

©Satu Mattila ja Jenny West
Terveysalan ammattilaisten pätevyisysojtukspolku -projekti (TEAP)
Bioanalyytikoiden pätevyisysojtukspolku
Metropolia Ammattikorkeakoulu

Suomea bioanalyytikoille: Sinuttelu ja teittely – kuinka puhut kohteliaasti asiakkaalle?

Harjoitus. Lue Helsingin Sanomien artikkeli sinuttelusta ja teittelystä ja tee sitten alta tehtävä.

ARTIKKELI

Päivi Tolonen /HELSINGIN SANOMAT
27.10.2024

Teittely istuu yhä huonosti suomalaisen suuhun – Tutkija tunnistaa yhden muutoksen käytöstavoissa

Tutkijan mukaan tervehtimiskulttuuri on murroksessa.

Sinuttelu istuu edelleen vahvasti suomalaisissa. Vaikka asiakaspalvelussa teittellään nyt enemmän kuin muutama vuosikymmen sitten, ei teittely ole vielääkään juurtunut Suomeen.

Kun suomen kielen professori Hanna Lappalainen tutki sinuttelua ja teittelyä asiakaspalvelutilanteissa 2000- ja 2010-luvulla, hän havaitsi, että puhuteltavan ikä ja osallistujien välinen ikäero vaikuttivat olennaisesti. Tämä seikka ei ole hänen havaintojensa mukaan muuttunut viime vuosina.

”Esimerkiksi omat, kesätöissä kahviloissa ja hotelleissa olleet opiskelijani on ohjeistettu teittelemään itseään selvästi vanhempia asiakkaita.”

Tutkijan mukaan pieni vähemmistö eläkeläisistä pitää siitä, että heitä teittellään. He saattavat olla sitä mieltä, että sinuttelu on erittäin epäkohteliasta ja tungettelevaa. Suuri osa iäkkäämmistä ihmisistä ajattelee teittelyn kuitenkin olevan merkki vanhuudesta.

”Nyt sinutellaankin Kelaa ja Verohallintoa myöten, kuten useimmiten myös aamu-tv- ja ajankohtaisohjelmissä. Pääuutislähetöksissä sen sijaan teittellään.”

Osa suomalaisyrityksistä, kuten esimerkiksi Posti, on valinnut kirjalliseen asiakaspalveluunsa tuttavallisen ja rennon lähestymistavan sinutteluineen ja epämuodollisine tervehdyksineen. Osa taas pyrkii erottumaan ”eurooppalaisella” kohteliaisuudella ja suosii teittelyä ja muodollisempia tervehdyksiä. Teittely on kuitenkin ollut hienoisessa nousussa pari viime vuosikymmentä.

”Yhdistän teittelybuumin nousun vuoteen 1995 ja Suomen liittymiseen Euroopan unioniin. Aloimme saada sen myötä kansainvälisiä vaikutteita”, Lappalainen toteaa.

Teittelyn avulla luodaan myös etäisyyttä. Lappalaisen tutkimusaineistossa Kelan virkailija sinutteli aluksi asiakasta, mutta kun keskustelussa tuli hankalampi tilanne, hän siirtyi teittelyyn. Asiakas saattoi myös olla yltiötuttavallinen, mutta virkailija pitäytyi tiukasti teittelyssä.

”Teittelyn kohteena oleva sitten päättää, onko kyse kohteliaisuuden osoittamisesta vai etäisyyden ottamisesta tai auktoriteetin osoittamisesta.”

Tutkija Johanna Isosävin mukaan asiakaspalvelija saattaa kysyä aluksi ”mitä haluatte”, mutta kun puhe jatkuu, se muuttuu sinutteluksi.

”Kohteliaisuusfraaseissa, kuten ’päivää rouva’ tai ’olkaa hyvä’ teittely luontuu meiltä helpommin.”

Asiakaspalvelija voi kuitenkin kiertää teittelyn kysymällä esimerkiksi ”mitä saisi olla”. Voi myös sinutella kohteliaasti kysymällä ”mitä haluaisit ottaa”, neuvoo Isosävi.

Ranskan kielen apulaisprofessorina Helsingin yliopistossa työskentelevä Isosävi on havainnoinut 2020-luvulla käytyjä keskusteluja Suomen eduskunnassa sekä Ranskan ja Saksan parlamenteissa.

”Kun eduskunnassa oli vallalla kiivas keskustelu, jossa kansanedustajat huutelivat toisilleen ilman puheenvuoroa, esiintyi paljon myös sinuttelua. Puhemies ei reagoinut siihen mitenkään, tuskinpa sitä kukaan edes huomasi. Ranskan ja Saksan parlamenteissa sinuttelua sen sijaan esiintyi Suomea vähemmän, koska varsinkin Ranskassa sitä pidetään loukkaavana.”

Yksi asia on kuitenkin selvä. Arkinen kielenkäyttö ei muutu hetkessä vaan siihen tarvitaan vuosikymmeniä.

”Kun sinuttelu löi läpi Suomessa 1970-luvulla, se oli raju murros. Vaikka siihen paluuta ennustettiinkin tuolloin, en usko, että meillä siirrytään enää takaisin täysimittaiseen teitittelyyn”, pohtii puolestaan Lappalainen.

Vuorovaikutustilanteen onnistumisen kannalta tärkeintä on, että osoitamme olevamme hyväntahtoisia ja kiinnostuneita toisesta ihmisestä.

”Jos koko olemuksemme henkii lämpöä ja hyvää mieltä, ei ole väliä sinuttelemmeko vai teitittelemmekö”, Isosävi summaa.

Suomalaisten kohteliaisuuskäytännöt ovat muuttuneet ranskalaisempaan suuntaan. Tämän totesi Johanna Isosävi tutkiessaan Suomessa pitkään asuneiden ranskalaisten käsityksiä suomalaisesta kohteliaisuudesta. Suomalaiset tervehtivät tuntemattomia nyt useammin kuin ennen ja entistä useampi pysähtyy myös vaihtamaan pari sanaa naapureiden kanssa.

”Tämä havainto osoittaa selkeää muutosta, sillä Suomessa ei ole perinteisesti tervehditty tuntemattomia. Jos tuntematon tervehtii, mietimme automaattisesti, onko hänellä jotakin asiaa. Meillä ei myöskään ole selviä sääntöjä siitä, kuinka hyvin täytyy tuntea ihminen tervehtiäkseen häntä”, Isosävi pohtii.

Ranskassa voidaan sanoa nopeasti ”bonjour” ja jatkaa matkaa. Maassa on myös selkeämmät tervehtimismormit kuin meillä ja tervehtimättä jättäminen osoittaa huonoa käytöstä. Yleisissä tiloissa, kuten hisseissä, tervehditään automaattisesti tuntematonta, kuten usein myös katseiden kohdatessa yleisellä paikalla.

Suomalainen kohteliaisuus ei kuitenkaan vaadi reagoimista toiseen ihmiseen. Suomessa kunnioitetaan toisen ihmisen reviiä, joten ylenpalttinen reagointi toiseen ihmiseen voidaan kokea epäkohteliaana. Osa suomalaisista toivoisi silti enemmän tervehtimistä.

”Tervehtimiskulttuuri on kuitenkin murroksessa. On ihmisiä, jotka ovat asuneet pidempään ulkomailla ja todenneet, että toisen huomioon ottaminen ja tervehtiminen on lämmintä ja mukava tapa.”

Ranskalaiset puolestaan raportoivat myös nuorten suomalaisten miesten avaavan nyt enemmän ovia kuin aikaisemmin.

”Muutos lähtee tyypillisesti nuorista”, Isosävi toteaa.

TEHTÄVÄ

1. Mikä väite on oikein?
 - Suomessa teitittely on nykyään yleisempää kuin sinuttelu.
 - Suomessa sinuttelu on edelleen tavallisempaa kuin teitittely.
 - Suomalaiset teitittelevät usein tuntemattomia.
2. Missä tilanteissa suomalaiset yleensä teitittelevät?
 - Kun puhuvat lapsille.
 - Kavereille töissä.
 - Asiakaspalvelussa tai vanhemmille ihmisille.
3. Miksi osa iäkkäistä ihmisistä ei halua, että heitä teititellään?
 - He eivät pidä suomen kielestä.
 - He eivät ymmärrä, mitä teitittely tarkoittaa.
 - He ajattelevat, että teitittely tekee heistä vanhoja.
4. Mikä seuraavista väitteistä on oikein artikkelin mukaan?
 - Sinuttelu on lisääntynyt erityisesti Euroopan unionin vaikutuksesta.
 - Teitittely on ollut Suomessa suosittua jo 1800-luvulta asti.
 - Suomessa on aina ollut selkeät säännöt tervehtimisestä.

5. Mitä tutkijat sanovat tervehtimiskulttuurista Suomessa?
- Suomessa tervehditään nykyään useammin kuin ennen.
 - Tervehtiminen koetaan Suomessa aina epäkohteliaaksi.
 - Suomessa on tarkat säännöt siitä, milloin pitää tervehtiä.
6. Mikä seuraavista **ei** pidä paikkaansa
- Ranskassa teititellään vähemmän kuin Suomessa.
 - Teitittely voi olla kohteliaisuutta tai etäisyyden osoittamista.
 - Asiakaspalvelija voi kiertää teitittelyn käyttämällä neutraalia ilmaisua.
7. Mikä on tärkein asia vuorovaikutustilanteessa?
- Että puhuu nopeasti.
 - Että vaikuttaa lämpimältä ja hyväntahtoiselta
 - Että käyttää teitittelyä.

Materiaali on tuotettu Terveysalan ammattilaisten pätevyyspolku -projektin (TEAP) sairaanhoitajan pätevyysopinnoissa. Projekti toteutettiin ajalla 6/2022-31/2025. Projektia rahoitti Jatkuvan oppimisen ja työllisyyden palvelukeskus (JOTPA).