

# Kieli maailmaa muuttamassa

**Avoin demokratia -verkosto 9.5.2025**

**Ulla Tiililä**



# Puheenvuoron sisältö



## 1. Taustaksi

- Mitä on kieli? Mitä kaikkea kielentutkijat tarkastelevat?
- Kieltä saatetaan tarkastella vain selkeyttämisen kohteena. Mitä muita näkökulmia kielitiede tarjoaa hallinnon ja julkisten palvelujen toiminnan tarkasteluun ja kehittämiseen?

## 2. Kieli luo maailmaa

- Miten kieli rakentaa todellisuutta?
- Kieli ja osallisuus

## 3. Miten kieltä muutetaan maailman muuttamiseksi?

- Esimerkkejä
- Ohjeita

# Kielen rooli maailmassa suuri, kielentutkijoiden pieni



## 1. Kielen rooli maailmassa suuri ja läpitunkeva

- Esim. Trumpin hallinnon ensimmäiset teot kielellisiä:
  - Sanojen tai nimien muuttaminen:
    - *Meksikonlahti* > *Amerikanlahti*
  - Sanojen kieltäminen:
    - esim. turvallisuusviraston sivuilla 27 kiellettyä sanaa, kuten *monimuotoisuus*, *oikeudenmukaisuus*

## 2. Kielentutkijoiden rooli pieni

- Hyvin vähän asiantuntijoita julkishallinnossa.
- Ainoa kielivirasto eli Kotimaisten kielten keskus (Kotus) fuusioitumassa Opetushallitukseen.

# Kielen ja tekstien rooli suuri myös virastoissa



## Yhden tavallisen työpäivän aikana\* Kelassa

Lähde: Kela, 2023

Tehdään

**23 400**

etuuspäätöstä



Vastaanotetaan

**47 000**

verkkohakemusta



Vastaanotetaan

**11 400**

paperihakemusta

Lähetetään

**53 000**

kirjettä

Skannataan

**21 000**

asiakkaiden toimittamaa  
paperista asiakirjaa

Suorakorvataan

**101 800**

lääkkeiden ostokertaa



Tallennetaan

**77 300**

reseptiä Kanta-palvelujen  
Reseptikeskukseen

Tallennetaan

**1,3 milj.**

asiakirjaa Kanta-palvelujen  
Potilastietojen arkistoon



Maksetaan  
sosiaali-  
etuuksina  
yhteensä

**59 milj. €**



Palvellaan

**2 300**

asiakasta  
palvelu-  
pisteissä



Vastataan

**8 200**

puheluun

Soitetaan

**5 300**

puhelua



Korvataan

**15 700**

sairaanhoidon  
vuoksi tehtävää  
matkaa

\*Laskettu vuoden 2022 tiedoista.

Grafiikka: Kela

# Mitä on kieli? Ei vain sanoja ja lauseita eikä vain selkeyskysymys



Kielenkäytössä olennaista on esim.

- **Toiminnallisuus**

- Tutkimuksessa huomion kohteena voi olla 1) kieli ja kielellinen tuotos, 2) tekstin tuottaminen ja 3) tekstin kuluttaminen.
- Tarkastelussa edetään kielestä kielenkäyttöön, sanoista teksteihin, teksteistä toimintaan, ihmisten väliseen vuoropuheluun, tekstien välisiin suhteisiin ja vaikkapa teknologian vaikutukseen.

- **Monikanavaisuus (multimodaalisuus)**

- Kielenkäyttöä ja tekstejä tarkastellaan osana muita merkitysjärjestelmiä: merkityksellisiä ovat eleet, ilmeet, asennot, tauot, hiljaisuus, typografia, kuvat, värit, hitaus/nopeus, materiaali ja kanava.

- **Tilanne- ja tekstilajikohtaiset säännöt**

- Olennaisia kielenkäytössä ovat esim. vuorottelun säännöt, äänivaltaisuus, sallitut tai kielletyt puheenaiheet, odotuksenmukaisuus tai odotuksenvastaisuus.

# Kielellä tehdään useita asioita samanaikaisesti



## Kieli on monitehtäväistä. Kielelliset valinnat

1. ilmaisevat sisältöjä, välittävät informaatiota, luovat maailmoja ja kategorioita
2. rakentavat(valta)suhteita, ilmaisevat asenteita
3. asettuvat osaksi kielen ja tekstilajien järjestelmää.

Kieli liittyy tunteisiin, aisteihin ja mieleen, vrt. hallintolain 9. pykälän vaatimukset asiallisesta, selkeästä ja ymmärrettävästä kielenkäytöstä.

## Sävy selkeyttä tärkeämpi? Selkeys osa sävyä!

”Onnistunut palvelukokemus syntyy hyvien käytöstapojen mukaisesta, asiallisesta, kohteliaasta ja ystävällisestä asiakaspalvelusta sekä vuorovaikutuksesta, jossa asiakas kokee osallisuutta ja tuntee, että häneen ja hänen asiaansa suhtaudutaan vakavasti.” (Tiainen 2015)

”Vaikka puhekyky olisi hiipumassa tai hiipunut, ihmisellä on silti ajatuksia, toiveita ja tunteita sekä tarve tulla kohdelluksi ihmisenä.” (Tiililä 2025.)

# Valinnat kirjoittamisessa – ei vain selkeyskysymys



## Ihmistyötä tekevän pitää esim. osata ratkaista, miten

- käsitellä vaikeita puheenaiheita, tabuja
  - raha, seksi, terveys, sairaus, eritteet ym. intiimit asiat
- tehdä vaikeita tai kiusallisia kielellisiä tekoja
  - ikävien uutisten kertominen, hylkäävä päätös, ongelmista ja konflikteista raportointi
  - tarjouksesta kieltäytyminen, eri näkemysten ja mielipiteiden kirjaaminen
  - käskeminen
  - valinnat henkilöön viittaamisessa.

# Kielentutkimuksen antia hallinnon kehittämislle



- Palveluprosessissa kansalainen ei ole vain ymmärtäjän roolissa, vaan joutuu itsekin kirjoittajan ja tekstien hankkijan rooliin. Tämä voi olla ongelma (ns. aktiivisen kansalaisuuden vaatimus).
- Runsaasti tutkimustietoa palvelujen hakemisen työläydestä, vaikeudesta ja häpeästä.
- Kielenkäytön ja tekstien läpäisemä viranomaistyö on täynnä vakiintuneita käytäntöjä ja tiedostamattomia toimintatapoja, jotka voivat olla ristiriidassa kirjoitettujen lakien kanssa. Arkiseen kieli- ja tekstityöhön voi kätkeytyä esimerkiksi syrjiviä rakenteita ja käytäntöjä. (Esim. havainnot asiakkaan äänen asemasta.)
- Viranomaistekstit syntyvät usein vanhan pohjalta, kollektiivisesti, hierarkkisesti, teknisten järjestelmien ehdoilla. Kehittämistyössä kiinnitettävä ennen kaikkea huomio tähän *kirjoittamisen infrastruktuuriin* ja siihen asiakkaan palvelupolun näkökulmasta.



**Kielenkäytön kehittäminen tarjoaa myös konkreettisia keinoja ratkaista erilaisia ongelmia.**



**Kieli luo maailmaa**



# Kieli rakentaa maailmaa ja todellisuutta monella tavalla



# Kirjaamisen kehitys ja vaikutus



**Kröger & Van Aerschot & Puthenparambil 2018:** Hoivatyö muutoksessa. Suomalainen vanhustyö pohjoismaisessa vertailussa:

## **Kirjaaminen lisääntynyt vanhustyössä:**

”Suurin muutos kymmenessä vuodessa on ollut hallinnollisten tehtävien ja kirjaamisen lisääntyminen. Kirjaamista ja muita hallinnollisia tehtäviä päivittäin tekevien työntekijöiden osuus on lisääntynyt yli 40 prosenttiyksikköä, sillä vuonna 2015 näitä tehtäviä tekee päivittäin käytännössä jokainen (97 %).

## **Väistämätön vaikutus ajankäyttöön ja asiakastyöhön?**

”Merkittävä muutos on myös se, että työntekijät yhä harvemmin voivat käyttää aikaa asiakkaiden sosiaaliseen tukeen ja vuorovaikutukseen. Yhteisiä päivittäisiä kahvihetkiä asiakkaidensa kanssa viettävien työntekijöiden osuus on romahtanut kymmenessä vuodessa (25 % → 5 %).

<https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/57183>

# Tekstien tekeminen vaikuttaa resursseihin, vuorovaikutukseen ja osallisuuteen

**Sirpa Saario 2017, Asiakirjat mielenterveystyötä ohjaavina välineinä:**

## **1. Miten käy terapian laatua korostavalle työtavalle?**

”Aikaa vievä ja lisääntyvä kirjaamisvelvoite pakottaa työntekijät rajaamaan asiakastapaamisten tiheyttä tai terapian intensiteettiä.”

## **2. Miten käy asiakkaan oman näkemyksen huomioivalle työtavalle?**

”Uuden asiakkaan hoito katsotaan voitavan aloittaa kunnolla vasta silloin, kun lähettävän hoitotahon asiakirjat (loppulausunnot) saadaan luettaviksi. Näin loppulausunnot rakentavat ja ylläpitävät työtapaa, joka ensisijassa pohjautuu viralliseen asiantuntijatietoon. Asiakkaan oma suullinen kertomus tai työntekijän vuorovaikutustilanteen pohjalta muodostama käsitys asiakkaan tilanteesta jää toissijaisiksi.”

# Hallitusohjelman mukainen *Hyvän työn ohjelma*



”Vetoa ja pitoa sote-alalle”

## Yksi kuudesta kokonaisuudesta: tehtävien vähentäminen

- Edistetään ammattihenkilöstön mahdollisuuksia keskittyä asiakastyöhön ja vähennetään kirjallisen työn määrää.
- [Sosiaali- ja terveysministeriö selvittää sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kokemuksia kirjaamisesta \(STM:n tiedote 30.9.2024\)](#)

# Kieli läpäisee kaikki osallisuuden ulottuvuudet



- **Pääsy aineellisiin resursseihin liittyy asiointiin ja esim. etuuksien hakemisen ja saamisen prosesseihin.**
  - Kielestä ja kommunikoinnista voi tulla työllistymisen ja palvelujen hakemisen este → riski toimeentulolle ja hyvinvoinnille.
- **Ymmärrettävä tieto yhteiskunnasta, sen toiminnasta ja hallinnosta tukee toimijuutta.**
  - Vaikeaselkoinen lainsäädäntö, vieraannuttava politiikan kieli, epäselvät julkiset toimijat ja rakenteet → riski toimijuudelle, itsemääräämisoikeudelle, demokratialle.
- **Samastumisen kokemus syntyy siitä, että ”maailma sisältää myös minut ja minunlaiseni”.**
  - Oma viiteryhmä ei näy tai on yliedustettuna esim. julkisessa puheessa; oma viiteryhmä ei palveluiden oletettu käyttäjä, ei teksteissä puhuteltu tai oletuslukija → riski syrjäytyä, luottamus julkiseen valtaan murenee.



”

**Koska kieli rakentaa  
maailmaa, kieltä muutetaan  
maailman muuttamiseksi**

”

# Kielenhuolto on maailman parantamista



Virkakielityö on työtä kielen parissa ihmisten hyväksi.

Työn tavoitteena on tukea demokratiaa, tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta.



# Hallintoa kehitetään käsitteiden varassa



## Hallinnon kehittämisen kieltä:

*jakamistalouden edellyttämät viranomaisrajapinnat*

*kyvykkyydet julkisen sektorin suosituksissa ja viitearkkitehtuureissa*

*vastuullisuuden ekosysteemipalvelut*

*inhimillisen pääoman suunnitelmat*

- Muodoltaan usein tyypillistä ”virkakieltä”: pitkiä, abstrakteja, toimintaa ilmaisevien substantiivien ketjuja.
- Merkitykseltään moniulotteisempia: ilmentävät ja kantavat mukanaan lähestymistapoja maailmaan, yhteiskuntajärjestelmiin, työelämään ja työntekijöihin.

# Oikeanlaisen kielen hallinnalla valtaan?




”Prestiisiasemassa olevien tiedonalojen kielten ja niiden diskurssien hallinta on tärkeää yhteiskunnallisen osallisuuden kannalta; ilman niitä on vaikeampi vaikuttaa ja muuttaa maailmaa”. (Henri Satokangas 2021)

Kääntäen: tietyille tiedonaloille keskittyy valtaa siten, että niiden kieltä käytetään, usein selittämättä ja sellaisenaan. Mukaan pääsee, jos ymmärtää tätä kieltä. Jos ei ymmärrä, jää ulkopuolelle.

*asiakasymmärrys, asiakaskokemus, vastuullisuus, osallisuus, kestävyys, prosessinomistaja, viheliäiset ongelmat...*

(Prestiisi = arvovalta, vaikutusvalta)

# Mikä on arvolupaus?

- **Markkinoinnissa ja liiketoiminnassa *arvolupaus*:** ”Arvolupaus (tai asiakaslupaus) on keino kiinnittää potentiaalisten asiakkaiden huomio, pitää heidät sitoutuneena ja voittaa heidät puolelleen erottautumalla joukosta.” (Myynninmailma.fi) 
- **Onko *arvo* sitä, mitä julkishallinnon asiakas saa asioidessaan? Kuka on asiakas?**
  - Julkishallinnon asiakkaita ovat esim. vanki, huostaanotettu vauva ja muistisairas ihminen, toinen virasto, veronmaksaja ja palvelujen käyttäjä.
  - Kilpailua ei juuri ole.
- ***Lisäarvo* > (marxilainen) kansantaloustiede, myös odotusten ylittämistä**
- **Vai onko *arvo* eettisesti määritelty asia?**
  - Hallinnon arvot kirjattu velvoittavina lainsäädäntöön. Miksi pitää erikseen lupailta?
- **Mistä lupaamisen kulttuuri on tullut hallintoon?**
  - Kansalaisen rooli *hallintoalamaisesta asiakkaaksi ja kumppaniksi*
- **Mikä rooli on lupauksen vastaanottajalla?**

# Kielitietoisuudelle olisi tarvetta



intersektionaalisuus

moniperustaisuus

siilojen ylittäminen, ihmisen kohtaaminen kokonaisena?

# Kielitietoa (kriittisen) kielitietoisuuden rinnalle



- Kriittisellä tutkimusperinteellä emansipatorinen, valtarakenteiden osoittamisen ja niiden purkamisen motiivi.
- Kielitietoisuudessa kielen ja vallan näkökulma korostuu.
- Kieli rakentaa maailmaa, siksi kieltä muutetaan maailman muuttamiseksi.



- **Kun kieltä muutetaan maailmaan muuttamiseksi, tarvitaan paitsi kielitietoisuutta myös tietoa kielen järjestelmästä, kieli- ja kielenhuoltotietoa.**
- **Jos ei ole kieleen liittyvää asiantuntemusta, voi lopputulos olla juuri päinvastainen kuin on tavoiteltu: synnytetään vieraannuttavaa, ulossulkevaa kieltä tai mustavalkoisia, epäpäteviä kielenkäytön ja kirjoittamisen ohjeita.**

# Kieli maailmaa muuttamassa ja maailma kieltä muuttamassa



## Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala: opetustoimessa puhuttava *oppijasta*.

- ”Vastaa nykyisiä oppimiskäsityksiä” (Eronen 2000)
- Korvaa vakiintuneet yleiskielen sanat *koululainen, oppilas, opiskelija*
- Ei kohdenna tiettyyn ryhmään
  - vrt. koululainen, oppilas, opiskelija, kinesteettinen oppija, erilainen oppija
  - Tutkimisen arvoista: edistynyt suomenoppija ~ edistynyt suomen kielen opiskelija? Käyttö- ja merkityserot?
- Viittaa mielen toimintaan ja toimii ohjaavasti. Rakentaa samalla ajatusta, että opettaja ei opi ja pönkittää roolien eroja.
- Johtaa vieraannuttavaan kieleen:
  - *Ajan antaminen: Oppijan annetaan välillä olla hiljaakin ja miettiä.* (Oppaasta)
  - *Aikuisen oppijan motivaatio.* (Kielitoimiston sanakirjan esimerkki *oppijasta*.)
  - *Työssäoppija, vrt. harjoittelija*



## Kielelliset valinnat

1. välittävät informaatiota, ilmaisevat sisältöjä
2. rakentavat(valta)suhteita, ilmaisevat asenteita, luovat todellisuutta, eivät vain heijasta sitä
3. asettuvat osaksi kielen ja tekstilajien järjestelmää.

# Ohjeita sanaston tietoiseen muuttamiseen





# Sanaston tietoisien muuttamisen lähtökohtia 1/3



Tunnista, millaisesta sanasta on kysymys. Mihin muutettava sana viittaa?

**Muutos voi olla tarpeen, jos sana tai termi**

- viittaa ihmiseen tai ihmisryhmään, kuten *romani, harjoittelija, avustettava, jälkihuoltonuori*
- on ammattinimike, kuten *neuvotteleva virkamies, lehtori*
  - Esim. *lumiukko* tai *pyykkipoika* eivät kuulu kumpaankaan ryhmään.

# Sanaston tietoisien muuttamisen lähtökohtia 2/3



**Tunnista, mikä on sanan muuttamisen motiivi. Muutos voi olla tarpeen, jos taustalla on**

- lain vaatimusten noudattaminen, kuten kielenkäytön asiallisuus, selkeys, ymmärrettävyys tai tasa-arvo, yhdenvertaisuus.

**Muutos ei välttämättä ole tarpeen, jos taustalla on**

- mielikuvien luominen tai välttäminen; brändäys (*palaute* > *ediste*, *virasto* > *palvelualue*)
- Kaikenkattavuuden tavoittelu (*siltarekisteri* > *taitorakennerekisteri*)
- kansainvälisessä linjassa pysyminen tai englannin malli (*suunnitelma* > *tiekartta*)
- tutkimustiedon levittäminen ja jalkauttaminen, esimerkiksi uusi oppimiskäsitys (*oppilas*, *opiskelija* > *oppija*)

# Sanaston tietoisien muuttamisen lähtökohtia 3/3



**Pohdi muutoksen tarkoitettua ja tahatonta vaikutusta. Millaisiin tilanteisiin muutos on tarkoitus ulottaa? Mihin muutosta ei ole tarkoitus ulottaa? Miten rajaus onnistuu?**

- Onko tarkoitus muuttaa sanoja, joita käytetään asiakaspalvelussa tai teksteissä, jotka on suunnattu suurelle yleisölle? Varmista, että muutos noudattaa vaatimusta hyvästä virkakielestä ja edistää yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa.
- Onko tarkoitus ohjeistaa tietyn hallinnonalan toimijoiden kielenkäyttöä? Varmista, että muutos ei valu asiakaskieleen ja -työhön.
- Onko kyse sanoista, joita asiantuntijat käyttävät keskenään? Muista, että erikoisaloilla tarvitaan termejä, mutta ajatusten ja tutkimustulosten jalkauttamisessa ja yleistajuistamisessa ei välttämättä tarvita.

# Kieli ja muutos julkisessa hallinnossa



- Hyvän kielenkäytön korostaminen ei kuulu vain juhlapuheisiin.
- Hallintolain kielipykälän toteuttamisessa on kysymys
  - ihmisten osallisuuden rakentamisesta
  - julkisen hallinnon olemassaolon oikeuden lunastamisesta
  - polarisaation ehkäisemisestä ja yhteiskunnallisen vakauden turvaamisesta.

**Kiitos!**



## **Postiosoite**

Kotimaisten kielten keskus  
Hakaniemenranta 6, 00530 Helsinki

## **Puhelinvaihde**

0295 333 200



# Lähteitä



- Eronen, Riitta 2000: Oppijat ja toimijat. HS:n Kieli-ikkuna 10.10.2000. <https://kotus.fi/kolumni/oppijat-ja-toimijat/>
- Kröger & Van Aerschot & Puthenparambil 2018: Hoivatyö muutoksessa. Suomalainen vanhustyö pohjoismaisessa vertailussa. Jyväskylän yliopisto. [https://jyx.jyu.fi/jyx/Record/jyx\\_123456789\\_57183](https://jyx.jyu.fi/jyx/Record/jyx_123456789_57183)
- Saario, Sirpa 2017: Asiakirjat mielenterveystyötä ohjaavina välineinä. Teoksessa Ulla Tiililä & Kati Karvinen (toim.) Elämän ja kuoleman tekstit. Kirjoittaminen sosiaali- ja hoitotyössä. <https://kotus.fi/kotus/julkaisut/julkaisusarjat-ja-luettelot/julkaisuja-aihepiireittäin/genrejulkaisut/elaman-ja-kuoleman-tekstit-kirjoittaminen-sosiaali-ja-hoitotyossa/>
- Satokangas, Henri 2021: Termien selittäminen tietokirjoissa. Väitöskirja. Helsingin yliopisto. <https://helda.helsinki.fi/items/e70a5eed-7d29-4bcb-8121-6ebbef2fa4bc>
- Tiainen, Maijaterttu 2015: Uudelleen organisoitujen palvelujen laatu asiakkaan arvioimana. Seurantatutkimus terveydenhuollon hajautettujen palvelujen keskittämisestä. Itä-Suomen yo. <https://erepo.uef.fi/items/11d6504c-1ff8-48fd-85cb-85ef56bf1b24>
- Tiililä, Ulla 2025: Empatia on tärkein kieli. Muistisairaiden ihmisten kielellisten tarpeiden moninaisuus. Teoksessa Laura Visapää & Lari Kotilainen & Vesa Koivisto & Ulla Tuomarla & Maija Koivisto & Hanna Nurminen (toim.): Yhtymäkohtia: Ilona Herlinin 60-vuotisjuhlakirja. Teos, s. 139–156.

# Lisälukemista ja -lähteitä



- Kielitoimiston ohjepankki: <https://kielitoimistonohjepankki.fi/>
- Kielitoimiston sanakirja: <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/#/>
- Hyvärinen, Riitta: Sanat ovat valtaa: Kuinka huomioida moninaisuutta sanavalinnoilla? - Vieraskynä sivustolla Raremedia: KENEN TIETOO? Opas moninaisempaan ja inklusiivisempaan journalismiin. <https://raremedia.fi/kenentietoo/>
- Makkonen-Craig, Henna 2023: Onko hän POC, tumma, ruskea, värillinen, ei-valkoinen – vai talousalan asiantuntija? – Kielikello 2/2023. <https://www.kielikello.fi/-/onko-h%C3%A4n-poc-tumma-ruskea-v%C3%A4rillinen-ei-valkoinen-vai-talousalan-asiantuntija>