

NÄE MINUT, KUULE MINUT

EVÄITÄ HYVÄÄN KOHTAAMISEEN KIRJASTOSSA



SJK erte

Lasten ja nuorten lukemista edistävien
kirjastopalvelujen valtakunnallinen
erityistehtävä, Seinäjoki

Teksti: Mervi Heikkilä
sekä Suomen kirjastoseuran nuortenkirjastotyöryhmä:
Merja Kauppinen, Jaana Jauhiainen, Sari Seitajärvi, Laura Liikavainio,
Suvi Sario, Heidi Tuikka, Irina Cherbukova ja Marisa Sarapuu

Rahoitus: Opetus- ja kulttuuriministeriö

Paino: PunaMusta Oy 2024

Taitto: Tiina Lehtineva

Kuvat: Freepik



HEI KIRJASTOLAINEN!

Tämä opas on tarkoitettu sinulle. Aiheena on nuorten asiakkaiden kohtaaminen kirjastossa. Siis juuri heidän, jotka ovat entisiä lapsia ja tulevia aikuisia, mutta ennen kaikkea jokainen arvokas juuri siinä hetkessä ja sellaisena kuin on – keskeneräisenä, haaveilevana, kapinoivana, suuresti tuntevana ja kaikki maailman mahdollisuudet repussa kantavana ihmisenä.

Kirjastolaki ohjaa Suomen yleisten kirjastojen toimintaa. Mitä tulee nuoriin asiakkaisiin, laki on hyvin yksiselitteinen:

Laki yleisistä kirjastoista 29.12.2016/1492

”3§ Tässä laissa tarkoitetaan:

1) yleisellä kirjastolla kunnan järjestämää kaikille väestöryhmille tarkoitettua kunnan kirjastolaitosta;”

Kirjasto on siis lain mukaan myös nuorten paikka. Tämän vihkosen tarkoitus puolestaan on rohkaista kohtaamaan nuoria asiakkaita ja antaa koko henkilökunnalle työkaluja ja vinkkejä onnistuneeseen kohtaamiseen. Hyvän, ymmärtävän ja tarvittaessa jämäkän vuorovaikutuksen avulla haastavistakin tilanteista nuorten kanssa selvitään yleensä ilman käyttökieltoja. Kannattaa myös muistaa, että hyvä vuorovaikutus nuorten asiakkaiden kanssa lisää kaikkien asiakkaiden ja kirjaston henkilöstön hyvinvointia.

Tsemppiä tärkeään työhönne!

Kirjoittajat

SISÄLLYS

Nuoruus elämänvaiheena	5
Kohtaa nuori asiakkaana	7
Kun pitää puuttua	10
Turvallinen kirjasto tehdään yhdessä	13
Lisätietoja ja lähteet	15



1. NUORUUS ELÄMÄNVAIHEENA

Nuoruus on ihmisen elämässä hyvin tärkeä vaihe. Se on ihmisen minuuden toinen syntyä. Silloin muotoutuu ihmisen fyysinen olemus ja persoonallisuus, rakentuu identiteetti sekä vakiintuu itsetunto. Nuoruuden kognitiiviseen kehitykseen puolestaan kuuluu abstraktin ajattelun ja maailman hahmottamisen kyvyn kehittyminen. Myös seksuaalisuuden kehittyminen on tärkeä osa nuoren kasvua. Nuori siis etsii sekä itseään että paikkaansa maailmassa, ei ole enää lapsi, mutta ei vielä aikuinenkaan.

Nuoruus alkaa jo 10–12-vuotiaana varhaisnuoruudella, muutoksilla kehossa. Fyysisiä muutoksia seuraavat isot psyykkiset ja sosiaaliset muutokset. Kaikkiaan nuoruuteen kuuluva kehitys kestää melkein 30-vuotiaaksi saakka.

Nuoruuteen kuuluu olennaisesti myös irtaantuminen vanhemmista (12–14-vuotiaana) sekä suuntautuminen omiin ikätovereihin. Vanhemmista irtaantumiseen kuuluvat välillä myös riidat ja kaikkien aikuisten ja auktoriteettien vastustaminen. Nuoren ajattelu saattaa olla hyvin mustavalkoista ja minäkeskeistä, mieliala vaihtelee. Tämä kaikki on osa nuoruuden kehitystä, mutta saattaa aiheuttaa konflikteja nuoren ja ympäröivän maailman välille. Puhutaan myös regressiosta, nuori menettää toimintakykynsä väliaikaisesti ja taantuu lapsenomaiselle tasolle. Nuoruuteen kuuluu myös valtava paine olla ihan samanlainen kuin muut nuoret ja toisaalta erilainen. Nuori haluaa sulautua porukkaan ja toisaalta tulla kohdatuksi yksilöinä.

Nuoruusikää voi pitää myös eräänlaisena kriisinä elämässä, psyykkiset sairaudet puhkeavat usein juuri tässä ikävaiheessa. Itsetunto saattaa myös olla alhainen, ja nuori on yleensä monin tavoin haavoittuva, joskus hyvinkin karskin kuoren alla. Aikakäsitys on hyvin erilainen, aikuisen mielestä usein lyhytjänteinen. Nuoren psyyke työstää niin valtavasti asioita, että aika tuntuu kuluvan hyvin hitaasti ja pitkän aikavälin suunnitelmat ovat haastavia.

TÄMÄ KAIKKI TUO VUOROVAIKUTUKSEEN JA YHTEISTYÖHÖN NUORTEN KANSSA VÄLILLÄ HAASTEITA. YMMÄRRYS NUOREN KEHITYSVAIHETTA KOHTAAN AUTTAA KUITENKIN PITKÄLLE.

Ajatusleikki: Aina kun puhut nuorista, laita sanan “nuori” tilalle sana asiakas. Ethän puhu asiakkaista pahaa selän takana?



2. KOHTAA NUORI ASIAKKAANA

Jokainen kohtaaminen aikuisen kanssa vaikuttaa nuoren kasvuun ja on myös aikuiselle mahdollisuus. Nuoruuden kehitysvaiheesta johtuu, että työssään nuoria kohtaava aikuinen on aina myös kasvattaja, halusi hän sitä tai ei. Tämänkin tosiasian hyväksyminen auttaa kirjastolaista eteenpäin kohti hyvää vuorovaikutusta. Nuoret eivät myöskään ole pelkästään nuortenkirjasto-työntekijöiden asiakkaita, he ovat koko kirjaston asiakkaita ja viihtyvät muuallakin kuin nuortenosastolla. Siihen heillä on myös täysi oikeus.

Kuten todettu, nuoren identiteetti rakentuu vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa. Jokainen hänen kohtaamansa aikuinen on peili, ja jokainen vuorovaikutustilanne on tärkeä. Kohtaamisesta aikuisten kanssa nuoren pitäisi myös saada rakennusaineita vahvaan, hyvinvoivaan aikuisuuteen.

”AIKUISEN TEHTÄVÄ VUOROVAIKUTUSTILANTEESSA ON VAKUUTTA NUORELLE, ETTÄ KAIKKI ON JA KAIKKI MENEÄ IHAN HYVIN”

– Nuorisopsykiatriaan erikoistuva lääkäri Erika Kulmanen

Meitä aikuisia nuorten asiakkaiden kohtaaminen kuitenkin usein jännittää. He saattavat näyttytyä meille kirjastossa isona meluavana laumana tai ilkeältä harrastavana porukkana. Mieleen saattaa hiipiä, että ilman heitä kirjasto olisi se ihana, rauhallinen sivistyksen tyysija – kuten silloin ennen. Vai olisiko sittenkään?

”MEIDÄN AIKUISTEN ON TÄRKEÄÄ KUUNNELLA, KOHDATA JA NÄHDÄ NUORET SELLAISINA KUIN HE OVAT. TÄLLÖIN ANNAMME MYÖS ITSELLEMME MAHDOLLISUUDEN OPPIA JA KASVAA IHMISENÄ.”

– Minna Palmu & Ville Koikkalainen

Asiakkaan kohtaaminen on kirjastotyön peruskauraa, eikä nuortenkaan kanssa lopulta tarvita ihmeellisiä taikatemppuja tai vuosien erikoistumiskoulutusta. Aito, tasa-arvoinen kohtaaminen ja arvostaminen riittävät hyvin pitkälle. Kannattaa myös muistaa, että nuoren vuorovaikutustaidot ovat usein puutteelliset. Niinpä aikuisen, eli juuri sinun, rooli kohtaamisessa on tärkeä ja kannatteleva.

Muista ainakin nämä

- Tervehdi
- Hymyile
- Ole kiinnostunut, kysy kuulumisia
- Kohtaa yksilöt, älä ryhmää
- Älä kanna kaunaa, anna uusi mahdollisuus



Kun opit tuntemaan kirjastosi nuoret nimeltä, vuorovaikutus paranee. Tutulle aikuiselle ei kehdata ryppyillä samaan malliin kuin tuntemattomalle auktoriteetille. Kun kohtaat nuoria, muista myös tarjota ja mainostaa nuorille kirjaston palveluita kuten muillekin asiakkaille: Tarvitsetko jotain? Etsitkö jotain? Tiedätkö, että huomenna on konsertti kirjastossa?

Hyvää kohtaamista nuorten kanssa kannattaa harjoitella ja harjoittaa

- Vähemmän melua ja ilkivaltaa, turvallisempi tila kaikille
- Vähemmän työuupumusta ja väsymystä
- Parempi tuki nuorten kasvulle ja hyvinvoinnille



3. KUN PITÄÄ PUUTTUA

Kirjaston työntekijän ja nuoren välillä on aina epätasa-arvoinen valta-asetelma – tiedostettiin sitä tai ei. Työntekijä on aikuinen ja edustaa kirjasto-organisaatiota, nuori taas on asiakas, joka vasta harjoittelee aikuisten maailman pelisääntöjä. Kannattaa muistaa, että usein jo pelkkä hymy lievittää tätä asetelmaa.

Kaikki edellä kirjoitettu ei tarkoita sitä, että kirjaston työntekijä olisi ennen kaikkea nuoren kaveri. Juuri sinä olet kirjastotilassa se aikuinen, jolla on iso vastuu siitä, että tila on turvallinen kaikille. On viitsittävä ja uskallettava mennä kysymään ja tarvittaessa myös puututtava käytökseen. **Muista kuitenkin, että “EI” ei saa olla ensimmäinen ja ainoa kontaktisi nuoreen asiakkaaseen kirjastotilassa.**



Milloin tehtäväsi on puuttua?

- Aina kun sovittuja sääntöjä tai periaatteita rikotaan
- Aina kun epäilet kiusaamista
- Aina kun herää huoli
- Aina kun epäilet lintsuamista

Erittäin tärkeää on, että näistä tilanteista keskustellaan koko henkilökunnan kanssa. Jokaisen on toimittava samojen periaatteiden mukaisesti, puuttumiskynnys ei saa eri henkilöillä olla erilainen.

Käytännön vinkkejä puuttumistilanteeseen

- Aloita positiivisesti: "Mukavaa, kun olette täällä..."
- Mitä kuuluu? -kysymyksellä on helppo luoda kontakti vaikkapa äänekkääseen tai muutoin vaikeasti lähestyttävältä tuntuvaan nuorisoyhteyteen ja aloittaa keskustelu.
- Jos tunnet tarvitsevasi tukea, pyydä työkaveri aina mukaan tilanteeseen, jos se on mahdollista.
- Jos joudut kieltämään ja rajoittamaan, perustele aina miksi.
- Kerro myös seurauksista ja seiso sanojesi takana.
- Jos yhtään epäilet, että nuorten välillä on kiusaamista – sanallista, verkossa tapahtuvaa tai fyysistä – mene kysymään, onko kaikki ok. Kysymällä osoitat myös, että välität.

Vaikka nuoren käytös olisi kuinka haastavaa, kannattaa muistaa, että jokaisella nuorella on vahvuuksia ja paljon potentiaalia. Näe siis hyvä jokaisessa nuoressa. Kaikenikäisillä ihmisillä on tarve tulla kuulluiksi ja nähdyiksi, niin myös jokaisella nuorella.

KAIKKI MOKAAVAT

Yrityksestä huolimatta aina ei onnistu, ihan jokainen mokaa joskus. Älä syyllistä, anna sekä nuorille että itsellesi uusi mahdollisuus. Jos menetät malttisi tai tulkitset tilannetta väärin, muista pyytää anteeksi, ihan kuten muissakin asiakastilanteissa. Nuorelle on arvokasta nähdä myös se, miten mokailutilanteet hoidetaan.

Muista



- Anteeksipyyntö
- Uusi mahdollisuus
- Itsemyötätunto
- Tilanteiden purkaminen
- Tahot, joista voi pyytää apua

Ei myöskään ole yhtä ainoa tapaa hoitaa asioita ja tilanteita. Jokainen tekee lopulta työtään oman persoonansa kautta.



4. TURVALLINEN KIRJASTO TEHDÄN YHDESSÄ

Suomen kirjastolaista löytyy kirjaston tarkoitus ja tehtävät ja nykyään myös kirjaston käyttäjän velvollisuudet. Lisäksi kirjastoilla on yleisesti käytössään käyttösääntöjä, jotka koskevat kaikkia asiakkaita. Yhteisiä sääntöjä noudattaen kirjasto toimii ja palvelee asiakkaita yhdenvertaisesti. Säännöt tuovat turvaa sekä asiakkaille että henkilöstölle.

Laki yleisistä kirjastoista 29.12.2016/1492
”§13 Kirjaston käyttäjän velvollisuudet

Yleisen kirjaston käyttäjän on käyttäydyttävä kirjastossa asiallisesti. Kirjaston toiminnan häiritsemiseen ja turvallisuuden vaarantamiseen sovelletaan järjestyslakia (612/2003). Kirjaston käyttäjän on käsiteltävä yleisen kirjaston aineistoa ja muuta omaisuutta huolellisesti.”

Usein nuortenosastolla on lisäksi täsmällisemmät, nuorten kielellä sanoitetut ja yhdessä nuorten kanssa laaditut pelisäännöt tai turvallisemman tilan periaatteet. Jälkimmäinen liittyy etenkin psykososiaaliseen turvallisuuteen ja hyvinvointiin: Kyse on siitä miten meidän pitäisi vuorovaikuttaa ja käyttäytyä, että aivan jokainen tuntisi olonsa mahdollisimman tervetulleeksi kirjastoon.

Jos kirjastossasi ei vielä ole yhdessä nuorten kanssa tehtyjä nuortenosaston sääntöjä, sellaisten tekemistä kannattaa miettiä. Helsingin kaupungin perusohjeet turvallisemman tilan periaatteiden laatimisesta yhdessä asiakkaiden kanssa löytyvät puolestaan tämän linkin takaa:

https://www.nuorisokanuuna.fi/sites/default/files/materiaalipankki/2022-10/Opas_turvallisemman_tilan_periaatteiden_laatimiseen_Helsinki%281%29.pdf

Käytännössä nuoret voivat osallistua periaatteiden laatimiseen monella eri tavalla, esimerkiksi työpajojen, pikahaastattelujen, äänestyksien ja vaikka yhteisen pizzaillan keskusteluryhmien muodossa.



Tärkeää on huolehtia, että:

- Sääntöjä tai periaatteita ei ole liian monta.
- Ne on kerrottu tilassa tai muuten mahdollisimman saavutettavasti (helppo kieli, selkokieli, eri kieliversiot).
- Säännöt tai periaatteet koskevat kaikkia, myös aikuisia ja henkilökuntaa.
- Säännöt tai periaatteet eivät ole ikuisia. Niitä on syytä päivittää ja käydä läpi asiakkaiden kanssa aika ajoin.

LISÄTIETOJA JA LÄHTEET

Koikkalainen, Ville ja Palmu Minna: Kadehdittu ja halveksittu nuoruus. Vanhempainliiton blogi, 2022.

<https://vanhempainliitto.fi/blogi/kadehdittu-ja-halveksittu-nuoruus/>

Kulmanen Erika: Kun nuorella ei mene hyvin. Videotallenne Lukulystit-luennosta 2023.

<https://www.kirjastokaista.fi/erika-kulmanen-kun-nuorella-ei-mene-hyvin/>

Leskisenoja Elina, Sandberg Erja: Positiivinen pedagogiikka ja nuorten hyvinvointi. PS-kustannus, 2019.

Perälä Marjut: Nuoret ja omatoimikirjasto. Kuopion kaupunginkirjasto.

<https://savonake.fi/wp-content/uploads/2021/01/Nuoret-ja-omatoimikirjastot-opas-koh-taamiseen.pdf>

Rask-Jussila, Pia: Suuri amisopas – kirjaston suuri opas amistyöhön. Joensuun seutukirjasto, 2023.

<https://savonake.fi/wp-content/uploads/2023/08/Suuri-amisopas.pdf>

Talala, Mira: Nuoruus kehitysvaiheena – Kääk! Nuoria kirjastossa -video. Oulun kaupunginkirjasto, 2019.

<https://www.youtube.com/watch?v=HvhxjaTeFWU>

