



Heikki Wiik
Johtaja
OYS Vatsakeskus

Kielellä on väliä

Ammattilehdessä oli vastikään artikkeli, jossa lääkäri kertoi lukuisista ongelmista, joita hallinnollinen ratkaisu oli aiheuttanut merkittävässä määrin arjen työhön (Suom Lääkäril 2025;80:e45227, www.laakarilehti.fi/e45227). Artikkelissa oli annettu mahdollisuus vastineeseen, joka saatiin sähköpostitse toimialasta vastaavalta esihenkilöltä. Kollega antoi ko. vastineen tekoälyn (Chatgpt5) analysoitavaksi ja sai siitä seuraavanlaisen koosteen.

Hallinnollinen kieli: Teksti käyttää vahvasti byrokrattista ja projektihallinnan sanastoa (toimintakäytänteet, pilotointi, ohjeistuksen päivitys, yhteistyökanavat). Tämä etäännyttää vastauksen konkreettisesta arjesta ja luo mielikuvan virkamiespuheesta.

Optimistinen kehystys: Jokainen kysymys saa positiivissävytteisen vastauksen – kehitys on ”sujuvoitumista”, ”helpottumista”, ”yhteistyön lisääntymistä”, ”lupaavia tuloksia”. Negatiivisia ilmiöitä ei tunnusteta, vaikka kysymysten taustalla on selvästi huolia ongelmista.

Välittelevyys: Vastausten konkreettisuus jää matalaksi. Esimerkiksi kysymykseen palautteesta vastataan kyllä–ei-tasolla, mutta ilman tarkkoja esimerkkejä siitä, millaista palautetta on saatu tai miten ohjeistusta on muutettu.

Rooli: Vastaaja esiintyy hallinnon edustajana, jonka ensisijainen tavoite on puolustaa tehtyä päätöstä ja osoittaa, että asiat ovat hallinnassa.

Strategia: Vastaaja pyrkii kääntämään keskustelun pois henkilöstön ja asiakkaiden mahdollisesti kokemia ongelmia korostavista näkökulmista kohti rakenteiden, hankkeiden ja ohjeistusten kehittämistä.

Viestintätyyli: Kontrolloitu, hallittu, virallinen – ei dialoginen tai empaattinen. Tekstistä ei välity kosketuspintaa käytännön työn todellisuuteen, mikä voi lisätä kriittisen lukijan epäluottamusta.

Teksti on esimerkillinen ”virkamiesvastauksena”: sen päämääränä ei ole niinkään tuoda näkyviin todellisuutta kentältä, vaan osoittaa, että organisaatio on valmistautunut, toimii suunnitelmallisesti ja että

asiat ovat hallinnassa. Se rakentaa kuvaa kontrollista ja kehityksestä, mutta ei vastaa suoraan niihin epäkohtiin ja huoliin, joita terveyssosiaalityön alasajo käytännössä aiheuttaa.

Kun tekoälyltä tiedusteltiin vielä, että ”voisiko vastata huonommin?”. Vastaus oli: ”se olisi vaikeaa”.

Lukiessani analyysiä mietin omia vastauksiani vastaavissa tilanteissa, esimerkiksi niitä, joita olen antanut potilaiden tekemiin muistutuksiin ja tunsin piston sydämessäni. Huomaan käyttäneeni itsekin usein samanlaista epäempaattista virkamieskieltä.

Lääkärintakki tarjoaa suojaa paitsi roiskeilta, usein myös liiallisilta henkilökohtaisuuksilta. Samalla tavalla voimme suojella itseämme käyttämällä kuvatun kaltaista virkamiesjargonia. Lisäksi näin voidaan puolustaa tehtyjä päätöksiä luomalla kuvaa, että ne ovat absoluuttisen oikeita, hyviä ja yksiselitteisiä, eikä vasta-argumentteihin ole perusteita.

Mutta kannattaako se? Onko terveydenhuoltojärjestelmämme tavoitteena tehokas organisaatiobyrokraatia vai potilaiden hyvä, laadukas ja kustannusvaikuttava hoito?

Kansallisesti puhutaan asiakaslähtöisyydestä ja sen korostamisesta palvelujärjestelmässä. Millaista kielenkäyttöä nämä edellyttävät? Jokaisen sotessa toimivan olisi hyvä pohtia, millaista viestintätyyliä itse toteuttaa puheessaan ja tekstissään. Olemmeko etäisiä, organisaatiota puolustavia viranomaisia vai aidosti ihmisiä ymmärtäviä ammattilaisia?

THL:n toukokuussa 2025 julkaistun Terve Suomi -tutkimuksen raportin mukaan ihmisten luottamus sotejärjestelmän toimivuuteen on heikentynyt selvästi (<https://www.julkari.fi/handle/10024/151499>). Raportin julkaisutiedotteessa todettiin: ”Luottamuksen palauttaminen on yksi sote-järjestelmän kohtalon kysymyksistä. Ilman luottamusta horjuu myös järjestelmän oikeutus.”

Millaisella kielenkäytöllä vaikutamme luottamukseen arjen tilanteissa?

» Ilman luottamusta horjuu myös järjestelmän oikeutus.