

Suullinen asiointi osana viranomaisviestintää

Liisa Raevaara

Helsingin yliopisto / Kotimaisten
kielten keskus

Asioinnin kielen kehittäminen

- 1) Suullisen asioinnin rooli viranomaisviestinnässä
 - 2) Asiakaspalvelun ja kielenkäytön kehittäminen suullisissa asioinneissa
- Esitys perustuu Kotimaisten kielten keskuksen ja Kelan yhteistyöhankkeiden kokemuksiin ja tutkimustuloksiin.
 - Tutkittavina Kelan toimistoasiointit ja puhelinpalvelu
 - Tutkimusten tavoitteena on ollut tuottaa tietoa, jota voi käyttää asiakaspalvelun kehittämisessä.

Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä.

Sorjonen ja Raevaara (toim.) 2006. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

Vuorovaikutus Kelan puhelinpalvelussa.

Raevaara, Sorjonen ja Lappalainen 2013.

Verkkójulkaisu, Kela

(<https://helda.helsinki.fi/handle/10138/39251>)

Suullinen asiointi osana viranomaisviestintää

- Tarvitaan erilaisia viestinnän kanavia erilaisten asioiden ja tehtävien hoitamiseen ja erilaisille asiakasryhmille.
- Monet viranomaisten kanssa hoidettavat asiat ovat väistämättä monimutkaisia.
- Niiden hoitaminen kirjallisesti aiheuttaa usein sekä asiakkaille että viranomaisille sellaista ylimääräistä työtä, jota asioiden hoitaminen suullisessa vuorovaikutuksessa voi vähentää.

Asiakkailla monenlaisia kysymyksiä ja ongelmia

- Asiakkaiden kysymyksiä voidaan vähentää kehittämällä kirjallista viranomaisviestintää.
- Monet kysymyksistä ja ongelmista ovat sellaisia, joita ei ole mahdollista tai järkevää yrittää ennakoida kirjeissä ja kirjallisissa ohjeissa.
- Suullisessa asioinnissa asiakkaalle voidaan tarjota juuri niitä tietoja ja ohjeita, joita tämä tarvitsee, ja räätälöidä asian käsittely tämän tilanteen mukaiseksi.
- Asiakkaat ovat yleensä tyytyväisiä saamansa palveluun suullisissa asioinneissa.
 - positiivinen kuva viranomaistoiminnasta, vuoropuhelu, osallisuus

Suullinen vuorovaikutus

- Asiakas antaa toiminnallaan jatkuvaa palautetta siitä,
 - mikä tieto on hänelle uutta tai jo tuttua,
 - mitä hän ymmärtää ja mitä ei,
 - mihin ohjeisiin hän sitoutuu ja mihin ei.
- Viranomainen voi mukauttaa omaa toimintaansa asiakkaan toimintaan:
 - annostella tarjoamaansa tietoa,
 - selittää ja kerrata asioita,
 - suostutella ja ohjata asiakasta,
 - tarkistaa omaa ymmärrystään asiakkaan tilanteesta ja pyytää tarvittaessa lisätietoja.

Suullinen asiointi

Toiminnan joustavuus ja räätälöinti

- Asiakkaalle voidaan tarjota juuri tämän tarvitsemia tietoja, ohjeita ja palveluja.

Asiat kerralla kuntoon

- Monet asiat ja ymmärrysongelmat, joiden selvittäminen kirjallisesti voi vaatia moniakin toimenpiteitä, hoituvat keskustelussa yleensä välittömästi ja nopeasti.

Suullisen asioinnin kehittäminen

Ammatillisten vuorovaikutustilanteiden tutkimus

- Tutkittavina ammattilaisten ja asiakkaiden toimintatavat ja niiden vaikutukset keskustelun etenemiseen.
- Tutkimuksesta lähtevät tavoitteet ja tutkimuskysymykset.
- Tuloksia käytetty ammattilaisten koulutuksessa.

Soveltava vuorovaikutustutkimus

- Tutkimuksen tavoitteena tuottaa tietoa, jota voi suoraan käyttää ammattilaisten toiminnan ja asiakaspalvelun kehittämisessä.
 - toiminnan kehittämisestä lähtevät tutkimuskysymykset
 - konkreettiset suositukset hyvistä käytänteistä

Vuorovaikutus Kelan puhelinpalvelussa

- Aineistona 400 puhelinpalveluun soitettua puhelua.
- Tutkittavana asiakasneuvojan keskeiset tehtävät: puhelun vastaaminen ja asian käsittelyn aloittaminen, asiakkaan tilanteen kartoittaminen, tiedon ja ohjeiden antaminen, ymmärrysongelmien selvittäminen.
 - neuvojien toimintatapoja kartoitus,
 - analyysi eri toimintatapojen vaikutuksista keskustelun etenemiseen,
 - erilaisten toimintatapojen arvioiminen suhteessa asiakaspalvelun tavoitteisiin,
 - konkreettiset suositukset hyvistä käytänteistä.

Arkaluonteisista asioista kysyminen

- Positiivisen oletuksen periaate kysymysten muotoilussa
Esim. *Oletko jossain töissä vai opiskeletko?* (vs. *Oletko työttömänä?*)
- Myös puhelinpalvelussa:
Esim. *Mikäs sulla on nyt tällä hetkellä tilanne, (.) oletkos työssä, (.) vai,*
+ puheenaiheen arkaluonteisuuden merkitseminen
esim. kehystys, tauot, korjaukset
- Vrt. neutraali muotoilu:
Oletko tällä hetkellä työssä vai työttömänä.

Asiakkaan kasvojen säilyttäminen

Asiakas ilmaisee ymmärrysongelman epäsuorasti. 

Neuvoja suojelee asiakkaan kasvoja käsittelemällä ymmärrysongelmaa epäsuorasti.

A: kun mä olen saanu tämmösen, lääkkeiden lisäkorvauksen, ää viime vuodelta ni, onks tää nyt voimassa vielä tänä vuonnakin vai, onks se nyt katkennu sitte tää juttu.

N: mm, siis onko teille myönnetty joku erityiskorvaus tietylle lääkkeelle, vai tarkoitatteko kun tää teidän lääkekatto on täyttyny viime vuonna.

A: ee, eiku mä aattelin vaa että jos tää tota tää korvausjuttu, juttu tota loppu sitte viime vuoteen tää on ((lukee:)) @lääkkeiden lisäkorvaus, ilmoitus apteekkia varten@, ja tota täs kun on ((lukee:)) @oikeuttava omavastuuraja on teillä ylittynyt vuonna kakstuhattakahdeksan@,

N: mm, mm,

A: ni tän perusteel mä aattelin että jos tää koskee nyt sit vaa viime vuotta.

N: näin se on, et **nää lääkekatot** on aina kalenterivuosisikohtasia, eli silloin ku vuosi vaihtuu ni, samalla nollaantuu myös sitten se, lääkekatto.

Neuvoja käsittelee ymmärrysongelmaa epäsuorasti.

➡ Asiakas saattaa jäädä epävarmaksi siitä, onko neuvoja ymmärtänyt tilanteen oikein.

Vrt.

N: **Joo, kyllä tässä on kyse siitä, että teidän lääkekatto on viime vuonna täyttynyt.** Ja nää lääkekatot on aina kalenterivuosisikohtasia, eli silloin ku vuosi vaihtuu ni, samalla nollaantuu myös sitten se, lääkekatto.

Kielenkäytön kehittäminen suullisissa asioinneissa

- Suullisessa asioinnissa ammattilaisen arkiset vuorovaikutustaidot ja oma puhetapa ovat tärkeä voimavara. Niitä ei ole tarkoituksenmukaista eikä edes mahdollista säädellä ja muuttaa.
- Kielen- ja vuorovaikutustutkimukseen perustuva tieto ja koulutus lisäävät ammattilaisten tietoisuutta sellaisista vuorovaikutuksen ilmiöistä ja toimintatavoista – sekä hyvistä että ongelmallisista – joihin voi vaikuttaa mutta joihin ei arkitiedon varassa tule kiinnittäneeksi huomiota.