

Latomaa S., E. Luukka & N. Lilja (toim.) 2017. Kielitietoisuus eriarvoistuvassa yhteiskunnassa – Language awareness in an increasingly unequal society. AFinLAN vuosikirja 2017. Suomen soveltavan kielitieteen yhdistyksen julkaisu n:o 75. Jyväskylä. s. 54–71.

Ulla Tiirilä

Kotimaisten kielten keskus

Sosiaali- ja terveystieteitä kielen ja kielikäsitteiden varassa

This article reviews the role of language and language awareness in relation to how people use or do not use social and health services, and in the context of how these services are developed. It examines studies and reports focusing on social risk situations: how people experience the services available when they face sickness or unemployment, for instance. The experiences of patients and clients have for decades been closely related to language, communication and the availability of information. However, the linguistic nature of problems may often remain unrecognised in studies and development measures focusing on public services. The ongoing development of public services is characterised by a narrow concept of language and insufficient language awareness. This may even have impacts that exacerbate inequality. Social and health services are provided to manage and prevent social problems, so it is important to correctly identify and resolve problems related to their use.

Keywords: public services, inequality, language awareness, the concept of language

Asiasanat: julkiset palvelut, eriarvoisuus, kielitietoisuus, kielikäsitteet



VERTAISARVIOITU
KOLLEGIALT GRANSKAD
PEER-REVIEWED
www.tsv.fi/tunnus

1 Johdannoksi

Julkisilla palveluilla, kuten päivähoitolla, lastensuojelulla, toimeentulotuella, kotihoidolla, mielenterveystyöllä ja terveydenhuollolla, sekä hoidetaan että ehkäistään sosiaalisia ja terveydellisiä ongelmia. Siksi palvelujen ja niihin oikeutettujen ihmisten olisi tärkeä kohdata tarkoituksenmukaisella tavalla. Kun näin ei tapahdu ja ihminen ehkä jopa jättää hakematta tarvitsemaansa apua tai itselleen kuuluvaa etuutta, voi olla kyse etuuksien alikäytöstä (ks. esim. Eronen, Lehtinen, Londén & Perälähti 2016: 53). Palvelujen ja tukien käyttämisen ja käyttämättä jättämisen tavat, syyt ja seuraukset ovat kytköksissä moniin erilaisiin yhteiskunnallisiin ilmiöihin. Julkiset palvelut ovatkin keskeinen tarkastelun kohde myös tutkittaessa eriarvoisuutta tai yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa.

Luon tässä kirjoituksessa katsauksen kielen ja kielitietoisuuden rooliin julkisissa palveluissa ja niiden kehittämisessä ja sitä kautta myös eriarvoistumiskehityksessä. Tarkastelen sosiaali- ja terveydenhuollon alalta tehtyjä tutkimuksia ja selvityksiä, joissa valaistan asiakas- ja potilasryhmien kokemuksia ja vaikeuksia palveluiden parissa, sekä julkaisuja näiden alojen kehittämistyöstä. Pyrin osoittamaan, että palvelujen käyttämiin ja käytettävyyteen liittyvät ilmiöt ja ongelmat ovat usein kielellisiä, vaikkei niissä käytetäkään sanaa *kieli*. Lisäksi pyrin osoittamaan, että kielelliset ilmiöt itsessään ovat muutakin kuin tekstin pintatason ongelmia ja sen ymmärrettävyyteen liittyviä haasteita, jollaisina niitä kuitenkin yleensä käsitellään silloin, kun puhutaan *virvakielestä* tai kun *kieli* eksplisiittisesti mainitaan julkaisuissa hallinnon tai julkisten palvelujen kehittämisestä. Kääntöpuolena on sen osoittaminen, että kielentutkijaa kiinnostavia näkökulmia ja tutkimustuloksia voi olla yllättävissäkin yhteyksissä, vaikkapa tutkimuksissa, jotka koskevat ihmisiä leikkaus- tai leipäjonoissa (esim. Hirvonen 2007; Ohisalo, Laihiala & Saari 2015).

Pyrkimykseni taustalla on ajatus siitä, että kielentutkimuksella olisi nykyistä paljon enemmän annettavaa julkisten palvelujen kehittämisessä. Tämän ajatuksen toivoisin tavoittavan sekä kielentutkijat että yhteiskuntatieteilijät ja julkisten palvelujen kehittäjät. Samalla olisi eduksi, jos kielellinen käänne yhteiskuntatieteissä (ks. esim. Günther 2015: 20 ja siinä mainitut lähteet; myös Juhila 2004) päivittyisi käänteeksi, jota voisi nimittää vaikkapa tekstuaaliseksi. Katson, että paljolti valta-asetelmiin fokuoivaa konstruktivistista kielikäsitystä (esim. Berger & Luckmann 2005 [1966]) on tarpeen täydentää esimerkiksi genretutkimuksella, jossa tarkastellaan kielellisen tuotteen (produktin) ohella myös kielenkäytön (materiaalisiakin) prosesseja. Tässä tapauksessa mielenkiinnon kohteena voi olla vaikkapa se, miten tekstejä julkisissa palveluissa tuotetaan ja millaisessa roolissa ne ovat asiakastyössä ja asioinnissa (esim. Tiililä 2000, 2007, 2016: 101–103).

Korostaakseni kielen moniulotteisuutta, tilannekohtaista vaihtelua sekä kieleen liittyvää toimintaa ja prosesseja puhun katsauksessani *kielen ohella kielenkäytöstä, kommunikatiosta, vuorovaikutuksesta, viestinnästä ja tekstuaalisuudesta*, joilla kaikilla on omia merkityksiään ja moninaisia käyttötapoja. Kielentutkimuksen sisällä termi *vuorovaikutuslingvistiikka* viittaa vakiintuneesti tutkimukseen, joka kohdistuu suulliseen tai kasvokkaiseen kielenkäyttöön. Nimitys on sinänsä ymmärrettävä, mutta tulee implisiitisti viestineeksi, että kirjallinen kommunikointi ei olisi vuorovaikutusta, mikä ei tietenkään pidä paikkaansa. Lingvistiikan ulkopuolella vuorovaikutusta käsitellään esimerkiksi läsnäolemisen tapoina ja verbaalisten ilmiöiden tarkastelu on yleensä niukkaa tai karkeaa. Viitaan itse kaikilla luettelemillani käsitteillä hieman eri näkökulmista vuorovaikutukseen, joka tapahtuu pääosin verbaalisesti joko kasvokkain ja suullisesti tai eri tavoin kirjallisesti. Relevantteja tässä vuorovaikutuksessa ovat yhtä hyvin vaikkapa sana- ja lausetason ilmiöt ja tekstin typografia tai puheen tauot kuin vuorottelun järjestyksiin (esim. kysymisen ja vastaamisen vuorottelu) tai vuorovaikutuksen prosessiin (esim. keskustelijoiden keskinäinen hierarkia tai kirjoittamisen teknologia) liittyvät seikat.

Katsauksessani avaan ensin lyhyesti, mitä eriarvoisuudella voidaan tarkoittaa. Pyrkimyksenäni on esimerkinomaisesti osoittaa, että ilmiö on moninainen ja sitä voidaan lähestyä eri näkökulmista. Avaan lyhyesti myös sitä, millaisia synty- ja purkumekanismia eriarvoistumiselle on nähty. Pyrin näin taustoittamaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen roolia eriarvoistumisessa, sen ehkäisemisessä ja purkamisessa.

Tämän jälkeen siirryn tarkastelemaan tutkimuksia sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen käyttökokemuksista. Nostan fokukseseen erityisesti erilaiset ongelmatilanteet. Tarkastelen myös niitä syitä, joita ongelmille esitetään, ja tämän jälkeen vielä ratkaisuja, joita ongelmien hoitamiseksi on esitetty. Jos ja kun sosiaaliturvalla puretaan eriarvoistumista, kertovat sosiaaliturvan käyttöön liittyvät ongelmat järjestelmän ongelmista ja tilanteista, jotka ovat osa eriarvoistumiskehitystä.

Osoitan, että julkisten palvelujen ja niiden käyttöön liittyvät ongelmat ovat usein kommunikatiivisia. Myös ongelmiin haetut ratkaisut ovat kielellisiä ja tekstuaalisia. Silti kielen ja viestinnän rooli harvoin tunnustetaan, ja se ei juuri koskaan ole julkisia palveluja koskevien tutkimusten tai selvitysten eksplisiittisessä fokuksessa. Pyrin osoittamaan, että hallintoa ja julkisia palveluja kehitetään pääosin suppean ja teoreettisesti kestävämmän kielikäsitteiden pohjalta. Esitän, että suppeat kielikäsitteet ovat sosiaali- ja terveyspolitiikan kroonisten ongelmien taustalla – ja siten myös eriarvoistumiskehityksen osatekijänä.

2 Eriarvoistumisen kuvaa ja kehitystä

Suomea on usein pidetty yhtenä tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden mallimaana muun muassa toimivan sosiaali-, terveys- ja koulutuspolitiikan sekä tasaisen tulonjaon vuoksi. Viime vuosina on kuitenkin saatu monenlaista tutkimustietoa eriarvoisuuden lisääntymisestä (ks. esim. van Aerschot 2014: 14–15 ja siinä mainitut lähteet; myös Saikkonen, Blomgren, Karjalainen & Kivipelto 2015). Kuten Lina van Aerschot myös Rotko, Aho, Mustonen ja Lamminmäki (2011: 3) näkevät hyvinvoinnin jakautumisen lisääntyneen, vaikka ”suomalaisen yleinen terveyden ja hyvinvoinnin taso” sinänsä on ”jatkuvasti kohentunut”. Eriarvoistumisen lisääntyminen on myös monien käsitys ja kokemus. Turvallisuutta koskevassa kansalaiskyselyssä 62 prosenttia vastaajista piti eriarvoistumista keskeisenä turvattomuutta aiheuttavana tekijänä Suomessa (Kekki & Mankkinen 2016: 40). Aiemmin (Salminen & Ikola-Norrbacka 2009: 42) on kyselytutkimuksella osoitettu, että noin kolmannes (31 %) suomalaisista on sitä mieltä, että palveluja ei taata kaikille kansalaisille tasapuolisesti. Tutkimuksen mukaan ihmiset kokevat, että Suomessa esiintyy muun muassa alueellista ja ikäryhmittäistä eriarvoisuutta (mts. 42–44).

Eriarvoistuminen on itsessään monitahoinen ilmiö. Sosiologi Göran Therborn (2014: 62–68) tarkastelee eriarvoisuutta kolmesta näkökulmasta: Elämänehtojen eriarvoisuudella hän viittaa väestöryhmien eroihin esimerkiksi elinajanodotteessa ja kuolleisuudessa. Therborn (mts. 62) katsoo, että tietyntyyppinen eriarvoisuus rakentuu sosiaalisesti ja vaikuttaa ihmisten elinmahdollisuuksiin. Eksistentiaalinen eriarvoisuus (mts. 63–64) on ihmisarvoon ja identiteettiin liittyvää eriarvoisuutta, johon sisältyy muun muassa vapaus toteuttaa omaa identiteettiään. Erityyppisestä eriarvoisuudesta ehkä useimmiten esille tuleva on resurssien eriarvoisuus (mts. 64–65), jolla viitataan yksilön käytettävissä oleviin resursseihin, koulutukseen ja tuloihin, mukaan lukien vanhempien vauraus ja tuki. Van Aerschot (2014: 17–18) taas käyttää sosiaalisen eriarvoisuuden käsitettä, jolla hän yhdistää sekä resursseihin että mahdollisuuksiin liittyviä näkökulmia.

Therborn (2014: 69–84) näkee eriarvoisuuden syntyvän monen erilaisen mekanismin kautta. Hän kutsuu etäännyntymiseksi tiedon ja mahdollisuuksien rakentumista tavalla, joka tuottaa voittajia ja häviäjää. Ulosulkemisen mekanismit taas liittyvät osallistumiskynnyksiin, lasikattoilmiöön ja viime kädessä ihmisryhmien leimaamiseen. Hierarkisoinnilla Therborn (mts. 74–75) viittaa vakiintuneisiin sosiaalisiin hierarkioihin: aseman ja auktoriteetin mukanaan tuomaan määräysvaltaan ja toisaalta käskynalaisuuteen. Neljäs mekanismi on riisto, jolla tarkoitetaan epäsymmetristä riippuvuus- ja hyötysuhdetta.

Kaikilla eriarvoisuutta synnyttävillä mekanismeilla on Therbornin (mts. 78–84) mukaan niitä purkavat vastinparinsa. Etäännyntymistä purkaa erojen tasaaminen, ulossulkemista osallistaminen, kuten syrjinnän vastaiset käytännöt ja positiivinen erityiskohdeltu. Hierarkioita voi madaltaa ja tuloja jakaa uudelleen. Monenlaisia eriarvoistumista

purkavia mekanismeja sisältyy juuri julkisiin palveluihin, kuten sosiaali-, terveys- ja sivistyspalveluihin, joita on nimitetty myös hyvinvointipalveluiksi (esim. Hoffrén 2009: 12–13). Tässä katsauksessa tarkastelen ennen kaikkea sosiaali- ja terveyspalveluja, joilla on välitöntä vaikutusta erityisesti elämänehtojen ja resurssien eriarvoisuuden purkamisessa. Tämän välittömän vaikutuksen lisäksi niillä on välillistä vaikutusta muihinkin eriarvoisuuden mekanismeihin. (Ks. esim. Vaarama, Siljander, Luoma & Meriläinen 2010: esim. 143–144.) Kaarlo Tuori (2004: 7–8) muistuttaakin, että ”sosiaalipolitiikkaan saataan liittää – – tasa-arvon ja sosiaalisen oikeudenmukaisuuden periaate”. Samanlainen näkemys sosiaalipalveluista on suurimmalla osasta väestöstä, joskin käsityksissä on nähty kehitystä kriittisempään suuntaan (Muuri 2010: 90).

3 Kokemuksia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista

Jokainen kansalainen ja kuntalainen käyttää yleensä jossakin elämänsä vaiheessa julkisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Näille palveluille on kuitenkin tyypillistä, että niitä käytetään usein hankalassa, joskus jopa kriisiytyneessä elämäntilanteessa. Tällaisina niin kutsutun sosiaalisen riskin (Tuori 2004: 8, 18) tilanteina on pidetty muun muassa vanhuutta, sairautta, työkyvyttömyyttä, työttömyyttä sekä vanhemmuutta tai tilannetta, jossa perheenhuoltaja on kuollut. Sosiaalisen riskin tilanteisiin reagoidaan ja varaudutaan sosiaaliturvajärjestelmällä (Tuori 2004: 14). Tuorin (mp.) mukaan sosiaaliturva ”on perinteisesti jaettu sosiaalivakuutukseen, sosiaaliavustukseen ja sosiaalihuoltoon”; kahden ensimmäisen raja on hänen mukaansa sittemmin hämärtynyt. Kiinnitän tässä artikkelissa huomiota sekä sosiaalivakuutuksen että sosiaalihuollon piiriin kuuluviin ilmiöihin, mutta puhun yksinkertaisuuden vuoksi sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista. Käytännössä kyse on siis – ennen sosiaali- ja terveydenhuollon uudistusta – sekä valtion että kuntien ja kuntayhtymien toimista ja rakenteista.

Sosiaaliturvajärjestelmää, sen osia ja toimintaa luonnollisesti seurataan ja mitataan joko säännöllisesti toistuvien raporttien ja barometrien (esim. Sosiaalibarometri ja Kela-barometri) tai tieteellisin tutkimuksin. Seuranta, mittaus tai tutkimukset on mahdollista tehdä joko viranomaisten tai palvelun tuottajien tai asiakkaitten näkökulmasta, ja nämä näkökulmat väistämättä poikkeavat toisistaan. Viranomaiset toteuttavat lakisääteisiä palvelujaan jopa massatuotantona: esimerkiksi Kela lähettää vuosittain lähes 20 miljoonaa asiakaskirjettä (Laaksonen 2011). Tällaisen työn organisoimisen näkökulma on väistämättä erilainen kuin asiakkaan, jolla asioimisen lähtökohta on yksittäinen, oman elämän ehkä uusikin tilanne.

Olen aiemmin tarkastellut tekstien tekemistä viranomaisten näkökulmasta: miten tekstityöt virkatyössä on järjestetty (esim. Tiililä 2000, 2007). Tässä katsauksessa keskityn kuitenkin pääasiassa tutkimuksiin, joissa kerrotaan asiakkaitten ja potilaitten kokemuksista ja näkökulmista. Miten apu ja sen tarvitsijat tutkimusten mukaan kohtaavat, ja millaisia kokemuksia ihmisillä on raportoitu olevan sosiaali- ja terveyspalveluista silloin, kun heidän tilanteensa on vaikea? Miten sosiaali- ja terveydenhuollon eriarvoisuutta purkavat mekanismit asiakkaitten ja potilaitten näkökulmasta toimivat?

Siihen nähden, että sosiaaliturvan väärinkäytökset nousevat helposti otsikoihin, kertovat monet tutkimukset pikemminkin sosiaaliturvan alikäytöstä, etenkin korostuneen vaikeissa elämäntilanteissa. Esimerkiksi julkisten palvelujen käyttöä koskevaan tutkimukseen (van Aerschot 2014: 127) vastanneista tamperelais- ja jyväskyläläisvanhuksista 14 prosenttia oli kokenut jäävänsä ilman riittävää apua. Vaikka valtaosa vastaajista joko koki saavansa riittävästi apua tai ei tarvinnut apua, avun riittämättömyys korostui hankalissa tilanteissa. Apua vailla olivat useimmiten yksinasuvat huonokuntoiset naiset. (Mts. 6–7, 126–128.)

Toisenlainen joukko ihmisiä oli tarkasteltavana esimerkiksi Johanna Hirvosella (2007: esim. 7), joka tutki tekonnivelleikkaukseen jonottavien, usein noin 70-vuotiaiden potilaiden elämänlaatua. Potilaat kärsivät leikkaukseen jonottaessaan sekä fyysisesti että psyykkisesti. Silti he pyrkivät selviytymään omin avuin tai läheisten tuella turvautumatta sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. Samantyyppisiä tuloksia on tullut toimeentulotukea ja köyhyyttä koskevilla tutkimuksilla. Leipäjonon asiakkaista yli 60 prosenttia ei Ohisaloon ja Saaren (2014: 53) mukaan ole institutionaalisen avun, siis toimeentulotuen piirissä. Toimeentulotuen alikäyttö onkin Suomessa arvioitu (Virjo 2000; Kuivalainen 2007) laajaksi, ja sitä pidetään suurempana ongelmana kuin tukien väärinkäyttöä.

Tutkimuksissa mainitaan myös syitä etuuskien alikäyttöön. Van Aerschotin (2014: 128–129) tutkimuksessa avun ulkopuolelle jäämistä selittivät korkeat palvelumaksut ja – tämän katsauksen kannalta merkittävämpänä – avun hankkimisen työläys. Myös leipäjonoista kuuluu samantyyppinen viesti: leipäjonon ruoka-apua pidetään helpo-
pona verrattuna tukiviidakon kautta tarjottuun apuun. Lisäksi leipäjonossa avun saa anonyymisti. (Ohisalo & Saari 2014: 53.) Näkövammaisten, saamen- ja viittomakielisten sekä muihin kielivähemmistöihin kuuluvien vanhusten tiedonsaantia ja sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden käyttöä taas vaikeuttavat merkittävästi uudet asiointitavat. Hankaluutta on koettu erityisesti asiointissa, ”jossa edellytetään puhelin- ja etenkin tietoteknisiä palveluita”. (Törmä, Huotari, Tuokkola & Pitkänen 2014: 215.)

Tutkittaessa (Roivainen, Heinonen & Ylinen 2011: esim. 17–18, 77–82) köyhyyttä ja yksinhuoltajanaisten, yksinelävien miesten ja vanhusten kokemuksia palvelujärjestelmästä haastateltavat kertoivat muun muassa seuraavanlaisista seikoista: Tukiverkosto

muodostuu läheisistä ihmisistä ja perheistä, ja kokemukset sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista ovat usein kielteisiä. Koettiin, että palvelujen piiriin on vaikea päästä. Palveluista tiedottamisessa nähtiin ongelmia. Asiointia pidettiin turhauttavana ja vastenmielisenä muun muassa byrokraattisten käytäntöjen vuoksi ja oman elämän selvittelyä sosiaalityöntekijöille ja muille ammattiauttajille vaikeana. Koettiin myös, että ”yhteistä kieltä ei aina helposti löydy” (mts. 79) ja että käytetty kieli kumpuaa järjestelmästä.

Myös yksittäisten ihmisten tilanteista lähtevä tutkimus (Metteri 2003) kertoo samanlaisista kokemuksista: etuudet jäävät hakematta ja saamatta juuri silloin, kun niitä eniten kaipasi. Syynä on tiedonpuute ja asioinnin hankaluus, ja tilannetta pahentaa se, miten jaksamisensa ääri rajoilla olevaa ihmistä kohdellaan (ks. esim. mts. 30–32). Asetelma on asioinnin eri portailla samanlainen. Sosiaaliturvan muutoksenhakua tutkinut Risto Koulu (2014: 23–26) toteaa, että sosiaaliturva ei ole ”poikkeuksellisen riitainen instituutio”. Koulun mukaan tämä johtuu siitä, että ”[h]eikossa asemassa olevat kansalaiset eivät – pysty taistelemaan tehokkaasti oikeuksistaan. He eivät jaksaa, kykene tai osaa ajaa asiaansa” (mts. 24). Jaksamisen, kykenemisen ja osaamisen ongelmat selittänevät senkin, miksi esimerkiksi teknivelleikkaukseen jonottavat eivät vaikeasta tilanteestaan huolimatta turvaudu sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin: auttava omainen tai läheinen voi olla yhden puhelinsoiton päässä.

4 Olivatko asiat ennen paremmin?

Kun tutkimukset 2000-luvulta kertovat tällaisia tarinoita ja tarkasteltavana on eriarvoistumisen kehitys, on katsottava myös taakse päin. Onko tilanne muuttunut, olivatko asiat ennen paremmin? Katsaus varhaisempiin tutkimuksiin hallinnosta ja julkisista palveluista osoittaa, että samantyyppisiä asiointikokemuksia on nähtävästi ollut jo varsin pitkään, jopa vuosikymmenten ajan. Ilkka Taipale muistelee Helsingin Sanomissa (Lyytinen 2017) sosiaalisia ongelmia Suomen itsenäisyyden 50-vuotisjuhlinnan ajoilta. Taipale luettelee sosiaalisten ongelmien taustaksi muun muassa avun hakemisen hankaluuden, ”paperirumban”, ja avun hakemiseen liittyvän leimautumisen. Tämä kuulostaa kovin samanlaiselta kuin se, mistä Ohisalo ja Saari (2014) mainitsevat tutkimuksessaan lähes 50 vuotta myöhemmin (ks. edellä).

Esa Konttisen kyselytutkimuksessa ”julkisten virastojen ja palvelulaitosten” (ks. 1983: 42) asiakkaat kertoivat avovastauksissaan suurimpina ongelmina kohteluun liittyvistä ongelmista: epäystävällisyydestä, rutiininomaisuudesta ja eriarvoisuudesta (mts. 61–69). Tutkittaessa ongelmia vastaajille valmiiksi annettujen kategorioiden avulla ongelmien kärjessä olivat ”asioiden käsittelyn hitaus”, ”joustamattomuus” ja ”paperisota”. Myös ”tiedonsaantia” pidettiin ongelmallisena (mts. 71). Eri asiakasryhmät kokivat on-

gelmat kuitenkin eri tavoin. Konttisen mukaan (mts. 72) ”alimmissa yhteiskuntakerrosumissa, iäkkäiden ja vähän koulutettujen parissa – – kaikki asiointiin liittyvät pulmat kärjistyvät”.

Maija-Leena Setälän (1988) selvityksessä julkisen palvelun kuvasta ”kankeus” ja ”vaikeaselkoisuus” nousivat kärkeen Kelaa, asuntoasiaintoimistoa ja toimeentuloturva arvioitaessa, työvoimatoimistossa ja päivähoidossa taas ”kankeus” ja ”tehottomuus” (mts. 27–33). Setälä (mts. 39) selvitti myös asiakkaiden julkisten toimintojen kehittämiseen suuntaamia toiveita. Toivomusten kärkikolmikun muodosti ”asioiden käsittelyn yksinkertaistaminen ja nopeuttaminen” (28 %), ”palvelujen lisääminen ja saatavuuden parantaminen” (20 %) sekä ”palveluhenkisyys ja palvelualltiuden lisääminen” (20 %).

5 Sekä ongelmat että ratkaisut kommunikatiivisia

Olen edellä esiteltyt julkisten palvelujen käyttökokemuksista tehtyjä selvityksiä ja tutkimuksia eri vuosikymmeniltä. Mitä näistä tutkimuksista on luettavissa ja pääteltävissä? Eri tutkimuksissa mainituille ongelmille yhteistä on se, että ne kaikki liittyvät tavalla tai toisella kielenkäyttöön. Näin asia kiteytetään Sosiaalibarometrissä (Eronen ym. 2016: 53):

Tarvittavia sosiaaliturvaetuuksia ei saada, koska niitä ei pystytä, osata tai haluta hakea. Syrjäyttäviä tekijöitä ovat muun muassa tietoteknisessä osaamisessa ja kirjoitus-, luku-, vuorovaikutus- ja kielitaidossa esiintyvät puutteet. Myös psyykkiset, sosiaaliset ja kognitiiviset ongelmat sekä muistisairaudet voivat estää tuen hakemisen. Sosiaaliturvaetuuksia haetaan usein verkon kautta, mikä vaikeuttaa tuen hakemista niillä, joilla ei ole tietokonetta tai sen käyttöön tarvittavaa osaamista.

Eräänlaisena esille tulevien tekijöiden koosteena voisi pitää hallinnon eettisyyttä koskevassa tutkimuksessa (Salminen & Ikola-Norrbacka 2009: 121) esitettyjä väittämiä. Tutkimuksessa esitettiin 11 hyvää hallintoa kuvaavaa väittämää. Kyselyn vastauksissa niiden katsottiin toteutuvan ”melko hyvin” tai ”erittäin hyvin” seuraavasti (Salminen & Ikola-Norrbacka 2009 mp.):

- 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 asiointi on sujuvaa 15 %
- Päätökset ovat helposti ymmärrettäviä 14 %
- Kansalaisia kuullaan heitä koskeissa asioissa 13 %

- Hallinto on helppoa ja yksinkertaista 9 %
- Asioita hoidetaan ilman viivytystä 8 %

Ottamatta tässä sen enempää kantaa itse tuloksiin, siis prosenttiosuuksiin, suuntaan huomion siihen, että kaikki hyvän hallinnon piirteinä luetellut väittämät koskevat kieltä, kommunikaatiota tai sitä, miten tiedonsaanti on järjestetty. Käytös, neuvonta ja opastus ilmenevät ja tehdään pääosin verbaalisen viestinnän keinoin. Lomakkeiden saatavuus liittyy viestinnän kanaviin ja myös vaikkapa siihen, miten tiedonsaanti on järjestetty. Asioiminen tapahtuu tai siitä tiedotetaan kielen keinoin, ja esimerkiksi perusteleva ja kuuleminen tapahtuvat verbaalisessa ja tyyppillisesti kirjallisessa vuorovaikutuksessa.

Samantyyppiset kommunikatiiviset seikat hallitsivat hyvän palvelun mittareissa jo 1980-luvulla. Vuorela (1988: 77–78, ks. myös 47–48) mainitsee palvelujen laadun osatekijöinä seuraavat: 1) palvelujen vastaavuus asiakkaitten asioihin ja odotuksiin (asioinnin tulos), 2) palvelujen tuottajien pätevyys (ammattitaito), 3) asiakkaan kohtelu (henkilökunnan ystävyyden halu auttaa), 4) palvelujen käytön helppous (saavutettavuus, informaatio, kuormituksen vähäisyys), 5) toiminnan byrokraattisten piirteiden vähäisyys ja 6) asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa tarvitsemansa palvelun muotoutumiseen. Näistä ammattitaitoa lukuun ottamatta kaikki kohdat ilmenevät verbaalisesti ja ovat kommunikatiivisten prosessien varassa ja sen tulosta.

Jos julkisissa palveluissa koetut ongelmat liittyvät kielenkäytön kysymyksiin, myös ratkaisuja haetaan samasta suunnasta. Esimerkiksi Ohisalo, Laihiala ja Saari (2015: 443) esittävät ratkaisuksi huono-osaisuuden vähentämiseen muun muassa toimeentuloturvallisuuden parantamista, matalan kynnyksen ja yhden luukun avun malleja sekä jalkautuvia sosiaali- ja terveystoimen palveluja. Nämä ratkaisut ovat nimenomaan kommunikatiivisia. Niillä otetaan kantaa esimerkiksi siihen, millainen ”puheenvuoro” kansalaisen on käytettävä asioinnissa: täytyykö soittaa tai täyttää lomake vai voiko kommunikoida kasvokkain tai tuleeko palvelujen tarjoaja, samalla siis keskustelukumppani, suorastaan asiakkaan luokse. Asiointitilanteissahan vuorovaikutuksen tapa on viranomaisen tai palvelun tarjoajan säätelemää. Tyyppillistä on sekin, että kansalainen ei voi välttämättä hyödyntää yhdessä asiointitilanteessa sitä, minkä on toisessa oppinut.

Myös köyhyystutkijat (Roivainen ym. 2011: 83–84) lähettävät päättäjille terveisinä monia nimenomaan vuorovaikutukseen ja viestintään liittyviä seikkoja. He tuovat esille, että ihmisen pitää tulla kuulluksi ja nähdyksi omassa asiassaan (mts. 84), siis seikkoja, joita käytännössä voi tutkia esimerkiksi tarkastelemalla referoimisen käytäntöjä etuus päätöksissä (Tiililä 2007: 153–212). Tutkijat tulevat nostaneeksi esille myös viestinnän ja kommunikaation kaksisuuntaisuuden: kielenkäytössä voi ja tulee tarkastella eri osapuolten rooleja, ei vain esimerkiksi luetun ymmärtämistä.

Helsingin sosiaaliasiamiehet (2014: 10–11) puolestaan ovat korostaneet, että “[a]senne asiakasta kohtaan on ratkaiseva ja vaikuttaa ratkaisevasti työn sujuvuuteen ja asiakkaan kokemaan – –”. He muistuttavat myös tämän ilmiön laadullisesta puolesta: asenne ei ole kiinni resursseista (mts. 10). Edelleen sosiaaliasiamiehet (mp.) toteavat, että ”päättösten perusteleminen riittävällä tasolla varmistaa asiakkaiden tasavertaisen ja yhtäläisen kohtelun kaikkialla kunnassa”. Kielenkäyttöön liittyvä seikka kytketään siis keskeisten perusoikeuksien toteutumiseen. Vielä johtopäätöksissään he korostavat ylitse muun seikkoja, jotka realisoituvat viestinnässä ja kielenkäytössä: ”Asiakkaalle annettava riittävä ja ymmärrettävä informaatio palveluista sekä asiakkaan oikeuksista ennalta ehkäisee useita ongelmia, joiden vuoksi tyypillisesti ollaan sosiaaliasiamieheen yhteydessä.” (Mts.13.) Sekä asenteita että informaatiota ilmaistaan ja tulkitaan pitkälti nimenomaan kielellisten valintojen varassa (ks. esim. Raevaara, Sorjonen & Lappalainen 2013).

Kielen, kommunikaation ja tekstityön keskeinen ja kiinteä rooli sosiaali- ja terveyspoliittisissa toimenpiteissä on luettavissa melkein mistä hyvänsä alan julkaisusta. Otan esimerkiksi Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen kehittämissuunnitelman, KASTEEn (2012–2015). Ohjelma kytkeytyy nimittäin suoraan eriarvoistumiskehitykseen, sillä sen tavoitteena oli hyvinvointi- ja terveyserojen kaventaminen sekä sosiaali- ja terveydenhuollon järjestäminen asiakaslähtöisesti (STM 2012: 4). Periaatteessa on siis haettu ratkaisuja sentyyppeisiin ongelmiin, joita olen edellä referoituissa tutkimuksissa nostanut esille.

Ohjelman vaikuttavuutta kuvaavina seurantaindikaattoreina oli muun muassa väestön koettu terveydentila ja elämänlaatu, 25-vuotiaan elinajanodote koulutuksen mukaan, lapsiperheiden huolet ja heidän kokemansa avunsaanti sekä ikäänntyneiden toimintakyky (STM 2012: 40). Näiden indikaattoreiden pareina olivat prosessi-indikaattorit, joiden sanotaan tarkemmin kuvaavan ”Kaste-ohjelman toimenpiteiden onnistumista ja toimintakäytäntöjen muutoksia” (STM 2012: 37). Kaikki prosessi-indikaattorit ovat erilaisia tekstejä ja tekstuaalisia prosesseja: hyvinvointi- ja terveyseroja seurataan ja raportoidaan kunnissa, tavoitteita sisällytetään suunnitelmiin, tehdään hyvinvointi- ja palvelusuunnitelmia ja arvioidaan palvelutarpeita. Mittareina tavoitteiden onnistumiselle ovat siis erilaiset tekstit, sillä seuraaminen, raportointi, sisällyttäminen ja arvioiminen tapahtuvat tietenkin tekstien avulla.

6 Julkisia palveluja kehitetään teoreettisesti kestävämmän kielikäytön varassa

Salmisen ja Ikola-Norrbackan (2009: 121) tutkimuksen kautta päästään toiseenkin julkisten palvelujen kehittämistä koskevaan päätelmään. Vaikka keskeinen tai suurin osa mit-

tareiksi asetetuista tai esille nousevista seikoista liittyisi kielenkäyttöön ja viestintään, tyypillistä on, että kieli jätetään julkisia palveluja tai hallintoa koskevan tutkimuksen tarkastelun ulkopuolelle tai mainitaan ikään kuin erillisenä seikkana (ks. myös Konttinen 1983: esim. 71). Sama ilmiö on nähtävissä myös puhuttaessa tietoyhteiskunnasta: kielen keskeinen rooli tiedonmuodostuksessa jää yleensä aina mainitsematta, nähtävästi tunnistamatta (Tiililä 2011: 162–163, 182). Sama näyttää koskevan puhetta digitalisaatiosta: huomiotta jää, että se perustuu pitkälti kirjoittamiseen (Kääntä 2017). Myös Salmisen ja Ikkola-Norrbäckin väittämien listassa *virakieli* mainitaan erikseen, vaikka jokin kielenkäyttöön viittaava termi voitaisiin nähdä kaikkien kyselyssä esitettyjen väittämien yläkäsitteenä.

Julkisia palveluja tarkasteltaessa ja kehitettäessä *kieli* mainitaankin tyypillisesti vain puhuttaessa kielilain (2003/423) piirissä olevista seikoista, erityisesti oikeudesta oman äidinkielen käyttöön. Virakieli toivottavine piirteineen saatetaan myös mainita, mutta viitteitä ei ole siitä, että nähtäisiin esimerkiksi perustelemisen tai kuulemisen toteutuvan juuri kielenkäytössä ja kommunikaatiossa tai tiedon olevan käytännössä verbaalista valintaa ja vaihdantaa.

Toinen yleisesti huomion arvoinen seikka on se, että jos kielestä puhutaan muuten kuin kielilain näkökulmasta, puhutaan vakiintuneesti lähinnä *selkeästä*, joskus myös *ymmärrettävästä* kielestä. Selkeyspuhe on brändimäinen ilmaus, jolla on vastineensa esimerkiksi ruotsissa (*klarspråk*; ks. esim. Tiililä 2015). Selkeyspuheessa on se etu, että se asettaa tarkastelun kohteeksi tekstitason ilmiöt esimerkiksi oikeakielisyyden sijaan. Julkishallinnon kielessä oikeakielisyys ei yleensä ole ongelma, mutta osa kielenkäyttäjistä tyypillisesti tarkastelee kieltä lähinnä siitä näkökulmasta. Siksi katseen suuntaaminen tekstitasolle voi olla jo itsessään saavutus. Brändinomainen selkeyspuhe on usein tehokas tapa saada kieliasiaa ylipäänsä eteenpäin ja osaksi kehittämisen kohteita. Suomessa kielen selkeys otettiin jo alkuvaiheessa päätavoitteisiin esimerkiksi *Avoin hallinto* -hankkeessa (VM 2013), jota on valtiovarainministeriön vetämänä toteutettu vuodesta 2013 lähtien. Hanke on osa kansainvälistä avoimen hallinnon kumppanuushanketta (*Open Government Partnership*, OGP). Ottamalla selkeän kielen yhdeksi teemaksi Suomi erottautui kansainvälisesti, sillä eri maiden osahankkeissa keskityttiin alkuun – ja usein vieläkin – tiedonvälityksen osalta tyypillisesti vain teknologiapainotteisesti avoimeen tietoon, dataan ja digitalisointiin.

Samalla selkeyspuhe kuitenkin tavoittaa kielen ulottuvuuksista vain osan – lisäksi vain pienen osan – sillä julkisten palvelujen kielenkäytössä voi perustellusti sanoa olevan valtaosin muita kuin selkeysongelmia, jos siis ongelmista puhutaan. Selkeyspuhe jättää huomiotta myös sen, että hallintolaissa (434/2003, 9. §) asetetaan kielelle muitakin kuin selkeysvaatimus. Selkeyden lisäksi mainitaan *ymmärrettävyys* ja *asiallisuus*, ja näille kaikille on nähtävissä oma merkityksensä (ks. Tiililä 2015). Erityisesti *asiallisuus*

kuitenkin unohdetaan usein kokonaan, ja se onkin jäänyt pois esimerkiksi kuntalaista (410/2015, 29. §) ja hallituksen esityksestä sosiaali- ja terveydenhuollon uudistukseksi (HE 15/2017, 28. §). Kuntalaista se puuttuu siitäkkin huolimatta, että lain esitöissä (HE 268/2014) viitataan hallintolain kielipykälään. Oireellista silti on, että juuri kohteluun, siis asiallisuuteen, liittyvät asiat nousevat palvelukokemuksissa toistuvasti vahvana esille. Esimerkiksi terveydenhuollon palvelujen keskittämistä tutkinut Maijaterthu Tiainen (2015: 45) kiteyttää tuloksiaan seuraavasti: ”Onnistunut palvelukokemus syntyy hyvien käytöstapojen mukaisesta, asiallisesta, kohteliaasta ja ystävällisestä asiakaspalvelusta sekä vuorovaikutuksesta, jossa asiakas kokee osallisuutta ja tuntee, että häneen ja hänen asiaansa suhtaudutaan vakavasti.” Myös edellä referoimani muut tutkimukset osoittavat, että julkisten palvelujen asiakkaat pitävät ongelmallisina usein erityisesti sellaisia kokemuksia, joita voi luonnehtia kohteluun liittyviksi.

Hallintolain vaatimuksissa voi nähdä kieltä moniulotteisesti käsittelevän otteen, sillä asiallisuuden vaatimus vastaa väljästi kielen intersubjektiveista funktioista, ymmärrettävyys ideationaalista ja selkeys tekstuaalista (Halliday & Hasan 1976: 26–27; Tiililä 2015). Selkeyspuhe saattaakin pönkittää näkemystä, jonka mukaan kielellä olisi vain informaatiota välittävä funktio. Toisaalta se kiinnittää tyyppillisesti huomion vain kielelliseen tuotokseen, ei prosesseihin: puhutaan vaikeista sanoista ja mutkikkaista virkerakenteista. Tarkemman selvittämisen arvoista voisi olla, missä määrin sana *kieli* ohjaa katsomaan vain kontekstista ja vuorovaikutustilanteen kokonaisuudesta irrallisia kielenkäytön elementtejä, kuten juuri yksittäisiä sanoja. Kiinnostavaa on, että hallintolain 9. pykälässä puhutaan hyvän *kielen* sijaan hyvästä *kielenkäytöstä*: kaikessa niukkuudessaankin lain on mahdollista tulkita suuntaavan katseen prosesseihin, variaatioon ja tapauskohtaisuuteen. Kolmanneksi hallinnon ja julkisten palvelujen kehittämisessä huomio kiinnittyy vahvimmin viranomaisosapuolen, siis palvelun tarjoajan, tuottamaan kieleen eikä siihen, mikä rooli kansalaisella on viestinnässä tai mitä kykyjä hänellä vuorovaikutuksessa pitäisi olla.

Pelkästään kielelliseen tuotokseen ja informaatiofunktioon keskittyvä näkökulma on luonnollisesti kielitieteen näkökulmasta äärimmäisen suppea. Kielen monifunktioisuus on kielentutkimuksessa yleisesti hyväksytty ja vakiintunut näkökulma monessa lingvistisessä suuntauksessa (ks. koostetta esim. Rahtu 2006: 33–35). Samaten kielellistä tuotosta tarkastellaan lingvistiikassa varsin vakiintuneesti osana muita merkitysjärjestelmiä, kuten tilaa, ääntä, eleitä, liikkeitä, ilmeitä, hiljaisuutta, nopeutta ja hitautta (ks. esim. Tainio 1997; Lappalainen 2009; Raevara 2009; Haddington & Käätä 2011) tai viestin ulkoasua, materiaalia ja kanavaa (esim. Kress & van Leeuwen 1996, 2002; Walker 2001). Kieltä ei ylipäänsä useinkaan ole tyydytty tarkastelemaan pelkästään lopputuloksen kannalta vaan myös prosessin, olipa tämä prosessi psykologinen tai kognitiivinen, sosiaalinen tai tekninen. Kielenkäytön kysymyksiä ovat kirjoittamisen, lukemisen,

keskustelemisen, merkityksistä neuvottelemisen ja tulkitsemisen prosessit samoin kuin kielenkäyttö teknologian osana. Edelleen kielen tutkimuksessa vakiintunutta on kielen tarkastelu osana tekstien intertekstuaalisia ketjuja ja verkostoja sekä tilanne- ja tekstilajikohtaisina konventioina: millainen on vuorottelun systematiikka ja äänivaltaisuus, mitkä ovat sallitut puheenaiheet ja tabut, millaista on odotuksenmukaisuus ja -vastaisuus viestinnässä (esim. Sacks, Schegloff & Jefferson 1974; Brown & Yule 1983; Fairclough 1992; Bhatia 1994).

7 Metapuheen ongelmista yhteiskunnallisiin ongelmiin: kielitietoisuus ja julkinen valta

Tutkimukset osoittavat nähdäkseni kiistatta, että monet sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden ja potilaiden kokemista ongelmista liittyvät tavalla tai toisella tiedonsaantiin ja kommunikaatioon. Katsaus vanhempiin tutkimuksiin näyttää myös, että samantyyppiset ongelmat ovat jatkuneet vuodesta ja vuosikymmenestä toiseen.

Onkin perusteltua olettaa, että yhtenä keskeisenä syynä tähän on se, että ongelmien kommunikatiivista luonnetta ei tunnusteta riittävän laajasti. Kiteytetysti tunnistamiseen liittyvä ongelma tuntuisi olevan se, että kieleen liittyväksi ymmärretään vain ilmiöt, joita kutsutaan sanalla *kieli*. Ongelma kasvaa, kun itse sanaan *kieli* liitetään tyyppillisesti vain sana- ja lausetason ilmiöitä. Kielen tai kielenkäytön ilmiöinä ei sen sijaan nähdä esimerkiksi verbaalisubstantiivein ilmaistuja kommunikatiivisia prosesseja, kuten lakisääteistä *perustelemista* tai *kuulemista*. Jos taas *viestinnän* tai *vuorovaikutuksen* rooli huomataan, tarkastelu voi jäädä tekniikan tai epämääräisemmin läsnäolon tavan tasolle, ja *kieltä* pidetään näistä erillisinä.

Koska asioinnissa esiintyvät ongelmat ovat vuosikymmenestä toiseen pysyneet samantyyppisinä, on lisäksi perusteltua olettaa, että kehittämistoimet on suunnattu väärin jo vuosikymmenten ajan. Mielenkiintoinen kehittämistyön yksityiskohta on, että se, mihin panostetaan, saattaa esiintyä asiakaskyselyiden häntäpäässä. Esimerkiksi 1980-luvulla (Setälä 1988: 39) kansalaisten esittämien kehittämistoiveiden häntäpäässä oli asiakkaiden itsepalvelun lisääminen muun muassa tietokoneyhteyksillä. Tätä kannatti vain 7 prosenttia vastaajista, ja vain 5 prosenttia vastaajista piti tärkeänä kilpailua palvelujen tarjonnasta eli toivoi myös yksityiset mukaan järjestämään palveluja. Juuri näihin on kehitystä kuitenkin suunnattu.

Sama ilmiö on nähtävissä lähes 30 vuotta myöhemmin. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen ykköstavoitteeksi asetettu valinnanvapaus on kansalaisten toiveiden häntäpäässä. Tärkeimpänä pidetään paitsi peruspalvelujen vahvistamista myös palvelujen sujuvuutta (Muuri 2017). Kärjistäen: vuosien mittaan ongelmat siis yhtäältä

pysyvät samoina ja toisaalta julkisia palveluja kehitetään tavoilla, jotka eivät ole kansalaisten toiveiden kärjessä.

Tilanteen merkittävästä paranemisesta ei ole vakuuttavia merkkejä. Yhtenä keskeisenä sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen osana on pidetty asiakkaitten valinnanvapauden lisäämistä; uudistus eteni vuosien 2016–2017 kuluessa lakiesityksiksi (HE 15/2017). Hallituksen esityksessä laiksi asiakkaan valinnanvapaudesta (HE 47/2017, 17. §) todetaan, että ”asiakkaan on tehtävä sosiaali- ja terveystieteiden ja suunhoidon yksikön valinnastaan **ilmoitus 77 §:n 1 momentissa tarkoitettua tiedonhallintapalvelua käyttäen tai muutoin kirjallisesti** sille maakunnalle, jonka asukas hän on.” (Lihavoinnit minun.) Aiemmin referoimieni tutkimusten valossa on pelättävissä, että monille haavoittuvassa asemassa oleville ihmisille tällainen kirjallinen tai tietotekniikkaan sidottu prosessi voi olla ylivoimainen, siis joko liian työläs tai eri syistä liian vaikea. Esimerkiksi selvityksessä (Koski & Miettinen 2007: 65) vankien oppimisvalmiuksista yli kolmasosa arvioi, että omat tietotekniset taidot ovat ”huonot” tai ”erittäin huonot”. – Tämä ei toki ole sote-uudistuksen ainoa ongelma.

Katsauksessani esittämäni päättelyketjun pohjalta väitänkin, että yksi eriarvoistumiskehityksen syy on puutteellinen kielitietoisuus ja siihen sisältyvät liian suppeat kielikäsitteet. Julkishallinnon kehittämisessä ei nähtävästi tunnisteta tutkimusten ja selvitysten kautta silmien eteen avautuvien ongelmien luonnetta, ja kehittämistoimissa sivuutetaan kielitieteellinen näkökulma ja asiantuntemus. Vaikka sosiaali- ja terveydenhuollon tutkimusta ei kielitieteessä ensi katsomalta tuntuisi olevan paljon, jonkin verran sitä kuitenkin on. Monet aihepiiriin tutkimukset edustavat keskusteluanalyysiä ja erityisesti potilaan ja lääkärin vuorovaikutusta (esim. Sorjonen, Peräkylä & Eskola 2001). Tuoreempia tutkimussuuntauksia ovat esimerkiksi hoitotyön kieleen keskittyvät S2-alan tutkimukset (esim. Kela & Komppa 2011) ja kaksikieliseen ympäristöön kohdistuva tutkimus (esim. Pilke 2015). Myös vanhustyön kielestä on vireillä tutkimus- ja kehittämishanke (ks. Pietikäinen, Mäntynen & Lehtola 2016). Monien tutkimusten kysymyksenasettelut ovat sovellettavissa sosiaali- ja hoitoalojen konteksteihin, vaikkeivät suoraan kohdistu niihin. Tällaisia ovat esimerkiksi *TextPract*-hankkeessa tehdyt tutkimukset kirjoitetun ja puhutun kielen yhteyksistä organisaation käytänteissä (Vaasan yliopisto 2015) tai puhuttelukäytäntöjen tutkimus Helsingin yliopistossa (Helsingin yliopisto 2014), josta osa myös koskee nimenomaan asiointi- tai hoitotilanteita.

Erilaisten kirjallisten aineistojen, kuten suunnitelmien, sopimusten tai vaikkapa asiakasprofiilien, lingvististä tutkimusta tarvittaisiin kuitenkin selvästi lisää. Sosiaali- ja terveydenhuolto edustavat niin sanottua ihmistyötä, jonka ydintä on potilaiden ja asiakkaiden henkilökohtainen kohtaaminen. Silti nämäkin työt ovat varsin tekstivaltaisia, päiväkoteja myöten (ks. Pyhäniemi 2010). Tekstivaltaisuus lisääntyy digitalisaation myötä:

se vaikuttaa paitsi asioimiseen, asiakkaisiin ja potilaisiin myös virastojen ja julkisten palvelujen työn organisoitumiseen ja resurssien jakautumiseen.

Olisikin paikallaan ymmärtää kielen läpitunkeva rooli juuri sosiaali- ja terveydenhuollossa. Erityisesti kirjoitetut tekstit ovat keskeinen osa julkishallinnon organisaatioiden prosesseja ja organisoitumista ja keskeinen osa myös asiakastyötä, äärimmillään jopa keskeinen osa ihmisen virallista olemassaoloa ja sen lakkaamista (Viinikka 2013). Tekstit pysyvät, vaikka työntekijät vaihtuvat ja toimivat näin myös jatkuvuuden takeena ja perehdyttämisen välineinä. Tekstit syntyvät vanhan pohjalta, kollektiivisesti ja hierarkkisesti. Siksi esimerkiksi tekstien piirteet ovat harvoin yksittäisen kirjoittajan vapaassa valinnassa. Toisaalta kielelliset piirteet ovat myös pitkälti seurausta kirjoittamisen teknisistä oloista, kuten tietojärjestelmien ominaisuuksista ja rajoituksista. Niinpä kieli ei myöskään muutu yksittäisten työntekijöiden varassa, muttei toisaalta pelkästään lainsäädännöllä. Tällainen kiinteästi muuhun työhön integroitava näkökulma kielenkäyttöön on otettu esimerkiksi *Hyvän virkakielen toimintaohjelmaan* (OKM 2014), jossa toisaalta muistutetaan siitä, että ihmisten mahdollisuus myös suulliseen asiointiin pitää turvata (mts. 22).

Kielitietoisuus vaatisi ymmärrystä siitä, että kieli on merkittävä osa kaikkea yhteiskunnallista toimintaa: juuri julkinen valta konkretisoituu pitkälti tekstien ja kielen avulla. Kaikki yhteiskunnallinen kehitys vaikuttaa myös kieleen; kieleen vaikuttaa esimerkiksi hallinnon ja palvelujen keskittäminen. Myös kielenkäytön kehittämisessä ovat vastassa teknologian, työprosessien tai politiikan asettamat rajoitukset. Siksi kielentutkijalle relevantteja tutkimuksiakin löytyy runsain mitoin muualta kuin kielitieteeksi luokitellulta alalta. Vastaavasti keskustelua kielitieteen kanssa toivoisi nykyistä paljon enemmän esimerkiksi juuri sosiaali- ja terveydenhuollon tai politiikan tutkimuksen piiristä.

Kielitietoisuuteen kytketään vakiintuneesti kriittisyys (*critical language awareness*, Fairclough 1992), ja julkisia palveluja tutkittaessa huomio suunnataan kriittisyyden nimissä korostuneesti esimerkiksi kielellä luotuihin valtasuhteisiin. Kenellekään lingvistille kielen ja vallan suhde ei toivottavasti ole enää uutinen. Tällaisen tietoisuuden ohelle tarvittaisiin kuitenkin yhä enemmän sellaista tietoisuutta, jossa kielellisiä ratkaisuja osattaisiin analysoida – ei vain vallankäytön välineenä – vaan myös osana kielen ja tekstilajien järjestelmää ja arkisen työn osana. Tässä kohtaa konstruktivistisia näkökulmia olisi siis hyvä täydentää genretutkimuksella: on tärkeä tietää, että vallankäytöksikin tulkittavat ratkaisut saattavat motivoitua vaikkapa tekstuaalisesti, tekstistrategioiden kautta (Karvonen 2008) tai teknisten järjestelmien rajoituksista. Lingvistiä tarvitaan kumppaniksi paitsi sosiaali- ja hoitoalojen mutkikkaiden ja hienovireisten kielenkäytön ilmiöiden tunnistamiseen myös niiden ongelmien sensitiiviseen ratkomiseen.

Kirjallisuus

- Berger, P. & T. Luckmann 2005 [1966]. *Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen*. Helsinki: Gaudeamus.
- Bhatia, V. 1994. Cognitive structuring in legislative provisions. Teoksessa J. Gibbons (toim.) *Language and the law*. London: Longman, 136–155.
- Brown, G. & G. Yule 1983. *Discourse analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Eronen, A., T. Lehtinen, P. Londén & A. Perälähti 2016. *Sosiaalibarometri 2016. Erityiskatsaus toimeentulosta ja sote-uudistuksesta*. Helsinki: SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry.
- Fairclough, N. 1992. *Discourse and social change*. Cambridge: Polity Press.
- Günther, K. 2015. *Asiakasdokumentaatio arviointina mielenterveytyön arjessa. Tutkimus ammatillisesta kirjaamisesta*. Acta Universitatis Tampereensis 2108. Tampere: Tampereen yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9950-0>.
- Haddington, P. & L. Kääntä (toim.) 2011. *Kieli, keho ja vuorovaikutus. Multimodaalinen näkökulma sosiaaliseen toimintaan*. Helsinki: SKS.
- Halliday, M. & R. Hasan 1976. *Cohesion in English*. London: Longman.
- Hallintolaki 6.6.2003/434. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>.
- HE 268/2014. Hallituksen esitys eduskunnalle kuntalaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi. <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2014/20140268>.
- HE 47/2017. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi asiakkaan valinnanvapaudesta sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä valtioneuvoston tarkastusvirastosta annetun lain 2 §:n muuttamisesta. <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2017/20170047>.
- HE 15/2017. Hallituksen esitys eduskunnalle maakuntien perustamista ja sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisen uudistusta koskevaksi lainsäädännöksi sekä Euroopan paikallisen itsehallinnon peruskirjan 12 ja 13 artiklan mukaisen ilmoituksen antamiseksi. <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2017/20170015>.
- Helsingin yliopisto 2014. *Miten puhutella? Puhuttelutapojen vaihtelu ja muutos -tutkimushanke*. [https://tuhat.helsinki.fi/portal/fi/projects/how-to-address-vari\(ef79f132-d6cb-465f-8035-8ce17702d6bf\).html](https://tuhat.helsinki.fi/portal/fi/projects/how-to-address-vari(ef79f132-d6cb-465f-8035-8ce17702d6bf).html) [luettu 3.6.2017].
- Hirvonen, J. 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*. Helsinki: Stakes.
- Hoffrén, M. 2009. *Julkisen hyvinvointipalvelun asiakkaan asema. Kuluttajaoikeudellinen selvitys*. Oikeusministeriön julkaisuja 2009:4. Helsinki: Oikeusministeriö.
- Juhila, K. 2004. Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimus. Historiaa ja nykysuuntauksia. *Janus*, 12 (2), 155–183.
- Karvinen, K. 2008. *Asiakkaaseen viittaaminen kotihoidon hoitokertomuksissa*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.
- Kekki, T. & T. Mankkinen 2016. *Turvassa? Kansalaisturvallisuuden tila Suomessa*. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 8/2016. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia.
- Kela, M. & J. Kompaa 2011. Sairaanhoidajan työkieli – yleiskieltä vai ammattikieltä? Funktionaalinen näkökulma ammattikielen oppimiseen toisella kielellä. *Puhe ja kieli*, 31 (4), 173–192.
- Kielilaki 6.6.2003/423. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423>.
- Konttinen, E. 1983. *Asiointipulmat hallinnossa. Tutkimus kansalaisten kokemista ongelmista ja kitkatekijöistä*. Joensuu: Joensuun korkeakoulu.
- Koski, L. & K. Miettinen 2007. *Vangit koulutuksessa. Selvitys vankien koulutukseen osallistumisesta, oppimisvalmiuksista ja -strategioista sekä opetuksen laadusta*. Rikosseuraamusviraston julkaisuja 3/2007. http://www.oph.fi/download/46659_vangit_koulutuksessa.pdf.

- Koulu, R. 2014. *Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunta lainkäyttäjänä*. Helsinki: COMI.
- Kress, G. & T. van Leeuwen 1996. *Reading images. The grammar of visual design*. London: Routledge.
- Kress, G. & T. van Leeuwen 2002. *Multimodal discourse. The modes and media of contemporary communication*. London: Arnold.
- Kuivalainen, S. 2007. Toimeentulotuen alikäytön laajuus ja merkitys. *Yhteiskuntapolitiikka*, 72 (1), 49–56.
- Kuntalaki 10.4.2015/410. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150410>.
- Kääntä, L. 2017. (Digi)kirjoittaminen digitalisaation perustana. Esitys kirjoittamisen tutkimuksen päivillä 17.–18.5.2017, Jyväskylän yliopisto.
- Laaksonen, K. 2011. Ymmärrettävämpiä tekstejä Kelasta. *Kielikello*, 4, 32–33.
- Lappalainen, H. 2009. Prologi. Johdatusta kioskiasiointien tutkimukseen. Teoksessa H. Lappalainen & L. Raevaara (toim.) *Kieli kioskilla. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista*. Helsinki: SKS, 12–31.
- Lyytinen, J. 2017. Viisikymppisessä Suomessa juoppoja paletui kaduille – nuoret radikaalit ja kulttuuriväki järjestivät kodittomille varjojuhlan. *Helsingin Sanomat* 15.1.2017.
- Metteri, A. (toim.) 2003. *Asiakkaan ääntä kuunnellen. Kitkakohdistu kehittämisehdotuksiin*. Helsinki: Edita.
- Muuri, A. 2010. Väestön mielipiteet sosiaalipalveluista. Teoksessa M. Vaarama, P. Moisio & S. Karvonen (toim.) *Suomalaisten hyvinvointi 2010*. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 78–92.
- Muuri, A. 2017. *Mitä sote-uudistukselle kuuluu nyt eli Sote-ajankohtaista*. Esitys vammaispalvelujen neuvottelupäivillä. 19.–20.1.2017, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Ohisalo, M., T. Laihiala & J. Saari 2015. Huono-osaisuuden olottuvuudet ja kasautuminen leipäjonoissa. *Yhteiskuntapolitiikka*, 80 (5), 435–446.
- Ohisalo, M. & J. Saari 2014. *Kuka seisoo leipäjonossa? Ruoka-apu 2010-luvun Suomessa*. Helsinki: Kunnallisanalan kehittämissäätö.
- OGP, Open Government Partnership. <http://www.opengovpartnership.org/> [luettu 20.2.2017].
- OKM 2014. *Hyvän virkakielen toimintaohjelma*. Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2014:2. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö.
- Pietikäinen, S., A. Mäntynen & J. Lehtola 2016. *Ihmislähtöinen kieli ja hyvä vanhuus -tutkimushanke*. <https://ihmislähtöinenkieli.wordpress.com/> [luettu 3.6.2017].
- Pilke, N. 2015. "Nyt minä ymmärrän paljon, mitä työntekijät naiset puhuvat". – Ulkomaalaistaustaiset sairaanhoitajaopiskelijat ammatillisella kielirajalla. Teoksessa D. Rellstab & N. Siponkoski (toim.) *Rajojen dynamiikka, Gränsernas dynamik, Borders under negotiation, Grenzen und ihre Dynamik*. Vaasa: VAKKI, 188–198.
- Pyhäniemi, S. 2010. Päiväkotien kirjoitustyöt: mitä, miten, milloin? *Kielikello*, 1, 11–12.
- Raevaara, L. 2009. Epilogi. Rutiineista, vaihtelusta ja kohteliaisuudesta. Teoksessa H. Lappalainen & L. Raevaara (toim.) *Kieli kioskilla. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista*. Helsinki: SKS, 296–315.
- Raevaara, L., M.-L. Sorjonen & H. Lappalainen 2013. *Vuorovaikutus Kelan puhelinpalvelussa*. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- Rahtu, T. 2006. *Sekä että. Ironia koherenssina ja inkohereenssina*. Helsinki: SKS.
- Roivainen, I., J. Heinonen & S. Ylinen 2011. *Köyhä byrokratian rattaissa*. Helsinki: Kunnallisanalan kehittämissäätö.
- Rotko, T., T. Aho, N. Mustonen & E. Lamminmäki 2011. *Kapeneeko kuilu? Tilannekatsaus terveyserojen kaventamiseen Suomessa 2007–2010*. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

- Sacks, H., E. Schegloff & G. Jefferson 1974. A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language*, 50 (4), 696–735.
- Saikkonen, P., S. Blomgren, P. Karjalainen & M. Kivipelto 2015. *Poistaako sosiaalityö huono-osaisuutta?* Helsinki: Kunnallissalan kehittämssäätiö.
- Salminen, A. & R. Ikola-Norrbacka 2009. *Kuullaanko meitä? Eettinen hallinto ja kansalaiset*. Vaasa: Vaasan yliopisto.
- Setälä, M.-L. 1988. *Julkisen palvelun kuva*. Helsinki: Valtion painatuskeskus.
- Sorjonen, M.-L., A. Peräkylä & K. Eskola (toim.) 2001. *Keskustelu lääkärin vastaanotolla*. Tampere: Vastapaino.
- Sosiaaliamiesten selvitys kaupunginhallitukselle 2014. Helsingin kaupunki, sosiaali- ja terveysvirasto. <https://dev.hel.fi/maatokset/media/att/1a/1a4a4bb35a499e3af1f10f6dce16b1f79313b678.pdf>.
- STM 2012 = Sosiaali- ja terveysministeriö 2012. *Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuunnitelma KASTE 2012–2015*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Tainio, L. (toim.) 1997. *Keskusteluanalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino.
- Therborn, G. 2014. *Eriarvoisuus tappaa*. Tampere: Vastapaino.
- Tiainen, M. 2015. *Uudelleen organisoitujen palvelujen laatu asiakkaan arvioimana. Seurantatutkimus terveydenhuollon hajautettujen päivystyspalvelujen keskittämisestä*. Dissertations in Social Sciences and Business Studies No 113. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-1983-0>.
- Tiililä, U. 2000. Tapaus päivähoitopäätös. Teoksessa V. Heikkinen, P. Hiidenmaa & U. Tiililä, *Teksti työnä, virka kielenä*. Helsinki: Gaudeamus, 214–266.
- Tiililä, U. 2007. *Tekstit viraston työssä. Tutkimus etuspäätösten kielestä ja konteksteista*. Helsinki: SKS.
- Tiililä, U. 2011. Sanoilla lavastettu virasto. Teoksessa M. Johansson, P. Nuolijärvi & R. Pyykkö (toim.) *Kieli työssä. Asiantuntijatyön kielelliset käytännöt*. Helsinki: SKS, 162–189.
- Tiililä, U. 2015. Mitä on asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä virkakieli? *Kielikello*, 3, 7–9.
- Tiililä, U. 2016. Makt genom myndighetsspråk – myt och verklighet. Teoksessa *Fra myndig maktsspråk til klar kommunikasjon. Rapport fra Nordisk klarspråkskonferanse Oslo, 28.–29. mai 2015*, 99–106. <http://ojs.statsbiblioteket.dk/index.php/ksn/issue/view/3436>.
- Tuori, K. 2004. *Sosiaalioikeus*. Helsinki: WSOY lakitieto.
- Törmä, S., K. Huotari, K. Tuokkola & S. Pitkänen 2014. *Ikäihmisten moninaisuus näkyväksi. Selvitys vähemmistöihin kuuluvien ikääntyneiden henkilöiden kokemasta syrjinnästä sosiaali- ja terveyspalveluissa*. Sisäministeriön julkaisu 14/2014. Helsinki: Sisäministeriö.
- Vaarama, M., E. Siljander, M.-L. Luoma & S. Meriläinen 2010. Suomalaisen kokema elämänlaatu nuoruudesta vanhuuteen. Teoksessa M. Vaarama, P. Moisio & S. Karvonen (toim.) *Suomalaisen hyvinvointi 2010*. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos, 126–149.
- Vaasan yliopisto 2015. *TextPract – Tekstien ja kasvokkaisten vuorovaikutustilanteiden verkostot organisaatioiden käytänteinä*. <http://www.uva.fi/fi/sites/textpract/> [luettu 3.6.2017].
- van Aerscht, L. 2014. *Vanhusten hoiva ja eriarvoisuus. Sosiaalisen ja taloudellisen taustan yhteys avun saamiseen ja palvelujen käyttöön*. Acta Universitatis Tamperensis 1971. Tampere: Tampereen yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9568-7>.
- VM 2013 = Valtiovarainministeriö 2013. *Avoin hallinto ja osallisuuden edistäminen Suomessa*. Helsinki: Valtiovarainministeriö.
- Viinikka, J. 2013. Dramaattinen preesens ja kuolintodistusten tapahtumatietojen kieli. *Läketieteellinen aikakauskirja Duodecim*, 129 (21), 2303–2309.
- Virjo, I. 2000. Toimeentulotuen alikäytön laajuus ja syyt. *Janus*, 8 (1), 28–44.
- Vuorela, T. 1988. *Asiakaspalaute palvelujen laadun arvioinnissa*. Helsinki: Valtionhallinnon kehittämiskeskus.
- Walker, S. 2001. *Typography and language in everyday life. Prescriptions and practices*. London: Longman.