

Tervetuloa elektiiviseen sektioon!

Tunteva kansalainen ja abstrakti viranomainen
kohtaavat

Taustat

Essi Lehtinen

- KTM (markkinointi), FM (suomen kieli)
- Oulun kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden tiedottaja
- Äidinkielen opettaja
- Kandidaatintutkielma 2008:
Kertomuksia köyhistä ja orvoista lapsista ja lasten kotihoidon tukien käytöstä. Oulun kaupungin sosiaali- ja terveystoimen toimintakertomusten muutoksia 1916–2006.
- Pro gradu 2017:
Mistä puhumme, kun puhumme virkakielestä? Kansalaisten ja kuntien käsityksiä viranomaisten kielenkäytöstä.

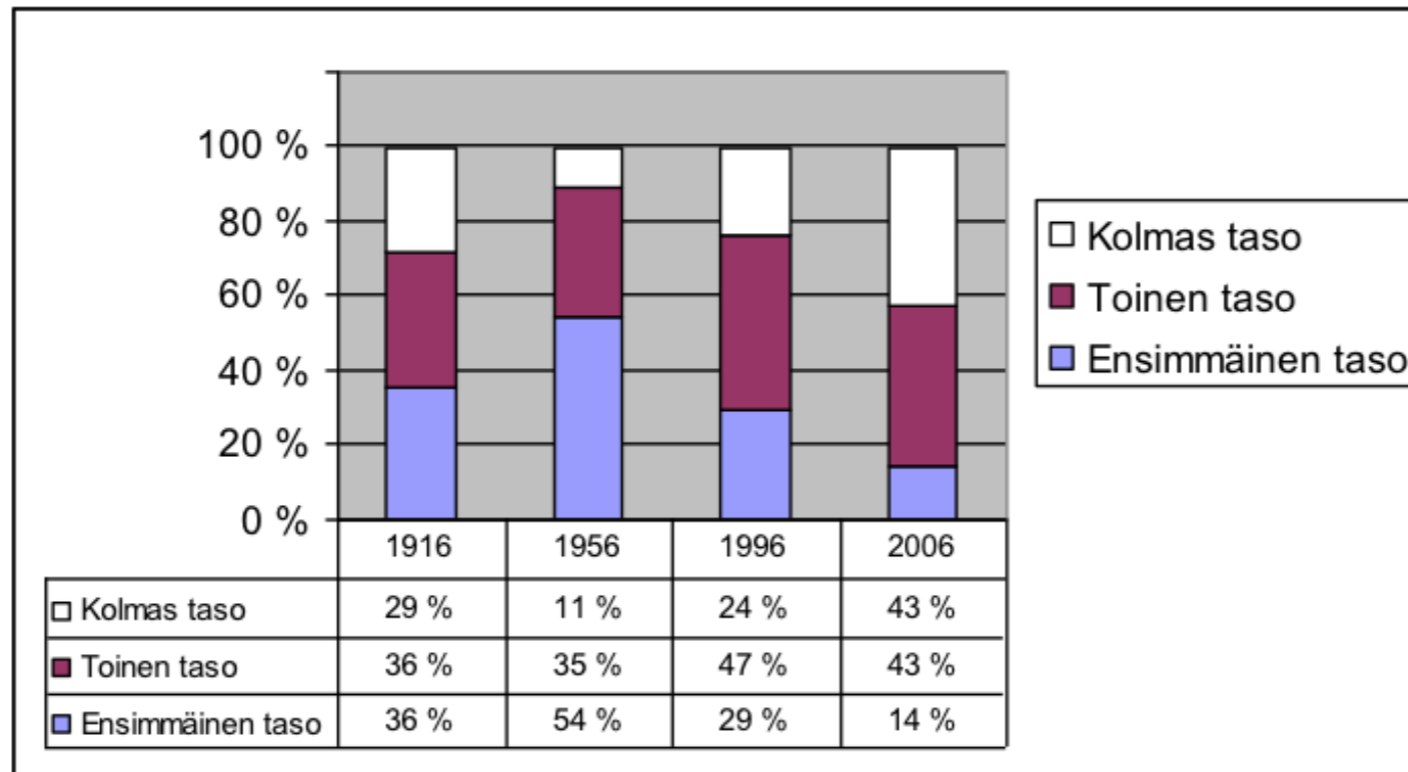
Näkökulmia virkakieleen

1. Viranomaisen näkökulma
2. Kansalaisen näkökulma
3. Kielen ammattilaisen näkökulma

Muuttuva virkakieli

- Virkakielen huollon muutos:
 - Pitkävirkkeisyyden suitsimisesta sävyyn ja kontekstuaaliseen lähestymistapaan
- Virkakielikin muuttunut:
 - *Kapulakieli* on tarkoittanut alun perin ruotsia.
 - Onko tsättäily virkakieltä?

Virkakieli muuttunut abstraktimmaksi



- Ensimmäinen taso: fyysiset oliot (ihmiset, eläimet, esineet)
- Toinen taso: tapahtumat, prosessit ja asiointilat
- Kolmas taso: tilat, suhteet, asenteet, odotukset ja arviot (John Lyons 1977)

Puheenaiheiden muutos

- Konkreettisia puheenaiheita:
Oulun kaupungin köyhät ja orvot lapset, hyvät kodit, kasvatuskodit, huoltajat, tuen piirissä olevat perheet, perhepäivähoidon asiakkaat, perhepäivähoitajat, kaksi uutta ryhmäperhepäiväkotia
- Abstrakteja puheenaiheita:
tarpeen kasvu, toimeentulotuen tarve, lasten kotihoidontukien käyttö, toimeentulotuen rakenteellinen uudistus, hoitopäivien määrä, kuntouttavan työtoiminnan asiakasmäärä, työmarkkinatuella olevien asiakkaiden aktivointiaste

.

Kenen tekstilajit?

Kansalaiskyselyssä mainitut tekstilajit	Kuntakyselyssä mainitut tekstilajit
Hakemukset, lomakkeet ja kaavakkeet	Hakemuslomakkeet
Päätökset	Luvat ja muut päätökset
Ohjeet	Ohjeet, säännöt ja määräykset
Verkkosivut	Verkkosivut
Tiedotteet	Esitteet ja tiedotteet
Sähköpostiviestit	Sähköpostiviestit
Lakiteksti	
Selvityspyynnöt	
Organisaationnimet	
	Esityslistat
	Muistiot ja raportit
	Strategiat ym. suunnitelmat
	Rekisterit ja tietojärjestelmät
	Pöytäkirjat
	Ilmoitukset ja kuulutukset

Kansalaisia kiinnostavat heidän omaan asiointiinsa liittyvät tekstit sekä niihin tarvittavat ohjeet.

Viranomaisille keskeisiä myös päätöksenteon, suunnittelun ja seurannan tekstit.

Mitä on selkeys?

En ole varma, onko terveydenhoitohenkilökunta viranomaisia, mutta laitan tämän kuitenkin. Ajattelin aikanaan suurella empatialla esim. maahanmuuttajaäitejä saadessani kirjeen, joka alkoi: "Tervetuloa elektiiviseen sektioon." Mielestäni voisi sanoa vaikka "Tervetuloa synnyttämään keisarinleikkauksella."

Asiat mitkä teille on selviä ei todellakaan ole asiakkaalle selviä, joten kannattaapa ihan alussa jo ruveta selittämään laajemmin asiaa. Kannattaa myös pyytää asiakasta selittämään asia perästä jotta selviää se onko asia ymmärretty vai ei.

Kaavakkeista sen verran, että kannattaa kaikki täytettävät kohdat selittää lomakkeen takapuolella. Ei nimittäin ihan kaikille ole selvänä mitä esim. Henkilötunnus meinaa.

Pitäisi kirjata perustuslakiin, että vain sellainen lainsäädäntö ja virkamiesten teksti on alamaisia velvoittavaa, minkä voi vaivatta ymmärtää kuka tahansa mökin mummo tai vaari.

EU:n tai suomalaisten virastojen ja laitosten kirjoittama kapulakieli pitäisi kieltää kokonaan ja hyväksyä vain selkokieli.

Vastauksia kysymykseen *Mitä viranomaiset voisivat tehdä viestintänsä parantamiseksi.*

Kansalainen vereslihalla

- Kansalaiset kuvaavat viranomaisten viestintää *ylimieliseksi, syyllistäväksi, aggressiiviseksi, negatiivisia mielikuvia luovaksi, jopa törkeäksi uhkailuksi*

Lähetys (yrityksen nimi) €0,0 noudettavissa 24.08. asti os. (postin osoite), HEL-SINKI. Henkilökortti&tunnus JJFIXXXXXXXXXXX mukaan. Hyllly B2568.

Sain Poliisilta seuraavan ilmoituksen tekstiviestillä:

"POLIISI

POLIISIN lähetys tunnuksella X noudettavissa R-KIOSKI X ,HELSINKI 10.07.13 asti.Henkilöllisyystodistus ja lähetystunnus mukaan."

Viesti on lyhytsanainen, ja sävy aggressiivinen, eikä siitä käy ilmi, mitä asia koskee (kyse on passin saapumisilmoituksesta). Välien ja välimerkkien käyttöön liittyvät virheet tekevät viestistä lisäksi huolimattoman oloisen. Sain perään vielä muistutuskirjeen, jossa oli käytetty ainoastaan lyhyitä päälauseita. Ensireaktiona molemmista viesteistä pelästyin, että olen tehnyt jotain paha.

Nyrkkisääntölistat

- tekstit lyhyemmiksi ja selkeämmiksi
- aktiiviset verbimuodot käyttöön
- -minen-muodot karsittava aina kun mahdollista, eli Ei tällaisia virkkeitä:

- 1 Suora sanajärjestys. Lyhyet lauseet.
- 2 Viisi lausetta per ladottu kappale, viisi sanaa per lause.
- 3 Ei passiiveja. Etsi lauseelle tekijä. Ei lauseenvastikkeita.
- 4 Vältä "olla"-verbiä. Keksi tilalle vahvoja verbejä, jotka kuljettavat tekstiä.
- 5 Pilko yhdyssanoja jos voit. Vältä erityisesti kolmi- tai neliosaisia pitkiä yhdyssanoja.
- 6 Kielletyt sanat: tapahtuma, toiminta, tilanne, prosessi, järjestelmä, systeemi, on ollut olemassa . . . ne kaikki ovat löysiä ja siksi hylättävä.

8 Käytä vilkkaita liikuttavia verbejä

9 Sarjassa 1. Yksi asia yhteen lauseeseen.

10 Lue 2. Ei yli kahden lauseen virkkeitä.

3. Lauseerakenteesta johtuen tulkinnanvaraa ei saa jäädä!

Vähemmän sivulauseita.

Vähemmän lauseenvastikkeita.

Vähemmän määriteklimppejä.

Lyhyempiä virkkeitä.

ne on selitettävä suluissa tai alaviitteissä.

ei oltava selvää, mitä ihmisryhmiä se koskee. Ei niin, että esitetään ensin, että

ja sitten kappaleen lopussa mainitaan, että tämä ei koskekaan sitä ja sitä

älä kertomatta, mistä poikkeustilanteessa oleva voi löytää omaan tilanteeseensa

Vuonna 1981 minulle opetettiin lukiossa selkeän kielen perusteet:

- Kahden pisteen välissä saa olla korkeintaan 12 sanaa. Käytä lyhyitä lauseita.
- Lauseessa saa olla korkeintaan kaksi sivulausetta. Upotettu sivulause saattaa olla vaikea hahmottaa.
- Älä käytä laina/sivistyssanoja tarpeettomasti. Ei lukija välttämättä ymmärrä slangiasi.
- Vältä lauseenvastikkeita. Miksi käyttää vastiketta, kun on olemassa oikeakin lause.

ansalaisen

sta, että

äinvastoin.

etaan.

ttaessa

Mielikuvia virkakielestä

- Vaikeasti ymmärrettävää
- Tylyä
- Virheellistä, koulussa opittuja normeja rikkovaa

Virallisuuden puolustus

Aihe on tärkeä, koska kielen vaalimisella on kulttuurista itseisarvoa ja koska viranomaisten kielenkäyttöä on totuttu pitämään esimerkillisenä, sääntöjen mukaisena, asiakielenä.

Siksi onkin huolestuttavaa, jos ymmärrettävyyden nimissä arkipäiväistetään kieltä liikaa tai hyväksytään virkakieleen puhekielimäisyyksiä. Virkakieli saa - ja minusta sen tuleekin - poiketa kielen muista käyttötilanteista. Kansalaisena tuntuu esimerkiksi oudolta, jos viranomaisen kirjeessään sinuttelee minua.

Ymmärrettävyys on toki tärkeää sekin, mutta virkakielen tasoa ei tule tästä syystä laskea yhteiskunnan heikoimman ymmärryskyvyn mukaiselle tasolle, koska tällöin kielen asiallisuus, normatiivinen oikeellisuus ja tyylikkyys laskisi ja koska kaikki eivät kuitenkaan tule ymmärtämään viranomaisten kommunikaatiota.

Päätöskirjelmät ovat syystä virallisia, pitkiä ja muodollisia. En koe, että niitä pitäisi muuttaa, jotta uskottavuus ja vertailukelpoisuus eri viranomaisilla säilyy. Tärkeää olisi kuitenkin kommunikoinnin kannalta se, että virallisten, muodollisten ja sekavien viestien lisäksi tai niiden yhteydessä kerrottaisiin viestin pääasia! Eli jotenkin esimerkiksi niin, että kun Kela lähettää tukipäätöksen, sen mukana tulisi viesti, josta käy heti ilmi pääasia. Esimerkiksi: Emmi Esimerkkinen XXXXXX-XXXX, opintotukesi on päätetty lakkauttaa 1.1.2014 alkaen. Ja sitten vasta se höpinäsekamelska.

Mitä ongelmaa ratkaistaan?

- Tekstien lyhentäminen
- Selkokieli tai selkeä kieli
- Suhtautumistavan muutos, erilainen tapa kohdata asiakas
- Informaation välittymisen vai vuorovaikutuksen ongelmia?

En ole paljon ollut tekemisissä viranomaisten kanssa ennen tätä kevättä kun olen jäänyt työttömäksi. Olen joutunut useaan otteeseen keskustelemaan viranomaisen kanssa, joka on pistänyt minut matalaksi ja kun olen asiaa selvittänyt olen todennut viranomaisen olleen väärässä ja he ovat lähtökohtaisesti pitäneet minua huijarina. Minun mielestä viranomaiset ovat unohtaneet IHMISEN joka yrittää selvitä vaikeuksistaan. Kauheinta on , että tämä on yleistä päätellen lehtijutussa. Minun mielestä viranomaisten ei pidä unohtaa, että he saavat oman palkkansa verovaroista ja he ovat auttamassa ihmisiä. Ei ajamassa heitä epätoivoon. Eihän ole iso asia olla ystävällinen ja asiallinen.