

Erja Saarinen

”Puhu äänellä jonka kuulen, sanoilla jotka ymmärrän”

Näin pyytää *Happoradio* laulussaan. Se sopii tavoitteeksi sosiaalialan ammattilaisille viestijoinä.

Yöllä tyttö herää kovaääniseen kiroiluun ja meteliin. Isä on palannut ryyppyreissultaan. Tyttö puristaa nallea tiukemmin kainaloonsa.

”Ei ne mitään ymmärrä”, hän nyyhkii ja vetää peiton korvilleen.

Aamulla hän pakkaa koulureppuunsa vähän vaatteita, meikit ja Nallen. Isä kuorsaa sohvalla humalaisen unta.

Äiti on jo lähtenyt töihin.

Isän kukkaro lojuu pöydällä. Tyttö tyhjentää sieltä loput rahat. Vetää mustan nahkatakkin päälleen ja bootsit jalkaansa. Sulkee oven äänettömästi jälkeensä ja häviää kadun vilinä.

TUULA TANNINEN
”Nahkatakkinen tyttö”
Sosiaalitiedon kirjoituskilpailu

Kunnan työntekijät kohtaavat lapsen tai nuoren hyvinvointihaasteita moninaisissa arjen tilanteissa. Ennalta ehkäisevää lasten suojelua kehitetään niin, että henkilökunnalla on taitoja ja rohkeutta tarttua havaitsemiinsa hyvinvoinnin vajeisiin viiveettä ja ohjata lapsi tai nuori oikea-aikaisesti tarkoituksenmukaisen palvelun piiriin. Tämä edellyttää joustavaa työskentelyä rajapinnoissa. Tuen tarve ilmenee kaikissa elämänvaiheissa, mikä edellyttää valppautta ja varhaista puuttumista kaikissa ikäryhmissä.

VANTAAN KAUPUNKI
Lastensuojeluohjelman
kuvaus lastensuojelusta

Sosiaalitiedon köyhyysaiheiseen kirjoituskilpailuun tulleet kirjoitukset www.sosiaalitieto.fi > Kirjoituskilpailu

Sosiaalialan ammattilaiset tekevät työtään ihmisten arjessa ja kuulevat koskettavia tarinoita, kuten **Tuula Tannisen** *Sosiaalitiedon* kirjoituskilpailussa kertoma nahkatakkinen tytön tarina.

Kun tämän elämänmakuisen alan ihmiset sitten kertovat ja kirjoittavat julkisuudessa työstään, se maistuu usein paperiselta. Vantaan lastensuojeluohjelman kuvaus lastensuojelusta on ymmärrettävää sosiaalialan ammattilaisille. He tuntevat hyvinvointihaasteet ja -vajeet. He tietävät, missä ollaan, kun työtä tehdään rajapinnalla. Muille se ei aukene – kenties työskennellään ruumiin ja sielun välimaastossa?

Tylyjä sanoja

Ihmisläheisen alan kielenkäyttö on usein tylyä: puhutaan asiakaslähtöisyydestä, mutta samaan aikaan toimenpiteitä kohdennetaan tietyille ryhmille. Kuka haluaa olla ylhäältä päin tehdyn kohdentamisen kohteena?

Sosiaalialan kielenkäytössä elämän tragediat kuvataan usein yleisesti ja epämääräisesti. Tämän vuoksi suuri yleisö ei ymmärrä, millaista työtä alalla tehdään eikä pysty tuntemaan myötätuntoa huono-osaisia ihmisiä kohtaan. Tämän vuoksi hyvinvoinnin enemmistön voi olla vaikea hyväksyä yhteiskunnan tukea sen huono-osaisemmille jäsenille. Järkiperustelut ovat tärkeitä, mutta tunne, myötätunnon herääminen, saa ihmisen liikkeelle.

Kieli osoittaa ammatillisuutta

Pidentynyt koulutus ja lisääntynyt tutkimus ovat tuoneet sosiaalialalle yhä enemmän ammattislangia. Kielenkäyttö voi olla tapa osoittaa akateemisuutta, oppineisuutta ja ammatillisuutta.

Koska työ on lainsäädännön säatelemää, myös sen kieli näkyy alan sanastossa. Samoin sanastoon on uinut hallinnon kieli, koska työtä tehdään enimmäkseen julkishallinnossa. Sen alati muuttuvat organisointitavat ja johtamis- muodit tuovat uusia käsitteitä.

Esimerkiksi perhekeskus-nimike on yleistynyt. Maallikko mieltää keskuksen rakennukseksi ja sanakirjankin mukaan se on paikka tai laitos, johon jokin toiminta on keskittynyt.

Googlettamalla löytyy monenlaisia perhekeskuksia. Ne tarjoavat kunnittain vaihdellen perheille muun muassa kotipalvelua ja lastensuojelun laitoshoidoa, päivähoitoa ja kerhoja, perheneuvolapalveluita ja lastensuojelun sosiaalityötä. Eikä palvelu ole yhdessä paikassa vaan verkostoorganisaatiossa, mikä se sitten onkaan.

Ammattikieltä voi käyttää oman alan ammattilaisten kesken, kun on varma, että jokainen tietää yksiselitteisesti, mitä käsitteet merkitsevät. Tällaisia kielenkäyttötilanteita on kuitenkin aika vähän.

Aiemmin lainattu Vantaan lastensuojeluohjelma ei ole sosiaalialan ammattilaisten keskinäistä viestittelyä. Jotta ohjelma muuttuisi teoksi ja parantaisi vantaalaislasten hyvinvointia, sitä pitäisi ymmärtää muiden hallinnonalojen työntekijöiden, luottamushenkilöiden ja kuntalaisten.

Kielenhuoltajien mielestä meidän kaikkien olisi syytä käyttää mahdollisimman paljon yleiskieltä. Muuten yhteiskunta jakautuu erikoiskielisiin yhteisöihin, joiden on vaikea ymmärtää toisiaan.

Kieli syrjäyttää

Kieli on vuorovaikutuksen, vaikuttamisen ja vallan väline. Sosiaalialan työtä tehdään pitkälti kielen varassa: pyritään vuorovaikutukseen, yritetään vaikuttaa ja käytetään valtaa.

Vaikuttaminen toisten ammattien edustajiin, kunnan päättäjiin ja laajemmin yhteiskuntaan on yksi alan ammattilaisten tehtävä, jossa kieli on ratkaisevassa asemassa. Tärkeintä ymmärrettävä kieli on kuitenkin asiakastyössä – asiakkaiden takiahan työtä tehdään.

Vaikea kieli rajaa jotkut ulos. Se saa heidät tuntemaan itsensä riittämättömiksi, joukkoon kuulumattomiksi ja keltasta pudonneiksi. Näitä tunteet eivät ole hyvä lähtökohhta asiakkaan auttamiselle. Jotta toisen luottamuksen voi saavuttaa ja auttaa häntä muuttamaan elämänsä, pitää astua hänen saappaisiinsa. Se onnistuu vain sanoilla, jotka hän ymmärtää.

Tiedon esittämisen- ja kirjoittamistapa voi olla monille syrjäytymisen syy. Sosiaalialalla tehdään

työtä myös sellaisten ihmisten kanssa, joille yleiskielikin on liian vaikeaa. He saattavat tarvita selkokielistä viestintää.

Kotimaisten kielten tutkimuskeskus, *Kotus* vaatii virkakielen parantamista seuraavaan hallitusohjelmaan. Hallintolain kielipykälä on vietävä käytäntöön. Siinä edellytetään viranomaisilta selkeää, asiallista ja ymmärrettävää kielenkäyttöä. *Kotus* painottaa, että pahimmillaan virkakieli on uhka kansalaisten oikeusturvalle ja demokratialle. He eivät ymmärrä itseään koskevia päätöksiä eivätkä puhetta omista asioistaan.

Haluan puhaltaa diat henkiin

Sosiaalialan kielenkäytössä on huolestuttavia piirteitä: vaikean ja vieraan sanaston lisäksi käytetään pitkiä ja monimutkaisia virkkeitä, nk. kapulakieltä. Yleinen pulma on liika abstraktius: käsitteitä ei havainnollisteta, ei kerrota, mistä asiassa on konkreettisesti kyse.

Jokainen ihminen on koko ajan viestijä ja kieli on olennainen osa viestintää. **Vesa Heikkinen** ja **Tuure Hurme** ovat kirjoittaneet hauskan ja terävän teoksen kielellisestä humpuukista. *Hölynpölynimuri*-kirjassaan he kannattavat ajatusta kriittisestä kielitietoisuudesta:

Meille se tarkoittaa sitä, että ihmisen olisi hyvä tiedostaa kielen merkitys omassa elämässään ja laajemmin niissä porukoissa, joissa hän toimii. Itse kunkin olisi hyvä herätä huomaamaan, mitä yksittäisillä kielellisillä valinnoilla on mahdollista saada aikaan. Kielitietoisuuteen kuuluu myös sen huomaaminen, että kieli järjestelmänä ohjaa näkemään asioita tietyillä tavoilla.

Vastuu käsittämättömästä kielestä ei ole vain yksittäisen työntekijän, koska usein hänen edellytetään käyttävän tietynlaista kieltä työtävässään. Jotain jokainen voi kuitenkin viestinnälleen tehdä. Ote sosiaalityöntekijä **Riitta Pakarisen** runosta *Köyhyyttä ajanvarauksella Sosiaalitiedon* kirjoituskilpailussa käy tienviitaksi havainnolliseen kieleen:

Haluan puhaltaa diat henkiin: menojen pylväs romahtaa ja köyhät paljastavat kasvonsa. Toimeentulotuen menot muuttuvat kaurahiutaleiksi ja tonnikalaksi, lasten luistimiksi ja välttämättömiksi lääkkeiksi. Sähköt kytketään uudelleen. Yksi häätö ja itsemurha estetty. ●

Vinkkejä tekstin muokkaamiseen helppolukuisemmaksi

- Suosi lyhyitä lauseita ja virkkeitä.
- Kerro vain yksi asia yhdessä lauseessa.
- Selitä vaikeat sanat omin sanoin. Sanat löytyvät puhumalla asiasta ääneen: mieti, miten kertoisit asiasta ystävällesi.
- Ole konkreettinen, lisää tekstiin esimerkkejä ja havaintoja.
- Käytä enimmäkseen substantiiveja ja verbejä, vältä adjektiiveja.
- Vältä pitkiä määräiteketjuja.
- Vältä erikoiskielisiä sanoja.
- Vältä passiivia.

YLEISKIELI

on kieliyhteisön eri ikä- ja ammattiryhmille yhteinen kielimuoto, joka on kirjakielen normien mukaista, käyttää yleisesti tunnetuksi tiedettyä sanastoa tai ainakin selittää käyttämänsä erikoistermit ja on virkerakenteeltaan yksinkertaista.

ERIKOISKIELET

syntyvät muun muassa eri ammattien ja eri alojen harrastajien kesken. Ne nimeävät maailmaa omista lähtökohdistaan. Ne muuttuvat ajan kuluessa yhä monimutkaisemmiksi. Erikoisalojen sanasto kasvaa yhä nopeammin.

SELKOKIELI

tukee niiden ihmisten tiedonsaantia, joille selkeä yleiskielikin on liian vaikeaa. Se on mukautettu sisällöltään, sanastoltaan ja rakenteeltaan yleiskieltä luettavammaksi ja ymmärrettävämmäksi. On arvioitu, että Suomessa yli 200 000 ihmistä hyötyy selkokielestä. Heissä on muun muassa kehitysvammaisia, maahanmuuttajia, vakavasti alkoholisoituneita ja ikäihmisiä, joilla on muistihäiriöitä.

Lähde: Hannu Virtanen: *Selkokielen käsikirja* 2009

Kirjallisuutta

Vesa Heikkinen & Tuure Hurme: *Hölynpölynimuri*. Otava 2008.
Graham Hopkins: *Plain English for Social Services. A Guide to Better Communication*. Russel House 1998.
Hannu Virtanen: *Selkokielen käsikirja*. Kehitysvammaliitto 2009.

VINKKEJÄ VIESTINTÄÄN

Sosiaalialan viestinnän tueksi lehden verkkosivuille on koottu *Sosiaalitiedossa* ja sen edeltäjissä *Sosiaaliturvassa* ja *Huoltajassa* julkaistuja viestintää käsitteleviä artikkeleita sekä muuta viestintäaineistoa.

www.sosiaalitieto.fi