



HELSINGIN YLIOPISTO

”Aika makee polku”:

Kehuminen Helsingin yliopiston uraohjauksessa

Sosiaalitieteiden maisteriohjelma
Sosiaalipsykologian opintosuunta
Maisterintutkielma

Laatija:
Kati Ravantti

Ohjaaja:
Yliopistonlehtori Miira Niska

7.6.2023
Helsinki

Tiedekunta: Valtiotieteellinen tiedekunta

Koulutusohjelma: Sosiaalitieteiden maisteriohjelma

Opintosuunta: Sosiaalipsykologia

Tekijä: Kati Ravantti

Työn nimi: ”Aika makee polku”: Kehuminen Helsingin yliopiston uraohjauksessa

Työn laji: Maisterintutkielma

Kuukausi ja vuosi: kesäkuu 2023

Sivumäärä: 68

Avainsanat: uraohjaus, kehuminen, keskustelunanalyysi, toimijuus, konstruktivistinen ohjausteoria, ratkaisukeskeinen lähestymistapa, työelämän muutos

Ohjaaja tai ohjaajat: Miira Niska

Säilytyspaikka: Helsingin yliopiston kirjasto

Muita tietoja:

Tiivistelmä: Suomessa on viimeisten parinkymmenen vuoden ajan käyty keskustelua suuresta työelämän muutoksesta. Työelämä on muuttunut epävarmemmaksi, sillä työsuhteet ovat yhä useammin erilaisia määräaikaisuuksia ja projektitöitä, eivätkä muodolliset pätevyudet enää yksinään riitä työpaikan saamiseen. Työnhaussa korostuvat yksilölliset ominaisuudet kuten asenne, arvot ja persoonallisuuden piirteet. Työelämän muuttuminen vaatii yksilöiltä kykyä sopeutua muutoksiin.

Tässä tutkielmassa tutkin uraohjausta, joka on yksi keino pohtia omia työelämätaitojaan ja kehittää niitä. Uraohjauksessa voidaan tukea yksilön toimijuutta, itsetuntemuksen kehittymistä ja valmistaa häntä työelämään. Uraohjauksen tutkiminen on tärkeää, sillä muuttuva työelämä ja sen kasvavat vaatimukset lisäävät uraohjauksen tarvetta. Tässä tutkielmassa keskityn tutkimaan yliopiston uraohjaajien ohjattavilleen antamia kehuja ja sitä, mitä kehuilla saadaan aikaan ja miten ne vastaanotetaan. Kehumisen on aiemmin todettu muun muassa vahvistavan ihmisten toimijuutta ja lisäävän heidän toiveikkuuttaan. Kehuminen voidaankin nähdä tärkeänä ammatillisena taitona.

Tutkielman teoreettis-metodologisena taustana toimivat keskustelunanalyysi ja etnometodologia. Ne perustuvat vuorovaikutuksen rakenteiden tarkasteluun.

Aineistonani on 6 uraohjauskeskustelua, jotka videoitiin Helsingin yliopistolla alkukevästä 2020.

Analyysissa tunnistin useita erilaisia kehujen tehtäviä eli käyttötarkoituksia. Tehtävät olivat jaettavissa kahteen eri tasoon: Osa kehuista palveli vuorovaikutuksellisia tavoitteita, kun taas osalla kehuista edistettiin uraohjauksen päämääriä.

Vuorovaikutukseen liittyviä kehujen tehtäviä olivat esimerkiksi kehut kysymysten yhteydessä ja kiittauksina toimivat kehut. Uraohjauksellisia tehtäviä edustivat vahvistaminen, uudelleenmuotoilut ja yhteenvedot sekä kehut neuvojen ja ehdotusten yhteydessä. Analyysissa tunnistin lisäksi erilaisia kehujen kohteita ja suhtautumistapoja kehumiseen. Yleisin kehujen kohde oli ohjattavan taidot ja vahvuudet, kun taas kaikkein useimmiten esiintynyt suhtautumistapa kehumiseen oli kehujen hyväksyminen.

Tuloksista voidaan nähdä, että kehuminen on tärkeä osa uraohjausta ja sillä on monenlaisia käyttötarkoituksia. Kehumista esiintyi keskusteluissa paljon.

Uraohjaajien toiminta tässä tutkimuksessa oli monin paikoin yhteneväistä konstruktivististen ohjausteorioiden ihanteiden kanssa: Ohjattavat säilyivät omien tilanteidensa asiantuntijoina. Uraohjaajien toiminnan saattoi nähdä edistävän ohjattavien itsetuntemuksen kehittymistä ja tukevan näiden toimijuutta.

Sisällysluettelo

1	Johdanto	6
2	Uraohjaus	9
2.1	Uraohjauksen historia ja teoreettinen tausta	9
2.2	Uraohjauksen nykyiset periaatteet: Mitä on uraohjaus?	10
3	Keskustelunanalyysi	14
3.1	Keskustelunanalyysin historia ja teoreettinen tausta	14
3.2	Sanat vuorovaikutuksen resursseina	17
3.3	Ilmeet ja eleet vuorovaikutuksen resursseina	18
4	Kehuminen	20
4.1	Aiempaa tutkimusta kehumisesta	20
4.2	Kehuminen ammatillisessa ohjauksessa	23
5	Tutkimuskysymykset	27
6	Tutkimuksen toteutus	28
6.1	Aineiston kuvaus	28
6.2	Analyysi	29
6.3	Eettiset kysymykset	32
7	Tulokset	34
7.1	Kehujen vuorovaikutukselliset tehtävät	34
7.2	Kehujen uraohjaukselliset tehtävät	41
8	Diskussio	54
8.1	Johtopäätökset	54
8.2	Tutkielman rajoitteet ja mahdolliset jatkotutkimusaiheet	57
8.3	Lopuksi	59
	Lähteet	60
	Liitteet	66
	Liite 1. Suostumuslomake	66

Liite 2. Taulukko kehujen tehtävistä	67
Liite 3. Taulukko kehujen kohteista	67
Liite 4. Taulukko kehujen vastaanottamisesta	68
Liite 5. Litterointimerkit	68

1 Johdanto

Suomessa on 2000-luvun alun tienoilta saakka käyty uudenlaista yhteiskunnallista keskustelua työelämän muutoksesta ja niin kutsutusta *uudesta työstä*. Keskustelu on ollut käynnissä niin tutkimuksen, politiikan, elinkeinoelämän kuin kansalaistenkin parissa. Uuden työn nähdään olevan *vanhalle työlle* vastakkaista. (Jakonen, 2014.) Vanha työ voidaan ymmärtää perinteiseksi, säännölliseksi ja pysyväksi palkkatyöksi, joka usein kiinnittyi yhteen paikkaan (Jakonen, 2016; Niska, 2021). Vanhassa työssä työsuhteet olivat monesti koko elämän pituisia. Uusi työ on sen sijaan epävarmempaa. (Jakonen, 2014.) Työ on pirstoutunut osa- ja määräaikaisiksi työsuhteiksi, pätkä- ja vuokratöiksi, erilaisiksi projekteiksi, palkallisiksi ja palkattomiksi harjoitteluiksi, itsensä työllistämistoimiksi ja yrittäjyydeksi (Jakonen, 2014; Niska, 2021; Ylöstalo, Anttila, Berg & Härmä, 2018). Tulonlähteet voivat nykyään olla monimuotoisia (Niska, 2021).

Uuden työn olennaisia piirteitä ovat elinikäinen oppiminen sekä odotukset erilaisten asioiden ja taitojen yhtäaikaisesta hallinnasta. Työ ulottuu fyysisesti ja ajallisesti uusiin paikkoihin kehittyvän teknologian tuomien mahdollisuuksien myötä. (Jakonen, 2014; Niska, 2021.) Uudessa työssä myös verkostot nousevat entistäkin keskeisemmiksi ja sosiaalisesti taitavat henkilöt menestyvät suhteidensa avulla. Uuden työn tehtäviin kuuluukin osallistuminen erilaisiin sosiaalisia suhteita ja verkostoja rakentaviin ja ylläpitäviin tapahtumiin, esimerkiksi palavereihin, juhliin ja konferensseihin. (Jakonen, 2014.)

Koska työelämä on muutoksessa, vaaditaan työnhakijoilta ja -tekijöiltä uudenlaisia asioita. Toisin kuin vanhassa työssä, uudessa työssä muodolliset pätevyudet eivät enää yksinään riitä työpaikan saamiseen: Uusi työ kiinnittyy tekijänsä persoonaan, ruumiillisuuteen ja tunteisiin, kun työtaitojen, kokemuksen ja koulutuksen sijaan siinä korostuvat yksilön asenteet, arvot, olemus ja persoonallisuuden piirteet (Ylöstalo ym., 2018). Yleiset inhimilliset henkiset kyvyt nousevat keskiöön, sillä työ on esimerkiksi vuorovaikuttamista, organisointia sekä tiedon tuottamista, välittämistä ja hallintaa (Jakonen, 2014). *Yrittäjämäisyys* (tai toisinaan käytetty *sisäinen yrittäjyys*) on käsite, josta puhutaan paljon uuteen työhön liittyen. Tavanomaisesti ymmärrettyjen yrittäjien lisäksi myös palkkatöihin haluavat ja sellaisissa työskentelevät joutuvat muokkaamaan itseään

henkisesti yrittäjämäisiksi, sillä työllistyäkseen on osattava esimerkiksi markkinoida itseään (Niska, 2021; Ylöstalo ym., 2018). Yrittäjämäisyys ihmisen persoonallisuudenpiirteenä voi sisältää esimerkiksi sitoutuneisuutta, itseohjautuvuutta ja innostuneisuutta. Yrittäjämäinen henkilö antaa työlle enemmän kuin vain välttämättömän ja pyrkii jatkuvasti innovatiivisuuteen sekä työtapojensa kehittämiseen entistä fiksummiksi. (Fennia, 24.11.2020.)

Siivonen (2019) toteaa, että nämä yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset näkyvät myös suomalaisten yliopistojen toiminnassa, kun työelämää palvelevat tavoitteet ovat yhä hallitsevampia. Yrittäjyydestä ja yrittäjämäisyydestä on tullut akateemista työskentelyä ja yliopistojen toimintaa ohjaava toimintatapa. Yliopistojen toimintaan on otettu vaikutteita yritysmaailman malleista. Opiskelijoiden odotetaan kehittävän yrittäjämäisiä taitoja. (Mt.) Näiden kaikkien työelämän ja yliopistojen muutosten kourissa esimerkiksi Niskan (2021) haastattelemat yliopisto-opiskelijat tunnistavat, että on välttämätöntä sopeutua uuteen tilanteeseen, vaikka kaikki opiskelijat eivät suhtaudukaan muutokseen positiivisesti.

Tässä laadullisessa maisterintutkielmassa tutkin Helsingin yliopiston urapalveluissa käytyjä uraohjauskeskusteluja. Uraohjaus on yksi keino valmistautua työelämään ja pohtia sekä kehittää omia työelämätaitojaan (Poutanen, 2014). Uraohjauksessa uraohjaaja ja ohjattava keskustelevat ohjattavan työurasta ja kaikesta siihen liittyvästä (mt.). Olennaista on myös ohjattavan *toimijuuden* (engl. agency) tukeminen: Vehviläisen (2020) mukaan uraohjaus on ohjaajan ja ohjattavan yhteistoimintaa, jossa edistetään ja tuetaan ohjattavan oppimis-, työ- tai ongelmanratkaisuprosesseja sellaisilla tavoilla, että ohjattavan toimijuus vahvistuu. Sosiaalipsykologiassa toimijuuden määrittely ei ole aivan yksiselitteistä, ja määritelmästä käydään keskustelua (Campbell, 2009). Yksinkertaisimmillaan toimijuuden voi ymmärtää kuten Vesala ja Niska (2013): Toimijuus on ”kyky toimia, ohjailla omaa elämää ja saada asioita tehdyksi, erotuksena sille, että asiat määräytyisivät ympäristövoimista ja sosiaalisista rakenteista käsin”.

Erilaista työuraan liittyvää ohjausta ja neuvontaa tarjotaan yliopistojen ja muiden korkeakoulujen lisäksi kaikilla koulutusasteilla, eli myös peruskoulussa ja ammattikouluissa (Onnismaa, 2011, s. 16-17). Sitä tarjotaan lisäksi työvoimatoimistoissa (mts. 17). Nykyään myös julkisissa ja yksityisissä organisaatioissa voidaan nähdä erilaisia

ohjauksellisia käytäntöjä, kuten mentorointia, työnohjausta, valmentavia johtamistyylejä, konsultaatiota tai tukea irtisanomisen yhteydessä (mts. 18). Helsingin yliopiston (1.3.2023) urapalveluiden verkkosivuilla kerrotaan, että yliopiston uraohjaukseen voi hakeutua esimerkiksi tilanteissa, joissa haluaa pohtia omaa osaamistaan ja vahvuuksiaan, omaan työtulevaisuuteen liittyviä kysymyksiä ja tavoitteita sekä erilaisia vaihtoehtoisia urapolkua.

Tämän tutkielman aineistona on 6 uraohjauskeskustelua, jotka videoitiin Helsingin yliopistolla maaliskuussa 2020. Menetelmänä käytin vuorovaikutuksen rakenteiden tarkasteluun keskittyvää keskusteluanalyysia, eli pureudun hyvinkin yksityiskohtaisiin ohjauskeskusteluiden osiin, esimerkiksi sanavalintoihin ja ilmeisiin. Keskusteluanalyysi on aineistolähtöinen menetelmä, jonka periaatteisiin kuuluu kohdistaa tutkimus aineistosta esiin nouseviin ilmiöihin (Lindholm, Stevanovic & Peräkylä, 2016). Tästä syystä keskityn tutkielmassani tutkimaan ohjauskeskusteluissa tapahtuvaa kehumista: Kehuja oli havaittavissa aineistosta erityisen paljon. Kiinnostuksenkohteenani on se, miten uraohjaajat kehuvat ohjattaviaan, ja miten kehuminen vaikuttaa ohjaustilanteisiin.

Kehuminen voidaan nähdä tärkeänä ammatillisena taitona (Shaw & Kitzinger, 2012), ja sen voi ajatella edistävän ohjauksen onnistumista. Aiemmissa tutkimuksissa on todettu, että kehut voivat esimerkiksi lisätä ohjattavan toiveikkuutta ja tunnetta siitä, että hän on tullut kuulluksi (Campbell, Elder, Gallagher, Simon & Taylor, 1999). Sosiaalipsykologiassa on pitkään tiedetty, että muilta saatu kannustus voi vahvistaa ihmisen kokemusta omista vaikutusmahdollisuuksistaan (Bandura, 1986; 1997), ja kehuminen voidaankin nähdä yhtenä kannustuksen muotona (Sklare, 2005).

Työelämän muutoksen vuoksi uraohjauksen kysyntä ja merkitys kasvavat, minkä vuoksi sen parempi ymmärtäminen on tärkeää ja ajankohtaista. Seuraavaksi lähden esittelemään tutkielmani teoreettista viitekehystä ja aiempaa tutkimusta uraohjauksesta ja kehumisesta. Kirjallisuuskatsauksen jälkeen esittelen tekemäni tutkimuksen eri vaiheet ja sen tulokset. Tutkielmani päättää johtopäätöksiä esittelevä luku, jossa pohdin tuloksiani, niiden suhdetta aiempaan tutkimukseen, tutkimukseni rajoitteita sekä mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

2 Uraohjaus

Tässä luvussa esittelen uraohjauksen historiallista kontekstia, sen yleisiä periaatteita ja erilaisia teoreettisia suuntauksia, joihin uraohjaus pohjaa. Kerron ensin, miten uraohjaus on muotoutunut ajan saatossa nykyiseen muotoonsa. Tämän jälkeen siirryn esittelemään ohjaustoiminnassa nykyisin sovellettavia lähestymistapoja ja periaatteita.

2.1 Uraohjauksen historia ja teoreettinen tausta

Jo Platon (427-347) ajatteli, että ihanteellisessa valtiossa on tärkeää saada ”oikea mies oikealle paikalle” (Platon, 2007). Euroopassa ja Yhdysvalloissa ammatinvalinnanohjaus aloitettiin kuitenkin vasta 1900-luvun alussa, ensimmäisinä Münchenissä ja Bostonissa (Onnismaa, 2011, s. 13). Suomessa julkinen sektori aloitti työnvälityksensä 1900-luvun alussa. Vuonna 1919 esitettiin ensi kerran, että ammatinvalinnanohjausta alettaisiin järjestää, mutta ensimmäinen virka perustettiin lopulta vuonna 1939. Ohjaustoiminta alkoi saada vahvempaa jalansijaa toisen maailmansodan jälkeen. Vallitseva ajattelutapa oli tuolloin, että ohjauksessa kartoitetaan yksilön kykyjä ja verrataan niitä työn vaatimuksiin. Testauksen avulla yksilölle löydetään sopiva ammatti, jossa hänen ominaisuutensa ja työn ominaisuudet on sovitettu yhteen (niin kutsuttu matching). Platonin innoittama oikea mies oikealle paikalle -ajattelu ja psykologinen lähestymistapa, jonka perusteella ihmisiä luokiteltiin, säilyttivät vahvan aseman aina 1960-luvulle saakka. (Onnismaa, 2011, s. 14.) Poutasen (2014) mukaan työelämän rakenteet ja työn ominaisuudet ovat nykyään sellaisessa muutoksessa, että yksilön kykyjen ja ammattien vaatimusten vertailu ei ole enää riittävä perusta uran suunnittelulle ja rakentamiselle. Nykyaikainen uraohjaus on muotoutunut perinteisestä ammatinvalinnanohjauksesta vuorovaikutukselliseksi ohjausprosessiksi ja kokonaisvaltaiseksi elämänsuunnitteluksi, jossa työuran suunnittelun ohella muun muassa kehitetään itsetuntemusta (mt.).

Ohjaus on monitieteinen tutkimusalue, jonka taustatieteitä ovat psykologia, kasvatus- ja aikuiskasvatustiede, sosiologia ja filosofia (Poutanen, 2014; Vehviläinen, 2021). Suomessa uraohjaajana voi toimia monella erilaisella koulutustaustalla, sillä ammattinimikettä ei ole sidottu mihinkään tiettyyn tutkintoon (Poutanen, 2014). Ohjaus ei ole samalla tavalla vakiintunut professio kuin esimerkiksi psykoterapeutin, opettajan tai lääkärin ammatti,

mutta se on ammattimaistunut huomattavasti. Ohjaustoimintaa on tutkittu kuitenkin vasta 2010-luvulta saakka monitieteisten ja keskustelunanalyttisten tutkimushankkeiden piirissä. (Vehviläinen, 2021.)

Se, mitä työuraan ja ammattiin keskittyvän ohjauksen on ajateltu ihanteellisesti olevan, on siis vaihdellut historian saatossa kulloisenkin ajankuvan mukaan. Ohjaustoiminnassa on silti nykyäänkin erilaisia lähestymistapoja, joilla on erilaiset teoriapohjat (Helander & Seinä, 2005; Poutanen, 2014). Erilaisia lähestymistapoja ovat esimerkiksi kognitiivinen suuntaus, psykodynaaminen suuntaus ja *konstruktivistinen suuntaus*, joka on nykyään keskeisimpiä suuntauksia uraohjauksen kehittämisessä (Poutanen, 2014). Tämäkin suuntaus sisältää varsin laajan joukon eriasteisia lähestymistapoja, esimerkiksi tässä tutkielmassa käsiteltävän *ratkaisukeskeisen lähestymistavan* (Helander & Seinä, 2005), jota avaan enemmän kehumista käsittelevässä osiossa 4.2. Erilaisia konstruktivistisia ohjausteorioita yhdistää kuitenkin ajatus siitä, että ohjattava on oman tilanteensa asiantuntija (mt.). Konstruktivistisen lähestymistavan mukaan ihmiset rakentavat yksilöllisesti tietokokoelmaansa sosiaalisessa ympäristössä. Jokainen havaitsee, muokkaa ja tulkitsee tietoa suhteessa aikaisempaan tietoonsa ja kokemuksiinsa. Lähestymistavassa katsotaan, että täydellisen objektiivista todellisuutta ei ole mahdollista tavoittaa, koska kukaan ei pääse oman näkökulmansa ulkopuolelle neutraaliksi tarkkailijaksi. Tällainen käsitys kielen ja todellisuuden suhteesta on kehittänyt käsityksiä myös urasuunnittelusta, ammatillisesta kehittämisestä ja ohjauksen asiantuntijuudesta. (Poutanen, 2014.)

2.2 Uraohjauksen nykyiset periaatteet: Mitä on uraohjaus?

Tässä luvussa esittelen uraohjauksen ja yleisesti kaikenlaisen koulutuksellisen ja ammatillisen ohjauksen perusteita ja periaatteita, jotka ovat yleisesti ottaen samanlaisia. Tapahtuipa ohjaus sitten yliopiston uraohjaajan vastaanotolla, peruskoulun opinto-ohjaajan luona tai opinnäytteiden työstämisen yhteydessä, on kaiken ohjaustoiminnan taustalla samankaltaiset ideaalit. Käsitteitä *ohjaus* ja *uraohjaus* onkin vaikea määritelmällisesti erotella. Käsitettä ohjaus käytetään aiheeseen liittyvässä kirjallisuudessa kaikesta ammatillisesta ja koulutuksellisesta ohjauksesta, ja sen voi nähdä sisältävän uraohjauksen lisäksi myös esimerkiksi opinnäytteiden ohjausta. Uraohjauksen voi nähdä viittaavan nimenomaan työuraan liittyvään ohjaukseen. (Onnismaa, 2011; Vehviläinen,

2020; 2021.) Tämän tutkielman aihe on yliopiston uraohjaus, mutta koska periaatteet kaikenlaisessa koulutuksellisessa ja ammatillisessa ohjauksessa ovat kutakuinkin samat, esittelen sekä uraohjaukseen että yleisesti ohjaukseen liittyvää kirjallisuutta. Aloitan kertomalla uraohjauksesta, minkä jälkeen siirryn käymään läpi ohjaustoiminnan yleisiä periaatteita.

Uraohjausta tarvitaan usein erityisesti erilaisten siirtymävaiheiden, koulutuksen ja työn nivelvaiheiden tai merkittävien valintojen tekemisen tueksi (Vehviläinen, 2020).

Uraohjauksessa voidaan tukea näihin vaiheisiin liittyviä henkilökohtaisia kehitysprosesseja (mt.). Poutanen (2014) määrittelee uraohjauksen tarkoittavan ohjaajan ja ohjattavan yhteistyöprosessia, jossa suunnitellaan ohjattavan työuraa. Ohjaustapaamisessa uraohjaaja ja ohjattava tapaavat kahden kesken ja keskustelevat ohjattavan ammatillisista asioista. Yhteistyö perustuu luottamukselliseen vuorovaikutussuhteeseen. (Mt.)

Poutasen (2014) mukaan uraohjauksen tarkoituksena on tukea ohjattavan uramahdollisuuksien ja -toiveiden kartoittamista, työhön liittyvän tulevaisuuden suunnittelua ja itsetuntemuksen kehittymistä. Uraohjaukseen voi kuulua keskustelujen lisäksi erilaisia menetelmiä ja tekniikoita, joiden tarkoitus on edistää ohjattavan uranhallintataitoja. Perimmäinen tavoite uraohjauksessa on tukea ohjattavaa löytämään ja seuraamaan hänelle merkityksellistä ja mielekästä urapolkua. Uraohjaaja auttaa ohjattavaa kartoittamaan erilaisia tulevaisuusvaihtoehtoja ja asettamaan sekä saavuttamaan tavoitteita. (Mt.)

Vehviläinen (2020) toteaa, että kaikenlaisen ohjaustoiminnan tulisi tapahtua dialogissa, jossa on kunnioittava ja rakentava ilmapiiri. Onnismaa (2011, s. 7) on samoilla linjoilla. Hänen mukaansa ohjaus on ajan, huomion ja kunnioituksen antamista (mts. 7). Onnismaan (2011, s. 7) mukaan ohjauksen voi nähdä laaja-alaisena elämänsuunnittelun menetelmänä. Sen tavoite on, että ohjattava voisi elää tasapainoisemmin ympäristönsä kanssa ja käyttää omia mahdollisuuksiaan tavoitteellisesti hyväkseen (mts. 7).

Salmen (2014) mukaan ohjaajan keskeisiin tehtäviin kuuluu rakentaa yhteistyölle hyvät edellytykset, mikä voi tapahtua käytännössä esimerkiksi niin, että ohjaaja tunnistaa ohjattavan tunteita ja myös viestii tälle tunnustaneensa ne. On tärkeää, että ohjaaja

ilmaisee kuuntelevansa ohjattavaa aidosti sekä ymmärtävänsä tämän tilanteen ja kokemuksen. Myötätunnon lisäksi käytännön ohjaustyössä ohjaajan voi olla hyödyllisempää kysyä mieluummin avoimia kysymyksiä ja kuunnella, kuin antaa suoria neuvoja tai kysyä suljettuja kysymyksiä, joihin voi vastata vain kyllä tai ei. Avoimet kysymykset (esimerkiksi ”Kertoisitko tilanteestasi lisää?” tai ”Mistä asioista olet huolissasi?”) ovat yleensä ohjattavan ajattelun ja ongelmaratkaisukykyjen kehittymisen kannalta hyödyllisiä. Oman vapaan pohdinnan seurauksena ohjattavan toimijuus voi vahvistua ja hän voi kokea pystyvänsä vaikuttamaan tilanteeseensa itse. (Mt.)

Vehviläisen (2020) mukaan ohjauksen tavoitteita tai sen kulkua ei aina tarvitse määritellä tarkasti heti ohjauksen alkaessa, vaan niiden voi antaa muotoutua spontaanisti ohjaustilanteen aikana. Tämän tyyllisessä ohjauksessa luodaan avoin tila keskustelulle ja kohtaamiselle, minkä ansiosta yhteinen työskentelyprosessi alkaa kutoutua muotoonsa. Ohjaajan tehtävä on hahmottaa tämä prosessi, luoda siihen rakennetta ja auttaa sen siirtymäkohdissa. (Vehviläinen, 2020.) Esimerkiksi uraohjaus on paljolti etukäteen suunniteltua toimintaa ja siinä on esimerkiksi tietyt vaiheet: aloitus, työskentely, lopetus ja arviointi (Poutanen, 2014).

Vehviläinen (2020) tarkastelee ohjausta yksilötason lisäksi laajemmasta yhteiskunnallisesta näkökulmasta. Hän katsoo, että ohjauksella on jälkimodernissa yhteiskunnassa tärkeä tehtävä. Sen lisäksi, että ohjauksen tarkoitus on auttaa yksilöitä järjestelemään elämänsä omien arvojensa mukaiseksi ja mielekkääksi, sen avulla yritetään myös kiinnittää yksilöt yhteiskuntaan. Ohjaajan ydintehtävä on ohjattavan oppimisprosessien tukeminen. Ohjauksen perustana on ohjattavan omat tavoitteet ja päämäärät. Ohjausta antavan instituution intressit voivat kuitenkin vaikuttaa ohjaukseen. (Mt.) Esimerkiksi yliopiston tavoite saada opiskelijat valmistumaan voi vaikuttaa uraohjaajan toimintaan. Vehviläinen (2020) katsoo, että intressien olemassaolon kieltäminen ei ole järkevää. Sen sijaan ohjaajan ja hänen taustaorganisaationsa intressien tulisi olla läpinäkyviä. Niitä olisi jopa suotavaa tuoda osaksi ohjauskeskustelua ja pohtia niitä suhteessa ohjattavan intresseihin. Mahdollisissa intressiristiriidoissa tarvitaan ohjauksen tavoitteiden yhteen sovittelua, vaikka ohjattavan intressit onkin pidettävä tärkeysjärjestyksessä ensimmäisenä. Monesti kuitenkin ohjaajan ja ohjattavan tavoitteet ovat samankaltaisia, sillä ohjattavat usein tunnistavat heihin kohdistuvat institutionaaliset

odotukset ja sulauttavat niitä omaan toimintaansa. Hyvässä ohjauksessa pystytään nimeämään kaikki erilaisetkin tavoitteet, sovittamaan ne yhteen ja luomaan yhteinen päämäärä ohjaustoiminnalle. (Mt.)

Ohjaustilanteiden ollessa aina institutionaalisia eli jonkin instituution järjestämiä, ohjaajalla ja ohjattavalla on siis erilaiset asemat. Heillä on eri määrä valtaa ja tiedollista osaamista sekä erilaista tietoa ja taitoja. Heillä on myös eri syyt olla tilanteessa. Usein vallan epätasainen jakautuminen on kuitenkin osapuolille selkeää ja tunnustettua. Valta-asetelma vaikuttaa vuorovaikutukseen. Kuten aiemmin esitin, ohjauksessa tulisi pyrkiä kunnioittavaan ja tasaveroiseen dialogiin, jossa ohjattava on aktiivinen ja vastuullinen toimija. Ohjattava on tilanteessa haavoittuvaisemmassa asemassa kuin ohjaaja, sillä ohjaaja käyttää suurempaa valtaa, ja lisäksi tilanteessa käsitellään ohjattavan henkilökohtaisia asioita, jotka voivat on hänelle hankaliakin. Ohjattavan henkilökohtaisten kokemusten ja ajatusten vastaanottaminen antaa myös tietynlaista valtaa ohjaajalle. Onkin tärkeää, ettei ohjaaja käytä näitä hänelle uskottuja asioita omien päämääriensä ajamiseen vaan asettuu niiden avulla tukemaan ohjattavan kehitysprosessia. Käytännön työssä tärkeää on esimerkiksi se, että ohjaaja välttää neuvomista. Ohjauksen tavoite ei ole se, että ohjaaja kertoisi ohjattavalle suoraan, mitä hänen kuuluisi tehdä. Neuvominen voidaan nähdä kontrolloivana, ylhäältä alaspäin ohjautuvana asiantuntijavaltana, joka tukahduttaa ohjattavan muutosprosessin. (Vehviläinen, 2020.)

Ohjaustoiminnassa keskeistä on siis suhtautua ohjattavaan kunnioittavasti ja antaa hänelle aikaa ja tilaa pohdiskella vapaasti omaa tilannettaan. Ohjattavan intressit on pidettävä ohjauksen keskiössä, ja ohjaajan on syytä pysytellä ennemmin kuuntelijan kuin esimerkiksi aktiivisen neuvojan roolissa. Ohjaus on yhteistyötä, jossa ohjaaja ja ohjattava toimivat yhdessä tasavertaisuuteen pyrkivässä dialogissa. Ohjauksen tärkeä tehtävä on vahvistaa ohjattavan toimijuutta ja itsetuntemusta esimerkiksi työelämätaitojen tunnistamisen kautta. Käsittelen ohjaustoimintaa vielä lisää luvussa 4.2, jossa syvennyn kehujen käyttämiseen ohjauksessa. Ennen sitä siirryn kuitenkin käsittelemään tutkielmani teoreettis-metodologista taustaa, keskusteluanalyysia. Näin teen siksi, että kehumista käsittelevässä luvussa tulen esittelemään useamman keskusteluanalyysin menetelmällä tehdyn tutkimuksen, joiden hahmottamista keskusteluanalyysin perustietojen tunteminen voi helpottaa.

3 Keskustelunalyysi

Tässä tutkielmassa käyttämäni tutkimusmenetelmä keskustelunalyysi on teoreettis-metodologinen lähestymistapa. Perehdyn nyt keskustelunalyysin teoreettiseen puoleen. Käsittelen keskustelunalyysia menetelmänä, kun kerron myöhemmin tutkimukseni toteutuksesta. Esittelen seuraavaksi keskustelunalyysin historiaa ja sen taustalla vaikuttavia tieteenfilosofisia suuntauksia. Kerron myös keskeisistä käsitteistä. Luvun lopussa keskityn käsittelemään konkreettisempaa keskustelunalyysiin liittyvää teoretisointia niin kutsutuista vuorovaikutuksen resursseista.

3.1 Keskustelunalyysin historia ja teoreettinen tausta

Keskustelunalyysi ei ole pelkkä tutkimusmenetelmä, vaan siihen liittyy teoria vuorovaikutuksesta ja sosiaalisesta käyttäytymisestä (Heritage, 2008). Teorian mukaan vuorovaikutus on sosiaalinen instituutio, jossa normatiiviset odotukset määrittelevät sitä, miten erilaiset toiminnot liittyvät yhteen (Lindholm, Stevanovic & Peräkylä, 2016). Vuorovaikutuksen nähdään siis noudattavan tiettyjä lainalaisuuksia. Esimerkiksi kysymystä seuraa yleensä vastaus ja tervehdystä vastatervehdys (Raevaara, 2016). Lapset oppivat varhaisessa vaiheessa tunnistamaan keskustelukumppaninsa toimintoja ja niiden luomia odotuksia. He myös oppivat vastaamaan näihin odotuksiin toivotulla tavalla. Keskustelunalyysissa pyritään muun muassa selvittämään, millaisia vakiintuneita toimintoja vuorovaikutuksessa esiintyy. (Mt.)

Keskustelut eivät kuitenkaan jokaisessa tilanteessa noudata samoja lainalaisuuksia ja kaavoja, vaan niissä on hyvin paljon vaihtelua (Lindholm ym., 2016). Erilaisia vuorovaikutuksen toimintatapoja ja niiden hyväksyttävyyttä neuvotellaan vuorovaikutustilanteissa joustavasti (Helkama ym., 2020). Mikään ehdoton sääntö ei määrää, että esimerkiksi kysymykseen on pakko reagoida vastauksella, vaikka se onkin odotettua (mt.). Odotettujen toimintojen puuttumisen aiheuttama hämmennys voidaankin nähdä osoituksena siitä, että tietynlaisia odotuksia ja vuorovaikutuksen lainalaisuuksia on olemassa. Keskustelujen kulkua määrittelee kuitenkin paljolti se, millainen on keskustelijoiden välinen suhde ja heidän tavoitteensa vuorovaikutukselle (Lindholm ym., 2016).

Keskustelunanalyysi on alun perin syntynyt *etnometodologian* pohjalta (Heritage, 1996, s. 228). Se on metodologia, eli metodin ja teorian yhdistelmä, jota sen luoja Harold Garfinkel esitteli laajasti ensimmäisen kerran vuonna 1967 julkaistussa teoksessaan *Studies in Ethnomethodology* (mts. 16). Etnometodologisen tutkimuksen kohteena on ihmisten tavanomainen yhteiselo, yhteisen ymmärryksen tuottamisen prosessit sekä arkitieto, jonka avulla yksilöt toimivat arkisissa rutiineissaan ja tehtävissään luontevasti (mts. 9, 18). Tiedon nähdään rakentuvan sosiaalisesti: yhteistä ymmärrystä erilaisista asioista luodaan vuorovaikutuksessa (mts. 19). Kiinnostuksen kohteena on niin yhteistoiminnan koordinaatio, normit, instituutiot kuin sosiaalinen järjestyskin. Yhteiskunta ja kulttuuri nähdään pysyvien rakenteiden sijaan prosesseina, joita ihmiset ylläpitävät ja muokkaavat jatkuvasti. (Mts. 9.) Nykyaikaisenkin etnometodologisen tutkimuksen keskiössä on se, millä tavalla ihmiset käyttäytyvät arkipäiväisissä tilanteissa sekä se, miten arkitieto ja arkijärki rakentuvat (Lilja, 2007). Etnometodologista ajattelua hyödyntäen Garfinkelin oppilas Harvey Sacks kehitti keskusteluanalyysin perustan yhdessä Emmanuel Schegloffin ja Gail Jeffersonin kanssa 1960-1970 -luvuilla (Heritage, 1996, s. 228; Lindholm ym., 2016).

Keskustelunanalyysillä ja etnometodologialla on yhtymäkohtia tieteenfilosofiseen suuntaukseen nimeltä *sosiaalinen konstruktionismi*. Ne limittyvät osin sisällöllisesti, mutta sosiaalinen konstruktionismi on etnometodologiaa uudempi käsite (Burr, 2015; Heritage, 1996, s. 16). Sosiaalisessa konstruktionismissa katsotaan etnometodologian tapaan, että tieto on sosiaalisesti rakentunutta (Burr, 2015). Puhe ja erilaiset puhutavat rakentavat sosiaalista todellisuutta. Esimerkiksi erilaiset kategoriat (kuten mies ja nainen) ovat sosiaalisia rakennelmia, eikä niiden ajatella kuvaavan maailmaa tai ihmisiä objektiivisesti ja täydellisen totuudenmukaisesti. Sosiaalisen konstruktionismin mukaan ihmisiä voitaisiin kategorisoida minkä tahansa muunkin ominaisuuden kuin sukupuolen perusteella: esimerkiksi lyhyet ja pitkät. Kyse on siitä, millä tavalla maailmaa hahmotetaan ja jäsenellään, ja mitkä asiat luodaan merkityksellisiksi. Tavot, joilla ymmärrämme maailmaa ja ihmisiä on kulttuurisesti ja historiallisesti suhteellinen. Esimerkiksi lapset on ennen ymmärretty vain pienikokoisiksi aikuisiksi, ja ajatus siitä, että he ovatkin kehittyviä, aikuisen hoivaa ja suojelua kaipaavia viattomia ihmisenalkuja, on melko uusi tapa ajatella.

(Burr, 2015.) Ymmärryksemme ja arkisen ajattelumme tavat ovat siis vaihdelleet historian saatossa ja ne yhä vaihtelevat eri kulttuurien tai sosiaalisten piirien kesken.

Keskustelunanalyysi rantautui Suomeen 1980-luvulla Yhdysvalloista, jossa sen oli kehitellyt 1960-1970 -luvuilla aiemmin mainitsemani Harvey Sacks ja kumppanit. Suomeen menetelmän toi suomen kielen professori Auli Hakulinen tutkimusryhmineen. Näin ollen keskustelunanalyysissä oli meillä alun perin vahva kielitieteellinen painotus. Nykyään keskustelunanalyysi on suosittu menetelmä hyvin monella tieteenalalla: Sitä käytetään muun muassa sosiologian, psykologian, sosiaalipsykologian, puhetieteiden, kasvatustieteen ja antropologian tutkimuksen piirissä. (Lindholm ym., 2016.)

Lindholmin ja kumppaneiden (2016) mukaan aluksi keskustelunanalyysissä keskityttiin voimakkaasti arkisiin keskusteluihin, joissa oli kaksi tasaveroista puhujaa. Tällaisia olivat esimerkiksi tuttavien väliset puhelinkeskustelut. 1990-luvulla alettiin tutkia enenevässä määrin myös institutionaalista vuorovaikutusta, kuten poliittisia tv-haastatteluja, lääkäreiden ja potilaiden välisiä keskusteluja vastaanotolla sekä yrityskokouksia. Ennen jako arkisiin ja institutionaalisiin keskusteluihin tehtiin tarkemmin kuin nykyään. Katsottiin, että vuorovaikutuksen lainalaisuudet tulevat puhtaimmin ilmi arkikeskusteluissa, ja institutionaaliset keskustelut ovat vain jonkinlaisia muunnoksia näistä. 1990-luvun tietämällä keskustelunanalyysi levisi kielitieteistä muillekin tieteenaloille. Nykyään keskustelunanalyttinen tutkimus yltää laajasti erilaisiin konteksteihin, kuten päiväkodissa, kioskissa, leikkaussalissa, Kelan tiskillä, auton ratissa tai psykoterapiassa tapahtuviin keskusteluihin. (Mt.) Institutionaalisten tilanteiden ero arkisiin näkyy lähinnä siinä, että niissä pyritään yleensä suorittamaan jokin tietty toiminto (Vatanen, 2016). Esimerkiksi uraohjauksessa pyritään keskustelemaan tietyistä aiheista, eli ohjattavan työurasta ja koulutuksesta. Uraohjauskeskustelussa on sille tyypilliset tavoitteet ja päämäärät, jotka luovat rakenteen keskustelulle.

Toimintajakso on tärkeä keskustelunanalyttinen käsite: Keskustelijoiden vuorot (esimerkiksi tervehdys ”Hei!” ja vastatervehdys ”No hei!”) kytkeytyvät toisiinsa ja nämä eri toiminnot muodostavat toimintajakson. Toimintajaksosta voidaan käyttää myös nimitystä *sekvenssi*. *Vierusparit* ovat kahden peräkkäisen vuoron muodostamia toimintajaksoja. Vieruspareille tunnusomaista on se, että aloittava vuoro eli *etujäsen* vaatii jälkeensä juuri

tietynlaisen vuoron, *jälkijäsenen*. Hyvä esimerkki vierusparista on yllä esittämäni tervehdyksen ja vastatervehdyksen yhdistelmä. Myös esimerkiksi pyyntö ja siihen annettava vastaus muodostavat vierusparin, sillä pyyntö kuuluu sosiaalisten normien mukaan joko hyväksyä tai torjua heti sen esittämisen jälkeen. Toimintajaksot voivat muodostua yhdestä vierusparista, mutta myös pidemmästä keskustelunpätkästä. (Raevaara, 2016.)

Keskusteluanalyysiin liittyy myös olennaisesti niin kutsutut *vuorovaikutuksen resurssit*, joihin tutkimuksessa kiinnitetään huomiota. Tällaisia resursseja ovat kehollinen läsnäolo, katse, ilmeet, eleet, sanat, prosodia eli mm. äänenpainot ja -sävyt, lauserakenteet, toimintajaksojen rakenteet, tila, liike, teknologiset ympäristöt ja sosiaaliset rakenteet. (Stevanovic & Lindholm, 2016a). Keskityn tässä tutkielmassa erityisesti sanoihin ja kieleen, sillä keuhut ilmenevät aineistossani ensisijaisesti sanallisina. Kehuihin reagoitiin sen sijaan usein myös sanattomasti pelkästään ilmeillä ja eleillä, joten kuvailen myös niitä vuorovaikutuksellisia resursseina luvussa 3.3.

3.2 Sanat vuorovaikutuksen resursseina

Lindholm ja Stevanovic (2016b) toteavat, että ihmiset osaavat toimia taitavasti yhteistyössä täysin ilman sanojakin. Yhteistyö voi onnistua pelkästään eleiden, ilmeiden ja liikkeen avulla. Myös esimerkiksi erilaisia tunteita voi ilmaista ymmärrettävästi kasvonilmeillä (Lindholm & Stevanovic, 2016b; Peräkylä, 2016). Ihmisten vuorovaikutuksen erityinen piirre onkin tukeutuminen niin kutsuttuun yhteiseen tiedolliseen perustaan (engl. common ground). Se tarkoittaa sitä, että vuorovaikutuksessa nojataan yhteisiin oletuksiin ja uskomuksiin, liittyen esimerkiksi siihen, millaisia lainalaisuuksia maailmassa on, keitä vuorovaikutustilanteen osallistajat ovat toinen toisilleen ja mitä tilanteessa parhaillaan tehdään. (Lindholm & Stevanovic, 2016b.) Näin ollen yhdessä toimimiseen ei aina tarvita puhetta. Ihmiset osaavat esimerkiksi kulkea julkisessa liikenteessä tai liukuportaissa sujuvasti, sillä kaikki tietävät sanomattakin, miten tällaisissa tilanteissa kuuluu toimia. Osallistajat voivat kuitenkin joskus olla erimielisiä siitä, mitä kuuluu heidän yhteiseen tiedolliseen perustansa (Lindholm & Stevanovic, 2016b). Kielen avulla onkin mahdollista selventää, millaisia käsityksiä muilla on, ja korjata erilaisia näkemuseroja (mt.).

Ilman sanoja ei voida ilmaista kaikkea, mitä mielen sisällä on, tai saada aivan kaikkea yhteistyötä toimimaan saumattomasti. Sanoilla tuotettujen ilmausten määrä on rajaton. Sanoja käytetään vuorovaikutuksessa erityisesti silloin, kun toiminnan suuntaa muutetaan, kun toiminta on monimutkaista, tai kun vuorovaikutustilanne aloitetaan tai lopetetaan. (Lindholm & Stevanovic, 2016b.) Esimerkiksi arkisessa tilanteessa vilkkaalla kadulla kävellessä tuntematon vastaantulija on usein pysäytettävä sanallisesti, jos häneltä haluaa kysellä reittiohjeita. Sanat ovat Lindholmin ja Stevanovicin (2016b) mukaan tärkeitä myös silloin, kun muut eivät ymmärrä sanattomia vihjeitä, kun halutaan suunnitella tulevaisuudessa tapahtuvia asioita tai kun halutaan antaa toiselle palautetta vuorovaikutustilanteesta.

Keskusteluanalyttisen tutkimuksen piirissä on todettu, että erilaisilla sanavalinnoilla on suuri merkitys ja niillä voidaan rakentaa sosiaalista todellisuutta tietynlaiseksi. Jopa pienet sanat kuten ”joo” ja ”niin” ovat merkitykseltään hieman erilaisia, eikä ole lainkaan sattumanvaraista, kumpaa ihmiset käyttävät, vaan he valitsevat jopa tällaisia lyhyitä vastauksia tarkkaan. He valitsevat myös jatkuvasti, millaisin sanoin puhuvat esimerkiksi muista ihmisistä. Lindholm ja Stevanovic ottavat esimerkiksi huonosti käyttäytyvän lapsen äidin, joka sanoo isälle: ”Mene hakemaan tyttäresi pois!”. Valitsemalla käyttää sanaa ”tytär” lapsen nimen sijasta äiti ottaa etäisyyttä tähän ja vihjaa, että vastuu lapsesta on myös isällä. Tällainen on myös niin kutsuttua jäsenyyskategorisointia, joka rakentaa sekä ylläpitää sosiaalista todellisuutta. (Lindholm & Stevanovic, 2016b.)

3.3 Ilmeet ja eleet vuorovaikutuksen resursseina

Peräkylän (2016) mukaan ihminen on lajina suuntautunut tarkkailemaan erityisesti kasvoja ja kasvonilmeitä. Olemme kehittyneet erityisen taitaviksi tunnistamaan muita ihmisiä kasvojen perusteella ja näkemään nopeasti kasvonilmeistä, millä mielellä toinen on. Hymyilevillä kasvokuvilla myydään paljon erilaisia tuotteita ja palveluita, ja tällaiset kuvat vetoavatkin useimpiin meistä juuri tämän ihmislajille ominaisen kasvoihin suuntautumisen vuoksi. (Peräkylä, 2016.)

Peräkylä (2016) toteaa, että kasvonilmeet ovat vuorovaikutuksen resurssi, joka on erikoistunut tunteiden ilmaisemiseen. Tunteet näkyvät niin pienten vauvojen kuin

aikuistenkin kasvoilta ja kertovat ihmisen sisäisestä mielentilasta. Sosiaalipsykologisessa perinteessä kasvonilmeiden ajatellaan tämän lisäksi olevan yksi keino kommunikoida. Ne eivät suinkaan aina paljasta ihmisten aidoimpia sisäisiä tuntemuksia, vaan ilmeitä voi käyttää vuorovaikutuksen apuna. Ilmeillä voidaan esimerkiksi ilmaista oma kanta keskustelukumppanin kertomukseen tai tekoihin. Niillä voidaan myös osoittaa, että kuuntelee toisen puhetta ja elää mukana. Oma ilmeensä on myös sen ilmaisemiselle, että ajattelee tai muistelee jotakin asiaa. (Peräkylä, 2016.)

Vuorovaikutuksessa on myös odotuksia sille, millaiset ilmeet ovat sopivia ja toivottuja missäkin tilanteessa. Oikein ajoitettu ilme keskustelussa auttaa vuorovaikutusta etenemään, mutta voi myös lähentää keskustelukumppaneita. Esimerkiksi jonkun kertoessa yllätyksellistä tarinaa, on usein odotettua reagoida yllätyksen hetkellä yllättyneellä ilmeellä. Myös hymyily katsekontaktin aikana on tilanne, joka voi lähentää keskustelukumppaneita. Sen sijaan ilmeettömyys hetkellä, jolloin toisen puhe kutsuu reagoimaan, voi etäännyttää keskustelukumppaneita toisistaan. (Peräkylä, 2016.)

Kasvojen lisäksi myös muilla kehon osilla voi ilmaista itseään vuorovaikutustilanteessa. Esimerkiksi käsillä voidaan kommunikoida helposti muille ihmisille. Jo vuoden iässä lapsi alkaa käyttää käsiään vuorovaikutukseen ja osoittamaan erilaisia asioita ympärillään. Peukalon nostaminen voidaan tulkita tilanteesta riippuen onnentoivotukseksi tai merkiksi siitä, että pitää jotakin asiaa hyvänä. (Peräkylä, 2016.) Pään nyökkäyksellä voimme esimerkiksi ilmaista, että olemme kuunnelleet keskustelukumppania. Nyökkäys on kehollinen vastaus vuorovaikutustilanteessa (Laury, 2017).

Keskustelunanalyysissä tutkitaan siis vuorovaikutuksen hienovaraisia yksityiskohtia. Tässä tutkielmassa keskityn erityisesti sanoihin, ilmeisiin ja eleisiin. Seuraavaksi siirryn esittelemään kehumiseen liittyvää aiempaa tutkimusta.

4 Kehuminen

Tässä luvussa esittelen aiempaa tutkimusta ja teoriaa kehumisesta. Aloitan esittelemällä kehumista yleisesti, ja avaan muilla tieteenaloilla julkaistua tutkimusta. Sen jälkeen perehdyn kehumiseen nimenomaan ammatillisen ohjauksen kontekstissa.

4.1 Aiempaa tutkimusta kehumisesta

Kehumista on tutkittu yleisesti ottaen melko paljon eri tieteenaloilla, mutta erityisesti kielitieteissä ja kasvatustieteissä. Monessa kehututkimuksessa on hyödynnetty juuri tässäkin tutkielmassa käyttämäni keskustelunanalyysin menetelmää, mutta aihetta on tutkittu muidenkin menetelmien avulla. Tässä luvussa esittelen tarkemmin muutaman tutkielmani kannalta olennaisimman kehumisesta tehdyn tutkimuksen. Kehumisesta on tehty myös useita pro gradu -tutkielmia ja opinnäytteitä. Kuvailenkin ensin muutamia niistä, minkä jälkeen siirryn esittelemään varsinaisia tutkimuksia.

Alanne (2018) tutki suomen kielen pro gradussaan Whatsapp-pikaviestisovelluksessa käytyä ystäväysten välistä ryhmäkeskustelua ja siinä tapahtuvaa kehumista keskustelunanalyysin menetelmällä. Kalliosaari (2016) selvitti ammattikorkeakoulun sosiaalialan opinnäytetyössään lasten kehumista ja kannustamista päiväkodissa. Tutkimuksen kohteena oli se, miten positiivinen palaute (kehuminen ja kannustaminen) auttavat lasten kasvun ja kehityksen turvaamisessa (mt.). Myös Stenberg (2016) keskittyi laadullisessa kasvatustieteen pro gradussaan päiväkodin kasvattajien lapsille antamiin kehuihin. Koulumaailmaa ja opettajien oppilaille antamia kehuja ovat taas tutkineet muun muassa Pietiläinen (2013) ja Roukkula (2018), jotka kumpikin tekivät keskustelunanalyttisen pro gradu -tutkielmansa kasvatustieteiden tieteenalalle. Pietiläinen (2013) tutki alakoulun erityisopetuksessa annettuja kehuja ja Roukkula (2018) selvitti, kuinka kehuminen ja positiivinen palaute tukevat oppilaan oppimista alakoulussa. Kehumisesta aiemmin tehdyt opinnäytteet keskittyvät siis vahvasti lapsiin ja nuoriin.

Mitä kehuminen sitten tarkemmin määriteltynä on? Etelämäki, Haakana ja Halonen (2013) antavat oman määritelmänsä kehumiselle ja toteavat, että kehu on laajasti määriteltynä vastaanottajaan kohdistuva myönteinen arvio. Arvio voi koskea esimerkiksi

tämän toimintaa, luonnetta, ulkonäköä tai jotakin, mitä hän omistaa, kuten vaatteita (mt.). Pomerantzin (1978) mukaan kehut ovat yksi kannanottamisen muoto, ja siksi niihin reagoidaan yleensä osoittamalla samanmielisyyttä tai erimielisyyttä.

Kielitieteellisessä keskustelunanalyysissä hyödyntävässä tutkimuksessaan Etelämäki ja kumppanit (2013) tarkastelivat nauhoitettuja ja luonnollisia ystävysten ja perheenjäsenten välisiä arkisia keskusteluja ja näissä esitettyjä kehuja. Tutkimuksen mukaan kehut voivat usein olla hyvinkin yksinkertaisia, esimerkiksi vain yksittäinen sana tai lausahdus (”ihana” tai ”hyvää piirakkaa”). Yleisin suomalaisten kehujen rakennetyyppi on sellainen, jossa puhuja häivyttää itsensä kehusta. Sen sijaan, että hän sanoisi ”*minusta* on tosi hauska saada kukkia” hän sanookin ”on tosi hauska saada kukkia”. Kehu muotoillaan ikään kuin näennäisen objektiiviseksi tosiasiaksi. Myös vastaanottaja jätetään usein kehusta pois ja sanotaan vain esimerkiksi ”kiva paita”. Vastaanottaja kuitenkin mainittiin tutkimuksen kehuissa toisinaan niissä tilanteissa, kun huomio kiinnitettiin henkilöön itseensä, eikä esimerkiksi tämän suoritukseen. Suorituksia kehuittiin usein ilman vastaanottajan mainitsemista. (Mt.)

Etelämäen ja kumppaneiden (2013) mukaan on yleinen uskomus, että suomalaiset olisivat kehuja vastaanottamaan kehuja. Saatetaan ajatella, että Suomessa kehuihin suhtaudutaan usein vähättelevästi, tai korkeintaan niistä kiitetään. Tämä ei kuitenkaan pidä paikkansa, vaan kehut otettiin tutkimuksen aineistossa vastaan yleisesti ottaen myönteisesti ja hyväksyen. Kehujen vastaanottaminen jaetaan tutkimusartikkelissa kolmeen ryhmään: kehuun hyväksyminen, kehuun torjuminen ja neutraali suhtautuminen, jossa vastaanottajan kanta ei selviä tai hän käsittelee kehua pelkkänä informaationa. Esimerkki tilanteesta, jossa kanta ei tule selväksi, on kehuun kommentti ”sulla on kyllä tosi kivannäköiset housut”, johon vastaanottaja kommentoi ”ai nää vai”. Myös pelkästään nauramalla vastaaminen nähtiin tilanteena, jossa vastaanottajan kanta kehuun ei selviä. (Mt.)

Kehuja esitetään Etelämäen ja kumppaneiden (2013) mukaan pyyteettömästi tai kohteliaisuudesta, eli kun se on jossakin tilanteessa odotettua. Niitä esitetään myös silloin, kun halutaan strategisesti edistää omaa asiaa, esimerkiksi pyyntöjen yhteydessä. Tutkimuksen aineistossa pyyntöihin lisättiin kehu, joka perustelee, miksi pyyntö esitetään

(esim. ”Voinko kysyä sinulta neuvoa? Olet niin viisas”). Tutkimuksessa oli myös keskustelu, jossa kehua käytettiin ennen pyyntöä tekemään vastaanottaja myötämielisemmäksi tulevalle pyynnölle. Myös kehuja tietyntaustaista kalastelua esiintyi. Esimerkiksi itsensä kritisoiminen asettaa kuulijat asemaan, jossa heidän kuuluu tyrmätä esitetty kielteinen kommentti kehumalla itseään kritisoitua henkilöä. (Mt.)

Myös Svinhufvud (2011; 2013) tutki kehuja kielitieteellisestä näkökulmasta tutkimusmetodinaan etnometodologinen keskusteluanalyysi. Hänen tutkimansa kehuja esitettiin institutionaalisessa vuorovaikutustilanteessa, suomalaisessa graduseminaarissa. Svinhufvud tutki kehuja opponenttien palautteiden rakentumisen kautta. Hän havaitsi ensinnäkin, että opiskelijoiden puheenvuorot noudattelivat samankaltaisia kaavoja ja rutiineja, mikä onkin keskusteluanalyysin taustaoletus. Toiseksi tutkimuksessa selvisi, että palautevuorot sisälsivät kolmenlaisia palautteita: positiivisia arvioita eli kehuja, tarkentavia kysymyksiä työstä ja ongelma-ratkaisu-pareja. Tutkimuksessa ongelma-ratkaisu-parien esiintuomista edelsivät usein kehuja, eli kehuja käytettiin ikään kuin pehmentämään tulevia parannusehdotuksia. Kehu toimii tällöin ikään kuin esipuheena kritiikille. Tällaisia kehu-kritiikki-sekvenssejä oli tutkimuksen aineistossa paljon. Kehu voidaan Svinhufvudin mukaan ajatellakin neuvomisen osaksi: Kehu on osa toimintajaksoa, jonka pääasiallinen tarkoitus on kehottaa graduntekijää muokkaamaan jotakin tekstinsä kohtaa. Svinhufvud kommentoi kuitenkin, että kaavamaisesti toteutettuna kehuminen ennen kritiikkiä voidaan kokea merkityksettömänä kehuna ja pikemminkin vain osoituksena ongelmasta. (Mt.)

Shaw ja Kitzinger (2012) tutkivat kehumista kotisyntyneiden auttavassa puhelimesta, joka toimii Iso-Britanniassa. Puhelinpalvelu on tarkoitettu kotisyntyneistä harkitseville tuen ja tiedon saamista varten. Tutkimuksessa painopiste oli kehumisen rohkaisevassa ja voimaannuttavassa vaikutuksessa. Shawin ja Kitzingerin mukaan kehumista pidetään yleisesti tärkeänä taitona monenlaisessa ammatillisessa kontekstissa, kuten opettajien, fysioterapeuttien, terapeuttien, ohjaajien ja jopa haastatteluja tekevien tutkijoiden työssä. He tekivät tutkimuksessaan näkyväksi sen, miten kehumista tehdään auttavassa puhelimesta, ja osoittivat, että kehuminen on tärkeää tässä kontekstissa. Tutkimuksen aineistossa 85 prosentissa positiivisista arvioista kehuja kehuettiin vastaanottajaa persoonana, ei esimerkiksi hänen suorituksiaan tai toimintaansa. Tällaisia kehuja olivat esimerkiksi ”sinä

olet rohkea nainen” tai ”sinä olet loistava”. Alle viidenneksessä kehuista keuhuttiin jotakin vastaanottajan piirrettä, kuten asennetta (”rakastan asennettasi”), kehoa (”kehosi vaikuttaa toimivan hyvin”) tai henkeä (engl. spirit, ”henkesi on vahva”). (Shaw & Kitzinger, 2012.)

Kehumisen tavat vaikuttavat olevan kieli- tai kulttuurisidonnaisia. Etelämäki ja kumppanit (2013) toteavat artikkelinsa katsausosiossa, että aiemman kansainvälisen ja suomalaisen tutkimuksen perusteella kehumisessa on joitakin kielten välisiä eroja. Englanninkielisissä kehuissa käytetään esimerkiksi suomenkielisiä kehuja useammin minä-muotoa ja tuodaan tällä tavalla kehuja omaa mielipidettä esille. Suomenkieliset kehut rakennetaan usein objektiivisten tosiasioiden kaltaisiksi. (Mt.) Vertailtaessa tässä luvussa esittelemiäni tutkimuksia, Shawin ja Kitzingerin (2012) tulokset eroavat Etelämäen ja kumppaneiden (2013) suomalaisessa kontekstissa saamista tuloksista siten, että Iso-Britanniassa kehut kohdistettiin useammin vastaanottajalle suoraan käyttämällä sinä-sanaa, kun taas Suomessa kehut rakennettiin yleisemmin niin, ettei vastaanottajaa mainita. Toisaalta tutkimusten kontekstit olivat erilaiset: Toisessa oli kyse auttavasta puhelimesta ja toisessa tuttavien välisistä arkikeskusteluista. Päätelmiä maiden välisistä eroista ei välttämättä voi sen vuoksi tehdä.

4.2 Kehuminen ammatillisessa ohjauksessa

Edellä esittelin useita muilla tieteenaloilla kuten kielitieteissä tehtyjä kehumiseen liittyviä tutkimuksia. Tässä luvussa siirryn käsittelemään kehumiseen liittyvää psykologista kirjallisuutta. Kehumista on ohjaukskontekstin lisäksi tutkittu terapiakontekstissa. Kehumisesta ohjauksen yhteydessä löytyy melko niukasti olemassa olevaa kirjallisuutta, kun taas terapiaan liittyen kehumista on tutkittu enemmän. Terapiassa käytettyjä kehumistekniikoita on sovellettu myös ohjaustoimintaan (Brasher, 2009): Kehuminen ohjauksessa ja terapiassa limittyvät keskenään, minkä vuoksi tarkastelen tässä luvussa molempia konteksteja. Syvennyn kuvaamaan kehumista yhtenä ohjaajien ja terapeuttien käyttämänä ohjaustekniikkana tai ohjauksen apuvälineenä.

Uraohjauksen periaatteita ja ideaaleja käsittelevässä luvussa 2.2 kerroin, että ohjattavan toimijuuden vahvistaminen on yksi ohjauksen tärkeimmistä tavoitteista.

Sosiaalipsykologiassa on pitkään tiedetty, että muilta ihmisiltä saatu kannustus ja palaute voivat parantaa yksilön toimijuutta (Bandura, 1986; 1997). Kehut voidaan nähdä yhtenä kannustuksen muotona (Sklare, 2005), joten ne vaikuttavat erityisen tärkeiltä ohjauksen onnistumisen ja toimijuuden vahvistamisen kannalta.

Kehuminen ohjauksessa liittyy monessa kirjallisuuslähteessäni niin kutsuttuun *ratkaisukeskeiseen lähestymistapaan*, jonka mainitsinkin jo aiemmin olevan yksi konstruktivistinen ohjausteoria (Helander & Seinä, 2005). Ratkaisukeskeisyys on psykoterapeuttisessa työskentelyssäkin käytetty lähestymistapa, jossa terapeutin sijaan asiakas nähdään oman tilanteensa asiantuntijana (Bannink, 2008). Ratkaisukeskeisessä terapiassa asiakkaan omat tavoitteet ja muutostoiveet ovat työskentelyn keskiössä, ja terapeutin tehtävänä on neuvomisen ja ehdotusten sijaan esittää kysymyksiä. Istuntojen fokus on tulevaisuudessa ja ratkaisuisissa, ei perinteisemmän terapian tapaan ongelmassa ja menneessä. Ratkaisukeskeisessä lähestymistavassa ajatellaan, että asiakkaalla on aina olemassa motivaatio hänelle merkityksellisiin asioihin, vaikka ne olisivat eri asioita kuin terapeutti näkee tärkeänä. Asiakkaalla nähdään myös olevan jo erilaisia selviytymiskeinoja, vaikkakin ne voivat kaivata vahvistamista. Perinteisessä terapiassa on tämän sijaan katsottu, että selviytymiskeinot saattavat puuttua asiakkaalta kokonaan, ja niitä pitää kenties opetella alusta alkaen. (Bannink, 2008. Ks. myös Uusitalo-Arola, Salmi & Kanninen, 2020.) Ratkaisukeskeistä lähestymistapaa kuvaa siis tietynlainen voimavara- ja asiakaslähtöisyys. Tärkeää on asiakkaassa jo olevien ominaisuuksien, vahvuuksien, kykyjen ja toimintatapojen vahvistaminen sekä se, että asiakas määrittelee terapian tavoitteet itse.

Brasher (2009) toteaa, että ratkaisukeskeisen lyhytterapian tekniikoiden on todettu olevan hyödyllisiä myös ohjaustoiminnassa, ja Vehviläisen (2020) mukaan ratkaisukeskeisyys onkin nykyään vakiintunut lähestymistapa uraohjauksessa. DeShazerin (1988) mukaan ratkaisukeskeisessä ohjauksessa yksi tärkeä työkalu on kehuminen. Sklare (2005) esittelee niin ikään ratkaisukeskeisen ohjaustyön oppaassaan, miten peruskoulun oppilaiden ohjauksessa voidaan käyttää kehumista työkaluna. Avaan näitä vinkkejä myöhemmin tässä luvussa. Myös Shaw ja Kitzinger (2012) näkevät kehumisen arvokkaana taitona ohjaajien työssä.

Campbellin ja kumppaneiden (1999) mukaan kehumisesta on todettu olevan hyötyä asiakkaille lyhytterapiassa. Kehut voivat saada asiakkaan tuntemaan, että hän on tullut kuulluksi. Ne voivat myös lisätä hänen toiveikkuuttaan. (Mt.) Myös DeShazer (1988) katsoo, että kehuminen voi auttaa terapia-asiakasta löytämään ratkaisuja ongelmiinsa. Kehut voivat esimerkiksi normalisoida asiakkaan kokemusta ja vahvistaa asiakkaan omaa ratkaisukeskeisyyttä sekä toimijuutta. Kehujen avulla voidaan myös muotoilla asiakkaan ongelmaa uudella tavalla. (Mt.)

Campbell ja kumppanit (1999) ovat luoneet erilaisia kehumismalleja sisältävän sapluunan, jota voi hyödyntää terapeuttisessa asiakastyössä. Näihin malleihin myös Brasher (2009) viittaa puhuessaan kehujen käyttämisestä oppilaanohjauksessa kouluissa, joten ne ovat hyvin sovellettavissa erilaisiin konteksteihin. Malleja tulee kuitenkin mukauttaa asiakkaiden tarpeiden mukaan (Campbell ym., 1999). Yksi kehumismalli on *uudelleenmuotoilevat lausunnot*. Asiakkaat voivat nähdä oman tilanteensa sellaisesta näkökulmasta, että ratkaisujen näkeminen on rajoittunut, ja he kokevat olevansa ansassa tilanteessaan. Uudelleenmuotoilevat kehuja sisältävät lausunnot ovat tehokas työkalu asiakkaan ajattelutavan muuttamiseen. Terapeutti voi määritellä asiakkaan tilannetta uudella tavalla ja erilaisin sanoin, mikä voi synnyttää uusia oivalluksia asiakkaassa. Toinen kehumismalli on *vahvistaminen*. Se tarkoittaa asiakkaan huomion kiinnittämistä hänen olemassa oleviin ominaisuuksiinsa, kykyihinsä ja resursseihinsa. Joskus niiden huomaaminen voi olla ratkaisun avain. Asiakasta voi esimerkiksi kehua juuri niistä asioista, joista hän on saanut muilta ihmisiltä kritiikkiä, tai joista hän on epävarma. (Mt.)

Kehuminen yleisesti sekä Campbellin ja kumppaneiden kehumismallit on siis tähän mennessä todettu yhdeksi tehokkaaksi työkaluksi niin lyhytterapiassa kuin oppilaiden ohjauksessakin (Brasher, 2009; Campbell ym., 1999). Myös Sklare (2005) on samalla linjalla. Hän on kirjoittanut opaskirjan koulussa työskenteleville ohjaajille ja hallinnollisille työntekijöille. Myös hän hyödyntää ratkaisukeskeistä lähestymistapaa, ja antaa kirjassaan neuvoja siihen, miten onnistua ohjauksessa perusasteen ja toisen asteen oppilaiden kanssa. (Mt.) Näillä luokka-asteilla ohjaus on usein pakollista, toisin kuin yliopistossa. Kenties siksi Sklare (2005) toteaa, että oppilaat eivät aina suhtaudu ohjaukseen hyvin tai suostu ottamaan apua vastaan. Keskustelu onkin syytä pitää oppilaan vahvuuksissa ja toiveissa, ei koulun hänelle asettamissa vaatimuksissa. Oppilaita olisi hyvä

kannustaa kehujen avulla (niin kutsuttu cheerleading). Oppilaat tulevat usein kertomaan ohjaajalle asioita, jotka ovat huonosti ja stressaavat heitä. Siksi on tärkeää, että ohjaaja huomaa sen, mikä on hyvin. Hyvien asioiden ja onnistumisten korostaminen kehumalla kasvattaa oppilaan itsetuntoa. (Mt.)

Konkreettisia toimintatapoja Sklare (2005) ehdottaa paljon. Hänen mukaansa ohjausistunnon aikana kannattaa ottaa muistiinpanoja asioista, joilla oppilasta voi myöhemmin kehua. Kehuja onkin syytä antaa runsaasti, ja kehua voi mitä tahansa positiivista, kuten sitä, jos oppilas suhtautuu ohjaukseen myönteisesti. Hyviä kehujen kohteita ovat myös oppilaan esittämät ajatukset ja ideat. Istunnon lopussa Sklare kehottaa ohjaajaa kehuaan oppilasta vielä, ja sen jälkeen ehdottamaan erilaisia harjoituksia, joita oppilas voisi istunnon jälkeen kokeilla. Toisaalta hän myös varoittaa, että kehut eivät saa olla teennäisiä, vaan ohjaajan tulee kehua pelkästään silloin, kun hän sitä todella tarkoittaa. Jos ohjattava aistii teeskentelyä, se vesittää keskustelussa saavutettuja asioita. Sklare kuvailee myös, millaisia kehuja pidetään yleensä uskottavina. Kehut tuntuvat vastaanottajasta aidommilta, jos puhuja käyttää sanaa ”koska” ja perustelee kehujaan. Ohjaaja voi esimerkiksi sanoa: ”Vau! Hienoa, että onnistuit tuossa, koska tuollainen vaatii paljon rohkeutta!”. (Mt.)

Kehuminen on siis apuväline, jota ohjaajat voivat käyttää tietoisesti ja toisinaan myös tiedostamattaan ohjauksen apuna. Kuten esittelin luvussa 2.2, ohjauksen sisältö on tarkkaan harkittua (esim. Onnismaa, 2011; Salmi, 2014; Vehviläinen, 2020). Arkista kehumista ja uraohjauksessa tapahtuvaa kehumista ei siten voi välttämättä pitää täysin samanlaisina asioina. Ammattimaisia ohjauskeskusteluja kuvaakin se, että arkisiin keskusteluihin verrattuna ne ovat suunnitelmallisempia, järjestelmällisempiä ja tavoitteellisempia (Poutanen, 2014).

5 Tutkimuskysymykset

Esiteltyäni edellä tutkielmani kannalta olennaiset aiheet uraohjauksen, keskustelunanalyysin ja kehumisen, siirryn nyt taustoittamaan tekemääni tutkimusta ja esittämään sitä ohjanneet tutkimuskysymykset. Uraohjaus perustuu siis keskusteluun, jossa ohjaaja ja ohjattava rakentavat yhteistyössä ohjattavan tilanteen todellisuutta puheen ja kielen avulla (Poutanen, 2014). Ohjattavaa tulisi pitää oman tilanteensa asiantuntijana (Helander & Seinä, 2005), eikä uraohjaajan tulisi esiintyä tietävämpänä auktoriteettina (Vehviläinen, 2020).

Tässä tutkielmassa aineistona käyttämistäni uraohjauskeskusteluista on voinut heti alusta alkaen havaita paljon kehumista, minkä vuoksi kehuminen on noussut tämän tutkielman tutkimuskohteeksi. Keskustelunanalyysi on aineistolähtöinen menetelmä ja tutkimuksen kohteeksi valikoidaan yleensä ilmiöitä, jotka nousevat aineistosta esiin (Lindholm, Stevanovic & Peräkylä, 2016). Kehumista esiintyy keskusteluissa niin paljon, että sen voi ajatella olevan olennainen osa uraohjausvuorovaikutusta.

Olen tässä tutkielmassa kiinnostunut siitä, millaisiin asioihin uraohjaajien antamat kehut kohdistuvat ja miten uraohjaajat keskusteluissa käyttävät kehumista, eli millaisia tehtäviä kehuilla on vuorovaikutuksessa. Tarkastelun kohteena on myös se, miten ohjattavat vastaanottavat kehuja, eli mitä kehumisesta seuraa ohjausistunnossa. Ovatko kehumisen seuraukset myönteisiä, kuten aiemmissa luvuissa esittelemäni kirjallisuus antaa olettaa, vai seuraako kehuista jotakin muuta? Ensimmäiset kaksi tutkimuskysymystäni keskittyvät uraohjaajan toimintaan, kun taas kolmas tutkimuskysymys kohdentaa kiinnostuksen ohjattavan reaktioihin. Tutkimuskysymykseni ovat:

1. Mitä asioita uraohjaaja kehuu?
2. Mitä kehuilla saadaan aikaan?
3. Miten ohjattava suhtautuu kehumiseen?

6 Tutkimuksen toteutus

Tässä luvussa esittelen tekemäni tutkimuksen eri vaiheet. Kerron ensin aineistostani ja sen hankkimisesta, minkä jälkeen siirryn esittelemään keskusteluanalyysia tutkimusmenetelmänä, ja kuvailemaan toteuttamaani analyysia vaihe vaiheelta. Luvun lopussa pohdin tutkimukseeni liittyviä eettisiä kysymyksiä.

6.1 Aineiston kuvaus

Olen käyttänyt tässä tutkielmassa valmista aineistoa. Aineistoni on kerätty Miira Niskan ja työryhmän SPIN-tutkimushankkeeseen, jossa tutkitaan minuuden muokkauksen institutionaalista edistämistä (Koneen säätiö, 2021). SPIN-lyhenne tulee sanoista self-modification promotion in institutional interaction. Tutkimushankkeessa tarkastellaan muun muassa uraohjausta institutionaalisenä vuorovaikutuksena. Työelämässä toimii uraohjaajia ja muita ammattilaisia, joiden työtä on toisten yksilöiden minuuden muokkauksen edistäminen ja tukeminen. Hankkeessa selvitetään, kuinka nämä asiantuntijat neuvottelevat asiakkaiden kanssa esimerkiksi työllistyvyydestä nykyisessä yhteiskunnallisessa tilanteessa, jossa minuuden muokkausvaatimukset myös laajalti kyseenalaistetaan. Hankkeessa analysoidaan videoituja vuorovaikutustilanteita, jotka ovat tapahtuneet uraohjauksen lisäksi muun muassa nuorten palveluissa ja kehityskeskusteluissa. (Mt.)

Tässä tutkielmassa olen käyttänyt aineistona yllä esittelemässäni tutkimushankkeessa kerättyjä uraohjauskeskusteluja, jotka videoitiin maaliskuun alkupuolella vuonna 2020. Uraohjauskeskustelut käytiin kasvokkain ja paikan päällä Helsingin yliopistolla ennen kuin Suomessa julistettiin poikkeusolot 16.3.2020 koronaviruspandemian vuoksi, eikä pandemian voi siksi nähdä vaikuttaneen keskusteluihin. Uraohjaajat huolehtivat itse keskusteluiden tallennuksesta eivätkä tutkijat olleet paikalla. Keskusteluihin osallistui yliopiston urapalveluiden uraohjaaja ja ohjattava opiskelija tai vastavalmistunut alumni. Urapalveluita voi käyttää vielä vuoden ajan valmistumisen jälkeen (Helsingin yliopisto, 01.03.2023). Ohjattava tutustui ennen keskustelua infolomakkeen avulla tutkimuksen tavoitteisiin ja tutkimuseettisiin seikkoihin, ja allekirjoitti sitten suostumuslomakkeen, jos

salli keskustelun tallennettavan tutkimuskäyttöön. Suostumuslomake löytyy tutkielman lopusta liitteenä. Tutkimuseettisiä seikkoja käsittelen tarkemmin luvussa 6.3.

Niskan ja työryhmän aineistossa oli yhteensä 9 videoitua keskustelua, jotka oli käyty kasvokkain Helsingin yliopiston tiloissa. Päädyin valitsemaan näistä maisterintutkielmani aineistoon 6 keskustelua, joista lyhin kestää 52 minuuttia ja 46 sekuntia, pisin 1 tunnin, 12 minuuttia ja 11 sekuntia. Muut keskustelut sijoittuvat kestoltaan näiden väliin. En ottanut tutkielmaani mukaan kaikkia yhdeksää keskustelua, sillä kuudesta keskustelusta kertyi runsas ja riittävän suuri aineisto maisterintutkimukselle. Aineiston valikoimisesta ja rajaamisesta kerron vielä lisää analyysiluvussa 6.2. Videoiden lisäksi minulla oli käytössäni Tutkimustie-litterointipalvelun valmiiksi laatimat yleisluontoiset litteraatit jokaisesta keskustelusta.

Kuuden keskustelun aineistossani esiintyi yhteensä 6 eri ohjattavaa ja 4 eri uraohjaajaa. Ohjattavat ovat kaikki Helsingin yliopistolta, eri tiedekunnista ja eri aloilta. Osa heistä on ensimmäisellä uraohjaustapaamisella, osa jatko-ohjaustapaamisessa.

6.2 Analyysi

Tutkielmani on laadullinen ja käytän keskusteluanalyysin menetelmää. Tässä luvussa kuvailen keskusteluanalyysia menetelmänä ja kerron, miten toteutin oman analyysini. Aloitan luvun keskusteluanalyysin yleisemmällä esittelyllä ja siirryn sen jälkeen kuvailemaan omaa analyysiprosessiani vaihe vaiheelta.

Vatasen (2016) mukaan keskusteluanalyttinen tutkimus perustuu havaintoihin eli ihmisten havaittavaan toimintaan ja käyttäytymiseen, ei heidän sisäisiin prosesseihinsa, paitsi jos ne nousevat vuorovaikutuksessa esille. Havainnoinnin kohteena on siis vuorovaikutuksen rakenteet ja vuorovaikutus itsessään. Keskusteluanalyttinen menetelmä on luonteeltaan kuvaileva, minkä vuoksi sen avulla ei pystytä analysoimaan ja arvottamaan sitä, onko vuorovaikutus esimerkiksi onnistunutta ja hyvää (Lindholm ym., 2016).

Keskustelunanalyttisesti tutkittavat vuorovaikutustilanteet ovat ihanteellisesti mahdollisimman spontaaneja ja luonnollisia luonnollisissa ympäristöissä, eikä niitä varten järjestetä esimerkiksi erityisiä koeasetelmia. Tutkijan ei myöskään tule osallistua tilanteeseen tai vaikuttaa siihen. (Vatanen, 2016.) Näin on minunkin aineistoni kohdalla: uraohjauskeskustelut olisi käyty joka tapauksessa, riippumatta tutkimuksesta. Tutkijat eivät myöskään vaikuttaneet keskusteluihin millään tavalla.

Keskustelunanalyttisen tutkimusmenetelmän vahvuus on sen kyky päästä käsiksi vuorovaikutuksen hienovaraisimpiinkin yksityiskohtiin (Lindholm ym., 2016; Vatanen, 2016). Tätä kutsutaan mikroanalyttiseksi lähestymistavaksi. Keskustelunanalyttinen tutkimusote on induktiivinen, eli yksityiskohdista ja havainnoista edetään laajempaan kokonaiskuvaan. (Vatanen, 2016.)

Kuten luvussa 3 kerroin, keskustelunanalyysi on teoreettis-metodologinen lähestymistapa. Keskustelunanalyttisessä tutkimuksessa pyritään kuitenkin tarkastelemaan vuorovaikutusta aineistolähtöisesti ilman lähtöoletuksia tai teorioista johdettuja hypoteeseja. On kuitenkin hyvä miettiä, voiko tällaista ”puhdasta” ennako-oletuksista vapaata tarkastelua olla, vai vaikuttaako keskustelunanalyysin teoria tietyistä vuorovaikutuksen lainalaisuuksista aina taustalla. (Lindholm ym., 2016.) Olen pyrkinyt omassa analyysissäni mahdollisimman suureen aineistolähtöisyyteen, ja esimerkiksi tutkielmani aihe kehuminen valikoitui aineistosta esiin nousseen ilmiön perusteella. Tiedostan kuitenkin, että täydellinen aineistolähtöisyys ei välttämättä ole mahdollista, sillä tutkijana minulla on oma yksilöllinen tapani hahmottaa maailmaa aiemman tietämykseni pohjalta. Tutkijan vaikutusta tutkimukseen pohdin enemmän tutkielman rajoitteita käsittelevässä luvussa 8.2.

Kuvailen seuraavaksi analyysini etenemistä. Koska käytin valmista aineistoa, osa tavanomaisista tutkimusvaiheista oli jo suoritettu. Vatasen (2016) mukaan keskustelunanalyttinen tutkimus alkaa tavallisesti siitä, että valitaan, mitä vuorovaikutustilanteita halutaan tutkia. Sen jälkeen aloitetaan aineiston kerääminen. Keruuvaiheessa on tärkeää kiinnittää huomiota aineiston luonnollisuuden lisäksi siihen, millainen ja esimerkiksi mistä kulmista tapahtuva nauhoitus ja videointi tukee tutkimusta. (Mt.)

Käyttämäni aineisto oli myös litteroitu valmiiksi. Litterointi tarkoittaa sitä, että vuorovaikutustilanne kirjoitetaan nauhoituksen tai videon perusteella tekstiksi, luettavaan muotoon (Vatanen, 2016). Litteraattiin voidaan merkitä sanojen lisäksi paljon muutakin tilanteessa tapahtunutta, muun muassa äänenpainoja, päällekkäin puhumista, taukoja, puhelimen pirinää, naurua, liikkumista, ilmeitä tai katseita. Kuten myös Vatanen toteaa, tutkimuksen pääasiallisena kohteena toimii kuitenkin aina äänitallenne tai video, ja litteraattia käytetään niiden tukena. (Mt.) Näin olen itsekin toiminut analyysissäni. Olen tarkastellut videoilta sanallisen vuorovaikutuksen lisäksi ilmeitä ja eleitä. Olen myös itse tarkentanut alun perin yleisluontoisia litteraatteja niiltä osin, kuin esittelen niitä tässä tutkielmassa. Tarkennuksessa käytin jeffersonilaista litterointia (Seppänen, 1997; Stevanovic & Lindholm, 2016a). Turvatakseni osallistujien anonymiteetin olen myös muuttanut litteraateista sellaiset tiedot, joiden perusteella osallistujat voisi tunnistaa (esim. opiskelualat).

Kun aineisto on kerätty ja litteroitu, alkaa sen tarkempi tutkiminen. Aineistoa käydään läpi yrittämättä varsinaisesti etsiä sieltä mitään tiettyä, vaan havainnoiden, mitä sieltä luonnostaan nousee esille. Kiinnostavan ilmiön havaittuaan tutkija lähtee seuraamaan sitä ja etsimään samankaltaisia esiintymiä lisää. Tutkimus keskittyy joukkoon samankaltaisia vuorovaikutustapauksia, ei vain yksittäisiä tapauksia. Näin on mahdollista kuvata ilmiöitä laajemmin. (Vatanen, 2016.) Tällä tavalla toimittiin myös Niskan ja kumppaneiden tutkimushankkeessa. Kun aloitin tutkielmaprosessia, olivat Niska ja työryhmä ehdineet havaita aineistosta kiinnostavan ja usein toistuvan ilmiön, kehumisen. Näin ollen minulle ehdotettiin, että tutkisin maisterintutkielmassani kehumista, ja se valikoitui aiheekseni.

Saatuani pääsyn Niskan ja työryhmän keräämään videoaineistoon, lähdin katsomaan sitä läpi ja etsimään kohtia, joissa kiinnostuksen kohteena oleva ilmiö eli kehumisen esiintyy. Kirjasin jokaisen löytämäni kohdan ylös. Tätä kutsutaan *kokoelman* keräämiseksi (Vatanen, 2016). Kehuminen esiintyi aineistossa pääosin sanallisena, mutta havaitsin, että kehuihin reagoitiin usein sanattomasti ilmeillä tai eleillä. Kuten mainitsin aiemmin, maisterintutkielmani aineistoon päätyi lopulta kuusi keskustelua kaikista yhdeksästä uraohjauskeskustelusta. Kaksi ensimmäistä keskustelua omaan aineistooni valikoitui sen perusteella, että Niska ja kumppanit olivat havainneet juuri niissä paljon kehumista. Loput

neljä keskustelua valitsin itse sen perusteella, että maisterintutkielmani aineistossa esiintyisi kaikki neljä tutkimukseen osallistunutta ohjaajaa. Ajattelin tämän lisäävän aineistoni monipuolisuutta, sillä eri ohjaajilla voi olla erilaiset ohjaustyylit. Syy miksi en käyttänyt kaikkia yhdeksää Niskan ja kumppaneiden keräämää keskustelua oli se, että etsittyäni kehumista osoittavia kohtia kuudesta keskustelusta, minulla oli jo kasassa runsas kokoelma, sillä kehumista esiintyi videoilla paljon. Päädyin jättämään kolme keskustelua pois maisterintutkielmani aineistosta, sillä tutkielman laajuus on rajattu, ja työmäärä olisi kaikkien yhdeksän keskustelun kanssa ollut liiallinen maisterintutkimukselle. Kokoelmani sisälsi lopulta 57 toimintajaksoa eli keskustelunpätkää, joissa oli havaittavissa kehumista ja kehumiseen reagoivia. Tätä voidaan pitää suurena kokoelmana tämän kokoisesta aineistosta, minkä vuoksi voidaankin sanoa, että kehumisen vaikutus on tärkeä osa uraohjauskeskusteluja.

Kokoelmasta halutaan keskusteluanalyttisessä tutkimuksessa selvittää sen sisäistä variaatiota ja tutkittavan ilmiön (tässä tapauksessa kehumisen) erilaisia ilmenemismuotoja (Vatanen, 2016). Näin ollen lähdin käymään valmiin kokoelmani toimintajaksoja yksitellen läpi. Kysyin jokaisen toimintajakson kohdalla, mitä tässä tilanteessa tarkalleen tapahtuu ja tarkastelin yksittäisiä puheenvuoroja toimintajaksojen sisällä. Etsin toimintajaksosta samankaltaisuuksia sekä eroavaisuuksia, ja *ryhmittelin* samankaltaiset toimintajaksot yhteen. Tarkastelin tutkimuskysymyksiini nojaten sitä, millaisia asioita toimintajaksossa kehuaan. Selvitin myös, miten uraohjaajat käyttivät kehumista ohjauksessaan, eli mitä kehumisella saatiin aikaan. Kolmanneksi tarkastelin jokaisesta toimintajaksosta erikseen sitä, kuinka ohjattava reagoi kehuun.

Keskusteluanalyysi antaa muista kvalitatiivisista tutkimusmenetelmistä poiketen suuren painoarvon sille, mikä on osallistujille itselleen vuorovaikutuksessa merkityksellistä (Vatanen, 2016). Siksi esimerkiksi kehujen tehtävä voidaan selvittää havainnoimalla, miten vuorovaikutustilanne etenee ja miten ohjattava reagoi kehuun, eli miten hän tulkitsee kehuun tarkoituksen.

6.3 Eettiset kysymykset

Olen tehnyt maisterintutkielmani Tutkimuseettinen neuvottelukunnan (TENK) laatiman hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti. Se tarkoittaa, että olen työssäni noudattanut

rehellisuutta sekä yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössäni, tulosten tallentamisessa, esittämisessä ja arvioinnissa (TENK, 7.7.2021). Olen huomionnut muiden tutkijoiden työn ja saavutukset sekä antanut niille merkitystä ja arvoa viittaamalla heidän julkaisuihinsa asianmukaisella tavalla (mt.).

Maisterintutkielmassani on sovellettu tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia eettisiä tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmiä (TENK, 7.7.2021). Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeiden mukaisesti tarvittavat tutkimusluvut on hankittu (mt.). Tutkimukseen osallistuminen on ollut vapaaehtoista ja kaikilta osallistujilta on kerätty suostumus (ks. suostumuslomake liitteenä). Tutkimuksella ei voida vahingoittaa osallistujia. Heille on kerrottu tutkimuksesta riittävästi. Osallistujilla on oikeus keskeyttää tutkimukseen osallistuminen milloin tahansa syytä ilmoittamatta. Heitä on informoitu siitä, että mikäli he peruuttavat suostumuksensa, heidän keskustelunsa poistetaan aineistosta. Osallistujien anonymiteetti on myös taattu tutkielmassani, eikä heidän henkilöllisyytensä tule ilmi tässä työssä. Varmistaakseni osallistujien anonymiteetin olen muuttanut yksityiskohtia kuten koulutusaloja tai työpaikkoja julkaisemistani sitaateista.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (7.7.2021) mukaan hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu myös, että tietoaineistot tallennetaan tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten edellyttämällä tavalla. Osallistujien allekirjoittaman suostumuslomakkeen (ks. liitteet) mukaisesti olen käsitellyt aineistoa luottamuksellisesti ja salassapitovelvollisuutta sekä henkilötietolakia noudattaen. Aineistoa on säilytetty asianmukaisesti ainoastaan yliopiston suojatulla verkkoasemalla. Osallistujat ovat saaneet tutustua tutkimuksen tietosuojaselosteeseen.

Erityisesti laadullisissa tutkimuksissa on tärkeää huomioida tutkijan vaikutus tutkimukseen (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006). Tutkijan oma ihmis- ja maailmankuva, kokemukset ja ajattelutavat saattavat vaikuttaa analyysiprosessiin. Tutkijan vaikutusta pohdin enemmän tutkielman lopulla, kun käsittelen tutkielmani rajoitteita.

7 Tulokset

Tässä luvussa esittelen tutkimukseni tulokset. Kuten aiemmin analyysin kulkua kuvatessani esitin, selvitin keskustelunanalyyttisen analyysiprosessin mukaisesti keräämästäni kehujen kokoelmasta (57 toimintajaksoa) sen sisäistä variaatiota eli toimintajaksojen samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia (Vatanen, 2016). Ryhmittelin kehuja ryhmiin niiden ominaisuuksien perusteella. Kolme tutkimuskysymystäni ohjasi ryhmittelyä. Ensinnäkin selvitin, millaisia asioita uraohjaajat kehuvat, eli mihin kehu kohdistuu. Toisekseen tutkin, mikä on kehujen tehtävä, eli mihin tarkoitukseen kehua käytetään vuorovaikutuksessa. Kolmanneksi halusin tietää, miten kehut vastaanotetaan.

Löydöksissä huomion kiinnittää erityisesti se, miten uraohjaajat käyttävät ohjattavien kehumista, eli mikä on kehujen tehtävä ohjausistunnossa. Näistä kehujen tehtävistä erottui 6 erilaista ryhmää (ks. liite 2, taulukko kehujen tehtävistä). Näistä kuudesta ryhmästä oli selvästi tunnistettavissa kaksi erilaista tasoa: Ryhmistä 3 edusti vuorovaikutuksellisia tehtäviä ja 3 ohjauksellisiin tavoitteisiin liittyviä tehtäviä. Rakennan tulosten esittelyn näiden löydösten perusteella kahteen alalukuun, joista ensimmäisessä esittelen vuorovaikutukseen ja toisessa uraohjaukseen liittyviä kehujen tehtäviä. Luvuissa esittelen myös, millaisiin asioihin uraohjaajien kehut kohdistuivat. Kehujen kohteet olivat jaettavissa 6:een erilaiseen ryhmään (ks. liite 3, taulukko kehujen kohteista). Käyn lisäksi läpi sen, millaisin eri tavoin ohjattavat vastaanottivat kehuja. Suhtautumistapoja kehumiseen löytyi 4 erilaista (ks. liite 4, taulukko kehujen vastaanottamisesta).

7.1 Kehujen vuorovaikutukselliset tehtävät

Tässä luvussa esittelen kehuja, joiden tehtävä liittyy vuorovaikutukseen itseensä. Vuorovaikutuksessa on keskustelunanalyyttisen teorian mukaan tiettyjä lainalaisuuksia, kuten kerroin luvussa 3. Ihmiset odottavat tiettyjen vuorovaikutuksellisten toimintojen seuraavan toisiaan. Esimerkiksi tervehdystä seuraa vastatervehdys tai kysymystä vastaus. Yksi uraohjaajan tehtävistä on rakentaa ja edistää vuorovaikutustilannetta (Salmi, 2014; Vehviläinen, 2020). Aineistostani löysin vuorovaikutuksen rakenteisiin liittyviä kehuja yhteensä kolmea erilaista tyyppiä, ja muodostin niistä 3 ryhmää. Ryhmät ovat 1) *kuittaukset ja samanmielisyyden osoitukset*, 2) *kehut kysymysten yhteydessä* sekä 3)

itsensä vähättelyn kumoaminen. Ensimmäisen ryhmän kehuja löytyi aineistostani kaikista eniten, kolmannen ryhmän kehuja vähiten. Etenen siten ryhmien esittelyssä yleisimmästä harvinaisimpaan.

Kehuja, jotka toimittavat **kuittauksen** virkaa tai toimivat **samanmielisyyden osoituksina**, löytyi yhteensä 15 kappaletta. Sisällytin tähän ryhmään kehut, jotka olivat välittömiä kuittauksenomaisia reaktioita ohjattavan puheenvuoroon tai osoittivat samanmielisyyden ohjattavan puheeseen viivyttelämättä. Tähän ryhmään kuuluivat myös kehut, jotka rohkaisivat ohjattavaa jatkamaan puhettaan: Ohjaaja saattoi sanoa ohjattavan puheen väliin nopean kommentin, esimerkiksi ”olipa hieno vertaus”, mikä rohkaisi ohjattavaa jatkamaan kertomustaan. Alla olevassa esimerkkitilanteessa nähdään kuittauksena toimiva kehu. Tilanteessa on keskusteltu siitä, että ohjattavaa kiinnostaa perehtyä taloushallintoon ja kehittää osaamistaan sen suhteen. Hän on kertonut, ettei vielä osaa näitä asioita erityisen hyvin, mutta hänellä on motivaatiota opetella paremmaksi. Litteraatissa O tarkoittaa ohjattavaa ja U uraohjaajaa. Tummennetut kohdat ovat kehuja. Kaikki litterointimerkit löytyvät liitteistä.

Esimerkki 1. Uraohjausistunto 1

- 1 O: Se o semmone asia et, ehkä aikasemmi mä oisin aatellu et apua
 2 apua (tätä budjettia) mut nyt sit must tuntuu et NEHÄ, nää o
 3 niinku numeroita ja nää o iha opittavia asioita ja, ei siinä
 4 niinku.
- 5 U: **Toi on [tärkee.**
- 6 O: Mitään.] Emmä nyt, ihan näin ehkä hänelle, ((naurahtaa))
 7 [hänelle sano mutta...
- 8 U: Nii, nii mutta siis -
- 9 O: ...mut] sillai et, et niinku luotan kykyyni oppia sen asian.
 10 ((naurahtaa))
- 11 U: Jes, jes.

Riveillä 1–4 ohjattava kuvailee uutta suhtautumistapaansa taloushallinnon työtehtäviä kohtaan. Hän kertoo, että ennen hän suhtautui tämän tyyppisiin työtehtäviin hermostuneesti (”apua apua tätä budjettia”), mutta on nyt oivaltanut, että myös tällaiset

asiat ovat opittavissa. Rivillä 5 uraohjaaja lausuu kehuun: ”Toi on tärkeä”. Hänen kehuunsa kohdistuu ohjattavan edellisessä vuorossa esittämään *asenneitumiseen ja ajatuksiin*. Tämän ryhmän kehut kohdistuivat aineistossani ohjattavan keskustelussa esittämiin ajatuksiin, ideoihin, aikomuksiin ja asenneitumiseen, ja tätä kehujen kohdetta esiintyi aineistossa 5 kappaletta. Esimerkiksi Sklare (2005) toteaa, että ohjattavan esittämät ajatukset ja ideat ovat hyviä kehujen kohteita, kuten myös se, jos ohjattavalla on esimerkiksi myönteinen asenne ohjaukseen.

Uraohjaajan kehu ajoittuu päällekkäin ohjattavan puheen kanssa. Ohjattava *ei reagoi kehuun*, sillä hänen puheenvuoronsa on kesken ja hän jatkaa puhumista (rivi 6). Koska ohjattava ei pysähdy reagoimaan kehuun, kehuista muodostuu välihuomio tai kuittaus. Riveillä 6–7 ohjattava mainitsee, ettei hän tietenkään aio ilmaista asiaa tismalleen tällä tavalla pian koittavassa työhaastattelussa (”emmä nyt, iha näin ehkä hänelle sano”), ja riveillä 7–9 hän ja ohjaaja puhuvat osin päällekkäin ja hakevat yhteisymmärrystä sille, että keskustelun aiheena onkin luotto omiin taitoihin eikä työhaastatteluvastausten harjoittelu, vaikka työhaastattelusta onkin hetki sitten puhuttu.

Tämän kaltaisia tilanteita, joissa ohjattava *ei reagoi kehuun lainkaan* tai *reagoi neutraalisti*, esiintyi aineistossa melko paljon, 23 kappaletta. Vain myönteistä suhtautumista eli kehujen hyväksymistä esiintyi enemmän. Etelämäkeä ja kumppaneita (2013) mukailen määrittelin, että neutraali suhtautuminen on sellainen, jossa ohjattavan kanta kehuun ei selviä tai hän käsittelee kehua pelkkänä informaationa. Näissä tilanteissa ohjaajien kehut saattoivat olla nopeita kommentteja ohjattavan puheen väliin tai kuittausnomaisia vastauksia, kuten yllä olevassa esimerkissä. Kehut, jotka vastaanotettiin neutraalisti, esiintyivät myös toisinaan juuri ennen kysymystä, jolloin ohjattava ei ehtinyt reagoida kehuun, sillä hänen piti vastata juuri esitettyyn kysymykseen. Neutraalit reaktiot olivat reagoimattomuuden lisäksi muun muassa hillittyjä yksittäisiä pään nyökkäyksiä ilman, että kasvoille esimerkiksi nousi hymy. Mikäli ohjattava esimerkiksi nyökkäili päätään kovasti ja hymyili samalla, tulkitsin reaktion myönteiseksi suhtautumiseksi kehuun. Neutraaliksi katsoin myös sen, että ohjattava esimerkiksi mumisi hiljaisesti ”mmm” neutraali ilme kasvoillaan.

Toinen kehujen vuorovaikutuksellisten tehtävien ryhmä **kehut kysymysten yhteydessä** olivat luonteeltaan sellaisia, että ohjaaja esitti kehun joko ennen kysymystä tai muuten sen yhteydessä. Kehu oli kiinteä osa kysymysvuoroa. Uraohjaaja saattoi esimerkiksi antaa kehuja ennen tarkentavaa kysymystä, jotta ohjattavan juuri kertomat asiat saivat jonkinlaisen kommentin ennen eteenpäin siirtymistä. Kehuja kysymysten yhteydessä esiintyi aineistossani yhteensä 8, mikä teki niistä toiseksi yleisimmin esiintyneen kehujen vuorovaikutuksellisen tehtävän. Seuraavassa sitaatissa uraohjaaja on juuri kysynyt ohjattavalta, millaista työtä tämä toivoisi tekevänsä viiden vuoden kuluttua. Ohjattava vastaa kysymykseen urahaaveistaan.

Esimerkki 2. Uraohjausistunto 2

- 1 O: No mä haluisin tehdä vanhusten kans jotain...
- 2 U: [Okei.]
- 3 O: ...et jotain] vanhustyöhön liittyvää, ja sit jotain taiteeseen
- 4 liittyvää. Nyt mä yritän...
- 5 U: [Okei.]
- 6 O: ...nyt] just mennä ens syksynä lukeen taiteen perusopinnot
- 7 Turkuun [nii...
- 8 U: Ookoo.]
- 9 O: ...sitte mä aattelin et niinku yhdistäis ne, et jotain
- 10 vanhustyötä ehkä taiteen parissa. Tällä hetkel on semmonen
- 11 visio.
- 12 U: Niin [justiin.]
- 13 O: Mut se] muuttuu ain (tällein) joka viikko ni ((naurahtaa)).
- 14 U: Joo. (7 s) ((Kirjoittaa muistiinpanoja)) **Tosi niinku, makeen**
- 15 **kuulonen kombo.** Osaaks sä sitä avata että mistä nää on niinku,
- 16 mistä nää kumpuaa tämmösinä niinku tulevaisuustoiveina?
- 17 O: ((huokaisee)) No varmaan omast elämästä aina (on ollu) kaikki
- 18 mitkä on tärkeitä.

Rivillä 1 ohjattava aloittaa vastaamaan uraohjaajan esittämään kysymykseen tulevaisuuden uratoiveista. Rivillä 2 nähdään, kuinka uraohjaaja ottaa heti aktiivisen kuuntelijan roolin ja sanoo kesken ohjattavan puheen ”okei”. Tällainen aktiivinen kuuntelu jatkuu aina siihen saakka, että ohjattava pääsee vastauksensa loppuun (rivi 13). Uraohjaaja

kommentoi tasaisesti ohjattavan puheen päälle ja videolta on lisäksi nähtävissä, että hän katsoo ohjattavaa ja nyökkäilee kommentoissaan. Aktiivisella kuuntelulla voidaan osoittaa arvostusta toista osapuolta kohtaan (Ikonen, 2015). Molemminpuolinen arvostus ja kunnioitus rakentavat luottamusta (mt.).

Ohjattavan puheosuuden ja uraohjaajan viimeisen kommentin (rivi 14) jälkeen seuraa hetken hiljaisuus, kun uraohjaaja kirjoittaa muistiinpanoja. Lopulta hän kehuu tauon jälkeen riveillä 14–15, että ohjattavan suunnittelema työnkuva on ”makeen kuulonen kombo”. Sanat ”makee” ja ”kombo” voidaan tulkita nuorisokielisiksi ilmauksiksi. Ohjaaja mukauttaa näin kieltään ohjattavalle, joka on häntä nuorempi. Tämän kehun sisällöstä ja sen sijoittumisesta keskusteluun voidaan nähdä kehun osoittavan uraohjaajan kuunnelleen, mitä ohjattava on juuri kertonut: Sana kombo viittaa eri alojen yhdistelmään, josta ohjattava on juuri puhunut, ja kehu sijoittuu suoraan ohjattavan puheenvuoron perään. Kehua voisikin yhtäältä pitää kiittäuksena. Toisaalta se kuitenkin esiintyy tiiviisti kysymyksen yhteydessä edeltäen sen jälkeen välittömästi seuraavaa kysymystä: Riveillä 15–16 uraohjaaja tiedustelee, mistä ohjattavan kertomat urahaaveet ovat lähtöisin. Kiittäus ohjattavan puheenvuoroon onkin mielestäni uraohjaajan lausuma ”joo” rivillä 14, jonka jälkeen seuraa tauko ennen kehua. Kehua voi tässä esimerkkisitaatissa ajatella kysymyksen pohjustukseksi siinä mielessä, että mikäli uraohjaaja siirtyisi suoraan kysymykseen ilman kehua, voisi kysymyksen mahdollisesti tulkita ohjattavan kertomia uratoiveita kyseenalaistavaksi tai ihmetteleväksi. Kehulla uraohjaaja tekee selväksi sen, että pitää ohjattavan vastausta hyvänä ennen kuin kyselee tarkennuksia aiheeseen.

Yllä olevasta esimerkistä voi myös nähdä, että kehun kohteena on *istunnon ulkopuolinen toiminta ja valinnat*. Uraohjaajan kehu kohdistuu ohjattavan tulevaisuuden visioon, tämän valitsemiin koulutusaloihin sekä päätöksiin ja toimiin, joita ohjattava on tehnyt uraohjauksen ulkopuolella (esim. opiskelemaan hakeminen, rivit 4–7). Kehuja, joiden kohteena oli ohjattavan toiminta, suoritukset ja valinnat uraohjausistunnon ulkopuolella, löytyi aineistosta 11 kappaletta. Tällaisia tilanteita oli aineistossa esimerkiksi ne tilanteet, joissa ohjaaja kehui ohjattavan harrastus- tai työhistoriaa, aktiivisuutta työnhaussa, haastavassa työhön liittyvässä tilanteessa toimimista tai päätöstä tulla uraohjaukseen. Kehuun reagoimista ei tässä esimerkkisitaatissa ole, minkä vuoksi kehun vastaanotto kuuluu edellisen esimerkin tavoin *neutraalin* suhtautumisen ryhmään. Uraohjaaja esittää

välittömästi kehuun jälkeen kysymyksen, eikä ohjattava ehdi reagoida kehuun. Kysymyksen velvoittavan luonteen vuoksi siihen on vastattava saman tien (Raevaara, 2016).

Kolmas ja viimeinen vuorovaikutuksellisten tehtävien ryhmä on **itsensä vähättelyn kumoaminen**. Tämän ryhmän kehut olivat suoria ja melko välittömiä vastauksia sille, että ohjattava on esittänyt itseään vähättelevän kommentin. Etelämäen ja kumppaneiden (2013) mukaan itsensä kritisoiminen asettaa kuulijan asemaan, jossa hänen kuuluu tyrmätä esitetty kielteinen arvio esimerkiksi kehumalla. Itsensä vähättelyyn vastaamista kehuilla esiintyi aineistossa melko vähän, vain 4 kertaa. Alla olevassa esimerkkitarkastelussa on juuri puhuttu siitä, että ohjattavan tuttavilla on valmistunut ammatteihin valmistavista koulutusohjelmista. Hänen oma tutkintonsa on sen sijaan yleisluontoisempi, niin kutsuttu generalistitutkinto, joka ei valmista mihinkään tiettyyn ammattiin.

Esimerkki 3. Uraohjausistunto 2

- 1 O: Mul on tämmönen ala et mä en oikein ees tiedä ((naurahtaa))
 2 mikskä ihmiset valmistuu [ja...
 3 U: Mm.]
 4 O: ...et mitä valmiuksia mun pitäis saada tän koulun aikana. Nyt
 5 mä vaan oon lukenu, koska mua kiinnostaa [ja...
 6 U: Joo.]
 7 O: ...niinku tiedonjanosesti...
 8 U: [Mm.]
 9 O: ...eteen]päin mut sitte vieläki vähän häilyvä se, et miten mä
 10 hyödynnän sitä käytännön työelämässä et niinku...
 11 U: Mm.
 12 O: ...muuta kun asiantuntijaroolissa. Se on (nyt), en mä tiedä
 13 ((nauraa)). Oikein osaa pukee niit sanoiks ((naurahtaa)).
 14 U: **Kyl sä osaat tosi hyvin pukee, pukee sanoiks.** Mä niinku jään
 15 tähän miettimään. (2 s) Sä sanoit että "muuten kun
 16 asiantuntijaroolissa". Mitä asiantuntijuus sulle tällä
 17 hetkellä niinku tarkoittaa?
 18 O: Nii, en mä tiiä sitäkään ((naurahtaa)).

Katkelmassa on havaittavissa paljon aktiivista kuuntelua riveillä 3, 6, 8 ja 11. Ohjattavan kertoessa tarinaansa uraohjaaja nyökkäilee ja kommentoi ”mm” ja ”joo” ohjattavan puheen päälle. Videolta on nähtävissä, että uraohjaaja myös katsoo ohjattavaa kohti tämän puhuessa. Ohjattava naurahtelee muutaman kerran puheenvuoronsa aikana riveillä 1 ja 13. Puheenvuoronsa päätteeksi hän toteaa, että ”en mä tiedä” (rivi 12) ja lisää, ettei oikein osaa pukea ajatuksiaan sanoiksi. Tässä kohtaa hän myös naurahtelee, ja videolta on nähtävissä, että hän peittää kasvojaan käsillään, minkä voi tulkita epävarmuuden ilmaukseksi. Ohjattavan väittäessä, ettei hän osaa ilmaista asiaansa, uraohjaaja kommentoi välittömästi, että kyllä tämä hänen mielestään osaa aivan hyvin (rivi 14). Uraohjaajan nopeasta vastauksesta ja ohjattavan ilmaisemasta epävarmuudesta (naurahtelu, kasvojen peittäminen käsillä ja puheen sisältö) voi tulkita, että kehun tehtävä tilanteessa on kumota ohjattavan itsensä vähättely.

Kehun kohde tässä esimerkissä on ohjattavan *puheen sisältö*, eli hänen käyttämänsä kieli, sanavalinnat ja puhutavat. Tällaisia kehuja oli kokoelmassani melko paljon, yhteensä 13 esiintymää. Näitä kehuja olivat muun muassa toteamukset siitä, että ohjattava osasi kuvailla jotakin asiaa hienosti, kuten tässäkin esimerkissä. Aineistossa oli myös muutama toimintajakso, joissa ohjattava ja uraohjaaja harjoittelivat yhdessä työhaastattelukysymyksiin vastaamista. Ohjattava kertoi uraohjaajalle, miten muotoilisi vastauksen, ja ohjaaja kehui tätä kielellistä muotoilua.

Yllä olevassa sitaatissa ei ole havaittavissa ohjattavan reaktiota kehuun, eli kehun vastaanotto on tässäkin esimerkissä *neutraali*. Videolla näkyy, että ohjattava hymyilee hillitysti ja naurahtaa äänettömästi, kun kuulee kehun. Koska ohjattava muutenkin nauroi juuri edeltävän puheenvuoronsa aikana, tulkitseen tällaisen reaktion neutraaliksi, joka ei ota kantaa siihen, onko ohjattava samaa vai eri mieltä kehusta. Ohjaaja myös sanoo välittömästi kehun perään miettivänsä jotakin asiaa (rivit 14 ja 15), minkä aikana ohjattava pysyy vaiti ja odottaa ohjaajan jatkavan puhetta. Kysymys, joka seuraa, ei liity esitettyyn kehuun (kuten edellisessä esimerkissä). Sen sijaan kehu selvästi liittyy edelliseen vuoroon, jossa ohjattava vähättelee itseään. Kehu seuraa vähättelyä välittömästi, kun taas kysymys tulee vasta jonkin aikaa kehun jälkeen. Kehun jälkeen voidaan havaita tauko (rivi 15) ennen kuin uraohjaaja siirtyy kysymykseensä.

Kehujen vuorovaikutuksellisia tehtäviä löytyi siis kaiken kaikkiaan kolmea erilaista tyyppiä, jotka kaikki esittelin tässä luvussa. Esittelin myös osan kehujen kohteiden variaatiosta (asennoituminen ja ajatukset, istunnon ulkopuolinen toiminta ja valinnat sekä puheen sisältö) ja neutraalin suhtautumistavan kehumiseen. Seuraavassa luvussa siirryn esittelemään kehumisen ohjauksellisia tehtäviä ja esittelen niihin liittyvien esimerkkien kautta myös loput kehujen kohteet ja vastaanottamisen tavat.

7.2 Kehujen uraohjaukselliset tehtävät

Tässä luvussa esittelen kehuja, jotka edistävät ohjausta ja sen tavoitteiden saavuttamista. Niiden tehtävä on siis ohjauksellinen. Löysin aineistosta kolmen tyyppisiä ohjauksellisia kehuja. Jaoin kehut ryhmiin, jotka ovat 1) *uudelleenmuotoilut ja yhteenvedot* ja 2) *kehut ehdotusten tai neuvojen yhteydessä* ja 3) *vahvistaminen*. Ensimmäisen ryhmän kehuja esiintyi aineistossani eniten, kolmannen ryhmän kehuja vähiten. Seuraavaksi esittelen nämä erilaiset kehutyyppit vuorotellen yleisimmin esiintyneestä vähiten esiintyneeseen.

Ensimmäinen kehujen ohjauksellisten tehtävien ryhmä on **uudelleenmuotoilut ja yhteenvedot**. Tämän ryhmän kehuja esiintyi aineistossani 12 kappaletta. Uraohjaajat tekivät paljon yhteenvedoja käydystä keskustelusta. Tällöin he saattoivat puhua pitkään ja kerrata esimerkiksi keskustelussa esiin nousseita ohjattavan vahvuuksia. Näissä yhteenvedoissaan he usein myös sanoittivat vahvuuksia ja taitoja eri sanoin, eli uudelleenmuotoilivat ne. Yhteenvetäminen ja uudelleenmuotoilu esiintyivät usein samaan aikaan ja siksi ne kuuluvat samaan ryhmään, mutta oli joitakin toimintajaksoja, joissa esiintyi vain toinen näistä. Campbellin ja kumppaneiden (1999) mukaan ratkaisukeskeisen terapian kontekstissa tilanteen sanoittaminen uusin sanoin voi auttaa asiakasta muuttamaan ajatteluaan. Minun tutkimuksessani uraohjaajat käyttivät selvästi hyväkseen samaa uudelleen sanoittamisen tekniikkaa. Alla olevassa esimerkkitilanteessa ollaan tilanteessa, jossa uraohjaaja on ohjausistunnon mittaan kerännyt muistiinpanoja esiin nousseista ohjattavan vahvuuksista. Juuri ennen alla kuvatun puheenvuoronsa alkua hän ensin kirjoittaa jonkin aikaa muistiinpanoja hiljaisuuden vallitessa. Sitten hän laittaa muistiinpanonsa pöydälle ohjattavan eteen tämän nähtäväksi ja tekee uudelleenmuotoilevan yhteenvedon.

Esimerkki 4. Uraohjausistunto 3

- 1 U: Täs on, vähä poimin tota, tässä niiku tavallaa sun, nyt
 2 ensi su omast kertomuksesta ja nyt sitte tästä ku sä
 3 muistelit sitä palautetta mitä sä oot saanu vähä
 4 tämmösiä, VAHVUUKSIA mitä sieltä niiku mun, korvaa kuulu
 5 että, löytyy. Täs oli tota, täs äskeisessä nii tosta
 6 ((selvittää kurkkua)), palautteest **mummiest siel kuuluu**
 7 **tosi, selkeesti**, no se tietyllai tavallaa niinku **taito**
 8 **olla muide ja olla niiku ihmiste kanssa, ja ihmiste**
 9 **kanssa ja se hiljaisuude sietämine** tommosena niinkun,
 10 linkittyi siihe mitä ite kerroit et **sul, on selkeesti**
 11 **tosi vahvat niiku vuorovaikutustaidot**, ja nimenomaa,
 12 niinku et **sä tos kontekstis tavallaa osaat niiku käyttää**
 13 **niitä, selvästi niiku, näide kertomuste perusteella**
 14 **niinku tosi, hyvin** ja sitte tossa (oli) **aika kivasti äske**
 15 **tuli** niinku, siinä viimesessä, pohdinnas ni **ajahallintaa,**
 16 **luovuutta kokonaisuuksien hahmottamista ja hallintaa,**
 17 **ryhmän, niiku sekä hallintataidot että niiku**
 18 **johtamistaidot, mummiestä niiku ihan, selkeest.** Miltä
 19 nää, kuulostaa tunnistaksä itestäs niiku tam-, nää nyt on
 20 käännetty vähä tälläsellä tavalla niikun, taitokielelle,
 21 mutta niikun. Miltä nää tuntuu?
- 22 O: Mmm. Kyl mä tavallaa niinku nää ne, mut sitten ehkä, siä
 23 o aina se pieni ääni ((naurahtaa)) joka sanoo niiku
 24 vastaa mutta (3 s), kyl mä, kyl mä joo. Et ehkä oon
 25 tottunu olee ryhmässä se joka ei sit, ehkä ota sitä
 26 niiku, vastuuroolii välttämättä niiku johtajaroolii mut
 27 sitte jos kaikki o hiljaa [naurahtaa] ni oon ottanu se,
 28 niiku tällee jos aattelee muita tilantei ku
 29 kokoustilanteita.

Katkelmasta on yleisesti ottaen nähtävissä, että kehuminen rakennetaan useiden virkkeiden mittaiseksi, eli sen voi ajatella olevan melko vuolasta. Tämä herättää huomion, kun katkelmaa vertaa vuorovaikutuksellisia tehtäviä edustaviin kehuihin,

joita esittelin edellisessä luvussa. Vuorovaikutuksellista tehtävää toimittavat keuhut olivat usein lyhyitä tokaisuja tai yksittäisiä virkkeitä.

Katkkelma alkaa uraohjaajan pohjustaessa tulevaa puheenvuoroaan (rivit 1–6). Hän kertoo, millaisia muistiinpanoja on tehnyt kuluneen uraohjauskeskustelun aikana ja ilmaisee, että aikoo nyt kertoa, millaisia vahvuuksia hänen mielestään ohjattavalla vaikuttaa olevan. Ennen kuin hän pääsee kehuihin, hän hieman epäröi, mikä ilmenee sanojen hakemisena ja kurkun selvittelynä, esim. rivillä 1 ”vähä poimin tota, tässä niiku tavallaa” ja rivillä 5 ”täs oli tota, täs äskeisessä nii tosta”. Svinhufvudin (2013) mukaan palautteen antamisessa vuorojen alut sisältävät usein paljon erilaista epäröintiä ja varauksia ilmaisevia asioita kuten taukoja, itsekorjauksia ja uudelleenaloituksia. Myös tässä uraohjaajan vuorossa on havaittavissa varauksellisuutta erityisesti ylimääräisten sanojen käyttämisen muodossa (erityisesti ”niinku”). Tauko on havaittavissa rivillä 6, kun uraohjaaja juuri ennen kehuun pääsemistä selvittää kurkkuaan. Hän ei kuitenkaan pääse kehuun vielä tämänkään jälkeen suoraan, vaan käyttää ylimääräisiä sanoja ”no se tietyllai tavallaa niinku taito olla muide ja olla niiku ihmiste kanssa”. Päästyään vuoronsa alusta eteenpäin hän luettelee lukuisia erilaisia havaitsemiaan taitoja ja vahvuuksia (rivit 7–18).

Katkelmassa huomion kiinnittää myös uraohjaajan tapa rakentaa kehumisjakso niin, että hän aloittaa ja lopettaa kehumisen tuomalla esiin, että kyse on hänen mielipiteestään (riveillä 4–5, 6–7 ja lopulta rivillä 18, esim. ”mummiest siel kuuluu tosi, selkeesti”). Tämän lisäksi hän kysyy puheenvuoronsa päätteeksi ohjattavalta, miltä kehuva kuvailu tästä kuulostaa ja tuntuu (rivit 18–21). Näillä tavoilla uraohjaaja korostaa, että kyse on hänen omasta näkemyksestään ja ohjattavan näkemys voi olla erilainen. Kuten konstruktivististen ohjausteorioiden piirissä on tapana ajatella, ohjattava on oman tilanteensa asiantuntija ja tämän näkemykset ovat tärkeitä, elleivät jopa tärkeimpiä (Helander & Seinä, 2005; Poutanen, 2014). Uraohjaajan toimintaa voidaankin tarkastella tästä näkökulmasta. Yllä olevassa sitaatissa hän selvästi tuo ilmi, että hänen mielipiteensä ei ole lopullinen totuus, vaan ohjattavan mielipide aiheeseen kiinnostaa häntä ja on olennainen.

Tulos eroaa Etelämäen ja kumppaneiden (2013) löydöksistä, sillä heidän tutkimuksessaan kehut rakennettiin usein objektiivisten tosiasioiden kaltaisiksi siten, ettei puhuja mainitse itseään kehussa. Voikin ajatella, että uraohjauksen kontekstissa pätevät erilaiset lainalaisuudet kuin Etelämäen ja kumppaneiden (2013) tutkimissa arkikeskusteluissa: Uraohjauksessa tärkeää on korostaa sitä, että kyseessä on uraohjaajan henkilökohtainen näkemys, jotta ohjattavan toimijuus ja asiantuntijuus eivät vaarannu. Vaikka kehuminen voidaan ajatella myönteisenä ja toivottavana asiana, uraohjaaja ottaa myös kehuessaan huomioon eri näkökulmat, sillä ohjattavalla on ensisijainen tieto omista vahvuuksistaan.

Kehujen tehtävä yllä olevassa sitaatissa on uudelleenmuotoilu ja yhteenveto, sillä uraohjaaja tekee yhteenvetoa koko keskustelun aikana esiin nousseista asioista. Hän myös sanoittaa ohjattavan taitoja ja vahvuuksia hieman eri tavalla, kääntää ne niin sanotulle taitokielelle (rivi 20). Kehun kohteena voidaan havaita *taidot ja vahvuudet*. Kehut kohdistuivat aineistossani tällaisiin asioihin yhteensä 18 kertaa, mikä teki niistä yleisimmin esiintyneen kehujen kohteen. Tässä ryhmässä kehujen kohteena olivat osaaminen, kyvyt ja erilaiset henkilökohtaiset ominaisuudet ja persoonallisuudenpiirteet.

Sitaatin riveillä 22–29 ohjattava vastaa kysymykseen siitä, tunnistaako hän kuvailtuja vahvuuksia itsestään. Riveillä 22–24 hän ensin epäröi siinä, myöntääkö itsellään olevan tällaisia vahvuuksia, mutta rivillä 24 hän toteaa, että on samaa mieltä ohjaajan kanssa ja tunnistaa kehun kohteena olevat vahvuudet ja taidot. Suhtautuminen kehuun on siis *myönteinen*. Myönteistä suhtautumista oli kokoelmassani kaikkein eniten, 33 toimintajaksoa 57:stä. Tulos on yhteneväinen Etelämäen ja kumppaneiden (2013) havainnon kanssa siitä, että suomalaiset useimmiten hyväksyvät kehut. Myönteinen reaktio tarkoittaaakin myös minun tutkimuksessani kehun hyväksymistä tai sitä, että ohjattava on samaa mieltä kehun kanssa. Kehujen hyväksyminen ilmaistiin useimmiten lyhyillä vastauksilla kuten ”niin”, ”joo”, mutta joskus myös pidemmällä puheenvuorolla, kuten yllä olevassa sitaatissa. Pään innokas nyökkäily ja hymyily olivat myös tapoja hyväksyä kehu.

Esittelen seuraavaksi vielä toisen sitaatin uudelleenmuotoilujen ja yhteenvedojen ryhmästä. Alla kuvatussa tilanteessa ohjattava on juuri tehnyt kirjallisen tehtävän, jossa hän on kartoittanut vahvuuksiaan. Uraohjaajat teettivät minun tutkimissani uraohjausistunnoissa erilaisia kirjallisia tehtäviä lähes kaikkien ohjattavien kanssa, ja tehtävät olivat siten olennainen osa uraohjausta. Tehtävissä tarkoituksena oli esimerkiksi tunnistaa omaa osaamista, kehityskohteita tai omien kiinnostuksenkohteiden mukaisia työtehtäviä. Tehtäviä voitiin tehdä ohjaustapaamisessa, mutta usein ohjaajat olivat pyytäneet ohjattavia tekemään niitä etukäteen ennen tapaamista. Tapaamisen aikana tehtäviä käytiin yhdessä läpi. Alla olevassa esimerkkitilanteessa ohjattava on tehnyt tehtävän istunnon aikana. Uraohjaaja ja ohjattava katsovat yhdessä valmista lomaketta ja uraohjaaja lukee ääneen:

Esimerkki 5. Uraohjausistunto 4

- 1 U: "Uteliaisuus ja tiedonjano." ENO JOO, **se kyl tuli täs**
 2 ((aiemman keskustelun aikana)) **hyvin esille jof, että,**
 3 **että oot, oot tota, kiinnostunu monista asioist selvästi**
 4 **ja, ja tää tämmöne niinku hmm (4 s) tämmöne myös niinku**
 5 **heittäytymiskyky sinne, et mitä, miten, mite voi kehittää**
 6 **[vaikka...**
 7 O: Nii, nii...
 8 U: **...itseää tai muuta.**
 9 O: ...NII TAVALLAA] JA TAVALLAA sit tuntee et o niinku
 10 junnannu paikoillaankin, monta vuotta.
 11 U: Joo-o.

Katkelma alkaa, kun uraohjaaja lukee tehtäväpaperista, että ohjattava on kirjannut sinne vahvuuksikseen uteliaisuuden ja tiedonjanon (rivi 1). Uraohjaaja jatkaa tästä välittömästi puheenvuoroaan hymyilevällä äänellä ja toteaa, että nämä vahvuudet tulivatkin jo esille aiemmin istunnossa (rivit 1 ja 2). Tällä toteamuksella hän vetää yhteen istunnon aikana käsitellyjä asioita ja liittää aiemman keskustelun aiheet tarkasteltavissa olevaan vahvuustehtävään. Hymyileminen voidaan nähdä kannustavana toimintona tässä vuorovaikutuksen vaiheessa. Uraohjaaja kertoo katkelmassa, millaisia vahvuuksia hän on havainnut ohjattavan puheesta istunnon

aikana: Ohjattava on monista asioista kiinnostunut (rivi 3) ja hänellä on kykyä kehittää itseään (rivit 5–8). Kehun kohteena on ohjattavan *taidot ja vahvuudet*. Uraohjaajan esittämät huomiot ovat hänen omiaan, eikä ohjattava ole keskustelun aikana käyttänyt kyseisiä ilmauksia itsestään. Tämän vuoksi katkelmassa esiintyvää kehumista voidaan pitää myös uudelleenmuotoiluna.

Kuten ensimmäisessä yhteenvetoa ja uudelleenmuotoilua käsittelevässä esimerkkisitaatissa, myös tässä uraohjaajan palautteenanto alkaa hienoisella epäröinnillä, kun hän toistaa muutaman kerran sanojaan ennen kuin pääsee kehuun (riveillä 2 ja 3 ”että, että oot, oot tota”). Myös kehujen välissä hän hakee sanojaan (rivi 4 ”ja, ja tää tämmöne niinku”) ja pitää myös 4 sekunnin tauon (rivi 4), jonka jälkeen seuraa uudelleenaloitus. Myös Svinhufvudin (2013) tutkimuksessa tauot ja uudelleenaloitukset olivat yleisiä palautteen antamisen yhteydessä.

Toisin kuin edellisessä esimerkissä, tässä tilanteessa ohjattava ei hyväksy kehua ja *kyseenalaistaa* sen. Uraohjaaja ei ole aivan päässyt puheenvuoronsa loppuun, kun ohjattava aloittaa oman puheenvuoronsa ja molemmat puhuvat hetken toistensa päälle (rivit 6–9). Ohjattava korottaa myös hieman ääntään ottaessaan puheenvuoron (rivi 9). Tästä voi tulkita, että hän kiirehtii vastaamaan kehuun, josta on erimieltä. Ohjattava toteaa, että vaikka tavallaan hän hyväksyy juuri kerrotut kehut, tavallaan hän kuitenkin on ”junnannu paikoillaankin, monta vuotta”, minkä voi tulkita kyseenalaistavan uraohjaajan kehua siitä, että ohjattava olisi taitava kehittämään itseään. Kyseenalaistavaa suhtautumista kehumiseen oli aineistossani vähän, vain 2 kappaletta. Yllä olevan esimerkin lisäksi kehua kyseenalaistettiin tilanteessa, joissa uraohjaajan kehuessa ohjattavan kielitaitoa ohjattava haastoi kehua vetoamalla harjoituksen puutteeseen.

Toinen kehujen ohjauksellisten tehtävien ryhmä on **kehut neuvon tai ehdotuksen yhteydessä**. Tällaisia kehumistilanteita esiintyi aineistossani 10. Ohjaajien ehdotukset koskivat usein sitä, mitä uraohjauksessa voitaisiin jatkossa tehdä. Jotkin ehdotukset ja neuvot koskivat ansioluettelon koostamista tai työhaastattelussa vastaamista. Ohjaajat saattoivat esimerkiksi neuvoa, mitä ansioluettelossa kannattaa olla, tai mitä työhaastattelussa ei kannata sanoa. Kehuja

käytettiin pehmentämään ehdotusta tai neuvoa. Ohjaajat esittivät kehujen yhteydessä annettavat ehdotuksensa ja neuvonsa varovaisesti tunnustellen, esimerkiksi kysyen samalla ohjattavalta, miltä ehdotus kuulostaa. Ehdotukset ja neuvot rakennettiin usein sanavalintojen avulla vaihtoehtoisuutta viestiviksi, esimerkiksi ”mä *ehkä* suosittelen” ja ”*ehkä ei ole hyvä* tuoda esille sitä”.

Vaikka Salmi (2014) ja Vehviläinen (2020) toteavat, että ohjaajan tulisi yleisesti ottaen välttää neuvomista ja suorien ohjeiden antamista, on neuvomisen havaittu Vehviläisen (2020) mukaan olevan myös hyödyllistä joissain ohjauksellisissa tilanteissa. Se on hyödyllistä silloin, kun se on asiantuntevan tiedon välittämistä ohjattavan päätöksenteon tueksi (mt.) Tällaista neuvominen minunkin tutkimuksessani oli: Ohjattavat saattoivat itse pyytää neuvoja uraohjaajalta. He saattoivat esimerkiksi kysyä, onko heidän ansioluettelonsa oikeanlainen. Yhdessä uraohjausistunnossa ohjattava halusi apua ja uraohjaajan näkemyksiä työhaastatteluvastausten muotoilemiseen. Tällaisiin kysymyksiin ja avunpyyntöihin voi olettaakin vastattavan asiantuntevilla neuvoilla, sillä vuorovaikutuksessa kysymys tai pyyntö velvoittaa vastaamaan ja auttamaan (Raevaara, 2016). Kun neuvoja itse pyydetään, ne eivät uhkaa ohjattavan toimijuutta, sillä ohjattava tunnustaa itse, että hän kaipaa apua tiettyyn asiaan ja näkee uraohjaajalla olevan tässä aiheessa enemmän pätevyyttä (Vehviläinen, 2020).

Alla olevassa uraohjaajan ehdotukseen liittyvässä esimerkkikatkelmassa keskustellaan ohjattavan osaamisesta ja sen tunnistamisesta. Ollaan tilanteessa, jossa on juuri keskusteltu ohjattavan tulevasta työhön liittyvästä esiintymisestä. Ohjattava on kertonut, että hän on epävarma osaamisestaan esitykseen liittyen. Keskustelussa on puhuttu siitä, että ohjattava voisi harjoitella esitystä perheensä edessä. Tämän lisäksi ohjattava on tuonut ilmi toiveensa siitä, että haluaisi tutkia osaamistaan uraohjauksessa, sillä ei tällä hetkellä omien sanojensa mukaan koe olevansa tarpeeksi itsevarma osaamisensa suhteen. Hetkeä aiemmin on myös tarkasteltu ohjattavan tekemää kirjallista tehtävää, jonka avulla hän on tunnistanut osaamistaan. Tehtävä on edelleen esillä pöydällä. Vastauksena ohjattavan ilmaisemiin toiveisiin käsitellä osaamista enemmän uraohjaaja ehdottaa:

Esimerkki 6. Uraohjausistunto 5

- 1 U: Mitä jos me työstettäis sitä sun osaamista ihan niinku
 2 tosissaan et me nähtäis, seuraavaks me nähtäis niin et
 3 sä, **SÄ OOT JO ALOTTANU SEN TOSI HYVIN** ((osoittaa
 4 kirjallista tehtävää pöydällä)) JA, ja se onki monesti
 5 semmost et se **kannattaa alottaa just tolla tavalla ku sä**
 6 **teet** et vähän mindmapia ja jotain semmost niinku et
 7 koostaa sitä sillä tavalla ku itselle kaikkein parhaiten
 8 sopii, mut mitä jos me nähtäis seuraavaks nii et me
 9 keskitytään siihen sun osaamiseen, jos se tuntuu olevan
 10 nyt se...
 11 O: [Kyllä.
 12 U: ...se niinku] ydin siellä yks niistä ytimistä ehkä.

Kehut sijaitsevat tässä katkelmassa ehdotusvuoron keskellä (rivit 3 ja 5–6) ja niiden voi nähdä pehmentävän ehdotusta. Svinhufvud (2011; 2013) havaitsi omassa tutkimuksessaan, että kehuilla saatetaan pehmentää ehdotuksia ja neuvoja. Kehut voivat olla yksi neuvon osa: Ne ovat osa toimintajaksoa, jonka pääasiallinen tarkoitus on esittää ehdotus (mt.), kuten tässäkin esimerkissä. Etelämäen ja kumppaneiden (2013) mukaan kehuja voidaan käyttää, kun halutaan edistää jotakin asiaa strategisesti, esimerkiksi pyyntöjen yhteydessä. Tässä tilanteessa kyse ei kuitenkaan välttämättä ole uraohjaajan omasta pyynnöstä tai toiveesta, sillä ohjattava on edeltävästi vihjannut haluavansa tarkastella osaamistaan ohjauksessa ja uraohjaaja vaikuttaa tarttuneen tähän pyyntöön. Institutionaalisen tavoitteen saavuttaminen on kuitenkin uraohjaajan tehtävä, ja hän rakentaa puheenvuoronsa ehdotuksen muotoon.

Yleisesti ottaen katkelmasta nähdään, että ehdotus on rakennettu varovaiseksi, mikä tulee ilmi kehujen käyttämisen lisäksi tietyistä sanavalinnoista ja vaihtoehtoisuuden luomisesta niiden avulla. Uraohjaajan ehdotus alkaa sanoilla “mitä jos me työstettäis” (rivi 1). Mitä jos -rakenne ei ole määräävä tai velvoittava, vaan ehdotus on rakennettu kysymyksen muotoon. Uraohjaaja jättää tällaisella muotoilulla auki myös sen vaihtoehdon, että ohjattava haluaakin toimia eri lailla. Mitä jos -rakenne toistuu

myös rivillä 8, minkä voi nähdä korostavan ehdotuksen vaihtoehtoista luonnetta. Käyttämällä sanaa *me* uraohjaaja viestii toimijuuden olevan heillä yhdessä: He tarkastelevat ohjattavan osaamista yhteistyössä. Svinhufvudin (2013) mukaan institutionaalisissa tilanteissa onkin tavallista muotoilla palaute varovaiseksi. Varovaisuudeksi voidaan tulkita myös verbi kannattaa: ”Se kannattaa alottaa just tolla tavalla” (rivi 5). Uraohjaajan valitsema verbi viestii vaihtoehtoisuutta, toisin kuin jos hän käyttäisi esimerkiksi verbiä pitää tai täytyy, jotka olisivat luonteeltaan velvoittavia. Toisaalta verbi kannattaa on velvoittavampi kuin verbi voida, joka antaisi vielä enemmän valinnanvaraa. Svinhufvudin (2013) tutkimuksen mukaan voida-verbi onkin yleinen palautteenannossa.

Huomion yllä olevassa katkelmassa herättää myös kehujen rakentuminen. Ensimmäinen kehuvirke ”sä oot jo aloittanu sen tosi hyvin” (rivi 3) tulee pian ehdotuksen jälkeen. Ehdotuksen tehtyään uraohjaajan voi siis nähdä hieman perääntyvän siitä kehun avulla. Hän myös korottaa ääntään kehun kohdalla korostaakseen sitä. Hän ilmaisee, että ohjattava on jo aloittanut osaamisensa tarkastelun, eikä sitä olla aloittamassa täysin tyhjästä. Perääntyminen ehdotuksista ja palautteesta oli myös Svinhufvudin (2013) tutkimuksessa tavallista. Käyttämällä sinä-pronominia ohjaaja taas korostaa ohjattavan toimijuutta. Etelämäki ja kumppanit (2013) havaitsivat, että sinä-pronominia ei yleensä käytetä, kun kehutaan suorituksia. Siltä osin havaintoni eroaa heidän löydöksistään. Uraohjauksen kontekstissa ohjattavan toimijuuden korostamisen voisi ajatella olevan keskeisempää kuin arkisissa keskusteluissa, joita Etelämäki ja kumppanit (2013) tutkivat.

Kun tarkastellaan toista kehuvirketä ”kannattaa alottaa just tolla tavalla ku sä teet” (rivit 5–6), havaitaan, että kehu ja ehdotus ovat yhtä, ja ilmenevät molemmat tässä virkkeessä. Uraohjaaja antaa neuvon, miten osaamistehtävää kannattaa tehdä; juuri siten kuin ohjattava on tehnyt. Hän perääntyy kuitenkin myös tästä neuvosta toteamalla pian, että tehtävän voi koostaa ”sillä tavalla ku itselle kaikkein parhaiten sopii” (rivit 7–8). Tämä lausahdus viestii vaihtoehtoisuutta. Sanomalla näin uraohjaaja ottaa huomioon ohjattavan mahdollisesti erilaisen näkökannan ja tuo ilmi sen, että hän ei tässä kerro, mitä pitää tehdä, vaan jokainen itse tuntee itselleen parhaat työskentelytavat. Tämän voi nähdä tukevan ohjattavan asiantuntijuutta

omissa asioissaan, minkä konstruktivistiset ohjausteorioiden toteavatkin olevan tärkeää ohjauksessa (Helander & Seinä, 2005; Poutanen, 2014).

Kehun kohteena yllä olevassa katkelmassa on *tehtävien tekeminen*. Se oli kehujen kohteena aineistossani 5 kertaa. Tällaiset kehut liittyivät esimerkiksi siihen, millä tavalla ohjattava oli tehnyt tehtävän (kuten tässä esimerkissä) tai siihen, että hän ylipäätään oli tehnyt tehtävän ja muistanut ottaa sen mukaan uraohjaukseen.

Esimerkkikatkelmassa yllä ohjattava reagoi kehuihin *neutraalisti*. Videolta on nähtävissä, että hän nyökkäilee uraohjaajan puheelle ja kehuille neutraali ilme kasvoillaan. Hän nyökkäilee puheenvuorolle säännöllisesti eikä kehuihin nyökkääminen eroa muissa kohdissa nyökkäämisestä, joten hänen kantansa kehuun ei selviä. Uraohjaajan puheenvuoron pääasiallinen tarkoitus on esittää ehdotus, mikä käy ilmi siitä, että ohjattava vastaa ehdotukseen kehuihin reagoimisen sijasta.

Kolmas ja viimeinen aineistossani esiintynyt kehujen ohjauksellinen tehtävä on **vahvistaminen**. Campbellin ja kumppaneiden (1999) mukaan vahvistaminen tarkoittaa ohjattavan huomion kiinnittämistä hänen olemassa oleviin ominaisuuksiinsa, kykyihinsä ja resursseihinsa. Vahvistaminen oli minunkin tutkimuksessani juuri sitä. Se oli ohjattavan hyvien piirteiden korostamista ja sanoittamista tai hienojen suoritusten tunnustamista. Tällaisia kehumistilanteita oli aineistossani 9 kappaletta. Alla olevassa esimerkkikatkelmassa uraohjaaja ja ohjattava käsittelevät yhdessä ohjattavan ennen istuntoa tekemää kirjallista tehtävää, jonka tarkoituksena on ollut tunnistaa omaa osaamista ja taitoja. Uraohjaaja ja ohjattava ovat kumartuneena pöydän ääreen ja katsovat yhdessä tehtäväpaperia.

Esimerkki 7. Uraohjausistunto 5

- 1 U: No kerro, kerro ite mitä sä oot [lai-
- 2 O: Mm.]
- 3 U: Miten sä [niinku, avaisit tätä?
- 4 O: No], mun niinku, mä mietin ensin TOSI yksityiskohtaisesti
- 5 et mitä kaikkii opintoja mulla on ja sit mä aloin niinku
- 6 miettiin niitä ehkä laajempina kokonaisuuksina.

- 7 U: Joo-o.
- 8 O: Ja no sit nää oli jollain taval myös vähän niinku limi-
9 tai menee sillein lomittain...
- 10 U: [Mm.
- 11 O: ...et] niinku vaikee selittää mutta tota työkokemuksen
12 mä, mä nään oleellisen siinä et mä oon ollu eri
13 sektoreilla et mä ymmärrän näit eri toimijoita [ja...
- 14 U: Joo.]
- 15 O: ...niiden välisii verkostoja ja sitte et mä oon tehny
16 paljon ihmisten kanssa ja mä oon aina tietäny et mä oon
17 hyvä ihmisten...
- 18 U: [Mm.
- 19 O: ...(niinku)] ohjaamisessa tai jo- joku mikä liittyy
20 johonkin ihmisten niinkun oman kukoistuksen
21 mahdollistamiseen et miten sen potentiaali saadaan
22 käyttöön. Ironista että se ei päde itseeni. Öö.
- 23 U: Itseäänhän ei oikein voi ohjata et se on ((puhuu
24 nauraen)) (-) ((naurahtaa))
- 25 O: Nii. Ja sitte tommonen niinku teoreettisempi tutkimus ja
26 kehittämistyö on sit niitä mitä mä oon tehny ja mikä on
27 mun intohimo myöskin.
- 28 U: Okei. Ja mu- ku sä, **sä sanot nää asiat tosi kauniisti**
29 **sillä lailla et ne on, ne niinku tuntuu hirveen selkeiltä**
30 **sulle** mitä, mitä sä kerrot mulle ja sama oli viimeks. Mä
31 kiinnitin siihen huomiota et kaikki ne
32 kiinnostuksenkohteet ne tuli niinku, **sä osait pukee ne**
33 **tosi hienosti sanoiks.**
- 34 O: Aijaa ((katsoo alas ja naurahtaa)).
- 35 U: Et **kuulostaa siltä et** nää on, **nää on oikeesti**
36 **pureskeltuja ajatuksia** mitä sun, (-) **sä oot työstänyt**
37 **niitä paljon.**

Tässäkin katkelmassa kehumisen voi nähdä olevan runsassanaista, useiden virkkeiden mittaista. Riveillä 1 ja 3 uraohjaaja pyytää ohjattavaa kertomaan tekemästään osaamistehtävästä. Riveillä 4–27 ohjattava kuvailee tehtävään nojaten, millaista osaamista ja ammatillisia kiinnostuksenkohteita hänellä on. Uraohjaaja

osoittaa aktiivisesti kuuntelevansa kommentoimalla säännöllisesti ”mm” tai ”joo” (rivit 7, 10, 14 ja 18). Kehuminen alkaa riviltä 28 ja jatkuu riville 37 saakka.

Uraohjaaja kehuu, että ohjattava osaa kuvailla hienosti ajatuksiaan. Kehun kohteen voisi yhtäältä ajatella olevan ohjattavan puheen sisältö, mutta toisaalta uraohjaajan jatkaessa ja tarkentaessa kehuaan riviltä 35 eteenpäin, käy selväksi, että hän kehuu nimenomaan ohjattavan *itsereflektointia*: Uraohjaaja toteaa, että ohjattava on työstänyt ajatuksiaan paljon (rivit 36–37). Tunnistin aineistostani yhteensä 5 toimintajaksoa, jotka sisältävät vastaavanlaista ohjattavan oman reflektoinnin kehumista: Kehut koskivat sitä, että ohjattava on tunnistanut keskustelun aikana tai tehtäviä tehdessään omia kiinnostuksenkohteitaan, osaamistaan tai vahvuuksiaan.

Uraohjaajan kehuissa huomion kiinnittää sinä-pronominin toistuva käyttö, esimerkiksi ”sä sanot nää asiat tosi kauniisti” (rivi 28), ”sä osait pukee ne tosi hienosti sanoiks” (rivit 32–33) sekä ”sä oot työstänyt niitä paljon” (rivi 36–37). Tämän voi nähdä korostavan ohjattavan omaa toimintaa ja toimijuutta.

Vahvistamista tämä kehumistilanne on siksi, että huomio kiinnitetään ohjattavan olemassa oleviin vahvuuksiin, ja tämä huomion kiinnittäminen tehdään oma-aloitteisesti, eli ei esimerkiksi vastauksena ohjattavan itsensä vähättelyyn. Tämä onkin olennainen ero vahvistamisessa ja itsensä vähättelyn kumoamisessa:

Vahvistaminen tehdään spontaanisti ilman edeltävää epävarmuuden osoitusta.

Uraohjaajalla voidaan ajatella olevan ohjauksellinen tavoite kehumisessaan: Hän korostaa, että ohjattavalla on jo monia olemassa olevia taitoja. Tällaisen korostamisen voi ajatella kannustavan ohjattavaa ja parantavan hänen kokemustaan omasta pätevydestään.

Ohjattava reagoi kehuun yllä olevassa sitaatissa *hämmentyneesti*. Videolta voi havaita, että kuultuaan kehun hän kääntää katseensa alas, naurahtaa ja toteaa yllättyneellä äänellä ”aijaa” (rivi 34). Hämmentyneitä reaktioita kehuihin oli aineistossani vähän, vain 2 kappaletta. Ne erosivat neutraaleista reaktioista sillä, että niissä ohjattava kommentoi esimerkiksi ”okei” tai ”aijaa” samalla naurahtaen tai ilmehtien yllättyneesti. Neutraaleissa reaktioissa ei ollut hämmentynyttä naurahdusta tai ilmettä.

Luvun lopussa voidaan todeta, että ohjauksellisissa tarkoituksissa annetut keuhut olivat useissa tilanteissa runsassanaisia ja pitkiä, mikä eroaa vuorovaikutuksellisissa tarkoituksissa annetuista, lyhyemmiksi rakennetuista kehuista. Uraohjaajien puheenvuoroista oli havaittavissa eniten epäröintiä ja varauksellisuutta yhteenvetojen ja uudelleenmuotoilujen sekä neuvojen ja ehdotusten yhteydessä. Uraohjaajien toiminta tässä luvussa esitellyissä tilanteissa oli monin paikoin yhteneväistä konstruktivististen ohjausteorioiden ihanteiden kanssa, sillä he toimivat tilanteissa ohjattavien toimijuutta tukien ja päätösvaltaa kunnioittaen. Seuraavaksi siirryn tutkielmani päättävään lukuun, jossa vedän tutkielmaani yhteen, esitän johtopäätöksiä tuloksista ja pohdin mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

8 Diskussio

Olen tässä tutkielmassa tutkinut Helsingin yliopiston uraohjauskeskusteluissa tapahtuvaa kehumista laadullisella keskusteluanalyysin menetelmällä. Kertaan seuraavaksi tutkimukseni tulokset tiivistetysti, vertaan niitä aiempaan tutkimukseen ja pohdin, voiko tuloksista tehdä jonkinlaisia johtopäätöksiä. Sen jälkeen käsittelen tutkielmani rajoitteita ja mahdollisia jatkotutkimusaiheita. Tässä tutkielmassa tarkastelin 1) mitä asioita uraohjaaja kehuu, 2) mitä kehuilla saadaan aikaan, ja 3) miten ohjattava suhtautuu kehumiseen.

8.1 Johtopäätökset

Havaitsin, että uraohjaajat kehuivat selvästi eniten ohjattavien taitoja ja vahvuuksia. Tällaisia kehuja esiintyi aineistossa 18 kertaa. Yleisiä kehun kohteita olivat myös ohjattavan puheen sisältö (13 kehua) sekä ohjattavan toiminta ja valinnat uraohjausistunnon ulkopuolella (11 kehua). Harvinaisempia kehujen kohteita olivat tehtävien tekeminen (5 kehua), ohjattavan itsereflektointi (5 kehua) sekä tämän asennoituminen ja ajatukset (5 kehua).

Campbell ja kumppanit (1999) toteavat, että terapia-asiakkaan kannustaminen kehumalla hänen olemassa olevia vahvuuksiaan on tärkeää, sillä se voi auttaa parantamaan asiakkaan tilannetta. Sklare (2005) taas kehottaa ohjaajia kehumään ohjattavien hyvää asennetta ja heidän esittämiään ajatuksia, sillä sen voi nähdä motivoivan ohjaukseen osallistumiseen. Tältä osin tulokseni ovat yhteneväisiä aiemmin julkaistun tutkimuskirjallisuuden kanssa: Juuri vahvuuksia, asennetta ja ajatuksia uraohjaajat kehuivat. Koska uraohjauksessa työskennellään paljon omien taitojen ja vahvuuksien tunnistamisen sekä osaamisen sanoittamisen parissa, on odotettavaa, että uraohjaajat nostavat keskustelussa esiin ohjattavassa havaitsemiaan myönteisiä ominaisuuksia ja korostavat näiden vahvuuksia. Ulkopuoliselta ammattilaiselta saadut itseä koskevat näkemykset voivat nähdäkseni auttaa ohjattavaa huomaamaan ja tunnistamaan vahvuuksiaan kenties paremmin kuin itsenäinen pohdinta. Esimerkiksi Bandura (1986; 1997) on todennut, että muilta

saatu kannustus ja palaute ovat yksi olennainen tekijä siinä, että yksilön kokemus omasta pätevydestään vahvistuu.

Tutkimuksessani löysin 6 erityyppistä kehujen tehtävää. Uraohjaajat käyttivät kehuja sekä vuorovaikutuksellisiin että uraohjausta edistäviin tarkoituksiin.

Vuorovaikutuksellisia tehtäviä olivat kehujen toimiminen kiittäuksina ja samanmielisyyden osoituksina (15 kehua) sekä osana kysymysvuoroa (8 kehua). Lisäksi uraohjaajat käyttivät kehuja kumoamaan ohjattavan esittämiä itseään vähätteleviä arvioita (4 kehua). Kehujen uraohjauksellisia tehtäviä taas olivat uudelleenmuotoilut ja yhteenvedot (12 kehua), kehu osana ehdotus- tai neuvonantovuoroa (10 kehua) sekä vahvistaminen (9 kehua). Löydöksistä oli havaittavissa, että vuorovaikutuksen edistämiseen liittyvät kehut olivat rakenteeltaan lyhyempiä ja ytimekkäämpiä kuin ohjauksellisissa tarkoituksissa annetut kehut, jotka olivat toisinaan pitkienkin puheenvuorojen mittaisia. Vuolaat ohjauksellisissa tarkoituksissa annetut kehut voidaan nähdä uraohjauksen päämäärien saavuttamista edistävänä tekijänä, sillä kehuillaan uraohjaajat rohkaisivat ohjattavia muun muassa omien ajatustensa avoimeen jakamiseen, niiden reflektointiin ja uraohjaukseen liittyvien tehtävien tekemiseen. Esimerkiksi itsereflektioon kannustaminen voinee parantaa ohjattavan omaa ratkaisukeskeisyyttä, kun tämä miettii itse tilannettaan ja vaihtoehtojaan, eikä toimi ulkopuolelta annetun valmiin kaavan mukaan. Myös Salmi (2014) toteaa, että oman vapaan pohdinnan seurauksena ohjattavan toimijuus voi vahvistua ja hän voi kokea pystyvänsä vaikuttamaan tilanteeseensa itse.

Kehujen vastaanottaminen oli tutkimuksessani pääsääntöisesti myönteistä ja kehut yleensä hyväksyttiin: Tällaisia tilanteita oli 31. Tilanteita, joissa ohjattava ei juurikaan reagoinut kehuun eikä selventänyt kantaansa siihen, oli 23. Nämä reagoitavat olivat selvästi yleisimpiä. Harvinaisia suhtautumistapoja kehumiseen olivat hämmentyminen (2 tilannetta) ja kehun kyseenalaistaminen (2 tilannetta). Tulos on yhteneväinen Etelämäen ja kumppaneiden (2013) tulosten kanssa: Vaikka ehkä voisi luulla toisin, yleensä suomalaiset hyväksyvät saamansa kehut.

Tulokseni olivat pääosin yhteneväisiä aiemman tutkimuksen kanssa. Ne erosivat aiemmista tutkimuksista kuitenkin siinä, että uraohjaajat rakensivat kehunsa usein

muotoon, jolla he toivat ilmi, että kyseessä on heidän henkilökohtainen mielipiteensä (esim. ”mä ajattelen, että...” tai ”mun mielestä...”). Etelämäki ja kumppanit (2013) havaitsivat, että kehun antaja ei yleensä mainitse itseään kehussa. Uraohjauksessa on kuitenkin olennaista, että uraohjaaja ja ohjattava toimivat tasa-arvoisessa yhteistyössä, eikä uraohjaaja ole suurempaa valtaa käyttävä auktoriteetti (Helander & Seinä, 2005; Poutanen, 2014; Vehviläinen, 2020). Korostamalla kehujen olevan uraohjaajan henkilökohtaisia näkemyksiä ohjaajat viestivät, että asiasta voi olla myös erimieltä, jolloin ohjattava säilyy oman tilanteensa asiantuntijana.

Myös kehujen esiintyminen neuvojen ja ehdotusten yhteydessä voidaan tulkita niin, että uraohjaajat pyrkivät neuvoja ja ehdotuksia pehmentämällä säilyttämään tasa-arvoisen asetelman tilanteessa. Svinhufvud (2011; 2013) havaitsi, että kehut ovat usein osa ehdotusvuoroja ja niiden tarkoitus on nimenomaan pehmentää tulevaa ehdotusta. Etelämäki ja kumppanit (2013) totesivat, että kehuja käytetään usein, kun halutaan edistää jonkin pyynnön tai ehdotuksen toteutumista. Tulokseni ovat näiden löydösten kanssa yhteneväiset.

Uraohjaajat korostivat ohjattavien toimijuutta monin tavoin. Aikaisempien esimerkkien lisäksi he käyttivät usein sinä-pronominia kehuissaan. Etelämäki ja kumppanit (2013) taas havaitsivat, että sinä-pronominia ei yleensä käytetä, etenkin kun kehuaan suorituksia. Minun tutkimuksessani tällaista kuitenkin tapahtui jonkin verran. Voikin ajatella, että uraohjauksen kontekstissa ohjattavan toiminnan ja hänen persoonansa korostaminen on tärkeää ohjauksen tavoitteiden edistymisen kannalta. Uraohjauksen keskeisinä päämäärinä voidaan nähdä esimerkiksi ohjattavien toimijuuden tukeminen (Vehviläinen, 2020), valmistaminen työelämään sekä heidän itsetuntemuksensa ja -luottamuksensa parantuminen muun muassa omien taitojensa suhteen (Poutanen, 2014). Korostamalla kielellisin keinoin esimerkiksi sitä, kuinka hyvin nimenomaan ohjattava on tehnyt jonkin asian, voidaan mahdollisesti vaikuttaa ohjattavan toimijuuteen sitä vahvistavasti. Shawin ja Kitzingerin (2012) tutkiessa kotisynnyttäjille tarkoitettua auttavaa puhelinta, he havaitsivat samanlaista kehun vastaanottajan korostamista. Kehuissa käytettiin paljon sinä-sanaa (mt.). Voikin ajatella, että auttavan puhelimen ja uraohjauksen tavoitteissa on yhteneväisyyttä siltä osin, että niissä pyritään tukemaan, kannustamaan ja rohkaisemaan soittajaa tai

ohjattavaa. Tällöin on luontevaa, että kehuissa korostetaan tämän toimintaa ja persoonaa.

Tutkimissani uraohjauskeskusteluissa tapahtuneen kehumisen voidaan siis todeta olevan luonteeltaan sellaista, että se voi mahdollisesti vahvistaa ohjattavan itsetunnon, itsetuntemuksen, toimijuuden ja ratkaisukeskeisyyden kehittymistä. Sklare (2005) on todennut hyvien asioiden ja onnistumisten kehumisen kasvattavan ohjattavien itsetuntoa. Myös DeShazer (1988) katsoo, että kehuminen voi vahvistaa asiakkaan omaa ratkaisukeskeisyyttä ja toimijuutta. Nykyisessä muuttuvassa työelämässä nimenomaan itsetuntemus ja muun muassa omien taitojen sanoittaminen on tärkeää, sillä yksilöllinen persoonallisuus korostuu työnhaussa entistä enemmän (Ylöstalo ym., 2018). Yliopiston uraohjauksen voikin tutkimukseni perusteella nähdä ottaneen muuttuvan työelämän vaatimukset todesta ja mukauttavan uraohjausta vastaamaan niihin.

Myös yritteliäisyys ja yrittäjämäisyys ovat nousseet entistä tärkeämpään rooliin työnhaussa (Niska, 2021; Ylöstalo ym., 2018). Siivosen (2019) mukaan työelämää palvelevat tavoitteet ovat yliopistoissa yhä hallitsevampia, ja yrittäjämäisyydestä on tullut akateemista työskentelyä sekä yliopistojen toimintaa ohjaava toimintatapa. Opiskelijoiden odotetaan kehittävän yrittäjämäisiä taitoja (mt.). Tutkimuksessani ilmenneen ohjattavien toimijuuden korostamisen voi esimerkiksi nähdä edistävän myös ohjattavien yrittäjämäisyyttä, sillä toimijuudessa ja yrittäjämäisyydessä voidaan nähdä yhtymäkohtia: Yritteliäs henkilö on oma-aloitteinen toimija, joka on oman elämänsä ohjaksissa, ratkaisee itsenäisesti eteen tulevia ongelmia ja edistää omia päämääriään periksiantamattomasti (Reponen, 18.3.2020; Vesala & Niska, 2013). Voidaankin siis todeta, että uraohjaajien toiminta vaikuttaa valmistavan ohjattavia nykyiseen muutoksessa olevaan työelämään.

8.2 Tutkielman rajoitteet ja mahdolliset jatkotutkimusaiheet

Tutkimukseni valaisi sitä, miten monenlaisia kehuja yliopiston uraohjausistunnoissa esiintyy, miten monenlaisia tehtäviä kehuilla on, ja miten ohjattavat niihin reagoivat. Tutkimukseni ei kuitenkaan vastaa kaikkiin kysymyksiin, joita uraohjauksessa

tapahtuvasta kehumisesta voi nousta. Yksi tutkielmani rajoitteista on pieni aineisto: Yleistysten tekeminen ja kokonaiskuvan saaminen on vaikeampaa kuin suuren aineiston kanssa. Tuloksiani ei voi myöskään yleistää koskemaan kaikkea kehumista, sillä tutkimuksen kontekstina on uraohjaus. Suuremmasta aineistosta olisi voinut löytyä esimerkiksi uusia kehujen tehtäviä tai kohteita.

Laadullisessa tutkielmassa tutkijan vaikutus analyysiin on myös asia, joka tulee ottaa huomioon, ja jota tulee pohtia riittävästi läpi tutkielmaprosessin (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006). Olen tätä tutkielmaa tehdessäni ollut tietoinen siitä, että oma tapani hahmottaa maailmaa on voinut vaikuttaa tapaani tehdä analyysia. Omat kokemukseni ja käsitykseni ovat voineet vaikuttaa esimerkiksi siihen, millaiset asiat aineistossa ovat kiinnittäneet huomioni. Tutkijan vaikutus voi näkyä myös siinä, millä tavalla olen päätenyt analysoimaan aineistoa, esimerkiksi miten olen päätenyt ryhmittelemään kehuja. Olenkin näistä syistä esittänyt tutkielmaprosessini mahdollisimman yksityiskohtaisesti, jotta oma vaikutukseni tutkijana olisi mahdollisimman läpinäkyvä.

Keskusteluanalyysi on luonteeltaan kuvaileva menetelmä, minkä vuoksi sen avulla ei pystytä analysoimaan ja arvottamaan sitä, onko ohjaus esimerkiksi onnistunut ja hyvää (Lindholm ym., 2016). Tulokseni eivät kerro sitä, miten uraohjaaja ja ohjattava ovat itse kokeneet ohjaustapaamiset, sillä keskusteluanalyysilla voidaan tutkia vain havaittavaa käyttäytymistä ja sitä, mitä keskustelijat tuovat näkyväksi ja kuultavaksi (Vatanen, 2016). Siksi ei voida tietää, kokivatko ohjattavat esimerkiksi toimijuutensa, ratkaisukeskeisyytensä tai itsetuntemuksensa parantuneen ohjauksen myötä.

Tulevaisuudessa olisikin mahdollista tutkia esimerkiksi sitä, kuinka onnistuneeksi ohjattavat ovat uraohjauksen kokeneet. Kehumista ja sen vaikutuksia uraohjauksen onnistumiseen voisi tutkia esimerkiksi haastattelu- tai kyselytutkimuksella, jossa ohjattavat pääsisivät itse kertomaan, mitä mieltä olivat ohjauksesta. Heiltä voisi esimerkiksi kysyä, missä määrin he kiinnittivät huomiota saamiinsa kehuihin, ja millä tavalla he kokivat kehujen vaikuttaneen itseensä ja ohjauksen edistymiseen. Myös uraohjaajien toimintaa voisi tutkia samantlaisilla aineistonkeräysmenetelmillä. Heiltä voisi kysyä esimerkiksi sitä, kuinka tietoisesti he käyttävät kehumista ohjauksessaan, ja kuinka paljon he ovat perehtyneet kehumisen vaikutuksiin.

8.3 Lopuksi

Yhteenvedona tutkimuksestani voidaan sanoa, että kehuminen vaikuttaa olennaiselta ja tärkeältä osalta uraohjausistuntoja. Kehumista esiintyi keskusteluissa paljon. Sillä on myös monenlaisia tehtäviä ohjauksessa.

On kiinnostavaa pohtia, kuinka tietoisia uraohjaajat ovat siitä, miten monenlaisia asioita kehumisella saadaan aikaan. Tutkimus ei myöskään pääse käsiksi siihen, käyttävätkö uraohjaajat kehumista tietoisesti ammatillisena työkaluna vai kehuvatko he tiedostamattaan asiaa sen enempää ajattelematta. Tämä on kuitenkin kiinnostava kysymys. Tutkielmani voi omalta osaltaan lisätä uraohjaajien tietoisuutta siitä, että kehumisella on keskeinen rooli uraohjauksessa.

Lähteet

Alanne, M. (2018). ”On ne vaan mukavia nuoria naisia”: Kehuminen suomenkielisessä Whatsapp-ryhmäkeskustelussa. Julkaisematon suomen kielen pro gradu -tutkielma, Helsingin yliopisto.

Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.

Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.

Bannink, F. P. (2008). Posttraumatic success: Solution-focused brief therapy. *Brief Treatment and Crisis Intervention*, 8 (3), 215–225.

Brasher, K. L. (2009). Solution-focused brief therapy: Overview and implications for school counselors. *The Alabama Counseling Association Journal*, 34 (2).

Burr, V. (2015). *Social constructionism* (3. painos). Lontoo: Routledge.

Campbell, J., Elder, J., Gallagher, D., Simon, J. & Taylor, A. (1999). Crafting the “tap on the shoulder: A compliment template for solution-focused therapy. *The American Journal of Family Therapy*, 27, 35–47.

Campbell, C. (2009). Distinguishing the power of agency from agentic power: A note on Weber and the “Black Box” of personal agency. *Sociological Theory*, 27 (4), 407–418.

DeShazer, S. (1988). *Clues: Investigating solutions in brief therapy*. New York: W. W. Norton.

Etelämäki, M., Haakana, M., & Halonen, M. (2013). Keskustelukumppanin kehuminen suomalaisessa keskustelussa. *Virittäjä*, 117 (4), 460–493.

Fennia (24.11.2020). Sisäinen yrittäjyys on sekä työnantajan että -tekijän etu – löydätkö itsestäsi yrittäjämäistä asennetta? (Artikkeli verkkosivuilla). Haettu 21.12.2022 osoitteesta <https://www.fennia.fi/sisaltostudio/sisainen-yrittajyys-on-seka-tyonantajan-etta-tekijan-etu-loydatko-itsestasi>

Helander, J. & Seinä, S. (2005). Mielen malleista ohjaustodellisuuteen – ohjausteoriat opinto-ohjaajankoulutuksessa. Teoksessa J. Lerkkanen (toim.), *Opinto-ohjauksen tarkoitus. Opinto-ohjaajankoulutuksen 20-vuotisjuhlajulkaisu* (s. 13–18). Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Helkama, K., Myllyniemi, R., Liebkind, K., Ruusuvoori, J., Lönnqvist, J-E., Hankonen, N., Renvik, T. A., Jasinskaja-Lahti, I., Lipponen, J. (2020). *Johdatus sosiaalipsykologiaan* (11.–12. uudistettu painos.). Helsinki: Edita.

Helsingin yliopisto (1.3.2023). Urapalvelut (Opiskelijan ohjeita verkkosivulla). Haettu 2.3.2023 osoitteesta <https://studies.helsinki.fi/ohjeet/artikkeli/urapalvelut#paragraph-633>

Heritage, J. (1996). Harold Garfinkel ja etnometodologia (Suom. I. Arminen, O. Paloposki, A. Peräkylä, S. Vehviläinen, S. Veijola). Jyväskylä: Gummerus. (Alkuperäinen teos julkaistu 1984)

Heritage, J. (2008). Conversation analysis as social theory. Teoksessa B.S. Turner (toim.), *The new Blackwell companion to social theory* (s. 300–320). Oxford: Blackwell.

Ikonen, M. (2015). Esimies-alaissuhteen luottamus vuorovaikutuksessa rakentuvana ilmiönä. *Prologi – puheviestinnän vuosikirja 2015*, 135–151.

Jakonen, M. (2014). Uusi työ ja prekarisaatio: Työn muutosten vaikutukset suomalaiseen hyvinvointivaltioon ja poliittiseen järjestäytymiseen. *Tiede & edistys*, 4, 287–320.

Kalliosaari, S. (2016). *Positiivinen palaute palkitsee: lasten kehuminen ja kannustaminen päiväkodissa*. Julkaisematon sosiaalialan opinnäytetyö, Vaasan Ammattikorkeakoulu.

Koneen säätiö (2021). Minuuden muokkauksen institutionaalinen edistäminen: Relationaalinen näkökulma kiistanalaiseen asiantuntijuuteen (Self-modification promotion in institutional interaction) (Tutkimushankkeen esittely verkkosivulla). Haettu 9.12.2022 osoitteesta <https://koneensaatio.fi/apurahat-ja-residenssipajat/ minuuden-muokkauksen-institutionaalinen-edistaminen-relationaalinen-nakokulma-kiistanalaiseen-asiantuntijuuteen-self-modification-promotion-in-institutional-interaction/>

Laury, R. (2017). Perheneuvottelun ehdotusten vastaanoton ongelmat. *Virittäjä*, 121 (1), 124–127.

Lilja, N. (2007). Tutkimusmenetelmiä oivaltamisen apuvälineiksi. *Virittäjä*, 111 (1), 149–154.

Lindholm, C. & Stevanovic, M. (2016b) Sanat. Teoksessa M. Stevanovic & C. Lindholm (toim), *Keskustelunanalyysi. Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta* (s. 79–99). Tampere: Vastapaino.

Lindholm, C., Stevanovic, M. & Peräkylä, A. (2016) Johdanto. Teoksessa M. Stevanovic & C. Lindholm (toim), *Keskustelunanalyysi. Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta* (s. 9–30). Tampere: Vastapaino.

Niska, M. (2021). Konsultointia horisontissa: Uusi työ yliopisto-opiskelijoiden argumentaatiossa. *Kulttuurintutkimus*, 38 (2–3), 19–34.

Onnismaa, J. (2011). *Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta*. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Peräkylä, A. (2016). Ilmeet ja eleet. Teoksessa M. Stevanovic & C. Lindholm (toim), *Keskustelunanalyysi. Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta* (s. 63–78). Tampere: Vastapaino.

Pietiläinen, E. (2013). *Opettajien antama kehuva palaute alakoulun osa-aikaisessa erityisopetuksessa*. Julkaisematon erityispedagogiikan pro gradu -tutkielma, Jyväskylän yliopisto.

Platon (2007). *Valtio*. Suom. Marja Itkonen-Kaila. Helsinki: Otava.

Pomerantz, A. (1978). Compliment responses. Notes on co-operation of multiple constraints. Teoksessa Jim Schenkein (toim.), *Studies in the organization of conversational interaction* (s. 79–112). New York: Academic Press.

Poutanen, T. (2014). Ohjaajan rooli korkeakoulutetun urasuunnittelussa. Teoksessa S. Haataja, M. Lehti, L. Metsävuori, T. Poutanen, J-M. Ritvanen & S. Viitaniemi (toim.), *Tulevaisuuden urapolut. Korkeakoulutettujen ohjaus muuttuvassa työelämässä*. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Raevaara, L. (2016). Toimintajaksojen rakenteet. Teoksessa M. Stevanovic & C. Lindholm (toim), *Keskustelunanalyysi. Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta* (s. 143–161). Tampere: Vastapaino.

Reponen, E. (18.3.2020). Mitä on yrittäjämäinen asenne? (Blogi-kirjoitus). Haettu 5.6.2023 osoitteesta <https://tempo.humak.fi/mita-on-yrittajamainen-asenne/>

Roukkula, S. (2018). *Kehut opettajan puheessa 6. luokan oppitunneilla*. Julkaisematon kasvatustieteen pro gradu -tutkielma, Helsingin yliopisto.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006). Tutkijan position hahmottaminen (Artikkeli verkkosivuilla). Haettu 6.6.2023 osoitteesta

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/tutkimusprosessi/tutkimuksen-suunnittelu#tutkijan-position-hahmottaminen>

Salmi, S. (2014). Selviytymiskeinoja haastaviin ohjaustilanteisiin. Teoksessa S. Haataja, M. Lehti, L. Metsävuori, T. Poutanen, J-M. Ritvanen & S. Viitaniemi (toim.), *Tulevaisuuden urapolut. Korkeakoulutettujen ohjaus muuttuvassa työelämässä*. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Seppänen, E-L. (1997). Vuorovaikutus paperilla. Teoksessa L. Tainio (toim.), *Keskustelunanalyysin perusteet* (s. 18–31). Tampere: Vastapaino.

Shaw, R. & Kitzinger, C. (2012). Compliments on a home birth helpline. *Research on Language and Social Interaction*, 213–244.

Siivonen, P. (2019). Akateeminen yrittäjyys ja yliopistojen murros (pääkirjoitus). *Aikuiskasvatus*, 2, 90–91.

Sklare, G. B. (2005). *Brief counselling that works. A solution focused approach for school counsellors and administrators*. Yhdysvallat: Corwin Press.

Stenberg, A. (2016). ”Wau, mikä pyörähdys!”: Tyttöjen ja poikien kehuminen päiväkodin arjessa. Julkaisematon kasvatustieteen pro gradu -tutkielma, Helsingin yliopisto.

Stevanovic. M. & Lindholm, C. (toim.) (2016a). *Keskustelunanalyysi. Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta*. Tampere: Vastapaino.

Svinhufvud, K. (2011). Varovasti edeten ja taas perääntyen. Opponentin palautevuoron rakentuminen. *Virittäjä*, 115 (2), 156–192.

Svinhufvud, K. (2013). *Opinnäytteen kirjoittaminen vuorovaikutuksena. Keskustelunanalyttinen tutkimus graduseminaarien ja gradunohjaustapaamisten vuorovaikutuksesta*. Suomen kielen väitöskirja, Suomen kielen, suomalais-ugrialaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos, Helsingin yliopisto. Helsinki: Unigrafia.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (7.7.2021). Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK) (Artikkeli verkkosivulla). Haettu 11.1.2023 osoitteesta <https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanta-htk>

Uusitalo-Arola, L., Salmi, L., Kanninen, K. (2020). Lyhytterapiat opiskeluvälennuksessa. Kognitiivis-analyttisen ja ratkaisukeskeisen terapian soveltaminen (Julkaisu Kelan julkaisusarjasta Kuntoutusta kehittämässä). Haettu 19.12.2022 osoitteesta <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/321974>

Vatanen, A. (2016). Keskusteluanalyttinen tutkimusprosessi. Teoksessa M. Stevanovic & C. Lindholm (toim), *Keskusteluanalyysi. Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta* (s. 312–330). Tampere: Vastapaino.

Vehviläinen, S. (2020). *Ohjaustyön opas. Yhteistyössä kohti toimijuutta* (4. korjattu painos). Helsinki: Gaudeamus.

Vehviläinen, S. (2021). Itseohjautuvuudesta osallisuuteen: Ohjaus Aikuiskasvatuksessa vuosina 1996–2021. *Aikuiskasvatus*, 41 (4), 355–365.

Vesala, K. M. & Niska, M. (2013). Sosiaalipsykologia ja maaseutututkimus: identiteettejä, toimijuutta, yrittäjyyttä. *Maaseudun uusi aika*, 2–3, 34–46.

Ylöstalo, H., Anttila, A-H., Berg, P. & Härmä, V. (2018). Uuden työn joustavat ruumiit. *Työelämän tutkimus*, 16 (2), 113–125.

Liitteet

Liite 1. Suostumuslomake

URAOHJAUS TYÖELÄMÄTOIMIJUUDEN TUKENA



Vuosina 2020-2021 toteutettavassa tutkimushankkeessa tarkastellaan Helsingin yliopiston tarjoamaa uraohjausta uraohjaajien ja ohjattavien välisenä vuorovaikutuksena. Hankkeessa nauhoitetaan uraohjauskeskusteluja, joita analysoidaan laadullisesti keskittyen vuorovaikutuskäytäntöihin, joilla ohjattavien työelämäsiirtymää pyritään tukemaan. Tutkimuksen vastaava tutkija on sosiaalipsykologi, VTT Miira Niska. Tutkimus toteutetaan yhteistyössä Helsingin yliopiston urapalveluiden kanssa ja sitä rahoittaa Suomen kulttuurirahasto.

SUOSTUMUS

Olen saanut riittävästi tietoa tutkimuksesta ja olen tietoinen osallistumiseni vapaaehtoisuudesta. Voin missä tahansa tutkimuksen vaiheessa keskeyttää tutkimukseen osallistumisen syytä ilmoittamatta. Jos peruutan antamani suostumuksen, uraohjauskeskusteluani ei enää käytetä tutkimuksessa ja se tullaan poistamaan tutkimusaineistosta. Voin kieltää keskusteluni käytön lähettämällä siitä kirjallisen ilmoituksen sähköpostitse tutkimuksen vastaavalle tutkijalle (miira.niska@helsinki.fi).

Olen tietoinen siitä, ettei tutkittavien henkilöllisyys eivätkä keskustelujen yksityiskohtaiset sisällöt käy ilmi tutkimusjulkaisuissa. Suostumukseni ehtona on, että kerätty tieto käsitellään luottamuksellisesti ja vaadittavaa salassapitovelvollisuutta sekä henkilötietolakia noudattaen. Minulle on annettu mahdollisuus tutustua tutkimuksen tietosuojaselosteeseen, joka löytyy osoitteesta:

https://blogs.helsinki.fi/niska/files/2020/02/tietosuojailmoitus_helmikuu2020.pdf

Uraohjauskeskusteluani saa käyttää tutkimustarkoituksessa. Annan suostumukseni keskustelun

videoimiseen

äänittämiseen

Paikka ja aika _____

Osallistujan allekirjoitus ja nimenselvennys _____

Suostumuksen vastaanottajan (uraohjaajan)
allekirjoitus ja
nimenselvennys _____

Kuva 1. Suostumuslomake

Liite 2. Taulukko kehujen tehtävistä

Taulukko 1. Kehujen tehtävät

Kehujen tehtävät	Esiintyy aineistossa (krt)
Vuorovaikutukselliset tehtävät:	
Kuittaukset ja samanmielisyyden osoitukset	15
Kehut kysymysten yhteydessä	8
Itsensä vähättelyn kumoaminen	4
Uraohjaukselliset tehtävät:	
Uudelleenmuotoilut ja yhteenvedot	12
Kehut ehdotusten tai neuvojen yhteydessä	10
Vahvistaminen	9

Liite 3. Taulukko kehujen kohteista

Taulukko 2. Kehujen kohteet

Kehun kohde	Esiintyy aineistossa (krt)
Taidot ja vahvuudet	18
Puheen sisältö	13
Toiminta ja valinnat istunnon ulkopuolella	11
Itsereflektointi	5
Tehtävien tekeminen	5
Asennoituminen ja ajatukset	5

Liite 4. Taulukko kehujen vastaanottamisesta

Taulukko 1. Kehuihin suhtautuminen

Kehuun suhtautuminen	Esiintyy aineistossa (krt)
Myönteinen, hyväksyvä	31
Neutraali/kanta ei selviä	23
Hämmmentynyt	2
Kyseenalaistava	2

Liite 5. Litterointimerkit

Sana	kehujakso
[päällekkäispuhunnan alku
]	päällekkäispuhunnan loppu
(3 s)	hiljaisuus, mitattuna sekunteina
...	vuoro jää kesken, jatkaa vuoroa
(sana)	epäselvä sana tai jakso
(-)	sana tai jakso, josta ei saatu selvää
£sana£	hymyilevällä äänellä puhuttu jakso
SANA	ympäröivää puhetta voimakkaalla äänellä puhuttu jakso
((naurahtaa))	litteroijan kommentti tai selitys tilanteesta