



Tunteet asiakasviestinnässä

Miten välttää loukkaava ja tyly kieli?

Vammaispalvelujen neuvottelupäivät

19.1.2017

Ulla Tiililä



Esityksen sisältö

1. Tunteiden rooli ja sosiaali- ja terveydenhuollossa ja siten myös -politiikassa
 1. Mitä on asiallisuus, mitä epäasiallisuus?
 2. Epäasiallinen kieli teksteissä
 3. Rakenteelliset sävyongelmat
 4. Tahattomat sävyongelmat


(Esimerkit yleisesti sosiaali- ja terveydenhuollosta)





Tunteet ja niiden yhteiskunnallinen vaikutus

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluilla puretaan eriarvoisuutta.

 **Sote-palveluja** saa usein vain hakemalla.

 **Hakuprosessi** on kommunikaatiota ja kielenkäyttöä: etsitään tietoa, tehdään ja hankitaan tekstejä, täytetään lomakkeita, soitetaan puheluita jne.

 **Kommunikaatio ja kielenkäyttö** on samalla merkittävä palvelujen hakemisen este.

 **Esteeksi muodostuvat** erityisesti raskaat ja nöyryyttävät asiointikokemukset, siis **tunnekokemukset**.



Lain vaatima asiallisuus arvoonsa!

- **Hallintolaissa** (9. §) hyvälle kielenkäytölle asetetaan kolmenlaisia vaatimuksia: asiallisuus, selkeys ja ymmärrettävyys.
- Kaikilla oma merkityksensä:
 - **selkeys** → liittyy näkemiseen ja hahmotettavuuteen
 - **ymmärrettävyys** → liittyy mieleen ja oivaltamiseen
 - **asiallisuus** → liittyy sävyyn ja suhdetoimintaan
- **Asiallisuus** unohdetaan usein
 - jäänyt pois kuntalaista ja myös sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen lakiluonnoksesta



Mitä on asiallisuus?



Mitä on asiallinen kielenkäyttö?

Asiallisuus on

- Suhdetoimintaa ja diplomatiaa
- Hyvää käytöstä ja kohteliaisuutta
- Huomioon ottamista ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamista
- Tapauskohtaisuutta, ikäryhmän mukaisuutta

Asiallinen kieli

- ottaa puhekumppanin huomioon
- ei loukkaa eikä uhkaa, ei vähättele eikä tyrmää



Mitä on epäasiallisuus?

- vihamielinen ja penseä ote
- kokemus siitä, että tiedonhankkijaa pidetään tyhmänä, yksinkertaisena tai ymmärtämättömänä
- perustelemattomuus
- passiivinen ja piittaamaton vaikutelma
- hitaus ja niukkasanaisuus
- kokemus pompottelusta ja byrokraattisuudesta

Soveltaen: Aleksi Koski, Tietopyyntöjen yhteinen sävel.



Asiallisuus korostuu joissakin tilanteissa

Vaikeat kielelliset teot:

- Pyynnöt ja kehotukset
- Ikävät uutiset
 - hylkäävä päätös, kieltävä vastaus, tarjouksesta kieltäytyminen
- Ongelmista raportoiminen
 - konfliktien ja erimielisyyden kirjaaminen
- Tapa viitata henkilöön, lukijaan tai kirjoittajaan, itseän ja toiseen

Vaikeat puheenaiheet, tabut:

- Raha, seksi, terveys, sairaus ym. intiimit asiat

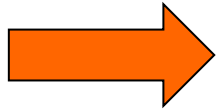


Epäasiallisuus teksteissä



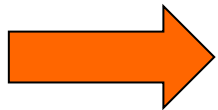
Tunnista tylyt käskyt ja absoluuttiset totuudet arvionvaraisista asioista

- Toimitatte jatkohakemuksenne kirjallisena toimeentulotukiryhmälle.



Toimita jatkohakemus - -.

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



Arviomme mukaan pystytte käyttämään.



Hakijan tilanne huomioon myös hylkäyksessä

Saatujen selvitysten perusteella Teillä on toimintarajoite, joka aiheuttaa haittaa jonkin verran, mutta ei kuitenkaan siinä määrin, että - -.



Asiallisuus: ei mustavalkoisia ratkaisuja

- Dementian vuoksi ei muista bussien numeroita eikä missä jäädä pois bussista. Myös tutulta pysäkiltä eksyy helposti kohteeseen liikkuaan. Artroosin vuoksi liikkuminen jonkin verran kankeata, lisäksi vaikeuttaa linja-autojen käyttöä.
- Dementian vuoksi teillä on vaikeuksia muistaa bussien numeroita, ette osaa jäädä bussista oikealla pysäkillä pois, eksytte helposti kohteeseen mennessänne.
- Toimintakyky on heikentynyt sairastamasi Alzheimerin taudin johdosta ja tarvitset apua päivittäin mm. X:n vaihtamisessa. Kaikki asiointi kodin ulkopuolella hoidetaan puolestasi.



Miten ihminen nimetään ja luokitellaan?

- Asiakas **tuloton** - -.
 - Vertaa: Asiakkaalla ei ole tuloja
- Jos olet eläkeläinen tai **toimintarajoitteinen** ja haluat seurustella muiden ihmisten kanssa, olet tervetullut tapaamispaikkoihimme.



Arkikieli sävyä luomassa

- Tuen saaminen edellyttää, että sairaan tai vammaisen lapsen hoidosta, huolenpidosta ja kuntoutuksesta aiheutuu perheelle vähintään 6 kuukauden ajan **tavanomaista suurempaa rasitusta ja sidonnaisuutta verrattuna vastaavanikäiseen terveeseen lapseen.**
- Vammaistukea voi saada lapsi, joka tarvitsee ikäistään enemmän **hoitoa ja huolenpitoa** vähintään 6 kuukauden ajan.

Tunnista affektiivinen kieli

- **Korostus typografisin keinoin:** isot kirjaimet, alleviivaus, lihavointi, huutomerkki
- **Vahvistavat ilmaukset:** *erittäin, hyvin, ei ollenkaan*
Hilma erittäin yhteistyöhaluton. (Honkala 2010)
- **Kuvailevat ilmaukset, epäammattillinen kieli:**
Lääkkeet otti vetkutellen, hyi, hyi.
Puuro koskematta nenän alla. (Honkala 2010)

Vrt. positiiviset kuvaukset:

Puheterapiassa Matti on innostunut ja yritteliäs poika.

Kertoo kivasti. Sujuu mukavasti.

-> Erottavat ammatillisemmasta tekstistä, mutta oletettavasti potilaasta/omaisista ok.

Potilaan ja asiakirjojen elämän kannalta mieluummin osaamis- kuin ongelmapuhetta:

Maija pystyy kolmen sanan lauseisiin.

Etuuden hakemisessa korostettava puutteita:

Maija pystyy tuottamaan vain erittäin lyhyitä lauseita.

Rakenteellinen konflikti

Asiakkaan **pyyntö** tai **toivomus**, muuttuu virkakielessä **vaatimukseksi**.



Myös tietojärjestelmät palvelemaan asiallisuutta

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

07.01.2016 ALKAEN TEILLE ON MYÖNNETTY KOROTETTU
VAMMAISTUKI.

07.01.2016 VAMMAISTUKENNE MAKSAMINEN ON KESKEYTETTY.



Miten välttää loukkaava ja tyly kieli?

1. Tunnista tavoitteen sosiaali- ja terveystieteellinen merkitys
2. Huomaa ilmiön moniulotteisuus, laajuus ja hienovireisyys
3. Usko omaan kielitajuusi, mutta tunnista työn näkökulma: se on eri kuin asiakkaan tai potilaan.
4. Huomaa vakiintuneet käytännöt ja tekniikan sanelemat ratkaisut.
5. Muista, että asiallisuuskin voi olla rutiini!

”Onnistunut palvelukokemus syntyy hyvien käytöstarojen 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

Honkala, Anna-Leea 2010: Ongelmatilanteiden kirjaaminen kotihoidon käyntikertomuksissa. Pro gradu -työ. Helsingin yliopisto, suomen kieli.

Karvinen, Kati 2014: Affektiivisuutta voi joskus olla vaikea määritellä.

[http://www.kotus.fi/nyt/kolumnit/hyvaa_virkakielta/hyvaa_virkakielta_-_palstan_arkisto_\(2002_2014\)/affektiivisuutta_voi_joskus_olla_vaikea_maaritella](http://www.kotus.fi/nyt/kolumnit/hyvaa_virkakielta/hyvaa_virkakielta_-_palstan_arkisto_(2002_2014)/affektiivisuutta_voi_joskus_olla_vaikea_maaritella)

Karvinen, Kati 2009: Kotihoidon teksteillä monta tehtävää. Kielikello 1/2009.

<http://www.kielikello.fi/index.php?mid=2&pid=11&aid=1981>

Koski, Aleksi: Tietopyyntöjen yhteinen sävel.

<http://users.jyu.fi/~hkuutti/JJ/Tietopyyntojenyhteinensavel.pdf>

Laaksonen, Marianne 2014: Sinä vai te viranomaisviestinnässä. Kielikello 2/2014.

<http://www.kielikello.fi/index.php?mid=2&pid=11&aid=2708>

Piehl, Aino 2016: Unohdetaan jo uhkailu. Virallinen lehti 6.4.2016

<https://www.virallinenlehti.fi/fi/sahkoinenlehti/2016-038.pdf>

Raevaara, Liisa 2016: Läsnaoloa ja osallistumista. Hyvää virkakieltä -palsta.

http://www.kotus.fi/nyt/kolumnit/hyvaa_virkakielta/hyvaa_virkakielta_2016/lasnaoloa_ja_osallistumista.21051.news

Tiainen, Maijaterttu 2015: Uudelleen organisoitujen palvelujen laatu asiakkaan arvioimana.

Seurantatutkimus terveydenhuollon hajautettujen palvelujen keskittämisestä. Itä-Suomen

yo. http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-1983-0/urn_isbn_978-952-61-1983-0.pdf

Tiirilä, Ulla 2015: Mitä on asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä virkakieli? Kielikello 3/2015

<http://www.kielikello.fi/index.php?mid=2&pid=11&aid=2824>