



KIELEN PÄÄLLÄ

Kehuja ja kiitoksia palvelukeskuksessa

Kehut ja kiitokset kuuluvat arkikeskusteluun, niin myös vanhojen ihmisten ja heidän hoitajiensa välillä. Hoitokontekstissa niillä on kuitenkin myös erityistä käyttöä. Kehut ja kiitokset voi nähdä positiivisena palautteena toisen osapuolen toiminnasta tai jostakin ominaisuudesta, mutta niillä voidaan pyrkiä eri asioihin keskustelussa. Ne voivat esimerkiksi ohjata toimintaa tai kannustaa omatoimisuuteen, ja toisaalta ne myös luovat ystävällisiä suhteita.

Olen kerännyt yhdessä tutkimusavustajan kanssa videoaineistoa helsinkiläisestä palvelukeskuksesta. Aineistosta on noussut paljon kiinnostavaa, josta kirjoitan toisaalla ja myös Vanhuus ja kielenkäyttö -blogissa. Tässä kirjoituksessa otan esiin joitakin huomioita siitä, miten positiivinen palaute ja kiittäminen toimivat toisaalta hoitajien, toisaalta asukkaiden ilmaisemana.

Positiivinen palaute

Vanhaa ihmistä voidaan huomioida eri tavoin osana toimintaa. Usein pysähtyminen ja tauko puheessa on keskeis-

tä, eikä kyse ole tällöin välttämättä kuin muutamista sekunneista. Kosketus voi viestiä positiivista läsnäoloa. Seuraava esimerkki konkretisoi asian, sillä hoitaja sekä koskettaa asukasta että sanoittaa toimintansa.

Tilanteessa hoitaja on keskustellut lyhyesti toisen asukkaan kanssa, joka näyttää lopettelevan kahvinjuontiaan. Kun hoitaja kävelee pois, viressä istuva asukas sanoo jotain. Hoitaja tulkitsee tämän pyynnöksi saada huomiota: hän silittää asukkaan selkää ja toteaa samalla: *sinäkin oot täällä, hyvä on*. Tässä kehollinen toiminta ja sanat osoittavat positiivista suhtautumista, ja ne voidaan tulkita eri tavoin kannustavina: lämpimänä, rauhoittavana palautteena, joka vahvistaa asukkaan yhteyttä hoitajaan, tähän paikkaan ja konkreettiseen hetkeen. Käsillä ei ole mitään käytännön tehtävää. Asukas vastaa lyhyellä *joo*-sanalla ja jatkaa kahvinsa juomista.

Toisenlainen positiivinen palaute on kyseessä, kun hoitaja on avustamassa asukasta syönnissä ja toiminnan ohessa kehuu tämän laulamista: *ibanaa Valma¹ kun sinä laulat*. Samalla hoitaja myös koskee

asukkaan kättä, mikä vahvistaa sanottua. Asukas ei heti kuule, mutta hoitajan toistettua sanomansa kiittää: *joo kiitos*. Vastaus osoittaa, että hän pitää positiivista toteamaa kehuna, sillä kiittäminen on yksi tapa vastaanottaa kehu. Tässä tilanteessa kehuminen on osa ruokailua, mutta tapahtuu omana jaksanaan kaiken keskellä. Asukas on laulanut ruokailun alussa, mutta ei enää juuri tässä tilanteessa. Hoitaja ottaa nyt laulamisen esiin positiivisena asiana, joka ei kuitenkaan suoraan liity ruokailuun ja sen jatkamiseen. Kommentilla on siis vahvasti sosiaalinen funktio, joka luo hyvää ilmapiiriä puhujien välille ja samalla rohkaisee asukasta kesken rutiininomaista arkista toimintaa. Kehu kohdistuu asukkaan yksilölliseen tapaan, laulamiseen.

Jotkut asukkaat tarvitsevat muita enemmän apua, ja vuorovaikutus vaatii toisenlaista otetta, jos asukas ei vastaa sanallisesti. Eräs tällainen henkilö on hoitajan avustamana syömässä jälkiruuksi suklaakonveheteja, kun hoitaja pudottaa yhden konvehdin hänen syliinsä. Asukas kuitenkin poimii suklaan heti ja on nostamassa sitä suuhun samanaikaisesti hoitajan kehottaessa *laita suuhun*. Välittömästi tämän jälkeen hoitaja antaa pa-

¹ Nimet muutettu.

lautetta kehuun *hyvä. ihan oikee osote*. Kehollinen toiminta on osa kehua, sillä hoitaja silitteää samalla asukkaan selkää. Tässä kehu kohdistuu asukkaan toimintaan, joka osoittaa tarkoituksenmukaista yhteistyötä syömisessä: konvehdin pudottaminen nostaakin esiin asukkaan toimintakykyä.

Kehuminen voi olla upotettuna vaikkapa selitykseen. Seuraavassa esimerkissä hoitaja suojaa saman Elviiran nimisen asukkaan vaatetta ja sanoittaa tekemisensä. Hän liittyy kehuun negatiiviseen asiaan, ruuan mahdolliseen leviämiseen vaatteille. Näin positiivinen ilmaus lieventää varotoimen ongelmallisuutta. Hoitaja laittaa paperin Elviiran kaulaan ja sanoo: *mie Elviira vähän suojaan tuota sinun kaunistaa vaatetta ettei myö hetki sitä saaba*.

Aineistossa on myös esimerkki siitä, että asukkaan uutta puseroa kehuutaan hänelle sopivan väriseksi. Asukas ei suoraan vastaa kehuun, mutta alkaa sen sijaan miettiä ääneen, kuka puseron hänelle oikein valitsi. Hoitajat vakuuttavat, että valinta oli hänen, yksi hoitaja oli ollut vain esittelemässä vaatteita. Näin vaatteen kehuminen johtaa uuteen aiheeseen, joka alleviivaa asukkaan omatoimisuutta ja usean hoitajan vakuuttelu tekee selväksi, että itse valitseminen on ollut merkittävää. Lisäksi keskustelu myös antaa ymmärtää, että asukas on tehnyt hyvän valinnan itse.

Kiitosten moninaisuus

Kiittäminen on yksi tapa antaa positiivista palautetta. Asukkaat saavat luonnollisesti paljon apua arjessa: hoitajat esimerkiksi ohjaavat heitä pöytään, tuovat ruokia heille, avustavat syömisessä ja keräävät astiat. Tällöin ei ole tarpeen joka välissä lausua kiitosta, mutta joissakin tilanteissa näin tapahtuu. Asukas voi kiittää hoitajaa myös käyttäen jotain muuta sanamuotoa kuin *kiitos*: esimerkiksi kehu voi toimia kiitoksena. Tällaista tapausta havainnollistaa tilanne, jolloin hoitaja on tuonut asukkaalle rollaattorin, auttanut tämän ylös ja avustanut kulkemisessa. Kun he ovat lähellä asukkaan huoneen ovea, tämä esittää kiitoksensa kehuun muodossa.

Asukas: olit hurjan kiltti.

Hoitaja: no kuule eipä mitään.

Hoitaja vastaanottaa kehuun kiltteydestään ilmauksella *eipä mitään*, mikä osoittaa hänen ymmärtäneen edellisen vuoron kiitoksena. Alussa hän kuitenkin pehmentää ilmausta ja samalla alleviivaa sitä, että vaiva ei ollut suuri (*no kuule*). Lisäksi se voi ohjata tulkintaa siihen, että oletuksenmukaisesta auttamisesta ei ole tarpeen suuremmin kiitellä. Toisaalta asukkaan aloite voi näyttäytyä sinällään myönteisenä, ja hoitajan painokas vastaus kuvastaa myös aktiivisen keskustelunavauk-

sen suotavuutta. Hoitajan ilmaus rakentuu leppoisan jutustelevalle kehuun, mutta myös murteellisen muodon *mittää* (vs. *mitään*) kautta.

Toisessa tilanteessa asukas kiittää mehiläsin tuonut hoitajaa niinikään kohteliaisuudella ja lisäksi myös silitteämällä tämän olkavarra: *kyl te ootte kivoja sentään*. Kehu on monikkomuodossa, joten se yleistää kiitoksen koskemaan muitakin hoitajia. Tässä tilanteessa hoitaja jättää kehuun huomiotta ja jatkaa arkipäiväistä keskustelua asukkaan kanssa muusta aiheesta; tällainen kehuihin sanallisesti vastaamatta jättäminen on tavallista arkikeskusteluissa. Tässä toiminnan voi nähdä häivyttävän hoitajan ja hoitettavan rooleja, ja toisaalta hoitaja kuitenkin antaa minipalautteen asukkaalle koskettamalla puolestaan tämän kättä.

Myös hoitaja voi kiittää hänelle osoitetusta huomiosta, vaikka tällaiset huomioinnit ovat harvinaisempia. Eräessä tapauksessa asukas haluaa oikea hoitajan paitaa. Koska asukas ei kuitenkaan heti yllä tekemään sitä, hän kehottaa hoitajaa lähemmäs sanallisesti ja elehtien, ja lopulta hoitaja tulee niin lähelle, että paidanhelmaan tarttuminen on mahdollista. Toinenkin hoitaja todistaa tapahtumaa ja toteaa *niin hän oikasee*. Ääneen toteaminen korostaa tapauksen merkittävyyttä, ja hoitaja, jonka paita on suoristettu,

kääntyy kiittämään asukasta halaten: *no kiitos*. Lisäksi hän antaa asukkaalle palautetta myös sanoen *sä oot tarkka nainen*, mikä tässä yhteydessä on kiitokseen liitetty kohteliaisuus. Pienen huomautuksen, paidanhelman oikaisun, vahva huomiointi ja siitä kiittäminen ovat nähtävissä asukkaan aktiivisuuden kannustuksena: asukkaan toiminta on poikkeuksellista, eikä häneltä ylipäänsä odoteta apua. Tässä roolit ovat hetken päinvastoin, ja hoitaja osoittaa kannustuksensa kehollisesti ja sanallisesti.

Eräs asukas puolestaan vie astiansa astianpesukoneeseen, ja hoitaja antaa vieressä neuvoja. Asukas epäröi, mutta onnistuu sijoittamaan ruokailuvälineet oikeaan paikkaan, jolloin hoitaja sanoo painokkaasti *hyvä*, taputtaa käsiään ja vielä kätelee asukasta lausuen *kiitos*. Hoitaja kiittää asukasta aktiivisesta toiminnasta. Jälleen kiitoksen painavuus, kehollinen toiminta, alleviivaa toimen merkittävyyttä.

Kehut ja kiitokset kannustamassa

Kehujen ja kiitosten merkitys on suuri, sillä niiden avulla rakennetaan positiivista vuorovaikutusta. Kehumalla ja kiittämällä voidaan huomioida asukkaita. Erityisesti näyttää siltä, että kehuin ja kiitoksin kannustetaan. Niillä annetaan palautetta onnistu-

neesta tai tarkoituksenmukaisesta toiminnasta, esimerkiksi omatoimisuudesta. Kun ilmauksia tarkastellaan osana arjen tilanteita, paljastuu uusia nyansseja ja hyviä käytänteitä, joita nykyään kaivataan. Hoitovuorovaikutuksessa tapainoillaan aina positiivisen tukemisen ja holhoamisen välillä, mutta asukkaan tuntemus vähentää negatiivisen toiminnan vaaraa. Samat toimintamallit eivät sovi kaikille, ja se, mikä on milloinkin tarkoituksenmukaista, on tilannekohtaista.

Positiivinen palaute ja kiitokset näkyvät vuorovaikutuksessa niin kehollisesti kuin sanallisestikin: niihin yhdistyy usein lämmin kosketus, ja ne voivat tapahtua nopeasti ohimennen tai käytännön tilanteissa jonkin toisen toiminnan yhteydessä. Palautteen tai kiitoksen vastaanotto on yhtä lailla tärkeää, ja vasta vuorovaikutusta kokonaisuutena tarkastellessa saadaan selville jotain meneillään olevan toiminnan luonteesta ja tilanteisista rooleista. Kuva täydentyi, kun tarkastellaan myös sitä, kuinka asukkaat kehuvat hoitajia.

Kehuminen ja kiittäminen näyttävät ennen kaikkea positiivisena ja suhteita sekä ilmapiiriä vahvistavana toimintana arjessa.

Kaarina Mononen

FT, post doc -tutkija,
suomen kieli
Helsingin yliopisto /
Työsuojelurahasto
kaarina.mononen@helsinki.fi

Kirjallisuutta

- Backhaus, P. (2009). Politeness in institutional elderly care in Japan: a cross-cultural comparison. *Journal of Politeness Research* 5 (2009), 53–71. doi: <https://doi-org.lib-proxy.helsinki.fi/10.1515/JPLR.2009.004>.
- Etelämäki, M., Haakana, M. & Halonen, M. (2013). Keskustelukumppanin kehuminen suomalaisessa keskustelussa. *Virittäjä* 116(4), 460–493. Haettu 21.5.2018 osoitteesta: <https://journal.fi/virittaja/article/view/7942>
- Keisanen, T. & Kärkkäinen, E. (2014). A multimodal analysis of compliment sequences in everyday English interactions. *Pragmatics. Quarterly Publication of the International Pragmatics Association* 24/3: 649–672. doi: 10.1075/prag.24.3.09kei
- Vanhuis ja kielenkäyttö -blogi. Haettu 21.5.2018 osoitteesta: <https://blogs.helsinki.fi/vanhuisjakielenkaytto/>