



# TEKSTIT VIRASTON TYÖSSÄ

ULLA TIILILÄ

## VÄITÖKSENALKAJAISITELMÄ HELSINGIN YLIOPISTOSSA 7. HELMIKUUTA 2007

»Sosiaalityön tavoitteena on hyvän tekeminen, ihmisten auttaminen, puutteen ja kärsimyksen vähentäminen, muutos ja kehitys.» Näin sosiaalityön perusteita luonnehditaan julkaisussa sosiaalialan ammattilaisten eettisistä ohjeista (Arvot 2005). Samassa julkaisussa todetaan, että »sosiaalialalla ja julkisen sektorin toiminnassa lainsäädäntö ja toiminnan laillisuus ovat tärkeitä».

Kun hyvän tekeminen ja laillisuus yhdistetään, syntyy lakeja, jotka antavat muotoja hyvän tekemiselle. Vammaispalvelun sosiaalityössä on hyvän tekemisen muotoja kirjattu esimerkiksi asetukseen vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista. Sen toisessa pykälässä todetaan seuraavaa: »Vammaisen henkilön tarvitsemien palvelujen ja tukitoimien selvittämiseksi on yhdessä hänen ja hänen huoltajansa kanssa tarvittaessa laadittava palvelusuunnitelma.»

Helsingin kaupungin sosiaaliviraston Internet-sivuilla palvelusuunnitelman sisältöjä tarkennetaan. Siellä sanotaan, että »[p]alvelusuunnitelma on tehtävä vammaiselle henkilölle, joka on useiden palvelujen piirissä yhtä aikaa». Lisäksi viraston sivuilla todetaan: »Jokainen taho tekee kustakin palvelusuunnitelman toteuttamiseen liittyvästä palvelusta päätöksen.»

Jos myönnetty palvelu on kuljetuspalvelua, virkailija laatii asiakkaasta vielä niin sanotun asiakasprofiilin. Tähän tekstiin kirjataan henkilötietoja, kuljetukseen liittyviä tietoja ja kuljetuspäätöstä koskevia tietoja. Sosiaali- ja terveysministeriön sivuilla esitetään, että asiakasprofiili on hyvän palvelun avain.

Näistä erilaisista hyvän tekemisen teksteistä olen väitöstutkimuksessani tarkastellut päätöksiä, joilla haettu palvelu myönnetään tai joilla se evätään. Tässä tapauksessa kyseessä on kunnallinen kuljetuspalvelu. Olen pyrkinyt kuvaamaan, millaisia kuljetuspalvelupäätökset ovat, mutta olen myös pyrkinyt valaisemaan, miksi tekstit ovat sellaisia kuin ovat.

▷

Tekstejä kuvatakseni ja selittääkseni olen haastatellut muutamaa viraston työntekijää ja tutustunut hallinnollista päätöksentekoa esittelevään kirjallisuuteen, myös lakeihin. Olen myös analysoinut itse päätöksiä yhtäältä vertaillen aineistoni tekstejä toisiinsa ja toisaalta katsomalla, miten teksteissä käytetään tarjolla olevia mallitekstejä. Tämän lisäksi olen verrannut päätöksiä muihin asiakirjoihin, kuten asiakkaiden hakemuksiin sekä lääkäreiden ja fysioterapeuttien lausuntoihin. Tällaiset kysymykset ja menetelmät liittyvät tutkimukseni ennen kaikkea tekstilajitutkimuksen perinteeseen. Samalla se palvelee joiltakin osin tekstinhuollon tarpeita.

Tutkimukseni tulokset riippuvat kulloinkin käyttämästäni menetelmästä. Haastattelut ja kirjallisuuslähteet antavat kuvan työstä, jota tehdään tiukasti lakien ja hierarkioiden vaikutuksessa. Sosiaalityöntekijöiden päivää kuormittavat yhä enemmän hallinnon sisäiset työt raportointivelvollisuuksineen ja kehittämishankkeineen. Toimistosihteerit taas tekevät paljon asiakastöitä. Päätöksenteossa pyritään lähemään asiakkaan tarpeista ja lähtökohdista. Asiasta neuvotellaan myös muiden tahojen kanssa, ja neuvottelun osapuolina mainitaan esimerkiksi lääkärit. Työntekijät kertovat työhön tulevan vaihtelua asiakastyöstä, joka ei koskaan ole rutiininomaista. Vaihtelua ja muutosta tulee myös yleisestä yhteiskunnallisesta tilanteesta. Pysyvyyttä työssä edustavat hallinnon yleiset toimintaperiaatteet, kuten objektiviteettiperiaate tai perustuslakiin kirjattu yhdenvertaisuussäännös. Myös tekstit edustavat pysyvyyttä: vaikka henkilökunta vaihtuisi, tekstit eivät voi muuttua aina sen mukaan, kuka niitä sattuu kirjoittamaan. Tällä tavalla teksteistä tulee myös työhön perehdyttämisen väline.

Kun sitten päätöstekstejä vertaa toisiinsa, ne näyttävät ensi katsomalta kaikki samanlaisilta. Niissä ei juuri näe sitä

luovuutta, joka haastatteluissa tulee työn piirteenä esille. Tarkemmassa analyysissä vaihtelua kuitenkin paljastuu. Teksteissä on tapauskohtaisesti vaihtuvaa tietoa, ja niissä vaihtelee esimerkiksi perustelujen määrä. Kielteisiä päätöksiä perustellaan enemmän kuin myönteisiä, joskin perusteluina tuodaan monesti esille ennemminkin päätöksenteon olosuhteita kuin asiakkaan tilannetta. Aineistoni uusimmat päätökset ovat myös seikkaperäisempiä kuin vanhimmat.

Kun tekstejä tarkastelee niitä jaksoittain analysoiden, on välillä pulassa. Kirjoittamisen oppaissa ohjataan tekemään kappaleista ajatuskokonaisuuksia, mutta näissä teksteissä on toisinaan kappeleita, joissa on hyvin erilaisia asioita yhdessä, ja toisaalta yhteen sopivia asioita on eri paikoissa.

Tämä tekstien piirre saa selityksen, kun selvitetään, miten tekstejä tehdään. Ajatuskokonaisuuksia on hankala laatia, jos tekstejä ei laadita ajatellen, ja kuljetuspalvelupäätökset — kuten monet muutkin etuuspäätökset — tehdään osittain vakio-pohjille. Lisäksi leipätekstin voi koostaa katkelmista, joita on valmiina tarjolla viraston asiakastietojärjestelmässä, siis tietokoneella.

Mallikatkelmat on laadittu muualla virastossa, ja kirjoittaja saa ne käyttöönsä lyhyitä koodeja näppäilemällä. Tämä nopeuttaa kirjoittamista ja tekee siitä tasalaatuista. Samalla yksittäinen virkailija tulee käyttäneeksi kieltä, joka on saanut viraston ylätasolla siunauksen. Mallien käyttö selittää tekstien rakentumisen, sillä niitä käytetään toisinaan itsenäisinä kappaleina riippumatta niiden asiasisällöstä.

Mallikatkelmia on tarjolla lähes kaikkiin päätöksen jaksoihin. Niillä voidaan ilmaista kokonaan tai osittain esimerkiksi asian ratkaisu ja sisältö, päätöksen perustelut ja asiakkaan ohjeistus. Päätöksissä on kuitenkin myös jaksoja, joissa malli-

katkelmia ei juuri käytetä. Asiaselosteeksi otsikoidussa kokonaisuudessa selostetaan asiakkaan tilannetta referoimalla hakemusta ja asiantuntijalausuntoja.

Kun virkailija kirjoittaa päätöstekstiä, hänen onkin päätettävä, mitä hän eri asiakirjoista lainaa. Kaikkea ei voi ottaa mukaan, kun tilaa on rajatusti. Tämän lisäksi kirjoittajan on päätettävä, millä tavalla hän lainaamansa asian esittää. Hän joutuu esimerkiksi miettimään, mitä tehdä lääkärinlausuntojen latinalle.

Kun asiakirjoja lainaillaan, kiinnostavaa on lähdetietojen merkitseminen. Vaikka aineistoni asiakirjat ovat useimmiten virinneet hakemuksen pohjalta, merkitään tietojen lähteeksi useimmiten lääkäri. Lääkäri saatetaan merkitä lähteeksi silloinkin, kun tieto on ilmeisesti muualta peräisin. Analyysini perusteella hakemuksissa painavin onkin lääkärin ääni ja painavinta lääketieteellinen argumentointi. Päätöksiin rakentuu hierarkia, jossa lääkärin ääni voittaa hakijan äänen ja viraston asiantuntijalääkärin ääni voittaa hakijan lääkärin äänen.

Kuvaamani hierarkia perustuu siihen, keitä esitetään tietolähteinä ja millä tavalla lähteet toimivat osana argumentointia. Hakijan tietynlainen näkymättömyys olisi myös mahdollista nähdä niin, että hakija on päätöksissä niin itsestään selvä läsnäolija, että häntä ei tarvitse erikseen joka kohdassa mainita. Vähän samaan tapaan viranomaisosapuoleen on mahdollista viitata leipätekstissä passiivilla, kun koko toimijoiden joukko on esitelty tekstin tunnistetiedoissa.

Päätökseen valittuja asioita voi siis tarkastella sen mukaan, kuka on merkitty tietolähteeksi. Lisäksi valittuja asioita voi tarkastella aiheen mukaan. Silloin esille tulee esimerkiksi sellainen asia, että hakijan puhetta kivusta ei referoida juuri koskaan. Toisinaan päätöksiin valittu asia selittyy tiedon sijainnilla, sillä joissakin päätöksissä on ilmeistä, että niihin on otettu tietoja, jot-

ka sijaitsevat tekstin, siis yleensä lääkärinlausunnon alussa. Kiireistä kirjoittajaa palvelee nopea poimintatekniikka, eikä asiakirjoja ilmeisesti ehditä lukea kokonaan. Jos haluaisi tulla asiassa referoiduksi, pitäisikin ehkä kirjoittaa heti hakemuksen alkuun asiaa sellaisella kielellä, joka sopii tyyliltään sellaisenaan päätöstekstiin referoitavaksi.

Olen edellä kertonut työstäni sellaisia tuloksia, jotka voisivat pohjustaa tavanomaista virkakieleen kohdistuvaa kritiikkiä. Ryhdyn kuitenkin tekemään erisuuntaisia päätelmiä ja palaan alussa referoimiini asetus- ja ohjeteksteihin. Nykyään yhä useamman ongelman ratkaisuksi tarjotaan tekstien, erityisesti erilaisten suunnitelmien tekemistä. Myös hyvän tekeminen on muuttunut kirjoittamiseksi. Uskaltaisin väittää, että vaikka lakeja säädettäessä tarkoitettaisiin hyvää ja oltaisiin eettisesti valveutuneita, aina ei oikein ymmärretä, mihin säädökset johtavat.

Kirjoittamista nimittäin lisätään, mutta hyvälle kirjoittamiselle ei luoda mahdollisuuksia. Kirjoittaminen on näkymätöntä työtä, ja luultavasti usein ei mielletä, mikä kaikki johtaa kirjoittamiseen. *Kilpailuttaminen, arviointi* ja *seuranta* tarkoittavat kaikki tekstien tekemistä, ja yhdenkin tekstin tekeminen työllistää viraston eri portailta paljon ihmisiä. Myös referoimani asetus kuvaa käytännössä prosessia, jossa virkailija istuu keskellä asiakirjapinoa ja laatii yhtä tekstiä lukuisten toisten pohjalta.

Miten tämä liittyy kuljetuspalvelupäätöksiin? Juridisesti sitovina teksteinä päätökset ovat varmastikin tarpeellisia tekstejä. Ne ovat kuitenkin myös osa tiheää asiakirjaverkostoa, johon kuuluvat muiden muassa *palvelusuunnitelmat* ja *asiakasprofiilit*. Juuri kasvavan asiakirjatuotannon hallitsemiseksi turvaudutaan hierarkkisesti organisoituun tekstien massatuotantoon. Tämä on monella tavalla järkevää, mutta

ongelmallista on se, että järjestelmät, joissa tekstejä tuotetaan, eivät useinkaan palvele kovin hyvin kirjoittamisen tarpeita. Tämä ei missään nimessä ole yksin Helsingin sosiaaliviraston ongelma.

Hierarkkisesti organisoidussa kirjoittamisessa kaikki tekstien tekemiseen osallistuvat tahot eivät tunne toisiaan. Mallikatkelmien laatijat eivät ole järin tiiviissä kontaktissa kirjoittajiin eivätkä kirjoittajat välttämättä aina edes tiedä, ketkä mallitekstejä laativat. Kun tekstien ja dokumentoinnin määrää lisätään, lisääntyykin myös tekstien ja niiden kielen standardointi. Tämä johtaa kielipoliittisestikin relevanttiin ilmiöön, sillä kirjoittajat joutuvat yhä useammin käyttämään kieltä, joka ei ole heidän omaansa ja johon heillä ei ole mahdollisuutta vaikuttaa.

Se, että asiat ratkaistaan tekstien tekemisellä, perustuu osittain siihen, että kirjoitetulle kielelle asetetaan epärealistisia vaatimuksia ja odotuksia. Kuitenkin myös kirjoitettu teksti on altis vanhentumaan ja muuttumaan sopimattomaksi niihin uusiin, vaihtuviin ja moninaisiin tilanteisiin, joissa sitä käytetään. Lisääntyvä asiakirjatuotanto johtaakin siihen, että tieto tulee yhä hankalammin hallittavaksi. Myös aineistoni asiakirjat osoittavat, kuinka tieto muuttuu ja joskus jopa vääristyy kiertäessään asiakirjasta toiseen.

Kirjoittamisessa tehtyihin valintoihin vaikuttavat toisaalta myös kirjoittamattomat lait, sosiaaliset normit ja asetelmat. Kuljetuspalvelupäätöksissä ne vaikuttavat esimerkiksi tyyliin ja retorisiin valintoihin. Yksi kirjoittamaton laki oli nähtävissä sii-

näkin, miten referoimani asetustekstin ilmaus *tarvittaessa* muuttui viraston ohjeissa velvoittavampaan muotoon *on tehtävä*.

Kaikista väijyvistä ongelmista huolimatta käyttämäni tutkimusasetelma paljastaa hyviäkin käytäntöjä. Vasta kun päätöksiä vertaa niiden pohjateksteihin, näkee, mitä kirjoittajat oikeastaan tekevät. Kuljetuspalvelupäätösten kirjoittajat tasapainottelevat usein taitavasti hallinnon ja asiakkaan välissä. He muokkaavat pienin yksityiskohdin mallitekstejä yksilöllisiksi ja käyttävät hienovaraisia kohteliaisuuskeinoja.

Virkatekstejä kehitettäessä olisikin tarpeen vahvistaa kirjoittavien asiakastyöntekijöiden mahdollisuutta käyttää omaa ammatillista osaamistaan. Toisinaan tämä voisi tarkoittaa sitäkin, että ammatillinen osaaminen suunnataan muuhun kuin kirjoittamiseen. ■

#### LÄHTEET

- Arvot 2005 = *Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisten eettiset ohjeet*. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Ammattieettinen lautakunta. 2005.
- Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista. 18.9.1987/759.
- Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. – [www.hel.fi/wps/portal/Sosiaalivirasto/6.2](http://www.hel.fi/wps/portal/Sosiaalivirasto/6.2). 2007.
- Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. – [www.stm.fi/Resource.phx/6.2.2007](http://www.stm.fi/Resource.phx/6.2.2007).

TIILILÄ, ULLA *Tekstit viraston työssä. Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 1108. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura 2007.

*Kotimaisten kielten tutkimuskeskus, Sörnäisten rantatie 25, 00500 Helsinki*  
Sähköposti: [ulla.tiilila@kotus.fi](mailto:ulla.tiilila@kotus.fi)