

## **Esteetön virkakieli – muutakin kuin selkeää**

Esteettömyys on toisinaan palvelujen varassa. Pitää saada apua, että pääsee, näkee tai yltää. Palveluja taas ei saa noin vain pyytämällä. Oikeus esimerkiksi vammaispalveluihin on kirjattu lakiin, mutta ennen kuin palvelusta pääsee nauttimaan, on halukkaan sitä haettava ja viranomaisen tehtävä asiasta päätös: tarvitaan tekstejä, käytetään kieltä, ja tämä kieli voi itsessään joko muodostua muuriksi tai madaltaa kynnyksiä.

### **Selvää tai selkoa**

Kun esteettömyyttä tai saavutettavuutta katsotaan kielen vinkkelistä, puhutaan yleensä selkeydestä ja ymmärrettävyydestä. Toisinaan mainitaan selkokielikin ([www.papunet.net/selkokeskus](http://www.papunet.net/selkokeskus)). Silloin saa ansaitsemansa huomion kieli, joka on muotoiltu esimerkiksi suomen kieltä opettelevien maahanmuuttajien tai lukihäiriöstä kärsivien tarpeisiin. Myös osa vammaispalvelujen käyttäjistä tarvitsisi selkokielistä tekstejä.

Selkokieli on jotain muuta kuin tavallinen, selkeä yleiskieli. Sekä selkokielelle että selkeään kieleen pyrittäessä kiinnitetään kuitenkin huomiota samantyyppisiin asioihin: tarkastellaan sananvalintoja, virke- ja lauserakenteita sekä tekstin visuaalisia ratkaisuja.

### **Katse kielestä kielenkäyttöön**

Kun katse suunnataan kielestä sen käyttöön, nähdään enemmän kuin se, mikä on paperin tai ruudun pinnassa. Silloin käy ilmi, että esimerkiksi termien tutuus tai lauseiden lyhyys ei ole tae tekstin ymmärrettävyydestä.

Kielenkäytön tarkastelussa näkökulma on ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Kun katse suunnataan toisiaan seuraaviin puheenvuoroihin, nähdään, että selvältä vaikuttava teksti voi olla käsittämätön, jos se ei esimerkiksi ole vastaus esitettyyn kysymykseen.

Esteetön kieli on kohdistettu suoraan vastaanottajalleen, mutta virkakielelle on tyypillistä ohipuhuminen. Itselle osoitettuna saattaa saada tekstin, joka muotonsa tai sisältönsä vuoksi tuntuu olevan suunnattu jollekin muulle. Yksityis- tai tapauskohtaista seikkaa kysyvä voi saada vastaukseksi otteita yleisistä säännöistä tai säädöksistä. Joskus postiluukusta tipahtaa päätös asiasta, jota ei tiedä hakeneensa.

### **Käytöstä käytäntöihin**

Arkisen vuorovaikutuksen säännöt eivät toimi silloinkaan, kun tekstistä ei selviä, kuka siitä on vastuullinen. Tämä helposti hämärtyy, kun tekstejä tuotetaan kollektiivisesti. Myös organisaation sisäisiä, koodimaisia merkintätapoja voi olla vaikea tulkita.– Esimerkkejä näistä löytyy vaikkapa lautakuntien esityslistoista.

Kirjoittamisen käytännöt vaikuttavatkin kielenkäyttöön. Esimerkiksi keskitetty tekstintuotanto johtaa siihen, että tekstin sisällöstä ja sävystä joutuvat vastaamaan ihmiset, jotka eivät ole tekstiä laatineet.

Tyypillistä on, että juuri monet asiakaspalveluun liittyvät tekstit laaditaan kaukana sieltä, missä palvelu tarjotaan. Näin tehdään vaikkapa kutsut terveyskeskusten tai sairaaloiden vastaanotolle, eikä hoitohenkilökunta useinkaan tiedä, kuka heidän nimissään lähetetyt tekstit

on laatinut. Tällaisten käytäntöjen seurauksena kirjoittajan ja lukijan erillisuus kasvaa eivätkä tekstit auta hahmottamaan palveluprosessin kokonaisuutta.

### **Kirjoittamattomia rajoja**

Kielenkäytössä vaikuttavat myös kirjoittamattomat lait, jotka voivat olla vahvempia kuin kirjoitetut. Monet lait ohjaavat julkishallinnon organisaatioita asiakkaan kuulemiseen. Tekstejä ja tekstiketjuja vertailemalla kuitenkin paljastuu, ketä kuullaan, ketä ei.

Virkateksteissä äänivaltaisia ovat yleensä ns. asiantuntijat. Äänivaltaisuus tai sen puute on eksplisiittisesti osoitettavissa referoimisen ja argumentoimisen käytännöistä. Esimerkiksi vammaispalvelulain mukaisista kuljetuspalvelupäätöksistä on luettavissa hierarkia, jossa lääkärin ääni voittaa palvelun hakijan äänen ja viraston asiantuntijalääkärin ääni voittaa hakijan oman lääkärin äänen.

Kirjoittamattomat lait vaikuttavat myös siihen, mistä asioista kulloinkin sopii puhua. Puhe tunteista kelpaa harvoin virkatekstiin; kuljetuspalvelupäätöksissä taas ei puhuta hakijan kokemasta kivusta paitsi, jos siitä on mainintoja lääkärinlausunnossa.

### **Kieli esteenä osallistumiselle**

Virkatekstit tehdään useiden muiden tekstien pohjalta. Kun tekstissä jätetään tietyt pohja-asiakirjat ja puheenaiheet huomiotta, myös niissä käytetty kieli jää käyttämättä. Virkateksteihin kelpaa asiantuntijoiden kieli. Niissä voi esiintyä sellaisenaankin lääkärinlatinaa tai taloushallinnon kieltä.

Myös lakitekstien muotoilut kiertävät asiakirjasta toiseen. Esimerkiksi kuljetuspalvelujen hakemiseen tarkoitettussa lomakkeessa on tekstiä lähes suoraan vammaispalveluasetuksesta. Kun samat muotoilut toistetaan päätöstekstissä, ollaan tilanteessa, jossa yksityiselle kansalaiselle suunnatussa tekstissä on kieltä suoraan säädöksestä. Ratkaisu on kestävä, kun muistetaan, että osa vastaanottajista saattaisi tarvita selkokielistä tekstiä.

Asiakkaitten hakemuksissaan käyttämä kieli ei sen sijaan juuri päädy virallisiin dokumentteihin. Kun käytetty kieli ei kelpaa referoitavaksi, ei kielenkäyttäjäkään kelpaa puhekumppaniksi: virallisiin dokumentteihin ei jää jälkiä ”asiakkaan kuulemisesta”.

Virkatekstien tyylistä puhutaan yleensä ymmärtämisen ongelmana. Se on kuitenkin tätä laajempi vuorovaikutuksen este: Virkakielen ymmärtäminen ei riitä. Jos haluaisi tulla asiassaan kuulluksi, pitäisi myös itse osata tuottaa sellaista kieltä, jota tekstejä kiireessä kirjoittava virkailija voisi muokkaamattomana referoida.

### **Paperisodasta tulee este**

Virkakielen ongelmat ovat kasautuessaan asioinnin este. Vaikka tekstejä tehdään yleensä hyvässä tarkoituksessa, palvelun parantamiseksi ja asiakkaan oikeuksien turvaamiseksi, ne voivat kääntyä tarkoitustaan vastaan.

Pahimmillaan ihminen selvittää tuntemattoman vastapuolen kanssa asiaa, jonka etenemisestä ja sisällöstä on vaikea saada tietoa. Ohipuhuminen, ”äänivallattomuus” ja ymmärrettävyysongelmat johtavat myös sävyongelmiin, jolloin käytetty kieli ei täytä hallintolaissa (9. §) asetettuja asiallisuuden(kaan) vaatimuksia. Kun ihmistä ei oteta kielenkäytössä tasavertaisena ja luotettavana puhekumppanina huomioon, syntyy vihan ja turhautumisen tunteita.

Kun on kyse vammaisesta tai vammautuneesta palvelunhakijasta, voi lisäksi hyvällä syyllä olettaa, että työläs ja nöyryyttävä asiointiprosessi saattaa johtaa etuuden hakematta jättämiseen.

## **Rakenteellisia ratkaisuja**

Virkakielen ja -tekstien ongelmat kytkeytyvät toisiinsa ja liittyvät yleisemmin hallinnon toimintaan. Tätä nykyä ongelmia lisää se, että tekstejä tuotetaan laatu- ja leikkauspolitiikan ristipaineessa.

Pyrkimykset hallinnon tehostamiseen ovat kasvattaneet asiakirjatuotantoa. Kasvavaa tekstintuotantoa ei silti huomioida resursoinnissa – päinvastoin: ”tuottavuusohjelman” myötä tekijät vähenevät, vaikka töitä lisätään.

Jotta kasvavasta asiakirjatuotannosta selvittäisiin, kieltä ja tekstejä standardoidaan ja tekstejä laaditaan hierarkkisesti organisoidussa massatuotannossa. Keskitettyä tekstintuotantoa ja sähköistä asiointia lisätään.

Esteettömyyden kannalta olisi kuitenkin tärkeää, että asiointissa olisi riittävästi resursseja myös kasvokkain kohtauksiin, joissa esimerkiksi väärinymmärrykset on helpompi välittömästi käsitellä.

Toisaalta olisi taattava se, että kaikki asiakastekstien tekemiseen osallistuvat tahot tunnettaisiin ja näillä olisi kontaktit toisiinsa. Esimerkiksi niillä, jotka tuottavat tekstejä tietojärjestelmissä, pitäisi olla saumaton yhteys järjestelmien kehittäjiin.

Asiakastyön ammattilaiset ovat parhaimmillaan taitavia tulkkeja hallinnon ja asiakkaan välissä. Siksi kentällä toimivilla asiakastyöntekijöillä pitäisi olla paitsi toimivat työvälineet myös valtaa käyttämäänsä kieleen.

Virkakieli muodostuu asioinnin esteeksi, kun ei nähdä, miten syvällisesti kieli, tekstit ja toiminta liittyvät yhteen, vaan kieltä pidetään hiukan harmittomana pintailmiönä, josta voi puhua Kalevalan-päivän juhlissa.

Hallinnon kehityslinjoilla on aina vaikutusta myös kieleen: jos kielen esteettömyyttä tosissaan tavoiteltaisiin, olisi nykyinen kehitys kasvavine tekstimäärineen monelta osin pysäytettävä.

Ulla Tiililä

[www.kotus.fi](http://www.kotus.fi)

Tiililän väitöskirja *Tekstit viraston työssä. Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista* (SKS) tarkastettiin keväällä 2007. Kuljetuspalvelupäätöksiä käsittelevä tutkimus kuuluu suomen kielen alaan, mutta siinä on monitieteinen ote. Tiililä on toiminut 1990-luvun alusta Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksessa kouluttajana ja sittemmin tutkijana.