ratkaisu, joka saattaa toistua kahden ensimmäisen otsikon alla. Ratkaisun sisältö on mahdollisesti heti ratkaisun jälkeen, mutta myös mahdollisesti reunaehtojen jälkeen maksuerittelyn muodossa aivan päätöksen loppupäässä. Etuuteen liittyvä käytäntö on ratkaisun sisällön lomassa päätöksen ensimmäisellä sivulla, mutta aktiivimallia tarkentavana fraasikiteytymänä rakenneosana voi esiintyä myös keskiosassa osana perusteluita tai loppuosassa yleisenä huomiona. Ohjeet ja ohjeistus on pääosin ratkaisun sisällön ja etuuteen liittyvien käytäntöjen jälkeen, mutta myös aivan loppupuolella maksuerittelyn jälkeen. Jos päätöksessä on eksplisiittinen perustelu, se on odotetusti Perustelut-otsikon alla ensimmäisellä ja toisella sivulla. Eksplisiittisen perustelun kanssa limittyvät muun muassa tietolähteet ja tilannetiedot, jotka eivät esiinny muualla päätöksessä. Etuusketjuun liittäminen on perusteluiden loppupuolella ja ennen loppupään ohjeita ja ohjeistuksia. Reunaehdot on hyvin vakiintunut oman otsikkonsa alle Perustelut-otsikon jälkeen.

6 PÄÄTÄNTÖ

Tutkimuksessani olen selvittänyt työmarkkinatuen etuuspäätöskirjeen tekstilajia päätöksen erilaisten osien kautta sekä tekstin tuottajan eli Kelan luomaa vuorovaikutusta etuuspäätöskirjeissä. Tässä viimeisessä luvussa kokoan tutkimustulokset yhteen ja peilaan niitä aiempaan tutkimukseen. Lopuksi arvioin tutkimusta ja pohdin tutkielman antamia jatkotutkimusmahdollisuuksia.

6.1 Tutkimustulokset

Tutkimustani ohjasivat seuraavat kysymykset, joihin pyrin analyysini avulla vastaamaan:

1. Millainen on työmarkkinatuen etuuspäätöksen tekstilaji?
 - a. Millaisista rakenneosista työmarkkinatuen etuuspäätös koostuu?
 - b. Miten rakenneosat järjestäytyvät työmarkkinatuen etuuspäätöksessä?
2. Millaista on Kelan vuorovaikutus työmarkkinatuen etuuspäätöskirjeessä?

Kysymyksiin 1a ja 1b vastaamalla saadaan vastaus kysymykseen 1. Aineistonani oli kolmekymmentä Kelassa tehtyä ja tammikuussa 2019 myönnettyä työmarkkinatuen etuuspäätöstä. Niistä vähintään osin tukea myöntäviä päätöksiä oli 27 kappaletta ja asiakkaan hakemuksen hylkääviä päätöksiä kolme kappaletta. Tekstilajia tutkiessani hyödynsin pääasiassa Hasanin (1985) rakennepotentialiteoriaa. Oletuksena oli, että päätösten rakenne on vakiintunut ja vakiintuneesta tekstilajista on hedelmällistä tarkastella sen pakollisia ja valinnaisia osia, jotta voitaisiin saada kokonainen kuva kyseisen tekstilajin rakentumisesta. Huomioin keskeisesti Egginsin (2004: 116–117) näkemyksen siitä, että kielioppi on se, jonka avulla luodaan erilaisia merkityksiä ja joiden perusteella jaottelun rakenneosiin voi tehdä.

Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen pyrin vastaamaan jaotteleamalla työmarkkinatuen etuuspäätöskirjeestä osia erilaisiin rakenneosakategorioihin lähinnä leksikaalis-kieliopillisten funktioiden perusteella. Sitten pohdin osien esiintymistiheyttä ja paikkaa tekstissä. Vuorovaikutusta tarkastelin Hallidayn (1978) kehittämän interpersoonaisen metafunktion kautta. Vuorovaikutusta luodaan esimerkiksi terminologisilla valinnoilla, käytetyillä persoonamuodoilla sekä modaalisisilla valinnoilla (Halliday 1985: 20; Heikkinen 2000b: 126).

Työmarkkinatuen etuuspäätöksissä on kymmenen rakenneosaa, joilla on omat kielelliset erityispiirteensä. Määrittelin rakenneosan pakolliseksi silloin, kun kyseinen rakenneosa

esiintyy jokaisessa aineiston päätöksessä vähintään kerran. Tämä ehdottomuus johtui siitä, että kyseessä on tekstilaji, jossa erot tekstien välillä ovat hyvin pieniä, joten pienikin muutos on merkille pantava. Etuuspäätökset ovat teksteinä lyhyitä, jolloin ilmaisun tulee olla ytimekästä. Pakollisia rakenneosia ovat tunnistetiedot, ratkaisu, ohjeet ja ohjeistus sekä reunaehdot. Valinnaisia rakenneosia on kuusi: ratkaisun sisältö, etuuteen liittyvä käytäntö, liittäminen etuusketjuun, eksplisiittinen perustelu, orientaatio sekä tietolähteet ja tilannetiedot. Hasanin (1985: 59–62) mukaan pakolliset osat ovat niitä, jotka tekevät tekstistä tietyn tekstilajin edustajan, kun taas valinnaiset rakenneosat mahdollistavat tekstien erilaisuuden ja liikkumavaran tekstilajin sisällä. Kielteiset päätökset ovat suurilta osin syy siihen, miksi jotkin rakenneosat on luokiteltu valinnaiseksi: esimerkiksi orientaatio puuttuu vain kielteisistä päätöksistä.

Tunnistetiedot ovat lähinnä propreja eli erisnimiä tai muita henkilöiviä tietoja. Merkittävintä rakenneosaa tämän tekstilajin kannalta on ratkaisu. Ratkaisu on se syy, miksi koko päätös on tehty. Ratkaisu on päätöksen performatiivisin osa (performatiiveista ks. Austin 1962: 4–11). Ratkaisu tuo muutoksen todellisuuteen, kun Kela joko myöntää tai ei myönnä tukea. Päätökset on pyritty laatimaan uutismaista rakennetta myötäillen eli niin, että tärkein asia tulee alkuun ja vähemmän tärkeä tuonnetas. Tästä syystä kyseinen rakenneosia esiintyy ensimmäisen kerran jokaisen kirjeen alussa. Päätös lähtee avautumaan ratkaisun määrittämällä tavalla ja osa rakenneosista rakentuu nimenomaan ratkaisun ympärille. Ohjeiden ja ohjeistusten rakenneosassa päätöksen saajalle annetaan ohjeita, joiden mukaan hänen täytyy tai joiden mukaan hän voi toimia saadakseen jatkossa työmarkkinatukea. Reunaehdot legitimoivat päätöstä, ja kyse on lähinnä oman otsikkonsa alle kootusta lakipykälien listasta.

Valinnaisista rakenneosista orientaatio johdattelee päätökseen. Se on pituudeltaan lauseen tai sitä pienemmän yksikön mittainen. Ratkaisun sisältö avaa tarkempia tietoja etuuden hakijalle myönnetystä rahasta, kun etuuteen liittyvä käytäntö avaa yleisemmin työmarkkinatuen maksun periaatteita. Liittäminen etuusketjuun puolestaan ankkuroi käsillä olevan päätöksen tulevaan tai menneeseen etuusprosessiin. Puheen aiheena on tällöin suurimmaksi osaksi aktiivimallin mukaisen aktiivisuuden täyttäminen. Eksplisiittinen perustelu antaa kieliopillisesti perusteluksi luokiteltavia syitä sille, miksi tukea maksetaan tai ei makseta. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että rakenneosaan luokitellut lauseet sisältävät kausaalisuutta ilmaisevan *koska*-konjunktion. Eksplisiittisten perusteluiden puuttuminen jokaisesta kirjeestä on merkittävä huomio siinä mielessä, että nämä kausaalisen suhteen ilmaisevat sivulauseet ovat selkeästi perusteluksi tulkittavia päätöksen tietoja (kausaalista suhteesta ks. VISK §1128), joten tällaisten lauseiden sisällyttäminen jokaiseen päätökseen toisi perustelut selvemmin asiakkaan näkyviin.

Tietolähteissä ja tilannetiedoissa on konkreettisia syitä tuen maksulle tai sen maksamatta jättämiselle, kuten tietoja hakijan tuloista.

Tiililän (2007: 86–115) ja tämän maisterintutkielman jaksot/rakenneosat kohtaavat osittain ja ovat periaatteiltaan samantyyppisiä, mutta aineistojen erot näkyvät yleisessä tarkastelussa muun muassa siinä, että Kelan työmarkkinatuen päätökset noudattavat tiukemmin uutismaista rakennetta, jossa tärkein tulee alkuun ja vähemmän tärkeä asia tekstissä myöhemmäksi (uutismaisesta rakenteesta ks. Kankaanpää & Piehl 2011: 114–115). Uutismainen rakenne palvelee paremmin asiakasta ja hänen luetun ymmärtämistään (Laaksonen 2011). Jo 2000-luvun alussa myönnettyissä kuljetuspalvelupäätöksissä oli kuitenkin havaittavissa muutosta kohti uutismaisempaa rakennetta, kun vuodesta 2002 eteenpäin ratkaisu siirrettiin kuljetuspalvelupäätösten alkuun, kun se oli aiemmin ollut tuonnempana tekstissä (Tiililä 2007: 85).

Analyysissä nousi esiin sellaisia kielellisiä piirteitä, jotka poikkeavat kiinnostavasti Tiililän (2007) tutkimuksen aineiston kielestä. Niistä voidaan todeta, että monet Kelan tekemät ratkaisut ovat selkeän kielen näkökulmasta onnistuneita. Ensimmäinen on se, että työmarkkinatuen päätöksissä ei käytetä ratkaisun kertomiseksi teematonta passiivilauseetta. Teematon passiivilause on kuljetuspalvelupäätöksissä kuitenkin enemmistössä (Tiililä 2007:107). Toinen huomio on se, että Kela ei käytä eksplisiittisissä perusteluissaan juurikaan passiivia. Kuljetuspalvelupäätösten perusteluissa passiivi on hienoisesti aktiivisia tavallisempi (Tiililä 2007: 108). Aktiivimuoto perusteluissa siirtää perustelujen fokuksen pois viraston toiminnasta ja on asiakaslähtöisempää.

Kolmantena huomiona lakipykälät ovat olleet kuljetuspalvelupäätöksissä järjestään leipätekstin seassa (Tiililä 2007: 109–111), mutta työmarkkinatuen kirjeissä ne on lähinnä koottu yhden otsikon alle. Julkunen (2002: 118) toivoi artikkelissaan, että Kelan tiedote erottelisi lain määräämät asiat tiedotteessaan eksplisiittisemmin. Lakipykälien luetteleminen asiakaskirjeen leipätekstin seassa kuitenkin selkeyden sijasta muuttaisi tekstiä kapulakielisemmäksi, kun asia saisi mahdollisesti useita määritteitä ja tarkennuksia. Lakiviittausten integrointi leipätekstiin sirpaloittaisi rakenneosia entisestään, kun ratkaisun tai muun ilmoitusluontoisen asian sekaan lisättäisiin lakipykäliä. Tekstien kehityssuunta onkin ollut vastakkainen.

On huomioitava, että Tiililän (2007) ja tämän maisterintutkielman tutkimuksissa aineistona on eri virastojen tekemät päätökset hyvin erityyppisiin etuuksiin, joten ei voida tehdä päätelmää, että virkakieli olisi kaikkien eri virastojen ja eri etuuksien kohdalla parantunut. Huomiot antavat kuitenkin kiinnostavaa konkretiaa Kelan etuuspäätösten kohentuneesta kielestä.

Analyysistä voidaan hyvin selkeästi huomata, että rakenneosat ovat sirpaloituneet pitkien päätösten. Aiemmin on huomattu, että etuuspäätöskirjeet koostuvat lyhyistä kappaleista, joilla ei

aina ole sidoksisuutta toisiinsa (Jylhä 2017: 121). Havainto pitää paikkansa myös tämän maisterintutkielman aineistossa, ja lisäksi lyhyiden tekstikappaleiden sisällä on usein useampaa rakenneosaa.

Kysymykseen 1b vastaava rakennepotentiaalimalli (s. 78) vaikuttaa hyvin lavealta tulkinnaalta. Tämä johtuu yksinomaan siitä, että moni rakenneosista esiintyy useamman otsikon alla eli monessa osassa päätöstä, joten on mahdotonta muodostaa tarkkaa kaavaa sille, että jokin rakenneosa esiintyisi vain tietyssä kohtaa ja ennen tai jälkeen muita rakenneosia. Monilla osilla on toki tiettyjä liikkumattomia paikkoja: asiakasta esimerkiksi ohjataan selkeimmin Miten toimit jatkossa -otsikon alla, mutta toimimaan ohjeistavia lauseita on myös muualla, kuten Perustelutai Huomioita-otsikon alla.

Useimmissa kohdissa sirpaleinen rakenne on perusteltua: lukijaa esimerkiksi ohjataan aivan päätöksen alussa ratkaisun sisältöä koskevan lisätiedon äärelle, joka on koottu kirjeen loppuun, koska lisätiedon laittaminen alkuun sysäisi muita tärkeitä kohtia edemmäs päätöksessä. Joissain kohdissa sirpaleisuutta voidaan kuitenkin kyseenalaistaa. Esimerkiksi samaa asiaa koskeva tieto, kuten tieto siitä, että asiakkaan tulisi maksaa aiemmin liikaa maksettua tukea takaisin Kelalle, saattaa tulla esiin kolmessa kohtaa, mutta vain yhdessä kohdassa kerrotaan, että liika-maksun takaisinperinnästä on luovuttu. Eräissä kirjeissä puolestaan samaa asiaa työttömyysajan ilmoituksen toimittamisesta ilmaistaan kahteen kertaan ja hyvin lähellä toisiaan.

Myöntävissä päätöksissä on fraasikiteytymä, jossa kerrotaan, miten asiakas täyttää aktiivimallin mukaista aktiivisuutta. Se voi esiintyä kahden eri otsikon alla riippuen ratkaisun lopputulemasta: se voi olla joko perusteluiden seassa tai aivan tekstin loppupuolella Huomautuksia-otsikoiden alla. Vaikuttaa siis siltä, että pelkän mekaanisen tekstistandardin sijasta tässä on nähty, että joissain tapauksissa saman tekstijakson funktio on tärkeämmässä roolissa, jolloin kyseinen fraasikiteytymä on nähty tärkeäksi tuoda jo päätöksen keskivaiheille Perustelut-otsikon alle.

Tekstien massatuotannon on todettu toisaalta helpottavan lukijaa, kun standardoiduissa teksteissä tiettyjen asioiden oletetaan löytyvän aina samalta paikalta (Tiililä 2007: 225). Vaikka rakenneosat ovat jakautuneet päätöksiin joissain tapauksissa perusteettoman sirpaleisesti, tietyt toistuvat tekstin osat ovat aina samalla paikalla (pois lukien edellä mainittu aktiivimallia koskeva fraasikiteytymä). Tämän voi nähdä päätöstekstin etuna. Tekstin rakenteen sirpaloituneisuuden liittyen aiemmassa tutkimuksessa (Tiililä 2007: 224) on tuotu esille massatuotannon tuoma kääntöpuoli siitä, että tietoa joudutaan kokoamaan useasta eri tekstistä, minkä vuoksi tiedon luotettavuus voi heikentyä. Tähän huomioon on tämän tutkimuksen laajuudessa vaikea ottaa kantaa.

Rakenneosien tai eri funktioita palvelevien jaksujen hajanaisuutta etuuspäätöksissä on pohdittu aiemminkin (Tiililä 2007: 84–86; Honkanen & Tiililä 2012: 226–227). Honkanen ja Tiililä (2012: 226) ovat kuitenkin todenneet, että havaintoa sirpaleisuudesta voidaan hyödyntää, jos esimerkiksi halutaan parantaa tekstien koherenttisuutta, ja tällaisena koen kysymyksen 1b vastauksen annin.

Tutkimuskysymykseen 2 vastatakseni tarkastelin, miten etuuspäätökset toimivat viraston ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa. Olen kiinnostunut paitsi siitä, miten päätöksessä asioita ilmaistaan, myös siitä, mitä ilmaisutapoja on jätetty käyttämättä ja miksi. Heikkisen (2000c: 325) mukaan instituutioiden tekemien tekstien dialogisuutta voidaan kyseenalaistaa, koska virkatekstit tarjoavat asioita, joita virastossa pidetään luonnillisina. Aivan kuten Heikkisen (2000b: 144) artikkelin toimintakertomusaineiston tapauksessa, myös tämän tutkimuksen analyysissä huomattiin, että virastoissa tuotettujen tekstien vuorovaikutus on yksipuolista. Etuuspäätöksiä tekevien virkailijoiden itsensä tuottama teksti päätösten vakiofraasien seassa tuo hienoista vaihtelua päätösten vuorovaikutukseen, mutta nämä olivat yksittäisiä ja toistumattomia ilmiöitä. Teksteissä tosin esiintyy joko fraasipohjaisia tai etuuskäsittelijän itsensä käyttämiä kohteliaisuuskeinoja, joiden kautta instituutio pehmentää asiakkaalle suunnattua viestiä.

Keskeinen intersubjektin metafunktion ilmenemismuoto on tekstissä käytetyt viittaukset tekstin kirjoittajaan ja tekstin vastaanottajaan (Tiililä 2007: 141). Verbien pääluokista passiivia käytetään työmarkkinatuen etuuspäätöskirjeissä lähes poikkeuksetta viraston toiminnasta raportoimiseen. Passiivimuodon käyttöä viraston oman toiminnan raportoinnissa on nostettu keskeiseksi ilmiöksi myös monissa muissa virkakielen tutkimuksissa (esim. Tiililä 2007: 101–102, 141; Viinikka 2011: 41; Viinikka 2017: 198; Jylhä 2011: 12). Se jättää subjektin ilmaisematta ja ilmaisee kirjoittajan toiminnan selviönä ja asettaa lukijan ja tekstin laatijan tiettyihin asemiin (Heikkinen 2000b: 206). Passiivi on rakenneosia vertailtaessa erityisen vahvasti käytössä orientaatioissa sekä ratkaisussa. Tämä johtuu siitä, että kyseisissä rakenneosissa viitataan ainoastaan siihen, mitä Kela on tehnyt: orientaatioissa Kela on *ratkaissut* tai *antanut* päätöksen ja ratkaisussa Kela on esimerkiksi *myöntänyt* tai *hylännyt* työmarkkinatuen. Nämä ovat eksplisiittisesti performatiiveja (Austin 1962: 4–11), joilla toteutetaan etuuspäätöksen keskeistä tehtävää, eli tehdyn ratkaisun asiakkaan tietoon ja samalla toteen tuomista.

Aktiivimuotoa käytetään, kun asia ilmaistaan itsestään selvänä (*Etuus pienenee 4,65%*). Julkusen (2002: 118) sanoin ”instituution ääni ei epäröi eikä pohdi esittämiään asioita”. Etuuspäätöksissä asiakkaalta ei kysytä mitään. Päätöksessä annetaan mahdollisesti vain ennalta määrättyjä vaihtoehtoja. Tästä kertoo myös se, että moduksista on lähes yksinomaan käytössä indikatiivi ja imperatiivi. Vain yhden päätöksen yhdessä tekstikappaleessa käytetään

konditionaalia. Tässäkin tosin korostuu päätöksen lähettäneen viraston auktoriteetti, kun kerrotaan, mitä Kela *olisi voinut myöntää*.

Toinen keskeinen vuorovaikutuksen keino on lukijan ohjailu eli päätöksissä olevat direktiivit, koska niiden avulla lukija halutaan saada toimimaan tietyllä tavalla. Toimintaan ohjaamisen tulee olla samaan aikaan yksiselitteistä ja ystävällistä, jotta se täyttäisi hallintolain asiallisuuden kriteerin (Tiililä 2015b). Direktiivien kategorisoimiseksi käytin Pihlajamäen (2017: 91) käyttämää jaottelua. Sen perusteella ohjailun keinoja etuuspäätöksissä ovat velvoittavat ja toimintamahdollisuuksista kertovat ilmaukset. Velvoittavat ilmaukset ovat prototyypisiä imperatiivimuotoisia lauseita tai sitten lauseita, joissa jokin asia, joka asiakkaan täytyy tehdä, ilmoitetaan selviönä. Toimintamahdollisuuksista kertovissa ilmauksissa asiakkaalle puolestaan kerrotaan, mitä hän *voi* tehdä. Asiakkaan siis täytyy lähettää työttömyysajan ilmoitus saadakseen työttömyystukea, mutta hänelle annetaan mahdollisuus esimerkiksi valituksen tekemiseen tai hakemuksen täyttämiseen verkossa fyysisen paperin sijasta.

Modaaliverbejä käytetään direktiiveinä aineistossa vähän. Tämä eroaa esimerkiksi hallinnon lehdistötiedotteista, jossa modaaliverbit olivat direktiivien tavallisin ilmaisutapa (Kankaanpää 2006: 53). Toisaalta imperatiivit ovat lyhyempiä ja yksiselitteisempiä, joten ehkäpä siksi lukija ymmärtää sen helpommin ohjailuksi tässä tiiviissä tekstissä. Honkanen (2012: 208) havaitsi, että uutisarvoiset direktiivit ilmaistaan kunnan ryhmäkirjeillä nesessiivi- ja performatiivilauseilla. Tätä ilmiötä ei etuuspäätöksissä havaittu. Tiililä (2007: 112) puolestaan havaitsi, että kuljetuspalvelupäätöksissä ohjailu on usein implisiittistä. Implisiittisyys näkyy tässä tutkimuksessa selviönä pidettävissä lauseissa (*Ansiopäivärahaa haetaan asianomaiselta työttömyyskassalta*), mutta valtaosa ohjailusta on eksplisiittistä.

Työmarkkinatuen etuuspäätöksissä ei käytetä suosittavia ilmauksia ja pyyntöjä, toiminnasta vapauttavia ilmauksia ja kieltäviä ilmauksia. Kieltomuodon sijasta ohjeet ilmaistaan siten, mitä asiakas voi tehdä tai mitä hänen tulee tehdä. Laurannon (2015: 56) mukaan kielteinen imperatiivi on arkikielenkäytössä harvinaisempi, koska kielteinen imperatiivi on toimintaa vahvasti rajoittava. Työmarkkinatuen etuuspäätöksissä asiakas halutaan saada siis toimimaan tietyllä tavalla kuitenkin rajoittamatta hänen toimintaansa. Kieltoa ei käytetä ja tämä luo kielen kautta kuvaa kirjeen saajasta aktiivisena toimijana, joka voi vaikuttaa tuen saantiin. Välttämättömien asioiden kertominen ja asiakkaan yksiselitteinen ohjaaminen on tämän tiiviin tekstilajin kohdalla tärkeää, joten suosittavat ja vapauttavat ilmaukset puolestaan voisivat aiheuttaa hämmennystä siitä, tarvitseeko kerrottua asiaa tehdä vai ei. Tästä voidaan tehdä johtopäätös, että kirjeissä käytetyt ohjaavat keinot ovat tarkoitteen kannalta ilmaistu pääosin onnistuneesti.

Työmarkkinatuen etuuspäätöksissä lukijaan viitataan tavallisesti verbin yksikön 2. persoonamuodolla, persoonapronominilla tai possessiivisuffiksilla ja se näkyy erityisesti perusteluissa. Tämä johtuu siitä, että perusteluiden tulee olla tarpeeksi yksilöllisiä (Hallintolaki 2003/434 § 45), ja sinuttelu yksilöllistää perusteluja, vaikka ne olisivatkin ainakin osittain valmiita fraaseja. Asiakkaan suora puhuttelu on etuuspäätöksissä uusi ilmiö, sillä vielä kymmenisen vuotta vanhassa etuuspäätösaineistossa käytetään joko teitittelyä tai lukijaan viitataan yksinkertaisesti esimerkiksi hakijana (ks. Tiililän & Laurilan 2017 tai Jylhän 2013 aineisto). Teitittelystä luopumista voi pitää kankean muodollisuuden purkamisena (Laaksonen 2014), vaikei puhutteleva muoto tee toisaalta tekstistä automaattisesti kohteliasta (Tiililä 2015b; Juvonen 2017: 78).

Työmarkkinatuen etuuspäätöskirjeistä nousee muutamia kiinnostavia vuorovaikutuksellisia sanavalintoja. Työmarkkinatuen etuuspäätöskirjeiden sanavalinnat viestivät sitä, että asiakkaan työttömyyden toivotaan loppuvan pian. Työttömäksi on *jouduttu* ja puhutaan siitä, *kun* työttömyys päättyy sen sijaan, että asiaa ilmaistaisiin esimerkiksi ehtoa ilmaisevalla konjunktiolla *jos*. Sellaisissa kohdissa, joissa asiakkaan työmarkkinatuen saamisen kannalta kielteisistä toimintaa käytetään esimerkiksi perusteluna, on sanavalinnat lainattu suoraan lakipykälistä. Tällöin tarpeeksi asiallisen sävyn nähdään nousevan lakitekstistä itsestään. Tekstin mekaaninen laatimiskeino voi tuoda myös tahatonta tylyyttä tekstiin, kun esimerkiksi eri jaksoille annettava kieltävä ratkaisu toistetaan useaan kertaan.

Peltolan (2011: 64) mukaan puhuttelutapa voidaan nähdä modaaliseksi piirteeksi, sillä valinnalla pyritään vaikuttamaan kirjoittajan ja vastaanottajan väliseen suhteeseen. Asiakkaalle myönteisiä asioita eksplikoidaan esimerkiksi puhuttelemalla asiakasta suoraan (*Sinulle on myönnetty työmarkkinatuki*.) Kielteisissä päätöksissä sen sijaan asiakas etäännytetään kielteisestä ratkaisusta (*Työmarkkinatuki on hylätty*). Tiililän (2015) mukaan erityistä huomiota sävyyn ja asiallisuuteen tulee kiinnittää juuri kielteisissä päätöksissä. Aktiivimallin mukainen aktiivisuus ja sen täyttämättä jättäminen ovat myös arkoja puheenaiheita. Esimerkiksi yksikön 2. persoonamuodon kautta sävystä saattaa tulla helposti syyllistävää tai jopa uhkaavaa (Juvonen 2017: 78). Asiallisuutta on pyritty lisäksi luomaan vetoamalla esimerkiksi lakiin, jota voi toisaalta pitää kapulakielisenä ilmaisuna. Erikoista on kuitenkin se, että myönteinen päätös orientoidaan mutta kielteinen ei. Jos orientaatio nähdään päätöksissä tärkeänä rakenneosana, sen voisi ajatella olevan tärkeä nimenomaan kielteisen päätöksen pehmentäjänä, jotta kielteinen *Työmarkkinatuki on hylätty* ei ole ensimmäinen luettava asia. Päätösten asiallisuudessa siis tasapainotellaan kankean ja ytimekkään ilmaisun välillä.

6.2 Tutkimuksen arviointi ja pohdinta

Tämä pääosin kvalitatiivinen tutkimus antoi tutkimusongelmiin vastauksen nähdäkseni hyvin. Tutkimus tarjoaa tietoa aktiivimalliin liittyvien työmarkkinatuen etuuspäätöskirjeiden kielestä ja rakenteesta. Lisäksi tutkimus antaa uusia huomioita esimerkiksi viraston käyttämistä kohteliaisuuskeinoista. Virkakielen tutkimusta tehdään vähän (Tiililä 2017: 9), joten jo pelkästään siihen nähden tämä tutkimus on hyvä lisä virkakielen tutkimuskentälle. Yhteiskunnallisesta näkökulmasta julkishallinnon tekstien tutkimus on tärkeää, jotta julkishallinnon toimintaa saataisiin läpinäkyvämmäksi.

Analyysin avulla saatiin tietoa päätöstekstin osista ja osien kielen erityispiirteistä. Samalla pystyin tarkastelemaan Kelan käyttämiä vuorovaikutuksen keinoja tälle maisterintutkIELLALLE sopivalla laajuudella. Teoriana Hasanin (1985) rakennepotentiaalimalli ei nähdäkseni ollut paras ja käytännöllisin etuuspäätöksen tekstilajin tutkimiseksi. Yhtäältä tällä tutkimusmetodilla vahvistin jo aiemmin Honkasen ja Tiililän (2012: 226–227) toteamaa huomiota päätöstekstin sirpaleisuudesta, mutta esimerkiksi rakennepotentiaalimallin muodostaminen ei ollut tässä tapauksessa mielekäästä. Tällä tarkoitan sitä, että muodostettu malli ei itsessään kerro tekstilajista mitään yksityiskohtaista. Toisaalta kuitenkin itse leksikaalis-kieliopillinen analyysi antoi tietoa etuuspäätösten kielestä, joka paljastui osin erilaiseksi kuin aiemmissa tutkimuksissa. Intertekstuaalisuuden tarkastelu Hallidayn (1978) kehittämän SF-teorian mukaisesti oli sen sijaan hedelmällistä. Nimenomaan leksikaalis-kieliopilliset valinnat antoivat hyvän kuvan siitä, millaisia vuorovaikutuskeinoja viraston asiakkaalle tarkoittamassa tekstissä on käytössä, kun vuorovaikutus on hyvin yksipuolista.

Aineistona etuuspäätökset olivat mielenkiintoisia, koska kyseessä on suljettu tekstilaji, eli kaikilla ei ole tekstilajin teksteihin suoraan vapaata pääsyä. Tämän vuoksi niitä on tutkittu vähän. Koska päätösten saaminen tutkimuksellisiin tarkoituksiin on haastavaa, valinta tutkittavasta etuudesta ja niistä päätöksistä, joita haluaa tutkimukseen valita, täytyy tehdä niin sanotusti sokkona. Riskinä on se, että luovutettu aineisto ei ole tarpeeksi varioiva esimerkiksi maisterintutkIELMAN laajuisesti. Itse sain Kelasta hyvin merkittäväksi osoittautunutta apua aineiston poiminnalle, mutta silti aineiston saatuaani tämän tutkimuksen teoreettinen viitekehys vaihtui alkuperäisestä suunnitelmasta.

Tutkimuksen aineisto eli kolmekymmentä etuuspäätöstä oli pieni verrattuna muiden etuuspäätöksiä tutkineiden gradujen aineistoon. Esimerkiksi Laurilan (2008) aineisto kattoi 60 toimeentulotuen päätöstä, Jylhän (2013) 129 päätöstä ja Kytövaaran (2015) aineisto peräti 135 päätöstä. En kuitenkaan näe, että aineiston kasvattaminen olisi tuottanut juurikaan

poikkeavampia tutkimustuloksia. Tämä johtuu siitä, että kirjeet olivat suurilta osin hyvin samanlaisia, ja vaikka päätösten saajien tilanteet ovat erilaisia, päätösten teksti oli melko vakiota. Pienestäkin aineistosta pystyi havaitsemaan laajasti käytössä olevat fraasit, rakenteet ja joitain harvinaisempia ilmauksia. Lisäksi voi pohtia, olisiko myöntäviä ja kielteisiä päätöksiä kannattanut tutkia jollakin tavalla erikseen. Nyt nimenomaan kielteiset päätökset tekivät suurimman eron eri rakenneosien esiintyvyyden välille.

Aineiston verraten pienen koon vuoksi on tärkeää pohtia tutkimustulosten yleistettävyyttä. Koska etuuspäätös on tekstilajina niin vakiintunut ja erot ovat pieniä, koen, että tämän maisterintutkielman tulokset ovat yleistettävissä koskemaan nimenomaan työmarkkinatuen etuuspäätöskirjeiden tekstilajia ja vuorovaikutusta. Työmarkkinatuen ulkopuolelle eli muihin Kelan myöntämien etuuksien etuuspäätöksiin tutkimuksesta voi saada joitain viitteitä, mutta yleistystä sille, että esimerkiksi rakenneosat olisivat samanlaisia kuin tämän tutkimuksen analyysissä on havaittu, ei voida luonnollisesti tehdä. Kuitenkin jo huomio siitä, kuinka samantyyppisiä Tiirilän (2007) analysoimat jaksot ja tämän tutkimuksen rakenneosat ovat, antaa viitteitä sille, että etuuspäätöstekstissä on paljon yhteneväisyyttä eri etuuksien välillä, jopa virastosta riippumatta.

Tutkimustuloksia voi hyödyntää esimerkiksi etuuspäätöskirjeiden jatkuvassa uudistustyössä. Jatkotutkimusmahdollisuutena on jo aiemminkin nähty asiakkaan näkökulman huomiointi esimerkiksi haastattelututkimuksella (Laurila 2008: 58). Asiakkaiden näkemyksiä etuuspäätöskirjeistä on jo Selkeys-hankkeen yhteydessä kartoitettu, mutta jatkotutkimus voisi keskittyä päätösten rakenteen sijasta esimerkiksi vuorovaikutukselliseen puoleen ja toiveisiin siihen nähden. Virkakielisten tekstien luoma vuorovaikutus on antoisa tutkimuskohde, mistä kertoo viime aikoina aiheesta valmistuneet opinnäytetyöt (esim. Juvonen 2017; Rostén-Jokinen 2019), ja aihetta voisikin jatkojalostaa vielä laajemmin muihin etuuksiin tai toisenlaisiin virkakielisiin teksteihin.

LÄHTEET

- Austin, John L. 1962: *How to do things with words*. Oxford: Oxford University Press.
- Bahtin [Bakhtin] Mihail 1986: *Speech Genres and Other Late Essays*. – Caryl Emerson & Michael Holquist (toim.). Austin: University of Texas Press.
- Berger, Peter L. & Luckmann, Thomas 1967: *The social construction of reality: A treatise in the sociology of knowledge*. New York: Doubleday.
- Bhatia, Vijay K. 1997: Genre-mixing in Academic Introductions. – *English for Specific Purposes* 16 (3) s. 181–195.
- Bronwen, Innes 2016: Summing Up in Jury Trials as Interactive Discourse: One Plank in the New Zealand Judiciary’s Effort to Improve Communication with Juries. – Robert Lawson & Dave Sayers (toim.), *Sociolinguistic Research Application and Impact* s. 132–150. Abingdon: Routledge.
- Dahl, Marjo 2013: *Muistokirjoitus tekstilajina: Opettaja-lehden ja Helsingin Sanomien muistokirjoituksien rakenne ja tyyli*. Maisterintutkielma. Jyväskylän yliopiston kielten laitos.
- Dahle, Malin & Ryssevick, Jostein 2013: *Klart vi kan! - en evaluering av prosjektet “Klart språk i staten”*. Ideas2evidence rapport 11/2013. – <https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/fad/vedlegg/informasjonspolitikk/klarsprakevaluering.pdf?id=2195163> 26.9.2019.
- Eagleton, Terry 1983: *Literary Theory: An Introduction*. Oxford: Basil Blackwell.
- Eggs, Suzanne & J. R. Martin 1997: Genres and Registers of Discourse. – Teun A. van Dijk (toim.), *Discourse as structure and process* s. 230–256. London: Sage. – <http://dx.doi.org.ezproxy.jyu.fi/10.4135/9781446221884.n9> 19.6.2019.
- Eggs, Suzanne 2004: *An Introduction to Systemic Functional Linguistics*. Lontoo: Continuum.
- Eronen, Riitta & Pohjanvuori, Pertti 1999: Konditionaalien käytöstä. – *Kielikello* 3/1999. – <https://www.kielikello.fi/-/konditionaalien-kaytosta> 1.9.2019.
- Fairclough, Norman 2004: *Analysing discourse. A textual analysis for social research*. London and New York: Routledge.
- Fowler, Roger & Kress, Gunther 1979: Critical linguistics. – Roger Fowler, Bob Hodge, Gunther Kress & Tony Trew (toim.), *Language and Control* s. 185–213. London: Routledge & Kegan Paul.
- Gabrielsen, Egil & Lundetræ, Kjersti 2014: Hvor godt forstår voksne nordmenn skriftlig helseinformasjon? *Sykepleien Forskning*, 9 (1), s.26–34. – <https://doi.org/10.4220/sykepleienf.2014.0029?nosfx=y> 26.9.2019.
- Haapakoski, Jukka 2017: *Laki aktiivimallista voimaan: työtön kärsii töiden ja palveluiden puutteesta*. – <https://tyottomat.fi/tiedotteet/laki-aktiivimallista-voimaan-tyoton-karsii-toiden-ja-palveluiden-puutteesta/> 17.9.2019.
- Hakanen, Aimo 1997: Nykysuomen eksistentiaalilauseet. – *Kielikello* 2/1997. – <https://www.kielikello.fi/-/nykysuomen-eksistentiaalilauseet> 5.9.2019.
- Hakulinen, Auli & Karlsson, Fred 1995: *Nykysuomen lauseoppia*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Hall, Christopher, Slembrouck, Stef & Sarangi, Srikant 2006: *Language Practices in Social Work: Categorisation and Accountability in Child Welfare*. London and New York: Routledge.
- Halliday, M. A. K 1976: A brief sketch of systemic grammar. – Gunther Kress (toim.), *Halliday: system and function in language* s. 5–6. London: Oxford University Press.
- 1978: *Language as Social Semiotic. The social interpretation of language and meaning*. London: Edward Arnold.
- 1985: Context of Situation. – M. A. K Halliday & Ruqayia Hasan (toim.), *Language, Context and Text: Aspects of language in a social-semiotic perspective* s. 3–14. Victoria: Deakin University.
- 1994: *An Introduction to Functional Grammar*. London: Arnold.
- 2002: On grammar and grammatics. – Jonathan Webster (toim.), *On grammar* s. 384–417. London: Continuum.
- Halliday, M. A. K. Martin, J. R. 1993: *Writing Science: Literacy and Discursive Power*. London: The Falmer Press.
- Hallintolaki* (6.6.2003/434). – <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434> 16.10.2018.
- Hasan, Ruqayia 1985: The Structure of a Text. – M. A. K Halliday & Ruqayia Hasan (toim.), *Language, Context and Text: Aspects of language in a social-semiotic perspective* s. 52–69. Victoria: Deakin University.
- 1996: The Nursery Tale as a Genre. – Carmel Cloran, David Butt & Geoffrey Williams (toim.), *Ways of saying. Ways of meaning. Selected papers of Ruqayia Hasan* s. 51–72. London: Cassell.
- HE 93/2018 vp = *Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi julkisista rekrytointi- ja osaamispalveluista, alueiden kehittämisen ja kasvupalveluiden rahoittamisesta ja yksityisistä rekrytointipalveluista sekä eräiden niihin liittyvien lakien muuttamisesta*. – https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE_93+2018.aspx 29.10.2018.

- Heikkilä, Elina 2011: Sanajärjestys jäsentää tekstiä. – *Kielikello* 2/2011. – <https://www.kielikello.fi/-/sanajarjestys-jasentaa-tekstia> 8.9.2019.
- Heikkinen, Vesa, Hiidenmaa, Pirjo & Tiililä, Ulla 2000: Lukijoille. – Vesa Heikkinen, Pirjo Hiidenmaa & Ulla Tiililä (toim.), *Teksti työnä, virka kielenä* s. 9–18. Helsinki: Gaudeamus.
- Heikkinen, Vesa, Voutilainen, Eero, Lauerma, Petri, Tiililä, Ulla & Lounela, Mikko (toim.) 2012: *Genreanalyysi – tekstilajitutumuksen käsikirja*. Helsinki: Gaudeamus.
- Heikkinen, Vesa 1999: *Ideologinen merkitys kriittisen tekstintutkimuksen teoriassa ja käytännössä*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran toimituksia 728. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2000a: Tekstuaalinen pirunnyrkki. – Vesa Heikkinen, Pirjo Hiidenmaa & Ulla Tiililä (toim.), *Teksti työnä, virka kielenä* s. 63–115. Helsinki: Gaudeamus.
- 2000b: Teksteihin tunkeutuvat todellisuudet. – Vesa Heikkinen, Pirjo Hiidenmaa & Ulla Tiililä (toim.), *Teksti työnä, virka kielenä* s. 116–214. Helsinki: Gaudeamus.
- 2000c: Virallisen ideologiaa. – Vesa Heikkinen, Pirjo Hiidenmaa & Ulla Tiililä (toim.), *Teksti työnä, virka kielenä* s. 297–326. Helsinki: Gaudeamus.
- 2002: Virkakieli lumoa ja pelottaa. – Vesa Heikkinen (toim.), *Virkapukuinen kieli* s. 7–25. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2007: *Kielen voima*. Helsinki: Gaudeamus.
- Hetemäki, Martti 2018: *Aktiivimallin toiminta, tausta ja kritiikki*. – https://vm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/aktiivimallin-toiminta-tausta-ja-kritiikki 17.9.2019.
- Hiidenmaa, Pirjo 2000a: Työ ja kieli. – Vesa Heikkinen, Pirjo Hiidenmaa & Ulla Tiililä (toim.), *Teksti työnä, virka kielenä* s. 19–34. Helsinki: Gaudeamus.
- 2000b: Poimintoja virkakielen rekisteristä. – Vesa Heikkinen, Pirjo Hiidenmaa & Ulla Tiililä (toim.), *Teksti työnä, virka kielenä* s. 35–62. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirvasnoro, Kai 2019: Aktiivimalli 2 kaatui kolmikannassa. *Kansan Uutiset* – 1.3.2019. – <https://www.kansan uutiset.fi/artikkeli/4044765-aktiivimalli-2-kaatui-kolmikannassa> 17.9.2019.
- Honkanen, Suvi 2012: *Kielioppi ja tekstilaji. Direktiivin muotoilusta viraston ryhmäkirjeissä*. Väitöskirja. Helsingin yliopiston suomen kielen, suomalais-ugrialaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos.
- Honkanen, Suvi & Tiililä, Ulla 2012: Jaksoanalyysi osana tekstilajitutumusta. – Vesa Heikkinen, Eero Voutilainen, Petri Lauerma, Ulla Tiililä & Mikko Lounela (toim.), *Genreanalyysi – Tekstilajitutumuksen käsikirja* s. 158–185. Helsinki: Gaudeamus.
- HVT 2014 = *Hyvän virkakielen toimintaohjelma*. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö. – https://www.kotus.fi/files/4812/Hyvan_virkakielen_toimintaohjelma.pdf 22.10.2018.
- Iisa, Katariina, Piehl, Aino & Kankaanpää, Salli 1997: *Tekstintekijän käsikirja*. Helsinki: Yrityskirjat.
- Intensjonsavtale 2016 = *Intensjonsavtale mellom Kommunal- og moderniseringsdepartementet og Universitetet i Oslo om klarspråk i juridisk utdanning og forskning*. – <https://www.jus.uio.no/om/strategi/klarsprak/dokumenter/avtale-om-klarsprak.pdf> 26.9.2019.
- Julkunen, Verna 2002: Ystävällisesti Kansaneläkelaitos. – Vesa Heikkinen (toim.), *Virkapukuinen kieli* s. 107–122. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Juvonen, Mikko 2017: *Liikenteen turvallisuusviraston asiakaskirjeiden uudistamisprosessi – vertaileva tekstianalyysi*. Maisterintutkielma. Jyväskylän yliopiston kieli- ja viestintätieteiden laitos. – <http://urn.fi/URN:NBN:fi:juu-201702231511> 21.11.2019.
- Jylhä, Saara 2013: *Toimeentulotukipäätösten informaatiokulku*. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen, suomalais-ugrialaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos.
- 2017: Toimeentulotukipäätökset – miten juoni kulkee? – Ulla Tiililä & Kati Karvinen (toim.), *Elämän ja kuoleman tekstit: kirjoittaminen sosiaali- ja hoitotyössä* s. 117–127. Helsinki: Kotimaisten kielten keskus
- KAA 3/2018 vp = *Kumotaan HE 124/2017 vp*. Kansalaisaloite. – https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/KasittelytiedotValtiopaivaasia/Sivut/KAA_3+2018.aspx 17.9.2019.
- Kankaanpää, Salli 2006: *Hallinnon lehdistötiedotteiden kieli*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 1086. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Kankaanpää, Salli & Piehl, Aino 2011: *Tekstintekijän käsikirja*. Helsinki: Suomen Yrityskirjat Oy.
- Karjalainen, Marianna 2017: *Videoblogi tekstilajina*. Maisterintutkielma. Jyväskylän yliopiston kieli- ja viestintätieteiden laitos.
- Kela.fi 2019: *Ilmoita työttömyyspäivät*. – <https://www.kela.fi/ilmoita-tyottomyyspaivat> 30.5.2019.
- Kela.fi 2019: *Kela käynnistää tekstien kehittämisohjelman*. – https://www.kela.fi/ajankohtaista-henkiloasiakkaat/-/asset_publisher/kg5xtoqDw6Wf/content/kela-kaynnistaa-tekstien-kehittamisohjelman 28.11.2019.
- Kela.fi 2019: *Kelan taskutilasto 2019*. – <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019061019680> 1.10.2019.
- Kela.fi 2019: *Kela lyhyesti*. – <https://www.kela.fi/it/kela-lyhyesti> 11.10.2019.
- Kela.fi 2019: *Paljonko työttömyysetuutta maksetaan?* – <https://www.kela.fi/tyomarkkinatuen-maara-ja-maksaminen> 28.8.2019.
- Kela.fi 2019: *Tietoa elatusapuvelloliselle*. – <https://www.kela.fi/elatusapuvelloliselle> 5.9.2019.

- Kela.fi 2019: *Työmarkkinatuki*. – <https://www.kela.fi/tyomarkkinatuki> 22.10.2018.
- Kela.fi 2019: *Työttömyysetuutta Kelasta?* – <https://www.kela.fi/tyottomyysetuutta-kelasta> 24.1.2019.
- Kela.fi 2019: *Työtön voi täyttää aktiivisuusehdon uusilla tavoilla 1.4. lähtien*. – https://www.kela.fi/ajankohtaista-henkiloasiakkaat/-/asset_publisher/kg5xtoqDw6Wf/content/tyoton-voi-tayttaa-aktiivisuusehdon-uusilla-tavoilla-1-4-lahtien 15.4.2019
- Kela.fi 2019: *Työttömän pikaopas*. – <https://www.kela.fi/tyottoman-pikaopas> 30.5.2019.
- Kela.fi 2019: *Usein kysyttyä työttömyysturvan aktiivimallista*. – <https://www.kela.fi/usein-kysyttya-aktiivimallista> 22.10.2018.
- Kelan lausunto 51/010/2019 = Kansaneläkelaitoksen lausunto luonnoksesta hallituksen esitykseksi laeiksi työttömyysturvalain 6 luvun 3 a §:n ja 7 luvun 5 a §:n kumoamiseksi ja eräiden muiden lakien muuttamiseksi aktiivimallin leikkureiden ja velvoitteiden kumoamiseksi. – https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/2f53fc89-0e7a-47c7-8e40-b55fcfe9b50d/1d371878-1f9d-4b60-a30c-35ce3749310f/LAU-SUNTO_20190909120931.pdf 17.9.2019.
- Klarspråksarbetet i offentlig sektor 2015: *En enkätundersökning år 2014 om klarspråksarbete på myndigheter, kommuner och landsting. Institutet för språk och folkminnen*. <http://www.sprakochfolkminnen.se/download/18.1195691e150faa2809a8fb3/1529494089145/Klarspr%C3%A5ksarbete%20i%20offentlig%20sektor%202014.pdf>. 26.9.2019.
- Koivu, Matti 2017: Raivoisaa vastustusta herättänyt työttömien aktiivimalli astuu pian voimaan: 6 kysymystä ja vastausta. *Yle* 29.12.2017. – <https://yle.fi/uutiset/3-9998007> 17.9.2019.
- Kotus 2013: *Tekstualisoituva julkishallinto: tutkittavana sosiaali- ja hoivatöiden tekstit ja tekstityöt*. – https://www.kotus.fi/kielitieto/virkakieli_ja_sen_huoltaminen/peruspalvelujen_kieli/peruspalvelujen_kielen_tutkimus/tekstualisoituva_julkishallinto 20.11.2019.
- Kress, Gunther 1976: Halliday: Introduction. – Gunther Kress (toim.), *System and Function in Language. Selected papers edited by Gunther Kress* s. vii–xxi. London: Oxford University Press.
- KS = *Kielitoimiston sanakirja*. Kotimaisten kielten keskuksen julkaisuja 166. Helsinki: Kotimaisten kielten keskus ja Kielikone 2012. – <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/> 3.5.2019.
- Kytövaara, Päivi 2015: *Toimeentulotukipäätösten tietolähteet*. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopiston kielten laitos.
- Laaksonen, Kaino 2011: Ymmärrettävämpiä tekstejä Kelasta. – *Kielikello* 4/2011. – <https://www.kielikello.fi/-/ymmarrettavampia-teksteja-kelasta> 6.11.2018.
- 2014: *Kelan kielen lyhyt oppimäärä: Miten me sen teimme?* Kelan 15.10.2014 järjestämän seminaarin diat. – https://www.slideshare.net/Kela-Fpa/selkeysseminaari-tahan-mennessatehtya?next_slideshow=1 22.7.2019.
- Laaksonen, Marianne 2014: *Sinä vai te viranomaisviestinnässä?* – *Kielikello* 2/2014. <https://www.kielikello.fi/-/sina-vai-te-viranomaisviestinnassa> 23.8.2019.
- Labov, William 1972: *Language in the Inner City. Studies in the Black English Vernacular*. Oxford: Basil Blackwell.
- Lappalainen, Hanna 2015: *Sinä vai te vai sekä että?* – Johanna Isosävi & Hanna Lappalainen (toim.), *Saako sinutella vai täytyykö teitiellä? Tutkimuksia eurooppalaisten kielten puhuttelukäytännöistä* s. 72–104. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Lauranto, Yrjö 2015: *Direktiivisyyden rajoja: Suomen kielen vaihtokauppsyntaksia*. Väitöskirja. Helsingin yliopiston Suomen kielen, suomalais-ugrialaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos. – <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-51-1180-7> 17.9.2019.
- Laurila, Emilia 2008: *Perustelut toimeentulotukipäätöksissä. Argumenttiosoitimet ja niiden yhteydessä esiintyvät argumentaatiotekniikat toimeentulotukipäätösten perusteluissa*. Pro gradu -tutkielma. Vaasan yliopiston nykysuomen ja kääntämisen laitos.
- Leskelä, Leela & Kulkki-Nieminen, Auli 2015: *Selkokirjoittajan tekstilajit*. Helsinki: Opikie.
- Lillis, Theresa 2017: *Imagined, prescribed and actual text trajectories: the ‘problem’ with case notes in contemporary social work*. *Text and Talk*, 37 (4) s. 485–508. – <https://doi.org/10.1515/text-2017-0013> 26.9.2019.
- Luonnos HE, lausuntokierros 16.8.2019: *Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi työttömyysturvalain 6 luvun 3 a §:n ja 7 luvun 5 a §:n kumoamisesta ja eräiden muiden lakien muuttamisesta aktiivimallin leikkureiden ja velvoitteiden kumoamiseksi* – https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/2f53fc89-0e7a-47c7-8e40-b55fcfe9b50d/6b41b986-6c64-4447-b709-aaef44d6859d/ESITYS_20190816081010.pdf 17.9.2019.
- Luukka, Minna-Riitta 2002: M. A. K. Halliday ja systeemifunktionaalinen kielitiede. – Hannele Dufva & Mika Lähteenmäki (toim.), *Kielentutkimuksen klassikoita* s. 89–123 Soveltavan kielentutkimuksen teoriaa ja käytäntöä 4, Jyväskylä: Soveltavan kielentutkimuksen keskus.
- Malinowski, Bronislaw 1923: *The problem of meaning in primitive languages*. – C. K. Ogden & I. A. Richards (toim.), *The Meaning of Meaning*. London: Kegan Paul.
- Mikkonen, Inka 2010: *Olen sitä mieltä että...: lukiolaisten yleisönosastotekstien rakenne ja argumentointi*. Väitöskirja. Jyväskylän yliopiston kielten laitos.

- Niemi, Laura 2014: Luvut ja tekstin hahmotettavuus. *Kielikello* 3/2014. – <https://www.kielikello.fi/-/luvut-ja-tekstin-hahmotettavuus> 10.9.2019.
- Oikeusasiamiehen päätös 2014: *Asiakkaan sinuttelu Kelan vakiokirjeessä ei ole vastoin lakia*. – <https://www.oikeusasiamies.fi/fi/ratkaisut/-/eoar/4505/2013> 8.10.2019.
- Oikeusministeriö 2014: *Lainkirjoittajan opas: Säädösten rakenne*. – <http://lainkirjoittaja.finlex.fi/14-saadosten-rakenne/14-2/> 25.8.2019.
- Paasikunnas, Heidi 2015: *Wikipedia-artikkeli tekstilajina: koheesion keinot tekstin rakentajina*. Maisterintutkielma. Jyväskylän yliopiston kielten laitos.
- Paltridge, Brian 1997: *Genre, Frames and Writing in Research Settings*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company. <http://search.ebscohost.com.ezproxy.jyu.fi/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=382327&site=ehost-live> 19.6.2019.
- Pantsu, Pekka 2019: Aktiivimallin kumoamiselle vankka kannatus – "potkitaan maahan kaatunutta, sortoa, kyykytystä, alistamista". *Yle* 12.9.2019. – <https://yle.fi/uutiset/3-10964528> 17.9.2019.
- Peltola, Rauni-Sisko 2011: *Virkakieltä verkossa – Miten Kela lähestyy asiakasta?* Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopiston kielten laitos.
- Pihlajamäki, Annika 2017: Vanhempien ohjailu päivähoiton tiedotteissa. – Ulla Tiililä & Kati Karvinen (toim.), *Elämän ja kuoleman tekstit: kirjoittaminen sosiaali- ja hoitotyössä* s. 90–101
- Raevaara, Liisa & Sorjonen, Marja-Leena & Lappalainen, Hanna 2013: *Vuorovaikutus Kelan puhelinpalvelussa. Kelan työpapereita* 46/2013. – <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/39251/Tyopapereita46.pdf> 30.10.2018
- Rostén-Jokinen, Laura 2019: *"Terkuin Kela-Kerttu" – Kelan vuorovaikutus lapsiperheiden neuvontaan keskityvällä keskustelupalstalla*. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopiston suomalais-ugrilaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos.
- Sarangi, Srikant & Slembrouck, Stefaan 1996: *Language, Bureaucracy and Social Control*. London: Longman.
- Searle, John R. 1979: *Expression and meaning*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Selkokeskus 2019: *Määritelmä*. – <https://selkokeskus.fi/selkokieli/maaritelma/> 11.5.2019
- Shore, Susanna 2012a: Kieli, kielenkäyttö ja kielenkäytön lajit systeemis-funktionaalissa teoriassa. – Vesa Heikkinen, Eero Voutilainen, Petri Lauerma, Ulla Tiililä & Mikko Lounela (toim.), *Genreanalyysi – Tekstilajitutkimuksen käsikirja* s. 131–157. Helsinki: Gaudeamus.
- 2012b: Systeemis-funktionaalinen teoria tekstien tutkimisessa. – Vesa Heikkinen, Eero Voutilainen, Petri Lauerma, Ulla Tiililä & Mikko Lounela (toim.), *Genreanalyysi – Tekstilajitutkimuksen käsikirja* s. 158–185. Helsinki: Gaudeamus.
- Shore, Susanna & Mäntynen, Anne 2006: Johdanto. – Anne Mäntynen, Susanna Shore & Anna Solin (toim.), *Genre – tekstilaji* s. 9–41. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Sorjonen, Marja-Leena & Raevaara, Liisa (toim.) 2006: *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Suomen Standardoimisliitto 2019: *Standardien laadinta*. – https://www.sfs.fi/standardien_laadinta 8.10.2019.
- Swales, John M. 1990: *Genre Analysis: English in Academic and Research Settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sääskilahti, Minna 2006: *Vapise, kuningas alkoholi: alkoholivalistuksen tekstilaji ja sen muuttuminen vuosien 1755 ja 2001 välisenä aikana*. Väitöskirja. Oulun yliopiston suomen kielen, informaatiotutkimuksen ja logopedian laitos.
- TE-palvelut 2019: *Usein kysyttyä aktiivimallista* – http://www.te-palvelut.fi/te/fi/nain_asioid_kanssamme/te_palvelut/usein_kysyttya/usein_kysyttya_aktiivimallista/index.html 17.9.2019.
- Tiililä, Ulla 1992: Keskustelun periaatteista kohteliaisuuteen. Uusia näkökulmia virkakielen ongelmiin. *Kielikello* 3/1992. – <https://www.kielikello.fi/-/keskustelun-periaatteista-kohteliaisuuteen-uus-ia-nakokulmia-virkakirjeiden-ongelmiin> 3.5.2019.
- 2000: Tapaus päivähoitopäätös. – Vesa Heikkinen, Pirjo Hiidenmaa & Ulla Tiililä (toim.), *Teksti työnä, virka kielenä* s. 215–266. Helsinki: Gaudeamus.
- 2002: Byrokratian tutkija byrokratian pyörytyksessä. – Vesa Heikkinen (toim.), *Virkapukuinen kieli* s. 218–232. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2007: *Tekstit viraston työssä. Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 1108. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2008: Perustelut päätöksistä? Etuuspäätökset kirjoitettujen ja kirjoittamattomien lakien ristipaineessa. – Richard Foley, Tarja Salmi-Tolonen, Iris Tukiainen & Birgitta Vehmas (toim.), *Kielen ja oikeuden kohtauksia. Heikki E. S. Mattilan juhla-kirja* s. 393–416. Helsinki: Talentum.
- 2015a: *Makt genom myndighetsspråk – myt och verklighet. – Fra myndig maktspråk til klar kommunikasjon – Rapport fra Nordisk klarspråkskonferanse Oslo, 28.– 29. mai 2015*, s. 99–106. <https://tidsskrift.dk/ksn/article/view/23927/20993> 26.11.2018.

- 2015b: Mitä on asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä virkakieli? *Kielikello* 3/2015. – <https://www.kielikello.fi/mita-on-asiallinen-selkea-ja-ymmarrettava-virkakieli> 12.12.2018.
- 2017: Johdatus sosiaali- ja hoitoalojen tekstimaailmaan ja niiden tutkimukseen. – Ulla Tiililä & Kati Karvinen (toim.), *Elämän ja kuoleman tekstit: kirjoittaminen sosiaali- ja hoitotyössä* s. 6–18. Helsinki: Kotimaisten kielten keskus.
- 2018: Virkakielityön periaatteet: työtä kielen parissa ihmisten hyväksi. *Kielikello* 2/2018. – <https://www.kielikello.fi/-/virkakielityon-periaatteet-tyota-kielen-parissa-ihmisten-hyvak-1> 16.10.2018.
- Tiililä, Ulla & Laurila, Emilia 2017: Perusteleminen toimeentulotukipäätöksissä. – Ulla Tiililä & Kati Karvinen (toim.), *Elämän ja kuoleman tekstit: kirjoittaminen sosiaali- ja hoitotyössä* s. 129–140. Helsinki: Kotimaisten kielten keskus.
- Tolvanen, Eveliina 2016: *Myndighetskommunikation på två språk – pensionstexter på svenska och finska i Finland och Sverige i ett systemisk-funktionellt perspektiv*. Annales Universitatis Turkuensis B 425. Turku: Turun yliopisto. – <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-29-6663-9> 21.11.2019.
- Työttömyysturvalaki* (30.12.2002/1290). – <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021290#O1> 6.9.2019.
- Uotila, Jaakko & Laakso, Seppo & Pohjolainen, Teuvo & Vuorinen, Jarmo 1989: *Yleishallinto-oikeus pääpiirteittäin*. Suomalaisen Lakimiesyhdistyksen julkaisuja B-sarja n:o 193. Tampere: Finnpublishers.
- Valtioneuvoston oikeuskansleri 2019: *Perustoimeentulotukipäätökset olisi tullut perustella kattavammin*. – <https://www.finlex.fi/fi/viranomaiset/foka/2019/20194265> 6.9.2019.
- Viinikka, Jenni 2011: *Kuoleman kielissä*. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos. – <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201105301651> 2.10.2019.
- 2017: Elämän esirippu sulkeutuu. Kuolintodistuksen performatiivisuus. – Ulla Tiililä & Kati Karvinen (toim.), *Elämän ja kuoleman tekstit: kirjoittaminen sosiaali- ja hoitotyössä* s. 191–200. Helsinki: Kotimaisten kielten keskus.
- 2019: päätöskirjeen rakenteesta sähköpostitse 6.9.2019.
- Virkkunen, Elli-Noora 2015: *Vuorovaikutus ja näkökulma kuntien maahanmuuttajille suunnatuissa verkkoteksteissä*. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopiston suomalais-ugrialaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuksien laitos.
- VISK = Auli Hakulinen, Maria Vilkkuna, Riitta Korhonen, Vesa Koivisto, Tarja Riitta Heinonen ja Irja Alho 2004: *Iso suomen kielioppi*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. – <http://scripta.kotus.fi/visk/etusivu.php> 21.5.2019.
- Wharton, Sue 2009: Women and Children First? Potential Gender Bias in a Legal Text in the UK. – *Women & Language* 32 (1) s. 99–102. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ufh&AN=43897438&site=ehost-live> 26.9.2019.