



Nuorten Palvelu ry

Miten selvittelen parhain päin?

Omatoimiset nuoret omatoimikirjastossa –koulutus

12.11.2020

Mikko Leppävuori

Jotta jokaisella olisi joku, joka kuuntelee ja kuulee

Omatoimiajalle uutta

- Omatoimiajalle on tehtävä paljon uusia toimintatapoja
- Selkeät, ennalta mietityt ohjeistukset auttavat toimimaan, kun tilanne on päällä
- Jo pelkästään kameratallenteiden katsomisen tulee olla ohjeistettua ja lakipykälät huomioon ottava

Selvittelytilanne on myös mahdollisuus

- Jos joudutaan selvittelytilanteeseen, siinä on voitettavaa, mutta mahdollisuus myös hävitä paljon
 - Hyvä selvittely tuottaa kulttuurista pääomaa – jatko sujuu helpommin
 - Prosessi on tärkeämpi kuin itse lopputulos
 - Mahdollisuus rakentaa luottamusta

Palaute tulee!

- Ensiksi on otettava vastaan palaute: sähköisesti, suullisesti tai kirjallisesti
- Tärkeää on suhtautua palautteeseen asiallisesti ja neutraalisti
”Selvitämme asian, tämä tosin vie jonkin aikaa.”
- Onko palautteen antaja oikeutettu saamaan tiedon asian käsittelystä ja lopputuloksesta?

Valmistaudu!

- Selvittely on hyvä tehdä tapaamalla, kaikki kommunikointi ei tapahdu sanallisesti
- ”Konfliktit pitää käsitellä kasvokkain”
- Valmistaudu hyvin
 - Kertaa, mitä nauhalta on näkynyt
 - Mistä on valitettu / mitä on tehty
 - Varaa hyvä tila ja aikaa
 - Muista, että keskustelussa voidaan käsitellä hankalia tunteita
 - Nuoren kannalta et ehkä ole puolueeton henkilö

Aloita avoimesti

- Lyhyt selitys alkuun, mitä on tapahtumassa
 - ”Kirjasto on saanut palautetta nuorten metelöinnistä kirjastossa XX.XX.2021.
Valvontanauhoilta ja kirjastokorttitiedoista olemme nähneet, että olet ollut paikalla.”
 - Ole avoin, valmiita ’tuomioita’ on syytä välttää (tilanteessa voi olla sellaisia seikkoja, jotka eivät valvonnasta käy ilmi)
 - Aloita avoimella kysymyksellä
 - ”Kerrotko, mitä tuolloin tapahtui.”
 - Anna kertoa omin sanoin, älä hoputa tai laita sanoja suuhun. Tämä on nuoren puheenvuoro.

Kohti yhteistä näkemystä

- Apukysymyksiä, jos juttu ei lähde etenemään
 - ”Teitä oli ilmeisesti muitakin paikalla?”
 - ”Sanottiinko teille jotain muiden asiakkaiden taholta?”
- Tavoitteeksi kannattaa ottaa riittävän yhteisen näkemyksen syntyminen

Miten sovotellaan?

- ”Mitä luulet, kehen tämä vaikuttaa?”
 - Nuori joutuu pohtimaan, kehen kaikkiin hänen toimillaan on vaikutusta.
Päästään myös käsiksi vahinkoihin.
 - Voi myös tulla esille toiveita
- ”Miten tästä mennään eteenpäin?” / ”Mikä mielestäsi olisi hyvä tapa korjata tämä asia / tapahtunut?”

Miten sovitaan jatko?

- Huolehdi siitä, että keskustelussa sovitut asiat on tarkennettu niin, että niissä ei ole tulkinnanvaraa
- Nuori tietää, mitä häneltä odotetaan ja pystyy ottamaan sitoumuksestaan vastuun
- Mieti omalta osaltasi jo ennakkoon, mitkä voisivat olla hyviä ratkaisuja



Nuorten Palvelu ry

Kiitos!

MUTTA...

50 vuotta työtä nuorten hyväksi

Jotta jokaisella olisi joku, joka kuuntelee ja kuulee