

# Haastavien nuorten kohtaamisen malli Jakomäen kirjastosta

Lauri Leppänen & Leena Sallas

## Jakis on Mahis! -projekti

Helsingin kaupunginkirjastoon muodostettiin elokuussa 2010 uusi kaksoiskirjasto, Jakomäki-Kontula, jonne rekrytoitiin uusi johtaja. Molemmissa kirjastoissa huomio kiinnittyi heti työsuojeluasioihin, etenkin ns. haastavien asiakkaiden kohtaamisen kehittämiseen. Ongelmana oli, ettei henkilökunnalla ollut osaamista etenkin haastavien nuorten kohtaamiseen. Nuorten häiriökäyttäytyminen kuormitti henkilökuntaa ja ajoi kirjastoista pois rauhaa kaipaavia aikuisasiakkaita.

Tilanne oli akuutimpi Jakomäessä, jossa nuorille ei ole juuri muita kokoontumistiloja kuin nuorisotalo ja kirjasto, ja josta on huonot liikenneyhteydet muualle. Jakomäen kirjastoon saatiin lupa palkata määräaikainen nuorten erityisohjaaja, joka loi kontaktia kirjastossa häiriköiviin nuoriin ja opasti henkilökuntaa ongelmallisten asiakkaiden kohtaamisessa. Ensimmäisen kolmen kuukauden aikana havaittiin, että haasteellisimmat nuoret olivat passiivisia ja kaipasivat henkilökohtaista apua ja tukea sekä luotettavaa aikuista, jolle avautua. Kontaktin saaminen nuoriin ja heille mieleisen ohjatun toiminnan (esim. askartelun) järjestäminen tuotti tulosta kirjastotilan jonkinasteisena rauhoittumisena.

Koska kolme kuukautta on lyhyt aika henkilökunnalle opetella nuorten kanssa toimimista eikä pärjääminen voi olla kiinni yhdestä työntekijästä, haimme suunnittelemallemme ”Jakis on Mahis!” -projektille Helsingin kaupunginkirjastolta keskustakirjastohankerahoitusta. Projektimme täydensi keskustakirjastohanketta, sillä se huomioi henkilökunnan tehtävissä myös kasvattajan roolin, joka tulee kaikilla sektoreilla korostumaan entisestään yhteiskunnan polarisoituessa. Kirjastotyössä on tärkeää osata kohdata lapset ja nuoret, jotta heille voisi opettaa tiedonhakua tai ava-

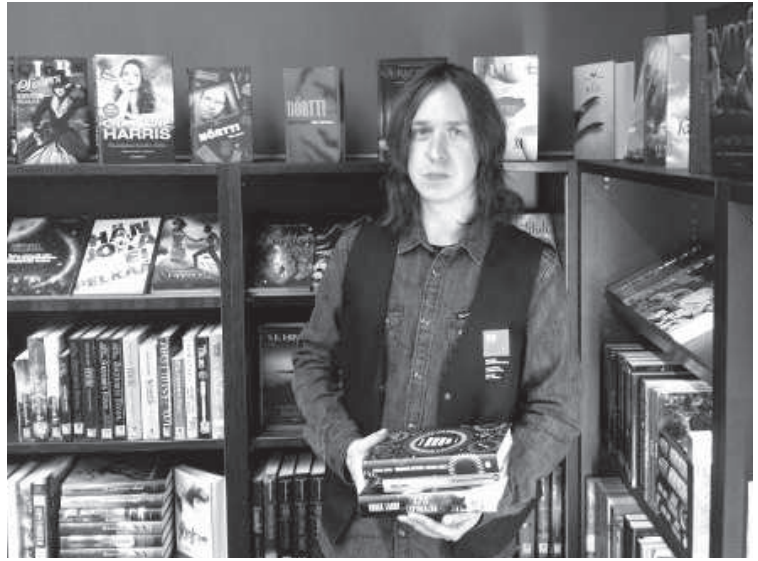
ta kirjallisuuden ja muun kulttuurin maailmaa. Asiakkaiden kohtaamisen taito on tärkeää myös henkilökunnan työhyvinvoinnin kannalta.

Projektissa muodostettiin Jakomäen alueelle laaja lapsi- ja nuorisotoimijoiden verkosto, johon kuului Jakomäen koulun, kirjaston ja nuorisotalon lisäksi mm. lähipoliisi ja sosiaalitoimi. Ideana oli, että huolen herätessä toimimme yhdessä nuorten hyväksi. Verkoston ansiosta nuorten häiriökäyttäytymiseen voitiin puuttua koko Jakomäen alueella, esim. jos nuori jouduttiin poistamaan kirjastosta, asia otettiin puheeksi hänen mennessään nuorisotalolle. Yhteistyön työnjaoksi muodostui se, että kirjastonjohtaja osallistuu erilaisiin verkostoihin, mm. alueelliseen Jakis-tiimiin ja Lähiöprojektin vetämään Jakomäen kehittämissryhmään. (Lähiöprojekti on Helsingin esikaupunkialueilla toimiva kumppanuutta ja asukasosalisuutta korostava eri hallintokuntien yhteistyöprojekti. Projektissa kiinnitetään huomiota alueiden eriarvoisuuden torjumiseen ja toimintakau-



*Kirjastonhoitaja Jussi Nevalainen innostaa poikia lukemaan suosituilla supersankarivinkkauksilla.*

*Erikoiskirjastovirkailija  
Christian Malmbergilla on  
kirjastovirkailijan  
ja nuoriso-ohjaajan tutkinnot.  
Hän järjestää nuorille muun  
muassa konsolipeliturnauksia.*



den 2016–2017 yhtenä päätavoitteena on lasten ja nuorten syrjäytymisen ennaltaehkäisy.). Kirjaston työntekijät puolestaan hoitavat ruohonjuuritason kontaktit nuorisotalolle, kouluun, päiväkoteihin, leikkipuistoon ym. alueellisten toimijoiden suuntaan. Olemme havainneet, että on parempi, ettei yhteydenpito yhteistyökumppaneihin riipu yhdestä henkilöstä, vaan että kaikki osallistuvat siihen omalta osaltaan.

## **Pelisäännöt nuorten kirjastonkäytölle**

Nuorison erityisohjaaja sai meidät nopeasti ymmärtämään, että selkeät pelisäännöt nuorten kirjastonkäytölle helpottaisivat työtämme pysyvästi. Pelisäännöt luotiin yhdessä nuorten ja nuorisotalon ja kirjastomme työntekijöiden kanssa vuonna 2011. Nuoret halusivat asettaa itselleen todella tiukat säännöt, mutta lievensimme niitä, jotta niiden noudattamisen valvominen ei kävisi meille liian raskaaksi. Pelisäännöt olivat nuorten itse kirjoittamana nuorten osaston seinällä ja ne sisälsivät mm. toisten asiakkaiden ja kirjaston työntekijöiden huomioimisen. Toimivien käytäntöjen muodostaminen ja säilyttäminen on jatku-

va prosessi, joten käymme pelisäännöt läpi säännöllisesti ja muokkaamme niitä tarvittaessa. Monet kirjastot ovat perehtyneet malliimme kehittämispäivänään, jolloin toimintatapoja tulee käytyä samalla läpi, kuten myös uusia työntekijöitä tai harjoittelijoita perehdytettäessä.

Vielä tässä vaiheessa nuorten käytös riippui pitkälti siitä, oliko töissä uusiin toimintatapoihimme sitoutunut työntekijä. Oli raskasta koko työyhteisölle, että vastuu jakautui epätasaisesti ja erilaisia ongelmatilanteita piti selvittää jälkeensä. Projektimme aikana Jakomäen kirjaston henkilökunta vaihtui suurelta osin, joten painotimme uusia työntekijöitä rekrytoitaessa vuorovaikutustaitoja ja aiempaa kokemusta nuorten kanssa työskentelystä. Koemme, että työssämme on tärkeää pistää persoona peliin ja tehdä muutenkin kuin pelkkää kirjastotyötä. Pyrimme omassa työssämme tukemaan lasten ja nuorten tervettä kasvua ja kehitystä, mikä edellyttää sitä, että työntekijöidemme on osattava olla läsnä ja turvallisia aikuisia. Nykyiset työntekijämme ovat sitoutuneet ottamaan kontaktia asiakkaisiimme ja järjestämään lapsille ja nuorille toimintaa kukin omista lähtökohdistaan.

Havaitsimme, että työyhteisön pysyvyys on tärkeää etenkin alueilla, joilla on syrjäytymisvaara. Nuoret ovat testanneet uusia työntekijöitä, sijaisia, sivareita ja meille työkiertoon tulevia aiheuttamalla järjestyshäiriöitä tai muita ongelmia kirjastossamme. Tämän takia pyrimme siihen, että työvuorossa on aina vähintään yksi vakituinen työntekijä ja menemme työkiertoon vuorotellen. Sairastumistapauksissa joustamme parhaamme mukaan, ettei kirjastossa olisi pelkkiä sijaisia töissä. Näin ennaltaehkäisemme järjestyshäiriöitä ja vähennämme jälkikäteen tehtävää ikävää selvittelytyötä. Työmme onnistumisen kannalta olennaista on myös tutustua lapsiin ja nuoriin, jotka käyvät kirjastossa. Silloin heille ei tule tarvetta hakea aikuisten huomiota kyseenalaisilla tavoilla ja voimme puuttua mahdollisiin kiisaamistapauksiin ja muihin ongelmiin helposti. Hyvä yhteishenki työpaikalla sekä työyhteisön ja esimiehen tuki ovat erittäin tärkeitä työssä jaksamisemme kannalta, mutta myös Helsingin kaupungin työsuojeluorganisaatiolta ja työterveyshuollosta saa apua tarvittaessa.

Pidimme keväällä 2013 kehittämispäivän, jossa avasimme henkilökunnan kesken lasten ja nuorten kirjaston käytön pelisääntöjä ja mietimme, milloin niistä voi joustaa. Loimme samalla selkeän prosessin, miten ongelmatilanteissa toimitaan: Jos nuori käyttäytyy huonosti, siihen puututaan heti yhdessä, ei yksin. Toistuvasta huonosta käytöksestä nuori poistetaan kirjastosta loppupäiväksi. Jos huonoa käytöstä esiintyy useampana päivänä, nuoren kanssa keskustellaan asiasta ja hän joutuu allekirjoittamaan kirjaston käyttösopimuksen, jossa hän sitoutuu käyttäytymään kirjastossa hyvin. Jos häiriökäyttäytyminen siitä huolimatta jatkuu, kutsutaan nuori vanhempineen kirjastolle keskustelemaan asiasta. Tässä yhteydessä voidaan antaa nuorelle kirjaston käyttökielto määräajaksi sen jälkeen kun vanhempaa on kuultu. Prosessimme ansiosta olemme joutuneet antamaan huomattavasti vähemmän kirjaston käyttökieltoja kuin aikaisemmin. Samalla olem-

me tutustuneet nuoriin ja heidän vanhempaisiin, jotka ovat useimmiten olleet tyytyväisiä kirjastomme keskustelemaan toimintatapaan.

## Tapahtumia ja yhteistyötä

Selkeiden sääntöjen ja toimintatapojen sekä niissä pitäytymisen lisäksi on erittäin tärkeää, että kontakti nuoriin ei muutu pelkäksi kurinpidoksi. Jakomäessä ei ole kulttuuritaloa kuten suuremmissa lähiöissä, joten kirjastomme toimii alueen pienimuotoisena kulttuurikeskukseksi ja keskeisimpänä ajanviettopaikkana. Järjestämme paljon tapahtumia, joista iso osa on lapsille ja nuorille suunnattuja. Tapahtumamme ovat useimmiten pienimuotoisia, esim. konsolipeliturnauksia, mutta järjestämme yhteistyökumppaniemme kanssa myös isompia tapahtu-



*Kirjastovirkailijat Miika Onkalo ja Samuli Näsi ovat työskennelleet Jakomäen kirjastossa määrääkäsina positiivisen diskriminaation lisinä. (Helsingin kaupungissa lähiöitä on tuettu eriytymisen torjumiseksi mm. sosiaali- ja opetusvirastoissa, mutta viime vuosina myös kaupunginkirjastossa.)*

mia, kuten lasten ja nuorten omat avajaiset kirjastomme remontin jälkeen. Kannustamme lapsia ja nuoria vaikuttamaan kirjastomme toimintaan ja järjestämiimme tapahtumiin. Kirjaston-

hoitajamme Jussi Nevalainen koordinoi kirjastomme Pulssi-toimintaa. (Operaatio Pulssi! on Helsingin nuorisotoimen toimintaa, jossa nuoret voivat vaikuttaa oman alueensa harrastustoimintaan ja jossa suuri osa toiminnasta suunnitellaan ja toteutetaan nuorten kanssa). Kirjastossamme on esimerkiksi järjestetty erittäin suosittu Jakomäki Minecraft -tapahtuma, jossa mallinsimme yhdessä lasten ja nuorten kanssa unelmiensa Jakomäkeä ja nuoret neuvoivat pienempiään pelaamisessa. Tällaiset eri-ikäisiä ihmisiä yhdistävät tapahtumat ovat meillä keskiössä.

Projektimme aikana Jakomäen nuorisotalossa havaittiin kosteusvaurio ja talon ollessa remontissa kutsuimme nuorisotyöntekijät työskentelemään kirjastossamme. Kirjastotilan yhteiskäyttö osoittautui alussa hieman ongelmalliseksi, koska kirjastossa nuoret eivät voi käyttäytyä aivan yhtä vapautuneesti kuin nuorisotalolla, joka on vain heitä varten. Keskustelimme aiheesta nuorisotyöntekijöiden kanssa ja pikkuhiljaa löysimme yhteisen sävelen. Työskentely samoissa tiloissa lähensi meitä, koska tutustuimme paremmin toisiimme. Yhteistyömme syveni entisestään kirjasto- ja nuorisotoimen yhteisessä työhyvinvointihankkeessa, vuonna 2014 alkaneessa KirNu:ssa. (KirNu:n tavoitteena oli vahvistaa nuoriso-ohjaajien ja kirjastotyöntekijöiden valmiuksia ja osaamista erilaisissa vaikeissa vuorovaikutustilanteissa nuorten ja muiden asiakkaiden kanssa.)

## Jakomäen kirjaston remontti

Helsingin kaupunginkirjasto panosti resursseja Jakomäkeen myös palvelumuotoilun muodossa Jakomäen kirjaston peruskorjausta suunniteltaessa. Peruskoulun 8-luokkalaisten järjestettiin palvelumuotoilutyöpaja, jossa he saivat ideoida ihannekirjastonsa. Nuoret halusivat kirjastoonsa mm. taidetta, huonekasveja ja mukavia istuinpaikkoja sekä lisää tilaa nuorille. Kokenut Helsingin kaupungin sisustusarkkitehti Markku Liukkonen toteutti nuorten toiveista suunnilleen kaiken muun paitsi pallomeren. Nuorten osasto siirrettiin tilavampaan paikkaan lähelle ulko-ovea, jolloin nuo-

ret voivat katsoa ikkunasta keitä kirjastossa on ja piipahdella kirjastossa muita asiakkaita häiritsemättä. Myös Helsingin kaupungin Lähiörahasto tuki Jakomäen kirjaston palvelualueuudistusta ja peruskorjausta merkittävällä summalla.

Muiden asiakkaiden toiveita kuultiin lähinnä asiakaspalautteista. Eniten toivottiin hiljaista tilaa, minkä takia kirjastoomme tuli lukusali. Kirjaston akustiikkaa parannettiin huomattavasti. Kattoon ja seiniin ripustettiin akustiikkalevyjä ja -verhoja, lattiaan tuli kokolattiamatto ja kirjahyllyjen välit vaihtelevat niin, ettei ääni pääse eteneämään sivusuunnassa. Näillä toimenpiteillä saatiin aiemmin meluisa kirjasto äänimaailmaltaan erittäin miellyttäväksi. Taitavasti suunniteltu ja toteutettu remontti tuki hyvin kehittämäämme toimintatapaa, koska suurin osa aiemmista ristiriitatilanteista asiakkaiden välillä johtui kirjastomme huonosta akustiikasta ja nuorten oleskelutilan pienuudesta.

## Johtopäätöksiä

Tärkeintä nuorten kanssa työskentelyssä on sopeutuminen ja keskenään yhteen toimiva henkilökunta. Nuorten kohtaamista voi opetella, mutta asenteen työhön on oltava kohdallaan eikä omaa tehtäväkuvaa saa nähdä liian kapeasti vain kirjastotyöhön rajoittuvana. Toisinaan lapset ja nuoret kiusaavat toisiaan ja kokeilevat rajojaan myös kirjastoissa, joten ongelmien reilu selvittäminen keskustelemalla kuuluu kirjastojenkin työntekijöille. Selkeiden pelisääntöjen luominen ja häiriökäyttäytymiseen puuttumisen prosessin kehittäminen parantavat sekä työntekijöiden työhyvinvointia että kirjaston asiakkaiden viihtyvyyttä. Nuorten kohtaaminen kirjastoissa ei kuitenkaan saisi olla pelkkää kurinpittoa, vaan heidän vaikutusmahdollisuuksiaan kirjastojen toimintaan ja tapahtumiin tulisi tukea. Nuorten toivoman toiminnan järjestäminen kirjastoissa on erityisen tärkeää alueilla, joilla on eriytymisen vaara. Jakomäessä on hyvin toimivat verkostot lapsi- ja nuorisotoimijoiden kesken ja Helsingin kaupunki on satsannut runsaasti resursseja Jakomäen alueel-

le, kuten myös oma organisaatiomme Helsingin kaupunginkirjasto. Kaikki tämä on ollut tarpeen kaupunginosamme eriytymisen ehkäisemiseksi ja mahdollistanut työmme onnistumisen. Kiitämme kaikesta tuesta ja resursseista, joita olemme saaneet Helsingin kaupungilta, Helsingin kaupunginkirjastolta sekä lukuisilta yhteistyökumppaneiltamme. 📖

## Tietoa kirjoittajista:

*Lauri Leppänen, tietotekniikkavirkailija  
Helsingin kaupunginkirjasto  
email: lauri.leppanen@hel.fi*

*Leena Sallas, kirjastonjohtaja  
Helsingin kaupunginkirjasto  
Email: leena.sallas@hel.fi*