

Hyvä kielenkäyttö - muutakin kuin selkeää

IDEA-hanke

Tampereen yliopisto, 3.5.2018

Ulla Tiililä



Kirjoittamisen, tekstien ja kielen rooli työssä

Tekstit, asiakirjat, dokumentit...

- ovat keskeinen osa prosesseja ja organisoitumista
- pysyvät, vaikka työntekijät vaihtuvat
- toimivat perehdyttämisen välineinä
- syntyvät vanhan pohjalta, kollektiivisesti ja hierarkkisesti.

Tekstit ovat kielellisiä merkityskokonaisuuksia, ja **kielen piirteet** taas

- harvoin yksittäisen työntekijän vapaassa valinnassa
- sosiaalisesti hyvin sitovia tekstilajipiirteitä, siis opittua ammattikieltä
- seurausta kirjoittamisen teknisistä puitteista kuten tietojärjestelmien ominaisuuksista ja rajoituksista.



Kieli työssä: paljon muutakin kuin selkeyskysymys

Ihmistyötä tekevän pitää osata ratkaista, miten

- käsitellä vaikeita puheenaiheita, tabuja
 - raha, seksi, terveys, sairaus, eritteet ym. intiimit asiat
- tehdä vaikeita tai kiusallisia kielellisiä tekoja
 - ikävien uutisten kertominen, hylkäävä päätös, ongelmista ja konflikteista raportointi
 - tarjouksesta kieltäytyminen, eri näkemysten ja mielipiteiden kirjaaminen
 - käskeminen
 - valinnat henkilöön viittaamisessa



Katse yksilötaidoista ja säädöksistä työkäytäntöihin ja -kulttuuriin

Kieltä koskevat ratkaisut eivät ole yksilökohtaisia **vaan usein erilaisia tietoisia tai tiedostamattomia työkäytäntöjä**, kun esim.

- referoidaan
- kirjataan odotuksenvastaista toimintaa
- siteerataan lakitekstiä

Tiililä 2016:

https://www.kotus.fi/nyt/kolumnit/hyvaa_virkakielta/hyvaa_virkakielta_2016/kielen_kehittamista_kolmesta_suunnasta.22390.news



Referoimisen kirjoittamattomia lakeja

1) Kuka on äänivaltaisin?

- esim. asiantuntija?

2) Mitkä ovat sallittuja puheenaiheita?

- Saako puhua tunteista? Kivusta?
- Mihin puheenaiheisiin reagoidaan, mitkä vaietaan pois?

3) Millainen kieli kelpaa kirjattavaksi?

- Mitä tapahtuu, jos käyttää vääränlaista kieltä, vääriä ilmaisuja, termejä?

4) Miten tekstiä käytetään?

- Luetaanko vain alku?



Kuuleminen dokumenteissa = referoimista

Mainittu referoinnin tietolähde

• Hakijan oma lääkäri	30	(18M/12K)
• Fysioterapeutti	6	(2M/4K)
• Kotikäynti	3	(1M/2K)
• Hakija, kysely	5	(1M/4K)
• Hakija, hakemus	3	(3M/1K)
• ”Raportti”	1	(1M)

(Tiililä 2007)



Vain lääkäri lähteenä

Päätöksessä:

Hakemuksen liitetyn **lääkärintodistuksen mukaan** hakijalla on diagnoosina aivohalvaus, liikkuminen erittäin hidasta ja vaivalloista rollaattorin kanssa, eikä pysty nousemaan julkisiin liikennevälineisiin.

Hakemuksessa mainitaan (suunnilleen sama):

- vasemmanpuoleinen halvaus
- liikkuminen sisällä kävellen kepin kanssa ja tukikahvoihin turvautuen
- liikkuminen ulkona rollaattorilla
- selviytyy portaista huonosti
- voi käyttää julkisia liikennevälineitä ainoastaan saattajan kanssa.



Kuulemisessa vaihtelee

- mainitaanko kaikki päätökseen vaikuttaneet tietolähteet ja
- vaikuttavatko kaikki lähteet päätökseen
- referoidaanko lähteitä
 - tasapuolisesti (määrällisesti) ja
 - oikein (laadullisesti)
- kirjataanko lähdetietomerkinnot vastaamaan tosiasiallista referointia
- johdetaanko päätös loogisesti ”faktoista”, joita on asiaselosteessa referoitu.



Millaisia työtapoja asiakirjat haittaavat tai sulkevat pois?

Asiakkaan oman näkemyksen huomioiva työtap

”Uuden asiakkaan hoito katsotaan voitavan aloittaa kunnolla vasta silloin, kun lähettävän hoitotahon asiakirjat (loppulausunnot) saadaan luettaviksi . Näin loppulausunnot rakentavat ja ylläpitävät työtapaa, joka ensisijassa pohjautuu viralliseen asiantuntijatietoon. Asiakkaan oma suullinen kertomus tai työntekijän vuorovaikutustilanteen pohjalta muodostama käsitys asiakkaan tilanteesta jää toissijaisiksi.”

(Saario 2017: 40)



Kuuleminen kirjoittamisen käytäntönä

- Äänten ja tietämisen hierarkiassa kansalainen/potilas/asiakas alimpana
- Virallinen tieto ensisijaista. Asiakkaan oma kertomus tai teksti omasta tilanteesta toissijaista.
- Asiakkaalle aina maallikon rooli.
- Ei riitä, että ymmärtää: pitää osata tuottaa oikeanlaista kieltä tullakseen kuulluksi.

Samansuuntaiset havainnot: oikeudenkäytöstä Ruuskanen 2006; kunnallisista palveluista Tiililä 2007; vakuutusmaailmasta Havukainen 2003, mielenterveystyöstä Saario 2005 ym.



Kunnioittava kohtaaminen kaikkein tärkeintä – iästä riippumatta

”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.” (Tiainen 2015)



Lähteitä ja lisälukemista

Anna-Leea Honkala 2017: Kotihoidon ongelmatilanteiden kirjaamisesta. Teoksessa Ulla Tiililä & Kati Karvinen (toim.) Elämän ja kuoleman tekstit. Kirjoittaminen sosiaali- ja hoitotyössä.

Havukainen, Pirjo 2003: Näkymätön vamma, palvelujärjestelmässä kierrätys ja korvauskiista. Ullan uskomaton mutta tavallinen tarina. Teoksessa: Asiakkaan ääntä kuunnellen. Kitkakohdista kehittämisehdotuksiin. Toim. Anna Metteri.

Karvinen, Kati 2008: Asiakkaaseen viittaaminen kotihoidon hoitokertomuksissa. Pro gradu -työ. Tampereen yliopisto.

Kati Karvinen 2017: Asiakas ja hoitaja kotihoidon hoitokertomuksissa. Teoksessa Ulla Tiililä & Kati Karvinen (toim.) Elämän ja kuoleman tekstit. Kirjoittaminen sosiaali- ja hoitotyössä.

Ruuskanen, Minna 2006: Tuomioistuinratkaisut diskurssianalyysin kohteena. Teoksessa: Oikeuden tekstit diskursseina. Toim. Niemi-Kiesiläinen & Honkatukia & Karma & Ruuskanen

Saario, Sirpa 2017: Asiakirjat mielenterveystyötä ohjaavina välineinä. Teoksessa Ulla Tiililä & Kati Karvinen (toim.) Elämän ja kuoleman tekstit. Kirjoittaminen sosiaali- ja hoitotyössä.

Tiainen, Maijaterthu 2015: Uudelleen organisoitujen palvelujen laatu asiakkaan arvioimana. Seurantatutkimus terveydenhuollon hajautettujen palvelujen keskittämisestä. Itä-Suomen yo

Tiililä, Ulla 2007: Tekstit viraston työssä. Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista. SKS, Helsinki.