

## Sosiaalialan viestintä vallankäytön ja eriarvoistamisen välineenä

VII Bruno Sarlin -seminaari  
6.10.2011  
Ulla Tiilikä  
Kotimaisten kielten tutkimuskeskus

## Pieni aikamatka: asiointipulmia 1980-luvulla

- Suurimmat ongelmat asiakkaan kohtelussa: epäystävällisyys, rutiininomaisuus ja eriarvoisuus
- Työntekijöiden epäluuloinen tai välinpitämätön suhtautuminen ihmisten ongelmiin

(Konttinen 1982, myös Vuorela 1988)

## Mitä haluttiin muuttaa? (Setälä 1988)

- 28 % asioiden käsittelyn yksinkertaistaminen ja nopeuttaminen
- 20 % palvelujen lisääminen ja saatavuuden parantaminen
- 20 % palveluhenkisyyden ja palveluolttiuden lisääminen
- 12 % palvelutilojen ja –paikkojen viihtyvyyden parantaminen
- 9 % asiakaspalvelussa tarvittavien välineiden, laitteiden tai koneiden ajanmukaistaminen
- 7 % asiakkaiden itsepalvelun lisääminen (mm. tietokoneyhteydet)
- 5 % kilpailu palvelujen tarjonnasta (myös yksityiset mukaan järjestämään palveluja)

## Sairas byrokratian rattaissa 1992

”Alinomainen anomusten ja valitusten tekeminen ei ole sairaalle ihmiselle helppoa.”

(Ote asiakkaan kirjeestä, Tiililä 1992)

## Vanhukset byrokratian rattaissa 2007

- Jonotusaikana potilaat käyttävät vain vähän sosiaali- ja terveystalvveluja.
- Potilaat pyrkivät selviytymään omin avuin tai läheisiinsä turvautuen.
- Tekonivelleikkausjonossa kärsitään sekä kivuista että masennuksesta.

(Hirvonen 2007)

## Köyhät byrokratian rattaissa 2011

- Palvelujen piiriin vaikea päästä.
- Palveluista tiedottaminen ei toimi kunnolla.
- Asiointi turhauttavaa ja vastenmielistä tiukkojen toimeentulotukinormien ja byrokraattisten käytäntöjen vuoksi.
- Oman elämän selvittely sosiaalityöntekijöille ja muille ammattiauttajille ei ole helppoa. Yhteistä kieltä ei aina helposti löydy.
- Sosiaalityö järjestelmäkeskeistä ja ylhäältäpäin suuntautuvaa; myös kieli kumpuaa järjestelmästä.

(Roivainen, Heinonen, Ylinen 2011)

## Ajatuksia hyvästä hallinnosta 2009

Väite toteutuu melko tai erittäin hyvin:

- Viranomaiset käyttäytyvät asiallisesti 48 %
- Lomakkeet ovat helposti saatavilla 43 %
- Neuvonta ja opastus hoidetaan asianmukaisesti 26 %
- Tehdyille päätöksille saadaan perustelut 23 %
- Hakulomakkeet ovat selkeät 22 %
- Virkakieli on asiallista, selkeää ja ymmärrettävää 20 %
- Hallinnossa asioiminen on sujuvaa 15 %
- Päätökset ovat helposti ymmärrettäviä 14 %
- Kansalaisia kuullaan heitä koskevissa asioissa 13 %
- Hallinto on helppoa ja yksinkertaista 9 %
- Asioita hoidetaan ilman viivytystä 8 %

**(Salminen & Ikola-Norrbacka 2009)**

## Päätelmiä 1

- Samat ongelmat toistuvat ja pysyvät vuosikymmenestä toiseen. Tutkimuksia aiheesta runsaasti.
- Nykykehityksen painopisteet toivomuslistan häntäpäässä 80-luvulla.

## Päätelmiä 2:

### Hyvä hallinto on kielenkäytön kysymys

- Kysymys melkein aina kielestä, kielenkäytöstä sekä tiedonsaannin ja kommunikoinnin järjestämisestä.
- Ida Koivisto 2007: Hallinnon hyvyys kommunikatiivisina käytäntöinä)

### Näkökulma kielenkäytön ongelmiin: muutakin kuin vaikeaselkoisuutta – valitettavasti

Katse....

1. paperin pinnalta kielenkäyttöön, vuoropuheluun
2. sisällön lisäksi sävyyn ja suhdetoimintaan
3. kuntalaisen/kansalaisen/asiakkaan/potilaan rooliin kommunikoinnissa.
4. kirjoittamisen, lukemisen ja puhumisen prosesseihin ja reunaehtoihin, asiointin kokonaisuuteen
5. tekstilajikohtaisiin piirteisiin
6. työntekijöiden rooliin ja viranomaistyöhön.

## Katse kielessä: ”perinteinen” vaikeaselkoisuus

Hakijalle tehdyn laskelman perusosaa on alennettu 20 %, koska toimeentulotuen tarve on aiheutunut siitä, että hakija, joka on maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotossa annetussa laissa tarkoitettu maahanmuuttaja, on ilman perusteltua syytä kieltäytynyt kotoutumissuunnitelman laatimisesta ja osallistumasta kotoutumissuunnitelmassa yksilöidysti sovittuihin, työllistämistä edistäviin toimenpiteisiin.

## Katse kielessä: vaikeaselkoisuuden monet syyt

### SUOSTUMUS PÄÄTÖKSEN OIKAISEMISEEN

**Päätös**, joka on annettu 15.12.1997 vanhuuseläkeasiassa, on virheellinen

**Päätös** tulisi oikaista seuraavasti: - - -

Voidaksemme antaa asiassa **lopullisen päätöksen** tarvitsemme **suostumuksenne päätöksen** oikaisemiseen. Jollemme saa **suostumustanne**, teemme muutoksenhakuviranomaiselle **päätöksen poistamista koskevan esityksen**. **Poistoesityksen** yhteydessä etuuden maksaminen voidaan keskeyttää tai sen määrää vähentää **väliaikaisella päätöksellä**, kunnes **poistoesityksestä** on annettu **päätös**.

Kun virheellinen **päätös** on oikaistu, Teille annetaan mahdollisesta liikamaksusta erillinen **takaisinperintäpäätös**, josta Teillä on muutoksenhakuoikeus. Takaisinperinnän johdosta teitä kuullaan erikseen.

Pyydämme Teitä antamaan **vastauksenne** xxx mennessä. Oheisena **vastauslomake** ja palautuskuori. Palauttakaa myös tämä kuori vastauksenne ohessa.

## Katse kielessä: ei vain selkeää, vaan myös **asiallista**

X-laitos on hylännyt autokoulun  
kustantamista koskevan  
kuntoutushakemuksenne. Teitä ei voida  
pitää sellaisena vaikeasti  
liikuntavammaisena, mitä autokoulun  
tukeminen kuntoutusvaroin edellyttää.  
*Pystytte käyttämään yleisiä kulkuneuvoja.*

## Lääkäriinlausunnossa:

Runsas ylipaino haittaa liikkumista  
([pituus/paino]). Säärissä voimakas  
turvotus, ilm. johtuu pt:n  
liikkumattomuudesta, yl. vain istuu kotona.

## Päätöksen asiaselosteessa:

Runsas ylipaino haittaa liikkumistanne ja istutte yleensä kotona.

## Massatuotanto sävyongelman taustalla

Teille on maksettu aiheettomasti asumistukea ajalla x-y. Liikamaksu on aiheutunut siitä, että asumistuen saaja on kuollut.



## PÄÄTÖS LASTENHOIDON TUESTA

Lastenhoidon tukenne on tarkistettu XX.X.2007 alkaen Teille myönnetyn vanhempainpäivärahan johdosta seuraavasti.

Hakemuksenne on ratkaistu seuraavasti.

Tarkistuksen jälkeen kotihoidon tukea ei jää maksettavaksi.

## Perustelut

Lastenhoidon tukeen sisältyy HELSINKI -lisä, jonka määrä perustuu kunnan päätökseen. Kunnan päätös on voimassa toistaiseksi.

Lasten kotihoidon tuen hoitorahasta on vähennetty ajalta xx.x.2007 - xx.x.2007 Teille myönnetty vanhempainpäiväraha. Vähennyksen jälkeen hoitorahaa ei jää maksettavaksi.

Lasten kotihoidon tuen hoitorahasta on vähennetty ajalta xx.x.2007 - xx.x.2007 Teille myönnetty vanhempainpäiväraha.

Lasten kotihoidon tuen hoitorahasta on vähennetty ajalta xx.x.2007 - xx.x.2007 Teille myönnetty vanhempainpäiväraha. Vähennyksen jälkeen hoitorahaa ei jää maksettavaksi.

Lasten kotihoidon tuen hoitorahasta on vähennetty ajalta xx.x.2007 - xx.x.2008 Teille myönnetty vanhempainpäiväraha.

Lasten kotihoidon tuen hoitorahasta on vähennetty ajalta xx.x.2008 - xx.x.2008 Teille myönnetty vanhempainpäiväraha. Vähennyksen jälkeen hoitorahaa ei jää maksettavaksi.

## Katse kielestä kielenkäyttöön

HAKEMUS HYLÄTÄÄN SAIRAALAN TEHTÄVISTÄ  
MATKOISTA, KOSKA SAIRAUDEN- JA TERVEYDENHOIDON  
SAAMISEKSI TEHTÄVÄT MATKAT KORVAA  
KANSANELÄKELAITOS SAIRAUSVAKUUTUSLAIN NOJALLA.

### Vertaa:

TIEDOKSI: SAIRAUDEN- JA TERVEYDENHOIDON  
SAAMISEKSI TEHDYT MATKAT KORVAA  
KANSANELÄKELAITOS SAIRAUSVAKUUTUSLAIN NOJALLA.

(Otteita kuljetuspalvelupäätöksistä, Tiilikä 2007)

## Katse kielestä kielenkäyttöön

Tapauskohtaisuuden puute:

*Eläkkeestänne vähennetään aiemman  
päätöksen perusteella samalta ajalta  
maksettu eläke.*

## Kansalaisen rooli kommunikoinnissa: itsensä luokittelemisen taito, terminologian hallinta

- Olenko *liikennevahinkonumero XY?* → apu vakuutusyhtiöstä
- Olenko *vammainen?* → apu sosiaaliviraston vammaispalveluista
- Olenko *vanhus?* → apu sosiaaliviraston vanhusten palveluista
- Olenko *toipilas* → apu terveystieteiden tutkimuskeskuksen kotihoidosta
- Olenko *kuntoutettava* → apu kuntoutuspalveluista
- Olenko *potilas* → apu terveysaseman lääkäriltä

## Viranomaisten vieraannuttavat nimet

- Helsingissä *terveysvirastosta* *terveyskeskus*,  
jossa *terveysasemat-osasto*
  - *Terveiden yli 24-vuotiaiden sikainfluenssarokotukset aloitettiin Helsingin terveyskeskuksissa tänään.* (US 11.1.2010)
  - *Terveyskeskukset ruuhkautuivat sekä Seinäjoella että Vaasassa.* (yle.fi/alueet 10.11.2009)
- Vrt. *liikuntavirastosta* *liikuntakeskus*,  
*sosiaalivirastosta* *sosiaalikeskus?*  
(Aiheesta enemmän Kielikellot 4/2009, 1 ja 3/2010)

## Kansalaisen rooli kommunikoinnissa

- Oikean viestintäkanavan ja –välineen hallitseminen: miten saa apua, mitä reittiä palvelun tai tuen piiriin pääsee?
  - Usein reitti kulkee asiakirjalta toiselle: tarvitaan *lähetteitä, lausuntoja, suosituksia, hakemuksia*

## Millaisia taitoja, tietoja ja välineitä kommunikointi vaatii?

### Osaatko lukea tekstiviestin?

Osaatko myös vastata siihen? Matkapuhelimen tekstiviesti on suomalaisten kehittämä idea, josta on tullut hyvä ja halpa lyhyen tiedon välittäjä. / Moni ajattelee, että minä en sitä tarvitse. - - Asumme ikäihmisinä usein yksin kotona ja viestiin vastaaminen on tärkeää. Silloin lähettäjä tietää, että siellä ollaan, kaikki hyvin. Vielä parempi olisi, jos osaisimme lähettää itse viestin. - - Jos nyt tunnet, että on harjoittelun tarvetta – tartu asiaan, joku varmasti opettaa. Otetaan tämä suomalaisena haasteena: jokainen jolla on kännykkä, oppii käyttämään myös tekstiviestipalvelua.

(Kirkko&kaupunki –lehden mielipideosastolla 7.9.2011)

## Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa Toimenpideohjelma 2011–2015

- Internet-yhteys kotitalouksilla:
  - alle 44-vuotiailla 90 prosentilla
  - Yli 65-vuotiaiden 24 prosentilla

## Kansalaisen rooli kommunikoinnissa

- Oikean viestintätavan hallitseminen:
  - Tekniset välineet ja taidot
  - Kielitaidon moninaisuus
    - ymmärtäminen
    - lukutaito
    - kirjoitustaito
    - puhe
    - tyylien hallinta

## Kansalaisen rooli: kirjoitetut lait

- Kuuleminen, mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa, toivomusten ja mielipiteiden huomioon ottaminen
  - hallintolaki 34. §, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 4. ja 8. §; kuntalaki 27. §
- Oikeus vaikuttaa itseään koskevaan päätöksentekoon
  - vammaispoliittinen ohjelma 2010)

## Kansalaisen rooli: kirjoittamattomat lait

- Virallinen tieto ensisijaista. Asiakkaan oma kertomus tai teksti omasta tilanteesta toissijainen.
- Äänten ja tietämisen hierarkiassa kansalainen/asiakas/potilas on alimpana.
  - asiantuntijalausunnot, referoimisen käytännöt, kansalaiselle aina maallikon rooli
- Ei riitä, että ymmärtää: pitääkö osata myös tuottaa virkakieltä tullakseen kuulluksi?

(Oikeudenkäytöstä Ruuskanen 2006; kunnallisista palveluista Tiilikä 2007; vakuutusmaailmasta Havukainen 2003, mielenterveystyöstä Saario, tulossa)

## Päätelmiä 3

### Sävyongelmilla ja kommunikoinnin mutkikkeudella seurauksensa

- Sosiaalihuujareista puhutaan, mutta etuuskien alikäyttö suurempi ongelma.
- Alikäytön taustalla sinnittelyn perinnettä, turhautumista ja häpeää, joita nöyryyttävät asiointikokemukset lisäävät.
- Eriarvoistaminen
  - Asioiden hoitoon tarvitaan välineitä, ominaisuuksia, taitoja ja aikaa.
  - Pärjääkö vain ammattimainen asiakas?

(Metteri 2000, Roivainen ym. 2011, Tiililä 1992, Virjo 2003)

## Reunahuomautus vallankäyttöön: vaatiiko subjektius subjektin?

Passiivi ja subjektiton ilmaisu pahamaineisia: nähdään usein kielellisenä vallankäyttönä. Välittävät kuitenkin hiljaista tietoa osana tekstistrategiaa:

- Ilmipanematon subjekti agentin roolissa:
  - Söi lämpimän aterian.
  - Kokee vointinsa huonoksi.
- Passiivi ja nominaaliset ilmaukset rutiinitilanteissa:
  - Haavat hoidettu ja laitettu paksummat taitokset.
  - avanpussin vaihto. juttelua päivän asioista.
- Muodollisuus ja aktiivi ongelmatilanteiden merkinä:
  - *Rouva* ei ole viime aikoina ottanut x-lääkettä. *Yritin* selittää mihin tarkoitukseen lääke on määrätty, mutta *en tiedä* ymmärsikö hän.

(Karvinen 2008)

## Reunahuomautus vallankäyttöön: viranomaiset vailla valtaa

- Kirjoittaminen, kirjaaminen ja dokumentointi on lisääntynyt kaikessa viranomaistyössä.
- MUTTA
- Kirjoitettu virkakieli ei useinkaan ole yksilön vallassa ja vapaan valinnan, taitojen ja luovan prosessin tulosta vaan
    - kollektiivista
    - hierarkkista
    - teknisten järjestelmien tulosta
    - jopa sattumanvaraista.

## Kirjaaminen on lisääntynyt





## Kirjoittaminen päiväkodissa: paljonko aikaa siihen menee?

Viikossa:

- yli 10 tuntia 7 %
- 6 – 9 tuntia 16 %
- 2 – 5 tuntia 61 %

→ neljäsosa päiväkotien työntekijöistä kirjaa päivän tai enemmän viikossa

(Vajaat 1300 vastaajaa ympäri Suomen; Pyhäniemi 2010)

## Viestintä ja työ

- Ammattieettiset ongelmat:
  - Kirjalliset työt vähentävät mahdollisuuksia kasvokkain tapaamisiin ja vaikuttavat niiden sisältöön laatuun. (Saario, tulossa)
  - *Joku raja! Paperinpyörittäjien täytyisi päättää, mihin päiväkotityössä panostetaan: kirjaamiseen vai lapsiryhmän kanssa tehtävään työhön. Kaikkea ei voi tehdä!!!* (Ote kyselyvastauksesta, Pyhäniemi 2010)

## Viestintä, työ ja eriarvoistuminen

- Sosiaalialan viestintä on yhä enemmän kirjallista.
- Kirjoittamisesta palkitaan eniten: uralla eteneminen (kasvokkaisessa) asiakastyössä harvinaista.
- Kirjalliset viestintätaidot työllistymisen avain ja este (esim. maahanmuuttajilla)

## Sosiaalialan viestintä vallankäyttö ja eriarvoistaminen

- Kirjoitetun viestinnän lisääntyminen
  - pakottaa tekstien massatuotantoon ja kielen standardointiin, mikä puolestaan heikentää kielen laatua
  - vähentää kasvokkaista kommunikaatiota
    - tietoisesti, kun esim. lisätään sähköistä asiointia
    - tahattomasti, kun henkilöresursseja sidotaan dokumentointiin.
- Vaikuttaa ongelmallisesti sekä asiakkaisiin että asiakastyöhön ja työntekijöiden asemaan.

## Hallitusohjelma

- ”Laaditaan toimintaohjelma lainsäädännön, viranomaisviestinnän ja asiain kielen kehittämiseksi.”
- Kotuksen mielestä katse eri kommunikaatiokanavien yhteispelissä ja ratkaisut
  - opetuksessa sekä täydennyskoulutuksessa
    - ammatillinen ja korkeakoulu
  - kirjoittamisoloissa ja –edellytyksissä
    - esim. tietojärjestelmät, kirjoittamisen määrä
  - rakenteissa ja käytännöissä
    - esim. säädöskielen lautakunta, kielenhuoltajien verkostot

## Kirjallisuus

- Havukainen, Pirjo 2003: Näkymätön vamma, palvelujärjestelmässä kierrätys ja korvauskiista.
- Hirvonen, Johanna 2007: Effect of Waiting Time on Health Outcomes and Service Utilization. A Prospective Randomized Study on Patients Admitted to Hospital for Hip or Knee Replacement.
- Ida Koivisto 2007: Hallinnon hyvyys kommunikatiivisina käytäntöinä .
- Karvinen, Kati 2008: Asiakkaaseen viittaaminen kotihoidon hoitokertomuksissa.
- Konttinen, Esa 1982: Asiantipulmat hallinnossa: Tutkimus kansalaisten kokemista ongelmista ja kitkatekijöistä.
- Metteri, Anna (toim.) 2003: Asiakkaan ääntä kuunnellen. Kitkakohdista kehittämissuhteisiin.
- Pyhäniemi, Saija 2010: Päiväkotien kirjoitustyöt: mitä, miten ja milloin?
- Roivainen, Heinonen ja Ylinen 2011: Köyhä byrokratian rattaissa.
- Ruuskanen, Minna 2006: Tuomioistuinratkaisut diskurssianalyysin kohteena.
- Saario, Sirpa (tulossa): Asiakirjat mielenterveystyötä ohjaavina välineinä. Julkaisematon artikkelin käsikirjoitus.
- Salminen, Ari ja Ikola-Norrbacka, Rinna 2009: Eettinen hallinto ja kansalaiset.
- Setälä, Maija-Leena 1988: Julkisen palvelun kuva. Valtion painatuskeskus, Hki.
- Tiililä, Ulla 1992: Hallinto- ja korvauspäätökset dialogissa.
- Tiililä, Ulla 2007: Tekstit viraston työssä.
- Virjo, Ilkka 2000: Toimeentulotuen alikäytön laajuus ja syyt
- Vuorela, Terho 1988: Asiakaspalautte palvelujen laadun arvioinnissa.