



Työnohjaajien kehuvuorot kehitysvammaisten työntekijöiden tehtävänohjauksessa

LEEALaura LESKELÄ

1 Johdanto

Keskustelijat voivat ilmaista myönteisiä arvioita toisistaan eri tavoin. Toisinaan siihen riittää pelkkä ele tai äännähdys, mutta usein keskustelijat suuntaavat huomiota myönteisen arvion kohteena olevaan asiaan sanallisesti kehujen muodossa (mm. Golato 2005). Yleensä kehujen nähdään vaikuttavan vuorovaikutukseen positiivisesti. Ne esimerkiksi lisäävät osallistujien välistä solidaarisuutta ja yhteistyötä (Wolfson & Manes 1980; Holmes 1986), ja Brownin ja Levinsonin (1987) klassisen kohteliaisuus-teorian mukaan ne vahvistavat osallistujien positiivisia kasvoja¹. Toisaalta kehuminen voi olla myös ongelmallista. Ryhmäkeskustelussa kehuja voidaan käyttää jonkun osallistujan ulkopuolelle sulkemiseen (Weiste, Lindholm, Valkeapää & Stevanovic 2021), haastattelussa taas myönteinen arvio haastateltavasta vaikuttaa korostavan osallistujien episteemistä epäsymmetriaa² (Gathman, Maynard & Schaeffer 2008). Kehun vastaanottaminenkin voi olla vaikeaa (Pomerantz 1978, 1984; Golato 2005; Etelämäki, Haakana & Halonen 2013). Kehumisen myönteiset ja kielteiset vaikutukset riippuvat kuitenkin vuorovaikutustilanteesta, jossa ne ilmaistaan ja tulkitaan.

Arvioinnilla on keskeinen merkitys myös erilaisissa ohjaustilanteissa. Sitä pidetään yhtenä ohjaajan ydintehtävistä ja kiinteänä osana opetusvuorovaikutusta (esim. Vehviläinen 2014). Myönteinen arviointi nähdään ohjauksen merkittävänä voimavarana, jolla voidaan rohkaista ja motivoida opiskelijaa palautteenannon yhteydessä (Svinhufvud 2011; Nummenmaa & Lautamatti 2004) tai vahvistaa oppilaan, asiakkaan tai potilaan itsetuntoa ohjaustilanteissa (esim. Gathman ym. 2008; Weiste 2018). Ohjausta koskevassa ammattikirjallisuudessa sitä usein suositellaan keinona lisätä ohjaajan ja ohjattavan yhteistyötä ja empaattista suhdetta (mm. Weiste ym. 2021; Weiste & Peräkylä 2014).

1. Positiivisten kasvojen vahvistumisella viitataan tässä teoriassa kuulijan kokemukseen puhujan häneen kohdistaman toiminnan ystävällisyydestä, turvallisuudesta ja hyvántahtoisuudesta. Negatiivisia kasvoja taas vahvistaa kuulijan kokemus siitä, ettei puhuja tunkeudu liian lähelle tai rajoita kuulijan sosiaalista liikkumatilaa. (Brown & Levinson 1987.)

2. Episteemisellä epäsymmetrialla viitataan tässä siihen, että osallistujat eivät jaa samoja tiedollisia resursseja tai asemia esimerkiksi puheenaiheen suhteen (esim. Heritage 2012).

Pääosin kehuihin liittyvä tutkimus on koskenut vuorovaikutusta, jossa osallistujien kielelliset taidot ovat suurin piirtein samantasoiset (esim. Golato 2005; Svinhufvud 2011; Etelämäki ym. 2013; Vehviläinen 2014). Harvemmin tutkimus on kohdistunut kielellisesti epäsymmetriseen vuorovaikutukseen eli tilanteisiin, joissa keskustelijat eivät jaa samoja kielellisiä resursseja vaan ovat kielitaidoltaan eritasoiset (ks. Leskelä & Lindholm 2012). Myönteisen arvioinnin tutkiminen kielellisesti epäsymmetrisessä ohjausvuorovaikutuksessa avaa näkymän kahteen erilaiseen mutta toisiinsa limittyvään epäsymmetrian muotoon. Ohjausvuorovaikutus on lähtökohtaisesti epäsymmetristä ohjaajan ja ohjattavan erilaisten institutionaalisten roolien vuoksi, mutta sitä kehystävä kielellinen epäsymmetria tuo mukanaan lisähaasteen, joka voi vaikuttaa monitahoisesti osallistujien toimintaan arviointitilanteissa.

Kielellisesti epäsymmetrisestä tilanteesta on kyse keskustelussa, johon osallistuu kehitysvammaisen työntekijä ja hänen ohjaajansa. Vaikka kehitysvamma ei sinänsä ole kielihäiriödiagnoosi, useimmilla kehitysvammaisilla henkilöillä on kielijärjestelmän hallintaan ja pragmatiikkaan liittyviä vaikeuksia (mm. Launonen 2006), jotka voivat heijastua laajasti myös heidän kielelliseen osallistumiseensa vuorovaikutuksessa (Leskelä & Lindholm 2023). Kehitysvammaiset henkilöt myös osallistuvat muuta väestöä useammin erilaisiin ohjaus- ja kuntoutustilanteisiin, joissa heidän osaamistaan, oppimistaan ja toimintakykyään arvioidaan. Esimerkiksi työtoiminnassa, johon kehitysvammaiset tyypillisesti osallistuvat avointen työmarkkinoiden sijaan, he opettelevat ja suorittavat erilaisia työtehtäviä ohjaajiensa tuella ja opastuksella. Työtehtävien onnistumisen ja oppimisen arvioinnilla on siten keskeinen merkitys myös työnohjaajien ammatillisessa vuorovaikutuksessa, ja ohjaajat voivat kokea arvioimisen vaativaksi juuri kielellisen epäsymmetrian vuoksi. Kehitysvamma-alan ammattilaiset ovatkin pitkään tuoneet esille tarpeen saada tukea toimivaan vuorovaikutukseen ja lisää tietoa siitä, miten puhua selkokieltä kehitysvammaisen asiakkaan kanssa (Kartio 2010; McVilly 1997).

Tarkastelen tässä artikkelissa ohjaajan myönteistä arviointia, joka kohdistuu kehitysvammaisen työntekijän osaamiseen ja oppimiseen työtoiminnassa. Tutkimusmetodini on keskusteluanalyysi, ja tarkasteltavana on autenttinen keskusteluaineisto. Etsin vastauksia kysymyksiin, millaista myönteistä arviointia tilanteissa esiintyy, mitä kehutaan ja miten kehuihin vastataan. Artikkelin alussa luon katsauksen tutkimuksen taustatekijöihin sekä esittelen aineiston ja metodin. Tämän jälkeen käsittelen kehuvuoron kielellistä muotoilua, käyttöä arviointijaksoissa sekä vastaanottoa. Päätelmissä pohdin aihetta työnohjaajien ammatillisen vuorovaikutuksen kehittämisen näkökulmasta. Peilaan aineistosta nousevia havaintoja selkokielisen puheen suosituksiin, joita on kehitetty tukemaan vuorovaikutusta kielellisesti epäsymmetrisissä keskusteluissa (Leskelä 2012b; Jokipii 2017; Kartio toim. 2009).

2 Myönteinen arviointi aiemman tutkimuksen valossa

Keskusteluanalyytisessä tutkimuksessa on tapana erottaa toisistaan arkikeskustelut (esimerkiksi ystävien tai perheenjäsenten kesken) ja institutionaalinen vuorovaikutus, jossa osallistujilla on jokin virallinen tehtävä suoritettavanaan (esimerkiksi ohjaus tai

haastattelu) (mm. Arminen 2005). Kehumista on tutkittu pääosin arkikeskusteluissa. Näissä tutkimuksissa kehumista kuvataan vastaanottajaan kohdistuvana myönteisenä arviointina, joka on sukua kannanottamiselle (mm. Pomerantz 1978; Golato 2005; Svinhufvud 2011; Tainio 1996). Kehuvuoro on yleensä kielellisesti yksinkertainen, jopa kaavamainen (mm. Golato 2005; Etelämäki ym. 2013): tyypillinen kehulausuma on lyhyt ja rakenteeltaan yksinkertainen, ja siinä käytetään yleisiä adjektiiveja ja verbejä (esim. *tämä on hyvä; toi meni hyvin*). Kaavasta poikkeavan, rakenteellisesti monimutkaisemman kehumisen arvellaankin ilmentävän vuorovaikutustoiminnan monikerroksisuutta tai -tulkintaisuutta (Etelämäki ym. 2013). Kehuttavaan viitataan kohde nimeämällä tai deiktisellä tai fyysisellä viittauksella (kuten osoittamalla), mutta varsin tavallista on myös jättää kohde epäselvänä, jos se on osallistujille tilanteesta selvä. Kehuvuoron kaavamaisuuden on oletettu helpottavan sen tunnistamista (mm. Golato 2005: 73–83; Etelämäki ym. 2013), mutta toisaalta kehujen monikäyttöisyys vaikeuttaa niiden rajaamista ja määrittelyä: kehulla ei välttämättä aina vain kehua, vaan se voi myös liittyä esimerkiksi puhelumppanille esitettyihin pyyntöihin (esim. Shaw & Kitzinger 2012; Etelämäki ym. 2013). Usein kehumista määritelläänkin väljästi kielellistä muotoilua, eri käyttötapoja ja vastaanottoreaktioita luonnehtivien piirteiden kautta.

Kehumisessa on myös havaittu joitakin eroja eri kielissä. Pomerantz (1978, 1984) kiinnitti englanninkielisessä aineistossaan huomiota siihen, että kehua käsiteltiin usein kuten mielipidettä tai kannanottoa, joka voitiin hyväksyä tai torjua (ks. myös Gathman ym. 2008). Golato (2005) taas havaitsi saksankielisten puhujien suuntautuvan kehuun enemmän tosiasiana kuin mielipiteenä ja ilmaisevan herkästi samanmielisyyttä kehuajan kanssa. Vastaavasti Etelämäki ym. (2013) huomasivat suomenkielisten vastaanottavan kehumista arkikeskusteluissa usein kuten tosiasiaväitteet, pääosin hyväksyen. Nämä tutkimukset antavat kattavan kuvan kehumisesta erikielisisissä arkitilanteissa, joissa keskenään läheiset ja kielellisesti tasavertaiset henkilöt kehumat toisiaan.

Institutionaalisisessa vuorovaikutuksessa toiminnalla on tavoite, johon osallistujat suuntautuvat institutionaalisten rooliensa mukaisesti (mm. Ruusuvaara, Haakana & Raevaara toim. 2001). Esimerkiksi ohjaustilanteissa osallistujat yleensä suuntautuvat toimintaan ohjaajana ja ohjattavana. Arvioiminen on lähtökohtaisesti ohjaajan tehtävä, ja ohjattavan taas oletetaan toimivan ohjauksen mukaisesti. Arviointia on tutkittu erilaisissa ohjaustilanteissa, muun muassa koulu- ja yliopisto-opetuksessa sekä opinnäytetöiden ohjauksessa (esim. Waring 2008; Svinhufvud 2008, 2011; Vehviläinen 2009). Yleisesti arvioinnin katsotaan kuuluvan opetuksen kolmivuoroiseen perussykliin, joka muodostuu (opettajan) aloitteesta, (oppijan) responsista sekä (opettajan) myönteisestä tai kielteisestä³ evaluaatiosta (ns. IRE-sekvenssi, ks. esim. Mehan 1979; Arminen 2005: 136–141; Routarinne 2008). Myönteisen arvioinnin merkitystä ohjattavalle sivutaan usein myös ohjausta koskevassa ammattikirjallisuudessa (mm. Nummenmaa & Lautamatti 2004; Vehviläinen 2014). Esimerkiksi Nummenmaa ja Lautamatti (mts. 87–95) suosittelivat esittämään myönteiset arviot ennen kielteisiä, sillä tämä järjestys voi

3. Kielteiseen evaluointiin viitataan myös kriittisenä, korjaavana tai konfrontoivana arviointina (ks. esim. Ruuskanen 2008; Vehviläinen 2014). Keskityn tässä artikkelissa kuitenkin vain myönteiseen arviointiin.

saada opiskelijan vastaanottavammaksi muutosehdotuksille. Svinhufvud (2011) havaitsikin tutkimissaan yliopiston seminaarikeskusteluissa, että opponentin kriittistä palautetta opiskelijalle usein edelsi tai kehysti kehuvuoro. Käytännössä kehu muuttui näin ikään kuin sitä seuraavan ongelman osoittimeksi. Nämä tutkimukset koskevat yliopisto-opetusta sekä kielellisesti suunnilleen tasavertaisten puhujien vuorovaikutusta.

Waringin (2008) tutkimus arvioinnista englanti toisena kielenä -opetuksessa sijoittuu edellisistä poiketen kielellisen epäsymmetrian kontekstiin. Hän havaitsi opettajan eksplisiittisten myönteisten evaluaatioiden (esim. *good*; *very good*) implikoivan opetusyökin kolmannessa vuorossa niin vahvasti sekvenssin päätöstä, ettei opiskelija voinut jatkaa aiheen käsittelyä. Waring kritisoi käytäntöä, jonka hän katsoi kaventavan oppimistilaisuuksia, mutta ei pohtinut vaihtoehtoisia käytäntöjä eikä kielellisen epäsymmetrian merkitystä. Kielenopetuksessa kielen oppiminen on tilanteen ilmi-selvä tavoite, jonka saavuttamiseksi opettajan ja opiskelijoiden välinen kielellinen epä-symmetria on perusteltua. Kehitysvammaisten työtoiminnassa taas kielellinen epä-symmetria on lisähaaste, joka voi hämmentää osallistujia.

Keskustelijoiden epäsymmetristen roolien kannalta kiinnostava on Weisten ym. (2021) tutkimus kehuista ryhmäkeskusteluissa, joihin osallistui mielenterveys-kuntoutujia ja tukihenkilöitä. Näissä tilanteissa kehulla voitiin toteuttaa myönteiseksi mieltävää toimintaa, kuten rohkaista jotakuta osallistumaan, mutta kehuja käytettiin myös strategisesti hyvin toisenlaisiin tarkoituksiin, esimerkiksi kuntoutujan valmiste-luun kielteisten arvioiden vastaanottamiseksi. Weisten ym. tutkimia tilanteita leimaa institutionaalinen epäsymmetria, sillä tukihenkilöllä on valta tehdä esimerkiksi tiettyjä kuntoutujaa koskevia päätöksiä. Kuntoutujilla ei kuitenkaan ole samanlaista laajaa kie-llellisen tuen tarvetta kuin kehitysvammaisilla henkilöillä (mm. Launonen 1998; 2006). Onkin olennaista tarkastella arviointia myös sellaisissa ohjaustilanteissa, joihin osallis-tuu kielellisesti haavoittuvassa asemassa olevia henkilöitä.

Useissa keskusteluanalyttisissä tutkimuksissa on tarkasteltu kehuun vastaan-oton preferenssiristiriitaa, joka syntyy, kun vastaanottaja pyrkii samanmielisyyteen myönteisen kannanoton esittäjän kanssa mutta toisaalta välttämään itsekehua (mm. Pomerantz 1978; Golato 2005; Etelämäki ym. 2013). Ristiriidan ratkaisemiseksi kehuja vastaanotetaan monin tavoin: arkikeskusteluissa kehuja voidaan esimerkiksi kiittää, mutta sen jälkeen kehulle esitetään selityksiä tai rajoituksia (Pomerantz 1978; Golato 2005). Monissa institutionaalisissa tilanteissa, esimerkiksi haastattelussa, kehu voidaan kuitenkin myös ohittaa tai vastata siihen minimaalisesti (Gathman ym. 2008).

Isossa-Britanniassa on tutkittu kehitysvammaisten asukkaiden ja henkilökunnan vuorovaikutusta muun muassa hoito- tai ruokailutilanteissa sekä pelituokioissa kehitys-vammaisten asuntolassa (mm. Antaki, Finlay & Walton 2007; Finlay, Antaki, Walton & Stribling 2008). Arviointia näissä tilanteissa ei ole tutkittu, vaan tarkasteltavana on ol-lut muun muassa kehitysvammaisen henkilön usein rajalliset mahdollisuudet päättää itseään koskevista asioista (mm. Jingree, Finlay & Antaki 2006), tehdä valintoja arjen tilanteissa (mm. Antaki, Finlay, Walton & Pate 2008) tai ilmaista muista riippumatto-mia mielipiteitä (mm. Rapley 2004; myös Matikka & Vesala 1997). Kehitysvammaisten työtoimintaan liittyvää vuorovaikutuksen mikroanalyysia on tehty toistaiseksi hy-vin vähän (ks. kuitenkin Leskelä 2012a, 2021). Sen sijaan aihetta on tutkittu Suomessa

vammaispalveluiden toteutumisen, työelämään osallistumisen tai siitä syrjäytymisen näkökulmista metodien vaihdellessa fenomenologisista teemahaastatteluista lomakekyselyihin tai tilastoseurantaan (mm. Hyvärinen, Vesala & Seppälä 2002; Misukka 2009; Kairi, Nummelin & Teittinen 2010; Vesala, Klem & Ahlstén 2015).

Selkokieltä kehitysvamma-alan ammattilaisten vuorovaikutuksen apuvälineenä on tutkittu Suomessa muutamissa tutkimuksissa (Leskelä 2012a, 2021; Jokipii 2017). Näiden tutkimusten sekä käytännön kehittämishankkeiden (ks. esim. Kartio 2010) pohjalta on kehitetty selkopuheen ohjeistusta, joka sisältää 45 suositusta vuorovaikutukseen kielellisesti epäsymmetrisissä tilanteissa selkokielen eri kohderyhmien kanssa (Leskelä 2012b).⁴ Ohjeistus ei kuitenkaan sisällä ohjausta tai siihen liittyvää arviointia koskevia suosituksia.

3 Aineisto ja menetelmä

Tutkimusaineisto on kerätty Kehitysvammaliiton Selkokieli ja vuorovaikutus-hankkeessa vuonna 2008 länsisuomalaisessa kehitysvammaisten työkeskuksessa (Kartio 2009, 2010; Leskelä 2012a). Suomen 30 000 työkäisestä kehitysvammaisesta noin 6 000:n arvioidaan osallistuvan työtoimintaan työkeskuksissa (Kehitysvammaliitto 2021). Työtoiminta on sosiaalihuoltolain (Sosiaalihuoltolaki 2014) mukaista vammaispalvelua, jonka tavoitteena on parantaa vammaisten henkilöiden toimintakykyä ja työllistymisedellytyksiä, tarjota mielekää tekemistä sekä arvioida henkilön työ- tai toimintakykyä (mm. Klem 2013). Työtoiminta sisältää usein yrityksille tehtävää alihankintatyötä, esimerkiksi erilaisia tekstiili- tai pakkaustöitä. Työmäärä mukauteaan henkilön toimintakyvyn mukaan. (Vesala ym. 2015; Hyvärinen ym. 2002.) Palkkaa työntekijälle ei makseta, mutta hän voi saada pientä työosuusrahaa (Vernereri 2021).

Kahdella eri tallennuskerralla kerätty aineisto koostuu kymmenestä videoidusta, kahdenkeskisestä keskustelusta työntekijän ja ohjaajan kesken (kesto yht. 2 tuntia 36 minuuttia). Työntekijät ovat lievästi tai keskiasteisesti kehitysvammaisia henkilöitä, joiden ensisijainen kommunikointikeino on puhe. Ohjaajat ovat kehitysvamma-alan ammattilaisia, joilla on erilaisia koulutustaustoja. Kaikkien osallistujien nimet ja keskusteluissa mainitut paikannimet on anonymisoitu, ja kaikilta osallistujilta on lupa keskusteluiden tutkimuskäyttöön.

Tutkimukseen liittyy erityisiä eettisiä kysymyksiä, kun mukana on henkilöitä, joilla on alentuneet kognitiiviset kyvyt. Varmistaakseni, että he saavat riittävästi tietoa tutkimuksesta osallistumispäätöksen tekoon, järjestin ennen aineistonkeruuta työkeskuksessa selkokielellä toteutetun keskustelutuokion, jossa käsiteltiin tutkimuksen tarkoitusta, aineiston käyttöä ja tutkimusluvan sisältöä. Aineiston keruukertojen jälkeen järjestin toisen tilaisuuden, jossa keskustelimme tutkimuksen ensihavainnoista ja tutkimushenkilöiden osallistumiskokemuksista. Tilaisuuksissa korostettiin, että osal-

4. Selkokielestä kielimuotona ks. Kulkki-Nieminen 2010; Leskelä 2019b; Uotila 2019. Selkokielen kohderyhmistä ks. Leskelä 2019a. Selkokielestä puhuttuna kielimuotona ks. Leskelä & Lindholm 2012; Leskelä 2012a, 2021. Ks. myös selkokielen tutkimuksen teemanumeroa *Virittäjä* 1/2023.

listumisen voi lopettaa kesken tai kieltää keskustelunsa käytön tutkimuksessa. Työntekijöitä myös kannustettiin keskustelemaan tutkimuksesta ohjaajien kanssa ja ohjaajia välittämään minulle niissä esitettyjä kysymyksiä tai huolenaiheita.

Aineisto sisältää neljä tehtävänohjauskeskustelua, joissa ohjaaja opettaa työntekijälle uutta työtehtävää, sekä kuusi arkikeskustelua, joissa osallistujat eivät suorita mitään erityistä tehtävää, vaan keskustelevat vapaasti eri aiheista. Kuvaushetkellä osallistujat istuvat huoneessa sohvalla pöydän ääressä kahden kesken (kuvaaja on poistunut huoneesta). Kamera on asetettu muutaman metrin päähän osallistujista jalustalle, josta se kuvaa sekä sohvan että sen edessä olevan pöydän, jolle ohjaajat tehtävänohjauksessa ovat keränneet tehtävän tekemiseen tarvittavat materiaalit. Muissa tilanteissa pöytä on tyhjä.

Keruuun jälkeen aineiston litteroi hankkeeseen palkattu avustaja, mutta tutkimuksen edetessä olen tarkentanut litteraatiota. Analyysivaiheessa otokseen valikoitui 45 kehūsältöistä vuoroa. Otos on suppea, mutta sikäli kattava, että arviointeja esitetään kestoiltaan lyhyessä aineistossa melko usein. Tämä on vaikuttanut myös tutkimusaiheen valintaan, sillä aineistolähtöisen tutkimuksen perinteen mukaan olen kohdistanut tarkastelun aineistossa runsaasti esiintyviin piirteisiin. Otokseen on poimittu ohjaajan vuorot, joihin sisältyy työntekijää tai hänen toimintaansa myönteisesti arvioivaa potentiaalia (kehuvuorojen määrittelystä ks. Etelämäki ym. 2013). Tätä potentiaalia esiintyy varsin erityyppisissä lausumissa: kyse voi olla myönteisestä kannanotosta, joka liittyy esimerkiksi tehtävän edistymiseen tai työntekijän oppimiseen, tai lyhyistä *hyvä*-kommenteista, joilla suuntaudutaan ohjauksessa eteenpäin. Kehut on ryhmitelty väljästi, sillä tarkkarajaisten ryhmien muodostaminen on osoittautunut kehujen monikäyttöisyyden vuoksi vaikeaksi (vrt. Etelämäki ym. 2013).

Tutkimusmenetelmäni on keskusteluanalyysi (esim. Sidnell & Stivers toim. 2013; Stevanovic & Lindholm toim. 2016; Tainio toim. 1997), jossa puhujien toimintaa ja kielenkäyttöä tarkastellaan autenttisen keskusteluaineiston pohjalta. Keskusteluanalyttisessä tutkimuksessa huomiota kiinnitetään siihen, miten vuorot rakennetaan osaksi meneillään olevaa toimintajaksoa samanaikaisesti reaktiona edellä sanottuun ja seuraavaa vuoroa projisoiden. Vaikka tutkittavana voi olla tietty ilmaus tai käytäntö, puhetta ja toimintaa ei tarkastella kontekstistaan irrallaan vaan osana tilanteeseen osallistuvien henkilöiden yhdessä rakentamaa kokonaisuutta. Tämä edellyttää vuoro-vaikutuksen pieniin yksityiskohtiin tarkentuvaa mikroanalyysiä, jonka avulla voidaan havainnoida osallistujien suuntautumista meneillään olevaan toimintaan. Osallistujien suuntautuminen onkin keskusteluanalyysissä keskeistä, sillä tutkijan tulisi välttää aineistoon kohdistuvia ennakko-oletuksia ja pyrkiä analysoimaan sitä, minkä puhujat itse ilmaisevat relevantiksi. Tutkimukseni sijoittuu soveltavan keskusteluanalyysin kentälle, jossa mielenkiinnon kohteena on institutionaalinen vuoroaikutus (esim. Drew & Heritage toim. 1992; Ruusu vuori, Haakana & Raevaara toim. 2001; Arminen 2005) sekä kielellinen epäsymmetria (esim. Leskelä & Lindholm 2012; Kurhila & Lindholm 2016; Lindholm 2016). Aineisto on litteroitu keskusteluanalyttisten konventioiden mukaan (mm. Seppänen 1997), ja multimodaalisuuden osalta on sovellettu Mondadan ehdottamaa merkintätapaa (Harjunpää, Mondada & Svinhufvud 2019).

4 Kehuvuoron kielellinen muotoilu

Ohjaajien tehtävä on ohjata työntekijöitä sekä arvioida heidän oppimistaan ja tehtävän onnistumista. Ei olekaan yllättävää, että myönteistä arviointia esiintyy varsinkin aineiston tehtävänohjaustilanteissa melko runsaasti. Tässä luvussa luon yleiskatsauksen aineiston kehuvuorojen kielelliseen muotoiluun, jota tarkennan luvuissa 5 ja 6 esimerkkikatkelmin.

Taulukko 1.
Kehujen kielellinen muotoilu.

Tarkasteltu ilmiö	Kielellinen muotoilu	Esiintymät
Kehuviittaus	adjektiivi-/adverbilauseke, joka ei viittaa suoraan kehuttavaan	16
	NP-lausekeviittaus	10
	toisen persoonan viittaus	10
	demonstratiiviviittaus	9
Kehuvuoron verbit	<i>olla</i>	9
	<i>mennä</i>	5
	<i>katsoa</i> (2), <i>oppia</i> (2), <i>osata</i> (2), <i>sujua</i> (2)	8
	<i>ajatella</i> (1), <i>hymyillä</i> (1), <i>käydä</i> (1), <i>suostua</i> (1), <i>luonnistua</i> (1), <i>muodostua</i> (1), <i>näyttää</i> (1), <i>päästä</i> (1), <i>saada</i> (1)	9
Kehuvuoron adjektiivit ja adverbis	<i>hyvä</i> (24), <i>hyvin</i> (5)	29
	<i>hieno</i> (2), <i>hienosti</i> (10)	12
	<i>kiva</i> (2)	2
	<i>hauska</i> (1), <i>nopea</i> (1), <i>keväinen</i> (1), <i>vanha</i> (1), <i>nopeampi</i> (1), <i>ihan</i> (1), <i>tarkkaan</i> (1)	7
Kehulausumat	verbitön kehuilmaus	17
	intransitiivilause	11
	kopulalause	9
	transitiivilause	7
	tuloslause	1
Kehuvuoron prosodia	voimakasta tai rytmikästä painotusta	11
	prominentti intonaatiovaihtelu	11
	nopeutettuja tai hidastettuja jaksoja	4

Tyypillinen aineistoni kehuvuoro on rakenteeltaan yksinkertainen, usein jopa fraasinomainen ilmaus, jolla ohjaaja kommentoi työntekijän osaamista tai oppimista, työn sujumista, edistymistä tai lopputulosta, tietyn tehtävän vaiheen suoritusta tai työntekijän edellä esittämää asiaa. Kehuvuoroissa käytetään yleisiä lausumatyyppisiä, esimerkiksi verbitöntä lausumaa (*ihan hyvä; hienosti; aika hauska*) tai intransitiivi- tai kopulalauseita (*hienosti se käy; suastuit kuitenkin reilusti; sä oot nopeampi ku mä; säähän oot vanha tekijä*). Kehuttavaan viitataan usein ilmauksella, joka jättää kehun koh-

teen eksplikoimatta (*hyvä; hieno; hianosti*), tai kohdetta tarkennetaan toisen persoonan pronominilla (*sää osait ihan itteki; sää osaat kyllä. (0.5) <tosin hyvin>; sultahan tää luannistuu*), demonstratiivipronominilla (*toi on ihan hyvä idea; se on hyvä joo*) tai NP-lausekkeella (*nyt on tosi hyvä (0.8) paksuus sillä; voi ku kiva ehrotus*). Kehuissa suositaan yleisiä, frekventtejä verbejä (*olla, mennä, oppia*), adjektiiveja ja adverbjeja (*hiano, hyvin*). Prosodisesti kehuvuoroa ei yleensä vahvasti korosteta, mutta niissä esiintyy jonkin verran prominenttia intonaatiovaihtelua ja rytmikästä painotusta (*nii: ↑se ↓on ↑ihan hyvä↑; hyvä (.) hyvä*) (ks. esim. Stevanovic 2016).

Taulukkoon 1 on koottu yleiskatsaus kehujen kielellisestä muotoilusta aineistossa. Kuten taulukko osoittaa, myönteiset arviot muotoillaan pääosin kielellisesti yksinkertaisesti. Ne ovat usein yksivuoroisia, ohjauksen lomaan sovitettuja kommentteja työn etenemisestä, mutta toisinaan ja varsinkin ohjauksen loppupuolella ne voivat laajentua useampivuoroisiksi arviointijaksoiksi. Kehuttavaan viittaavissa vuoroissa on harvoin 1. persoonan viittauksia kehu tuottajaan, sillä ohjaustilanteessa ohjaajan omilla kokemuksilla ei ole suurta merkitystä. Sen sijaan toisen persoonan viittausta esiintyy melko paljon. Sitä käytetään tässä aineistossa hieman toisin kuin mihin aiempi tutkimus viittaa. Esimerkiksi Etelämäen ym. mukaan toinen persoona esiintyy suomenkielissä kehuissa lähinnä silloin, kun kehu vastaanottaja on juuri ollut puheenaiheena. (Etelämäki ym. 2013; ks. myös Golato 2005: 29–35.) Näin ei useinkaan ole aineistoni ohjaustilanteissa, vaan ohjaaja viittaa kehuuttavaan yksikön 2. persoonan muodoilla etenkin ilmaisessaan kokonaisarvionsa vastaanottajan oppimisesta (*sää olet oppinu; ihan ku sä olisit aina tehny*).

Kehu eksplikoimatta jättävien adjektiiv- tai adverbilausekeviittausten yleisyys vaikuttaa liittyvän ohjaustilanteeseen, jossa ohjaaja ja työntekijä ovat syventyneet samaan tehtävään ja siihen liittyvä fyysinen toiminta on kummankin huomion kohteena. Kehun kohde on siten helppo tunnistaa eikä se vaadi tarkentamista. Toisaalta aineistossa ei esiinny pelkistä painotetuista partikkeleista muodostuvia kehuvuoroja (*ai että*), jotka aiemman tutkimuksen mukaan niin ikään ovat yleisiä tilanteissa, joissa puhujat jakavat saman huomion kohteen (Etelämäki ym. 2013). Tällaiseen kehuun vaikuttaa kuitenkin liittyvän jonkinlaista yllättyneitä päivittelyä, mikä kehitysvammaisen työntekijän kohdalla voisi implikoida, ettei ohjaaja alun perin uskonut tämän onnistuvan. Myönteisen arvion muotoilu neutraaliksi toteamukseksi voi olla pedagogisesti suotuisaa, joten voimakasta ihastumista kuvaavia interjektioita (*voi, oi*) tai intensiteettisanoja (*aivan, todella*) käytetään harvoin, voimakkaasti kehuja adjektiiveja ja adverbjeja (*mahtavaa, upeasti*) ei lainkaan.

Vaikka hyvin korosteista prosodiaa ei aineistoni kehuvuoroissa esiinny, kehu ilmausta voidaan korostaa muun muassa painottamalla kehuadjektiivia tai -adverbia tai muuta sen osaa (*hianosti. ihan ku sä olisit aina tehny*). Kehujen prosodiaa on tutkittu melko vähän, mutta Etelämäen ym. (2013) ja Svinhufvudin (2011) esittelemissä esimerkeissä näyttää esiintyvän jonkin verran samanlaista painotusta. Aineistossani kehuvuoroa voidaan kuitenkin korostaa myös muilla tavoilla, esimerkiksi nopeutuksilla ja hidastuksilla, ympäristöstä erottuvalla intonaatiovaihtelulla sekä äänensävyyn tai -voimakkuuden vaihtelulla (*>hiano.<; hia:nosti se sult ↓su↑juu*). Toisinaan kehuvuoroon liittyy myös nyökyttelyä tai vastaanottajan puoleen nojautumista.

Kehuvuoron kielellisesti yksinkertaisessa muotoilussa toteutuu selkopuheeseen liitettyjä piirteitä. Ohjaajat esimerkiksi käyttävät niissä puhekielessä yleisiä sanoja ja rakenteita, selkeää intonaatiota sekä ydinasian painotusta (Leskelä 2012b).⁵ Kaksi piirrettä, yksikön 2. persoonan pronominin vähän runsaampi käyttö sekä hieman korostetun prosodia, näyttävät lievästi poikkeavan sekä selkopuheen suosituksista että aiempien kehututkimusten havainnoista. Eräässä aiemmassa kokeellisessa tutkimuksessa nämä piirteet on liitetty niin sanottuun laajennettuun hoivapuheeseen (engl. *extended use of baby talk*), jolla puhuja pyrkii yksinkertaistamaan kielenkäyttöään puhuessaan kehitysvammaiselle henkilölle (ks. DePaulo & Coleman 1986). Kyseinen tutkimus perustui kuitenkin koeasetelmaan, jossa puhuja kuvitteli puhuvansa kehitysvammaiselle henkilölle yksipuolisen peilin läpi. Keinotekoiseen koeasetelmaan pohjautuvan tutkimuksen tuloksia on vaikea verrata havaintoihin, joita tehdään autenttisesta vuorovaikutuksesta keskusteluanalyysin menetelmällä.

5 Myönteinen arviointi ohjausvuorovaikutuksessa

Myönteinen arviointi toteutuu tässä aineistossa pääosin kiinteänä osana meneillään olevaa tehtävänohjausta. Ohjaajat kiinnittävät kehuillaan huomiota tehtävän edistymiseen ja onnistumiseen sekä laajemmin työntekijän oppimiseen ja osaamiseen. Myönteisillä minimikuittauksilla ylläpidetään ohjausrutiinia ja kannustetaan työntekijää siirtymään eteenpäin tehtävän seuraavaan vaiheeseen. Kehuja voidaan käyttää myös monifunktionaisesti esimerkiksi pyyntöjen tai kritiikin yhteydessä (ks. esim. Weiste ym. 2021; Etelämäki ym. 2013), mutta tutkimassani aineistossa se on melko harvinaista. Tässä luvussa tarkastelen myönteisen arvioinnin eri käyttötarkoituksia tarkemmin edellä kuvatun ryhmittelyn mukaan.

5.1 Ohjaaja arvioi tehtävän edistymistä ja onnistumista

Tehtävän edistymistä arvioidaan ohjauksessa usein. Yleensä arvio on lyhyt, toiminnan ohessa esitetty lausuma. Näin on esimerkiksi seuraavassa tilanteessa, jossa Kaisa (työntekijä) harjoittelee eriväristen kartonkien pussitusta Tarjan (ohjaaja) kanssa:

(1)

```
01          (4.0)
02 Tarja:   hianosti se ++käy
           tar          -->+nostaa päätään, katsoo K:a->
           kai          -->*kääntyy pois päin T:sta->
03 Kaisa:   *(0.4).mtju=-
           kai          -->*asettaa pussia sohvalle->
```

5. Ohjaajat tuskin kuitenkaan ovat tietoisesti pyrkineet noudattamaan selkopuheen suosituksia, sillä aineistonkeruun aikaan niistä oli julkaistu vasta joitakin luonnehdintoja (ks. Kartio toim. 2009: 8–23).

```

04 Tarja:   = +↑mm<.mthh
           tar   -->+kääntää katseen pöytään
05         * (2.2)
           kai   -->*kääntyy takaisin pöytään päin
           (Tva1.1,07.11)

```

Kaisa ja Tarja istuvat vierekkäin pöydän ääressä katset suunnattuna pöydälle levitettyihin kartonkeihin, joita Kaisa kerää muovipussiin. Hän saa pussin valmiiksi ja on kääntymässä Tarjasta pois päin asettaakseen sen sohvalle viereensä, kun Tarja kehuu työn edistymistä lyhyellä intransitiivilauseella viitaten työskentelyyn demonstratiivipronominilla *se* (r. 2). Tarja nostaa katseensa Kaisaan, mutta katse osuu pois päin kääntyneen Kaisan selkään, joten tämä ei sitä huomaa. Kaisa vastaa kuitenkin kehuun myöntöpartikkelilla (r. 3). Tarja puolestaan reagoi siihen lyhyellä, korkealla äänellä tuotetulla myöntöpartikkelilla (r. 4), suunnaten katseensa jälleen pöytään. Tätä seuraavan pitkäkhön tauon aikana Kaisa kääntyy takaisin pöytää kohti ja aloittaa kartonkien keruun uuteen pussiin. Myönteisestä arvioinnista muotoutuu näin lyhyt, melko huomaamaton ohjauksen lomaan luontevasti sijoittuva jakso, jolla ohjaaja antaa työntekijälle palautetta tehtävän sujumisesta ja onnistumisesta ja kannustaa jatkamaan. Pedagogisesti kehuun huomaamattomuus voi olla tarkoituksenmukaista, sillä voimakkaampi kehu voisi vaatia pidempää käsittelyä ja katkaista tehtävän suorittamisen ainakin hetkeksi.

Kehu voidaan esittää myös pidemmin ja siihen voi liittyä tarkempaa erittelyä. Arvio voidaan esimerkiksi rinnastaa johonkin ongelmaan tai kielteiseen asiaan, mihin ohjausta koskevassa ammattikirjallisuudessa viitataan toisinaan niin sanottuna hampurilaismallina: ensin on kehuva alku, sitten kriittinen väliosia ja lopuksi paluu myönteiseen arvioon (vrt. Svinhufvud 2011; myös esim. Nummenmaa & Lautamatti 2004). Seuraavassa esimerkissä Mari (ohjaaja) rinnastaa tällä hetkellä hyvin sujuvan työnteon Sinin (työntekijä) aikaisempiin ongelmiin:

```

(2)

sin       >>leikkaa matonkudetta
mar       >>istuu vieressä, katsoo leikkaamista->
01 (6.0)
02 Mari:  °mjaa-a?° (.) nyt menee +hianosti hei
           mar       -->+nyökyttelee päätään, katse S:n
                   käsissä->
03         toi pyäristäminen tosi hianosti.
04         +sul oli hiukan alus ongelmii sen kanssa
           mar       -->+nyökyttely loppuu, istuu liikkumatta, katse S:n käsissä->
05 Mari:  (0.8) +mut nyt se+sujuu.
           mar       -->+vilkaaisu eteenpäin,,,,+katse S:n käsiin
06         (1.8)
           (Tva1.4,46.38)

```

Ohjaaja ja työntekijä istuvat vierekkäin, Sini matonkudetta leikaten, Mari leikkaamista seuraten. Sini on aikaisemmin leikannut päädyn väärin, mutta nyt hän onnistuu leikkaamisessa. Mari aloittaa keuhuvuoronsa pidennetyllä dialogipartikkelilla *jaa-a* (r. 2), joka antaa arviointiin pohdiskelevaa sävyä. Mikrotauon jälkeen seuraava keuhun alkuosa alkaa painokkaasti lausutulla ajan adverbilla *nyt*, joka luo vuoroon odotuksen jonkinlaisesta ajallisesta muutoksesta. Alkuosa sisältää useita positiivisuutta voimistavia elementtejä: huomionkohdistimen *hei*, kehuadverbin *hianosti* toiston sekä intensiteettimäärittteen *tosi* (r. 2–3). Painokkuutta lisää myös Marin nyökyttely alkuosan aikana. Tätä seuraa ongelmia koskeva kontrastiosa (r. 3–5), jossa ohjaaja 2. persoonan pronomiinilla eksplikoi asian kohdistuvan työntekijään, vähentäen kuitenkin arvion kielteisyyttä kvanttoriadverbilla *hiukan*. Kontrastiosa sisältää aikaviittauksen (*alus*), joka keuhun alkuosan *nyt*-adverbiin yhdistettynä rajaa ilmausta ajallisesti: alussa oli ongelmia, mutta nyt sujuu hyvin. Ongelmia kuvatessaan Mari katsoo Sinin käsiä ja on lähes liikkumatta. Kehuvan loppuosan (*mut nyt se sujuu*, r. 5) aluksi Mari vilkaisee vinosti Sinin suuntaan, laskien sitten taas katseensa Sinin käsiin. Liike ei ole voimakas eikä vilkaisu suuntaudu suoraan Siniin, mutta kontrastiosan liikkumattomuuden jälkeen se on kuitenkin selvä muutos. Liike lisää keuhvan osan painokkuutta samoin kuin alkuosan nyökyttely ja loppuosassa toistettu adverbi *nyt*.

Hampurilaismallissa väliosaa kutsutaan usein pihviksi, koska sen ajatellaan sisältävän ohjattavalle olennaisen kriittisen palautteen, jota sitten myönteisillä alku- ja loppuosilla loivennetaan. Tähän esimerkkiin pihvivertaus ei kuitenkaan sovi, sillä kritiikki suuntautuu menneeseen eikä meneillään olevaan toimintaan. Ohjaajan liikkumattomuus vaikuttaa myös pikemminkin loiventavan väliosaa ja vastaavasti liikahdukset korostavan kehuja alku- ja loppuosia. Tuomalla esille keuhun ajallisuutta, voimistamalla kehuosia sekä loiventamalla kontrastiosaa ohjaaja eksplikoi osaamisessa tapahtuneen muutoksen ja suuntaa työntekijän huomion oppimisprosessiin, jossa edetään vaiheittain alun vaikeuksista kohti onnistumista. Vaikka keuhvuoro pitenee (vrt. esim. 1), se on rakenteeltaan selkeä ja kielellisesti yksinkertainen.

Seuraavaksi esittelen edeltävistä poikkeavan esimerkin, jossa Emma (ohjaaja) ja Jaana (työntekijä) arvioivat yhdessä tehtävän onnistumista:

- (3)
- ```

jaa >>pistelee neulalla tonttua ->
emm >>katsoo ohjetta edessään ->
01 Jaana: .hh +mut (0.8) katotaan *miten tää pusakka ekaks onnistuu
jaa -->*lopettaa pistelyn, ottaa lisää
 villaa->
emm -->+katse J:n suuntaan->
02 tää voi +olla< .hh *(0.8) hyvä tai huano.(.)
jaa -->*kääntelee tonttua, asettelee villaa->
emm -->+voimakas pään kääntö J:n suuntaan, katse J:n
 käsiin->
emm -->+kumartuu Jaanan lähelle->

```

03 Emma: **no mun mielestä ainaki +rupee näyttään \*tosi hyvält**  
 emm -->+vetäytyy taaksepäin  
 jaa -->\*jatkaa pistelyä->  
 04 **ko se alkaa niinku menee se valkonen siält alta >pois< (ni).hhh**  
 05 (4.0)\*  
 jaa -->\*nostaa neulan ylös  
 (Tva1.3,30.12)

Huovutusta harjoitteleva Jaana pistelee neulalla villaa tontun paitaan työn ylle kumartuneena. Emma katsoo huovutusohjetta pöydällä edessään, mutta kääntää katseen vinosti Jaanan suuntaan tämän alkaessa pohtia pusakan onnistumista (r. 1). Jaanan vuoro on ikään kuin itsekriittinen arviointipyyntö, joka samalla topikalisoii hänen onnistumisensa tehtävässä. Tällaisia topikalisoiteja työntekijät tekevät aineistossani hyvin harvoin, ja harvinainen on myös ohjaajan reaktio. Emma kääntää päätään voimakkaasti Jaanan suuntaan ja kumartuu aivan tämän lähelle. Emma ilmaisee myönteisen arvionsa tehtävän onnistumisesta käyttäen ensimmäisen persoonan pronominia *mun* (r. 3), mikä on aineistossani poikkeuksellista. Puhujan subjektiivista kokemusta ilmaiseva *mun mielestä* -fraasi esiintyy usein arkikeskustelujen evaluoinneissa, kun puhuja haluaa ilmaista olevansa valmis kuulemaan muidenkin mielipiteen asiasta (Rauniomaa 2007). Sitä muistuttavia ilmauksia, kuten *mä aattelin et ja mulle tuli mieleen*, esiintyy myös institutionaalisissa tilanteissa, kuten keskustelussa lääkärin ja potilaan (Raevaara 2000; Lindström & Lindholm 2009) sekä opponentin ja opiskelijan välillä (Svinhufvud 2011), jos puhuja haluaa vähentää arvionsa direktiivisyyttä ja korostaa sen ehdottavaa luonnetta. *Mun mielestä* -ilmauksella Emma asettaakin arvionsa ikään kuin tasa-arvoiseksi Jaanan mahdollisen oman arvion kanssa, mikä häivyttää heidän välistään institutionaalista epäsymmetriaa. Myös kumartuminen Jaanan puoleen heijastelee läheisyyttä ja tasavertaisuutta: he katsovat vieretysten tekeillä olevaa työtä ja arvioivat sen onnistumista yhdessä. Tämän jälkeen Emma vetäytyy takaisin edelliseen asentoonsa, katse tonttuun suunnattuna. Arvioissaan hän tuo esille onnistumista juuri tässä vaiheessa (*rupee näyttään tosi hyvältä*, r. 4, *alkaa menee valkonen pois*, r. 5–6) ilmaisten näin tehtävän muodostuvan eri vaiheista, ja tässä vaiheessa valkoisen värin katoamista voi pitää onnistumisena. Vaikka kumartuminen Jaanan puoleen ja arvion esittäminen mielipiteenä vähentävät ohjaajan positioon liittyvää institutionaalista epäsymmetriaa, Emmen puheessa on useita ohjauspuheelle tyypillisiä piirteitä. Hän toimii institutionaalisen ohjaajanroolinsa puitteissa arvioidessaan työtä, mutta korostaa arvionsa tasavertaisuutta Jaanan arvion kanssa tuottaen näin ohjaukseen tilan, joka kutsuu työntekijää itsereflektioon (vrt. Nummenmaa & Lautamatti 2004: 87–89).

## 5.2 Ohjaaja arvioi työntekijän oppimista ja osaamista

Ohjaustilanteiden lopussa arviointi voi aineistossani laajentua tehtävän edistymisestä työntekijään itseensä ja hänen oppimiseensa kokonaisuutena. Tällainen kokonaisarviointi korostaa ohjaajan roolia (vrt. Nummenmaa & Lautamatti 2004: 91–95) ja

tekee kehusta jollakin tapaa protokollanomaisen: ensin ohjaaja opastaa, sitten työntekijä harjoittelee ja lopuksi ohjaaja arvioi, miten työntekijä onnistui. Kokonaisarviointi esitetään usein 2. persoonan muodoilla, ja siihen voi liittyä laajennuksia ja tarkennuksia, kuten seuraavassa esimerkissä, jossa Tarja (ohjaaja) arvioi Kaisan (työntekijä) nopeaa oppimista:

(4)

```

kai >>erottaa pusseja toisistaan
tar >>istuu liikkumatta, katse K:n käsissä
01 Tarja: .mt (0.5) .mth sää olit nopea oppimaan ja
02 sit just et ko *sää oot +kattonu aikasemmin tätä tytätä ni
tar -->+katse K:n kasvoihin->
kai -->*kääntyy T:an päin, asettaa pussin heidän
väliinsä->
03 Kaisa: *+juu=
kai -->*kääntyy takaisin pöytään päin->
tar -->+katsoo pusseja, painaa niitä alaspäin->
04 Tarja: =toiset +on tehny ni.
tar -->+katse takaisin pöytään, liikkumatta->
05 (1.2)+
tar -->+kohottautuminen, nipistää huulet yhteen
06 Tarja: nyt sait ite kokeilla.
(Tva1.1,06.08)

```

Tässä esimerkissä Tarja arvioi Kaisan nopeaa oppimista 2. persoonan pronomiinilla ja imperfektimuotoisella verbillä (*sää olit nopea oppimaan*, r. 1). Ohjaaja on aluksi lähes liikkumatta, mutta Kaisan kääntyessä häneen päin asettaakseen pussin sohvalle heidän väliinsä Tarja osallistuu hänen liikkeeseensä painamalla pusseja sohvalle alaspäin. Sitten arviointi laajenee oppimisen mahdollistaneisiin seikkoihin, kuten muiden henkilöiden työnteon seuraamiseen (r. 2, 4) ja tilaisuuteen kokeilla itse (r. 6). Tämän voi tulkita siten, että Kaisa on oppinut nopeasti, ja nyt hän sai itse kokeilla, jolloin nopea oppiminen etualaistuu, tai siten, että Kaisa on oppinut nopeasti, koska hän on seurannut muiden työtä, jolloin nopean oppimisen taustasy etualaistuu. Laajennus auttaa työntekijää kiinnittämään huomiota niihin henkilökohtaisiin tekijöihin ja prosessin vaiheisiin, jotka edistivät oppimista. Arvionsa lopussa Tarja palaa aiempaan liikkeettömään asentoon, mutta vuoroa seuraavan 1,2 sekunnin tauon aikana hän tekee pienen kohottautuvan liikkeen ja nipistää hetkeksi huulensa yhteen. Liike heijastaa jonkinlaista päätöstä tai arvioinnin loppuun saattamista, vaikka hän vielä jatkaa-kin lyhyellä kommentilla. 2. persoonan muodot, imperfekti ja ohjaajan kohottautuva liike lopuksi ikään kuin seremoniallistavat arvioinnin osaksi ohjaustilanteen protokollaa. Loppuarvio on aina myönteinen: kehitysvammainen työntekijä on oppinut ja osoittanut kykynsä tehtävässä.

### 5.3 Minimikuittauksen kautta toiminnassa eteenpäin

Lopuksi tarkastelen vielä lyhyitä *hyvä-* tai *hienosti-*ilmauksia, joita ohjaajat käyttävät ilmaistessaan tietyn tehtävänvaiheen suoritetuksi. Ne eivät ole varsinaisia kehuja eikä niihin liity vahvaa evaluoivaa potentiaalia, vaan pikemminkin ne ovat minimikuittauksia, jotka kohdistuvat meneillään olevaan toimintaan ja indikoivat siirtymistä seuraavaan vaiheeseen (vrt. Waring 2008). Kuntosaliohjaajien ohjauspuheessa on havaittu vastavia kuittauksia, joilla ensisijaisesti ylläpidetään institutionaalista rutiinia, mutta myös arvioidaan myönteisesti kuntoilijan siihenastista suoritusta (Huhtamäki & Grahn 2020). Myös kehitysvammaisten haastatteluihin on havaittu samanlaisia mutta kehuvuodeltaan voimakkaampia minimikuittauksia (esim. englannin *brilliant*, *terrific*), joilla haastattelija pyrkii lopettamaan aiemman kysymysohjeen ja ilmaisemaan institutionaalisen tehtävän tähän asti hyvin suoritetuksi (Antaki, Houtkoop-Steenstra & Rapley 2000).

Seuraavassa esimerkissä Petra (työntekijä) harjoittelee ruuvien pussitusta Niinan (ohjaaja) kanssa:

```
(5)

pet >>taittelee muovipussia
nii >>taittelee vieressä omaa pussia
01 Niina: tää *yläkulma täältä? +(1.5) taitetaan (.)
nii -->+katse vuoroin omassa/P:n pussissa->
pet -->*taittaa pussia->
02 tän toiseen kulmaan. +tulee tommone huppu
nii -->+siirtää nitojaa lähemmäs P:a->
03 *(1.0)
pet -->*taittaa pussia->
nii -->+katsoo P:n pussia, lopettaa oman pussin taittamisen->
04 Niina: *hyvä? (0.8) ja sit niitataan.
pet -->*taitto onnistuu, asettaa pussin nitojaan->
05 *(3.0)
pet -->*niittaa kiinni
(Tva1.2,16.25)
```

Taitos on ensin mennyt väärin, mutta nyt Petra yrittää uudelleen. Niina antaa ohjeita näyttäen samalla omalla pussillaan oikeaa taittelutapaa. Hän työntää nitojaa lähemmäs Petraa, lakkaa sitten taittamasta omaa pussiaan ja jää seuraamaan Petran työskentelyä (r. 1–3). Kun taitos onnistuu, Niina kuittaa onnistumisen nousevalla intonaatiolla tuotetulla *hyvä-*adjektiivilla (r. 4). Nouseva intonaatio ilmaisee puhujan aikomusta jatkaa vuoroaan (Routarinne 2003), ja niin Niina pian tekeekin (*ja sit niitataan*, r. 4). Kuittaus on kiinteässä yhteydessä meneillään olevaan fyysiseen toimintaan ja osallistujien havaintopiirissä oleviin esineisiin, tässä tapauksessa pussitustehtävään ja nitojaan. Niinan lyhyt mutta painokas kuittausvuoro ilmaisee, että alun virhe on nyt korjattu ja osallistujat voivat siirtyä eteenpäin. Tilanne päättyy Petran saadessa pussin onnistuneesti valmiiksi (r. 5).

Minimikuittauksissa käytetään aineistossa yleensä verbittömiä lausumia, jotka sisältävät lyhyen, painokkaasti lausutun ja ympäristöstään usein lyhyillä tauoilla erotetun adjektiivivi- tai adverbili-ilmauksen (*hyvä*; *hianosti*). Kuittaus ei ole varsinainen kehu, mutta se on työntekijälle tärkeä palaute tehtävän etenemisestä ohjaajan haluamalla tavalla. Samalla se implikoi kyseisen vaiheen päättymistä ja seuraavaan siirtymistä (vrt. Huhtamäki & Grahn 2020; myös Antaki ym. 2000). Minimikuittaus näyttää siis sekä lopettavan edeltävää että aloittavan seuraavaa sekvenssiä, jolloin siitä muotoutuu ikään kuin silta kahden toimintajakson välille.

Toisinaan minimikuittaus voi esiintyä tilanteessa, jossa ohjaaja kuittaa tehtävän valmiiksi ja ehdottaa heti sen toistamista, kuten seuraavassa esimerkissä:

(6)

```

kai >>työntää etikettilappua pussiin
tar >>istuu sohvalla vieressä, seuraa katseella
01 (5.0)
02 Kaisa: noin
03 Tarja: hianosti? (.) +sä voit laskee sen
tar +osoittaa kädellä sohvalla tyhjää tilaa,,, ->
04 sin +soffal. teeksää viäl toisen. [pussin.
tar -->+vetää käden takaisin
(Tval.1,04.14)

```

Minimikuittaus (r. 3) on tässä lyhyt palaute tehtävän onnistuneesta suorituksesta, jota seuraa heti jatko-ohje ja ehdotus uuden pussin tekemisestä. Eteenpäin suuntautuminen näkyy siinäkin, ettei työntekijä yleensä reagoi kuittaukseen sanallisesti, vaan toimimalla ohjaajan neuvojen mukaan. Reagointiin ei näissä tilanteissa yleensä olekaan tilaa ohjauksen jatkuessa heti sen jälkeen.

## 6 Myönteisen arvioinnin vastaanotto

Aiemman tutkimuksen mukaan arkikeskustelussa kehu lähes aina hyväksytään ja vain harvoin torjutaan tai ohitetaan (mm. Gathman ym. 2008). Tyypillisiä vastaanottotapoja ovat myös erilaiset hyväksynnän ja torjunnan välimuodot. Kehu voidaan esimerkiksi hyväksyä, mutta sitä voidaan sen jälkeen lieventää, kyseenalaistaa, selittää tai rajata tai kehu voidaan siirtää vastaanottajan ulkopuolelle tai kehujaan (vastakehu) (Pomerantz 1978; Golato 2005: 175–177). Institutionaalisissa tilanteissa kehun vastaanottoon liittyvät odotukset kuitenkin poikkeavat arkitilanteista (Pomerantz 1978). Esimerkiksi haastattelussa haastattelijan kehu yleensä ohitetaan (Gathman ym. 2008) eikä kuntosaliohjauksessa ruotsin *bra*-vuoroihin tuoteta verbaalisia vastauksia (Huhtamäki & Grahn 2020).

Tässä aineistossa ohittaminen on yleisin myönteisen arvioinnin vastaanottotapa. Lyhyet minimikuittaukset jäävät aina ilman vastausta, mutta myös muuntyyppisiä kehuvuoroja ohitetaan. Kehun hyväksyntä ilmaistaan yleensä lyhyellä vahvistavalla

dialogipartikkelilla, joskus myös ohjaajalle suunnattuna hymynä, mutta välimuototratkaisuja ei esiinny. Seuraavaan taulukkoon on koottu työntekijöiden tavat vastaanottaa myönteistä arviointia:

**Taulukko 2.**  
Myönteisen arvioinnin vastaanottotavat.

| Vastaanottotapa           | Esiintymät |
|---------------------------|------------|
| Ohitetaan ilman reaktiota | 29         |
| Hyväksytään               | 11         |
| Epäselvät                 | 5          |
| <b>Yht.</b>               | <b>45</b>  |

Tässä luvussa tarkastelen vastaanottotapoja ja pohdin, miten ne kuvaavat työntekijöiden orientaatiota meneillään olevaan toimintaan.

## 6.1 Myönteisen arvion ohittaminen

Kehuminen on periaatteessa positiivista kannanottamista, jossa vierusparin etujäsen asettaa odotuksen tietynlaisesta jälkijäsenestä, tässä tapauksessa hyväksynnästä (Raevara 2016). Kun kehu kuitenkin tuotetaan ohjaustilanteessa, jossa toinen osallistuja suorittaa tehtävää, hyväksyvän jälkijäsenen esittäminen ei ole yhtä välttämätöntä. Tässä aineistossa myönteisen arvioinnin ohittaminen näyttää liittyvän ennen kaikkea siihen, että kehitysvammainen työntekijä tunnistaa ohjaustilanteen institutionaaliset tavoitteet ja orientoituu tehtävän tekemiseen.

Seuraavassa tilanteessa Jaana (työntekijä) ohittaa Emman (ohjaaja) myönteisen arvion osaamisestaan tontun huovutuksessa:

(7)

```

jaa >>pistelee neulalla tonttua
emm >>nyhtää uutta villaa
01 (6.0)
02 Jaana: [no]*
jaa -->*pistelee tonttua työn ylle kumartuneena->
03 Emma: [(-)] (.) sultahan +tää luannistuu joh
emm -->+kääntyy ottamaan uutta villaa pöydältä->
04 (0.5)+ kuitenkin (ihan tää).hmm
emm -->+kääntyy takaisin P:n puoleen->
05 *(14.0)
jaa -->*pistelee tonttua
emm -->+vetäytyy vähän taakse,katsoo J:a, vilkaisee ovelle
(Tva1.3,37.25)

```



Jaana pistelee tonttua rivakasti neulalla esimerkin alun tauon aikana, Emma puolestaan nyhtää hänelle uutta villaa huovutettavaksi (r. 1). Tauko päättyy lyhyeen päällekkäispuhuntaan, jonka jälkeen Emma kehuu Jaanaa (*sultahan tää luannistuu jo*, r. 3) kääntyen samalla nyhtämään jälleen uutta villaa. 2. persoonan muodoilla tehdyt kehut vastaanotetaan aineistossa yleensä hyväksynnällä, mutta tässä tilanteessa Jaana ei reagoi kehuun sanallisesti vaan jatkaa tehtävän tekemistä. Puolen sekunnin tauon aikana Emma kääntyy takaisin Jaanaan päin ja jatkaa myönteistä arviotaan osin kuiskaten lausutulla partikkeli-ilmauksella *kuitenkin (ihan tää)* (r. 4). Jaana ei vastaa, vaan jatkaa pistelyä. Emman vuoron jatkon voi nähdä loiventavan kehua sellaiseksi, joka ei välttämättä vastausta edellytäkään. Jaanan jatkaessa huovuttamista Emma vetäytyy taaemmas, katsoo hetken Jaanaa ja vilkaisee sitten ovelle. Ohjaustuokio päättyy pian tämän jälkeen.

Joskus ohittamisen taustalla voi olla muitakin syitä, esimerkiksi osallistujien suuntautuminen eri toimintoihin, kuten seuraavassa tilanteessa:

(8)

```

sin >>asettelee kangasta->
mar >>istuu vieressä pöytään nojaten, katsoo kangasta->
01 Sini: mää sain *epilepsiakohtauksen +keskel mettää.
sin -->*kääntää kankaan, asettelee kangasta,,,->
mar -->+vilkaisee S:ä
02 Mari: joo-o.+
mar +katsoo kangasta,,,->
03 (1.2)
04 Sini: se johtu siitä ku mä en- en *ottanu aamulääkettä
sin -->*...asettelee kangasta,,,->
05 Mari: joo.+
mar -->+...vetäytyy taaksepäin,,,->
06 (2.5)
07 Mari: *teet +hiukan paksump- +pist vähä enemmän viä saks-
mar -->+...nojaa eteenpäin,,, +osoittaa sormella kangasta,,,->
sin -->*...asettaa sakset kankaalle,,,->
08 +sillai no nii nyt *on tosi hyvä. +(0.8) paksaus sillä.
mar -->+,,,sormi alas +vilkaisee eteenpäin
sin -->*...leikkaa,,,->
09 *(2.0)
sin -->*leikkaa,,,->
10 Sini: (mut) toist kertaa me ei mennä.*eh [he he he he he
sin -->*nauraa, leikkaa
11 Mari: [joo.
(Tva1.4,45.59)

```

Työn ohessa Sini (työntekijä) alkaa kertoa metsäretkestä, jolla hän sai epilepsia-kohtauksen (r. 1). Samaan aikaan hän asettelee matonkudetta pöydälle. Mari (ohjaaja)

vilkaisee häntä, mutta ei tartu puheenaiheeseen. Sini kuitenkin jatkaa tauon jälkeen tarjoten lisätietoa aiheesta (*en ottanu aamulääkettä*, r. 4). Mari tekee pienen vetäytävän eleen, kuittaa jälleen lyhyesti myöntöpartikkelilla Sinin tarjoaman uuden tiedon, mutta jatkaa sitten ohjausta kahdella kesken jäävällä lauseella (r. 5). Samalla hän nojautuu taas eteenpäin ja osoittaa sormellaan sopivaa leikkauskohtaa. Tätä seuraa myönteinen arvio kankaan paksuudesta (*nyt on tosi hyvä paksuus sillä*, r. 8). Sini alkaa leikata kangasta oikeasta kohdasta. Sitten hän palaa aloittamaansa tarinaan (r. 10), jolle ei kuitenkaan aukea tilaa ohjaajan orientoituessa tehtävänohjaukseen. Sini ei vastaa kehuun sanallisesti, mutta hän jatkaa leikkaamista. Puheenaiheen suhteen Mari ja Sini ovat eri linjoilla, mutta toiminta jatkuu ohjaajan osoittamalla tavalla.

Joskus työntekijän reaktiota myönteiseen arviointiin on vaikea tulkita. Esimerkiksi seuraavassa tilanteessa Petra (työntekijä) reagoi Niinan (ohjaaja) kehuvuoroon välillä leveästi hymyillen, mutta välillä hymy katoaa ja hän näyttää keskittyvän tehtävään ohjaajan kehuun reagoimatta:

(9)

```

pet >>katsoo kameraan, hymyilee leveästi, poimii ruuveja annostelijasta, jonka melkein pudottaa pöydältä lattialle,,,->
nii >>katsoo P:a, työntää annostelijaa takaisin pöydälle
01 Niina: .hm +(.) no ni↑ (.) *keskitys ny sitte siihen.
nii +katsoo annostelijaa,,,->
pet -->*...katsoo pussia, hymyilee, poimii ruuveja,,,->
02 *(6.0)
pet -->*...lakkaa hymyilemästä, poimii ruuveja,,,->
nii -->+istuu liikkumatta, katsoo P:n käsiin,,,->
03 Petra: *.mth (.) joskus (.) tarttee vähä+ kameralleki hymyilläh.=
pet -->*poimii ruuveja, katsoo pussia,,,->
nii -->+...nostaa kulmia,vilkaisee P:a->
04 Niina: +=ymm-m (0.5) kyl *sää nyt +oot hymyilly
nii -->+katse P:n käsiin,,, -->+...katse kameraan,,,->
pet -->*...poimii ruuveja, hymyilee, katsoo pussia,,,->
05 +(2.5) (0.5)
nii -->+...katse P:an,,, hymyilee, katse alas,,,->
06 Niina: (aika +hyvin)*
nii -->+...kohottaa kulmia, hymyilee, vilkaisee P:a, katse alas,,,->
pet -->*...poimii ruuveja, lakkaa hymyilemästä,,,->
07 (1.0)
08 Niina: *(kameralle.)
nii -->+...hymyilee, kohottaa kulmia, nojautuu lähemmäs P:aa,,,->

```

pet -->\*...työntää kieltä ulos, poimii ruuveja, katsoo pussia,,,-->  
 09 (1.2)+  
 nii -->+...vetäytyy takaisin, lakkaa hymyilemästä, katsoo  
 P:a,,,-->  
 10 Niina: **sua +ei \*ainakaa jännitä.**  
 nii -->+...katsoo nopeasti vuoroin P:an ja annostelijaan  
 pet -->\*...nostaa katseen kameraan, hymyilee leveästi  
 11 Petra: **ei.**  
 (Tval.2,19.27)

Ruuveja pussittava Petra hymyilee leveästi kameralle ja on samalla pudottaa ruuviannostelijan pöydältä. Niina työntää annostelijan takaisin ja kehottaa Petraa keskittymään työhön (r. 1). Petra jatkaa työtään, lakkaa hymyilemästä ja toteaa, että *joskus tarttee vähä kameralleki hymyillä* (r. 3). Ohjaaja myöntelee, jatkaa sitten arvioimalla, että *kyl sää nyt oot hymyilly aika hyvin kameralle* (r. 4–8). Arviointi on sinänsä myönteinen, ja ohjaaja sanoo sen ystävällisesti hymyillen, mutta siihen liittyy jonkinlaista teatraalisuutta, joka ilmenee pitkinä taukoina (r. 5, 7, 9), kuiskauksena (r. 6, 8), nojautumisena ja vetäytymisenä Petrasta (r. 8, 9), kulmien kohotteluna (r. 6, 8) sekä nopeina katseen siirtoina (r. 6, 10). Kehuvuoro voikin olla leikillinen, ironinen tai jopa kriittinen kannanotto Petran toimintaan, tai kenties Niina sillä vahvistaa aiempaa kehotustaan keskittyä työhön. Petra jatkaa ruuvien pussitusta hymyillen, katse työhön suunnattuna (r. 4). Kun Niina jatkaa kehua (*aika hyvin*, r. 5), Petra lakkaa hymyilemästä, ja ohjaajan kuiskaten lausutun kehun lopun aikana (*kameralle*, r. 8) Petra työntää kieltään vähän ulos (r. 8). Kielen ulos työntäminen voi liittyä Down syndrooma -henkilöllä yleiseen huulion hypotoniaan tai suulaen poikkeavaan rakenteeseen (mm. Launonen 1998; Savinainen-Makkonen & Hällback 2012), mutta se voi myös olla hänen reaktionsa kehuvuoroon tai sen vähän teatraaliseen jatkoon. Ohjaaja esittää lopuksi myönteisen tulkinnan Petran toiminnasta (*sua ei ainakaa jännitä*, r. 9), jonka Petra myöntää oikeaksi (r. 10).

## 6.2 Myönteisen arvion hyväksyminen

Hyväksyvät vastaukset ilmaistaan tässä aineistossa yleensä lyhyillä dialogipartikkeleilla kuten *joo/juu*, *mm/mm-m* sekä *nii*, jotka ovat yleisiä suomalaisten kehujen vastaanotossa (Etelämäki ym. 2013; ks. myös Sorjonen 2001; ISK § 798). Jonkun kerran hyväksyntää ilmaistaan ohjaajalle suunnatulla hymyllä. Hyväksyntää ei sen sijaan ilmaista kiittämällä, mikä on havaittu yleiseksi vastaanottotavaksi arki-keskusteluissa (esim. Golato 2005; Etelämäki ym. 2013). Ohjaustilanteessa ohjaajan tehtäviin kuuluu arvioida ja ohjattavan vastaanottaa arviointia, joten arvioinnista kiittäminen ei olekaan odotuksenmukaista.

Tyypillisintä hyväksyminen on kehuissa, joissa ohjaaja ilmaisee kokonaisarvionsa tilanteesta ja oppimisesta yksikön 2. persoonan pronomiinilla. 2. persoonan valinta kohdentaa arvion suoraan työntekijään, mikä lisännee niihin vastaamisen todennäköisyyttä. Kehitysvammainen työntekijä mahdollisesti myös toisen persoonan muo-

don vuoksi tunnistaa ne helposti. Tunnistettavuutta lisää näiden kehujen sijoittuminen ohjauksen lopun kokonaisarviointeihin työntekijän oppimisesta tai suorituksesta (ks. alalukua 5.2). Näin on esimerkiksi seuraavassa tilanteessa, jossa Niina (ohjaaja) kehuu Petran (työntekijä) oppimista:

(10)

```
pet >>niittaa pussia->
nii >>+seuraa tehtävän tekoa vieressä istuen->
01 Niina: noi. hyvä` *(0.8) .t se olis siinä.
pet -->*heittää pussin laatikkoon->
02 (1.0) tää olis +valmis ny.
nii -->+siirtelee tavaroita pöydällä,, ->
03 (2.0)
04 Niina: +sää *olet oppinu.
nii -->+...kädet syliin, nojautuu ja katsoo P:n suuntaan,
 liikumatta,, ->
pet -->*sormet ristiin rinnalle, pieni hymy, katsoo pöytää,, ->
05 Petra: nii:h.*
pet -->*...laskee kädet alas, katsoo pöytää,, ->
06 Niina: +oletko.*
nii -->+...katse laatikkoon pöydällä, liikuttaa kättä kohti
 laatikkoa,, ->
pet -->*katsoo pöytää, lakkaa hymyilemästä, suupielet
 alaspäin,, ->
07 (1.0)*+
pet -->*...katsoo tavaroita pöydällä, neutraali ilme
nii -->+...sulkee laatikon, siirtelee tavaroita->
08 Niina: +hyvä. kiitos Petra.
nii -->+siirtelee tavaroita, nostaa niitä laatikkoon
(Tva1.2,20.28)
```

Niina sanallistaa tehtävänohjauksen lopetuksen (*se olis siinä, tää olis valmis ny*, r. 1) liikehtien samalla pöydälle asetettujen tavaroiden pois korjaamiseksi, kun Petra saa viimeisen ruuvipussin valmiiksi ja heittää sen laatikkoon. Kehuvuoronsa (r. 4, *sää olet oppinu*) aikana Niina nojautuu Petraan päin, katsoo tätä silmiin ja pysäyttää liikehtimisensä. Petra hymyilee, ristii hetkeksi sormet rinnalleen ja vastaa ohjaajan kehuun vähän venytetyllä *nii*-partikkelilla, pöytää edessään katsoen (r. 5). Tämän jälkeen Niina alkaa jälleen liikehtiä, katselee pöydälle aseteltuja tavaroita ja kurottaa kättään kohti ruuvilaatikkoa Petran edessä kysyen samalla *oletko* (r. 6). Kysymyksen voi nähdä ohjauspuheena, jolla kannustetaan ohjattavaa pohtimaan omaa oppimistaan (ks. Nummenmaa & Lautamatti 2004: 93–97), mutta ainakaan avoimeen itsereflektioon se ei tässä tilanteessa johda. Toiminnan tasolla kehuun ja kysymyksen esittämistavan välillä vallitsee huomattava ero: myönteinen arvio esitetään pysähtyneenä, Petraan no-

jautuen ja häneen katsoen, sitä seuraava kysymys taas liikkeessä, katse ruuvilaatikossa. Petra ei vastaa kysymykseen. Hän lakkaa hymyilemästä ja nostaa alahuulta ylöspäin niin, että suupielet kaartuvat alaspäin. Sitten ilme tasaantuu neutraaliksi. Sekunnin tauon jälkeen Niina jatkaa toteamalla *hyvä* ja kiittää Petraa (r. 8). Työntekijä siis vastaa tässä esimerkissä kehuun, mutta ei sitä seuraavaan kysymykseen.

Myönteisiä arvioita ei tässä aineistossa vastaanoteta välimuotoreaktioilla, joissa kehu ensin hyväksytään, mutta sitten sitä lievennetään esimerkiksi selityksin, rajauksin tai vastakehulla (ks. Golato 2005). Tätä voi selittää ohjaustilanne: Minimikuittaukset eivät ylipäättään velvoita vastaanottajaa reagoimaan, ja toisaalta arvion lieventäminen voitaisiin tulkita ohjaajan pätevyyden haastamiseksi. Vastakehujen esittäminen taas olisi omituista, sillä ohjaajan osaaminen ei ole tilanteessa relevanttia. Arkitilanteita rajallisemmat vastaanoton keinot liittyvät siten osallistujien orientoitumiseen ohjaustilanteeseen. Kuvatut välimuotoreaktiot olisivat toki mahdollisia muissa tämän aineiston keskusteluissa, joissa ei ole meneillään tehtävnohjausta, mutta niissäkään ei niitä esiinny. Välimuotoreaktioiden puuttumista voi selittää myös ohjaajan arvion kyseenalaistamattomuus. Kehitysvammaiset työntekijät ovat aikuisia henkilöitä, joilla on vaihtelevissa määrin työkokemusta, osalla jopa vuosikymmenten ajalta, mutta ohjaajan arvioon omasta oppimisestaan he saattavat orientoitua enemmän tosiasiana kuin mielipiteenä. Vastaanottotapojen rajoittuneisuus voi siten liittyä kehitysvammaisen työntekijän tulkintaan ohjaustilanteesta toimintana, jossa ohjaaja vastaa arvioinnista ja työntekijä toteuttaa konkreettista toimintaa. Toisaalta se voi myös kuvastaa työntekijän vähäistä suuntautumista oman tietonsa ja kokemuksensa esille tuomiseen.

## 7 Päätelmät

Tässä artikkelissa olen tarkastellut työnohjaajien kehitysvammaisille työntekijöille suuntaamaa myönteistä arviointia kehitysvammaisten työkeskuksessa. Keskusteluanalyttisen tarkastelun kohteena olivat kehuvienvuorojen kielellinen muotoilu, käyttötavat ja vastaanotto kielellisesti epäsymmetrisissä keskustelutilanteissa. Myönteiset arviot muotoiltiin kielellisesti yksinkertaisin ilmauksin ja usein melko neutraalisti, ja ne sovitettiin meneillään olevan toiminnan osaksi. Arviointia esiintyi etenkin ohjaustilanteissa, ja se kohdistui yleensä tehtävän edistymiseen ja onnistumiseen sekä työntekijän oppimiseen ja osaamiseen. Lyhyitä kehuadjektiiveja käytettiin myös minimikuittauksina, joilla ohjaajat ilmaisivat tehtävän yhden vaiheen hyvin suoritukseksi ja indikoivat eteenpäin siirtymistä. Tutkitussa aineistossa kehujen strateginen käyttö muuhun kuin myönteisiin tarkoituksiin oli melko harvinaista (vrt. Etelämäki ym. 2013; Weiste ym. 2021). Tämän voi tulkita viittaavan siihen, että ohjaajat orientoituivat kehuissaan ennen kaikkea kehumiseen.

Myös myönteisen arvioinnin vastaanotossa oli pääosin nähtävissä kehitysvammaisen työntekijän orientoituminen meneillään olevaan toimintaan. Kehut ohitettiin, jos ne oli muotoiltu siten, etteivät ne edellyttäneet vastausta, kuten esimerkiksi minimikuittauksissa. Sen sijaan yksikön 2. persoonan muotoja käyttäviin kokonaisarvioihin työntekijän osaamisesta vastattiin useimmiten lyhyellä myöntöpartikkelilla.

Välimuotoreaktioita, joissa työntekijät olisivat vastaanottaneet kehua mutta tarjonneet sille sitten jonkinlaista selitystä, ei esiintynyt. Tähänkin syynä voi olla työntekijän sensitiivisyys ohjaustilanteen vaatimuksille sekä taito mukauttaa toimintaansa siihen sopivaksi, mikä ei ole itsestään selvää kehitysvammaisen henkilön kohdalla. Toisaalta taustalla voi olla myös se, ettei kehitysvammaisen henkilö useinkaan pyri tuomaan esille omaa käsitystään oppimisestaan tai onnistumisestaan.

Koska kehitysvammaiset työntekijät ovat usein arvioinnin kohteena ja heidän ohjaajansa ovat ilmaisseet kokevansa kielen yksinkertaistamisen haasteeksi (ks. McVilly 1997; Kartio 2010), tarkastelen nyt tuloksia ohjaajien ammatillisen vuorovaikutuksen ja selkopuheen ohjeistuksen (Leskelä 2012b) kehittämisen näkökulmasta. Pääosin ohjaajat käyttivät tämän ohjeistuksen sisältämien suositusten mukaista kieltä. He suosivat myönteisissä arvioissaan yleisiä ja vastaanottajalle tuttuja puhekielen sanoja ja tavallisia puhutun kielen rakenteita. He korostivat kehuvuoron pääasiaa selkeällä intonaatiolla ja painotuksella, mutta välttivät useimmiten voimakasta prosodiaa. Kielellisen yksinkertaisuuden ja maltillisen prosodisen korostuksen voi olettaa auttaneen kehitysvammaista työntekijää kiinnittämään huomiota palautteeseen ja tunnistamaan kehua kohteen. Suosituksissa kehoitetaan myös orientoitumaan keskustelutilanteen erityisvaatimuksiin ja mukauttamaan puhetta sen mukaisesti, ja näin ohjaajat useimmiten tekivät. Tämä näkyi esimerkiksi siten, että he tarjosivat myönteistä palautetta eri tavoin eri kohdissa ohjausta (minimikuittaukset jäsentämässä tehtävän eri vaiheiden suorittamista, kokonaisarviot työntekijän osaamisesta ohjauksen lopussa) sekä korostivat arvioissaan oppimisen prosessiluonnetta.

Tilanteissa esiintyi jonkin verran puhetta, jota voisi luonnehtia selkopuheen suositusten vastaiseksi. Ohjaajat käyttivät esimerkiksi usein verbittömiä ilmauksia kehuissa eivätkä rakentaneet ilmausta finiittiverbin varaan selkopuheen suositusten mukaisesti. Verbittömät ilmaukset vaikuttivat kuitenkin yksilöivän kehua kohteen riittävän selvästi, joten suositusta voi pitää näissä tilanteissa tarpeettomana. Suosituksen taustalla voi olla käsitys, että lausemuotoisuus on sekä kohteliasta että selkeää. Suomen kielessä finiittiverbittömiä ilmauksia voidaan kuitenkin käyttää esimerkiksi silloin, kun puhuja viittaa johonkin spesifiin, itselleen läheiseen asiaan, josta hän haluaa tehdä vastaanottajan osalliseksi (mm. Visapää 2008). Asiointitilanteissa taas suomalaiset suosivat juuri asiointiin vakiintuneita tiiviitä, predikaattittomia ilmauksia (Sorjonen, Raevaara & Lappalainen 2009). Arvioinnissakaan tuskin aina tarvitaan finiittiverbiä, joten suositusta olisi hyvä tarkentaa. Toinen havainto suositusten vastaisesta puheesta liittyy siihen, mitä ohjaajat *eivät* tehneet. Suosituksissa kannustetaan osaavampaa puhujaa rohkaisemaan kehitysvammaisen puhujan mielipiteenilmaisua, myös yllättäviä tai eräviä mielipiteitä, sillä niiden ilmaisu voi olla kehitysvammaiselle vaikeaa. Tällaista ohjaustilanteissa esiintyi hyvin vähän. Ohjaajat eivät esimerkiksi yhtä tapausta (esim. 10) lukuun ottamatta kysyneet työntekijän omaa mielipidettä oppimisesta edes ohjauksen lopussa, ja kyseisessä tilanteessa kysymys ei johtanut asian pohdiskeluun. Sen sijaan toisessa tilanteessa (esim. 3) ohjaaja loi itsereflektiolle suotuisan tilan vuorovaikutukseen korostamalla arvionsa tasa-vertaisuutta työntekijän arvion kanssa (vrt. Nummenmaa & Lautamatti 2004). Selkopuheen ohjeistukseen kannattaa harkita lisättäväksi tämänkaltaisia suosituksia, joilla voitaisiin tukea kehitysvammaisen henkilön itsereflektiota ohjaustilanteissa.

Edellä tarkastellut selkopuheen suositukset kaipaavat siten tarkennuksia, joissa kielenkäytön kontekstisidonnaisuus otetaan huomioon. Tämä ilmentää vuorovaikutuksen ohjeistamisen vaikeutta: Tiettyjä kielen piirteitä tai toimintatapoja ei voi suoraan julistaa toimiviksi tai kielletyiksi, sillä ne ovat harvoin yksiselitteisesti ja tarkkarajaisesti hyviä tai huonoja. Kyse on usein eri piirteiden kasautumisesta ja hienovaraisista muutoksista puhettavassa, ei yksittäisestä piirteestä, jonka myötä kehitysvammaiselle suunnattu puhe muuttuu vaikkapa holhoavaksi tai kannustavaksi. Puheessa kaikki tapahtuu myös hyvin nopeasti ja pikemminkin osallistujien yhteistyönä kuin toisen osapuolen kielellisen toiminnan tuloksena. (Leskelä 2021; Leskelä & Lindholm 2023.) Tämän esittäminen suositusten muodossa on vaativaa, mutta samalla siihen kytkeytyy mahdollisuus tarjota keinoja kehitysvamma-alan ammattilaisten vuorovaikutuksen ydinhaasteisiin, kuten siihen, miten ilmaista myönteisiä asioita puhekumppanista ja kannustaa tätä osallistumaan mutta välttää holhoavaa puhetapaa. Olennaista on, että suositus on yleisluonteinen ja haastaa alan ammattilaista suhtautumaan vuorovaikutukseen kielitietoisesti.

## Lähteet

- ANTAKI, CHARLES – HOUTKOOP-STEENSTRA, HANNEKE – RAPLEY, MARK 2000: “Brilliant. Next question...” High-grade assessment sequences in the completion of interactional units. – *Research on Language and Social Interaction* 33 (3) s. 235–262.
- ANTAKI, CHARLES – FINLAY, MICK – WALTON, CHIS 2007: Conversational shaping. Staff members’ solicitation of talk from people with an intellectual impairment – *Qualitative health Research* 17 (10) s. 1403–1414.
- ANTAKI, CHARLES – FINLAY, MICK – WALTON, CHIS – PATE, LOUISE 2008: Offering choices to people with intellectual disabilities. An interactional study. – *Journal of Intellectual Disability Research* 52 s. 1165–1175.
- ARMINEN, ILKKA 2005: *Institutional interaction. Studies of talk at work*. Aldershot: Ashgate.
- BROWN, PENELOPE – LEVINSON, STEPHEN 1987: *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.
- DEPAULO, BELLA – COLEMAN, LERITA 1986: Talking to children, foreigners, and retarded adults. – *Journal of Personality and Social Psychology* 51 s. 945–959.
- DREW, PAUL – HERITAGE, JOHN (toim.) 1992: *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- ETELÄMÄKI, MARJA – HAAKANA, MARKKU – HALONEN, MIA 2013: Keskustelukumppanin kehuminen suomalaisessa keskustelussa. – *Virittäjä* 117 (4) s. 460–490.
- FINLAY, MICK – ANTAKI, CHARLES – WALTON, CHIS – STRIBLING, PENNY 2008: The dilemma for staff in ‘playing a game’ with a person with profound intellectual disabilities. Empowerment, inclusion and competence in interactional practice. – *Sociology of Health & Illness* 30 (4) s. 531–549.
- GATHMAN, E. CABELL HANKINSON – MAYNARD, DOUGLAS W. – SCHAEFFER, NORA CATE 2008: The respondents are all above average. Compliment sequences in survey interview. – *Research on Language and Social Interaction* 41 s. 271–301.
- GOLATO, ADREA 2005: *Compliments and compliment responses. Grammatical structure and sequential organization*. Amsterdam: John Benjamins.

- HARJUNPÄÄ, KATARIINA – MONDADA, LORENZA – SVINHUFVUD, KIMMO 2019: Multi-modaalinen litterointi keskusteluanalyyseissa. – *Puhe ja kieli* 39 (3) s. 195–220.
- HERITAGE, JOHN 2012: The epistemic engine. Sequence organization and territories of knowledge. – *Research on Language and Social Interaction* 45 (1) s. 30–52.
- HOLMES, JANET 1986: Compliments and compliment responses in New Zealand English. – *Anthropological Linguistics* 28 s. 485–508.
- HUHTAMÄKI, MARTINA – GRAHN, INGA-LILL 2020: Rutin och beröm. Prosodiska drag hos *bra* som uppföljning under personlig träning i Finland och Sverige. – *Puhe ja kieli* 40 (4) s.225– 250.
- HYVÄRINEN, MARIKA – VESALA, HANNU – SEPPÄLÄ, MAARIT 2002: *Työ- ja toimintakeskukset tänään*. Valtakunnallisen tutkimus- ja kokeiluyksikön monisteita 35. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- ISK = HAKULINEN, AULI – VILKUNA, MARIA – KORHONEN, RIITTA – KOIVISTO, VESA – HEINONEN, TARJA RIITTA – ALHO, IRJA 2004: *Iso suomen kielioppi*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- JINGREE, TREENA – FINLAY, MICK – ANTAKI, CHARLES 2006: Empowering words, disempowering actions. An analysis of interaction between staff members and people with learning disabilities in residents' meetings. – *Journal of Intellectual Disability Research* 50 s. 212–226.
- JOKIPII, PIA-MARIA 2017: *Keskustelijoiden roolit kehitysvammaisten henkilöiden selkoryhmissä*. Nykysuomen pro gradu -tutkielma. Vaasan yliopisto.
- KAIRI, TEA – NUMMELIN, TUA – TEITTINEN, ANTTI 2010: *Työtoiminnan käytäntö ja kokemus. Kriittisiä arvioita kehitysvammaisille ja mielenterveyskuntoutujille järjestettävästä työtoiminnasta*. Kehitysvammaliiton selvityksiä 6. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- KARTIO, JOHANNA (toim.) 2009: *Selkokieli ja vuorovaikutus*. Helsinki: Opike.
- 2010: *Selkokieli ja vuorovaikutus -projekti*. Loppuraportti. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Kehitysvammaliitto 2021. <https://www.kehitysvammaliitto.fi/kehitysvammaisuus/tyo/> (12.4.2022).
- KLEM, SIMO 2013: *Työllistymistä tukeva toiminta, työtoiminta ja työhönvalmennus sosiaalihuollossa. Kuntakartoitus 2013*. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:23. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3615-7>.
- KULKKI-NIEMINEN, Auli 2010: Selkoistettu uutinen. Lingvistinen analyysi selkotekstin erityispiirteistä. Tampere: Tampere University Press.
- KURHILA, SALLA – LINDHOLM, CAMILLA 2016: Ymmärtämisen haasteet. – Melisa Stevanovic & Camilla Lindholm (toim.), *Keskusteluanalyysi. Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta* s. 259–275. Tampere: Vastapaino.
- LAUNONEN, KAISA 1998: *Eleistä sanoihin, viittomista kieleen*. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- 2006: Kehitysvammaisuuteen liittyviä kielen ja kommunikoinnin piirteitä. – Kaisa Launonen & Anna-Maija Korpijaakko-Huuhka (toim.), *Kommunikoinnin häiriöt. Syitä, ilmenemismuotoja ja kuntoutuksen perusteita* s. 143–166. Helsinki: Yliopistopaino.
- LESKELÄ, LEEALaura 2012a: Ymmärrysvaikeuksien käsittelyä kehitysvammaisten henkilöiden ja heidän ohjaajiensa keskusteluissa. – Leealaura Leskelä & Camilla Lindholm (toim.), *Haavoittuva keskustelu. Keskusteluanalyyttisiä tutkimuksia kielellisesti epäsymmetrisestä vuorovaikutuksesta* s. 184–234. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- 2012b: Selkokielisen vuorovaikutuksen ohjeet. – Leealaura Leskelä & Camilla Lindholm (toim.), *Haavoittuva keskustelu. Keskusteluanalyyttisiä tutkimuksia kielellisesti epäsymmetrisestä vuorovaikutuksesta* s. 269–298. Helsinki: Kehitysvammaliitto.



- 2019a: *Selkokieli. Saavutettavan kielen opas*. Helsinki: Opika.
- 2019b: Helppoa vai vaativampaa selkokieltä. Selkokielen mittaaminen ja vaikeustasot. – *Puhe ja kieli* 39 (4) s. 367–393.
- 2021: Showing knowing. Negotiating about epistemics in interaction between persons with intellectual disabilities and professionals – *Journal of Interactional Research in Communication Disorders* 11 (1) s. 26–51.
- LESKELÄ, LEEALaura – LINDHOLM, CAMILLA 2012: Näkökulmia kielellisesti epäsymmetriseen vuorovaikutukseen. – Leealaura Leskelä & Camilla Lindholm (toim.), *Haavoittuva keskustelu. Keskusteluanalyttisiä tutkimuksia kielellisesti epäsymmetrisestä vuorovaikutuksesta* s. 12–31. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- 2023: Selkokieli kehitysvammaisen henkilön kielellisen osallistumisen tukena. – Jenny Paananen, Meri Lindeman, Camilla Lindholm & Milla Luodonpää-Manni (toim.), *Kieli, hyvinvointi ja haavoittuvuus. Kohti kielellistä osallisuutta* s. 33–55. Helsinki: Gaudeamus.
- LINDHOLM, CAMILLA 2016: Luottamuksen haasteet. – Melisa Stevanovic & Camilla Lindholm (toim.), *Keskusteluanalyysi. Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta* s. 295–311. Tampere: Vastapaino.
- LINDSTRÖM, JAN – LINDHOLM, CAMILLA 2009: ‘May I ask’ question frames in institutional interaction. – Markku Haakana, Minna Laakso & Jan Lindström (toim.), *Talk in interaction. Comparative dimensions* s. 180–205. *Studia Fennica Linguistica* 14. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- MATIKKA, LEENA – VESALA, HANNU 1997: Acquiescence in quality-of-life interviews with adults who have mental retardation. – *Mental retardation* 35 (2) s. 75–82.
- MCVILLY, KEITH 1997: Residential staff. How they view their training and professional support. – *British Journal of Learning Disabilities* 25 s. 18–25.
- MEHAN, HUGH 1979: *Learning lessons. Social organization in the classroom*. Cambridge: Harvard University Press.
- MISUKKA, ERJA 2009: *Työn merkitys kehitysvammaiselle. ”– en ruppee kuule ilimasta hommoa kuule tekemään”*. Kuopion yliopisto.
- NUMMENMAA, ANNA RAIJA – LAUTAMATTI, LIISA 2004: *Ohjaajana opinnäytetöiden työprosesseissa*. Tampere: Tampere University Press.
- POMERANTZ, ANITA 1978: Compliment responses. Notes on co-operation of multiple constraints. – Jim Schenkein (toim.), *Studies in the organization of conversational interaction* s. 79–112. New York: Academic Press.
- 1984: Agreeing and disagreeing with assessments. Some features of preferred/dispreferred turn shapes. – Maxwell Atkinson & John Heritage (toim.), *Structures of social action. Studies in conversation analysis* s. 57–101. Cambridge: Cambridge University Press.
- RAEVAARA, LIISA 2000: *Potilaan diagnoosiehdotukset lääkärin vastaanotolla. Keskusteluanalyttinen tutkimus potilaan institutionaalisista tehtävistä*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran toimituksia 791. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2016: Toimintajaksojen rakenteet. – Melisa Stevanovic & Camilla Lindholm (toim.), *Keskusteluanalyysi. Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta* s. 143–158. Tampere: Vastapaino.
- RAPLEY, MARK 2004: *The social construction of intellectual disability*. Cambridge: Cambridge University Press.
- RAUNIOMAA, MIRKA 2007: Stance markers in spoken Finnish. *Minun mielestä* and *minusta* in assessments. – Robert Englebretson (toim.), *Stancetaking in discourse. Subjectivity, evaluation, interaction* s. 221–252. Amsterdam: John Benjamins.

- ROUTARINNE, SARA 2003: *Tytöt äänessä. Parenteesit ja nouseva sävelkulku kertojan vuorovaikutuskeinona*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2008: Oppimistilanteen sosiaalista arkkitehtuuria. – *Kasvatus* 39 (5) s. 423–438.
- RUUSKANEN, LAURA 2008: Toisto S2-opettajan puheessa. – Johanna Tanner & Marja Kokkonen (toim.), *Suomenopetus, kielitatio ja tutkimus* s.39–68. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen ja kotimaisen kirjallisuuden laitos.
- RUUSUVUORI, JOHANNA – HAAKANA, MARKKU – RAEVAARA, LIISA (toim.) 2001: *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskusteluanalyttisiä tutkimuksia*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- SAVINAINEN-MAKKONEN, TUULA & HÄLLBACK, HANNA 2012: Äänteellisen kehityksen ongelmat sairauksien ja oireyhtymien osana. – Sari Kunnari & Tuula Savinainen-Makkonen (toim.), *Pienten sanat. Lasten äänteellinen kehitys* s. 269–290. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- SEPPÄNEN, EEVA-LEENA 1997: Vuorovaikutus paperilla. – Liisa Tainio (toim.), *Keskusteluanalyysin perusteet* s. 18–31. Tampere: Vastapaino.
- SHAW, REBECCA – KITZINGER, CELIA 2012: Compliments on a home birth helpline. – *Research on language and social interaction* 45 (3) s. 213–244.
- SIDNELL, JACK – STIVERS, TANYA (toim.) 2013: *The handbook of conversation analysis*. East Sussex: Wiley-Blackwell.
- SORJONEN, MARJA-LEENA 2001: *Responding in conversation. A study of response particles in Finnish*. Amsterdam: John Benjamins.
- SORJONEN, MARJA-LEENA – RAEVAARA, LIISA – LAPPALAINEN, HANNA 2009: Mä otan tän. Käynnin syyn esittämisen tavat kioskillä. – Hanna Lappalainen & Liisa Raevaara (toim.), *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista* s. 90–119. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Sosiaalihuoltolaki 2014. FINLEX 30.12.2014/1301.
- STEVANOVIC, MELISA 2016: Prosodia. – Melisa Stevanovic & Camilla Lindholm (toim.), *Keskusteluanalyysi. Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta* s. 100–120. Tampere: Vastapaino.
- STEVANOVIC, MELISA – LINDHOLM, CAMILLA (toim.) 2016: *Keskusteluanalyysi. Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta*. Tampere: Vastapaino.
- SVINHUFVUD, KIMMO 2008: Palaute ongelmanratkaisuna. Opponentin tekstipalaute gradu-seminaarissa. – *Kasvatus* 39 s. 439–455.
- 2011: Varovasti eteenpäin ja taas perääntyen. Opponentin palautevuoron rakentuminen. – *Virittäjä* 115 (2) s. 156–192.
- TAINIO, LIISA 1996: Kannanotosta arkikeskustelussa. – Auli Hakulinen (toim.), *Suomalaisen keskustelun keinoja II* s. 81–108. Kieli 10. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- (toim.) 1997: *Keskusteluanalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino.
- UOTILA, ELIISA 2019: Selko Suomessa. Selkokielen kehitys ja sovelluksia. – *Puhe ja kieli* 39 (4) s. 307–324.
- VEHVILÄINEN, SANNA 2009: Problems in the research problem. Critical feedback and resistance in academic supervision. – *Scandinavian Journal of Educational Research* 53 s. 185–201.
- 2014: *Ohjaustyön opas. Yhteistyössä kohti toimijuutta*. Helsinki: Gaudeamus.
- Vernerit 2021 = Verkkopalvelu kehitysvammaisuudesta. <https://verneri.net/yleis/tyotoiminta> (7.4.2022).
- VESALA, HANNU – KLEM, SIMO – AHLSTÉN, MARIKA 2015: *Kehitysvammaisten ihmisten työllisyystilanne 2013–2014*. Kehitysvammaliiton selvityksiä 9. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

*Virittäjä* 1/2023. Selkokielen tutkimuksen teemanumero.

- VISAPÄÄ, LAURA 2008: *Infinitiivi ja sen infiniittisyys. Tutkimus suomen kielen itsenäisistä A-infinitiivikonstruktioista*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran toimituksia 1181. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- WARING, HANSUN ZHANG 2008: Using explicit positive assessment in the language classroom. IRF, feedback, and learning opportunities. – *The Modern Language Journal* 92 s. 577–594.
- WEISTE, ELINA 2018: Relational interaction in occupational therapy. Conversation analysis of positive feedback. – *Scandinavian Journal of Occupational Therapy* 25 s. 44–51.
- WEISTE, ELINA – LINDHOLM, CAMILLA – VALKEAPÄÄ, TAINA – STEVANOVIC, MELISA 2021: Interactional use of compliments in mental health rehabilitation. – *Journal of Pragmatics* 177 s. 224–236.
- WEISTE, ELINA – PERÄKYLÄ, ANSSI 2014: Prosody and empathic communication in psychotherapy interaction. – *Psychotherapy Research* 24 s. 687–701.
- WOLFSON, NESSA – MANES, JOHN 1980: The compliment as a social strategy. – *Papers in Linguistics* 13 s. 391–410.

## SUMMARY

### Positive evaluation: job coaches' compliment turns in the task guidance of workers with intellectual disabilities

This article explores the means, forms of implementation, and reception of positive feedback in task-guidance situations involving workers with intellectual disabilities and their job coaches. In these linguistically and institutionally asymmetrical situations, job coaches often formulate their feedback as compliments, which direct the participants attention to their achievements that are relevant in terms of the guidance.

Linguistically, such compliment turns are formulated very simply, using frequent everyday vocabulary, common linguistic structures, clear intonation and emphasising the core contents of the turn. Positive evaluation concentrates on the progress and success of the task as well as the worker's skills and learning. Short, minimal, complimentary feedback is provided to the worker to express that one phase in the task is now complete and to indicate a shift forward in the interaction.

Workers with intellectual disabilities usually accept positive feedback on their performance either by ignoring such compliments altogether or by responding with a short particle to indicate acknowledgement. In task guidance situations, these ways of reception are to be expected. In light of the examples in this study, both workers and coaches are usually capable of sensitively adapting their actions to the situation.

The article also considers positive evaluation from the perspective of improving job coaches' professional interaction. The findings are examined in relation to Finnish Easy Language recommendations, which aim to provide support for the challenges specific to linguistically asymmetrical conversations.

## Myönteistä arviointia: työnohjaajien kehuvuorot kehitysvammaisten työntekijöiden tehtävänohjauksessa

Artikkelissa tarkastellaan myönteisen arvioinnin keinoja, toteutumismuotoja ja vastaanottoa tehtävänohjaustilanteissa, joihin osallistuu kehitysvammainen työntekijä ja ei-kehitysvammainen työnohjaaja. Näissä kielellisesti ja institutionaalisesti epäsymmetrisissä ohjaustilanteissa ohjaajat muotoilevat arviointinsa usein kehuvuoroiksi, joilla he suuntaavat työntekijän huomiota ohjauksen kannalta olennaisiin saavutuksiin.

Kehuvuorot muotoillaan useimmiten kielellisesti yksinkertaisesti. Niissä käytetään puhekielessä yleisiä sanoja ja kielen rakenteita, selkeää intonaatiota sekä ydinasian painotusta. Myönteisiä arvioita esitetään tehtävän edistymisestä ja onnistumisesta sekä työntekijän osaamisesta ja oppimisesta. Lyhyillä, kehuvilla minimikuittauksilla annetaan myös palautetta tehtävän yhden vaiheen suorittamisesta ja suuntaudutaan vuorovaikutuksessa eteenpäin.

Kehitysvammaiset työntekijät vastaanottavat myönteisiä arvioita pääosin joko ohittamalla kehun tai hyväksymällä sen lyhyellä myöntöpartikkelilla. Ohjaustilanteissa nämä arvioinnin vastaanottotavat vaikuttavat odotuksenmukaisilta. Tarkasteltujen esimerkkien valossa voikin sanoa, että sekä kehitysvammaiset työntekijät että työnohjaajat kykenivät yleensä mukauttamaan toimintaansa sensitiivisesti tilanteen vaatimusten mukaan.

Artikkelissa myönteistä arviointia pohditaan myös työnohjaajien ammatillisen vuorovaikutuksen kehittämisen näkökulmasta. Havaintoja tarkastellaan suhteessa selkokielen puheen suosituksiin, joiden tavoitteena on tarjota tukea kielellisesti epäsymmetristen keskustelujen erityishaasteisiin.

Kirjoittajan yhteystiedot:  
etunimi.sukunimi@helsinki.fi

Kirjoittaja on Selkokeskuksen kehittämisspällikkö ja selkokielen tutkija.